

スマートフォン時代における
安心・安全な利用環境の在り方に関するWG 最終とりまとめ(案)

スマートフォン安心安全強化戦略(案)

第Ⅱ部 スマートフォンサービス等の適正な提供に係る課題への対応

CS適正化イニシアティブ

～スマートフォン時代の電気通信サービスの適正な提供を通じた消費者保護～

平成25年7月23日
総務省

第1章 電気通信サービスの普及と苦情・相談の状況

- 1 サービス環境の変化
- 2 苦情・相談の状況
- 3 サービスごとの苦情・相談の傾向分析

第2章 電気通信サービスに係る利用者利益の確保・向上に向けた取組の現状

- 1 「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」及び取組の進展
- 2 業界団体による自主的取組の進捗状況
- 3 苦情・相談の低減に向けた直近の状況

第3章 サービスごとの現状と課題

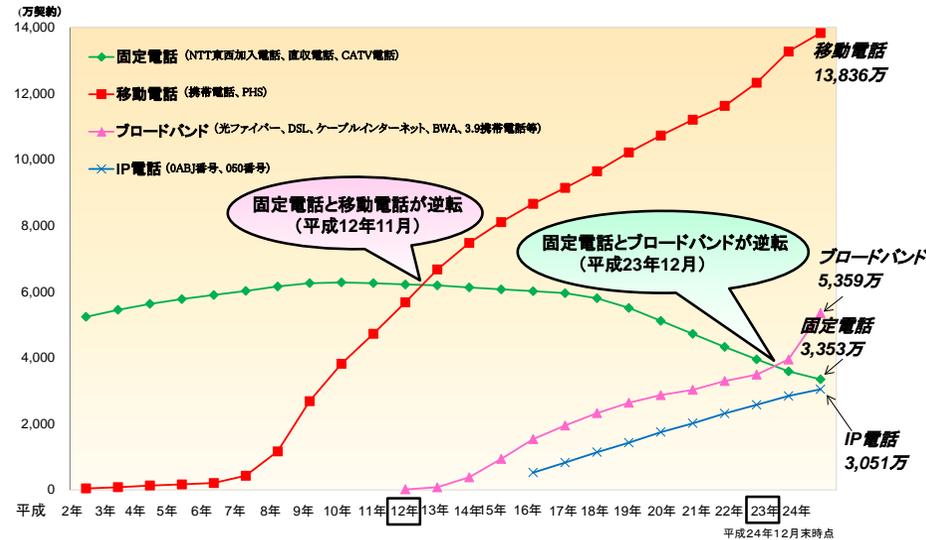
- 1 携帯電話サービスに係る現状と課題
- 2 モバイルデータ通信に係る現状と課題
- 3 光ファイバーに係る現状と課題

第4章 今後の方向性

- 1 利用者視点を踏まえたサービス品質・エリア等の表示
- 2 利用者ニーズに応えるサービス設計等の検討
- 3 販売勧誘の在り方の自己点検・確認
- 4 事業者による代理店状況把握と指導の徹底
- 5 適合性の原則への配慮
- 6 代理店連絡会等の設置
- 7 業界団体としてのコールセンターの設置
- 8 消費生活センターとの連携
- 9 利用者リテラシーの向上
- 10 制度的な対応の検討
- 11 新たな取組と自主基準等の継続的な見直し

1 サービス環境の変化

- 10年間（平成13年度末～平成23年度末）で、固定電話契約数は約6割に減少。平成23年12月にはブロードバンドと逆転。
- 10年間（平成13年度末～平成23年度末）で、移動電話契約数は約2倍に増加。



移動電話（携帯電話・PHS）サービスは、1億3,836万加入（2012年（平成24年）12月末時点）

※ なお、スマートフォンの普及率は38%程度に達するとの予測（2012年度（平成24年度）末）

- 光ファイバーは、平成20年6月にDSL契約数を超え、平成21年6月には全契約数の50%を突破。

