

2020 年代に向けた情報通信政策の在り方

—世界最高レベルの情報通信基盤の更なる普及・発展に向けて—

答申(案) (抄)

平成 26 年 10 月 16 日

情報通信審議会

2020-ICT 基盤政策特別部会

目 次

はじめに	2
1. 検討に当たっての基本的考え方	3
1. 1. 検討の目的	3
1. 2. 検討に当たっての基本5原則	5
2. 2020年代に向けた情報通信の展望と目指すべき姿	7
2. 1. 2020年代に向けたICTの役割	7
2. 2. 2020年代に向けたICTの利活用、技術、新サービス・産業等の動向	10
2. 3. 2020年代にふさわしいICT基盤の姿	12
2. 4. 2020年代に向けたICT基盤政策	14
3. ICT基盤の利活用による新事業・新サービスの創出	16
3. 1. 異業種との連携に係る支配的事業者規制の見直しによるイノベーション促進	16
3. 2. 光ファイバ基盤の利活用推進によるイノベーション促進	20
4. 公正競争の徹底を通じた世界最高水準のICT環境の実現	23
4. 1. 主要事業者のグループ化・寡占化の進展に対応した競争政策の推進	23
4. 2. 移動通信サービスに関する競争の促進	27
4. 3. 超高速ブロードバンド基盤に関する競争の促進	34
5. 便利で安心して利用できるICT環境の整備	40
5. 1. 消費者保護ルールの見直し・充実による安心してICTを利用できる環境の整備	40
5. 2. ICT基盤の整備推進による地方の創生	44
5. 3. 訪日外国人にとっても利用しやすいICT環境の実現	47
6. 適切な行政運営の確保等	50
6. 1. 適切な行政運営の確保	50
6. 2. 本検討のフォローアップ	54

5. 便利で安心して利用できる ICT 環境の整備

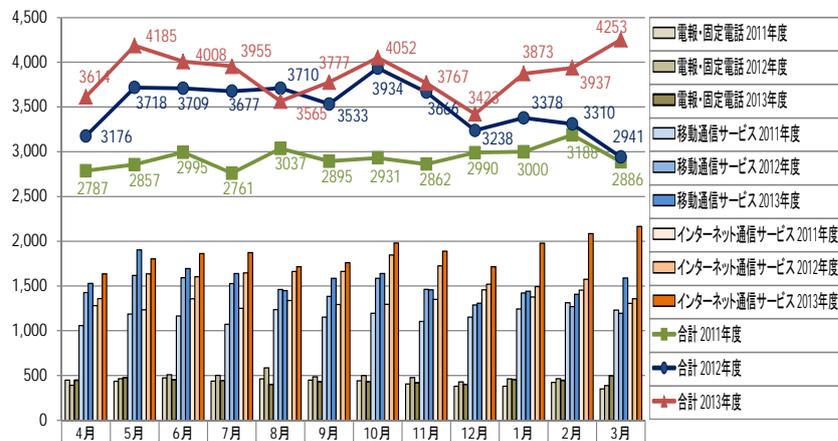
5. 1. 消費者保護ルールの見直し・充実による安心して ICT を利用できる環境の整備

5. 1. 1. 現状と 2020 年代に向けた課題

ICT サービスの高度化・多様化・複雑化や、利用者からの苦情・相談の件数が増加している現状を踏まえ、2020 年代に向けて、消費者保護ルールの見直し・充実により、安心して ICT を利用できる環境の整備が必要となる。

このため、苦情・相談の状況を踏まえ、業界団体等による自主的な取組による効果が十分に挙げられていないと認められる事項等について、法的な枠組等による必要な制度・規律の在り方の検討を行う。

【電気通信サービスに係る苦情・相談件数の推移(2011-13 年度)】



5. 1. 2. 政策の具体的方向性

2020 年代に向けて、安心して ICT を利用できる環境を整備するため、「ICT サービス安心・安全研究会」において、次の事項を主な内容とする報告書(案)が取りまとめられた。この報告書(案)において示された考え方を踏まえ、消費者保護ルールの見直し・充実等に向け、電気通信事業法をはじめとする関連法令の改正等、制度規律による実効性の確保を含め、具体的な制度設計を行うことが適当である。

そして、関係団体、電気通信事業者、代理店等においても、総務省を含め、関係者の中で十分な連携を図りながら、報告書(案)に示された考え方を踏まえた具体的取組を早急に行うことを期待する。

また、総務省における制度設計についての検討状況や、関係団体、電気通信事業者、代理店等による取組状況については、同研究会等の場でフォローアップしていくことが適当である。

さらに、同研究会において議論を行っている青少年等の ICT リテラシーの向上のほか、情報セ

セキュリティ対策等についても、1. 1. においても示したとおり、世界最高水準の IT 社会の実現のための車の両輪として必要なものであるため、政府の各種会議等と連携し、政府全体として安心・安全な ICT 利用環境を整備することが重要である。

(1) 説明義務等の在り方

① 適合性の原則

高齢者、未成年者、障害者等のように説明に当たって配慮が必要と考えられる利用者の知識、経験、契約目的等に配慮した説明を行うことを制度化することが適当である。

② 書面交付義務

契約内容が記載された書面を、原則紙媒体により交付(利用者の明確な同意が得られる場合には、電子媒体に代えることも可能)することを制度化することが適当である。

③ 広告表示

事業者団体による自主的取組⁸⁹の状況や、不当景品類及び不当表示防止法(昭和 37 年法律第 134 号)の改正⁹⁰を踏まえ、電気通信事業法及び不当景品類及び不当表示防止法に基づく法執行を通じ、広告表示等の適正化を図ることが適当である。

(2) 契約関係からの離脱に関するルール等の在り方

① 禁止行為・取消し⁹¹

提供条件の説明が必要な事項のうち契約締結判断に通常影響を及ぼす重要事項に係る不実告知及び不利益事実の不告知並びに契約締結に至る動機に関する事項に係る不実告知を禁止することが適当であると考えられる。その上で、違反行為に対する取消しについて検討することが適当である。

② 初期契約解除ルール⁹²

電気通信サービスの基本的特性⁹³を踏まえ、販売形態によらず、初期契約解除ルールを導入することが適当である。対象となるサービスは、契約内容が複雑であったり、実際に利用しないとサービスの品質が分からなかったりするものを基本に検討すべきであると考えられる。

⁸⁹ 第三者機関である広告表示アドバイザー委員会(電気通信サービス向上推進協議会に 2007(平成 19)年7月に設置。消費者団体、有識者等から構成(委員長:平野晋 中央大学総合政策学部教授))が、四半期ごとに電気通信事業者による広告に関する検証を実施。

⁹⁰ 2014(平成 26)年6月の改正により、事業者の表示管理体制の強化や各事業を所管する大臣(総務大臣等)に対する権限の一部(調査権限)の委任が可能となった。

⁹¹ 取消しについては、禁止行為が設けられている他の法令の規定や、現在行われている消費者契約法の見直しの議論(2014(平成 26)年8月5日に、内閣総理大臣により消費者委員会に対し消費者契約法の見直しについて諮問がされている。)等の動向をも参考にしつつ、検討することが適当である。

⁹² 本制度は、電気通信サービスの特性を踏まえ導入するものであり、訪問販売等における「クーリングオフ」とは、その導入の理由や内容が異なる部分があることから、「初期契約解除ルール」という用語を用いることとしたものである。

⁹³ ①契約内容が複雑となっていること、②通信速度がベストエフォート型であることや具体的なサービスエリアは実際に利用しないと品質等を十分に把握できないといった基本的特性。

検討に当たっては、実際にトラブルが多発していること等による限定や、段階的に対象となるサービスを検討することも考えられるのではないかと議論があったことも踏まえることが適当であると考えられる。

工事が必要なサービスについては、工事費や原状復帰について、利用者や事業者双方の負担が大きくなり得るため、異なる取扱いを検討することが適当であると考えられる。

初期契約解除ルールの行使可能期間中のサービス利用の対価については、事業者と利用者との間の公平の観点から⁹⁴、対価請求を認める⁹⁵ことが適当である。

端末等の物品に関する初期契約解除ルールの取扱いについては、主要事業者で携帯電話サービスに係る試用サービスが実施される方向であること等を踏まえ⁹⁶、店舗販売の場合における端末等の物品に係る制度化は、現時点では行わないこととし、当面、SIMロック解除等の推進の事業者の取組状況等を注視することとする。

あわせて、端末等に係る制度化を行わないこと等に起因する苦情・相談が発生した場合には、事業者、代理店による苦情・相談等の減少に向けた自主的取組の効果等を「ICTサービス安心・安全研究会」等の場において注視し、そうした取組では十分でない場合には、制度的措置の検討を改めて行うことが適当である。

③ 解約

期間拘束・自動更新付契約については、提供条件説明や更新月のプッシュ型通知の方法等について改善されることが必要である。この点について、一般社団法人電気通信事業者協会からは、携帯電話事業者が、契約解除料を支払うことなく解約が可能な期間の延長と、更新月が近づいた時点で利用者へのデフォルトでのプッシュ型の通知を行う方向で検討している旨の表明があった⁹⁷。これらの自主的な取組の効果や、初期契約解除ルールの導入の効果⁹⁸等も見ながら、期間拘束・自動更新付契約に関する改善状況を「ICTサービス安心・安全研究会」等の場で検証し、必要に応じ、更なる対応についての検討を行うことが適当である。

オプションサービスについては、例えば、無料期間終了後に一度契約を終了する等の利用意思を確実に確認する取組を推進していくことが適当であると考えられる。

⁹⁴ ①電気通信事業者がサービスの対価を得られない懸念から、結果的に初期契約解除が可能な期間中におけるサービス提供を自粛することは望ましくないこと、②初期契約解除ルールを前提としたサービスの大量利用の懸念(例:海外への通話等)もあること等を踏まえることが必要。

⁹⁵ ただし、サービスの利用の対価請求が初期契約解除ルールの行使可能期間中のサービスの利用を事実上禁止するようなものとなるおそれもあることから、事業者による対価請求を認める場合には、その許容される対価請求の範囲・条件等に関し、制度的手当により、基準を明確化して定めることが適当であると考えられる。

⁹⁶ 「ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」第10回会合(2014(平成26)年9月11日開催)において、一般社団法人電気通信事業者協会から表明。

⁹⁷ 「ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」第10回会合(2014(平成26)年9月11日開催)において表明。

⁹⁸ 初期契約解除ルールが導入されれば、契約当初時点においては、契約解除料等を支払うことなく期間拘束契約から離脱することが可能となる。

(3) 販売勧誘活動の在り方

勧誘拒否の意思を表示した利用者に対する再勧誘禁止を制度化することが適当である。

また、代理店に対する監督制度を設けることが適当であり、電気通信事業者等においては、数次にわたる代理店を把握した上で、適切な販売勧誘が行われるよう、監督体制を整備することが適当である。

(4) 苦情・相談処理体制の在り方

一般社団法人電気通信事業者協会からは、業界として苦情・相談を窓口で受け付けて分析する体制を整備し、苦情・相談件数の減少に向けた取組を進めていく方向で検討している旨の表明があった⁹⁹。また、代理店各社からも、業界団体を発足させ、苦情・相談件数の縮減につなげる活動を実施する旨の表明があった¹⁰⁰。これらの取組については、関係団体、電気通信事業者、代理店等が連携、協力し、早急に実現していくことが期待され、総務省としても積極的に支援、推進していくことが適当である。

今後の方向性としては、まず、機動性や柔軟性に優れていると考えられる民間型第三者機関による苦情・相談の処理を早急に実現し、その状況を見ながら、紛争解決の仕組みの在り方等について、中長期的に引き続き検討することが適当である。

また、民間型第三者機関の実現に向けた取組や、紛争解決の仕組みの在り方についての検討の状況等については、「ICT サービス安心・安全研究会」等の場に随時フィードバックを行い、フォローアップしていくことが適当である。

⁹⁹ 「ICT サービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に係るWG」第10回会合(2014(平成26)年9月11日開催)において表明。

¹⁰⁰ 「ICT サービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に係るWG」第10回会合(2014(平成26)年9月11日開催)において表明。