



消費者保護ルールの在り方に関する検討会 報告書2021について

2021年12月2日

総務省

1. 消費者保護ルールの在り方に関する検討会 報告書2021概要

- 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」において、2020年6月より下記検討課題について検討を開始し、2021年9月に報告書を取りまとめた。

構 成 員

新美 育文	弁護士（明治大学名誉教授）（主査）
平野 晋	中央大学国際情報学部教授・学部長（主査代理）
石田 幸枝	公益社団法人全国消費生活相談員協会理事
市川 芳治	慶應義塾大学法科大学院非常勤講師
北 俊一	株式会社野村総合研究所パートナー
木村 たま代	主婦連合会事務局長
黒坂 達也	慶應義塾大学大学院特任准教授
近藤 則子	老テク研究会事務局長
長田 三紀	情報通信消費者ネットワーク
西村 暢史	中央大学法学部教授
森 亮二	英知法律事務所 弁護士

＜専門委員（～2021年9月末）＞

有賀 恵美子	明治大学法学部 准教授
大澤 彩	法政大学法学部 教授
齋藤 雅弘	四谷の森法律事務所 弁護士
中込 一洋	司綜合法律事務所 弁護士

＜オブザーバ＞

公正取引委員会、消費者庁、国民生活センター、事業者団体等

今般の検討課題

1. これまでのテーマのフォローアップ

- (1) 手続き時間等の長さへの対応
- (2) 広告表示の適正化
- (3) IoTサービスの進展と消費者保護

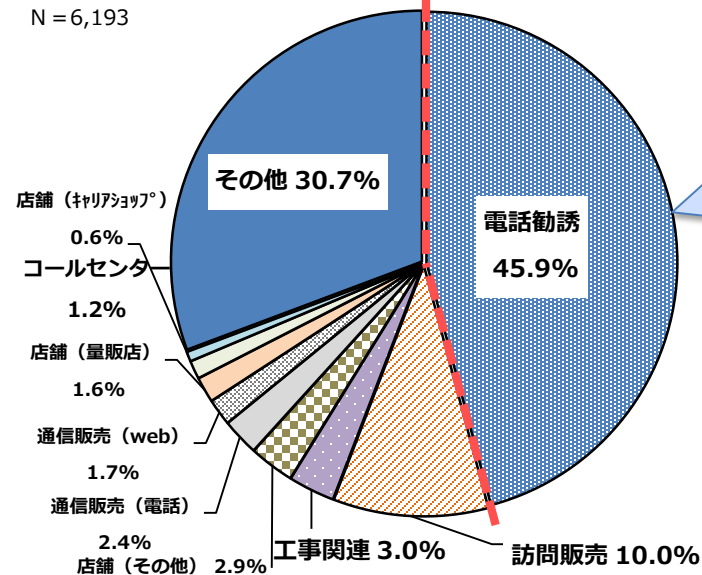
2. 新たに追加したテーマ

- (1) 電話勧誘における課題
- (2) ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方
- (3) 消費者トラブルの解決に関する更なる手法
 - ① 初期契約解除制度の改善
 - ② 期間拘束契約の在り方
 - ③ 苦情相談の処理の在り方
- (4) 5Gエリアの利用者への訴求
- (5) 販売代理店の在り方

○ 2020年度のFTTHサービスに係る苦情相談の約半数は電話勧誘に起因するものとなっている。

(FTTHサービス)

【苦情相談の要因となったチャネル等】



【苦情相談の例(主な苦情相談の項目)】

1. 勧められて事業者等を乗換え 90.1%

例)・光回線の料金が安くなると電話勧誘を受けて契約したが、実際には料金が高くなっている。解約希望。
・大手通信事業者を名乗り、光回線料金が安くなるとの電話勧誘があった。承諾したが事実と違う。解約希望。

2. 解約の条件・方法(解約料等) 26.3%

例)・料金が安くなると勧誘され、契約したが実際は高くなった。解約しようとする、高額な違約金を請求された。
・光回線の契約を解約したいが、電話が繋がらない。

3. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 16.7%

例)・利用料金が安くなると勧誘を受け契約したが、勝手にオプションをつけられ料金が高くなっている。
・電話勧誘があり、契約しない旨を伝えたのに、請求書が来ている。不審だ。

(出典:第11回消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合資料(2021年7月7日))

表4 上位販売方法・手口別にみた相談の特徴(2019年度)

順位	販売方法・手口	件数	契約当事者の特徴	主な商品・役務等 (括弧内の数値は各項目計に占める割合)
1	インターネット通販	177,248	40歳代～60歳代、給与生活者	①健康食品(17.8%)、②デジタルコンテンツその他(16.2%)、③化粧品(11.4%)、④アダルト情報サイト(6.3%)、⑤商品一般(5.4%)
2	家庭訪問	49,139	70歳以上、無職	①新聞(9.1%)、②放送サービス(8.2%)、③電気(8.1%)、④屋根工事(6.3%)、⑤修理サービス(5.7%)
3	電話勧誘販売	47,799	70歳以上、給与生活者、無職	①インターネット接続回線(33.7%)、②商品一般(7.1%)、③電気(6.4%)、④健康食品(4.9%)、⑤デジタルコンテンツその他(4.3%)

(出典) 独立行政法人国民生活センター
「P I O - N E T にみる2019年度の消費生活相談の概要」

検討会の考え方のポイント

- 電気通信サービスの電話勧誘に内在する問題と業界団体に属さない「アウトサイダー」によるトラブルが少なくないことを踏まえると、業界団体等による自主的取組の実施だけでは対処に限界。
⇒ 抜本的な改善を図るため、更なる制度的措置を講じ、不適切な行為を抑止することが適当。
(あわせて、総務省において行政指導等の法執行を適切に実施することが重要。)
- 更なる制度的措置として考えられる選択肢は次のとおり。
 - (ア) 不招請勧誘の禁止
 - (イ) 電話勧誘拒否登録簿 (Do Not Call) 制度の導入
 - (ウ) 要式契約化
 - (エ) 説明書面を交付の上で契約前の提供条件の説明を行うことの義務化
- ⇒ まずは、(エ)を義務化(利用者が電話による方法を求めた場合を除く)し、十分な効果が見られない場合、強い措置を検討することが適当。

「求めた場合」とは？

- ・ 電気通信事業者等が「書面交付」と「電話による方法」の両方を提示した上で、消費者が「電話による方法」を自ら積極的に求めた場合。
- ・ 電話による説明を求める理由が、①「今、この場で申し込めば安くなります。」といった書面交付を求めないことを条件とした利益供与であったり、②電話による方法の利点のみ説明があり書面交付の利点については説明がないといった電気通信事業者等の誘導に起因すると考えられるものである場合を除く。
- ・ 万一事業者と消費者との間で認識の齟齬が生じた場合、「消費者が自ら積極的に求めた」ことを事業者側で明確に説明できない限り、消費者からの求めはなかったものとして扱うことが適当。