

電気通信サービスに関する 消費者行政の最新動向

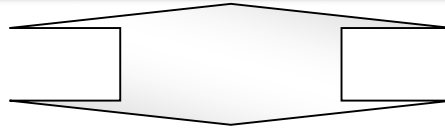
平成26年11月21日

総務省総合通信基盤局電気通信事業部
消費者行政課長 吉田 正彦

○高度化・多様化した電気通信サービスが国民各層に広く普及・浸透

- 多様な通信インフラの普及（FTTHの普及、無線LAN、WiMAX、LTEなどの移動系高速データ通信の普及）
- スマートフォン、タブレット型端末の普及とそれに伴う新たなサービスの出現

○青少年からお年寄りまで誰もが安心して新たなサービスを利用できる環境の整備が必要



サービス利用における安全・安心の確保

- サービス、料金体系、契約の複雑化等への対応
- 新しいサービスに対する利用者への情報提供
- インターネット上の違法・有害情報への対応
- 個人情報の適切な取扱い
- 青少年や高齢者への配慮（リテラシー向上等）

不適正利用の防止

- 個人情報漏洩や通信の秘密の侵害等への対応
- 迷惑メールへの対応
- 携帯電話の不適正利用（振り込め詐欺等）への対応

等

新たなサービスに伴う課題に対する迅速な対応

新たな時代に対応した
ルール整備等

安全・安心な
利用環境の整備

不適正利用への
対応

新たな時代に対応した
ルール整備等

【1 2020年代を見据えたICTサービスの安心・安全な利用環境整備】

「世界最高水準のIT社会の実現」に向け、競争政策と車の両輪をなす消費者行政について、トラブル等を未然に防止しつつ、ICTの安心・安全な利用環境整備を推進するため、短期的・中長期的な視点から対応が必要と見込まれる課題に対応
→消費者保護ルールの見直し・充実、通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等
→ICTによる2020年代創造のための青少年保護・育成の在り方
→ICTサービスに係る利用者情報の適正な取扱いの在り方と普及促進

【2 電気通信サービスの利用者利益の確保】

電気通信サービスの多様化・複雑化を背景にした苦情・相談への対応、消費者トラブルの防止
→電気通信事業法等に基づく自主基準の徹底、消費者支援連絡会を通じた理解促進

【3 青少年インターネット利用環境整備】

青少年が安全・安心にインターネットを利用できる環境の整備(青少年インターネット利用環境整備法の運用)
→青少年や保護者のリテラシーの向上、様々な環境変化に対応したフィルタリングの普及、新学期一斉行動の実施

【4 インターネット上の違法・有害情報対策】

インターネットの普及に伴う、インターネット上の違法・有害情報への対策
→適正な削除等の促進(違法・有害情報相談センターの運営、プロ責法及び関係GL等の運用・支援)、リベンジポルノ対策(プロ責法特例)、危険ドラッグ対応、児童ポルノサイトブロッキング運用支援

【5 通信の秘密】

プライバシーの保護や表現の自由の保障の観点を踏まえた対応
→サイバーセキュリティ戦略への対応(通信履歴(ログ)の保存の在り方)、通信傍受法改正への対応等

【6 電気通信サービスの利用者情報の適正な取扱いと利活用の推進】

ビッグデータ時代における利用者情報の適正な保護と利活用の推進のための対策
→パーソナルデータの取扱い(位置情報の取扱いを含む)に関するルールの検討、アプリの第三者検証実証実験
・個人情報/通信の秘密の漏えい事案等への対応(個人情報保護法・ガイドライン等の執行)、ガイドライン改正

【7 迷惑メール対策】

いわゆる迷惑メール(受信者の同意のない広告・宣伝メール等)の大量送信対策
→特定電子メール法に基づく法執行の強化、技術的対策の促進、国際連携(ロンドン・アクション・プラン東京会合10/7-9)

【8 不適正利用防止】

・レンタル携帯電話等が不正利用による「振り込め詐欺」などの犯罪への対応(携帯電話不正利用防止法の運用)
・電話受付代行・転送電話事業者を利用した犯罪収益の移転防止の要請等(犯罪収益移転防止法の運用)

安心・安全な
利用環境
の整備

不適正利用
への対応

インターネット上の違法・有害情報に関する総務省の取組

権利侵害情報

〇〇はセクハラをしている（名誉毀損）
音楽ファイル（著作権侵害）
リベンジポルノ 等

対策

プロバイダ責任制限法及び関係ガイドライン

事業者による情報の削除等の自主的対策及び発信者情報開示による被害救済を支援

その他の違法な情報

児童ポルノ・わいせつ物
麻薬・危険ドラッグの広告 等

対策

「インターネット上の違法な情報への対応に関するガイドライン」

事業者による情報の削除等の自主的対策を支援

公序良俗に反する情報

人の尊厳を害する情報（死体画像）
自殺を誘引する書き込み 等

対策

「違法・有害情報への対応等に関する契約約款モデル条項」(平成18年11月)に基づく事業者の自主的な対応を支援

事業者による約款に基づく情報の削除等の自主的対策を支援。

青少年に有害な情報

アダルト、出会い系サイト
暴力的な表現 等

対策

総務大臣要請に基づくモバイルフィルタリングの原則化(親権者の意思確認)

青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律(平成20年法律第79号)

フィルタリングサービスの提供を一層促進

違法な情報

違法ではないが有害な情報

プロバイダ責任制限法（特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律）

背景

インターネット上に他人の権利を侵害する情報が流通した場合、プロバイダ等は、以下のように権利を侵害されたとする者又は発信者から法的責任を問われるおそれがある。

- ① 他人の権利を侵害する情報を放置 → 権利を侵害されたとする者から損害賠償請求を受ける可能性
- ② 実際は権利を侵害していない情報を削除 → 発信者から損害賠償請求を受ける可能性

➡ プロバイダ等において「被害者救済」と発信者の「表現の自由」という重要な権利・利益のバランスに配慮しつつ、削除等が行えるようにするための法制度を整備するもの。

プロバイダ責任制限法 第3条（削除等に関するプロバイダ等の免責要件の明確化）



削除した場合の免責要件（法第3条第2項）

相当の理由(*)があるとき **又は**
② 発信者に削除に同意するかどうか照会したが、7日以内に反論がない
場合には免責

※ 次のような場合に「相当の理由」があるものと考えられる。
・通常は明らかにされることのない個人のプライバシー情報（住所、電話番号等）について本人から連絡がなされる等した場合

削除しなかった場合の免責要件（法第3条第1項）

又は
② これを知りえたと認めるに足る相当の理由(*)があるとき
以外は無責

※ 次のような場合に「相当の理由」があるものと考えられる。
・プロバイダ等が、通常は明らかにされることのない個人のプライバシー情報（住所、電話番号等）が流通しているという事実を認識していた場合

ログの保存に係る政府方針(抜粋)

■ 「サイバーセキュリティ戦略」(平成25年6月10日情報セキュリティ政策会議)

2015年度までの3年間、以下に掲げる取組を進めることとする。(略)

⑤サイバー空間の犯罪対策

サイバー犯罪に対する事後追跡可能性を確保するため、関係事業者における通信履歴等に関するログの保存の在り方(中略)について検討する。特に、通信履歴の保存については、通信の秘密との関係、セキュリティ上有効な通信履歴の種類、保存する通信事業者等における負担、海外でのログの保存期間、一般利用者としての国民の多様な意見等を勘案した上でサイバー犯罪における捜査への利用の在り方について検討する。

■ 「「世界一安全な日本」創造戦略」(平成25年12月10日犯罪対策閣僚会議決定、閣議決定)

通信履歴(ログ)の保存の在り方及び新たな捜査手法についての検討

サイバー犯罪に対する事後追跡可能性を確保するため、「サイバーセキュリティ戦略」(平成25年6月10日情報セキュリティ政策会議決定)に基づき、関係事業者における通信履歴等の保存の在り方について、所要の措置を講ずることができるよう検討を行い、可能な範囲で速やかに一定の結論を得る。

モバイル創生プラン

もっと自由に、もっと身近で、
もっと速く、もっと便利に

モバイルは、我が国創生の切り札の一つ

- ① 現在、スマートフォンなど携帯電話は国民生活に必要な不可欠なサービスとなるまでに普及。
- ② 今後、スマートフォンのみならず、ウェアラブル端末、M2M、IoTなど、**モバイルは経済社会活動全体に広く浸透。**
※ M2M(Machine to Machine):機器間通信 ※ IoT(Internet of Things):あらゆるモノがインターネットにつながる世界
- ③ そのため、**もっと自由に、もっと身近で、もっと速く、もっと便利に、**モバイルを利用できる環境整備が重要。

(1) もっと自由に！

⇒ **自由に選べるモバイルの推進**(SIMロックの解除等) ※ **SIM**(Subscriber Identity Module) **ロック**:携帯電話事業者が、自社のSIMカード等、特定のSIMカードが差し込まれた場合にのみ動作するよう端末を設定すること。

(2) もっと身近で！

⇒ **安くて安心して使えるモバイルの推進**
(MVNOの普及促進、青少年等が安心して利用可能な環境整備)

※ **MVNO**(Mobile Virtual Network Operator):電波の割当てを受けた事業者から無線ネットワークを借りて独自のサービスを提供する事業者。

(3) もっと速く！

⇒ **モバイルの更なる高速化**(4G割当て)

※ **4G**:光ファイバ並み(最大伝送速度1Gbps)の通信サービスを提供可能とする次世代の移動通信規格

(4) もっと便利に！

⇒ **新たなモバイルサービスの創出**(事業者に対する**規制の見直し**)

※ **市場支配的事業者への規制**の一部緩和による多様な業種とのコラボレーション、新事業の創出のための環境整備

可能なものから**スピード感**を持って実行。

→ モバイルによる**我が国創生と国民負担(通信費)軽減**を目指す。

国民負担の 軽減！



MVNO契約数

現状(2013年末) 670万契約

⇒ 2016年中 **倍増(約1,500万契約)**

※ MVNO (Mobile Virtual Network Operator) : 電波の割当てを受けた事業者から無線ネットワークを借りて独自のサービスを提供する事業者。

経済の創生！

新事業創出
設備投資増加
GDP牽引

UP!



モバイル等の電波関連の産業規模(予測)※

現状(2013年) 34.3兆円

⇒ 2016年 **約45兆円**

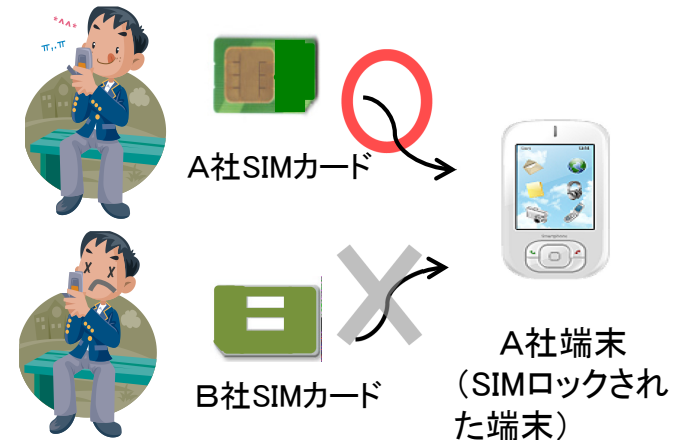
※ 移动通信市場等の通信インフラのほか、端末市場、モバイルコンテンツ市場のほか、自動車、医療機関、教育機関等、電波を活用してサービスを提供する市場も含む。
(出典)「電波政策ビジョン懇談会」資料より推計

個別政策

1. もっと自由に！

自由に選べるモバイルサービスの推進

- 端末にかけている**SIMロックの解除**により、
 - ① 端末を買い換えずに他の事業者の通信サービスに乗り換えられる。
(→サービス本位の競争を通じて料金の低廉化・多様化を促進)
 - ② 海外渡航時に自分の端末に現地国のSIMを差し替えて現地の通信サービスを利用できる。
 - 2年間の継続利用を条件に、基本料金等の料金が割り引かれるとともに自動更新される「**期間拘束・自動更新付契約**」の運用を改善。
- ⇒ **利用者がニーズに合わせて通信サービスや端末を自由に組み合わせる環境を実現。**



主な取組

- SIMロック解除の推進に向け、「SIMロック解除に関するガイドライン」を改正 **[本年中に実施]**

＜ガイドライン改正案＞

2015年5月以降に新たに発売されるスマホ・タブレット等について、**原則無料**でSIMロックを解除

- 期間拘束・自動更新付契約について、契約解除料を支払うことなく解約可能な期間の延長や、更新月が近づいた時点で利用者に更新に関する通知を徹底 **[速やかに着手]**

(参考)「SIMロック解除に関するガイドライン」の改正について

考え方、解除の方法等

- 電気通信事業者が**正当な理由なくSIMロックの解除に応じないことにより、電気通信の健全な発達又は利用者の利益の確保に支障が生じるおそれがあるときには、電気通信事業法に基づく業務改善命令の対象**になることを明示*。

※ 電気通信事業法

第二十九条 総務大臣は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、電気通信事業者に対し、利用者の利益又は公共の利益を確保するために必要な限度において、業務の方法の改善その他の措置をとることを命ずることができる。

十二 前各号に掲げるもののほか、電気通信事業者の事業の運営が適正かつ合理的でないため、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生じるおそれがあるとき。

- SIMロック解除の対象となる端末は、汎用的に通話やデータ通信を行うための端末(いわゆるフィーチャーフォン、スマートフォン、タブレット、モバイルルーター及びUSBモデム)。
- SIMロック解除の手続は、可能な場合は**インターネット経由や電話による手続**を行うなど、迅速かつ容易な方法によって、**無料で行うことが原則***。

※ ただし、端末の割賦代金の不払いや短期での転売等を防止するため、最低限必要な期間SIMロック解除に応じない等の措置を講じることは可能。

事業者は、SIMロック解除の対象となる端末や手続を定めた**運用方針を予め定め公表**。

留意すべき事項

事業者が留意すべき事項として、①**利用者に説明すべき事項及びその方法**、②**SIMロック解除端末に関する利用者の問合せ窓口等の明確化**、③**技術基準適合性の確認等**について規定。

ガイドラインの適用等

ガイドラインはパブリックコメントの手続を経て**年内に改正し、来年5月1日以降新たに発売される端末に適用**。

総務省は、ガイドラインの適用後の状況を踏まえ、必要に応じガイドラインを見直すとともに、**所要の対応を実施**。

2. もっと身近に！

安くて安心して使えるモバイルの推進

- MVNOサービスは、機能や使用容量等の制限はあるものの、月額1～2千円程度から利用可能。
- MVNOの普及に当たっては、事業者において、利用者の信頼に応えたサービスを提供し、社会的責任を果たしていくことも重要。

⇒ 利用者がMVNOを便利で安心・安全に利用できる環境を実現。

主な取組

- 総務省、関係事業者等によるMVNOサービスの普及啓発に向けた周知・広報活動を推進 **[本年度中に実施]**
- MVNOサービスにおける青少年に対するフィルタリングの提供やデータ通信サービスの提供に当たっての本人確認方法について、関係事業者における具体的な取組を促進 **[本年度中に検討・結論]**
- スマホアプリにおけるプライバシー保護について、客観的な技術検証等を行う仕組みの構築に向けた実証実験を実施 **[本年度から実施(平成26～28年度予算)]**
- スマートフォンを利用する青少年や保護者等のリテラシーの向上等に向けて、関係府省庁や関係事業者・団体等が連携し、学校・地域等への普及啓発活動を展開 **[本年度中に実施]**
- MVNOのサービス開始手続の迅速化のためのシステム改修等についての事業者間協議を促進 **[速やかに着手]**
(例:MNP(携帯電話番号ポータビリティ)利用者の契約に係る手続時間の短縮など)



3. もっと速く!

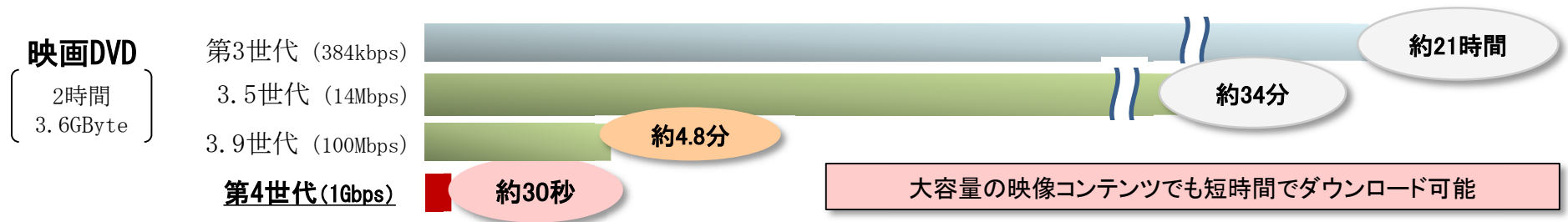
モバイルの更なる高速化

- スマートフォンでの動画視聴等が普及し、移動通信のトラフィック(通信量)が直近1年間で約1.5倍に増大。周波数の利用状況はひっ迫している状態。
- ⇒ 高速・大容量の新たな移動通信システムの導入により、スムーズな動画視聴や、混雑時でもストレスフリーな通信環境等を実現。

主な取組

- 4Gを2016年頃に商用化するため、3.5GHz帯(120MHz幅)の割当てを実施 **[本年中に実施]**

4Gの特長：最大1Gbpsの超高速通信



4. もっと便利に！

新たなモバイルサービスの創出

- M2M等、モバイル通信を活用した多様なサービスが今後期待される。
- そのサービスの担い手であるMNO及びMVNOに対し、そのビジネス環境を更に整備することにより、新サービスの創出を加速。

⇒ 事業者に対する規制の見直し等を行うことにより、多彩なサービスの提供可能な環境整備を実現。

※ MNO (Mobile Network Operator) : 移动通信サービスに係る無線局を開設又は運用して移动通信サービスを提供する電気通信事業者。

主な取組

- 市場支配的な事業者(移动通信市場におけるNTTドコモ)に対する規制の一部緩和
[次期通常国会に電気通信事業法の改正案を提出予定]
 (例: 不当な優先的取扱い等の禁止の緩和(異業種との連携を加速させる観点から、緩和する方向。))
- MVNOが、MNOのネットワークを利用して事業展開する際に、ネットワークの必要な機能のみを低廉に利用できるよう制度を整備(移动通信ネットワークのアンバンドルの更なる促進)
[次期通常国会に電気通信事業法の改正案を提出予定]
- MVNOによるマルチキャリアネットワーク(複数のMNOのネットワーク)を利用したサービス等の実現に向けて、MVNOがHLR/HSS(顧客情報管理データベース)を自ら保有してMNOのネットワークで利用可能とするための事業者間協議を促進
[速やかに着手]

※ HLR/HSS (Home Location Register/Home Subscriber Server) : 移动通信ネットワークにおいて、携帯電話番号、端末の所在地、顧客の契約状況等の顧客情報を管理するデータベース。



(参考)モバイル通信の現状・課題①

- 現状、我が国のモバイル通信は、世界最高レベルを実現し、また設備投資等を通じて経済に多大な貢献。
- 今後、更なるスマートフォンの普及やトラフィックの急増への対応等が課題。

高速通信の実現

① 3G (第3世代携帯) 比率100% (世界に先駆けて実現)

※ 各国は2Gも利用。OECD諸国の3G比率平均は44% (2011年末)。
※ 日本では2Gは2012年7月に終了。

② LTE (3.9世代携帯) 契約数2位 (米国に次ぐ)

※ 米国:12,869万契約、日本:4,641万契約、韓国3,087万契約等(2014年3月)。

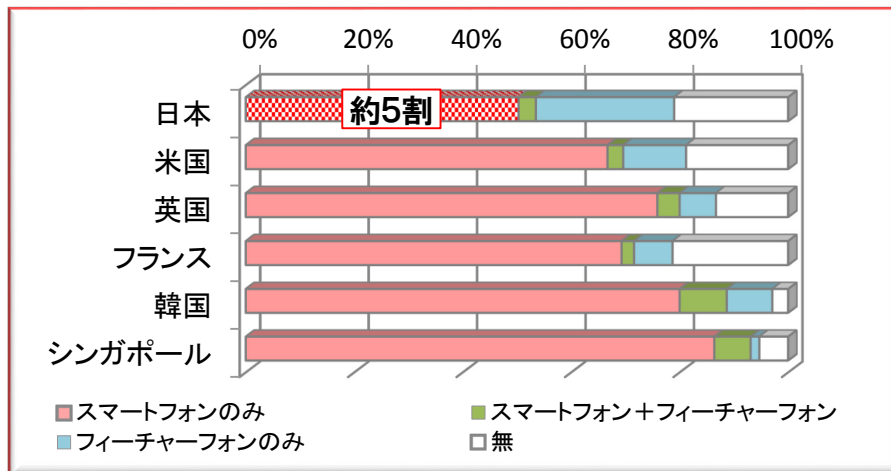
設備投資額 (2013年度)

1.9兆円 (前年1.8兆円)
(直近10年間累計: 15.4兆円)

<参考>

上記数字:NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクの合計
(KDDIのみ固定事業含む。ソフトバンクは移動通信事業セグメント。)
全産業の設備投資額:約67兆円(2013年度)

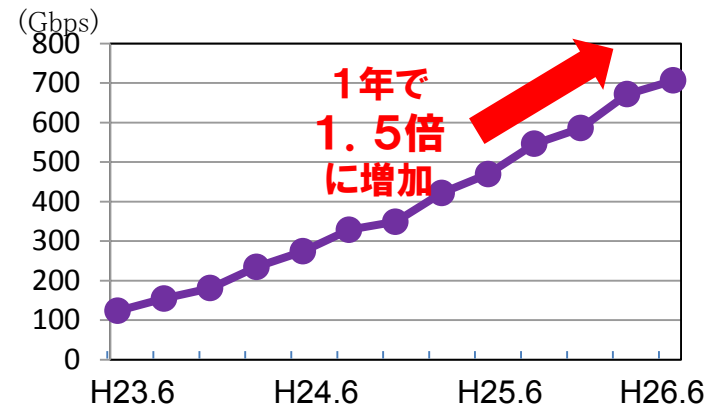
スマートフォンの普及状況



(出典) 情報通信白書(平成26年)

移動通信トラフィック (通信量) (月間平均)

※ 月間の総トラフィックを一秒当りに換算。

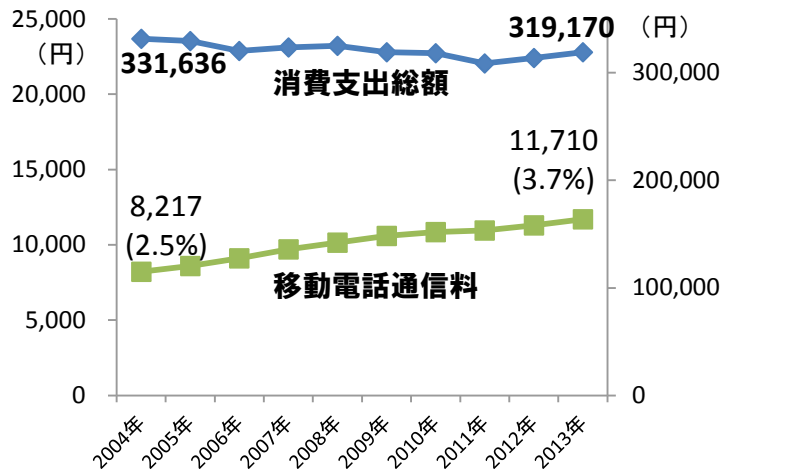


※ bps(bit per second): 1秒当たりの伝送容量の単位。

(参考)モバイル通信の現状・課題②

- 家計に占めるモバイルの通信費は増加し、料金プランも主要な携帯電話会社3社ではほぼ横並び。
- 低廉なモバイルサービス等を提供するMVNOが参入しているものの、シェアは全体の5%程度。

家計負担の増加



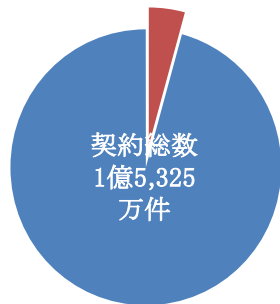
(出典)総務省「家計調査」

主要3社の料金プランの概要

会社名	NTTドコモ	KDDI (au)	ソフトバンクモバイル
基本料 (国内通話のかけ放題を含む)	カケホーダイプラン (2年契約) 2,700円	電話カケ放題プラン (2年契約) 2,700円	通話し放題プラン (2年契約) 2,700円
ネット接続料	300円	300円	300円
データ通信料 (10GB以上プランも存在)	2GB	3,500円	3,500円
	5GB	5,000円	5,000円
	10GB	9,500円	9,500円
合計	6,500円以上	6,500円以上	6,500円以上

(出典)各社ウェブサイトから作成

MVNOの低シェア



MVNO契約数の割合
(「MNOであるMVNO」を除く)
4.4%(670万契約)

(出典)総務省調査(2013年12月末現在)

MVNOの料金プランの概要

提供者等	IIJ	日本通信	ビッグロープ	NTTコミュニケーションズ	イオン (ビッグロープ)	ヨドバシカメラ (ワイヤレスゲート)
データ通信専用サービス	900円 (2GB)	900円 (1.01GB)	900円 (1GB)	1,100円 (2GB)	-	-
データ通信・音声サービス※	1,600円 (2GB)	1,900円 (1GB)	1,800円 (1GB)	-	1,980円 (1GB、端末代金込)	1,980円 (1GB、端末代金込)

※通話料金は別途(従量制)。

(出典)各社ウェブサイトから作成

日本再興戦略（2013年6月閣議決定）

第Ⅱ．3つのアクションプラン 一．日本産業再興プラン

4. 世界最高水準のIT社会の実現

④ 世界最高レベルの通信インフラの整備

圧倒的に速く、限りなく安く、多様なサービスを提供可能でオープンな通信インフラを有線・無線の両面で我が国に整備することで、そのインフラを利用するあらゆる産業の競争力強化を図る。このため、情報通信分野における競争政策の更なる推進等により、OECD 加盟国のブロードバンド料金比較（単位速度当たり料金）で、現在の1位を引き続き維持することを目指す。

○ 料金低廉化・サービス多様化のための競争政策の見直し

・NGN（Next Generation Network）のオープン化やモバイル市場の競争促進を含めた情報通信分野における競争政策についての検証プロセスを本年夏から開始し、今年度中に検討課題を洗い出す。この結果を踏まえ、**電気通信事業法等の具体的な制度見直し等の方向性について、来年（※2014年）中に結論を得る。**

電気通信事業法及び日本電信電話株式会社等に関する法律の一部を改正する法律（2011年11月施行）※

附 則

（検討）

第五条 政府は、この法律の施行後三年（※2014年）を目途として、この法律による改正後の規定の実施状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。

※NTT東西が接続に関して知り得た競争事業者の情報を自らの営業活動に不当に利用しないようにすることにより、NTT東西と競争事業者の間の公平性の確保を徹底するため、NTT東西の設備部門と営業部門の間のファイアウォールの強化（兼職禁止等）等を実施。

1. 諮問理由

- 「日本再興戦略」(2013年6月閣議決定)等では、「世界最高水準のIT社会の実現」のための世界最高レベルの通信インフラの整備が掲げられており、その実現のために必要な制度見直し等の方向性について、2014年中に結論を得るとされている。
- 以上を踏まえ、2020年代に向けた情報通信の発展の動向を見据えた上で時代に即した電気通信事業の在り方の検討を行い、世界最高レベルの情報通信基盤の更なる普及・発展による経済活性化・国民生活の向上を実現するため、「2020年代に向けた情報通信政策の在り方」について諮問した。

2. 答申を希望する事項

- (1) 2020年代に向けた情報通信の展望
- (2) 情報通信基盤を利用する産業の競争力強化のための電気通信事業の在り方
- (3) 情報通信基盤の利用機会の確保や安心・安全の確保のための電気通信事業の在り方
- (4) その他必要と考えられる事項

□ 情報通信審議会に新たに「2020-ICT基盤政策特別部会」を設置。さらにその下に「基本政策委員会」を設置し審議。

【2020-ICT基盤政策特別部会 委員】

部会長	山内 弘隆	一橋大学大学院 商学研究科 教授
部会長代理	徳田 英幸	慶應義塾大学大学院 政策・メディア研究科 委員長環境情報学部 教授
	相田 仁	東京大学大学院 工学系研究科 教授
	磯部 悦男	株式会社三菱総合研究所 常務執行役員ソリューション部門長
	木場 弘子	キャスター・千葉大学 客員教授
	須藤 修	東京大学大学院 情報学環長・学際情報学府長
	住川 雅晴	株式会社日立製作所 顧問
	滝 久雄	株式会社ぐるなび 代表取締役会長
	谷川 史郎	株式会社野村総合研究所 理事長
	知野 恵子	読売新聞東京本社 編集委員
	新美 育文	明治大学 法学部 教授
	野間 省伸	株式会社講談社 代表取締役社長
	山根 香織	主婦連合会 会長
	米倉 誠一郎	一橋大学 イノベーション研究センター 教授

【基本政策委員会 委員】

主査	山内 弘隆	一橋大学大学院 商学研究科 教授
主査代理	相田 仁	東京大学大学院 工学系研究科 教授
	石戸 奈々子	特定非営利活動法人CANVAS 理事長
	江崎 浩	東京大学大学院 情報理工学系研究科 教授
	大谷 和子	株式会社日本総合研究所 法務部長
	酒井 善則	放送大学 特任教授 東京渋谷学習センター所長
	菅谷 実	慶應義塾大学 メディア・コミュニケーション研究所 教授
	砂田 薫	国際大学GLOCOM 主幹研究員・准教授
	関口 博正	神奈川大学 経営学部 教授
	辻 正次	兵庫県立大学大学院 応用情報科学研究科 教授
	東海 幹夫	青山学院大学 名誉教授
	長田 三紀	全国地域婦人団体連絡協議会 事務局次長
	新美 育文	明治大学 法学部 教授
	平野 祐子	主婦連合会 社会部
	舟田 正之	立教大学 名誉教授
	三友 仁志	早稲田大学大学院 アジア太平洋研究科 教授

- 「世界最高水準のIT社会の実現」に向け、「料金低廉化・サービス多様化のための競争政策の見直し」の検討を行っているが、これと**車の両輪をなす消費者行政**についても、2020年代を見据えた対応が必要。
- このため、消費者保護ルールの充実等直面する課題への対応をはじめ、トラブル等を未然に防止しつつ、ICTの安心・安全な利用環境の整備を推進するため、短期的・中長期的な視点からの対応が必要と見込まれる課題への対応について、「ICTサービス安心・安全研究会」(座長:新美育文明治大学教授 座長代理:相田仁東京大学教授)において平成26年2月から検討開始し、同年7月に中間取りまとめ。9月に報告書案。

< 検討課題 >

- 消費者保護ルールの見直し・充実
- スマートフォン等が急速に普及する中で
のサービスの料金その他の提供条件の在り方等

- ICTによる2020年代創造のための青少年
保護・育成の在り方

- ICTサービスに係る利用者情報の適正な
取扱いの在り方と普及促進

< 検討状況 > ※ 情報通信審議会と連携して検討

消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG

主査:新美育文明治大学教授 主査代理:平野晋中央大学教授

- 利用者が安心・安全に電気通信サービスを利用できるための必要な規律の在り方として、説明義務の在り方、クーリングオフの在り方、販売勧誘活動の在り方等について、平成26年2月から検討開始。7月に中間取りまとめを行い、情報通信審議会へ報告予定。

消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG アドホック会合

- 上記WGにおける課題のうち「通信サービスの料金その他の提供条件」に特化した検討を平成26年5月から開始(これまで2回開催)。

青少年インターネットセッション

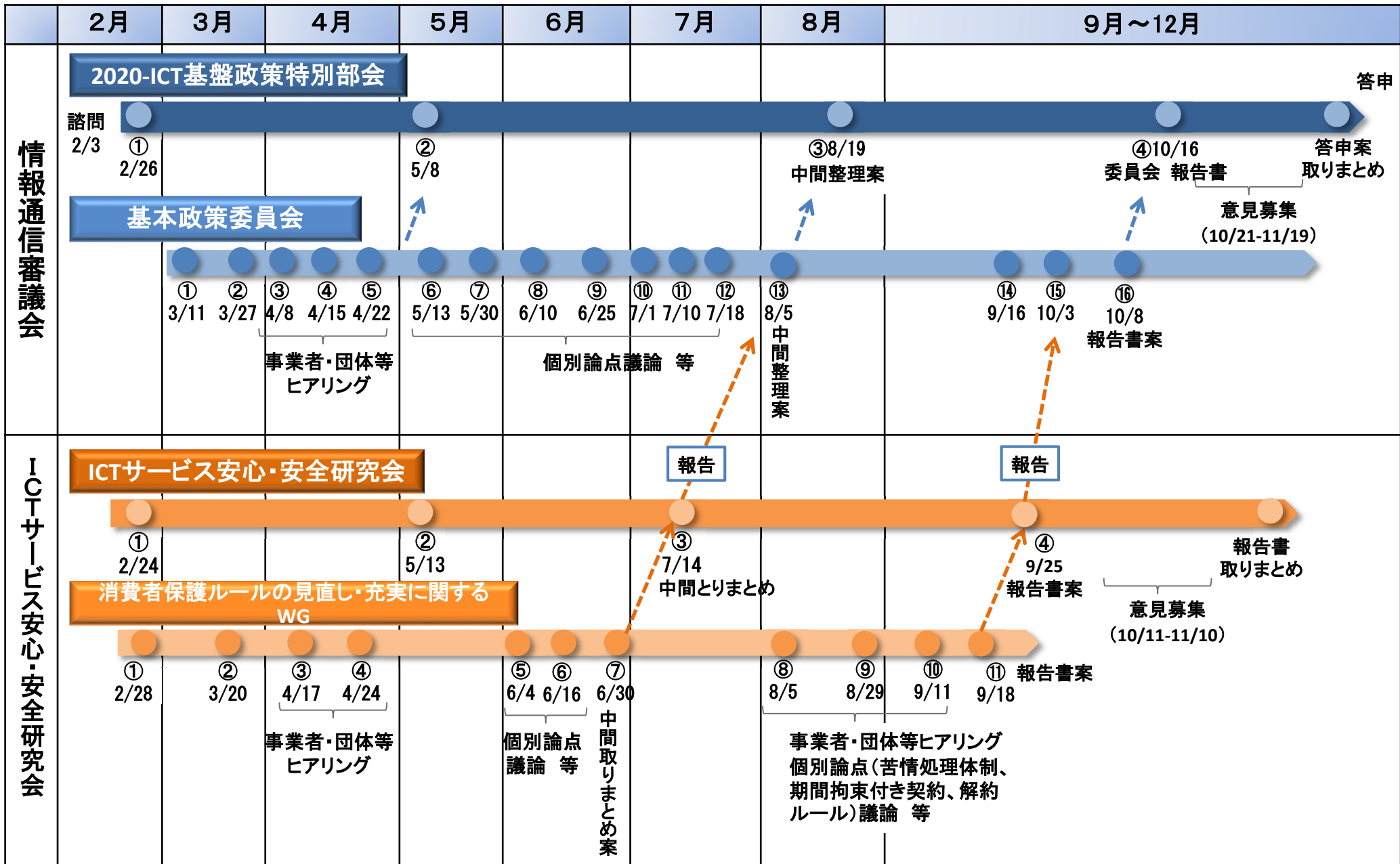
- 青少年の安心・安全な利用環境整備に係るフィルタリングの枠組みの方向性等」についての検討を平成26年6月から開始(これまで2回開催)。

スマートフォン アプリケーション プライバシーポリシー 普及・検証推進タスクフォース

主査:新保史生慶應義塾大学教授 主査代理:森亮二弁護士

- スマートフォンのアプリケーションプライバシーポリシーの普及及びアプリケーションの第三者検証を進める際の課題等について平成25年12月から検討開始。
- 平成26年3月、スマートフォン上のアプリケーションにおける利用者情報の取扱いの現況等をまとめた報告書「スマートフォン プライバシー アウトルック」を取りまとめ。

検討スケジュール(今後の予定を含む。)



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。

政策の具体的方向性

消費者保護ルールの見直し・充実に向け、「ICTサービス安心・安全研究会」報告書(案)で示された次の考え方を踏まえ、具体的な制度設計を行うことが適当。

また、青少年等のICTリテラシーの向上のほか、情報セキュリティ対策等についても、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。

① 説明義務等の在り方

適合性の原則(利用者の知識等に配慮した説明)、**契約内容が記載された書面の交付義務等の制度化**

② 契約関係からの離脱に関するルールの在り方

- 1) 重要事項に係る**不実告知**(事実と異なることを告げること)の**禁止等の制度化**
- 2) **初期契約解除ルールの導入**

①契約が複雑、②実際に利用しないと品質を十分に把握できないといった電気通信サービスの基本的特性を踏まえ、**販売形態によらず契約当初に解除を可能とするルール(初期契約解除ルール)導入の検討**

※店舗販売における端末等の物品については、現時点では、事業者の取組状況等を注視することとし「初期契約解除ルール」の適用対象としない。
対象となる具体的サービスは引き続き検討。

- 3) **期間拘束・自動更新付契約の解約可能期間の延長や更新月を知らせるプッシュ型の通知の改善等が必要**であり、事業者の取組を検証

③ 販売勧誘活動の在り方

再勧誘禁止や**電気通信事業者等による代理店監督の制度化**

④ 苦情・相談処理体制の在り方

業界での苦情・相談を受け付けて分析する体制の早急な実現を期待。今後の取組・検討状況を「ICTサービス安心・安全研究会」等にフィードバック

【電気通信サービスに係る苦情・相談件数の推移】(2011-13年度)

