

ICTサービス安心・安全研究会
消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合
(第2回) 議事要旨

1 日時 平成29年2月3日(金) 10:00~12:00

2 場所 総務省 第1特別会議室(8階)

3 出席者(敬称略)

○構成員

新美主査、森主査代理、市川構成員、北構成員、黒坂構成員、長田構成員、横田構成員、西村構成員(石田構成員代理)

○オブザーバー

小林オブザーバー(国民生活センター(独))、木村オブザーバー(日本インターネットプロバイダー協会(一社))、田畑オブザーバー、古賀オブザーバー、松井オブザーバー、栃岡オブザーバー、鈴木オブザーバー(電気通信事業者協会(一社))、丸橋オブザーバー(テレコムサービス協会(一社))、山本オブザーバー(日本ケーブルテレビ連盟(一社))、浅見オブザーバー、治良オブザーバー(全国携帯電話代理店協会(一社))

○総務省

太田総務大臣補佐官、秋本総務課長、竹村事業政策課長、徳光消費者行政第一課長、湯本消費者行政第二課長、堀内事業政策市場評価企画官、安東事業政策課調査官、内藤料金サービス企画官、大磯消費者行政第一課課長補佐、金子消費者行政第一課消費者行政調整官

4 議事

(1) 開会

(2) 議題

① 苦情等の分析について

② 書面等調査の主な結果について

(3) 閉会

5 議事要旨

(1) 開会

(2) 議題

① 苦情等の分析について

- ・事務局から資料2-1、TCAから資料2-2、全携協から資料2-3について説明

【長田構成員】

- ・TCA資料で、発生要因の一番多い「申告者の認識との不一致」というのは、どういった内容のものが分類されているのか、ご教示願いたい。

→ **【鈴木オブザーバー】**

- ・内容は、お客様がおっしゃっている認識に対して、私どもではこういうご説明もしました、といった回答をし、ずれが発生していたことが分かったような場合。

→ **【長田構成員】**

- ・「説明もしました」というのは、説明をしたことについて、それを受けましたと、何か印がついていたといった意味か。

→ **【松井オブザーバー】**

- ・キャリア、通信事業者側に正当性があると言っているものではなくて、我々は説明をさせていただいているという認識であり、一応エビデンスもあるが、ただお客様はそれを理解されていないというようなもので、認識の不一致が起こっているものがこのカテゴリーに入っている。

【森主査代理】

- ・事務局の分析とTCAの分析の関係について伺いたい。TCA資料（7ページ）の発生要因と、事務局資料（7ページと15ページ）の発生要因が対応しているものと理解。事務局のMNOにおける分析結果では説明不足が一番多く、認識不一致は“その他申請者の認識との不一致”という項目になっている。一方、TCAの分析結果では、認識不

一致カテゴリーの中に説明不足のようなものも入っているので、こういう順番になっているのだと推測したが、説明不足や認識不一致の要望が若干違う気がするので、説明いただきたい。

→【大磯消費者行政第一課課長補佐】

- ・通信料金・割引の説明不足とその他認識不一致の違いという質問の趣旨だと理解。基本的に、私どもの考えではこれらは重ならないものと思っている。説明不足というのは、説明がしっかりされていない疑いがある一方、認識不一致だと一応説明はされていると推測されるものの、何らかの原因で利用者の認識と事業者の認識が合わなかったということ。この部分で、説明不足と認識不一致というのはやはり違うものだと思う。なお、項目名に“その他”が付いているのは、表記上の違いのみであり、中身について、違いはないと思う。

→【森主査代理】

- ・事務局のほうは申告者の申告ベースの分析であって、T C Aのほうはもう少し説明時の記録等にもさかのぼった分析であるから、違いがあるものと理解した。

【横田構成員】

- ・65歳以上の一定年齢以上で区切るということにどれくらい合理性があるのかということが一番気になっている。65歳以上の方の利用実態を見てみると、詳しく、慣れているタイプの方と、65歳であろうがなかろうが、一度もスマホに触ったことがないといった方が極端にいる。他方で、口頭による説明という限界から認知不足、認知力の低下という点で、やはり高齢者という観点で考えたほうがいように思う場面もあるとは思う。この辺についての認識、もう少し全携協の改善提案のうちの年齢による区切りについて説明いただきたい。

→【浅見オブザーバー】

- ・65歳の区切りはキャリア側で取りあえず設定されたものになりますが、まだまだ試行錯誤の段階にあると思っているので、改善提案として、もう少し見直していただきたいと申し上げたもの。具体的に何歳だったらいいのかという点については、今後検討が必要と思う。例えば、生命保険様やリフォーム業界などは70歳という区切りもあるようだが、それがどういう理由からそうなったのかということは、まだ確認ができていない、そういう例も参考にさせていただきながら検討したい。70歳の線引き

をしたら、65から70歳の間はどうなるのかといった話もあり、お客様の要望次第で、例えば説明事項を省いたりが出来ると、大分改善されると思う。

→【松井オブザーバー】

- ・これは個人的な意見だが、年齢に関しては、どこかでバーを引かざるを得ないと思う。TCAが65歳で引いたのは、老テクの近藤氏などと意見交換を行ったのと、国連の基準のようなもので65歳というバーがあるという理由で、一端設定したもの。社内の運用でも、もともと70歳で区切っていたが、苦情の状況等を見て、65歳に見直したことがある。時代や商材も変わってくるので、バーを高く持って全般的に手厚く説明をするのか、多少バーを下げるかわりに、特定の商材等を買う方には追加で確認するなど、やり方はいろいろあると思う。業界でこれがいいと決め打ちするのは、難しい問題ではあるが、研究しながら、見定めていくのがいいと思う。

【黒坂構成員】

- ・全携協の改善提案の問診票・料金シミュレーションについて、消費者の立場として考えてみても、非常にいい提案だと思うし、ある意味当たり前だというような気もする。苦情分析の中でも話があったように、説明しても理解できない、あるいは言わなかったというようなことを回避するという意味でも、情報が明示的になっているということは、基礎的にわかりやすいことだろうと思う。一方、これが改善提案として掲げられているということは、これを実現するのはなかなか簡単ではないという背景もあるのかと察する。そういった阻害要因や何か課題について、今この場で話せることがあれば、意見をいただきたい。

→【浅見オブザーバー】

- ・まず問診票については、昨年5月の法改正以降、14項目の基本説明事項が定められているが、実際に現場で運用してみると、やはり言葉を述べるだけでも長時間にわたるということが実態としてわかった。お客様の中にも既に知っているという方も多々いるので、このような改善提案を出した。しかし、実際に運用するに当たっては、何を必須項目にするのか等をしっかり定めていかないといけないと思うので、また相談をしながらやっていきたい。

また料金シミュレーションについては、ほんとうは確定値として契約後の料金総額が出てくるとよいのだが、キャリアのシステムの大規模改修というようなことがあり、

なかなか難しいということであった。なので、あくまでもシミュレーションとして、まずお客様と契約前の相談をしているときに、総額が出てくるものを立ち上げたいというふうに考えている。これもまたキャリアと相談しなければならない話なので、今後検討を重ねていきたい。

【北構成員】

- ・ 1点目として、事務局の構成員限り資料の最後に、質問・意見かどうかという分析を出していただいている。P I O-N E Tに入っているものは、トラブル事案の苦情だけではなく、相談や意見のような内容も入っているというのは当たり前のこと。今後、外に出す、出さないはともかく、そうしたトラブル関係の苦情を減らすのはもちろんだが、相談のような内容についても、何らかの不満が裏にあって出てきているものなので、これらも解消していかないといけないものとして、どのように割合が推移しているかというのは、定点的に見ていくべきだと思う。

2点目として、全携協からの改善提案3の録音について、これは積極的にやるべきだと思う。適合性原則で先頭を走っている金融業界、リスク商品においては、まさに言った、言わないという点が非常に大きなトラブルになるため、コールセンターはもちろん、店頭でも録音している。これはお互い言った、言わないというトラブルを減らすだけでなく、録音されているという意識が、双方にとって、言い逃れができなくなるわけだから、店頭での対応の緊張感につながると思う。これは個人情報保護の問題など、どのようなやり方があるのかも含めて、ぜひ前向きに検討をいただきたい。

→ 【松井オブザーバー】

- ・ 接客の録音は、当社として否定するものは全くないのだが、全携協から、かなり前に1度提案をいただき、少し検討したのだが、やはり店頭に来るお客様が録音されるということに、少なくとも今の環境では抵抗感があるようだ。携帯のショップで一連のやりとりを録音してもいいと言ってくれそうな方は、当社のほうでリサーチした感じだと1割ちょっとという数字だった。効果という意味ではあるのだが、お客様の意識としてたてつくのかといったところは、もう少し慎重に考えていきたいと思う。

→ 【新美主査】

- ・ 確かに録音の問題は、お客様のことを考えると、現場で事業者の側から録音ことは難

しいかもしれない。しかし、ガイドラインに書くなど何らかの形でということがあれば、実現していこう。まさに政策としてどうするかということなので、この会議で後々議論として取り上げる必要があるかと思う。

個人的な意見だが、通常の場合の限られた空間でコミュニケーションしたときに認識の不一致があるというのは、避けられないということを前提にした上で、どう対応をとっていくのかというのを今後検討する必要がある。とりわけ事業者や全携協など全体でどう情報を共有していくか、総務省とも連携をとりながら進めていくようにしていただきたい。

【市川構成員】

- ・まずはコメント。振り返るとこの制度は、様々な議論を経た法改正後、ガイドラインをつくって進めてきたもの。自ら苦情を分析して改善提案が出てくるという、まさに質の競争に移る状況が現れており、まだ途中の段階ではあるものの、そもそもの制度の趣旨にあった大きな成果だと感じた。

全携協に17ページに書かれているPDCAについて質問。ここでポイントになるのは、キャリアと全携協（販売されている側）との、苦情対策会議や改善提案に結びつける協議だと考えられる。実際どのような方が出て、どのような感じで行われているかといったことをお聞かせいただきたい。

→ 【浅見オブザーバー】

- ・各キャリアとの毎月の苦情対策会議というのをやっており、キャリアごとに分科会という形で実施している。ここでは苦情の中身そのものに突っ込んでいかななくてはいけないので、どちらかという実務がわかっている担当者同士で話し合いをしている。ただ、それだけでは不十分な面もあるため、何回かに1回は上位の方にも出てきていただき、全携協側も役員が出て、お互いに認識合わせを行っている状況。

②書面等調査の主な結果について

- ・事務局から資料2-4、資料2-4-1について説明

【横田構成員】

- ・交付書面等が20枚、30枚にわたるという問題に対して、必ず示すべき点に絞って交

付するという案に繋がると思うのが、改善提案の①と②。つまり、個々の説明の部分は多少飛ばすことがあり得るとは思うのだが、総支払額の見込みの例示やシミュレーションというものは、きちんとデフォルトとして、紙で出し、それ以外の省略可能なところは、欲しいと言われれば紙で出すというような運用もあり得るのではないかと思った次第。実際、私も量販店で機種変更の契約をした際、そのような運用をされ、そういうやり方もあるのだということを改めて思った。紙の分量を減らしつつ、要点を、総支払額を中心に見直してはどうかという、提案事項だと受け取った。

【市川構成員】

- ・代理店指導等措置義務関係の監督措置の実施という部分についてコメント。実効的な検証に事業者が取り組んでいることが、IRや広報などを通じて、各キャリアがお客さんにどう向き合っているかということのメッセージになっていくと、本来はいいと思う。ぜひ積極的に、今後も注視していただきたい。

【長田構成員】

- ・改善・検討事項で挙げていただいていることは全て必要だと思った。私の体験でも、契約の際に住所を何度も何度もチェックするといった非常に不要だと思う手続きがあった。そういったものをみんなで積み上げて、減らせるものは減らせるところがあるのではないかと思う。また、一覧性でわかりやすい表示というのが決められているところだが、総支払額をその中に明示するというのが落ちている点を改めて感じた。私が体験した際は、わかりやすく説明されたが、まだできていないところがあるのだとしたりぜひやっていただきたい。③のオプションサービスの無料期間終了前の通知は絶対にやっていただきたい。自分が何のオプションを契約したのかは、意識していない状態になって、いつの間にか契約継続ということになる、加えて、その料金の請求情報に関する通知もぜひやっていただきたい。いずれにしろ、改善・検討事項で挙げられている①から⑤は全部必要だと考える。

→ 【松井オブザーバー】

- ・横田構成員と長田構成員の発言に関連して申し上げる。確かに、モバイルでいうと新規契約なのか機種変更なのかによっても結構枚数の違いがあるが、紙は多い。優良事例として挙げられており、また全携協から提案いただいている簡易帳票みたいなものは、比較的コアなものを紙で出して実施している。紙で全部を渡されると、どこを見ればいい

のというのがわからない、とはいえ、紙がベースにはなっているため、その中間解としてそういう解決策もあり得ると思う。

総額表示の話に関しては、利用形態によって、従量制で電話をしてしまう部分等があるので、初月この金額であると正確に言うことは難しいと思うが、通常の使い方イメージとしてはこのぐらいですと示すのは、現状各社のホームページでも料金シミュレーションがあるので変形すれば、実現可能だと感じる。

私の機種変更の際の経験でも、総額で初月にどのくらいかかるのかというのがわかりにくい説明であった。私のほうから、初月どのくらいかかるのか尋ねたときには、シミュレーションみたいなもので、基本的にはこのぐらいの金額ですといった説明があった。やり方はいろいろあると思うが、一般的な総額のイメージみたいなものをお知らせするとともに、シミュレーション画面みたいなものもあわせて紙でお渡しするということができれば、契約する側としても総額をある程度認識できるので、そういう解決の仕方はあり得ると、個人的には思う。

【西村構成員】

- ・総額表示していただくことには大変賛成。携帯電話の苦情を受けていて最近特に感じるのは、リテラシーの低い方以外の話だと、ものすごく複雑な契約をされていて、キャンペーンだったり、下取り価格だったり、オプションだったりという、基本的なものにプラスアルファを総合している。この総額が勘違いだったという話が多いので、複雑なものへの対応は、今は現場の方がメモ書きで説明いただいているケースが多いと思う。そのメモ書きできちんと説明されていることが証明される一方で、そのメモにちょっと間違いがあったりしてトラブルになっていることも多いので、その辺の運用が大変デリケートだとは思う。しかし、現場で苦労されていることもよくわかるため、望ましいような帳票ができれば皆さん楽になるのかと思っている。

【新美主査】

- ・オプションサービスについては、非常にクレームの多いということなのだが、これは最初に買うときにバンドルされていて、値引きの条件ということになっていることが多く、この場合には、お試しサービスの説明しかなされないように思う。しかしながら、法的には契約はその時点で締結されているということになるはずである。そうすると、各アプリについてどの程度説明されているのか、説明不足ではないのかという気もする。

この点は、どういう認識なのか。

→【松井オブザーバー】

- ・各社によっていろいろ考え方が違うと思うが、もともとオプションについてのクレームは多く、当社では、端末保証といったサービスは別として、特にエンターテインメント系のサービスなど要らない人にとっては要らないようなオプションに関して、基本はお勧めしないということにしている。ただ、使ってみたいという方に関しては付けるが、オプションで日割りができないサービスもあるため、必然的に初月が無料になってしまう。初月無料だと、ずっと無料だというような認識をされてしまうこともあるので、課金が発生するタイミングの少し前にリマインドのメールを送ったり、リストでお客様がいったエンタメ系のオプションを中心にチェックし、それぞれサービスがどこで課金が始まるか示した紙を個別に配るような運用も始めたところ。苦情の状況は把握していないが、この会合の前身の場でご指摘いただいた部分に関しては、社内でも、オプションは、サービスを継続してもらわないと意味がないもので無理やりつけてもしょうがない、というマインドに変わりつつあるので、そこは業界としてだんだんいい方向に行っていると思う。

- ・事務局から資料2-4-2について説明

【横田構成員】

- ・10ページの2の1つめの矢印で「一部、書面上で対価請求額の記載が上限を超える等の不適正な記載があることが判明したが、実際の運用を確認したところ」という記載について説明して欲しい。懸念するのが、書面上、額を高く請求しておいて、お安くしますよといった感じでやっているとしたら、不当な気もする。

→【金子消費者行政第一課消費者行政調整官】

- ・上限額については、1戸建てが2万5,000円、マンション等の集合住宅が2万3,000円という上限額を置いているが、書面上は昔のままの2万4,000円を上限額として記載していたもの。ただ実際の運用においては、それぞれ適切な運用が行われており、書面の改訂が、改正法の施行に伴ってちゃんとなされてなかったということで、この事態が発生したということがわかったもの。

【森主査代理】

- ・改善点をしっかりと検討していると思う。契約解除の問題が苦情相談の分析のほうでは、結構上位にあり、それに対応すべき改善点として、資料では（２）の契約解除に関する説明のところには特に記載がない、一方、転用に係る不利益の説明に関するページにおいて、改善点を書いていただいているところ。この理由として、苦情分析資料の15ページで3番目に挙がっている“契約解除の手続その他”の項目に、転用の問題や復帰の問題が結構入っているため、と理解したが、よろしいか。

→【金子消費者行政第一課消費者行政調整官】

- ・今回の苦情等の分析を行った結果を踏まえると、そのような苦情がわりとあるのではないかと考えているところ。

→【徳光消費者行政第一課長】

- ・補足すると、契約解除について多く苦情出ているが、実は説明不足が原因で、最終的には、やり方がわかり解決したというようなものもあるかもしれない。一方で、この転用に関する、もとのサービスに戻したいという要望もある。その辺の実態を調べてみたら、ここに記している状況があるので、これを改善・検討として提案したもの。

そもそもの契約解除について、どの程度、制度も含めて説明できているのかというのは、今後も各種調査で把握できる部分は把握していきたいと考えている。

【西村構成員】

- ・F T T Hの相談で一番多いのは、漠然とした不安でやめたいとおっしゃる方。何か不適切なことがあるからやめたいや、これについてやめたいということではなく、何となくやめたいというような申し出があまりに多いのが、相談を受ける身としてもつらい部分。光の転用の話もそうだが、信用性が不安というのは、電力自由化などにも共通している話かと思うので、業界全体として利用者への説明のあり方を検討いただくというのは必要だと思う。

一方で、7ページ目の2番目の改善事項の電話でも契約が成立することになる旨の説明を徹底すべきではないかということは、単に資料請求しただけのつもりだったという相談も多く消費者側の認識もなかなか進んでいない部分もあるため、両輪でやってもらえれば、制度として皆さん安心してコラボ業者へ転用したり、新しいサービスに乗り出

す勇気をもらえらると思ふ。

もう1点、原則的には、転用戻しはあり得ないという前提があるが、実態として動き出している部分があるので、今の非常に微妙な状態を適正な方向に持っていく必要があるのではないかと思ふ。

→【長田構成員】

- ・漠然とした理由で契約を解除したいと言う大きな理由は、自分が契約をした相手先をきちんと認識していなかったということが大きいのではないかと思ふ。今回の資料で、代理店の指導はしているとなっているが、私の実体験上でも、誤認するような電話勧誘が行われている場面に遭遇する。なので、代理店がどういった勧誘をしているのか把握し、契約意志を再確認するための後確認は、ぜひやっていただきたい。また、契約先が誰になるのかや転用番号のことについても、きちんと説明し、場合によって、これが契約になったということを最後にきちんと確認するというのも、もっと徹底してやっていただきたい。電気通信事業者の皆さんの、もう何歩かの努力を求めたいと強く思っている。

【新美主査】

- ・7ページの“口頭でも契約は成立する”という文言は、非常にこれはまずい表現だろうと思っている。学説上は意思の合致があればよいということで、口頭でもよいとは言っているが、電話だけで契約が成立するということは、裁判例でもほとんど見たことがない。行政の文言で正面から書くことは誤解を招きかねないので、もし書くとするならば、契約内容がきちんと確認できたということがあるならば、口頭でも成立するというふうを書くべきだと思ふ。慎重に検討していただきたい。

- ・事務局から資料2-4-3について説明

【黒坂構成員】

- ・1つは、F T T Hの5ページ目の転用に係る不利益の説明がポイントになると思ふ。私も、個別に話を伺うが、この点で消費者が困っているという話をよく聞く。例えば、電話番号変更の可能性は、今現在固定の電話番号を利用している方にとって、重要なものであるはずで、これが変わってしまうということは、生活の根幹にかかわる可能性もあ

りうる。また、そういった重要なことが、電話1本で全て片づいてしまうということも、法的にはもしかすると成立可能なのかもしれないが、普通はないだろうということが、言えると思う。これから2月、3月、4月にかけて、引っ越しなど、情報通信インフラを見直して変えていく時期になってくることもあると思うので、事務局には、何らか早目のアピールや消費者に対して注意喚起といったものを出せないか、ということ検討いただきたい。

もう1つは、優良事例を今回多くピックアップいただいた。これは非常に重要なことで、この優良事例を今後も継続的にピックアップしていただき、なおかつより業界全体、ないしは社会全体で広く共有され、検証されていくような枠組みを何らか検討いただきたいと考えている。どうしても苦情しか集まらず、いいことについては、なかなか声を上げないということが現状。だからこそよかった点というような話をつまびらかにしていくことは、消費者自身の利益にも当然なるし、現場で働いているさまざまな方々や、ステークホルダーの方々のモチベーションやインセンティブに直接つながっていくことだろうと思う。そういった好循環をつくり上げていくということも、おそらく必要なのではないかと思うので、今後の課題ではあるが、優良事例をピックアップして世の中に広めていくような仕組みやメカニズムということを検討いただきたい。

→【松井オブザーバー】

- ・TCA側から1点お願い。今回の議論も踏まえて、消費者保護に関しての基本的な考え方や今回紹介されたような優良事例というものが広まり、業界全体で方向性を1つにして頑張っていこうということに関しては、非常にポジティブな話だと思っはいる。一方で、お客様へのサービス品質、アフターケアといった部分を含めて、競争的な要素もあり、こういうことをやってくれるキャリアだったら入ろうといった、ロイヤリティーのようなものにつながる部分もある。そのため、基本線や基本的な考え方といったものをこの場で整理して、みんなで目指していくということに関しては全く異論がないが、ソリューションまでを必ずこのやり方にならなければいけないといった画一的なところを決めるのではなく、ある程度の幅を持たせて、最終的に取りまとめいただきたい。要は、このやり方で全部業界統一ということになってしまうと、若干サービスのにも均一化してしまうといったところを懸念し、その点だけ考慮いただきたい。

→【新美主査】

- ・承る。サービスの多様性こそが消費者にとっていいことだと思うので、ミニマムはきちんと示した上で、競争するという方向は今後とも維持していきたい。

【北構成員】

- ・今回事務局の苦情分析の3ページにサービス種類別の比率があり、MVNOが7,4%というのは、分母をそれぞれ契約行為、販売機会というものに置きかえると、結構比率が高いのではないかと感じた。この苦情の中身は今回分析されていないが、私が把握している限りでは、速度が出ないことや、解約しようとしてコールセンターに電話をかけてもつながらない、SIMロックの問題といった苦情が出てきている。今後、いわゆる格安スマホをさらに普及させていく上では、できるだけ早い時期に、MNOと同じレベルではないにしろ、やはり実態について調査すべき。また、安かろう悪かろうで格安スマホ市場がシュリンクしていかないように、優良事例も含めて紹介し、いい事例やいいMVNOもあるといった情報も広め、良貨が栄えていくような政策につなげていただきたい。ただ、そういう手を打てば打つほど、MVNOのコストとなり、安いという点が売りなのに、結局MNO並みになってしまったら意味がない。このバランスも重要。やはり先ほどの話と同じだが、ミニマムの部分のみは、きちっとやるよう示しつつも、それ以上はもう何もやらないから安いという事業者や多様なサービスをするという事業者があっという間と思う。

(以上)