

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5回) 議事要旨

平成30年6月28日

1 日時 平成30年6月28日(木) 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、石田構成員

○オブザーバー

山本オブザーバー((一社)日本ケーブルテレビ連盟)、木村オブザーバー((一社)日本インターネットプロバイダー協会、(一社)テレコムサービス協会)、丸橋オブザーバー、山田オブザーバー((一社)テレコムサービス協会)、田畑オブザーバー、水谷オブザーバー、吉岡オブザーバー、鈴木オブザーバー((一社)電気通信事業者協会)、花岡オブザーバー(電気通信サービス向上推進協議会)、西川オブザーバー、瀧澤オブザーバー((一社)全国携帯電話代理店協会) 福井オブザーバー((独)国民生活センター)

○総務省

古市電気通信事業部長、竹村事業政策課長、藤野料金サービス課長、徳光消費者行政第一課長、大村消費者行政第二課長、深堀電気通信技術システム課番号企画室長、大塚料金サービス企画官、中川データ通信課課長補佐、牧野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 苦情相談の傾向分析の結果 等
- ② 実地調査の主な結果 (MNO・FTTH サービス)
- ③ 平成28・29年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングにおける指摘事項に係る対応状況 (フォローアップ) 等
- ④ 平成29年度の評価・総括 (案)

(3) 閉会

5 議事要旨

(1) 開会

(2) 議題

① 苦情相談の傾向分析の結果 等

・事務局から資料5-1-1、電気通信事業者協会から資料5-2、全国携帯電話販売代理店協会から資料5-3について説明

**【森主査代理】** ご説明ありがとうございました。まずは減少傾向が依然として続いているということは、大変よかったなと思います。冒頭の事務局のご説明ですけれども、確かに絶対数が多いので、引き続き工夫が必要だということかと思います。平成25年度、26年度において、電気通信事業法の改正前に、さまざまな工夫をしたわけですけれども、それでも全体の数は減らなかったということがありますので、そういう意味では、法改正がきちんと機能して、2年度連続で全体の数が減ったというのは大変良いことだと思います。

質問は、今の全携協のご説明で、資料5-2の6ページのところです。この料金プランがMNOの中分類2番目に来ていまして、ご説明の中で料金プランの苦情を減らすのに、年1回の料金プランの見直しのようなことも考えられるというお話がありましたけれども、これは店舗側から見直しの提案みたいなことをされるというご趣旨だったのでしょうか。もう少し具体的にご説明をいただければと思います。よろしくお願いします。

**【瀧澤オブザーバー】** 全携協から回答させていただきます。どうしてもキャリアショップの店頭に来店されるお客様というのは、買いかえるタイミングとかになってしまいますので、1回買った後、2年間来店されないというお客様もいらっしゃいますので、そう

ではなく、もう少し料金プランに興味を持っていただいて、買いかえのタイミングじゃないときにも来店いただくような啓蒙も重要ではないかという趣旨でした。

【森主査代理】 ありがとうございます。プッシュで情報を発信されるということですね。

【瀧澤オブザーバー】 はい、そのようなこともキャリア様と連携するといいいのではないかなというふうに考えております。

【石田構成員】 資料の5-1-1の9ページなのですが、MVNOの音声通話付きの苦情の発生時期のところは、契約初期についてということで分析がございまして、契約解除等の要望が多いというのが出ておりますけれども、利用中は45.9%とかなり利用中の発生時期というのが多いですが、これについては大体どんな理由か分析されていますでしょうか。

【金子消費者行政第一課消費者行政調整官】 事務局から回答させていただきます。発生時期の利用中、45.9%の内訳でございますが、料金の請求の関係、例えばMVNOに特徴的なプレフィックス電話、アプリを使う通話ですが、アプリを使わずに電話をかけてしまうことで、高額請求につながっているといったものが結構ございます。また、端末故障の修理対応がなかなかよくなかった、そういったものも含まれています。あとは、キャンペーンの適用について、条件が合致せず、適用されなかったというようなことでクレームにつながっているといったこともございました。以上でございます。

## ② 実地調査の主な結果（MNO・FTTHサービス）

### ・事務局から資料5-4について説明

【長田構成員】 FTTHのほうもMNOのほうもそうなのですが、説明不足等、まだまだ色々な課題がある中で、対応がよかったという肯定的なコメントがとても高いところがあるところがちょっと不思議な気がしています。これは何かそういうことを書いてくださいというようなオーダーをしているということでしょうか。

【金子消費者行政第一課消費者行政調整官】 こちらについては、調査に際して、調査員によかった点とか悪かった点を自由記載で記入をお願いしたものでございます。そちら

の回答を踏まえて集計した結果になっております。

【長田構成員】 親切だったけど、言わなきゃいけないことは言っていないというふう  
に理解しました。わかりました。

【市川構成員】 今回の長田構成員のお話にかかわる点だと思うのですが、先ほどの1つ  
前のところでご説明いただいたように、現場のところはかなり工夫していただいている内  
容の結果が8割という、いい反応に出ているということはとてもうれしいことだと思いま  
す。また、改善指導の話が書いてありましたけれども、平均と個社別では数字が異なって  
います。ここが悪い、早く直せという話がどうしてもできますし、それは我々の任務だ  
と思っていますけれども、多分うまい形でつながっているところはうまくつながってきて  
いるというところがあるからこそ、このような形になっているのだと思います。覆面調査  
という形を使っているなかでは平等性の担保というのは非常に難しいと思いますが、ある  
程度低い数字になったところで、例えばそういう措置を受けない、指導を受けないとい  
うことによって、そういう会社はきちんとやっているというふうにだんだん世の中に伝わ  
っていくといいなと思います。

残念ながら個別に見てもある程度高いなという数字だとかこういうことになると思  
うのですが、もし例えば相当程度の差がついてきて、全体状況がそうであるというならば、その  
ような者には指導がないとかという話になることで、このような対応のために投資してい  
る会社は、また、そういうことを考えていらっしゃる団体というのはいいことをしている  
ということの発信が行われ、いい形でプラスのほうの回転にもぜひ回るといいなという  
ふうに思っています。

【新美主査】 ありがとうございます。今後の課題ですかね、レイティングをどうす  
るかという問題だと思いますので、覆面調査ですぐそこまでいかどうかはともかくとして、  
やっぱりいいサービスをしているところはそれなりに評価する必要があるだろうというご  
意見だと思います。これは今後の課題として、検討の材料にしていきたいと思います。

【黒坂構成員】 黒坂でございます。今の市川構成員からのコメントとも関係しますが、  
私から2点、確認的な質問をさせていただければと思います。

まず全体傾向として、覆面調査のほうでも状況が改善されているということは確認がで  
きているかと思います。これは大変喜ばしいことだと思います。一方で、おそらく状況が

より改善されていくことが今後も期待されるのだとすると、ちょっと希望的観測も含まれますが、課題、問題の発生要因・発生源は、より絞り込まれていく、特定されていく可能性があるのではないかなというふうに思います。このような観点から、今回公表いただいているものは、もちろん統計的に全部まとめられたものでございますけれども、実際には個別に調査をされたというふうに考えております。その個別の調査結果のさらに詳細に分析されたもの、つまりどこでどのように課題が生じているのかというようなことを、何らかの形で、ちょっと形態そのものも考える必要はあろうかと思っておりますけれども、業界全体に何らかの形でフィードバックする、あるいは総務省の中でより深く検討されるお考えであるとかご予定があるかということ、もし今のところそのような算段がないということであれば、ぜひ検討いただきたいなど、業界全体で改善いただくということが必須だと思いますので、検討いただきたいということが要望含めて1点目でございます。

関連しまして、今回の覆面調査の中でMNO、F T T Hいずれに関してもなんですけれども、総務省の事務局の皆様のお考えとして、特にこのあたりが課題に見えるなどか、このあたり重点的に対応すべきではないかというふうにお考えがあるところがあれば、なおかつそれがこの場で開陳いただくことが可能であれば構いませんので、ご意見をいただきたいなと思っております。

**【新美主査】** ありがとうございます。それでは、2点について、事務局から回答がございましたらよろしく申し上げます。

**【金子消費者行政第一課消費者行政調整官】** 1点目の覆面調査の結果について、詳細な結果、本会合資料ではまとめさせていただいておりますが、詳細なデータについては、それぞれ各調査対象事業者にフィードバックをさせていただきます。各社におかれては、まずはその結果を踏まえた取組みをしていただきたいと考えております。また、やはり業界として取組みというのは非常に重要と考えておりまして、前回のモニタリングにおいての結果を業界団体に伝え、検討を促してきているところでございまして、本日もその取組についての発表があるかと思っておりますが、P D C Aのような形で回せるようにしていきたいと、それを今後も継続していきたいと考えております。

2点目でございますが、これはこれから発表がございまして評価・総括案のところ、まさに課題を抽出して、今後取り組んでいきたいと思いますということでまとめさせていただきますので、そちらのほうで、また議論させていただければと考えております。以上でございます。

【森主査代理】 ご説明ありがとうございました。私も、先ほど市川先生のおっしゃっていたことに全く賛成でございまして、やはりこういう説明事項を説明するというのは、競争上はかえって不利なわけですので、そこをあえて消費者保護のために求めているということですから、できているところとできていないところがあるということであれば、それは何らかのシグナリングをするということが、逆にその部分を回復して、公正な競争に戻すということなので、私もそれは考えられていいことかなというふうに思います。

それとも関係するんですけれども、F T T Hのところ、5 ページ、6 ページですけれども、n は少ないながら、やはり説明のなかった100%というのは、ちょっとこれはガイドラインを無視しているということなので、それは厳しい法執行があっても仕方がないのかなというふうに思いました。以上です。

【新美主査】 どうもありがとうございます。今の点について、何か事務局のほうからございますか。コメントという扱いでよろしいですかね。

【金子消費者行政第一課消費者行政調整官】 我々もご指摘の点は事業者に状況を多少お聞きしております。一方で、調査件数も少ないので、これが必ずしも会社の全体傾向をあらわしていると、必ずしも言えないと思いつつも、やはり100%というのは少し異常ではないかなというふうに考えておりますので、その辺はまさにこれから会合後に、改善の話をさせていただきますけれども、これについては特に留意していただくように、事業者には指摘したいと考えております。以上でございます。

③ 平成28・29年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングにおける指摘事項に係る対応状況（フォローアップ）等

- ・事務局から資料5-5、テレコムサービス協会から資料5-6及び5-7、電気通信事業者協会から資料5-8、全国携帯電話販売代理店協会から5-9、電気通信サービス向上推進協議会から5-10について説明

【長田構成員】 今ご説明いただいたF V M O委員会のお取組み、とても積極的にいろいろやっけていらっしゃると思うのですが、私の事務所なんかにも時々電話がかかってくるその内容を聞いていると、このご努力が実っていない業者さんがいっぱいいらっしゃるのではないかなというふうに推察をしています。いろいろ資料もつくられていて、事業者に

配布とかとおっしゃっていましたが、どの程度、例えば光コラボやっぺら事業  
者さんに対して影響力を發揮できているのかというのをどう分析していらっぺら  
うか。

【新美主査】 どうぞよろしくお願ひします。

【山田オブザーバー】 回答させていただきます。影響力に關しましては、我々  
のほうも何か数値化しているわけではございませんので、回答のほうはできかねない状況  
でございますが、いわゆるコラボ事業者様に関しては、一定の資料のところを、NTT東  
西様のご協力を得て、全事業者のほうには配布しておりますので、そちらの実施状況等々  
の確認というところまでは、今現状できていないところでございます。

【新美主査】 よろしいでしょうか。

【長田構成員】 そうだとすると、いろいろ電話でかかってきた人に、いろいろこちら  
からも質問したり対応したりすることもあるのですが、本当にひどい状況の業者さんもあ  
りますので、それはNTT東西さんのほうで、どこまでコラボ事業者さんを指導していけ  
るのかというところにかかっているのかなというふうには考えています。

【新美主査】 ありがとうございます。今の長田さんのご指摘は、ある意味で非常に難  
しいというか重要な点でありまして、自主的な対応、自主的な行動が社会で認知されるた  
めには、そのエンフォースメントをどういうふうにかちとやっぺらしているかにかかっている  
というのはしばしば言われたとおりですので、ぜひそのあたりもご検討の対象に入れてお  
いていただきたいと思ひます。

【石田構成員】 光コラボ、ドラフト版のリーフレットなんですけれども、これはどの  
場面で、どういう形でお渡しをするということを想定していらっぺらるのでしょうか。

【山田オブザーバー】 こちらの配布ということですかね。

【石田構成員】 はい。

【山田オブザーバー】 配布に關しましては、あくまで我々コラボ事業者等であれば、  
やはり契約者のところではないとなかなか難しい現状がありますので、できましたら我々  
としても限界のところがございますので、このあたりに関しましては、いろいろ議論をし  
ておるんですが、皆様のご知見のお知り合ひの方もいらっぺらるかと思ひますので、何か  
逆にご協力をいただけたらというふうには考えております。

【石田構成員】 電話勧誘をして、その方のところに、例えば何か契約の書類と一緒に

入れるとか、そういうような形ではないわけですね。別途配布するという、広く配布するという形ですか。

【山田オブザーバー】 そちらの部分もちろんあるかと思いますが、その前提として、こういったものを契約前に配布しないと、認知向上にならないと思っておりますので、なかなかコラボ事業者でいくと、契約者のところでしか配布のタイミングがないので、もちろん参考資料で送るところには配布というのは可能になると思いますが、このあたりはちょっとまだ我々としても検討しているような形です。

【石田構成員】 そうですか。やはりちょっと一般の消費者の方で、報告の中にもあったと思うのですが、光コラボの契約をしたと思っていないという方がたくさんいらっしゃいますので、やはりそういうことでいうと、周知を徹底していただくというのが一番効果的かなと思うので、あと配布の仕方がどうかと思って伺いました。

【長田構成員】 ぜひ協力をさせていただきたいと思います。こういうチラシでうちの会員に配布をしておくとか、ほかのそれぞれ団体、機関紙を持っていたりしますので、記事的なものでご紹介するとかいろいろできると思いますので、よろしく願いいたします。

【新美主査】 せっかくの申し出ですので、消費者側から協力しますということですので、ぜひ具体的な策を考案していただきたいと思います。

【石田構成員】 NGトークの最後のほうに、オプション販売について、こういうトークはだめと書かれていますけれども、これまでの報告の中でも、オプション販売については、契約のときにかなりオプションをつけるといったことがトラブルになって、初期契約解除をしたりとか、また途中中であっても、オプションが受けられないなど問題になっていたり、オプションのトラブルって結構多いと思いますので、オプションについては、契約書にわかるよう明記していただきたいというふうに思いました。

【新美主査】 これはご要望ということで、よろしくお受けとめください。よろしいですね。

【石田構成員】 MVNOの速度の問題について、MVNO 4社ということでしたけれども、実際にはかられたのは、MNOさんは1社ですか。

【木村オブザーバー】 はい、1社です。

【石田構成員】 MNOさんは1社ですか。

【木村オブザーバー】 はい。その4社が共通で使っている1社をはかりました。

【石田構成員】 そうですか。では、各社、MNOさん何社かいらっしゃいますけれども、何社かの分ではかったということではないわけですね。

【木村オブザーバー】 はい、MNOに関しては1社です。ほとんどのMVNOはある1社を使っております。

【石田構成員】 はい、わかりました。

【北構成員】 2点、これは意見でございますが、全携協さんの資料5-9で、説明前の問診表導入ということがありました。覆面調査結果で相当程度の改善が見られたということで、気持ちよく、次は説明を省略する方向にいけるかなと期待したのですが、まだ不十分と認められるケースがあるということなので、直ちに説明省略ができるかという、そうではないだろうと思います。ただ、キャリアによる差が出ている、あるいは各キャリアの中でも、説明を徹底しているショップとできていないショップがあると思います。しっかり説明できているなら次のステップにいけるといいますか、省略ができますよという、そういった説明することに対するインセンティブを働かす上でも、できているキャリア、あるいはできているショップにのみ省略することを許可するというような考え方というのは1つあるのではないかと思います。

それに絡んで、なぜかこの業界というのは、ショップに行くときに予約して行かない人が多いです。中にはショップ単位で予約を徹底しているところもありますが、大多数はふらっとお客様が行く。説明をしっかりと聞けば聞くほど80分、90分、そこにいろいろなオプションやらタブレットやらついてくると2時間超えていきます。これだけ接客に時間がかかるサービスを、事前に予約なしで行くという業態は、ほかにはないのではないかと。医者に行くときも美容院に行くときも、事前に予約していきます。事前に予約していくということを基本とするというか、ショップに行くときは事前に予約して行きましょう、そういう習慣づけみたいなものを業界挙げて進めていけないだろうかと思います。

もちろん故障しちゃったとかで急に飛び込むということがあろうかと思いますが、それは病院でも同じで、予約していかない人は待たされます。命に別状がある場合は急患みたいな形があると思いますが、予約というのを前提にできないでしょうか。

その予約方法にはいろいろなやり方があると思います。電話で予約する場合、スマホと

かウェブで予約する場合がありますと思いますが、例えばスマホとかパソコンで予約するときに、重要事項説明のアニメとか動画がそこで流れ、それをしっかり見た人はお店に行ってその旨を確認した上で、説明を省略できるとか。あとはお店で待っている時間を有効に使っていただくという意味でも、タブレットでアニメとか動画を見ていただいた上で説明を省略する、しないという判断をするという流れというのがあるのではないのでしょうか。それを全くせずに、お店に行ってフェイス・トゥ・フェイスの接客の中で、これは説明しますか、これは省略しますかということをやらすというのは、ちょっと危険ではないかと思います。つまり、しっかりと説明ができていないお店に説明省略ができますよということを許すと、「お客さん、ここにチェックしてもらったら説明時間が短くなりますよ」というようなトークで、説明省略を推奨するような運営をされてしまうのではないかと思います。

いろいろ申し上げましたが、説明を省略するという方向性は、いろいろな条件や方法、ほかの施策との連携とかいろいろありますので、ぜひキャリアさん、そして全携協さんと一緒に最適な方法を考えていただきたいと思います。

2つ目は広告表示についてです。私はこの自主規制というものが全く機能していないのではないかと思います。甘いのではないかと思います。特に有利誤認を与えかねない、最安値を連発するようなCMとか、ロードサイドショップの立て看板、40万円還元とか、20万円キャッシュバックとか、その手の広告は相変わらず地方に行けば、あるいは車に乗っていただいなくても見かけるわけですが、そういうものに対してもっと厳しくチェックをしていただきたいかった。過去形で言っています。ここは景表法なり、しっかりと消費者庁さんとも連携しながら、特に有利誤認を引き起こすような広告宣伝については規制をしていくべきだと思います。

以上でございます。

#### ④ 平成29年度の評価・総括（案）

・事務局から資料5-11について説明

【市川構成員】 ありがとうございます。評価・総括（案）に基本的に賛成するという立場の上でコメントを幾つか申し上げさせていただきたいと思います。

今日全般にかけてそうですけれども、正しく定期的にモニタリングをするということ各事業者さん、あるいは団体さんにやっていただいて、その中できちっと問題が洗い出さ

れてきて、先ほどTCAさんからも全携協さんからも、こういうふうに改善したらよりよくなるという話の提案もなされ、まさに自主的に回している意味がきちっと出てきているということについて、まず感謝申し上げたいと思います。その上で、多分きっと高齢者をどうするとか、新しいサービスについてどういうふうに対応するということが進んでいくと思います。

このように「見える化」されますと、たとえ件数が幾つかの項目について数が多くても、これは待たされてそうになっているのだな、とか、電気通信の役務の内容から見てこういうものであったら多分苦情等になるのだろうな、ということも想像がつかますし、これは手を打たなくてはいけない話だということも見えてくれば、適切にグラデーションをつけて対応できるようになると思います。多分ここにいらっしゃる方々が、多分業界内及び個社内において一番理解があって、その他の方々に対して大変な目に遭っているのだろうなと思いますので、私どもとしては厳しいことを言っていると思いますけれども、皆さん応援していかないと、全体がよくなっていかないとというふうには私は思っておりますので、ぜひ引き続きよろしく願いいたします。

その意味で1点、あまりいい言及がされないというので私があえて申し上げたいのですが、今のご説明の17ページのところで、ケーブルテレビのところではおそらく各お客様へのエンゲージメントを重視されているという経営の仕方というのもあると思うのですが、きちっと回っているということが出ております。これは放っておくと、いいことは誰も触れないということになりますので、あえて申し上げさせていただきます。こういうふうになってくれば、そういうことに投資をしていくとか、そういうことにお金を使っているということは、本当は究極的に企業価値の向上につながって、株価につながって、相手に勝っていくということにつながれば一番望ましいというふうに思っておりますので、あえて触れさせていただきます。

あと最後、先ほど北構成員がおっしゃっていた点が、17ページの最後のところに総務省さんの意思として込められているのだというふうに信じておりますが、もちろん景品法もありますし、あるいは親法である独禁法の適用もありますけれども、やはり電気通信事業法をわざわざつくって、電気通信役務は特別だからということで総務省に預けて、そこに公正な競争と利用者利益の保護という法益を課しておりますので、そこについてはぜひ場合によってはきちっと対処するという姿勢はお持ちいただければと思っております。以上です。

【黒坂構成員】 大きく2点、私からも意見に近いコメントをさせていただきます。

まず、今回の評価・総括について、私も原則賛成の立場から表明させていただきますが、1点目は、MNOの皆様の取組みについてです。これは先ほど北構成員からのご指摘があったこととかなり近いというか、基本的に同じ趣旨だと思っておりますが、さまざまなアプローチでの調査で、いずれも状況は改善しているというふうに総論的には見えるところだと思いますので、ある意味いろいろなことをさらに具体的な取組みを進めていく好機であるというふうに考えて、ぜひ積極的な取組みを今後も続けていただきたいというのが私の大きな考えです。

これは具体的に何を申し上げているかという点と、そろそろ課題がより個別具体的になってくるであろうということと、やはり従前から全携協の皆様をはじめ、いろいろ事業者の方もそうですし、私自身も消費者の立場としても思いますが、説明の長さであるとか複雑さであるとかということ、できるだけ根本に近いところから考え直していく、改善していくというようなアプローチというのを試みていくようなことが必要であり、まさにそのタイミングが来ているのではないかとこのように思っております。例えば、全携協の皆さんが問診表を以前からおっしゃっておりますし、説明省略的なものというのも基本的にガイドラインの精神からしても、反対するものではないと思います。あるいは、今回もTCAの皆様から、高齢者対応について、80歳という区分を設定されて手厚くやっていくというようなことがありました。

こういったさまざまな取組みを、まさしくこの後進めていただくということと同時に、これは事務局である総務省の皆様にもぜひご検討いただきたいお願いではあると思うのですが、やはりトライ・アンド・エラーの部分というのがしばらくできるのではないかと思います。ここをどういうふうに解釈すればいいのだろう、あるいは目の前にいるお客さんとどういうふうに向かえばいいのだろうって、必ずやっばり失敗も出てくることだと思います。ですので、もちろん失敗してしまった場合の救済措置が十分にとられている、あらかじめ準備されているということは前提として必要だと思いますが、さまざま事業者の皆様が、この後取組みをさらに消費者の利益のために進めていくに当たって、コントロール可能な状況というのをつくっていただくと。

つまり、相談をしながら解釈について、業界団体と規制当局において、いろいろなご意見をお聞きしながら取組みを進めていくというようなことが、今後、望ましいと思います。

特に次のクールといいますか、この7月以降の1年間の取組みとして検討いただけるとありがたいなということがあります。

おそらくこれがさらに成熟していきますと、今、市川構成員からお話のあった、電気通信分野なりの消費者保護のより本質的な姿、例えば適合性原則というのは、もともと金融分野から来ているものだと理解しておりますが、この適合性原則が電気通信分野においてどのような解釈がなされ、整理されていくべきか、ということについて検討を深めていくというような材料にもなっていくのかなと思いますので、こういったところにもつなげていただくとありがたいなと思っております。

もう一つですけれども、MVNOの特に実効速度の取組みについて、でございます。これにつきましても、テレサ協の皆様方の取組みも含めて基本的に賛成しているところでございます。これは本当にふわとした意見になってしまうかもしれませんが、先ほどPOIの数であるとか、帯域であるとかということによって依存するというお話もありました。技術的に考えると、おそらくそのとおりだろうと思います。一方で、ユーザーがスマートフォンでアプリケーションを使うというときの実際の間隔ということに近づいていきますと、それ以外も含めたさまざまな要因が非常に複雑に絡み合っているというのが技術実態だと私は理解しています。

ですので、もちろん実効速度を表示していくということを、特に相対値であらわしていくことが非常に重要なことだと思いますが、どのように整理するかということは要検討だと思いますけれども、やっぱりそもそもそんなに簡単なものじゃない、構造として単純なものではないというような前提に基づいて、消費者とのコミュニケーションであるとか、情報の出し方ということなどをさらにブラッシュアップしていただくようなライフサイクルを検討いただくとありがたいなと思っております。以上です。

**【長田構成員】** ありがとうございます。市川先生に先に言われてしまいました、ケーブルテレビ連盟さんの取組みは、過去非常に相談が目立った時期もあり、それを乗り越えて丁寧にやっていたらっしゃるということでよかったなと思っております。

今日申し上げたいのは、1つはまず、説明省略のところなのですが、リテラシーのある人に省略してもいいよねって、それはそうですけれども、もともと長く説明しないとわからないようなサービスを提供していることを、私は解決してほしいと思います。そんなに1時間半も聞かなければわからないというのはどういうことだろうかというように思いま

すので、これはTCAさんか、ぜひキャリアの皆さんに、そこは考え直していただきたいなと思っています。

それから、広告について、北さんからご指摘のあったところで、確かに今はテレビコマーシャルと、それから新聞の全面広告だけを見ているわけですが、我々が触れているのはそれ以外、本当に店頭で張ってあるものであったり、ネットの広告があったり、いろいろするわけで、いずれにしろこの後は、そういうものをきちっとウォッチしていく仕組みというのを、業界としては考えていただくことが大切ではないかなと思っています。

あと高齢者の対応で、いろいろとても慎重な検討をしながら取組みを考えていただいているのはとても大切なことだと思いますし、現場でもとても苦労していらっしゃるのわかってはいます。ただ、一律的に何か決めてしまうことによって、この今日の資料の中にも何度も出ている、親族というのが必ずいるわけではないということも含めて、何かその人、お客様個人を思って何ができるかというところが現場で工夫ができるような考え方というのをつくっておかないと、また別の傷つけ方もしてしまうのではないかなということも思いましたということを申し上げます。以上です。

**【石田構成員】** 今、長田構成員からのお話にもありましたように、本当に時間がかかり過ぎて、どれを覚えておけばいいかわからないというところが、やはり双方ともに問題なのかなとすごく思います。山ほどの注意書きを説明するというよりは、やはり図とか絵とか、見ればわかる工夫というのも1つ、時間短縮のための工夫というかと思います。どうやって理解していただくというところの工夫が必要なんじゃないかと思います。

それとあと、各団体の皆様がいろいろな取組みをしているということが消費者に見えてこないというところが、ちょっとつらいかなと思うのですが、例えば、MVNO委員会様のほうで出されている注意表示の取組みのチェックポイントですかね。MVNOサービスの利用を考えている方へのご注意、これもどうやって探したらいいのか、すぐこれが出てくるといような表示の仕方、ここを見てくださいとか、こういうところに載っていますとか、格安スマホを考えている人のホームページをあけると、そういったような注意のものが出てくるとか、そういう表示の仕方を考えていただきたいと思います。

それと、今回は音声通話付きが初期契約解除の対象となりましたけれども、MNP乗り換えの場合の手数料の上限が決まる等、さまざま変わっていています。これからはいろいろな形でキャンセル料がかかる場合とか、工事費がかからない場合のFTTHの話とか

ってさまざま出てくると思いますので、それが一覧で見られるという、ここで確認できるという、まとまったようなところがあればわかりやすいかなと思います。個別に追いかけていかないと、全体像が見えないと、なかなか一般消費者だとわからないということになりがちだと思いますので、そういうものが変わった段階で、全て一覧でわかるといったような、サイト等があったらと思います。

**【森主査代理】** ありがとうございます。私は評価・総括には全面的に賛成です。

1点だけ既にお話のことなのであれなんですけれども、MNOの店舗における説明が中心だと思うんですけれども、説明の省略というお話が、今、石田さんのお話にもありましたけれども、その省略していいですかという側面で語られがちなんですけれども、やはりタブレットで待ち時間に見てもらおうとか、予約時にインターネットで見てもらおうということは、省略できる、時短ができるということだけではなくて、より印象に残るという面がやっぱりあるんだろうと思います。どうしても1時間以上も対面ですっと聞かされると、だんだん意識が朦朧としてしまってしまうということもありますので、むしろ積極的に、ある種対面説明のオフロードと効率化のような形でご検討を進めていただきたいなと思います。以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。ほかにご意見ございましたらお願いします。よろしいでしょうか。

ただいま皆様に評価・総括（案）についてのご意見を伺いましたけれども、格別こうすべきだ、訂正すべきだというご指摘はございませんでした。むしろこれを基本にしながら、今後気を付けるべきこと、あるいは補強すべきことといったコメントが寄せられたかと思っています。そういう意味で、この案を成文化していくわけですが、この案を骨格にして取りまとめさせていただくということによろしいでしょうか。

（「異議なし」の声あり）

**【新美主査】** それでは、今のような形で成文化してまいりたいと思いますので、よろしくをお願いします。

本日の議題につきましては一通りご意見をいただきましたが、何か全体を通じて一言コメントがあるという方がございましたら、どうぞご発言いただきたいと思います。よろしいでしょうか。

私が全体を伺ってきて感じたことなんですが、消費者保護ルール、特に説明義務というのが非常にクローズアップされておりますけれども、常々説明義務を考えたときに、これまで我が国で説明義務と言われた場合は、ほとんど一回的な契約を前提にした説明になるわけですね。継続的契約の場合の説明義務でも、その継続の中身がわりに固定的な内容のもの継続というのが通例なものですから、それほど説明義務というのは大きな負担にはなりません。ところが、電気通信サービスの場合には、サービスそのものの内容が日進月歩で大きく変化をします。それから、さまざまな使われ方をします。そうなりますと、一回的な取引を前提とした説明義務ということになりますと、そこに依存しますとますます大きな負担になっていくだろうと思われまます。そういう意味で、適切な説明というのがこの報告書の中にありますけれども、電気通信サービスにふさわしい説明のあり方というのを考えていくべきではないかなと思います。

とりわけ先ほど少しヒントになりそうなのは、全携協のほうから報告がありました、プランの見直しなんていうのはおもしろい取組みだと思います。むしろ変化に応じていつでも変わりますよというようなことをすると、その変化を予測して、あらかじめ何でもかんでも説明しなきゃいけないということがなくなりますので、説明そのものは最初のところは軽減されることになるだろうというふうに思います。ですから、電気通信サービスにふさわしい説明のあり方、あるいは説明の中身ということは、今後我々関係する者一同が考えていくべきテーマかなと思っております。

そういう意味では、今日の皆様方のご報告、それからご議論を伺っていて、今後の方向が多少なりとも見えてきたかなと思いますし、これまでの取組みに、主査としては感謝申し上げますということで、ここで議論の終了というふうにさせていただきたいと思っております。

(3) 閉会

(以上)