

第10回 電気通信サービス利用者WG 議事要旨

1 日 時：平成23年9月28日(水) 10:00～11:30

2 場 所：金融庁12階 共用第2特別会議室

3 出席者（敬称略）

(1) 構成員

新美 育文（主査）、松本 恒雄（主査代理）、石田 幸枝、岸原 孝昌、北 俊一、木村 たま代、桑子 博行、齋藤 雅弘、沢田 登志子、高橋 伸子、立石 聡明（代理出席）、築島 幸三郎（代理出席）、長田 三紀、瀨谷 規夫、宮内 良治、若林 亜里沙

<代理出席>

社団法人日本インターネットプロバイダー協会 木村 孝（立石構成員代理）

社団法人日本ケーブルテレビ連盟 飯塚 得之（飯塚構成員代理）

(2) オブザーバー

消費者庁消費者政策課長 黒田 岳士（代理出席）

東京都消費生活総合センター相談課長 金子 俊一（代理出席）

<代理出席>

消費者庁消費者政策課主査 田中 保江

東京都消費生活総合センター相談課主任 荒川 敏宏

(3) 総務省

原口 亮介（電気通信事業部長）、玉田 康人（消費者行政課課長）、小川 久仁子（消費者行政課企画官）、松井 正幸（消費者行政課課長補佐）、岡井 隼人（消費者行政課課長補佐）、山路 栄作（電気通信技術システム課企画官）、東 政幸（事業政策課課長補佐）

4 議題

(1) 電気通信サービス利用者WG提言（案）について

(2) 自由討議

☆ 電気通信サービス利用者WGの提言（案）について、事務局から資料1、2に基づき説明

齋藤構成員： 電気通信サービス問題の対応について180度転換してほしいと主張し

てきたが、60度くらいは変わってきて、その意味では評価できる。それを踏まえた上で、この提言案には、具体的な提言の中身だけでなく、提言の実行の主体やこれからの取組についても書かれており、この提言を実現する中でご配慮いただきたいことをいくつか申し上げたい。

第1点目は、資料2の27頁にある適合性の原則について。脚注では、ここでの意味は、事業者が利用者の知識・経験等に適合した形で販売・勧誘を行わなければならないという「広義の適合性の原則」に当たるとしているが、個人的にはこうした整理でよいとは思っていない。電気通信サービスは役務提供義務について法律上明記されており、かなり取引の前提が違うので、それを踏まえて適合性原則について中身を整理、具体化したほうがよい。本文について見てみると、説明義務に特化したような書き方がしてあるが、これは問題がある。先ほどの事務局の説明では、高齢者・未成年などとの契約でトラブルが生じるので適合性原則を具体化していこうという提言であるようだが、そうすると適合性の原則の意味は、脚注にあるもの以外に積極的な意味、例えば配慮義務や助言義務が入ると思う。そう考えると説明義務さえ果たせば、適合性の原則を満たすということではなくて、もう少し、積極的な対応が必要ではないか。投資家の世界でも適合性原則の義務やその前提となるものでノウ・ユア・カスタマー（汝の顧客を知れ）という義務が論じられるが、電気通信サービスのような複雑で中身が分かりにくいという場合であっても、やはりまず顧客のニーズを正確に把握し、何を望みどのような使い方を前提として契約をしようとしているのか、事情・事実関係・意向・目的を確認するということがまず第1に求められ、それに合わせて説明義務あるいは助言義務、配慮義務がでてくるのではないかと思われる。説明義務だけということではなく、その点を配慮した提言にしていきたい。

第2点目は、資料1の8頁にある契約解除にかかわる問題について。電気通信サービス契約の債務の内容は何かということになると、よくベストエフォートということが言われている。技術的側面から言って考え得る最高値の役務提供が実現できるとは限らないということで、実際にはほとんど使えない状態にもかかわらず、電気通信事業者としてはすべきことをしているから債務不履行にならないという言い訳をするケースが非常に多い。酷いケースになると、携帯電話を自宅で使っていて屋内で通話できないので、カスタマーセンターに電話すると、ベランダに出れば使えるので問題ないでしょうというような対応をされることがあるようだが、こうした対応は問題である。社会のインフラであり日常生活で使われるサービスとしては、これでは債務不履行ではないか。不具合が生じている事象について調べることができるのは事業者側なのだから、不具合の原因・理由・状況について把握をし、調査を

した上で、改善できないケースもおそらく出てくると思うが、その場合でも解約のルールをきちんとこの提言の中に入れていただきたい。ベストエフォートであり、民法上債務不履行にならないのだから、解約できないというような画一的な対応ではない解約のルールを提言の中に入れていただきたい。第3点目は、資料1の9頁にある契約解除の手続きについて。この提言で異論があるわけではないが、例えばカスタマーセンターに電話をして、解約のやり取りをして解約できたと思ってしまう利用者もたくさんいる。その場合、説明をしたからそれでいいということかもしれないが、できれば解約の申出を電話等で受け付けた場合には解約書面を送付したり、メールで受け付けたら添付のファイル等で手順に従えば解約が実行できる書面を送付するようなことをやっていただきたい。民法の理屈だけであれば、電話のみの口頭の対応でよいはずだが、大量の事務処理と正確な事実関係を求められる重要な契約解除の場面なので、事業者の定めたフォーマットに従い、紙や他に記録に残る形にしておけば、具体的な受付窓口は代理店等に限られ、かなり解約の手続きは絞られるので、絞るということに合理性があり、事業者のためでもあるので、実行する手立てを積極的にやっていただきたい。その意味で解約書面の交付や具体的な解約手続きがとれるような処理を事業者をお願いしたい。

第4点目は、資料1の10、11頁にある苦情処理のところで、①と②の両方にかかわるが、事業者が検討している「サービスの不具合・機器の故障事例の報告会」の内容を公表していただくのは、非常に喜ばしいことである。かなりの部分、技術的な問題や実際の不具合の原因がわからないことでトラブルや相談が増えているということがあるので、積極的に公表していただくことによって、本来自分で簡単に解決できることが苦情・相談として上がってくるのが未然に防げる。例えば、スマートフォンのアプリをダウンロードすると端末機がうまく動かなくなるという事例があったが、利用者からするとスマホが動かない、故障ではないかということになり苦情になるが、ダウンロードしたものを単に消しさえすれば正常に戻る事例であった。そうした情報が広く周知されていれば、そもそも苦情になる前に解決されることになるので、積極的に原因を把握し、公表していくことがトラブル・苦情を減らすことになると思うので、是非積極的に公表について取り組んでいただき、内容の公表も含めてお願いしたい。

最後に5点目として、ADR（裁判外紛争解決手続）について。国民生活センターには国民生活センター法に基づいたADRがあり、私も仲裁員を務めている。今のところ電気通信サービス事業者が当事者になるケースでは、この制度の利用自体について問題があると思われるわけではないが、そう

したADRもあるので、そうした場に紛争の解決が委ねられた場合には、事業者に積極的に手続きに参加いただくということもお願いしたい。

事務局： 様々な御指摘、感謝する。今いただいた5つの点について意識をして、特にこの提言の実行の場面等において様々な配慮をし、的確かつ実効性のある施策を講じていきたい。

新美主査： 齋藤構成員の意見は、提言の中の実行の段階の指摘が多かったように思うが、適合性の原則のところ、もう少し突っ込んだ記述にしたかどうかという点が一番強く主張されていると思う。適合性の原則は、齋藤構成員の言うように様々な場面で使われている。説明義務ひとつとってもコンサルティングのような形で説明するという考え方もあるし、一方では情報提供だけすればいいという考え方もある。各々の取引の特性に応じてどのような考え方が前面に出てくるのか、少し慎重に議論していかなければならない。例えば、金融取引はどちらかというところとコンサルティングに近いことまでやったらどうかと言われており、電気通信サービスはそうした説明義務が求められるのか、あるいは役務提供義務があるのでそれとの関係で逆に適合性の原則として適合性のない人にはサービス提供をしないという選択肢もあるのか。そのあたりは大きな問題でもあるので、もう少し慎重に議論して最終案の中では詰めていきたいと思う。齋藤構成員の意見は貴重だと思うが、もう少し詰めさせていただいて、宿題として事務局の方で検討していきたい。

長田構成員： いくつか指摘させていただきたい。

第1点目として、資料2の33頁の契約解除について、一応一定期間を見て状況が改善されなければ、クーリングオフ等の規定を設けるなどの制度的な対応を検討することが必要とあるが、ずっと今のような状況が続いていて、せめて特商法の適用除外については、電話勧誘や訪問販売に関しては、もうクーリングオフをそのまま導入したほうが、消費者にとってもわかりやすいのではないかと。今すぐにでも変えていただければありがたいが、無理だとしたら、「一定期間を見て」というのがどのくらいの期間を見て制度的な対応を考えるのかを具体的に書いていただきたい。

第2点目として、資料2の20頁の代理店についての記述だが、あたかも代理店ばかりが悪くて、キャリアは悪くないという風に読める。だが、代理店の行動を実際に煽っているのは、キャリアである電気通信事業者そのものではないか。例えば、代理店でも毎月何台以上の契約だとインセンティブが一台につき幾らで、そのラインを超えると1台目に遡って1.5倍や2倍になりインセンティブが増えるというようなことがあり、だからこそ、セット販売にして何かを0円にしてでも契約を取りたいということがあるのではないかと。代理店だけの問題のように書かれているのはいかがな

ものか。

第3点目として、資料2の12頁の「P I O-N E Tに登録された全相談の処理結果と比較すると電気通信サービスについては「斡旋解決」の割合が高い」と書いてあるが、電気通信サービスに関する相談と例えば相手がどこにいるかもわからない悪質な事業者が対象であることもある全相談とを比較しても「斡旋解決」の割合が高いということにはならないのではないか。

第4点目として、資料2の56頁の最後のところに、「実施された施策の効果を確認し、さらなる利用者利益の向上を実現するため、今後も継続的に電気通信サービスの利用環境の実態を把握し本施策のフォローアップを行っていくことが重要である」とあるが、これは誰が、いつ頃行うのか少し具体的に書いていただきたい。

第5点目として、資料2の15頁の最後のところに、サービス向上推進協議会の用語の統一や見直しについて書いてあり、次の16頁の最初に「利用者向けの解説という意義をどこまで追求するのかについて整理する必要がある」と書いてあるが、意味がよく分からない。一般的な利用者がわかるようになることを重要視するということなのか、あるいは全くわからない人たちに対し、シンプルな用語解説にすることなのか。利用者のランクによってなかなか難しいと思うが、何を意図する表現なのか。

最後にスマートフォンについて、広告表示のところにも書いてあるが、広告宣伝の方向と本来P Cに通話機能が付いたものだと言われているスマートフォンとのイメージが違いすぎるということは、前にも指摘した。今、N T Tドコモはスマートフォンが擬人化したCMを放送している。感じも良いし、あのような形でスマートフォンが寄り添ってくれれば良いと思うが、道具は道具であり、端末に過ぎず、リテラシーを持って自分に添った使用方法にしていくのは使用者のほうであって、うまく使っていくか否かは使用者側の問題である。だが、あのCMは、最初からベストな状態でスマートフォンが提供されているというイメージを視聴者に刷り込んでいるのではないかと思う。CM自体は、好感度の高いものかもしれないが、スマートフォンの性格からしてあまり良いことではない。広告の有り様も、法律やガイドラインに違反しているかどうかということに加えて、何を伝えるべきか、何を誤解させてはならないかということをよく考えて業界でも取り組んでいただきたいと思う。

事務局： 多岐にわたる貴重な意見感謝する。

まず、一定期間についてだが、事業者団体において自主基準を作り、電気通信事業者がこれを踏まえて約款等の改正をすることになる。この前提としての本提言案について最終的にまとまるのが今年中目途であり、それを踏まえ

て事業者団体が自主基準等を作成し、事業者が約款等を改正した後更に一定の期間状況を見ていくということになると思う。

次に、代理店についてのご指摘については、ご指摘の通り、電気通信事業者と代理店の両方が取り組んでいく課題であると思う。

フォローアップについては提言案の終わりのところにあるように重要であり行っていく。例えば、電気通信消費者支援連絡会（本省）のこれからの開催を検討しており、そういう場もあげられると思う。

桑子構成員： 長田構成員から指摘のあった用語集の件、資料2の16頁の「利用者向けの解説という意義をどこまで追求するのか」というくだりについて、少しコメントさせていただく。そもそも業界団体として、電気通信サービス向上推進協議会でとりまとめている、広告表示の自主基準・ガイドラインの別冊という位置づけで用語集を作成した目的は、業界の中で広告に使われる用語が事業者毎にバラバラであり、一般の方々に誤解を生んでいるという指摘を踏まえて、業界としても広告表示用語の統一が必要ということで取り組んできているもの。第一弾については、昨年6月に作成し、公表させていただいたが、この際に用語集自体が、一般向けの用語集であるという風に誤解を与えてしまったという反省がある。あくまで広告を作成する上での業界としての統一用語という観点での用語集であり、第一義的な意味はそこにある。ただ、この用語集は、毎日相談を受けている消費者センターの相談員の方々にも参考になるという観点も若干あるということをご理解いただきたい。現在、誤解を与えないような形に用語集を改訂中なので、今後お伝えしていきたいと考えている。通信サービスは、一般の国民の理解のレベルに差があるので誰にでもわかる用語集はそもそも非常に難しいのではないかと思う。以上のような意味でこの記述にさせていただいた。

新美主査： この点については、実情や進行状況については、お分かりいただけたかと思う。それを踏まえて、表現ぶりを考えたい。

高橋構成員： 用語の話が出てきているが、資料2の1頁の提言案の冒頭のはじめのところでは、「利用者利益の確保・向上が求められている」というくだりで始まっており、資料1の3頁のところ「利用者利益確保のための基本的な考え方」とあるが、ずっと読み進めていくと、「利用者」という言葉と「消費者」という言葉、そして「利用者利益」という言葉と「消費者利益」という言葉の両方が出てきており、この問題をどうするのかということが非常に悩ましいと感じた。そもそも利用者懇談会の際にも、利用者なのか消費者なのかという議論をしたと記憶しているが、その議論は置いておくとしても、この提言案を見た一般的な国民がどう感じるかということと、また消費者政策という視点から見てどうなのかということで、定義もなく「利用者」とい

う言葉を使ったり、あるいは「消費者利益」という言葉は消費者基本法にもあるし、広く知られているが、他方、「利用者利益」というあまり聞きなれない言葉を冒頭から使うことに関し、見直しの必要があるのではないかと思う。両者の概念は、提言案を読んでいくと資料1の3頁で消費者保護のルールがあって、それに加えて、「電気通信サービスの特性に合わせた利用者利益の確保のためのルールが適用される」と書いてあるので、あくまでもこの「利用者」というのは、「消費者」を指している。それは電気通信の利用者としての消費者という考え方を適用していると思われるが、消費者と利用者の用語に関してご説明いただきたい。

事務局： 電気通信事業法上、電気通信サービスのユーザーは「利用者」という用語で説明している。高橋構成員のご指摘のように、資料1の3頁の「消費者保護のためのルールとしては」における「消費者」は消費者契約法の用語を使っている。「消費者」と「利用者」の使い方ということになると、電気通信事業においては一般的に「利用者」という言い方をしている、制度上そうした用語を用いているので異なる表現を取っている。

新美主査： 法令上の用語が違うという理解でよろしいか。どこかで記述しておいたほうがいいのかもれない。

事務局： 電気通信事業法上で「利用者」という言葉を使っている理由は、一般の個人である消費者のみならず、法人を含めた利用者を保護するということであり、意図的に「利用者」という言葉を使っている。

高橋構成員： そのことは承知しているが、この提言やWGで行っていることは、一般の個人の「消費者」を想定していて、事業者の消費者ということは除いた話であるということを通理理解のもとでパブコメ等にかける必要があるのではないか。特に資料1の3頁の「このような電気通信サービスに係る消費者利益の確保のためのルールの在り方は、現時点においても引き続き有効である」という書きぶりは、非常に納得がいくが、ほかの部分で「利用者利益」や「利用者利益の保護」というような言葉が出てくるとこれは違うだろうと感じる。やはり消費者基本法で言われているところの「消費者」が自分のニーズにあった商品を選び、購入する機会が十分に与えられているという、そうした機会の確保や消費者利益の擁護や増進ということが必要なもので、そちらに寄せた表現にしたほうがこのWGの意義も含めてよく分かるのではないかと思う。私としては、「利用者利益」という言葉は、全て「消費者利益」という言葉に置き換えてもあまり齟齬がなく、逆に誤解されることもないと思う。「利用者」という言葉を使う際には、個人としての一般的な「利用者」を指し、事業者の利用者を含めないということを最初に明記していただきたい。

事務局： 一般の「消費者」という意味で「利用者」という言葉を使うということは、大体の部分では良いと思うが、部分的に、例えば、苦情処理の相談体制の在り方として、中小の事業者が利用者として相談するということがあり得るので、そうしたことも念頭に入れる必要があるのではないか。そのあたりについて、事業者関係の方でご意見があれば。

桑子構成員： 電気通信サービスということで考えると、利用している人たちという意味では、一部の利用者、まさに中小企業というケースが多いのも事実だと思う。その観点もあると思うので、冒頭のところで、「利用者」と「消費者」について注釈をつける等して、あとは、両者を使い分ければいいのであって、全て消費者に変えるということについては不適切であろうと思う。

高橋構成員： 工夫していただければいいと思うが、ただ、やはり「利用者利益」という言葉が初出の言葉であるし、さらに「利用者利益の確保」や「保護」といった言葉も出てきたので、一般に法律で規定されている「消費者の利益」という言葉を用いるのがいいのではないかと思う。「利用者利益」という言葉については、修正をお願いしたい。

新美主査： そのあたりは、表現を考えていただきたい。

事務局： 表現を考えたいと思う。

松本主査代理： 今の議論とも関係し、長田構成員が言ったクーリングオフの法制化を早くしたほうがいいという議論とも関係するのだが、我々の議論が電気通信事業法の枠内で行われていることからくる制限・制約があるのではないかと思う。電気通信事業法は、消費者も含むすべての「利用者」と電気通信役務の提供者との関係という枠組みで作られているわけで、その中の「消費者」について特別に定めているルールは今のところ殆どないはずである。その性質を変えていって、利用者と提供者との関係、あるいは提供者相互間の相互接続の関係の中で、さらに消費者的な利用者についての特別なルールをどんどん入れていくという方向でよりきめ細やかにしていくということなら、そこにクーリングオフの制度をしたり、特別な用語を使用するということになるわけだが、今のところ、そこまではしていない。他方で、消費者保護の議論をすれば、「消費者利益」ということでいいのであろうが、それを電気通信事業法の枠内で行う場合に2つの法制の重なっている部分とそうでない部分があるということから、言葉の使い方について、いろいろ難しいところ出てくるということだと思う。このWGの名称自体が「電気通信サービス利用者WG」となっていることからわかるように、先ほど言った制約がある程度ある。利用者の中の消費者的利用者についての利益を中心に考えているわけだが、電気通信サービスについて論じていく中では、「利用者利益」という言葉が、出てこざるを得ない部分もあるかと思う。両者の使われ方につ

いては、注等でここでは消費者的利用者という意味で使われている等がわかるようにしていただければと思う。他方でヨーロッパでは、「コンシューマ」の定義について議論があり、コンシューマとユーザーあるいはそれ以外の概念について、どのように関係させていくかという議論も行われている。そうしたもう少し、大きな観点からの議論も紹介したい。

沢田構成員： 私どもの会員企業である中小零細業者からすると、電気通信サービスの「利用者」を消費者保護の枠組みに無理やり押し込んでしまうと、逆に、「消費者」の定義から事業者が抜けてしまうことが十分に考えられ、そういう意味では電気通信事業法の枠組みの中で「利用者」を大切にすることだと思うので、消費者的な利用者についても配慮の対象だとことは、むしろ入らせていただいたほうがありがたい。用語の整理を冒頭にしたほうがいいのかというのもその通りで、それぞれの法律上の用語とここに使われている用語と何がしたいかというのは明確にさせていただきたいと思う。

岸原構成員： 今回の提言についてというよりは、今後の検討の中で考慮していただければと思うが、今後、どんどん通信サービスは、グローバル化し、日本人だけで暗黙的に合意ができる観点、もう少し事業者として頑張ろうというような観点での利用者保護というところから、グローバルスタンダードの中でどこまで事業者に求めるかということがたぶんこれから問われてくるのだろうと思う。

また、グローバル化が進むとサービス自体が複雑化、高度化していく。そうした際に考えていかなければならないのは、「利用者の利益」ということを考えた時に、消費者の被害・ダメージをいかに保護していくかということを経営者側では主に議論していることと思うが、一方で、通信サービスにおいて、グローバルスタンダードが拡大していくことによって、消費者にとりメリットもあり、バランスよく考えていく必要があるのではないかと。あまりに被害・ダメージというところに観点を置きすぎると、例えば、高齢者の適合性について突き詰めて考えると、そんなわからないサービスは高齢者に使わせないほうがよいという結論もあり得る。また青少年のフィルタリングの際にも議論になったが、ある自治体が最終的には子供たちに携帯電話を持たせない、使わせないという結論になった。このようにマイノリティを排除することにもなり、そうした人たちの権利を逆に疎外していくということにもなる。また、グローバルスタンダードの「消費者保護」という観点からすると、クーリングオフという制度が一般的にインターネットのサービスの中であるのだが、これは逆の考え方をすると「個人の自由」と「自己責任」という考え方がベースになって、自己解決権限をクーリングオフという制度で与えているので、「自分で解決してください」というどちらかというところと事業

者の責任の上で消費者のケアをしていくというところから、事前対応と事後対応という分け方をすると事後対応にある程度寄った形になってきている。クーリングオフ制度を導入していくことで、日本的な、事業者としての細やかな消費者に対する説明から、個人で自己解決するところに寄り過ぎることになるのではないか。一般的にクーリングオフという利用者にとってのメリットが意識されると思うが、一方でそれをやることによって、事業者としての事前の説明やそれに対する影響の部分もある程度考えていながら、全体的にバランスを取って検討していくということが必要かと思う。日本以外でも活動する事業者がすでにスマートフォンに関しては、仕様やプラットフォームについては、もうグローバルなOS事業者が決めていて、その上で何ができるのか。そうした業者にどこまで求めることができるのか、といったこともいろいろな観点で問題になってくると思う。メリット、デメリット、二律背反する要素があるということも考慮に入れながら、利用者の保護と利便性についてうまくバランスをとりながら、今後検討を進めていければと思う。

新美主査： 岸原構成員の言うように、この提言案自体が今後の検討の視点として重要なポイントでもあるので、肝に銘じておく必要がある。

石田構成員： 今のところにも関係するが、やはり、特商法のクーリングオフだけで不十分で、店頭販売のついての問題もかなりあるので、そのあたりも検討していかなければならないと思う。今回いろいろなことが盛り込まれており、業界団体の取り組みとして、業界を挙げての取り組みが必要だということで対応についてもそうだし、自主基準として、締結後の解約の条件としても業界団体の自主基準を作るということで、かなり業界団体に求められていることが多いと思う。そこでお聞きしたいが、家電量販店も含めて、MVNO（仮想移動体通信事業者）として電気通信サービスを行っている事業者も業界団体に加入しているのか。

桑子構成員： 電気通信業界団体は全部で4団体あるが、MVNOの事業者もすべてではないが、加入している。

石田構成員： では、先ほどの業界団体の作成する自主基準についてはMVNOも遵守するというところでよろしいか。

桑子構成員： そのような理解で考えている。

北構成員： 資料1の13、14頁の7「利用者リテラシー」や8「安心・安全サービスの向上」について、こうした提言を具体的に進めていくときの話になるが、業界横断的な取組として、例えば、利用者のリテラシー向上に関して、青少年に対しては、学校教育として例えば携帯電話事業者がケータイ教室という形で各地を回っており、文部科学省、関係省庁でフューチャースクール

に関連した実証実験が各地で行われている。正しいICTの使い方を学校教育の場で教えていくということを提言に入れて欲しい。

高齢者に関しては、例えば地域のNPO団体のようなところがパソコンの使い方を、自宅まで訪問して教えてくれたり、公民館のようなところに集まって教えたりというような活動を行っている。NPO団体が草の根で立ち上がっているので、そうした持続可能なシステムを作っていくために、業界横断という言葉で済まらずに、少し具体的に書きこんだ方がよいのでは、と思う。

石田構成員： 本日の参考資料の平成23年度「電話相談110番」報告書について説明させていただく。全国消費生活相談員協会では、毎年5月に「電話相談110番」を実施しており、今年は「ネットトラブル110番」というテーマで実施した。また、震災があったので、東北支部では、「震災関連110番」というテーマで行った。5月は、震災のすぐ後ということもあり、電気通信事業者による勧誘等が控えられていたようで、相談件数自体は、かなり少なくなったようである。相談の傾向としては、PIO-NETの傾向と同様にデジタルコンテンツ関係の相談が大半であった。相談例として、16頁にインターネットの回線契約にかかわる相談を紹介している。また、要望という形で28頁に回線契約にかかわる問題点を記載しているので参考までに。

新美主査： 皆様からたくさん貴重なご意見をいただいた。それを基に提言案の修正作業に入りたいと思う。また、本日意を尽くせていない部分や新たに意見があれば、9月30日（金）までご意見を賜りたいと思う。

現在の提言案を修正し、本WGとしての提言案を取りまとめることに對し、私に一任していただくということによろしいか。

（異議なし）

取りまとめた提言案について親会で報告し、了承を得られれば、パブリックコメントを経て、親会の提言として発表する運びになる。

事務局から何かあるか。

事務局： ただいま主査から説明があった通り、9月30日（金）までご意見を受け付ける。本日中に、皆様方に照会の連絡をさせていただくので、返信という形でご連絡いただければ幸い。よろしく願います。

原口部長挨拶： 昨年の9月21日から丸1年以上かけて、お忙しい中皆様、高い出席率で熱心にご議論いただき本当に感謝する。この分野は、光ファイバーなどの超高速ブロードバンドの全国普及率が93%になり、携帯の7月の新規契約割合のうち49%がスマートフォンになるといった動きの速い、環境変化の激しい電気通信分野において、今回議論いただいたことは、大変意義があったと思う。また、そうした変化の中でブロードバンドやスマートフォン等

が国民にとって必要不可欠な存在になっている中で議論いただいたことも意義があった。

また、今回の議論の特徴としてP I O－N E Tのデータ分析や事業者団体、消費者団体、それぞれの分野の専門家である皆様方からご意見を頂戴し、実態を十分把握していただいた上でご議論いただいたことは、有意義であり、実態を踏まえた意義の大きい提言をいただいたと思う。先ほど、主査からご報告があったとおり、提言案を親会に報告し、最終的な提言になっていくわけだが、私どもとしても関係者と協力して、提言の実現に向け取り組んでいきたい。ただ、申し上げたようにこの電気通信分野は動きが速いこともあり、おそらく議論はこれで終わりではなく、引き続き様々な場で議論いただくことになると思うので、各分野の専門家である皆様方におかれては、今後ともご指導・ご協力いただければと思う。

新美主査： 以上をもって、「電気通信サービス利用者WG」第10回会合を終了する。

(以上)