

I C Tサービス安心・安全研究会（第4回） 議事要旨

平成26年月9月25日

1 日時 平成26年9月25日（水）10:00～11:30

2 場所 総務省8階 総務省第1特別会議室

3 出席者（敬称略）

○構成員

新美構成員（座長）、相田構成員（座長代理）、橋元構成員、長田構成員、宍戸構成員、  
近藤構成員、是枝構成員、桑子構成員、岡村構成員

（欠席：大谷構成員、清原構成員、新保構成員、平野構成員）

○参考人

阿佐美株式会社N T Tドコモ取締役常務執行役員経営企画部長、藤田K D D I株式会  
社理事渉外・広報本部長、徳永ソフトバンクモバイル株式会社常務執行役員財務副統  
括担当兼渉外本部本部長

○総務省

桜井総務審議官、吉良総合通信基盤局長、吉田総合通信基盤局電気通信事業部長、高  
橋総合通信基盤局総務課長、吉田事業政策課長、竹村料金サービス課長、片桐料金サ  
ービス課企画官、吉田消費者行政課長、飯倉電気通信利用者情報政策室長、藤波消費  
者行政課企画官、八代消費者行政課課長補佐、神谷消費者行政課課長補佐

4 議事

（1）開会

（2）議題

I C Tサービス安心・安全研究会 報告書案について

（3）閉会

5 議事要旨

（1）開会

（2）議題

○ICT サービス安心・安全研究会 報告書案について

（事務局からの説明）

（新美座長）

・本日は携帯電話事業者各社に出席をお願いしているので、報告書案の内容に関連する事  
項に関して質疑を行わせていただきたい。

・概要版資料の25ページ及び報告書案の18ページの第2、第3段落について。この点は中間報告の場合と大きく内容の異なったポイントであり、事実関係についてきちんと確認しておきたい。事務局の説明のとおり、中間取りまとめにおいてSIMロックされた端末は初期契約解除ルールの対象となる電気サービスの提供に不可分に関連しているため、当該サービスの初期契約解除ルールに準じた取扱いをSIMロック端末について検討することが適当とされた。しかし、この点については、携帯事業者や代理店から、サービスの契約解除に伴って返品された端末は再販売が困難となり、廃棄等せざるを得ない場合や費用負担の問題が生じ、代理店等の経営に大きな影響が及び、さらには消費者にも影響があるという指摘があった。

・これを踏まえて質問したいのが以下の4点。1点目が、新型のiPhoneの販売において旧端末を下取りするという手法が採用されているが、下取りされた端末には市場価値があるのかということ。これまで、返品された端末は再販困難という説明だったと思うが、それと今回のキャンペーンはどのような整合性があるのかということの御説明をいただきたい。2点目に、下取り価格程度の市場価値があるとしても、その判断根拠は何か、どういう形で誰がどこで取引するのかということ。3点目に、旧使用者のSIMロックを解除した後に販売するという理解でよいのか。そのような理解でよいとした場合に、煩雑な手続きや作業が生じているのかということ。4点目に、端末が再販される場合に、端末に旧端末の使用者の個人情報記録されているとした場合の消費者の個人情報はどうなっているのか、ということ。

(株式会社NTTドコモ 阿佐美参考人)

・まずSIMロックの状況について、弊社としては、iPhoneを除く機種に関してはSIMロック解除は有料でできる形となっている。またiPhoneは、SIMフリーの端末が既に市場で販売されているということで、お客様が選択できる環境にあるのではないか、と思う。

・解除ルールの適用に関しては、下取りした端末は、実は部品としてリサイクルしたりすることで収益を上げることができるので、お客様に提供する市場とは別の市場が存在しているというご理解をしていただければと思う。

・そういう意味で下取りというものは、その市場の中で、一応収益確保という目的の中で処理しており、当然人気のある機種や人気のない機種があり、下取りする価格には随分変動がある。よって、単純にある金額をもって固定的に下取りをしているわけではないという意味で、1つのビジネスであると理解いただければと思う。

・単純な値引きではないのかというような質問もあったかと思うが、今申し上げたとおり、過去、キャッシュバックをかなり付けた競争という中で、弊社を含む各事業者が消耗戦に入っていたことがあるが、今回の下取りに関しては、ある意味ビジネスの中でやっているということで、顧客にポイントを還元しても、下取りしたものをビジネスとして回す市場

があるので、その中でしっかりバランスをとってやっているということである。

- ・個人情報の話については、下取りをしたものは部品レベルでの利用ということで、まずそれがそのまま部品の中に存在して展開される仕組みにはなっておらず、全く心配はない。

(KDD I 株式会社 藤田参考人)

- ・弊社は昨年の6月から下取りプログラムを開始しており、機種変更の際に顧客の負担を軽減するというような目的で導入している。

- ・端末の情報は完全にリフレッシュしており個人情報等が残るような状況にはない。部材でバラバラにする場合もあれば、それを弊社の中のサービスで再利用し、市場価値があるものは中古品として転売するというようなことを行っている。

- ・SIMロックについては、4月のヒアリングでも説明させていただいたとおり、弊社ではSIMロックの解除はしていない。今回の新商品発売に合わせて導入した下取りプログラムについては、端末を転売なり再利用するというはその価値があるからこそ行っているが、それに加えて、やはり競争的な環境の中でやらざるを得ないというような、キャンペーンの扱いでやっているというのも事実である。

(ソフトバンクモバイル株式会社 徳永参考人)

- ・そもそも弊社で下取りプランを始めた経緯は、弊社ではiPhoneの顧客が非常に多く、新しい端末が定期的に出るため、新しいものに買い替えたいという顧客の要望があり、そのときに古い端末をどうするのかという議論があり、下取りプログラムを弊社の顧客向けに最初に導入したというのが経緯。

- ・ただ、今般座長から指摘されているような下取りプログラムは経緯が異なり、先日NTTドコモ社から、他社の端末を買い取る下取りプログラムが導入されたことから、弊社としてはそれまで自社の顧客のみを対象にしていたが、このままだと当然競争上負けてしまい、どんどん弊社のiPhoneを購入された顧客が解約してしまうことから、他社の端末についての下取りプログラムを競争上出したというのが経緯。

- ・今年の春にキャッシュバックの競争が非常に激化したことに伴い、既存顧客と新規顧客が不平等になるという指摘もあったことから、なるべくMNP競争につながるようなものは避けるべきだろうというのが弊社の考えである。他社の端末をターゲットにした下取りをするというのは弊社としては正直やりたくないが、競争上、やむを得ずやっているという状況である。

- ・下取りをした端末は、市場価格がつくものについては海外を含めて端末のディーラーに販売し、先方で販売するなり処分するなりしているというのが現状。

- ・個人情報については、基本的には顧客において全部削除した上で下取りに持ってきていただくのが原則だが、それでも端末に残っていた個人情報については、削除した上で、下取り業者に出す等している。

(新美座長)

・2つ追加して質問したい点がある。1点目は、製品として再販売するというよりもむしろ部材として解体して処理をするのが多いという印象を受けたが、その理解でよいか。2点目に、部材として解体処理した場合の市場価格というのは、現在下取りでされている価格ほどの価値があるのか、ということ。

(株式会社NTTドコモ 阿佐美参考人)

・先ほど若干部材というイメージを強く感じさせてしまうような説明の仕方だったが、当然製品そのものの中古市場への売却ということもあるので、単純な部材での取扱いというだけではない。

・市場価値的には、高いものも安いものあり、トータルとしてビジネス的に扱った場合、弊社としてはマイナスになっているものではないという意味で、市場価格が存在してしっかりとビジネスとして成り立っているというふうにご理解いただければと思う。

(KDDI株式会社 藤田参考人)

・座長御指摘のとおり、一度使用された端末の市場価値が大きく下がることは間違いない。今回下取りプログラムを導入した背景には、競争上の必要性があったことは間違いない。

(ソフトバンクモバイル株式会社 徳永参考人)

・弊社の場合は、部材として再利用しているというのは余り聞いたことはない。ディーラーにおいて分解されている可能性はあるが、弊社としては認識していない。

・下取り価格自体が端末の価格そのものかという点については、競争上実施しているというのが実態であり、やはり封を開けてしまったものは普通半値、あるいは1年とか2年使ったものは非常に価値が落ちるため、販売政策上実施しているというふうにご理解いただければよい。

(長田構成員)

・下取りをしたものについてSIMを外して転売しているのかという点についてはどうか。

(株式会社NTTドコモ 阿佐美参考人)

・SIMを外して業者に販売している。

(KDDI株式会社 藤田参考人)

・KDDIも同様。

(ソフトバンクモバイル株式会社 徳永参考人)

- ・ソフトバンクモバイルもSIMを外して業者に販売している。

(長田構成員)

・今のやりとりで、特にNTTドコモ社は、ビジネス上、特に負担なく下取り価格で転売できているかのように聞こえた。もしそうだと、そういう市場があるということであれば、今回の初期契約解除ルールの中で、返品が溢れてそれが非常に負担になるのだという説明については、転売のルートに乗せれば良いのではないかと、この点についても一度考え直すべきではないか。

・また、KDDI社もソフトバンクモバイル社も下取りを競争上実施しているとのことだが、最初に出てきたプログラムから徐々にプログラムが変わって、気が付いてみたら3社とも内容も価格も似たようなものになっていると感じる。それが現金キャッシュバックではなくポイント付与に変化しているということだが、買い替える時に非常にお得になっていると考える人が非常に多い。しかし、その負担をしている人たちがどこかにいるという現状は変わっておらず、これまでの研究会等での議論は何だったのだろうか、ますます怒りを持っている。

・ポイント付与に関しては、解釈によっては景品というふうには考えられるのではないかと指摘する経済法の方もいると聞いているので、その点については総務省としてきちんと検討すべきではないかなと思う。

・報告書案の中で一番残念に思っているのは、初期契約解除ルールから端末が外されたところ。3社ともそういうルートがあるということを知っているのに、ぜひもう一度この場で検討し直していただきたい。

(宍戸構成員)

・報告書案(資料3)の18ページ3段落目において、なぜ端末を初期解除ルールの対象外とするのかということの1つのポイントは、代理店等への経営に影響することが一つあったと思う。代理店等への経営に影響するという点と、先ほどの話にもあったような中古市場があるのではないかと、どういう関係にあるのか、分かる範囲で教えていただきたい。

(株式会社NTTドコモ 阿佐美参考人)

・今回の解除ルールというのは、新品を顧客が購入され、それに対して不満があった場合に返品されるというルールと理解している。一般的には、箱に入っているものを開封した時点でその品物が新品から中古品に変わるという意味で、市場価値がぐっと下がってしまい、かつ、返品という意味では顧客からお金をいただいているので、代理店としては通信事業者から卸価格で購入した状況になっていると考える。結局、顧客に販売していない

という前提でそれが中古品になるということは、それを例えば中古市場に回してもビジネス的に成り立たないというように理解していただきたい。

(KDD I 株式会社 藤田参考人)

・その背景には、スマートフォンになってかなり端末が高額になっているというのも1つ理由としてあると思う。与える影響が非常に大きくなっているということには、以前のフィーチャーフォンの場合とは違っているという意味も含まれていると考える。スキームは、NTT ドコモ社からの説明のとおり。

(ソフトバンクモバイル株式会社 徳永参考人)

・おそらくこの報告書の中で、代理店への影響というのは、当然代理店が仕入れた価格と戻ってきた価格との間で原価のロスが出るということだと思う。中古販売の実際のリセールの価格は、相当低いと弊社は認識しており、直接的にはそれで補えるものではないという理解。

(宍戸構成員)

・そうすると、現在中古販売の市場というのは、基本的には代理店側で更に再販売するというイメージなのか、あるいは、返品があった場合にその端末を携帯事業者で1回引き取ってから中古品として販売するというイメージなのか。

(ソフトバンクモバイル株式会社 徳永参考人)

・あくまで弊社の下取りプログラムの場合であるが、弊社が中古を買い取るため、買い取る時に代理店は取次という面で関与するが、代理店がお金を支払うというような関与はない。

(株式会社NTTドコモ 阿佐美参考人)

・弊社も同じ。

(橋元構成員)

・下取りの際の個人情報の話について、ソフトバンクモバイル社からは端末を購入した利用者が個人情報を削除してから返品するというのが原則、という説明だったが、実際一般の利用者は削除の方法がよく分かっていない。そのような状態で、実際に何ら説明なく返品に応じているようにみえるのだが、この点について考えは。

(ソフトバンクモバイル株式会社 徳永参考人)

・弊社の場合、基本的には顧客自身で個人情報を削除するようという案内を対面でも行

っているが、個人情報削除されず残っていた場合には弊社において削除する。また、返品後に「やっぱり返してほしい」と言われた時は対応できない旨やその場で情報を削除するという旨の説明は行っている。

(新美座長)

・先ほど、長田構成員からは少し前提が違うから、再度検討し直すべきという指摘があった。今回取り上げた下取りサービスの問題については、少し違ったシステムが使われているということもありそうではある。ただ、言えることは、返品可能とされた端末について代理店等への影響が大きいということで、SIMロックの解除をしたものについては返品可能としないというのが元々中間取りまとめの案であったところ、むしろここでは、SIMロックの解除というものをきちんと進めていって、返品可能とはしないということではないか。端末を消費者のもとで再利用できる形にすれば、中間取りまとめのところに極めて近づいた落ち着きになるだろうと考える。今回の下取りサービスに関連して言えることは、SIMロック解除というのを更に促進して取り組んでいただくということ、また、それが可能なのではないかとということが現実には出てきているということであると考え。再度検討し直すだけの時間的な余裕は、現時点では我々は持ち合わせていない。しかし、SIMロック解除の促進を求めるということを強く踏まえた上で、この報告書案についての了承をいただければと思うがいかがか。

(長田構成員)

・座長の御提案のところ、もしそうだとすれば、きちんと書き加えていただきたいと考える。これまで、様々な研究会の場で検討されていることがきちんと当事者において理解されているのか分からないような場面に何度も遭遇しているので、きちんと書いていただきたい。

(是枝構成員)

・試用サービスについてはどのような考えを持っているのか。試用サービスをどういうふうに拡大していく予定なのか。

(株式会社NTTドコモ 阿佐美参考人)

・電気通信事業者協会とも意識を合わせながら、大きく3つの取り組みを進めていきたいと考えている。1つ目に、全事業者に対するお客様の苦情を受け付ける窓口をしっかりと作り、当該窓口でしっかりと対応していくという体制づくり。そして、顧客が使いたいところでしっかりと弊社の通信サービスが使えるかを確認できるお試しサービスの提供の促進。また、色々と意見をいただいている2年契約の継続について、今以上に理解をいただくために顧客への事前の告知をしっかりと行い、更新期間を少し延長することで、顧客の判断

できる期間を延長すること。大きくこの3つの取り組みで、事業者の自助努力の中で進めていきたいと考えている次第。

(長田構成員)

・研究会の中でも長らく問題になっており、iPhone販売の際に苦情件数が増えた原因となっているのが、さまざまなオプションとの抱き合わせ販売だと考える。これと、これと、これには入ってください、そしてその後1ヶ月なり2ヶ月で、ご自分で解除いただければいいんですよ、というような方法で、抱き合わせての販売が行われており、その解除が非常に難しいということや、はっきり気が付かないうちに多くの有料課金がされていたという苦情が多くあったと思うが、今回の販売形態についてはどうか。

(株式会社NTTドコモ 阿佐美参考人)

・ご指摘のあったような抱き合わせ販売という形でのことは極力なくすというような方向。ただ、せっかく提供しているサービスなので、推奨という意味では、どういう構造になっていて、例えば7日間無料であるとか1か月間無料である、いつから課金が始まるといったことをしっかり説明するような取り組みを行った上で、契約をしてもらっていると認識している。

(KDDI株式会社 藤田参考人)

・弊社も同様。前回いろいろご迷惑をかけた反省もあるので、まず基本となるサービスを提示させていただき、適合性の原則にも非常に関わる場所ではあるが、その顧客にとって一番いいものはもちろん推奨するものの、それがデフォルトで付属しており、顧客が知らない間にオプションが付いていたということは決して起こらないように指導している。実際、現在はそういう苦情等はなく、反省が生かされていると思っている。

(ソフトバンクモバイル株式会社 徳永参考人)

・弊社もきちんと説明をして納得していただいて初めて申し込んでいただくよう、社内では徹底しているつもり。指摘があればどんどん改善をしていきたい。  
・弊社では高齢の方に、改めて電話をし、「こういうオプションに入ってらっしゃいますか、問題ございませんか」という点を確認して、その時に指摘があれば、すぐにオプションのキャンセルを受け付けるような仕組みもあり、その運用の徹底も行っている。

(岡村構成員)

・iPhone以外にも様々な端末があるところ、端末の機器間の自由な競争原理を損なわないように、すなわち端末の国内メーカー等が不当に不利益を受けないようにという配慮が行われていると信じているが、その点を消費者に十分に見えるようにしていただきたい。その裏返しとして、他の端末を使っているユーザーが、例えばiPhoneの高額な

下取り等のコストを負担するということがないように、その点についての透明化も強く要請する。

・報告書30ページ、代理店監督制度について。電気通信役務の場合には、接続の契約そのものはエンドユーザーと電気通信事業者との間で行われ、代理店は一種の仲介を行っている。そして、電気通信役務が継続的な契約であるということはいふまでもない。このような状態のもと、一次代理店、二次代理店、三次代理店と行くほどに、場合によっては紛争の種になるというようなことも指摘されているが、類似の事業形態として、金融領域のいわゆる生損保の代理店というものがある。よって、生損保の代理店に対する監督を参考にして、生損保の代理店、保険代理店とどこが一緒でどこが違うのかということを検討しつつ、更に適正な監督ができるような措置を検討していくべきと思う。

(近藤構成員)

・販売代理店のことに関連して、皆様の努力も理解するが、やはり一部には問題のある事業者がいることも事実。我々の仲間は毎日全国で無料スマホ教室や電話教室を実施しているので、そういったところに個別に寄せられた問題のある代理店についての相談については、ホームページを通じて、その情報を公開するなりして皆様にお伝えしていきたいと思う。認知症のお年寄りに不要な端末を売るような、勝手に遠隔操作でプロバイダを変更したりするような、そういった人たちの活動が減るように、皆様にも協力していただきたいと切に願っている。

(新美座長)

・長田構成員から、SIMロック解除についてはきちんと促進し、取組を更にペースアップをして取り組むということを中心にきちんと明文に入れるべきとの提案があった。あくまでも代理店、販売店における端末についての取扱いというのは報告書内では基本的には例外扱いとされているため、その例外は、なくすのが可能ならば、できるだけ速やかになくしてほしいということ。今回の下取り販売についての説明を踏まえると、SIMロック解除を促進する余地、可能性は十分にあると思われ、その点の記載については更に事務局等と相談しながら進めてまいりたい。

・代理店の監督については、今後の検討課題ということになっているので、更に進めていくという方向が改めて確認されたと思う。代理店の中で業界団体を作るという動きもあるので、その取組を見ながら、更に電気通信事業者がそこにどのように関与していくかということも注視しながら、議論を進めてまいりたい。

(桑子構成員)

・研究会及びワーキンググループでは、本当に重要な議論をして、成果のある内容にまとめていただいたと考えている。特に今後の制度改正に関しては、様々な事業者からも指摘がなされているが、実務上の観点を踏まえた指摘が盛り込まれているので、そうした指摘

を十分考慮の上で具体的な検討を進めていただければと思う。

・また苦情受付の窓口について、T C Aの中で、特に移動体、携帯を中心にある程度範囲を限定した中で、まずはスタートすることが重要と考えている。苦情受付の窓口をスタートすることで、様々な問題点や課題も浮かび上がってくると思うので、その後、業界全体として広げていくかどうかについての検討を進めていくという順番がよいかと思う。T C Aが今提案している苦情受付の窓口の検討については、しっかりと、しかもスピーディーに検討することを期待している。

・また、今後代理店の団体ができるということであれば、通信事業者との連携がますます重要になってくると考える。この点についても、今後の動向を期待しつつ、研究会でしっかりとフォローアップしていくことが重要と認識している。

(新美座長)

・ほぼ議論も尽くされたかと思う。この報告書案の中身について、基本的な内容についてはご了承いただいた認識している。

・ただ、先ほどもあったように、S I Mロック解除についての取組をもっと促進する、あるいは、すべきであるということを経済報告書の中で、いずれかの然るべき箇所できちんと明記すべきであるという提案があり、これはそのとおりであると考えられるので、この点を踏まえて修正させていただきたい。

・以上のことを踏まえて、本日事務局から説明のあった内容を維持しつつ、今日いただいた指摘を踏まえ、若干の書きぶりを修正し、報告書案として取りまとめたいと思う。

・最終的な内容については、座長である私に一任いただいた上で、情報通信審議会2020-ICT基盤政策特別部会、基本政策委員会へ報告を行わせていただきたいが、よろしいか。

(構成員各位)

・異議なし。

(是枝構成員)

・試用サービスの拡大は是非進めていただきたい。

(新美座長)

・以上を踏まえ、ご了承いただいたということで、事務局との間で修正を行いたい。報告書案の内容については、パブリックコメントも実施し、広くご意見を頂戴することとしたと思う。

(長田構成員)

・当研究会の今後についての話だが、7月にまとめられた青少年インターネットセッション議長レポートのその後の扱いについて、今後至急検討しなければならない青少年向けの対策についての課題が幾つか挙がっていると思う。例えば第三者機関の在り方や支援策などについても早急にこの場で検討をすべきではないかと思っている。今後の予定について分かっていることはあるか。

(事務局)

・前回の研究会で、消費者保護ルールのほか、青少年の問題も議長レポートという形でまとめていただいたことは理解。それを受けて、更にこういった問題にどのように取り組んでいくかということも重要な課題であると認識。

・ご指摘いただいた問題について、タイミングについては座長とも相談しながら、検討を進めていきたい。引き続きこの研究会としては議論を継続し、青少年問題も含めた形で議論を行ってまいりたい。

(以上)