

ICTサービス安心・安全研究会（第9回）  
利用者視点からのサービス検証タスクフォース（第7回）

平成28年5月26日

1 日時 平成28年5月26日（木） 14:00～15:30

2 場所 総務省 講堂（地下2階）

3 出席者（敬称略）

○構成員

新美構成員（座長、TF主査）、相田構成員（座長代理）、岡村構成員、北構成員、木村構成員、清原構成員、桑子構成員、近藤構成員、齋藤構成員、宍戸構成員、長田構成員、橋元構成員、舟田構成員、森構成員

（欠席：石田構成員、大澤構成員、大谷構成員、沖野構成員、是枝構成員、新保構成員、原田構成員、平野構成員（なお、石田構成員の代理として、全国消費生活相談員協会IT研究会代表の西村氏が出席））

○参考人

阿佐美参考人（株式会社NTTドコモ）、鳥塚参考人（株式会社NTTドコモ）、田畑参考人（株式会社NTTドコモ）、藤田参考人（KDDI株式会社）、横山参考人（KDDI株式会社）、古賀参考人（KDDI株式会社）、徳永参考人（ソフトバンク株式会社）、菅野参考人（ソフトバンク株式会社）、松井参考人（ソフトバンク株式会社）、山田参考人（ソフトバンク株式会社）

○総務省

高市総務大臣、松下総務副大臣、輿水総務大臣政務官、太田総務大臣補佐官、桜井事務次官、福岡総合通信基盤局長、大橋総合通信基盤局電気通信事業部長、佐々木総合通信基盤局総務課長、秋本事業政策課長、竹村料金サービス課長、吉田データ通信課長、内藤料金サービス課企画官、湯本消費者行政課長、吉田電気通信利用者情報政策室長、渡部料金サービス課課長補佐、神谷消費者行政課課長補佐

4 議事

（1）開会 高市総務大臣より挨拶

（2）議題

① 事務局からの報告

② 携帯電話事業者からのヒアリング

- ・株式会社NTTドコモ
- ・KDDI株式会社
- ・ソフトバンク株式会社

③ 構成員からの報告（北構成員）

④ 自由討議

(3) 閉会

5 議事要旨

(1) 開会 高市総務大臣より挨拶

【高市総務大臣】

新美座長をはじめ、構成員の先生方、携帯電話事業者各社の皆様には、大変ご多用の中ご出席を賜り、誠に感謝している。昨年は、タスクフォースにおいて活発な議論を経て、方向性を取りまとめていただいたことに改めて感謝を申し上げます。また、携帯電話事業者各社の皆様には、4月に発生した熊本地震に際して、被災地の通信の早期復旧に全力で取り組んでいただき、無料Wi-Fiの提供や避難所における携帯電話充電器の配備など、被災者の皆様のためにご尽力をいただき、お力添えを賜ったこと、心から感謝を申し上げます。

私自身も被災地に伺って話を聞き、また、上京された被災地の代表の方からもお話を伺ったが、災害時の通信放送の確保は非常に重要であり、特に、避難所で携帯電話が繋がったことが大変ありがたかったという感謝のお言葉をいただいた。携帯電話・スマートフォンは、今回の災害の経験からも、お互いの安否を確認し、また、避難されている方々がさまざまな情報を得るために欠かせない「生活インフラ」であると改めて実感した。こうした「生活インフラ」となっている携帯電話・スマートフォンであるからこそ、1人でも多くの利用者にとってわかりやすく納得感のある料金・サービスとなることが求められていると思う。

昨年末に、私から各事業者の皆様を取組を要請して以来、端末価格の値引き競争から、むしろ料金・サービスを中心とした健全な競争に向けた変化が急速に進んでいる。本日は、昨年、タスクフォースで議論の上、方向性を取りまとめていただいたスマートフォンの料金負担の軽減と端末販売の適正化、そして携帯電話のいわゆる2年縛り契約の見直しについて携帯電話事業者の皆様から取組の状況を伺い、構成員の先生方からは今後に向けたご意見を賜りたい。

総務省としては、本日のご意見も踏まえた上で、引き続き電気通信事業法第1条の目的に規定されているとおり、事業の公共性に鑑み、公正な競争と利用者利益の保護の実現に向けて取り組んでまいるので、ご協力をよろしくお願い申し上げます。

## (2) 議題

### ① 事務局からの報告

事務局から資料1について説明。

### ② 携帯電話事業者からのヒアリング

株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社からそれぞれ資料2、資料3、資料4について説明。

### ③ 構成員からの報告

北構成員から資料5について説明。

### ④ 自由討議

#### 【岡村構成員】

私も、いわゆる格安携帯をゴールデンウィークの前後に試しに購入したが、ガラケーではあるが、端末実質ゼロ円だと言われ、しかも在庫処理の品とは言えないものであり、先ほど北構成員からご説明があった件を実感している。

本来的に私が申し上げたいことは資料1の12ページに掲載されている各社の比較表のような、「消費者にとって最適な選択ができるような、サービスの見える化」の推進である。

電気通信事業の中でも固定系と移動系の連携による割引というのは先ほども出たが、これらが今後、電気、ガスの連携による割引等と組み合わせられて出てきた場合に、なおさら価格体系が分かりにくくなるのではないかと懸念している。連携が良いほうに作用することを望んでいるが、一種の縛りとしての機能を果たすこともあり得るという点は、今後の課題として注意深く見守っていく必要がある。

さらに、固定系だけに着目しても、新たなサービスが電気通信事業者から出てきており、例えば、マンション1棟分の通信契約を大家がして、賃借人に無料で利用させることなどを通じて賃貸マンションの価値を上げるという事例がある。これについては昨年の事業法改正で説明義務や書面交付義務が明記されたが、新たなサービスの詳細が分かりにくい状態となっている。消費者が選択の際に把握しておくべきポイントが見える化する必要がある、これは行政に課せられた一つの責務として、困難ではあると思うが尽力をお願い申し上げる。

#### 【齋藤構成員】

行政職員や消費生活センターの相談員に改正事業法の説明をする機会が多く、また、いわゆるADRの委員として電気通信サービスのトラブルに接しており、その中で今回のテー

マに関係する事例をガイドライン策定前の1月の相談ではあるが、紹介したい。86歳の男性の方が携帯電話をスマホに変更するためにショップに出向いた際、割引があると言われ、タブレットの端末も一緒に契約し、15ギガバイトの通信プランを契約してしまったという事例がある。十数個のオプション契約や、SDカード2枚も一緒に購入し、総額で約20万円の契約をしたというものである。この男性は、割引によって以前より安くなるということでこのような契約に至った。多少認知症の症状も入っているそうだが、実際に自身がこのような契約をしたことについて認識していない。つまり、改正事業法の「適合性の原則」が土台部分で貫徹できない現状があることを問題として考えていただきたい。

もう1つはADRのケースになるが、80歳の祖父が、孫が携帯電話を使わなくなるということで解約しにショップに行ったところ、偶然19歳の別の孫と遭遇した。その孫は親から自分の携帯を持つことを禁止されていたが、祖父と共にショップに行き、祖父はその携帯の解約を申し出たと証言しているが、その後、孫がカウンターに座って店員とやりとりをして、結局解約せずに祖父の契約名義で孫が使用し、請求書の送付先も変更してしまったそうである。その間契約が継続して、十数万円の利用料金は孫が払わないため、祖父に請求が来たということである。やはり、「適合性の原則」に問題のあるようなケースにおいて、販売奨励金等があると過剰な販売がされやすい実態があり、弱いところにひずみが表れてしまう現実があるという点を問題提起させていただく。

#### 【清原構成員】

三鷹市でも消費者保護の取組を市民と協働で進めており、携帯電話やスマートフォン関連の消費者被害が多く、特に高齢者は認識が十分でないまま思わぬ被害を受けているということも承知しているため、今の齋藤構成員の問題提起は大変重要。

ソフトバンク社に質問がある。資料4の7ページ目の端末購入補助の適正化について、「MNPが顧客選択肢から実質なくなる」という懸念と「廉価端末が顧客選択肢からなくなる」という懸念の二点を指摘している。携帯電話やスマートフォンを適正な価格で、適正に購入できる環境を構築することが我々の共通の願いであるが、販売する立場からは、できるだけ多様な販売メニューを用意して選択肢を広げたいという思いから、このような問題提起があったものと承知している。

ただし、「懸念」という表現を使っていることから、このようなガイドライン以降、取組の中で、具体的に何を「懸念」として想定し、今後どのように解消し、利用者にとっての望ましい購入環境が保証されるとお考えなのか、もう少し説明していただきたい。

#### 【ソフトバンク（株） 徳永参考人】

まずMNPと機種変更の差に基づく懸念について、MNPの場合、MNPの手数料に加え、3社ともであるが、解約料で9,500円かかり、合計で1万5,000円強かかる。

一方、それより安い価格で機種変更ができると、キャリアを変えたいと思っても残ったほうが良いと判断するケースもあり得る。MNPは、全世界同じ番号で利用者がキャリアを変えられるいい制度だと思っている。おそらく全体の約5～6%の方が利用していると思うが、その割合が格段に低くなってしまうと、MNPという制度が機能しなくなるという意味で、現時点では懸念と表現した。

もう1点、日本のお客様は、高価格・高機能の端末を要望される方が多いというのは事実だが、一方で、2～3万円の非常に安い端末を頑張って作っている日本のメーカーも多く、高い端末も廉価端末もガイドラインで同じような扱いになってしまうと、「この程度の差なら高い端末のほうがいい」と消費者の方が判断するため、我々としても廉価の端末の購入や開発依頼が難しくなる。何か工夫ができないかと思っており、要望したい。

#### 【清原構成員】

販売する立場からは、せっかくのMNPを生かすような方向性が必要であるし、廉価端末の選択肢も残したいという問題提起をいただいたが、問題の解決に向けて、利用者本位の枠組の構築に向けて前進していきたいと感じた。

#### 【長田構成員】

NTTドコモ社の資料2の2ページに、2つのタスクフォースを受けて長期利用者の多様なニーズに対応した2つの料金プラン「ずっとドコモ割」の拡充と「更新ありがとうポイント」を6月から開始すると記載があるが、7ページの解約金がかからないプランの新設で、2年縛り、2年契約を最初を選択した後、フリーコースを選択した場合は「ずっとドコモ割」は適用対象外になり、2年ごとに更新をした場合はポイントを付与するということが良いか。つまり、NTTドコモ社にとっては、2年更新をした顧客のみが長期の顧客という解釈をしているのかお聞きしたい。

#### 【(株)NTTドコモ 阿佐美参考人】

2年契約が終わった後、当社から他社へMNPを考えているということであればフリーコースを選んでいただければ良いと考えている。ただし、途中からやはり当社と継続して契約するというのであれば、もとの「ずっとドコモ割」コースに戻る事が可能であり、これまでのフリーコースにいた期間もあわせて「ずっとドコモ割」の契約期間にカウントされるので、お客様にとってあまり不利にならないプランと考えている。

#### 【長田構成員】

フリーコースは、2年で2,700円、更新のほうも2年2,700円ということで、これだけを見るとほんとうによくやってくださったと思うが、フリーコースを選んで2年間そのままずっとNTTドコモ社と契約していても、その期間は「ずっとドコモ割」は適用

対象外なので2年間は割引にはならないということであれば、正直残念。2年間の最初の部分は仕方がないと思うが、その後はフリーコースでドコモ割が適用され、その上でNTTドコモ社がよければ引き続き契約する顧客もいると思うので、更新ポイントという形にしないでいただくと非常に良かったと思っており、ぜひ考えていただきたい。プランの内容が複雑なので、ユーザーにきちんと説明できるのかについても疑問に思っている。

【(株)NTTドコモ 阿佐美参考人】

来月から実際に始まるコースなので、お客様のご要望をしっかりと見ながら、改善の余地があれば取り組みたい。

【木村構成員】

資料1の4ページを見ると、他の2社は合計4,900円、ワイモバイルは2,900円だが、NTTドコモ社は3人家族の場合4,500円となっており、どういうことかと思い資料を拝見して、資料1の16ページを詳しく読んで初めて理解できた。長田構成員もおっしゃったが、消費者にとってはこのような複雑な内容を理解するのが難しいのではないかと思う。特にNTTドコモ社の場合、家族でなければライトユーザーは安いプランを選べないというのが正直なところで、ひとり暮らしの方などにとっては大変分かりにくいのではないかと思う。

NTTドコモ社にお尋ねしたい。「カケホーダイライト」プランの2年契約1,700円というところで、データ通信量が5ギガバイトからしか選べないというのは、ライトユーザー向けとは思えないのだが、御社としてはどのような見解なのか。

【(株)NTTドコモ 田畑参考人】

当社のライトユーザー向けのプランは、ご指摘のとおりシェアのプランということで、5ギガバイトのものを3月から開始した。一人あたりではそれなりに安く利用できるということで好評いただき、3カ月経過した現在、すでに契約件数が100万を超えている。

一方で、単独の回線を利用するお客様もいるというご指摘について、もともと当社は家族を大事にした戦略・料金をとってきたこともあり、まずシェアの形でのライトユーザー向けプラン・料金を出した。引き続きお客様の声を伺いながら考えていきたい。

【(株)NTTドコモ 阿佐美参考人】

補足であるが、「更新ありがとうポイント」は、シェアだけではなく、個人でご契約いただいているお客様にも2年継続してお使いいただければ、2年毎に3,000ポイントがプレゼントされるという意味では、我々としては、配慮している。

【木村構成員】

NTTドコモ社のプランは、ライトユーザー向けプランというよりも、通話はあまりしないけれどもデータ通信をするという方が利用しているのではないか。ライトユーザーの方の中にはひとり暮らしの方でパケットをあまり使わないという方も多いため、そのあたりの料金プラン等をご検討いただきたい。

また、KDDI社とソフトバンク社の2年縛り後のフリープランは、最初に解約料が必要か要らないかを選択しなければならないということだが、端末を購入した時点で2年後に解約をするかどうかは、利用者には分からないのではないかと考えた。

#### 【近藤構成員】

横浜市の消費生活推進員として今年も秋にアンケート調査を実施予定であるため、各社にお尋ねしたい。春に、インターネットを利用している60歳以上の方463人に聞いたところ、「2年縛りを知っていますか」という質問に82%の方は知っていると答えているものの、2年目だと思って行ったところ「更新月は先月なのでもう手遅れです」と言われた人が半分以上いたという悲惨な結果が出ており、今回の改正で利用者にプッシュ通知されるのは大変すばらしいと思う。

今回の改正のポイントは、ライトユーザーに大変安い料金プランが提供されることになったこと、また、2年間で過ぎればいつでも解約できて違約金がかからないという理解でよろしいか。非常に難解で分かりにくいと思う。また、高齢者の方は電話と同じ感覚でデータ通信でも受信した側に料金はかからないと考えがちだが、「孫の写真を送ってもらったらお金がかかるって知らなかった」ということが多く、一般的には当たり前のことかもしれないが、このような情報格差があるので、店頭で説明する際は相当大変ではないかと思う。このような内容をアンケートに盛り込もうと考えているが、これで良いか意見を伺いたい。

#### 【(株)NTTドコモ 阿佐美参考人】

各社違うと思うので、当社の場合という前提でご説明すると、資料2の7ページの、6月から適用されるコースをご覧いただくと、まず、2年利用した後、どちらかのコースを選択していただくようお客様にメールでご案内しており、お客様がフリーコースへの変更を選択した場合にのみフリーコースとなる。お客様から何も連絡がない場合や「ずっとドコモ割」コースを選びたいという場合は、「ずっとドコモ割」コースが継続する。意思確認はきちんと行うが、我々のお客様の大半は継続利用の方が多く、フリーコースは割引がつかなくなり逆にご迷惑をかけてしまいかねないので、デフォルトは「ずっとドコモ割」コースとしている。

#### 【KDDI (株) 藤田参考人】

「適合性の原則」について、5月21日以降は詳細に説明する義務があるが、65歳以上のお客様には、今までの申込書とは別に「適合性の原則」に即した確認書を用意しており、3社とも丁寧な説明をするよう取り組んでいる点を補足したい。

【ソフトバンク（株） 徳永参考人】

KDDI社と同じプランゆえ、追加で申し上げることは特段ない。

【齋藤構成員】

NTTドコモ社のプランでは2年契約が終わった段階でコースを選べるということだが、フリーコースにする場合にはどのような手続が必要なのか。メールで通知が来たら、そのメールに返信すればいいのか、あるいは、資料4の11ページのソフトバンク社のように更新を希望する顧客はわざわざショップに行かなければならないのか。更新しないのであれば解約、あるいは変更契約になると思うが、改正事業法の関係で言うとどのような処理や手続が必要なのか、確認のために聞きたい。

【(株) NTTドコモ 田畑参考人】

来月からフリーコースと「ずっとドコモ割」コースを選べるようになるが、昨年から、2年契約満了の前に、満了が近づいていることをご連絡している。その中で今後はフリーコースと「ずっとドコモ割」コースの中身を示した上でいずれかを選択できる旨をご案内し、そのメールからサイトに飛んで、そのサイト上で手続きできるようになっており、フリーコースを選択された場合には、その旨、別途書面を郵送している。また、ウェブサイトだけでなく電話やショップでも申し込みを受け付けている。

【ソフトバンク（株） 徳永参考人】

資料4の11ページのMy Softbankが分かりにくかったかもしれないが、2年更新のプランから2年更新でないプランに変更したい場合でもスマートフォンから手続きできるようになっている。一方で、完全に解約する場合は、本人の意思の確認も含めショップで対面にて手続きしている。

【長田構成員】

ソフトバンク社とKDDI社の期間拘束についてお尋ねしたい。新プランでは2年間は解除料があり、2年後にフリープランになる場合は2,000円で、引き続き期間拘束を選択する場合は1,700円ということではよろしいか。そうであれば、同じ2年間で解約した場合は何の条件の違いもないはずだが、なぜ最初の2年間で料金の差が出るのかという点をご説明いただきたい。

【ソフトバンク（株） 徳永参考人】

おっしゃるとおり、まず2年後、いつでも解除できる料金に加入したい場合は2,000円の新プラン、引き続き2年ごとに更新する場合は1,700円のプランを選択していただく。ただし、2年経過した場合に200円を割り引くプランをこの秋、なるべく早く導入する予定であるので、2年ごとの3,000ポイントをあわせると、従来の1,700円と同じような値段で新プランも選べるように当社としては工夫している。

【KDDI（株） 藤田参考人】

我々も形態はソフトバンク社と全く一緒だが、途中で変えたいというお客様がいらっしゃる場合は、契約の解除なしで自由に行き来できるプランになっている。

【長田構成員】

まだ分かりにくい。最初の2年間はいずれも期間拘束されているが、どのコースを選ぶかによって1カ月300円違う理由を再度教えていただきたい。

【ソフトバンク（株） 徳永参考人】

最初の2年間のご指摘のとおり2,000円と1,700円で差があるが、その後はいつでも無償で解除できるという意味で、300円の値段の差をつけている

【新美座長】

その差を設けた理由をご説明いただきたい。

【ソフトバンク（株） 徳永参考人】

その2年後に全く自由だということで300円の差をつけたというだけで、プラン変更は常時できるようにした。

【新美座長】

事前に拘束を承認したかどうかということか。

【長田構成員】

全く納得はできませんが、承知した。

【ソフトバンク（株） 松井参考人】

利用者視点からのサービス検証タスクフォースの議論の中で、更新忘れをするお客様が少なからずいらっしゃるため、多少料金を上乘せしても、そのようなプランがあれば入りたいというニーズがあるという意見が出ており、当社ではその中間プランという形で設定

した。

【木村構成員】

今のところで念のためにソフトバンク社とKDDI社に確認したい。どちらのプランを選んでも契約解除料は同額と考えて良いか。

【ソフトバンク（株） 徳永参考人】 解除料9,500円は変わらない。

【KDDI（株） 藤田参考人】 当社も同様。

【木村構成員】

承知した。最初に選択する際に、2年後どのような使い方をしているのか分かっている人は少ないと思うので、混乱を招かないよう契約時にその点もきちんと説明していただきたい。

【宍戸構成員】

奨励金の問題や期間拘束について、具体的な取組や進捗状況、そのスタンスにおいて3社それぞれ微妙な濃淡の差があることは事実だと思う。私としては、携帯電話あるいはスマートフォンの販売、あるいは公正な競争という観点から見て、万策尽きたという場合には再度料金規制を導入することも考え得るのではないかと考えているが、これはまずは事業者の方がどれだけ今後の取組を進めるかという点にもよると考えている。

これまで販売奨励金に投入されてきた原資が料金、サービスの競争にしっかり向かっていくのか、外から見ていて難しいことではあるが、総務省には、料金、サービスの競争がしっかりなされているのかを注視していただき、3事業者にも調査にご協力いただきたい。また、岡村構成員から、総務省は実態を把握するだけでなく、消費者に対して見える化を行政としてやっていく責務があるのではないかとのご指摘があり、私も同感である。

次に、期間更新の問題についても、実質的に消費者の選択として機能するのかどうか注視する必要があると思う。事業者が工夫して選択肢を提供しているものの、消費者から見ると分かりにくいという意見もあるため、事業者の方に頑張って周知していただくと同時に、総務省においても、契約の更新が予想されるような時期、例えば4月に、何か政府として消費者全般に対して有効な周知の方法がないか、検討いただきたい。

最後に、本日は販売代理店、全携協の方が同席していないが、販売の問題を取り上げる際に、やはり販売代理店の方の取組をしっかり促進することが非常に重要であると考えている。ソフトバンク社から、スマホアドバイザー、光アドバイザーという形で販売代理店等をサポートするという説明があったが、各キャリアの縦の系列を通じた販売代理店への指導だけではなく、全携協等を通じて、いわば横から全体としてサポートし、そこに加入してい

ない販売代理店に対しては行政が適切に指導することが求められているのではないかと。

**【吉田電気通信利用者情報政策室長】**

事務局から補足をしたい。フリーコースと引き続き2年間更新するコースの選択に関して、解約方法についてどのような説明がなされるのかというご指摘が齋藤構成員からなされたが、これについては5月21日（土）から施行された改正事業法の省令において、「変更契約または更新契約の締結、またはその媒介等をしようとするときは次の各号に掲げる場合の区分に応じ、少なくとも当該各項に定める事項について提供条件概要説明を行わなければならない」という規定がある。したがって、変更ないし更新がある際、利用者にとって不利になる提供条件があるときはそれらの事項を説明しなければならないことになっている。

また、高齢者をめぐって様々なトラブルが現場で発生していること等を踏まえ、今般の省令改正に当たっては、本研究会の下に設けられているワーキンググループにおけるご議論、ご指摘を受け、「適合性の原則」を新たに規定した。省令では「利用者の知識及び経験並びに当該電気通信役務の提供に関する契約を締結する目的に照らして、当該利用者に理解されるために必要な方法及び程度によるものでなければならない」と規定しており、本日ご指摘をいただいたような事例については、総務省として、法執行等において適切に対処したい。

**【内藤料金サービス課企画官】**

スマートフォンの料金の適正化に関連して、補足したい。

北構成員からは回線に関する奨励金が過度な場合について懸念があるとご指摘いただいたが、総務省でも店頭調査等を今後も行い、MNPを行う者などに対して過度にキャッシュバックが行われている等の実態がある場合は、「携帯電話の料金その他の提供条件に関するタスクフォース」でご提言いただいた利用者間の不公平が是正されていないということになりかねないので、そのような事象が認められる場合は、今後対応を検討したい。

また、ソフトバンク社の資料で、MNPについて今後懸念があるのではないかとという点について、NTTドコモ社の資料にも記載があるが、端末購入補助についてはMNPや機種変更によって著しく異なるものは是正してくださいとガイドラインに記載している。他方で、意見募集の過程で、MNPに対する補助を大きくする必要はないかとの意見があり、スイッチングコスト相当分については端末補助の差があっても合理的であるとの規定を盛り込んでいる。ただ、現時点の端末の実質負担の状況では、調整が難しいという実態があると考えており、現在のガイドラインの枠内で、今後、各事業者の競争を通じて調整が図られることを期待している。

また、岡村構成員からフィーチャーフォンの状況について言及があったが、昨年の「携帯電話の料金その他の提供条件に関するタスクフォース」の議論はスマートフォンを中心

としている。その理由は、フィーチャーフォンに比べてスマートフォンのほうが価格が高く、この価格相当を補助してしまうと不公平が非常に著しくなるため、スマートフォンの端末購入補助を対象としている。今後の販売状況等を踏まえ、引き続き見直しをしていくことになると思うので、現時点での状況をご理解いただきたい。

**【新美座長】**

今日ご報告いただいたように、スマートフォンの料金の低廉化、あるいは2年縛り契約への対応というものについては、キャリア3社が真摯に対応し、きめ細かなメニューを提供しているということが、今日のご報告で明らかになった。しかし、個人的な感想を申し上げますと、メニューは多様化したのが、個々のユーザーにとっていずれが自分にとってベストなのかを判断する手段ないしは方策がまだ考えられていないと思う。これは北構成員もご指摘のとおり、結局、現実のユーザーとサプライヤーのインターフェースである販売の現場で専門的な説明を各キャリアが行うだけではなくて、共通してどのように説明できるのかという点は今後の検討の課題になると考えている。2つのタスクフォースでの提案が今後いかに成果として表れるかというのは注視する必要があると思う。今後はこの研究会あるいは利用者視点からのサービス検証タスクフォースにおいて、進捗状況をきちんとフォローアップしたいと考えており、今後ともぜひよろしくご協力いただきたい。

(3) 閉会