

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4回) 議事要旨

- 1 日時 平成30年2月16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((独)国民生活センター)、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)、田畑オブザーバー、岸田オブザーバー、松井オブザーバー、栃岡オブザーバー、鈴木オブザーバー((一社)電気通信事業者協会)、丸橋オブザーバー、佐々木オブザーバー、山田オブザーバー((一社)テレコムサービス協会)、森田オブザーバー((一社)日本ケーブルテレビ連盟)、大谷オブザーバー、瀧澤オブザーバー((一社)全国携帯電話代理店協会)

○総務省

渡辺総合通信基盤局長、小笠原総務課長、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、松井事業政策市場評価企画官、大塚料金サービス企画官、中川データ通信課課長補佐、小熊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、神田電気通信技術システム課番号企画室課長補佐

4 議事

- (1) 開会
- (2) 議題

- ① 平成28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

- ② 苦情相談の傾向分析の結果 等
- ③ 実地調査の主な結果（MVNOサービス）
- ④ 要改善・検討事項（案）等
- ⑤ MVNO音声通話付サービスの初期契約解除制度及び確認措置の導入について
（案）

（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4-1、テレコムサービス協会から資料4-2、NTTドコモから資料4-3について説明

【長田構成員】

FVNO委員会さんにご質問とかお願いになってしまうのですが、消費者向け図解リーフレットをお作りになって、それを配布されるということで、配布先の予定が事業者か行政関係ということになっていきますけれども、これを一番必要としている人は、むしろ自分は何も変えようと思っていない、むしろ関心を持っていない人々ではないかと思われまます。ですので、こういう電話がかかってきた場合にこう理解してくださいということを言うのであれば、もう少し消費者団体とか、地方の消費生活センターとか地方行政にお願いをして、普通の方々に届けられる仕組みを考えていただけたらいいなと思いました。町会とか老人会とか、そういうところもいいのではないかと思います。

【新美主査】

これは要望ということでございます。今の長田さんの発言に私も少し感じるところがございませう。事業者の皆さんがやっているコンテンツというのは非常によくできているし、充実していると思うのですが、それが消費者にどうリーチするのかということについては、長田さんがおっしゃったように1つの壁があるような気がします。その辺をもうひと工夫

していただけないかなというのは私も個人的には感じておりますので、ぜひ長田さんの要望については真摯に取り組んでいただけたらと思います。

【北構成員】

ドコモさんに質問です。確認措置の件数がかかなり増えています。お客様からの申し出に対して、内容を一旦確認されていると思うのですが、確認措置を受け付ける理由が3つあって、書面が交付されなかったということ、内容の説明が十分でなかったということ、電波が入らないこと、これらはどのような割合なのか。電波についてはしっかりドコモさんが現地に行って確認して、確かに入らないということで解除しているのか、書面不交付については100%アウトだと思いますが、内容が理解できませんでしたということに対しては双方納得の上、確かに説明が不十分でした、ということで受け付けられているのか、あるいは、そういう申し出があれば受けるというスタンスなのか、そこら辺ご説明いただけるとありがたいです。

【田畑オブザーバー】

今おっしゃられたように、確認措置に該当するものかどうかということの確認をしております。特にコールセンターを設けた以降、弊社に対する一般的な苦情と申しますか、確認措置に該当しないものが多数入ってきたことと、それから、端末の使い方が難しいとか、少し気に食わないとか、今回確認措置とは関係のない部分でお問い合わせやご連絡をいただいたものについては、切り分けております。

その上で、受け付けた以降、解約に至るわけですけれども、割合的に申し上げますと、エリア不十分ということで繋がらないからというところについては、割合としては相対的にかなり少ないところがございます。その部分についても、まずはレピーターとか、エリア改善に向けて取り組みをさせていただいて、それでもなおうまくいかないときなどに、解約に至っているのではないかと考えておりますが、件数はそれほど多くはございません。

多くは、説明が不十分というところに該当すると思います。これについては、説明した・しないという話を確認するのもなかなか難しいところもございましたし、基本的にはそういった申し出があれば解除に応じるということの対応にできておりました。

【森主査代理】

FVNO委員会さんに教えていただきたいのですが、図解リーフレットも、NGトークの手引きも大変よい取組みだと思います。特にNGトークのほうは、これは中身も少しご紹介いただいているのですが、ポイントを突いたものだと思います。手引きという話なのですが、違反行為のようなものがあつた場合に、何か委員会として措置というものがあるようなものなのでしょうか。それとも、そこまでのものではないということでしょうか。

【山田オブザーバー】

そこまでのところではないです。一応こちらのほうから配布をして、禁止トークというのを過去の議論の中で定めておりますので、何かこちらのほうから対応を求めるようなことは今考えておりません。

【横田構成員】

今の点に関連して質問なのですが、消費者向けの図解リーフレットのほうには、このNGトークの内容の一部みたいなものは入る予定なのでしょうか。要するに、こういう語りをしたら本当はいけないことと考えているので気をつけてください、という書き方になっているのか、それとも、単に仕組みを解説するような内容になっているのでしょうか。

【山田オブザーバー】

図解リーフレットに関しましては、現在、構成を含めていろいろと議論をしておりますのでまだ断定的なところはございませんが、あまり文字文字しくならないようにというところだけは今方向性を決めておりますので、今後の議論の中で確定していければと考えております。

【横田構成員】

ドコモさんに質問なのですが、御社のホームページによりますと、ドコモオンラインショップでご契約の場合は、法令遵守状況に係るキャンセルの申告理由は契約書面が不交付の場合のみと書いてあるのですが、これは手続に関する説明をオンラインショップであれば自分でちゃんと読んでいるだろうという趣旨でしょうか。それとも、システム的に確認しているから問題ないという理由でしょうか。その点だけ教えてください。

【田畑オブザーバー】

オンラインショップのホームページでご説明内容を記載しておりまして、それをご確認の上ご契約の申込みをいただくということにしておりますので、そこでご説明を差し上げているということと考えております。

② 苦情相談の傾向分析の結果 等

- ・事務局から資料4-4、TCAから資料4-5、全携協から資料4-6について説明

【黒坂構成員】

まず初めに、特に全携協さんのご説明にもありましたが、通信事業さんとかTCAさんも含めましてだと思います。青少年インターネット環境整備法改正を受けての対応について、前回のこの会合でも私のほうからもぜひお願いしたいということをお願いしたところでございますので、真摯にご対応いただいていることを感謝申し上げたいと思います。その上で、2点、私のほうから、ご検討いただければということをお願いしたいと思っております。

1つ目は、全般の課題に関することなのですが、全体がまず減少しているということが、事務局からもありました。一方、割合はどうなっているのか、ということを考えてみたところ、割合の構造はそれほど変わっていないように見えます。全体が減っていて、割合がそれほど変わっていないということは、そろそろやれることに例えば限界が出てきているのではないかなというような分析・考察ということが可能になるかもしれないと。

今、定量的な分析の結果を皆さんご報告いただいて、これは非常に貴重な基礎資料になると思いますが、ここを踏まえた上で、課題の構造がどのようになっているのかという定性的な分析についてもご検討いただけないかなと思っております。これは私が考えるよりも、もう現場の皆さんのご意見を反映していただくということに意味があるのではないかなと思っておりますので、ぜひご検討いただければということが1つ。

2点目ですが、高齢者対応について、皆さんかなりご関心をお持ちいただけているというところで、これも大変ありがたいことだと思います。全携協からの話にもあったとおり、高齢者以外と高齢者の中で、やはりこれも課題認識や取扱いの構造が違うのでしょうか。あるいは、苦情よりも問合せのほうが割合として多いというのはTCAの話にもあったかと思えます。

このあたりを考えていきますと、おそらく人口動態を考えれば、高齢者は当然この後増

えるので、発生件数の総量は増えていくとは思いますが、かなりまだ見えない領域、フロンティアに近い領域なのではないかなと思います。ですので、もちろん課題分析をしていただいて、それを課題解決のために詰めていただくというアプローチも重要ですが、こういうやり方だと高齢者の皆さん納得していただけるとか、こういうアプローチのほうが実はきくんだよということを、単純なKPIだけではなくて、いろいろな形で、ベストプラクティスに近い話だと思うのですが、優良例みたいなものをぜひ皆さんで共有していただき、また公表していただけると大変ありがたいなと思っております。こういった取組みについてもご検討いただければと思います。

【北構成員】

緩やかにではありますけれども、着実に件数が減ってきているということを非常に喜ばしく思います。ただ、ここからますますしっかりやっていかなければいけないわけですが、事務局に質問です。PIO-NET全体の電気通信サービスに係る苦情件数が、1ページ目で、平成28年、29年の上半期で4.4%の緩やかな減少になっています。そこから3分の1無作為抽出したもの、4ページを見ると、FTTHで6.9、MNOで19、MVNOで8%と、いずれも4.4%を大きく上回って減少しているのに全体があまり減っていない。下を見てみると、その他固定系というところがすごく増えているんですね。その他固定系の中を見ると、インターネットサイト、例えば知らぬ間にインターネット通販の利用会員になっていた、こういうものが増えているのであろうと。電気通信事業者に責任がないといえますか、お客様がパソコンなりを使うときに間違っ、あるいは紛らわしいサイトに行って契約してしまったと、こういうものが増えているようなんですが、それらがここに分類されるのであれば、せっかくFTTH、MVNO、MNOが減っても全体の数が減らないという悲しいことになりかねないので、今後こういうことに対してどうやって対応していけばいいのかということをご示唆いただければと思います。

【小熊消費者行政第一課課長補佐】

ただいまご指摘のありましたその他固定系には、インターネットサイトに関するトラブルのようなものも含まれてきてしまうのですが、このようなトラブルを防止する施策として、総務省といたしましては、トラブルを未然に防ぐためのQ&Aも作成しておりますので、そうしたもので周知啓発を図りながら対策を進めてまいりたいと思っております。

【徳光消費者行政第一課長】

補足申し上げますと、確かにご指摘のところはあります。インターネットサイトに関するトラブルのようなものが、P I O-N E Tの分類の「インターネット通信サービス」という中に、もともと入っておりまして、それを従前から同じ平仄で切り分けているというところがございます。ここが増えるようであれば、中身も見て、検討したいと思います。

【新美主査】

ありがとうございます。確かに今ご議論ありましたように、誰が行為主体かということはいくらかクリアにさせていただいて、苦情があったから全部うちが引き受けるだなんて思わずに、誰が対応策をとれそうなのかということを少し分類させていただくと今後の議論に役立つと思います。ぜひそのあたりは、せつかく苦情分析をなさっていますので、よろしくお願ひしたいと思います。それを受けてまた総務省のほうも対策を考えていこうと思ひますので、自分たちができることとできないことを分けるという意味でもぜひお願ひしたいと思ひます。

【森主査代理】

北さんのご意見にもありましたけれども、引き続き苦情相談件数が減少傾向ということで、本当によかったなと思ひます。以前にも同じようなことを申し上げましたけれども、1枚目の棒グラフをごらんいただきますと、24、25、26、27とふえているわけですが、この間何もやっていなかったかということとそんなことはなくて、いろいろなことをやってきたわけですが、なかなか下がらなかった。それが電気通信事業法の消費者保護ルールを改正して、今般皆様からお話がありましたような取組みをしてようやく下がりましたし、またその傾向が続いているということで、大変よかったかなと思ひます。

4ページ目にF T T HとMNOとMVNOの大きな区分がありまして、F T T Hが最も多いです。13ページをご覧くださいと、F T T Hの中では電話勧誘が57.6%と多いように見受けられます。その下の14ページの、電話勧誘の中では、やはり「勧められて事業者等を乗りかえ」が圧倒的に多いということですので、結局この部分が大きな課題になっているのかなというように感じました。

【石田構成員代理（西村）】

T C Aの資料や全携協の資料の26ページや14ページで紹介してある、各社説明の抜

け漏れ防止策ということで、重要事項の説明をいろいろ改良いただいたものを、拝見しました。かなりわかりやすくなっており、ぱらぱら見でもいろいろな注意事項がはっきりわかるようになっていたので、ありがたいと思っています。

ドコモさんとKDDIさんのものは支援連絡会でも配っていただきましたので拝見したのですが、ソフトバンクさんはタブレットでの展開ということですので、もしできましたら、希望されるお客さんにはお渡しいただければありがたいと思っています。

【松井オブザーバー】

タブレットの画面に関しては、希望するお客様に今でも紙で配布しておりますので、その取り組みを推進していきたいと思っています。

【長田構成員】

TCAさんにお伺いしたいのですが、資料9ページのところ、「通信料金の支払い（心当たりのない請求等）」のところ、家族が利用していたり、ご本人が利用していたけれども自覚していなかったというようなものも結構ありますというご説明だったと思うのですが、3カ月間で各3社に対応してもらったものの数としては結構な数だと思うんですね。

それで、まずこの事例のところが、金額を確認したいのと、実は使っていたけれどもそれを気づいていなかった事例2つが主なものということだとは思いますが、それ以外のものがどの程度あるのかということと、この数字、私にしてみれば結構大きいと思うのですが、そうではなく、これは問合せ、誤認が多いので、この数字はそれほど問題ではないというふうにお考えなのかという、その感触を教えてください。

それから、後のほうに、返金・支払いという言葉が出てくると思うのですが、返金・支払い免除とかいうのが19ページ以降出てくるんですけども、どういうものの支払いに対して返金や免除を求めているケースがあるのかという具体例を教えてください。

【鈴木オブザーバー】

通信料金の支払い（心当たりのない請求等）、まさにこの心当たりのない請求という点がやはり多いのは確かでございます。具体的な数字を今持っていないのですが、心当たりのないような内容のもの問合せが多いというのは事実でございます。その実が、実際なのか、この事例で書かせていただいたとおりに勘違いだったとかというのは、その辺の区分けは今のところではデータが出ないので、大変申しわけありません。

先ほどの支払い免除に関しましては、ご請求させていただいた金額なりに関して、例えば事実の誤認があったといったことがあるので、その分に関してまさしく支払い免除というような話になってくる要望があるということでございます。

【長田構成員】

最初の、心当たりがないと言っているものに対して、実は事実があったというものがほとんど、という話なのか、それ以外のものもいっぱいありますということなのかの感触を教えてください。

【鈴木オブザーバー】

感触でいいますと、誤認があったといったところが多いとは思いますが。全然ないとはもちろん申し上げられませんが、そういったところが多いとは思っております。

【長田構成員】

ほとんどそれというふうに考えてということでもいいんですか。かなりの分量がそうだと。もしそうでなければというか、むしろ誤認があったとしても、まず、自分が使ったときの料金がわかりにくいという問題が1個あると思うんですね。

誤認でなかった場合というのは一体どういうケースなのかというのを知りたかったです。

【松井オブザーバー】

心当たりのない請求の割合が高いのがそもそも問題じゃないのかという話に関していいますと、確かに事業者責か、お客様責か、きちっと分けるのは難しいんですけども、ここに書いてあるような、家族が利用していたみたいなどころに関してはあるのは事実ですけども、先ほど長田さんがおっしゃったように、もとをたどりますと、やはりキャリアが提供している料金プランの複雑性とか、説明が不十分だったものも当然割合としては含まれる認識です。これが5対5なのか、6対4なのかという数字は今持ち合わせてはいないんですけども、ここが大きいということに関して、TCA側として問題がないということは全く思っておりません。ですので、ここに関しては引き続き減らしていくという努力をする必要があるというような認識でおります。

【新美主査】

私なりに理解したら、身に覚えがないというのは、一体何が原因なのか突き詰めていくと、必ずしもクリアカットに1対0の分析はできない、さまざまな要因が絡んでいるので、TCAとしてもその辺はもっと分析を重ねていくということだと思いますが。

【長田構成員】

加えて言えば、事例にこれが載っているということ自体が、そういうふうに軽く考えておられるのかなと思ったということです。

【新美主査】

そういう意味では、TCAのほうとしては分析にさらに力を注がれるということですので、それを期待したいと思います。

【北構成員】

1点、要望ですけれども、全携協のプレゼンの中に、問診票の導入というのがあります。私はこれをぜひ、今すぐにではなくても、ツールが整い始め、しっかり説明するということが定着してきたという段階になったら、今度は説明要らないよという人に対しては省ける、省略できるというツールを、タイミングを見計らって導入していただきたい。覆面調査の結果も見ながら、あるいはユーザーアンケート、あるいは来年度の覆面調査とかあるかもしれませんけれども、そういったところを見ながらいいタイミングで導入していただきたい。

それまでに、初期契約解除制度、確認措置との連携も考えなければなりません。つまり、チェックして、もう説明要らないよ、もう理解していますよという人は、その後8日以内に、やっぱりそのところがわからなかったと言っても、解除できませんよというルールをまたつくらなきゃいけないと思いますので、そこら辺も含めて準備に時間がかかると思いますので、ぜひ検討を進めていただきたいと思います。

【新美主査】

今の点は、全体で共通認識として出ていますけれども、説明義務が非常に重くなっていると。これはユーザーにとっても、事業者にとっても大変大きな課題だという認識が背後にあると思います。きちんとした情報を共有できるということは、手を抜くわけにはいきません。それを踏まえた上でどういうふうに説明義務を合理化していくかというご提案の一環だと思いますので、ぜひこの我々の会合の中でも共通認識あるいは共通の課題として検討を重ねていきたいと思っております。

③ 実地調査の主な結果（MVNOサービス）

④ 要改善・検討事項（案）等

- ・事務局から資料4-7、4-8について説明

【市川構成員】

こちらの要改善・検討事項（案）全体についてのコメントです。いつもそうですけれども、時間が進んでいくにつれて新しい事象がどんどん出てくるということが繰り返されているわけですが、MNOサービスのところの注記に書かれていますけれども、もともとのモニタリング定期会合自体は、ここにいう「公正競争促進」と対になっていて、電気通信事業法でいうと、事業者の適正な競争があつて、その一方で、情報の非対称性の話が先ほどから指摘されていますけれども、それを担保するための消費者保護ルールがあると思っています。

私も一応、専門領域が競争法なので、基本的には販売価格であつたり、販売方法であつたりというものは、各社、並ばれてさまざまな形で競争されることが適切だというふうに思っております。けれども、正しく事業者間の競争が行われて淘汰が行われる、ということではなくて、消費者の搾取のようなことが起こるのであれば、方向づけをしなくてはならない、ということで消費者保護ルールの話が出てきたと認識しています。そうすると、お客さんのニーズに対して適切に事業者が対応していくことを邪魔する規制は減らしたほうがいいですし、先ほど北構成員からあつたように、きちっと守り始めたらそれは解除していくというのが適切だと思います。

それに対して、昨今の新しいサービスと、それに伴う問題を見ていると、抜け穴を探して一生懸命クリームスキミングをしているものがあるように思います。今日ご説明あつたように、キャリアだったり、TCAだったり、全携協だったりという各段階では、「質の競争」に向かっている訳です。要するに、よりお客さんに対してきちっとやっつけているところが利益を得るといふ望ましい姿です。そのような事業者が評価を得て、それが「競争」になっていくという形に反するような話が出てきた場合については、こういう形でルールが入ることすらそもそも難しいと思われていた電気通信事業法の中で考えてきた話ですが、MVNOであつたり、FTTHであつたりという新しい分野で、さまざまな新しい販売方法が使われている訳ですけれども、そのときにやはりこの場で見ておかないといけないのは、その人たちがきちんと公正な条件で平等に競争しているのかということだというのが、私のコメントです。正直者がばかを見るというのはあまり好ましく

ありませんので、きちんと対応されている人がきちんと評価されて、その人が市場に残っていくと。電気通信事業法を入れているわけですから、規制を入れている以上、その不平等は起こさないように対応していくべきかと考えます。

行政のツールとして、もともと電気通信事業法の話の中から、今でもそうですけれども、例えば全携協みたいな取り組みが始まるというのは結構大変だったわけです。でも、こういうことをしていかなないと、この業界全体が良くなっていくことにならないというふうに考えます。きちんと細かくこのように進めていただくのはとても大事なのですが、そのときに多分気にしておかなくてはいけないのは、そういう平等性とか公平性全体を見ておくことではないかと。北構成員や森構成員からのご指摘もありましたが、「ここ」という限定したところだけ捕まえていくと、全体がどうなってしまうのだろうという話になるので、ぜひともそういう、きちっと努力しているところがどういうふうに評価されているかを見ていくべきかと。

その最後の砦として、これはなかなか法的には難しいことも多いと思うんですけれども、行政として一番最後に総務省のところで歯どめがかかると。そこは厳しい門番であるべきだと思いますので、その間をうまくこのモニタリング会合で拾っていくのがいいのではないかと考えています。ちょっと総論的で恐縮です。

【新美主査】

ありがとうございました。貴重な視点を踏まえたご意見だと思いますので、ぜひ我々も肝に銘じて議論を進めていきたいと思っています。

【黒坂構成員】

3点、私からコメントがございます。

1つは、通信速度に係ること。これはMVNOさんのところが特にそうですが、総論としては私も賛成で、この取組みはぜひ必要だろうと思っております。一方で、多くの方に釈迦に説法ですが、MVNO事業というのは、MNOに比べて、事業構造とか技術構造が複雑化していることが前提になっております。すなわち、通信速度の考え方、あるいは通信は別に切れていないし、速度もそんなに低下していないんだけど、ほかの要因でもってたまたまそのタイミングでアプリが使えない、サービスが使えないということもあろうかと思っております。このあたりを、従来のMVNOユーザーは比較的イノベーターが多かったと思いますので、ある程度了解した上で利用していたと思うんですが、この先裾野が広が

っていくにつれて、そのあたりの理解ができないということもあろうかと思えます。

非常に状況そのものが動いている、事業環境そのものが動いているものでありますので、ここで私からのご提案であるんですけれども、こういった通信速度に関する計測の方法とかは、適宜進めていきながら暫時見直しをしていくという形でライフサイクルを持った運用ということをご検討いただけないかと。つまり、一度決めたからしばらくずっとこれで行くよと、一貫性の観点では大事なんですけれども、実態にどんどん合わなくなっていくというようなことを懸念しておりますので、そのあたりについてライフサイクルについてご留意いただきたいということが1つ。

2点目です。先ほどのお話のちょっと繰り返しになるんですけれども、MNOサービスのところで、高齢者への一層丁寧な対応の検討というようなご指摘があります。これも総論としては私、そのとおりでと思っておりますが、ただし、一層丁寧ということが具体的に何なのか。例えば丁寧ということを形式的に考えた結果、1人当たり3時間超えちゃいましたというようなことは、決してこれ、総論からすると丁寧ではないはずなんです。なので、ここで言う一層丁寧とは一体何なのか、高齢者の本当の便益になることは一体何なのかというようなことも含めてご議論いただく必要があるのではないかなと。これは結果的に現場の皆さんの負担を減らすということにもつながっていくと思えますので、そういった観点もご検討いただければと思います。

あと、3点目、F T T Hサービスの初期契約解除の説明。これは業界の皆さんにご異論あるかもしれませんが、特に電話勧誘が多いというふうに考えますと、もうこれは不可避ではないかなと。すなわち、初期契約解除の説明の徹底ということをある程度強化していただく必要があるのではないかなということが1つ。もう一方、これも非常に素人的な目線ではあるんですが、ある意味大事かなと思っているのは、初期契約解除という言葉とクーリングオフという言葉が一体として理解されていないというような言葉の問題というのが多分あると思うんです。ですので、このあたりも含めて、例えば先ほどドコモが、8日以内ルールというような言葉、新しくわかりやすい言葉を用いられましたという、こういったアプローチも含めてご検討いただき、より伝わる形で、もうしょうがないんだよ、最後、契約解除していいんだよということがわかるようなアプローチをご検討いただくのがいいのではないかなと思いました。

【新美主査】

ありがとうございます。総論的に賛成だけど、もう少し丁寧に詰めろというご意見です

ので、改善・検討事項として留意すべきであることを認めた上で、検討の際にこれらの視点を取り込めというご意見だと思います。

【長田構成員】

MNOサービスのところ、高齢者の対応なんですけれども、私の周りの人たちを見ていると、やっぱり端末の使い方、スマホの使い方というのがすごく壁になっていて、私の割と近い人も、突然ガラケーからスマホにかえて帰ってきたんだけど、もう電話の取り方がわからない。そして、やっと取れたら、今度、切り方がわからない。切れてないのに、ずっと「わからないの」と向こう側でしゃべっているのが聞こえるという何かすごいことになっていて。設定もやっぱり途中までという感じなんです。

それを全部対応するのはすごく大変だと思うので、全携協さんのお話の中にもあった、購入前、購入時、購入後のところで何ができるのかというのは、これは義務とか何とかではないけれども、通信というサービスを利用するためには端末がちゃんと使えなければ意味がないので、そこは本当にみんなで何かプロジェクトを持って考えていかないとこれから大変になるなというのすごく感じています。

【新美主査】

ありがとうございます。ユーザーサイドから捉えた非常に重要な点だと思いますので、コメントとして受けとめておきたいと思います。

【小林オブザーバー】

すいません、相談現場におります者から、少し今後の検討に参考にしていただければということで、2点だけお話をさせていただければと思います。

1点、まずMNOサービスについて。今、長田委員からもご指摘ありましたとおり、全国の消費生活センター等に寄せられる相談を見ておりますと、契約時の説明については、もちろん十分に丁寧に聞き取っていただいて説明をしていただくということは大前提となりますが、最近のトラブルを見ていますと、本当にそれだけでは対応できない。消費者も店舗の方ももうどうしようもないというようなトラブルが本当に複数寄せられています。具体的には、長田さんが今おっしゃられたような、高齢者が初めてスマホを使おうとして、喜んでお帰りになるんですけれども、やはり使えこなせずに、解約をしたいというトラブルになってしまうというようなものです。

このようなトラブルを見ておきますと、やはりいろいろな報告でもございましたが、契約時だけではなくて、契約前、契約後に消費者とどのようにかかわっていただくかというのが本当に重要になる時期になっているかと感じています。今後、通信とはどういうものなのか、スマホとはどういうものなのかということも踏まえて、まずはキャリアさんを中心に、どういうアプローチがあるのかということのをさらに今後も引き続き考えていただくとともに、そのことを受けて代理店さんでどのように実施していただくか、また、その他の、私どもも含めたかかわり方がどうあるのかということのをぜひ一緒に考えさせていただきたいと考えてございます。

2点目、F T T Hのほうです。ご報告にもありましたように、電話勧誘、高齢者のトラブルというのが、やはり昨年、今年度と比べましても、特に70代以上の方々の相談という割合が増加しています。また、年代を問わずに、契約先をきちんと認識していないというトラブルも多く見られます。そういうことを考えますと、やはり後確認というのが非常に重要なと感じております。今後さらに電気通信事業者みずからの責任により後確認を行うということを徹底していただくということも含めてご検討いただければありがたいと感じております。

【新美主査】

ありがとうございます。我々が今後議論していくときの非常に重要な課題を示していただいたと思いますので、これも肝に銘じて今後の作業に生かしたいと思います。

それでは、この要改善・検討事項（案）につきましては、事務局の提案された案のとおりということで取りまとめさせていただいてよろしいでしょうか。

（「異議なし」の声あり）

【新美主査】

ありがとうございます。では、そのように取り扱わせていただきます。

- ⑤ MVNO音声通話付サービスの初期契約解除制度及び確認措置の導入について（案）
・事務局から資料4-9、テレサ協から資料4-10について説明

【新美主査】

ただいまMVNO委員会から要望及び論点が示されたところでございます。これについて議論を進めていただくわけですが、その前提として現行制度がどうなっているのかを確認しておく必要もございますので、まずは事務局から制度の概要を含めてこれらについてどのように考えるかについてご説明をいただきたいと思っております。

【深堀電気通信技術システム課番号企画室長】

総務省番号企画室でございます。ただいまご質問いただきました番号ポータビリティに関する制度ということでございますけれども、電気通信番号規則の中で規定されてございまして、MNO、MVNO問わず、全ての携帯電話番号につきまして、それぞれ事業者間で番号ポータビリティをできるようにしなければならないということで規定されております。

先ほどテレコムサービス協会MVNO委員会様のほうからは、ご説明によりまして、キャッシュバック目当ての制度濫用防止をするためということでおっしゃっていましたので、まずはそのおっしゃっているキャッシュバックをどう防止する、キャッシュバック目当ての制度の濫用がどのくらいあるのかということ踏まえていく必要があるかと考えてございまして、まずは状況をウオッチしていくということになるのではないかと考えております。

【徳光消費者行政第一課長】

2点目の契約解除に伴う対価請求の範囲の関係について補足させていただきます。現行制度では、先ほど小熊のほうから説明させていただきましたけれども、初期契約解除制度につきましても、解約までのサービス提供の対価と、それから、告示で上限を定めておりますけれども、移動通信関係では関係ないですが、工事費用、そして、契約事務手数料、これらを請求することが可能という制度になっております。他方、確認措置につきましても、サービスの提供の対価のみ請求は可能となっております。

今、MVNO委員会から、初期契約解除制度について、サービス提供の対価、契約事務手数料に加えて、MNP手数料の請求も認めてほしいということでありましたけれども、今申し上げたとおり、初期契約解除のほうは契約事務手数料の請求を今も認めておりますので、この点を踏まえまして、MNP手数料も認める、可能とするという方向で考えるというのは不自然ではないと思っております。ただ、契約事務手数料と同様に上限額について定める必要があるのか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、現行法上の取り扱いを前提に、この問題についてご議論いただきたいと思います。音声通話付きのMVNOのサービスについて、初期契約解除制度を導入するかどうか、そして、確認措置の導入をどうするかということについての案が資料4-9にございました。これに対して、資料4-10にありますように、テレサ協のMVNO委員会から要望と問題の整理ということのご説明がございました。どうぞこの点についてご質問、ご意見ございましたら、よろしくお願ひします。

【森主査代理】

テレサ協MVNO委員会にお尋ねいたします。特に大反対ということではなくて前向きにということですが、そのかわりに、1つがキャッシュバック目当ての制度濫用を防ぐための措置、もう1つが対価請求ということだったと思います。これは、今お話を伺った限度では、対価請求のほうに認められれば、この措置について、仮にこういうものがなかったとしても特にMVNO側で損失をこうむるということではないような気がしたんですけれども、それはそういう理解でよろしいでしょうか。

【佐々木オブザーバー】

現在MVNOの中では、こういった短期解約者に対する解約金をもとに一定程度、当然、MNOのキャッシュバック目当てでMVNOサービス、現在も利用されていると思いますが、ある程度件数のコントロールができていて、各社とも業務が破綻をしていないという状況かと理解しております。仮に解約金に関する制度がなく、MNP転出に関する制限も何もない状況のもとで制度を実施した場合、手数料のほうはいただいているので、実際にはある程度の規模の大きい事業者に関しては業務が増えたとしてもこなしていける可能性はありますが、特に小さいMVNOにおいては、そこにキャッシュバック目当てのお客様が大量にいらっしやってMNP転出の手続をとっていくといった際に、業務に混乱が生じたり、場合によっては業務の遂行ができず業務を休止せざるを得ないといったようなリスクが非常に大きいのではないかと、そこは懸念をしているところとなります。

【森主査代理】

ただ、それは、結局はMNPのコストの金額次第のような気もするんですけども、それはそういう理解でよろしいですか。

【佐々木オブザーバー】

例えば人的なコストみたいなものに関していえば、十分に人を例えば雇用するといったようなことが前提になるかと思しますので、例えば転出手数料から人的なハイヤリングに関するコストを払うというのは1つのモデルとしては考えられるかと思えます。ある程度以上の規模が大きい事業者であれば、それはそれで回るのかもしれませんが、小さい事業者において、例えば人を1人雇わないとそれが回らないみたいなどころにきちんとそこがミートするのか、ミクロな観点からも大丈夫なのか、そういった検証が十分に行われている状況ではなく、我々としては、非常に懸念はしているということになります。

【北構成員】

この初期契約解除制度の適用について、私は検討を進めるべきだと思いますが、いろいろ詰めなければならないことがたくさんあるようで、実態を調べる必要がありますね。初期契約解除制度をつくったときはひどかったですよ。2014年の夏から冬あたりにかけて、まさに初期契約解除制度どうするんだ、確認措置どうするんだ、と言っていたころは、まだ販売適正化ガイドライン適用前だったので、結構キャッシュバックが出ていました。でも、今、私が知る限り、そんなにキャッシュバックというか、新規で買うよりMNPのほうが安いから、一旦MVNOをキックしてからMNPしたほうがお得というようなことをする人は、さらに最近はMNOさんの新規とMNPや機変の価格差も縮まってきているので、制度をつくったときに比べればこういうことをする人は相当減ってきているんじゃないかと思うんですが、実態をまずはしっかり調べていただきたいと思えます。

それから、確認措置をMVNOさんにも適用するとなった場合、MNOさんと全く同じ確認措置でいいのかと。具体的に言うと、電波が入らないという理由で契約を解除することに関しては、MNOさんの電波が入らないからMVNOさんの電波も入らないということが1つ事象としてあって、それに関してはおそらくMVNOさんとMNOさんの契約条項の中に、MNOさんが現地に行って本当に電波が入らないのかチェックするというような取り決めなりがあるんじゃないかと思うんですが、そこは事業者間で解決していく話だと思います。

もう1つは、昼とかに全然つながらないということに対して、仮にちゃんと店頭でお客

様にそういうことを説明した上で、お客様が納得して、だから安いんだよねということで納得して契約されたのにもかかわらず、使ってみたら昼にユーチューブが見られませんかというのでやっぱり解約したいということに対して、端末も含めた契約解除をするのかといったところも、MNOとMVNOとは、こと電波に関しては同じ条件ではないから、ここはかなりしっかり検討する必要があるんじゃないかと思います。ただ、全体的に導入に向けて検討を進めていくべきだと思います。

【石田構成員代理（西村）】

初期契約解除ルールの導入については大変ありがたいと思っておりますので、ぜひ導入していただきたいと思います。

2点ほどお伝えしたいのですが、MVNOの相談自体があまりふえてないという印象があるかもしれませんが、しばらく前は、いわゆる格安スマホを仮設店舗で販売するというケースで大変苦情が上がりました。現在は仮設店舗で販売している事業者さんが少ないので数字が伸びていないという可能性がありますので、また同様の方法で仮設店舗で販売された場合には苦情が増加するおそれがあると思っております。

もう1点は、MVNOの中で、テレコムサービス協会の5ページに挙がっている会社以外の会社の件ですけれども、期間拘束はありませんが、MNP転出手数料がかなり高額な事業者さんがあります。少数なのかもしれませんが、一応、契約当月のMNP転出の代金を1万5,000円とっている事業者もあります。先ほどの議論の中で上限をかけるというお話がありましたので、ぜひこの件もご検討いただければと思っています。

【市川構成員】

私の先ほどの自分の発言と全く同じ文脈からの発言になるのですけれども、北構成員がおっしゃったとおり、私も全体、各種調査から見て、消費者保護のためにも、ご提起のルールについては前向きに検討していくべきだと思います。ただ、そのときにどの環境だときちんと平等な競争になるのかということと、先ほどのご説明の中にもあったようなキャッシュバックの「濫用」のような話は、ナンバーポータビリティもそもそもは消費者が自分で動けるためにポータブルに渡しているわけであって、確かにお金であったりサービスであったりでお客さんを奪い合うというのは「正しい競争」ではあるのですけれども、その「濫用」のラインについてはきちっと見ていかないといけないと考えます。今、さま

ざま、ここだけでも幾つかの指摘がありました。先ほど番号企画室のほうからもウオッチしていくというお話がありましたが、本来の制度趣旨で動いている話と、そうではないものがかなりまざっている感がありますので、方向性としては正しく消費者保護に向かうべきだと思いますが、様子をきちんと見ないといけないことが多いのかなと感じました。

【新美主査】

ただいまのご意見を伺ったところ、基本的には導入を図るべきだということで方向性はご一致いただいたと思いますけれども、なお、MVNO委員会から出された論点についてはきちんとウオッチしていく、制度化に当たってはそのあたりをきちんと配慮しなければいけないということは委員の皆様もご認識されていると思います。方向性として、導入すべしということを前提に、さらに制度化に向けた準備を進めていただきたいということでまとめさせていただいてよろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

【新美主査】 ありがとうございます。では、そのような手順を踏んでまいりたいと思います。本日の議事は以上とさせていただきたいと思います。事務局におかれましては、第5回会合に向けて必要な調査を継続していただきたいと存じます。

(3) 閉会

(以上)