

情報通信行政・郵政行政審議会
電気通信事業部会（第86回）議事録

第1 開催日時及び場所

平成30年4月20日（金）13時54分～14時08分

於・総務省 第1特別会議室（中央合同庁舎第2号館 8階）

第2 出席した委員（敬称略）

新美 育文（部会長）、川瀨 昇（部会長代理）、大谷 和子、山下 東子、
吉田 裕美子

（以上5名）

第3 出席した関係職員等

古市電気通信事業部長、竹村事業政策課長、徳光消費者行政第一課長
東 政幸（情報流通行政局総務課課長補佐（事務局））

第4 議題

（1）諮問事項

ア 電気通信事業法施行規則等の一部改正について【諮問第3103号】

開 会

○新美部会長 皆さんこんにちは。出席の委員が全ておそろいでございますので、ただいまから、情報通信行政・郵政行政審議会電気通信事業部会第86回を開催いたします。

本日、委員8名のうち5名が出席されておりますので、定足数は満たされております。

議 題

(1) 諮問事項

ア 電気通信事業法施行規則等の一部改正について【諮問第3103号】

○新美部会長 それでは、お手元の議事次第に従いまして、議事を進めてまいりたいと存じます。

本日の議題は、諮問事項1件でございます。

それでは、諮問第3103号、電気通信事業法施行規則等の一部改正について、総務省からご説明をお願いいたします。

○徳光消費者行政第一課長 消費者行政第一課長の徳光と申します。よろしくお願い申し上げます。

それでは、お手元の資料に沿って説明させていただきます。1ページ目の電気通信事業法に基づく初期契約解除制度でございますが、現在、移動通信サービスにつきましては、MNOサービス及びMVNOの期間拘束つきデータ通信専用サービスは対象となっておりますけれども、MVNOの音声通話付きサービスは対象となっていないところでございます。これは「※1」で書いていますが、制度導入の検討当時、苦情相談事案が数十件程度と、ほとんどなかったことから対象とされていないというものであります。しかし、MVNOの普及が進んできている中で、MVNOの音声通話付きサービスについての苦情相談も少ないとは言えない状況となっておりまして、これを踏まえて同制度の対象とすることとし、今般、所要の規定整備を行うというものでございます。

続きまして、「※2」のところですが、平成29年度上半期のMVNO音声通話付きサービスの苦情・相談件数でございます。この数値は、推計になりますが、半期で約1,100件ということでありまして、これは電気通信サービス全体に占める割合が2.7%となります。ちなみに、MVNOのデータ通信専用サービスは3.3%、MNOサービスは25.3%ということになっております。

具体的な諮問事項は、2つございます。1つは、告示第106号の一部改正というところでございまして、これは初期契約解除制度の対象サービスとして、MVNOの音声通話付きサービスを指定するというものでございます。

なお、注書きにあります通り、そうしますと施行規則の規定により、初期契約解除制度の代替措置として導入しております、「確認措置」制度の対象サービスともなるというものでございます。

それから、2つ目は、電気通信事業法施行規則の一部改正ということで、初期契約解除に伴い、利用者が支払うべき金額つまりは事業者が利用者に対して請求可能な金額として、現行は、契約解除までのサービス提供の対価、それから工事費、そして事務手数料を規定しているところでございます。これに加えて、いわゆるMNP転出手数料というものを規定するものでございます。

次の2ページ目以降は参考資料になりますので、簡単にご説明させていただきます。初期契約解除制度についてですが、ご案内のとおり、利用者は、契約書面受領後等から8日間は相手方（電気通信事業者）の合意なく、契約を解除できることとしております。これは電気通信事業法に基づく制度でございまして、平成28年の5月に導入しているというものでございます。左側が現在の対象役務の図で右側が、先ほどご説明しました契約解除に利用者が支払うべき金額の現行の規定でございませぬ。

次のページは、「確認措置」制度についてでございます。先ほど言及しましたけれども、これは移動通信サービスについて、電波のつながり具合や提供条件の概要説明等が不十分であった場合には、端末を含めて契約解除できる「確認措置」が事業者により講じられており、総務大臣の認定を受けたものについては、初期契約解除制度に代替して、これらの措置を適用するというものでございまして、具体的な要件はここに書いておりましたとおりでございます。

次のページをお願いいたします。電気通信サービスに係る苦情相談数の状況であ

りますが、これは消費者保護ルールを充実、強化する改正電気通信事業法が平成28年5月に施行され、私どもは消費者保護ルールの実施状況について継続的にモニタリングするということをしております。その一環として、P I O-N E Tと総務省で受け付けた苦情相談について、内容を分類・整理して分析をしているところでございます。上段の図が平成29年度上半期のサービス別内訳でございますけれども、MVNOサービスが全体で6.0%、その中で音声付きは先ほど申し上げましたとおり、2.7%になっているというところでございます。

最後のページをご覧くださいますと、これはMVNO音声通話付きサービスの苦情相談内容につきまして、さらに深掘りしたものであるということでございます。左の図は発生時期であります、契約初期、具体的には契約から8日以内に申告があったものが18.8%ございまして、右の図がその内容でありますけれども、契約解除の関係が一番多くて、42.4%になっているというところでございます。こういう状況を踏まえまして、今般、MVNO音声通話付きサービスについても初期契約解除制度を対象とするということでお諮りするものでございます。よろしくお願いいたします。ご説明は以上です。

○新美部会長　　どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの説明につきまして、ご意見、ご質問ございましたら、よろしくお願ひします。

それでは、最初に山下さんから、その後、吉田さん、お願ひします。

○山下委員　　一部改正について、特に異論はございません。

苦情相談のことについて、少しこの機会にお伺いしたいのですが、この苦情相談件数というののはどのようにして集めていらっしゃるのか。相当な数に上るので、どのような方法により、集計されているかを教えてください。また、苦情というのをどこで判断するかということも含めてですが、今、5ページでご説明いただいた苦情の例の中には、例えば1つ目、解約自体が可能かという問い合わせもありますが、これも苦情と数えてこのようになっているのか。それとも、「困っている」ことだけが苦情と分類されるのかということも含めてでございます。

○徳光消費者行政第一課長　　ありがとうございます。

まず、どのような方法による集計ということですが、大きく2つありまして、1つは総務省に寄せられたものでございます。これは、私どもが設置している電気通

信消費者相談センターもしくは各地方総合通信局等から寄せられた相談件数でございます。もう1つは、全国に消費生活センターというのを自治体が設置しており、そこに寄せられた苦情、あるいは国民生活センターに寄せられた苦情が、P I O-N E Tという共通のシステムに入っております。相談を受け付けられた方が、当日、あるいは後日にはちゃんと登録するというようなシステムになっております。苦情相談件数は、それらの総計ということでございます。

もう一つ、苦情相談というところで、どこまでが苦情で、どこまでが相談かというところはなかなか見分けにくいところですが、そういう意味で、我々は「苦情相談」という両方つけた言い方にしております。

○新美部会長 よろしいでしょうか。

○山下委員 わかりました。ありがとうございます。

○新美部会長 それでは、吉田さんどうぞ。

○吉田委員 私も同じく、音声通話付きのサービスの解除制度が導入されてよかったですと思っております。格安ということで、CMなんかでもありますように多くの会社ができ、それで多くの消費者が加入するということになって、その分苦情も多くなったということをごやってお聞きしまして、消費者が安心、安全で、こういったものを利用できるためには、ぜひとも早く導入していただきたいと思っております。

ここに施行日は、10月1日と書かれておりますが、この日程でよろしいですか。

○徳光消費者行政第一課長 これは、規制の改正ということになりますので、ご諮問させていただいて、おそらくパブリックコメントをやるという形になります。公募期間を1カ月程度とって、その後、また審議会でその結果をご報告して、答申をいただくというような形になります。仮に、適当であるという答申をいただくとして、6月末か7月上旬の審議会、それから官報掲載等の手続をして公布ということになりますので、どうしても7月の中旬頃にはなると思います。

それから事業者側においても、システム対応、あるいはマニュアル整備、そして代理店の指導ということで、どうしても一定の準備期間がかかりますので、それが2カ月から3カ月弱ということで、現在、10月1日を施行日として設定させていただいています。

○新美部会長 ほかにございますでしょうか。

私もデータのところで質問ですけれども、4ページで、MNOの場合には1億5,000万で25.3%の割合ということですが、MVNOは1,687万で全体で6.0%で音声が2.7%というのは、これは発生率からいくとMVNOのほうが高いという理解でよろしいでしょうか。

○徳光消費者行政第一課長 はい、データで見る限り、そのような形になっております。

○新美部会長 わかりました。

ほかにご質問、ご意見ございますか。よろしいでしょうか。

それでは、本件につきましては、当審議会の議事規則第4条第1項の規定に従いまして、諮問されていた内容を本日の部会長会見で報道発表するほか、インターネット等に掲載するなどして公告し、広く意見の募集を行うことといたします。

本件に関する意見招請は、4月21日土曜日から5月25日金曜日までといたしますが、それでよろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

○新美部会長 それでは、ご賛同得られたということで、その旨、決定させていただきたいと存じます。どうもありがとうございました。

ほかに何か皆様のほうでご意見、ご質問等はございませんか。

○新美部会長 それでは本日は、1件の諮問事項についてご審議をいただきまして、これで本日の審議は終了致しました。事務局から何かございますか。

○東情報流通行政局総務課課長補佐 事務局から、次回の電気通信事業部会は、5月25日の金曜日の開催を予定してございます。詳細につきましては、また別途ご連絡を差し上げますので、どうかよろしく願いいたします。

○新美部会長 ありがとうございます。それでは、以上で本日の会議を終了させていただきます。どうもありがとうございました。

閉 会