

1. 事業者間の競争条件に関する事項

2. 利用者の理解促進に関する事項

- 料金プランの複雑さなどによる説明の長時間化・適切な選択の困難化に対応し、利用者にとって分かりやすい料金プランの在り方について検討が必要ではないか。
- 拘束期間全体での支払総額の提示や、販売代理店における表示の在り方など、利用者の理解を促進する取組について検討が必要ではないか。

3. 利用者による事業者選択に関する事項

- スイッチングコストを引き下げ、利用者の自由なサービス・事業者選択を確保するため、期間拘束及び自動更新の在り方についての検討が必要ではないか。
- 携帯電話サービス等のセット割引について、複数サービスを同時に違約金なく解約できない場合があるところ、円滑な乗換えを可能とする措置について検討が必要ではないか。

4. 利用者料金に関する事項

- 端末の購入者に対する割引を伴わない料金プラン(分離プラン)の在り方など、料金プランについて、利用者による選択可能性という観点から検討が必要ではないか。
- 利用者料金等の状況を継続的にモニタリングする体制の整備について検討が必要ではないか。

5. その他の検討課題

拘束期間全体での支払総額表示関連

【論点(総額表示関連)】

○ 利用者の理解促進のための方策

携帯電話事業者では、利用者が支払額のイメージをつかめるように、月ごとの支払額を示すなどの工夫をしている。公正取引委員会調査では、「MNOと契約した場合の一定期間の費用総額のイメージを持ってないまま、一括で示される端末値引き額の大きさに誘引されて、本来の選好に沿った選択をできていない消費者がいる可能性がある」ことから、「MNO各社は少なくとも期間拘束契約をする場合には、当該期間において利用者が支払う通信役務と端末代金の費用総額の目安を消費者に示すことが望ましい」と指摘されている。こうした指摘も踏まえ、**通信サービス・端末を合わせた拘束期間全体での支払総額を利用者に提示することなど、利用者による理解促進の取組を検討することが必要ではないか。**

また、一部の販売代理店においては、利用者に誤認を与えるおそれのある表示が行われているとの指摘もある。このような行為も利用者による本来の選好に沿った選択を阻害するおそれがあることから、適切な表示が確保されるよう対応を検討することが必要ではないか。

【発表者の主な意見】

- 新規契約または機種変更時にお渡しする契約書面において、2018年8月より、月々のお支払総額・26か月分の推移をグラフにてお示しております。なお、プラン変更等によりお支払いいただく料金が変わることや、2年間のお支払額にて契約いただくものではないため、2年間の総額表示ではなく、あくまで目安として毎月のお支払金額をグラフとしてご提示しております。(NTTドコモ)
- 消費者保護ガイドラインに沿って、通信サービスと端末料金を含めた請求予定額の変化が分かる帳票を提示し、お客様の予見可能性を確保。(KDDI)
- 現在、月額料金のお支払額の推移についてはシミュレーションツールで提示しております。総額表示については、お客さまのニーズ等を踏まえ、今後検討したいと考えます。(ソフトバンク)

【構成員の主な指摘】

- 2年間の期間拘束を行っているにもかかわらず、1年目だけに適用される割引を設定した上で、1年目の月額料金を前面に出した広告が行われており、消費者が惑わされている。期間拘束を行う場合には、一定期間の定期契約であることを明示するとともに、その期間での料金を利用者に示すべきではないか。(長田構成員)

利用者料金等のモニタリング体制関連

【論点(利用者料金等のモニタリング体制関連)】

○ 利用者料金の適切性確保のための体制整備

携帯電話事業者が提供する料金プランが複雑化し、頻繁に変更される中であって、その全体像を把握するためには、多くの情報の整理や分析を継続的に行うことが必要となっている。利用者料金その他の提供条件に関する課題を継続的に把握し、その適切性の確保に向けた政策の立案につなげるため、**利用者料金等の状況を継続的にモニタリングする体制の整備について検討することが必要ではないか。**

【発表者の主な意見】

- 消費者の多くは国際比較をしない。日本の今の水準が高いのか安いのかということは、国際比較ではなく、他の生活実態との相対的な比較がポイントになる。(黒坂慶應義塾大学特任准教授)
- これまでも省令に基づく事業データの報告を行い、総務省の検討会等におけるヒアリング要請にも真摯に対応しており、政策立案に必要なデータ提供に積極的に協力している。(NTTドコモ)
- 利用者料金等の状況のモニタリング体制整備については、市場競争を阻害するような過度な規制とならないよう慎重に検討すべき。(KDDI)
- 競争が進展しているモバイル市場における料金等については、競争環境の中で市場原理に委ねることが原則であり、規制は最小限とすべき。(ソフトバンク)

【構成員の主な指摘】

- 適切な料金水準の指標として、海外比較・国民アンケートなどあるが、それらに依拠して政策を進めていくとぶれる可能性がある。省庁は、客観的な根拠・エビデンスに関するデータを収集する仕組みを作っていくことが非常に重要。(大橋構成員)
- 1ギガの通信サービスを提供するコストは年々安くなっている可能性があり、単純に数年前の価格と使っていたギガ数を現在の価格とギガ数で比較して満足するのは間違っているかもしれない。価格の妥当性は、何で判断すればいいのか。(西村(真)構成員)

検討課題

- 各社の利用者料金その他の提供条件について、**政策立案の基礎データとして総務省が継続的に把握・分析する枠組み**が必要ではないか。
- 利用者料金その他の提供条件の**分析手法**としてどのようなものが考えられるか。

Ⅲ 個別の論点

1. 携帯電話の契約時の説明の在り方及び手続時間等の長さへの対応

2. 高齢者のトラブルへの対応

3. 利用中・解約時の情報提供・説明の在り方

- 消費者からの苦情相談は利用中・解約時も多く、利用中の料金プランが利用実態に合わないケースも多く存在。現在、規律の中心は契約初期となっているが、契約の中途・終了時における情報提供・説明の在り方の検討が必要ではないか。

4. 不適切な営業を行う販売代理店等への対策

5. 広告表示の在り方

6. 一定規模以下の法人契約者の保護

7. その他の検討事項

8. 2030年を見据えた消費者保護の在り方

利用中・解約時の情報提供・説明等の在り方関連

【論点(利用中・解約時の説明関連)】

○ 利用中・解約時の情報提供・説明の在り方

消費者からの苦情相談は契約締結時などの契約初期だけでなく、利用中・解約時も多い。また、利用中の料金プランが利用実態に合わないケースも多く存在している。一方、現行法令は契約締結時の説明義務や初期契約解除等、契約初期の規律が中心となっている。

については、契約の中途・終了時における説明や情報提供についてのあり方を検討することが必要ではないか。

【発表者の主な意見】

(事業者)

- 毎月の請求額確定通知からデータ利用状況を確認するページに容易に移行できるようにしたほか、コーポレートサイト上で利用実態に基づくおすすめプランの案内を実施。(NTTドコモ)
- 料金明細におけるキャリア決済金額を個別に表示する変更を実施。(KDDI)
- 複数のツールで利用状況に関する情報提供を実施中。今後の取組として、顧客の利用実績に応じて最適プランを案内する取組を開始したい。(ソフトバンク)

(事業者団体)

- MNO3社では、モニタリング定期会合の指摘を受けて消費者保護ガイドラインに盛り込まれた事項として、自動更新契約の更新月の事前通知、毎月の請求額の前通知、オプションサービスの無料期間が終了する前の通知等を実施している。(電気通信事業者協会)
- 高い料金を払わされていないかという利用者の懸念に対処するため、携帯電話代理店として、常に顧客の利用実態に合うように定期的なプラン診断をお勧めしていきたい。(全国携帯電話販売代理店協会)

(消費者団体)

- 自動更新の事前通知が来るようになり、解約月であることや解約料がかかることについては消費者が認識しているという傾向は見られるが、解約時の条件等に関する認識はまだ不十分。(国民生活センター)

【構成員の主な指摘】

- 料金プランのアンマッチを定期的に見直そうという運動ができないか。キャリアは料金プランの見直し案内を積極的に周知すべき。(北構成員)
- 利用期間中でも、使い方や料金プランの変更などが相談できる体制づくりをすべき。(木村構成員)

検討課題

- 携帯電話の料金プランを利用実態に合わせて見直すことを一層容易にするため、どのような取組が考えられるか。
- 解約時の条件について利用者の認知を高めるために、いつ、どのような手段で情報提供を行うことが考えられるか。