

## モバイル市場の競争環境に関する研究会（第4回）

ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの検証に関するWG（第4回）

### 合同会合

1 日時 平成30年11月26日（月） 16:00～17:00

2 場所 総務省第一特別会議室（合同庁舎8階）

3 出席者

#### ○構成員

新美座長・主査、相田座長代理、平野主査代理、石田構成員、大谷構成員、北構成員、木村構成員、黒坂構成員、関口構成員、長田構成員、西村（暢）構成員、西村（真）構成員、森構成員

#### ○オブザーバー

塚田公正取引委員会事務総局経済取引局調整課長、内藤消費者庁消費者政策課長、独立行政法人国民生活センター 福井相談第2課長、一般社団法人電気通信事業者協会 水谷消費者支援委員会委員長、一般社団法人テレコムサービス協会 吉村 MVNO 委員会消費者問題分科会副主査、一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会 石前インターネットユーザー部会運営グループメンバー、一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟 山本営業部部長代理、一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会 大谷理事、電気通信サービス向上推進協議会 花岡広告表示自主基準 WG 主査

#### ○総務省

石田総務大臣、佐藤総務副大臣、谷脇総合通信基盤局長、秋本電気通信事業部長、田原電波部長、竹村総合通信基盤局総務課長、山碕事業政策課長、大村料金サービス課長、山路データ通信課長、梅村消費者行政第一課長、中溝消費者行政第二課長、布施田電波政策課長、荻原移動通信課長、大塚料金サービス課企画官

4 議事内容

【新美座長】 それでは、皆様、こんにちは。定刻となりましたので、ただいまから、「モバイル市場の競争環境に関する研究会」第4回会合と「ICTサービス安心・安全研

研究会「消費者保護ルールの検証に関するワーキンググループ」第4回会合の合同会合を開催いたします。

本日は、お忙しいところ、お集まりいただきましてありがとうございます。

なお、本日は、冒頭及び会議の最後にカメラ撮りの時間を設けておりますので、皆様におかれましてはご了承いただきますようお願い申し上げます。

本日は、佐藤副大臣に冒頭からご出席をいただいております。また、石田総務大臣は途中からのご出席というご連絡をいただいております。

まずは、研究会の開催に当たりまして、佐藤副大臣からご挨拶をいただきます。佐藤副大臣、よろしく申し上げます。

**【佐藤総務副大臣】** ありがとうございます。総務副大臣の佐藤でございます。本日の会議の開催に当たりまして一言ご挨拶を申し上げさせていただきたいと存じます。

まずは、新美座長をはじめといたしまして、「モバイル市場の競争環境に関する研究会」「ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの検証に関するワーキンググループ」の両会議の構成員の皆様方には、大変ご多用の折でございますが、ご出席を賜りましたことを心から感謝を申し上げたいと存じます。

この両会議におきましては、携帯電話の料金プランの分かりづらさですとか、身近な窓口の販売代理店の在り方など、国民にとって関心の高い事項について検討をお進めいただいていると伺っているところでございます。前回までの会議では、構成員の皆様方から、例えば通信料金と端末代金の分離を徹底すべきではないかということですか、あるいは一部の販売代理店において不適切な勧誘が行われているのではなかろうかというようなご意見等をいただいたと伺っているところでございます。

本日はこの両会議の構成員の皆様方に合同会合として一堂にお集まりをいただいたわけでございますけれども、公正競争の促進と消費者保護の両方の共通する課題につきまして、是非利用者の視点に立って皆様方のご知見をお借りできれば大変ありがたいと思うところでございます。

最後になりますけれども、構成員の皆様方、大変お忙しいところを本日はお集まりをいただいております。改めて感謝を申し上げますとともに、本日はより一層活発なご議論を頂戴できますようお願いを申し上げます。簡単ではございますけれども、私、佐藤からのご挨拶とさせていただきます。どうぞ本日はよろしくをお願い申し上げます。

**【新美座長】** どうもありがとうございました。それでは、冒頭のカメラ撮りはこま

でとさせていただきますと存じます。カメラ撮りの方はご退室をお願いいたします。しばらくお時間を頂戴したいと思います。

(報道陣退室)

**【新美座長】** それでは、議事に入っていきたいと思いますが、議事に入ります前に本日の合同会合の趣旨について若干私から申し上げたいと思います。

先ほど佐藤副大臣のご挨拶にもありましたように、利用者料金の分かりづらさや代理店に関する論点など、「モバイル市場の競争環境に関する研究会」と「消費者保護ルールの検証に関するワーキンググループ」の双方に共通した論点がございました。これにつきまして、連携して優先的に議論を進めることが好ましいのではないかということで、私から両会議の皆様方に提案をさせていただきます。皆様方からご了解をいただいたものでございます。そこで、早速というわけではございませんが、早い機会に合同会議ということで開催させていただくものでございます。

両会議のこれまでの議論におきましては、度重なる検討、取組を進めてきましたけれども、課題がまだまだ完全に解消されているという段階にはなっていないという認識が共有されまして、更なる取組について急いで議論する必要があるというご指摘が出されたところでございます。

そのため、緊急に取り組むべき課題とその取組の方向につきまして、事務局においてあらかじめ構成員の皆様方のご意見を伺った上で、緊急提言案としてまとめていただいております。本日はこの緊急提言案につきまして皆様方からのご議論をいただきたいと考えている次第でございます。

それでは、早速でございますが、議事に入らせていただきたいと思います。まずは、お手元にある資料1につきまして、事務局からご説明よろしくをお願いいたします。

**【大村料金サービス課長】** ご説明させていただきます。資料1が緊急提言案、資料2がその概要でございます。資料1に基づきましてご説明をさせていただきます。

この提言案ですけれども、資料1にございますように、全体12ページから成っております。構成として1から4までの4章構成になっております。1ページ、1が「本提言の位置づけ」、2ページからが「シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現」、7ページ、3が「販売代理店の業務の適正性の確保」、そして最後のページ、12ページが「今後の検討の方向性」と4章構成でできております。

1ページから順にご説明をさせていただきます。まず1ですが、「本提言の位置づけ」で

ございます。携帯電話は様々な社会経済活動の基礎となるとともに、国民にとって不可欠なコミュニケーションの手段となっております。この携帯電話をはじめとする電気通信サービスの在り方、これについては、利用者視点に立って、利用者がニーズに合ったサービスなどを選択できるようにすること、事業者間の公正な競争を促進することにより利用者利益の確保を図ること、技術進歩の成果を利用者が享受できる環境を整備すること、という3つの基本的な視点から検討を進めることが重要であるとしています。

「モバイル市場の競争環境に関する研究会」と「消費者保護ルールの検証に関するワーキンググループ」の両研究会では、本年10月以降、それぞれ3回にわたりヒアリング等を行い、検討を重ねてきました。その結果として、このヒアリングを通じて共通して指摘する課題が明らかになってきたことを踏まえ、この緊急提言案では早急に取り組むべき事項を整理していただいたという、そういうものでございます。

2ページに行ってくださいまして、2、「シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現」でございます。こちらにつきましては、まず(1)として背景を整理させていただきます。携帯電話の利用者料金については、2004年に事前規制が完全に撤廃されておりまして、現在競争環境の中で携帯電話事業者がそれぞれ工夫しながら多様なサービスを多様な料金プランで提供しているということでございます。

一方で、料金プランの中には、利用者が正確に理解することが困難なものなどが出てきておりまして、利用者の適切かつ自由な選択が阻害され、事業者間の公正な競争が不当に制限されているというような問題が指摘されております。

この問題につきましては、携帯電話事業者による継続的な工夫にもかかわらず、このような問題が指摘され続けている、そういう状況にあることに鑑みますと、抜本的に見直しをしていくことが求められているのではないかとということで、背景を整理してございます。

具体的には、(2)「通信料金と端末代金の完全分離」です。まず①として、通信サービスと端末のセット販売について指摘された問題点をあげさせていただきます。通信サービスと端末が本来は別のものであるという理解を妨げているということ、同じデータ通信容量のプランであるにもかかわらず、購入する端末によって通信料金が異なるという不公平などが生じていること、必要以上に新規端末に買い換える誘因が働くということ、さらに、ハイエンド端末を中心に過度な端末購入補助が行われることにより、市場メカニズムが有効に機能していないということなど、ご指摘をいただいた問題点を並べさせていただきます。

次のページに行きまして、②が「提言」でございます。この提言におきまして、まず、端末の購入などを条件とする通信料金の割引などについては、通信料金と端末代金の分離が不十分であることによって以下のような問題が生じております。

同じデータ通信容量等のプランであるにもかかわらず、購入する端末によって通信料金が異なるという不公平などがあること、2番目に、利用者が自らのニーズに沿って合理的な選択を行うことができないこと、さらに、割引等を受けるために通信役務の継続利用が求められる場合もあり、利用者を過度に拘束していること、このような問題がございますので、「したがって」のところで、端末の購入等を条件とする通信料金の割引等を廃止することによって、これらの問題点を解消することが適当としてございます。

また、通信役務の一定期間の継続利用を条件とする端末代金側での割引等につきましては、以上の2点目、3点目と同様の問題を有するものであることから、分離の徹底の観点から見直すことが適当としてございます。そして、このような割引については、販売代理店を通じて行われる可能性があるということから、それについてもあわせて対応することが必要としてございます。

さらに「特に」として、端末買換えサポートプログラム、いわゆる4年縛りと言われているものですが、こちらについては、依然として、4ページの黒丸のように、残債免除までの間、通信役務の継続利用が必要となっていること、また2番目の黒丸のように、残債免除を受けないという選択肢が実質的に機能するか疑義があること、さらに3番目の黒丸のように、利用者は残債免除を受けた後も通信役務を継続利用することとなる可能性が高いことというような問題が残っておりますので、抜本的に見直すことが必要としてございます。

次に(3)「行き過ぎた期間拘束の禁止」でございます。こちらについても、まず問題点を整理させていただいています。期間拘束を伴う通信契約の関係について、指摘された問題点でございますが、事業者乗換えのスイッチングコストが高くなっていること、期間拘束なしの料金プランについて利用者にとって実質的な選択肢となっていないこと、契約途中で解約する際の違約金について算定根拠が明らかとなっておらず、またその水準が高いこと、さらに、セットで契約した場合、契約に係る拘束期間のずれが事業者乗換えの妨げとなっていること、こういうような問題点が指摘されてございます。

これにつきまして、②「提言」です。行き過ぎた期間拘束は、利用者が携帯電話事業者を乗り換える上での制約であり、事業者間の公正な競争を阻害することになる、また、技

術革新の著しい電気通信事業分野では、将来を見通した上で利用者が合理的な選択をすることが困難である、そして、ヒアリングにおいて共通して指摘された、以下、ア、イ、ウのような期間拘束については見直すことが適当としてございます。

まずアですが、期間拘束のない契約の提供条件が著しく劣っていることによって、実質的な選択肢となっておらず、それについての合理的な理由がない場合、また、期間拘束の期間が著しく長期にわたっており、その合理的な理由がない場合、これについては利用者を過度に拘束するものであり、見直すことが求められるとしてございます。

イ、解約に係る違約金の水準については、合理的な算定根拠に基づき設定されるべきものであり、その水準が著しく高い場合には見直すことが求められるとしております。

ウ、期間拘束の自動更新については、利用者を過度に拘束するものである一方で、更新に係る手続の手間の省略を望む利用者もあり得ることから、契約当初の段階で自動更新とするかどうか選択可能とし、拘束期間終了の段階で更新するかどうか、また、自動更新の選択を変更するかどうかについて利用者の意思を確認するとともに、自動更新の有無によって料金などに差を設けないということが求められるとしてございます。

さらに、期間拘束のある複数の契約のセットでの締結につきましては、いずれのサービスも同時に無料で解約できる期間を設定することなど、改善策を検討することが適当としてございます。

次に（４）「合理性を欠く料金プランの廃止」です。①「問題点」は、指摘された具体的な問題点でございます。同じ通信頻度、同じデータ通信容量の通信サービスであるにもかかわらず、プランによって通信料金が異なる場合がある、また、基本料が安いプランでは少ないデータ量を選択できないなど、組み合わせに制約がある、このような問題が指摘されてございます。

こちらにつきましては、次のページの②「提言」で、過度に複雑な料金プランや合理性を欠く料金プランは、利用者の正確な理解を妨げるとともに、利用者の合理的な選択を阻害するものであるため、見直すことが適当であるとしております。

例えばですが、音声通話について同一の内容の基本料について、使用する端末や選択するデータプランの別により料金が異なるなど、合理的な理由なく同一サービス・同一料金になっていない場合があります、そのようなものについては見直すことが求められるとしてございます。

２章の最後、（５）「取組の方向性」です。市場競争の下では、携帯電話事業者による工

夫と競争によって多様なサービスが多様な料金プランで提供され、利用者が十分に理解した上でサービスを適切かつ自由に選択し、低廉な料金で利用できることが望ましい、ただ、その際、事業者による工夫と競争というものは、利用者の利益を阻害するものとならないための最低限の基本的なルールを守りつつ行われることが必要であるとし、その最低限の基本的なルールとして、料金その他の提供条件に関する禁止行為を定め、それに違反した場合には業務改善命令を行い得ることとすることなどについて、電気通信事業法の改正を含め、必要な措置を検討し、速やかに実施に移すことが適当であるとしております。

さらに、「また」のところ、その措置の効果をデータに基づき検証できるよう、携帯電話事業者における販売奨励金などのデータを定期的に総務省において把握することが必要であるとしてございます。

【梅村消費行政第一課長】 続いて7ページの3、「販売代理店の業務の適正性の確保」でございます。(1)「背景」、1段落目でございますが、電気通信事業法では、新規参入や料金の事前規制を緩和する一方、消費者保護ルールの充実を図るなど、累次の法改正が行われてきたことを書いてございます。具体的には、2003年には提供条件の説明義務や苦情処理義務、そして2015年には契約書面交付義務、事業者による代理店に対する指導等の措置義務、初期契約解除制度、不実告知、勧誘継続行為の禁止等の規律が設けられたことを書いてございます。

2段落目でございますが、2015年の消費者保護ルールの導入以降、P I O-N E T及び総務省に寄せられた電気通信サービスに関する苦情相談件数は低下しておりまして、消費者保護ルールの導入について一定の効果が見られたところでございます。しかしながら、その傾向は緩やかであり、依然として高い水準にあるとしております。

一番下の3段落目でございますが、国民生活センターの分析によりますと、携帯電話やF T T Hに関する苦情相談は、それぞれ2万件、1万件超といった高い水準で推移している事実を書かせていただいております。

8ページに参りまして、中ほどでございます。こちらもP I O-N E Tと総務省に寄せられた苦情相談の分析でございますが、苦情相談の要因となった販路等としましては、携帯電話につきましてはキャリアショップや量販店等の店舗販売、F T T Hサービスにつきましては電話勧誘という販売形態が高い比率となっており、販売代理店に起因した苦情相談が多く生じているということを書かせていただいております。

続いて(2)の問題点でございます。苦情相談の中身を見ますと、その多くが不適切な

勧誘、説明に起因するものとなっていると書かせていただいております。主なものを挙げておりますが、携帯電話ですと、通信容量が大きな料金プランを進められ、言われるがまま契約したが、後で必要のないものだったとわかった。あるいは、スマホを契約したら、不要なタブレット端末、ヘッドフォン等の付属品とのセット契約だった。あるいは、色々契約したが、スマホすら使いこなせない。こういった苦情相談も増えております。

F T T Hにつきましては、大手通信事業者からの電話だと思い契約したが、別の事業者だったので、解約したいといった苦情、あるいは、契約先のプラン変更だと思ったら、別会社との契約になっていた。こういったところが多く上がってきているところでございます。

また、消費者ワーキンググループにおきましては、販売代理店の業務について以下のような点が指摘されております。1つ目は、携帯電話につきましては、契約内容が複雑化、説明時間も長時間化し、契約内容や料金を消費者が正しく把握できておらず、また、消費者が希望する契約になっていないといったこと。

あるいは、光コラボの代理店の電話勧誘の苦情は相変わらず多く、新しいサービスのご案内ですと言われたので、契約中の事業者だと思ったなど、勧誘時に事業者名について誤認を与える、誤解を与える勧誘となっていること。

また、携帯電話につきましては、「〇万円キャッシュバック」、あるいは「実質0円端末」をうたう店頭のパスター、ロードサイドショップの立て看板がいまだに見られること。

また、「実質0円」等の広告表示においては、特定の適用条件を認識しづらいと。そのため、特典が受け取れなかったといった苦情も寄せられているということでございました。

一番下の段落でございますが、ご指摘のあった3点目の指摘については、販売代理店独自の過度な端末購入補助が依然として行われていると考えられますが、これは通信料金の高止まり、利用者間の不公平といった点で懸念があることを書かせていただいております。

10ページでございます。一番上の段落につきましては、通信と端末をセット販売する場合の過度な端末購入補助についての総務省における指針の紹介でございますが、事業者に対してはその適正化を図っているものの、販売代理店は同指針の対象外になっていることを記しております。

なお書きのところでございますが、これは事業者団体独自の取組を紹介してございます。2014年に設立されました全携協様による「あんしんショップ認定制度」が全国的に展開されてきていること、また、光コラボの事業者につきましては、テレコムサービス協会



様による「重要事項説明項目とトークの手引き」と、こういったガイドラインが策定されておりまして、業界団体独自で苦情相談の改善につながる取組が進められているということを紹介しております。ただ、課題としましては、この一層の普及・浸透ということを書かせていただいております。

(3)の「提言」でございますが、販売代理店の指導につきましては、2015年の法改正によりまして、事業者において委託した業務に係る指導の措置を行うことが義務づけられております。総務省におきましては、提供条件の説明義務違反、不実告知の禁止違反等に限って、事業者のみならず、販売代理店に対しても業務改善命令ができることとなっております。

「しかしながら」ということで課題を挙げております。一次販売代理店の下にある二次、三次の代理店を含めまして、通信事業者による指導が十分に行き届いていない状況が見られるとともに、販売代理店における独自の過度な端末購入補助、あるいは、利用者に誤認を与えるおそれのある勧誘、また誤認を与えるおそれのある店頭広告等の不適切な業務実態につきましては、総務省で改善を命じることができないなど、適切な担保措置が必ずしも講じられているとは言えない状況にあるということ。そして、総務省においてその代理店の実態把握というものが十分にできていると言いがたい状況にあることを記してございます。

一番下の段落でございますが、販売代理店は、電気通信サービスの契約におきまして利用者に最も身近な窓口でございますが、業務が適正に行われることは利用者利益を確保する上で必要不可欠ということで、電気通信事業法の改正を含め、必要な措置を講じることが適当としております。

まずアでございますが、販売代理店の存在を事業者経由で間接的に把握するのではなく、行政が直接把握するための必要最小限の制度として届出制を導入すること。

イでございますが、その上で、勧誘行為におきまして、社名、あるいは勧誘目的であることを明示しないなど、利用者に誤解を与えるような電気通信事業者及び販売代理店の不適切な勧誘行為を禁止し、違反した場合には業務改善命令を行い得ることとする。

ウ、加えて、電気通信サービスの契約の媒介と一体として行われる販売代理店の業務において、電気通信サービスに関して利用者の利益を阻害するような不適切な実態があれば、業務改善命令の対象にするといったことを書かせていただいております。

なお書きのところは、先ほどの「あんしんショップ認定」の取得、あるいは、テレサ協

のガイドラインの活用等、さらに積極的に取り組むことが期待されることを示してごさいます。

最後、4ポツでございますが、以上につきまして早急に取り組むべき事項としまして、「シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現」及び「販売代理店の業務の適正性の確保」の2つの項目を軸に整理したということ。

「モバイル市場の競争環境に関する研究会」では、引き続きということで、それ以外の課題、MVNOを含めた事業者間の公正な競争条件を確保する観点から、接続料の算定方法の見直し等の検討を深めるとともに、「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書で取り上げられた事項の実施状況の検証を行うとしております。

消費者ワーキンググループでは、電気通信サービスの消費者保護の観点から、契約時間の長さ、高齢者への適切な対応などの契約時の説明の在り方、利用中や解約時の説明の在り方、一定規模以下の法人のサービス利用の保護の在り方等について検討を深めることとしております。

あわせて、両研究会は本緊急提言案に沿った取組の進捗状況についてフォローアップを行うということを書かせていただいております。

案の説明につきましては以上でございます。

**【新美座長】** どうもありがとうございます。それでは、ただいま事務局から説明のありました緊急提言案に対するご質問、ご意見、また今後の両会議や総務省の取組に対するご意見、その他何かございましたらお願いいたします。

なお、市川構成員は本日ご欠席されておりますが、本件についてあらかじめコメントを頂戴して、資料3として配付しておりますので、ご一読いただければと思います。

なお、このテーマにつきましては、既にそれぞれの会合におきまして皆様方の意見をかなり集中していただいているところでございますので、討議の時間は30分程度とさせていただきますと思います。限られた時間ではございますけれども、どうぞ積極的なご意見をいただきたいと考えております。どうぞよろしく申し上げます。

では、長田さん、どうぞよろしく申し上げます。

**【長田構成員】** ありがとうございます。5ページのウの期間拘束の自動更新のところなんですけれども、ここを読みますと、利用者が更新に係る手続の手間の省略を望むことがあり得ると書いてあり、そして、この最後のところに、自動更新の有無により料金等に差を設けないことが求められる。この2つを解決するのは、前から申し上げ

ていることなのですが、2年間以上の期間拘束ということにして、2年を過ぎた後は、解約料なく、そして同じ条件で契約が続けられるというのが一番シンプルな解ではないかと思っておりますので、今回のこの提言はこれでお出しただくとしても、キャリアの皆さんにはそこを是非ご検討いただきたいなと思っております。

【新美座長】 期間拘束に関連してのコメント、ご意見だということで、引き続きワーキンググループ等で議論してまいりたいと思っております。他にご質問、ご意見ございましたら。では、石田さん、どうぞよろしく申し上げます。

【石田構成員】 代理店の届出のことについてですが、11ページに届出制を導入するというふうに規定が入っていますけれども、一次代理店、二次代理店、三次代理店とか、代理店たくさんあるかと思うのですけれども、それにつきましては、一次代理店も二次代理店も全て届出ということによろしいでしょうか。

【新美座長】 ご質問ですので、どうぞ事務局の方から。一次、二次、三次、代理店であれば全部入るのかということですが。

【梅村消費行政第一課長】 ありがとうございます。ご提言の中身のところで想定させていただいてますのは、10ページの下から2段落目でございますように、一次代理店の下に二次、三次の販売代理店、これは特にF T T Hのサービスなどについてはこういった実態もあるわけでございますが、こういったところでの指導が十分に行き届いていない事例、そういったものに起因する苦情相談なども見られるところでございますので、そういったところの把握も視野に入れた方がよいのかなと理解しているところでございます。

【新美座長】 提言の趣旨としては、直接総務省が把握したいということだと思っております。

【石田構成員】 ありがとうございます。

【新美座長】 今の点は、11ページのアのところに提言としてありまして、行政が直接把握するんだということは明言されていますので、明確になっているとは思いますが。

他にご質問、ご意見ございましたら。どうぞよろしく申し上げます。

【大谷構成員】 ありがとうございます。今回の緊急提言案は、いずれも電気通信事業法の改正を視野に入れたものとして述べられているところでして、それが大きな特徴かと思っております。これまでにもガイドラインを中心とした行政の対応だけでは不十分なのではないかなど、多数ご意見をいただいていたところですので、それに向けてどのような法的な対応ができるかということをも改めて検討するという意味でまとめられたものとなっております。

ます。それで、この取組について少しご意見を申し上げたいと思っております。

1点目は、一般の商取引でもサービスと機器などをセット販売するといったケースは生じ得るもので、競争市場に不当な影響を与えない抱き合わせというのは一般にあるものだと思います。けれども、これまでに見てきておりますように、一定の行政指導があるからこそ、利用料金は多少下がってきておりますけれども、それがなかったとすれば、利用料金には下方硬直性が認められるという、そういった残念な現実があるために、一般の商取引でも生じ得るものについて何らかの対応を余儀なくされているという現状があるかと思っております。

ですので、現在生じている競争阻害性が高まっている状況に照らして、ミニマムな規制というのがどこまでなのかということの限界を探る意味で、明らかにしていかなければいけないことがあるかと思っております。

1つには、資料でいいますと、5ページのところに、提言の内容ですけれども、アのところです、合理的な理由、それから合理的な算定根拠、それから、(4)のところにも合理性を欠くという、「合理性」といったことが繰り返し述べられているところです。合理的な理由として認められるのは何なのか、そして、合理的な算定根拠として設定されるというのは、どのような在り方がそうなのかといったことについては、細かい議論がやはり必要になってくると思っております。細かい議論に際しては、我々自身がさらに知恵を出すということも必要ですし、また、事業者におかれましても、諸外国の例などで、過度でないもの、合理性があると認められているような例なども挙げていただいたところですので、さらに何が合理性があるのかといったことについて十分な説明をしていただくようお願いしたいと思います。

そして、同じように、「過度の」という言葉も、それから「行き過ぎ」という言葉も出てきているかと思っております。何が行き過ぎで、何が行き過ぎていないのかということについても、やはり合理性という基準が出てくると思っておりますので、その基準に値するものについて、引き続き十分な議論ができるようにそれぞれが知恵を絞っていくことが必要なのではないかと考えております。

ただ、方向性におきましては、通信料金の下方硬直性という弊害を改めるために最低限必要なものとして提案しているものですので、是非この方向性にならった実質的な対応ができるように総務省にはさらに汗をかいていただければと思います。

以上です。

【新美座長】 ありがとうございます。なかなか重要な問題指摘、ご意見だったかと思  
いますので、この点はさらに詰めていく必要があるかと思ひます。

他にご意見、ご質問ございましたら、どうぞ。では、森さん、お願いします。

【森構成員】 ありがとうございます。背景のところにも冒頭2ページのところにも  
お書きですし、市川先生の資料3にもありますけれども、もともと通信料金は、自由化を  
進めてきたのであって、販売方法等も含めて自由な競争環境の下で行われるべきであると。  
これは忘れてはいけないことだと思ひますけれども、ただ今回の分かりやすい料金と販売  
代理店の直接規制ということについては、消費者が選択しにくい、つまり、競争原理がう  
まく働かなくなっている問題が発生していることに加えて、どちらについても、まじめに  
やっている人が損をすると、競争上不利になるという、そういう状況が出てきていたの  
ではないかと思ひます。それが今般の検討会での皆様のご指摘の中に垣間見えていたわけ  
でして、そういう意味では、今回、電気通信事業法を改正する、そして、禁止行為を定める、  
または届出制をとるというハードな対応になるわけですが、これは選択肢として私  
は全く正しいと思ひます。論点も、問題となる点も適切に選択をさせていただいていると思  
ひます。

ちょっと1点追加で申し上げたいのは、これまで時々出てきている話として、今回の緊  
急提言案では、通信料金と端末代金を混ぜてしまうから分かりにくいということが前面に  
出てきていまして、それを完全に解消しようということ、これは正しい方向かと思ひま  
す。何かと混ぜられると有利なのかどうなのか分からなくなってしまう。

それが今回は端末代金と通信料金だったわけですが、例のオプションの話もこれ  
に近いものがあって、オプション契約、通信契約とは違うオプションの契約をくっつけて、  
それを条件にして通信料金を下げましょうということになると、これはまた消費者として  
は、そうなのかと、そそられてしまうわけですが、オプションは3カ月たったら解約して  
くださいねという、3カ月たったら有料になりますよという話ですと、3カ月たったら解  
約しようと思っているわけですが、忘れてしまつてそのままになってしまう。それ  
は以前から消費者保護ワーキンググループでは、そういったオプション契約をするのであ  
れば、何とかそのオプションを実利用ベースで課金するというふうにならないかというよ  
うなお話が出ていたわけでごいまして、これも混ぜると問題が発生するという1つの場  
面ではないかと思ひますので。ただ、オプションの契約は、全然通信と関係ないものもあ  
るわけですので、なかなか難しい話ではあるかと思ひますけれども、今回通信料金と端

未代金の分離というお話が出ましたので、将来の課題として申し上げておきたいと思いません。

以上です。

【新美座長】 どうもありがとうございます。これもご意見として、今後の方針に生かしていきたいと思えます。あと、他に。では、どうぞ黒坂さん。

【黒坂構成員】 ありがとうございます。私からの意見を申し上げたいと思えます。まず今回の緊急提言案の趣旨には基本的に賛成の立場です。その上でコメントさせていただきたいのですが、本来一般論的に考えますと、本来であればこうした規制を進めていく取組というのは、可能な限り小さく、また行われたいことが望ましいと私自身は考えております。

しかしながら、モニタリング定期会合などでの実態調査であるとか、あるいは、料金に関する分かりにくさについての国民からの声は重く受けとめるべきであろうとも理解しておりますので、できる限りこうしたアプローチについて具体化を進めていく必要があろうと思っております。その上で、例えば、先ほど合理的とは一体どのように解釈すべきかというご指摘がありました。全く私も賛成でございます。解釈の幅をできるだけ小さくしていくような努力を今後進めていただきたいということが1点。

2つ目が、おそらく今後は法改正を受けて具体的な届出制の導入であるとか規制の取組が進んでいくと思えますので、そうした法的根拠及び法的な解釈の明確化というものをできるだけ進めていただきたいということが2点目。

3点目でございますが、おそらくこうした今回の提言内容に沿った料金プランの変更であるとか、販売現場の取組の変更であるとかというのはかなり大きな影響が及ぶことが想定されます。ですので、消費者に対するものはもちろんそうなのですが、事業者及び販売代理店、このいずれに対しても、啓蒙活動、今後こういった形でいろんなことが変化していきますよといったことを是非伝えていただきたいと思っております。

私からは以上です。

【新美座長】 ありがとうございます。他にご意見、ご質問。どうぞ、木村さん、お願いします。

【木村構成員】 料金体系ですとか契約時の説明の在り方ということで、複雑にしているとか、料金体系そのものはシンプルなものもあるのでしょうか、やはり先ほど森先生がおっしゃったみたいに、オプションですとか、その他の要因が、契約時の説明

を色々複雑にしていることを考えますと、やはり消費者が自分の利用する契約をきちんと理解できるようにシンプルな契約体系であってほしいと思いますので、今回の提案には賛同いたします。

その結果として、ショップでの契約時間が短くなるということであれば大変ありがたいと思います。消費者が、これいいかなと思って店に入ったときに、冷静に選べるかというところが大変重要だと思います。店員の方に、これ安いですよ、これいいですよと言われたら、どうしても気持ちがふらふらっとなってしまうので、そこをきちんと消費者が安心して契約できるようになるといいなと思っております。

そして、新しいサービスがこれからもどんどん提供されていくと思います。そのたびに問題だといって検討されることが今後も出てくるであろうということを考えますと、やはり今後も引き続き検証して、問題があればすぐに対応ができるような継続的な仕組みが求められるのではないかと考えております。

以上です。

**【新美座長】** ありがとうございます。これも貴重なご意見だと思いますので、今後の議論、さらに具体化に向けてということかと思えます。

他にご質問、ご意見ございましたら、いかがでしょうか。では、北さん、お願いします。

**【北構成員】** 今回ついに通信料金と端末代金の完全分離という提言を出すことになりました。そこまで本当にやるのかという意見もあると思います。世界各国の端末と回線の売り方を見ても、大体どの国でも端末と回線はセットで販売されています。アメリカぐらいですかね、つい最近まで端末は端末で買ってください、回線は回線で契約しましょうという完全分離だったのですが、最近、非完全分離の方向に向かい始めています。

ただ、ヨーロッパでも、崩れ始めたアメリカでも、最新の iPhone のような高価な端末が一括0円キャッシュバック、今 iPhone XR が一括0円キャッシュバックで売られているわけですが、そういう行き過ぎた安売りがされている国は日本しかありません。もしあったら是非教えてほしいです。韓国もそうだった。韓国においては、結局、議員立法によって端末流通法で対応しました。時限立法だったのですが、その後も比較的安定していると聞いています。

ですから、これまでが普通だと思ったら大間違いでありまして、これまでが異常だったと我々は考えるべきであります。

本当はこういう強い規制を入れずとも、これまで何度も適正化するチャンスはありまし

た。色々試みてみたものの、一向に過度な安売りが収まらないということで、日本も正常化するためには然るべき対応をとらなければならないということだと思います。

ただ、完全分離することによって、先ほど合理的という言葉がありました。完全に値引きを無くしてしまったら、さすがに在庫をはくことができなくなりまして、それではビジネスとしてキャリアさんも代理店さんも立ち行かなくなってしまう。そのため、一定のルールを作る必要があるとは思いますが、このルール次第で、その泳ぎ幅が大き過ぎたり、抜け穴があつたりすると、せっかく法改正まで視野に入れて検討していることが、実効性を持たなくなってしまう。

と同時に、こういったルールができて、実際日本全国の販売現場で過度な値引きをするような代理店が現われた場合、どうやってそれを把握するのか。その代理店に対してどのように業務改善命令を執行するのか、という課題があります。先日ソフトバンクさんから、韓国では監視団を組成しているという話がありましたが、日本ではどうするのかということも含めて、これからさらに知恵を出し合って、せっかくここまでやるわけですから、実効性がしっかり担保できるような仕組みを一緒に考えてまいりたいと思います。

以上でございます。

**【新美座長】** ありがとうございます。他にご意見ございますでしょうか。では、石田さん、どうぞ。

**【石田構成員】** 今一定の割引というお話がございましたけれども、問題なのは、やはり消費者が自分で選択できていないということだと思います。色々なものがセットになって、なおかつそれに代理店のオプションがついたり、キャリアさんの値引きがついたりすると、それをセットで、このセット、あのセット、と進められると、一体何が幾らでということがはっきり分からない。端末が幾らで、通信は幾らで、オプションは幾つつけることによって割引がついていてとか、そういうことをきちんと理解して自分で選択ができるというように明確にしていただきたいと思います。

**【新美座長】** ありがとうございます。他にありますか。

**【関口構成員】** 2点ほどコメントしたいと思います。今回、携帯に圧倒的な比重がかかっているわけですが、2点目はF T T Hについての苦情についてです。初めの携帯について、基本的には私はこの緊急提言案については賛成であります。モバイルに関しては、北委員からもお話があったように、在庫管理についてMNOの各社さんは、温度差はあるのかもしれませんが、影響を受けるという意味では、かなりの犠牲を伴う提言だと



思います。ただ、今回この提言によって実現するものを考えると、その犠牲の下において得られるメリットの方がやっぱり大きいだろうと思っています。

得られるメリットの1点は、利用者相互間での長期保有者と買い換えを頻繁に行う者との公平性の担保ということですよ。このことは前々から指摘をされていたことであります。

もう1点は、MNOとMVNOとの間のイコールフットイング化ということのメリットです。今回MNOさん各社は料金面で相当な値引きの宣言をされました。その意味でいうと、MVNOさんの武器をむしろ奪うような、価格競争という点でいうと、MNOとMVNOとの差がほぼ無くなりつつあるのではないかと。そもそもMVNOの商品戦略というのは、MNOのひずみのところを、よりフィットするサービスを提供するという形でシェアを11%まで伸ばしてこられたわけで、総務省としてMVNO振興ということはずっと言い続けてきたし、これからもMVNOの各社さんに対してますます成長していただきたいという気持ちが強いはずであります。

その点で、端末についてのMNOの補助を行うという行為について、MVNOにはそもそも新規の端末をなかなか調達できないという問題もあるし、こういった値引きの原資が提供できないという課題もありますので、そういったMNO側の犠牲の下において、こういったMVNOに対する振興策の1つとしてこれは相当効いてくるという意味で、利用者間の不公平性、それから、MVNOに対する一定の競争をサポートといいますかね、支援という点で、私は今回の提言はプラスに効くだろうと思っています。

それから、2点目のF T T Hについてです。8ページのグラフについて、携帯については店舗での苦情が圧倒的に多い。のに対してF T T Hサービスは、電話による勧誘が多いという、非常に特徴的な点があります。

そして、次のページのF T T Hに対する苦情の内容が3つほど指摘されていますが、これをよく読みますと、実はN T T 東西さんが個人向けの販売をもう中止されていて、法人は残っているにしても、個人営業は光卸によって卸提供先に販売を委ねているという現実があるにもかかわらず、そのことが消費者の方々にはあまり伝わっていないということが原因ではないかと考えられるんですね。しかも、その方たちというのは、黒電話をお持ちの方と、それから東西との光契約をされていた方が対象であるということで、そこに電話がかかってくるという状況なんですね。

実は私の個人的なお話を申し上げますと、3人の子供のうち2人が独立していますが、

2人とも固定電話を持っていません。その話をある課の方に申し上げたところ、課長さん以外どなたも固定電話をお持ちではないというような状態で、世代間によって相当、今固定電話離れが激しくなって、若い人たちほど家庭の中に固定電話が無いという状況があります。その意味では、固定電話を残していらっしゃる方、少なくとも50歳以上の家庭ですよね、その家庭で相対的な情報弱者の方たちに光卸の状況がきちんと伝わっていないということがあるので、この点はもう少し制度の説明をした上で、こういった苦情が減るような努力をすべきだと感じました。以上です。

【新美座長】 ありがとうございます。そろそろ時間も参りましたが、今日、オブザーバーで消費者庁と公正取引委員会からご出席いただいておりますので、何かコメントがございましたらよろしくお願ひします。まず消費者庁さんから。

【消費者庁】 消費者庁でございます。いつもお世話になっております。今回の緊急提言案につきまして、私どもも、消費者の権利の保護、特に消費者の自由な選択に資するものというふうに前向きに評価をしているところでございます。

特にその中におきまして、いわゆる不適切な店頭広告の話、そこが問題認識についての言及というのがございました。これにつきましては、以前当庁からもご説明申し上げましたけれども、既存の景品表示法等の活用、あるいは、規制改革推進会議でも同様の適正表示のルール整備というところについても提言をいただいております、それについて今後取組を進めていく予定にしております。

そうしたようなことも含め、総務省と関係省庁とも連携しながら消費者保護が十分に確保されるように取組を進めてまいりたいと考えております。

以上でございます。

【新美座長】 ありがとうございます。それでは、公正取引委員会から一言お願ひします。

【公正取引委員会】 公正取引委員会でございます。私ども、今年の6月に調査報告書を公表いたしまして、競争政策上の課題について周知してまいりましたけれども、今回の緊急提言案につきましても、私どもと問題意識を同じくし、同じ方向を向いていると考えております。引き続き、総務省、消費者庁といった関係省庁と連携して、モバイル市場における競争環境の整備に努めてまいりたいと考えております。

【新美座長】 どうもありがとうございます。議論をし始めると次のテーマがどんどん展開していくかと思いますが、緊急提言案につきましてご議論いただきました。皆様から

はこの緊急提言案について賛成であるということでご支持いただいたと思いますので、この案を元にパブリックコメントをしていただきまして、その提出された意見を踏まえて最終的に取りまとめることにしたいと存じますが、いかがでございましょうか。よろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

【新美座長】 ありがとうございます。とりわけ本提言をまとめた後は、大谷さんから問題提起がありましたように、合理性というのをどうやって担保していくのかということもあろうかと思いますが、これはかなり大きな課題になるかと思っておりますので、また皆様方のお知恵を借りながら次のステップに進んでまいりたいと思っております。

それでは、最後に石田総務大臣からお言葉をいただきたいと思っております。よろしくお願ひします。

【石田総務大臣】 総務大臣の石田でございます。新美座長をはじめ、構成員の先生方には本当に、それぞれの分野、4回にわたって熱心かつ精力的にご議論を賜りまして、心から厚く御礼申し上げたいと思っております。

以前にも申し上げましたけれども、やはり携帯電話の料金の低廉化につきましては、国民的関心も非常に高いわけございまして、そのような中で、この重要な課題について速やかに緊急提言案をおまとめいただきましたことに心から厚く御礼を申し上げたいと思っております。

緊急提言案におきましては、携帯電話市場の競争を促進し、料金の低廉化を実現するための必要な取組について、法改正も含めた具体的な方向性の案をお示しいただきました。総務省としては、パブリックコメントを得て、緊急提言を取りまとめたいただいた後に、しっかりと具体的な措置をスピード感をもって講じてまいりたいと思っております。

また、本研究会におきましては、緊急提言案に盛り込まれた事項以外にも検討が必要な課題が多くあるところでございまして、先生方にはこれからも一層活発なご議論をよろしくお願ひ申し上げまして、私からのお礼のご挨拶にさせていただきたいと思っております。

長期間にわたりまして本当にありがとうございました。

【新美座長】 どうもありがとうございます。それでは、事務局から連絡事項がございましたらよろしくお願ひします。

【大塚料金サービス課企画官】 事務局でございます。先ほど座長からご説明をいただきました緊急提言案のパブリックコメントにつきましては、12月18日までの間、実施

させていただきたいと考えてございます。

また、両会議の次回会合の日程等につきましては、調整の上、別途連絡させていただきます。

以上でございます。

**【新美座長】** ありがとうございます。

それでは、皆様の活発なご議論をいただきまして、どうもありがとうございました。これにて合同会合、終了とさせていただきます。どうもお忙しい中、ありがとうございました。

以上