

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9回）

平成31年4月17日

【牧野消費者行政第一課課長補佐】 事務局でございます。

議事に入ります前に、お手元に配付しております資料について確認させていただきます。本日の配付資料につきましては、議事次第に記載されている資料1、資料2-1から2-3の計4点となっております。不足がございましたら、事務局までお申しつけください。

【新美主査】 皆様、おはようございます。本日も、お忙しい中お集まりいただきまして、ありがとうございます。ただいまから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9回会合を開催いたします。

本日は、近藤構成員及び西村構成員からご都合がつかない、ご欠席だということのご連絡がございましたので、ご報告させていただきます。

それでは、議事に入りたいと存じます。本日の議案でございますが、お手元でございますように、中間報告書（案）に対する意見募集の結果についてお諮りしたいと思います。

こちらにつきましては前回、3月14日の第8回会合の後、4月1日までの間、消費者保護ルールの検証に関するWG中間報告書（案）についての意見募集を行い、17件の意見が提出されております。

本日は、意見募集において提出された意見の内容を確認し、この意見に対する本ワーキンググループの考え方及び意見を踏まえた中間報告書（案）の修正の可否についてお諮りしたいと存じます。

それでは、まず資料1及び資料2-1から2-3について、事務局からご説明をお願いしたいと思います。よろしく申し上げます。

【梅村消費者行政第一課長】 消費者行政第一課長、梅村でございます。それでは資料に沿ってご説明をさせていただきます。資料1をお願いいたします。

中間報告書（案）に対する意見募集結果ということで、3月16日から4月1日まで意見募集を行いまして、意見提出件数としては17件、内訳は下の表にございますように、法人・団体の方から11件、個人から6件いただいております。次のページをお願いいたします。

こちらにいただいた意見及びそれに対するワーキングとしての考え方ということで、左と右に整理をさせていただいております。まとめ方としましては、緊急提言のときの意見募集と同様、総論、第1章、第2章という部分部分に対してのご意見を整理しまして、また、この「賛同する。」というもの、また「賛同する。ただし意見あり。」と「その他。」、こういったところに分類をさせていただいて整理をしております。

それでは総論からご説明させていただきます。まず中間報告書に賛同するというご意見、全国携帯電話販売代理店協会、全携協様から「内容を真摯に受け止め、より適切でわかりやすい説明を行っていただけるよう」今後も努力を続けてまいる所存というご意見、そして全国消費生活相談員協会様からは「中間報告の方向性に概ね賛成」というご賛同の意見をいただいております。

その下でございます。「その他。」個人の方から「料金がわかりやすくなっても、やすくならなければ意味がありません」というご意見もございました。

第1章のところでございます。個人の方から漢字の字句の修正ということで「分かりやすい」という漢字の統一ということでいただきまして、こちらにつきましては合計6カ所ございましたので修正をさせていただければと思っております。

3ページをお願いいたします。第2章の(3)の構成員のご意見のところでございます。こちら「平成27年」という表記がありましたが、西暦表記というご意見で修正をさせていただければと思います。

3ページの中ほどございまして、第3章(2)緊急提言を受けた対応のところでございます。賛同のご意見のところがございますように、ここでは「制度の具体化のための検討に際しては」、「市場に与える影響も見極めつつ、関係事業者が行うべき対応が明確となり、実効性ある取組が行われるよう、F T T H、M N O、M V N O等の各事業者及び販売代理店その他関係者の意見も十分に聴いた上で、できる限り明確な基準が整備されることが望ましい」、こういう記載がございますが、それに対して賛成ということで楽天モバイル様からご意見をいただいております。

また、3ページの一番下でございますが、こちらは個人の方からのご意見になりますが、1段落目でございますように、「端末代金と通信サービスの分離による競争確保や利用者の解除権の自由を高める方向での電気通信事業法の改正は望ましい」というご意見、またその下、次のページをおめくりいただきまして、違約金について書かれてございまして、「違約金の上限が定められるよう期待します」ということ、そして最後の段落に「消費者・

消費者団体の意見を十分に聞いて、総務省令が定められるようにすべき」というご意見でございました。こちらにつきましては、回答案のところで、「中間報告書に記載のとおり」ということで、先ほど申し上げましたとおり、「関係者の意見も十分に聴いた上で」、「基準が整備されることが望ましいと考えます」という回答案とさせていただいております。

4ページでございます。中ほど。こちらはクアルコムジャパン合同会社様からのご意見でございます。まず1行目に「貴省の取組みに賛同いたします」ということが書かれた上で、「1.」「2.」でご考慮いただきたい点ということで意見提出をされております。1.につきましては、5G導入と普及への悪影響を回避ということで、こちらは2段落目をごらんいただきますと、「端末補助金は、新技術に対する消費者のリスク回避志向を打開し、新技術の採用を促進する上で経済的に効率の良いアプローチです」ということ、そして3行ほど飛びまして、「日本の消費者に5G端末の補助を行う自由裁量を通信事業者に与えることで、端末はより入手しやすく手頃な価格となり」、サービスが促進されるということを書かれております。

また、2.のところでございますが、「意見を聴取する関係者にモバイル端末メーカーと部品メーカーを追加してほしい」というものでございました。こちらの右側のご意見案でございますが、「5Gの円滑な普及のためにも、利用者が通信料金と端末代金のそれぞれを正確に理解した上で、自らのニーズに沿って通信サービスや端末を選択できるような環境を整備することが、利用者利益の確保のために必要であると考えます」とさせていただいた上で、「なお」ということで、「通信役務の一定期間の継続利用を条件としない端末代金の割引は、一律に否定されるものではないと考えます」としてございます。

「また」のところは、先ほども書かせていただいた記述でございますが、「関係者の意見も十分に聴いた上で、できる限り明確な基準が整備されることが望ましいと考えます」とさせていただいております。

5ページでございます。中ほどの取手総合法律事務所様からの意見は、2つ上の「個人3」と全く同じ記述でしたので、説明は割愛させていただきます。

5ページの一番下でございます。こちらはジュピターテレコム様からのご意見でございます。中ほどにございますが、緊急提言のときも同じような意見を出しておりますが、中ほどにございます、「地域の電気商や不動産会社などが契約行為を行わずに送客だけのケースも販売代理店として一括りに届出の対象と見做すことがないよう」定義を明確にしてほしいというご意見でございます。3段落目にありますように、「省令策定にあたって

は、適切な届出の範囲とし、いたずらに行政事務を増加させることなく実効性の高い制度となること」を要望ということが書かれておりまして、こちらはご賛同の意見として承った上で、届出制の詳細につきましては、「いただいた御意見も参考としつつ、明確な基準が整備されることが望ましいと考えます」とさせていただいております。

6 ページでございます。「その他」のところになりますが、こちらはNTTドコモ様からの意見がまずございます。通信料金と端末代金の完全分離についてでございますが、「対象となる事業者には例外を設けるべきではない」というご意見が書かれてございます。こちらは右側でございますように、事業法改正案におきまして、この「完全分離の対象事業者について、対象となる移動電気通信役務の『利用者の総数に占めるその提供する移動電気通信役務の利用者の数の割合が電気通信事業者間の適正な競争関係に及ぼす影響が少ないものとして総務省令で定める割合を超えないものを除くとされている』とされているところ、総務省においては、一部の事業者を対象から除く場合であっても、モバイル市場における公正競争が確保されるよう、その範囲は極めて限定的なものとするのが適当と考えます」とさせていただいております。

その下、全携協様からのご意見でございまして、3行目でございます「5G端末の普及が適切に進むよう、特に3G・4Gから5G端末へのマイグレーション（乗り換え）については」、「活性化するような総務省令のご検討をよろしくお願いいたします」ということが書かれてございます。こちらは右でございますが、「5Gの円滑な普及のためにも、利用者が通信料金と端末代金のそれぞれを」理解した上で、選択できる環境が望ましいということ、そして端末代金の割引は、先ほど申しましたように、「一律に否定されるものではないと考えます」ということを記載してございます。

その下も全携協様からのご意見でございまして、6ページの一番下の行でございますが、「販売代理店の売上高営業利益率は規模の大小に関わらず2～3%のため、環境変化の影響を強く受けやすい状況です」ということと、その次のページで、「完全分離の導入後、販売代理店への影響が想定外に大きかった場合は『適時のフォローアップ』とあるとおり、速やかなフォローアップ及びご対応をお願いします」と書かれてございます。こちらにつきましては「適時のフォローアップを行う予定です」ということで回答させていただいております。

7ページのご意見でございます。こちらはKDDI様からのご意見でございまして、意見要旨のところがございますように、この『契約の解除を行うことを不当に妨げることに

より電気通信事業者間の適正な競争関係を阻害するおそれがあるものとして総務省令で定める料金その他の提供条件』を定めるにあたっては、客観的に見て明確かつ合理的な基準であることが必須」ということ、「具体的な根拠を示して頂く必要がある」ということの見解をいただいております。右側にございますように、この「事業法改正案の下での制度の詳細については、改正案の成立後に検討が行われるものです。中間報告書に記載のとおり、制度の検討に際しては」、その「関係者の意見も十分に聴いた上で、出来る限り明確な基準が整備されることが望ましいと考えます」というふうにさせていただいております。

8ページにまいります。ここからは個別の論点の部分でございまして、まず(1)の携帯電話の料金プランの理解促進のための取り組みでございまして、まずは個人の方からと、あと全相協様からの賛同のご意見。全相協様からは「既存契約者が適切な料金プランを選択できるように周知をお願いしたい」と、こういった記述でございました。

「その他」のところでございますが、NTTドコモ様から8ページの下でございまして、「支払総額の目安の表示を改正電気通信事業法の施行の時点で実現するため」、消費者保護ガイドラインの改正を含め、「速やかに必要な措置を講ずることが適当」と中間報告では盛り込んでございますが、それに対して、「事業者においてシステムの改修を伴うケースが十分想定され」、「準備が整わないおそれがあります」ということで、この「事業者の準備状況を確認し、必要に応じて経過措置等の対応をお願いしたいと考えます」と書かれてございます。これにつきましては、右にございますように、「支払総額の目安の表示については、改正後の電気通信事業法の施行の時点で実現されることが適当ですが、総務省においては、ガイドラインの改正について、関係者の意見も聴いた上で、必要に応じて経過措置等も含めて検討を進めることが望ましいと考えます」とさせていただいております。

9ページでございまして、ソフトバンク様、KDDI様から意見をいただいております。ソフトバンク様は、契約期間全体の支払額の表示につきましては、「交付書面上にグラフで図示するなど、一定の取り組みを実施」されているということ、また「今回報告書に記載された総額表示については、従量料金が表示額に含まれないこと、端末代金やコンテンツ料金などの反映が困難であること等から、あくまでも参考情報の扱いとなり、取組み内容によっては、却って利用者に誤認を与える可能性もある点に留意すべきと考えます」とした上で、次の段落で「画一的な対応や過度な対応を求めることがないよう、配慮いただくことを要望します」と書いてございます。

KDDI様のほうは、1段落目に毎月の支払額の推移、その内訳の明示する説明書面は

交付しておりますということ、また、2段落目に契約前のシミュレーションが可能な仕組みを導入していることが書かれておりまして、一番最後の段落にこの具体的な条件を定める際は、既存の取り組みについても考慮の上で、「過度な対応を求める等により」「創意工夫の余地が失われることのないよう、配慮を求めます」と書かれてございました。

これにつきましては、支払総額の目安の表示につきましては、「利用者が料金プランを選択する際及び契約を締結する際の参考となるよう、今後の消費者保護ガイドラインの改正を踏まえながら、事業者において、利用者にとって確認がしやすい工夫を行うことが適当と考えます」とさせていただきます。

KDDI様のご意見でございますが、こちらは「auピタットプラン・auフラットプラン」、この通信料金から端末代金に対する割引を行わないプランのご紹介と、既存のプランと比較しながらお客様への提案を行っていることの紹介がございました。

9ページ一番下のところは「ショップでの受付時間等の長さへの対応」ということでございまして、1つ目は、全相協様から各社の取り組みを注視していきたいというご賛同の意見を賜ってございます。

10ページでございます。「賛同する。ただし意見あり。」というところで、ソフトバンク様とKDDI様のご意見がございました。ソフトバンク様につきましては、2段落目でございます。「来店予約の拡充による待ち時間の解消のほか、シンプルな料金プランの提供」、「店舗運用のセルフ化等を展開し、より一層お客様負担の軽減に寄与していく方針です」と書かれております。なお書きのところで、「お客様負担の軽減を目指す一方で、契約時の本人確認や、フィルタリングサービスの対応など、犯罪利用の防止や、青少年のインターネット利用に起因する問題の解消等、社会的に影響の大きい事案への対応については、引き続き、適切に実施されることが必要と考えます」とさせていただきます。

またKDDI様につきましても、1段落目に「来店予約システムの活用、来店不要な手続き手段の推進」、こういったことを取り組んでいることが書かれてございます。また、その上で、下から2段落目で「一方」ということで、「申込者の本人確認」、「未成年かどうかの確認」、「重要事項説明」の履行は必須であり、丁寧な対応が必要であると認識しているということと、特に「申込者の本人確認」につきましては、社会的要請を背景とするこれまでの経緯を踏まえ、不用意に緩和を行うべきではないと考えますとさせていただきます。こちらも賛同の意見として承ります。法令に基づく義務の履行が従前どおり必須であると考えますとさせていただきます。

第4章(3)でございます。「広告表示の適正化に向けた対応」でございますが、全相協様から「消費者庁の公表を参考に遵守いただきたい」ということ、また「相談員が必ずしも法律の観点にとらわれず広告をチェックする」、これはサ向協様の取り組みとして書かれてございましたが、こういったものに期待していますという意見でございました。

その他のところでございます。個人の方から「広告の適正化に向けて規制を強化すべき」、ソフトバンク様からは12月からソフトバンク様が許可する様式以外の広告掲示物の掲示をショップ等に対して認めない等の仕組みを導入し、一定の効果を得ていますということ、そして定期的な代理店監査の実施、店舗の外観写真の視認、広告物のチェックする仕組みの導入、違反報告フォームの設置など、事後チェックの取り組みも開始したということが書かれてございます。

最後の段落で、広告物につきましては、「事業者にとってサービス訴求に繋がる重要なビジネスツールであり、営利的表現の自由の範囲においては、事業者の自主的な取組みに委ねられるべきと考えることから」、「過剰な規制が課されることの無いよう、留意いただくことを要望します」と書かれてございます。意見案としましては、「いただいた御意見については、今後の検討における参考とさせていただきます」とした上で、中間報告にも記載しておりますが、この「表現行為である広告の内容についての規制は、必要最小限であることが望ましく、電気通信事業者等の関係者において、景品表示法上問題となるおそれのある広告など不適切な広告が掲示されないよう、自主的な取組を強化することが望ましいと考えます」ということで、「実施状況について注視していくことが適当であると考えます」とさせていただきます。

第4章(4)「不適切な営業を行う販売代理店等への対策」ということで、11ページ中ほど、まずは全相協様から「法改正等の作業をすみやかに進めていただきたい」という賛同の意見がございました。

「その他」のところでございますが、こちらはUQコミュニケーションズ様からでございますが、フィルタリングに関しまして、積極的な対応、店頭での対応を行っているところと書かれてございます。また、こちらとは別の「青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に関するタスクフォース」の構成員からの意見について言及してございます。「フィーチャーフォンからスマートフォンという通信における構造変化がある中で、とりわけ電気通信事業者に責務を負っていただく、という考え方は中長期的に改めていくべきと考える」、といったところを言及してございます。

また、その下に「アプリ、OSレベルのフィルタリングへ変化していることから、上記発言に同意する」と書かれております。「また」ということで、「『モバイル市場の競争環境に関する研究会 中間報告書(案)』で触れられている、中古端末の流通拡大を見据えれば、中古端末販売事業者も含め、関係者全体の協力のもとフィルタリング推進が図られるべき」と書いてございます。

12ページに続いて、「このため」ということで、「『販売代理店へのインセンティブ(動機付け)の設計等も含め、事業者がより責任を持って対応することが適当である』という記述は、とりわけ事業者に期待し、販売代理店への金銭的価値の提供によるフィルタリング推進を想起させるものであることから、適切ではない」という意見でございました。こちらにつきましては、11ページの右、一番下のところでございますが、「青少年によるフィルタリング利用の推進の在り方についてのご意見は、今後の検討における参考とさせていただきます」と書いた上で、「一方で」ということで「青少年フィルタリングの設定・説明等は電気通信事業者に課せられた法令に基づく事務であることから、販売代理店におけるより着実な遂行に向けた事業者の取組は重要であると考えます。なお、『販売代理店へのインセンティブ(動機付け)の設計等』という表現については、必ずしも金銭的価値の提供という手段を特定しているものではなく、販売代理店における事務の遂行を促すための事業者の方策一般の必要性について記載しているものです」と書かせていただいております。

12ページ、個別の論点(5)「高齢者のトラブルへの対応」でございます。「個人3」の方、KDDI様から賛同のご意見をいただいております。

②の「賛同する。ただし意見あり。」のところでございますが、電気通信事業者協会(TCA)様から、65歳以上及び80歳以上のお客様に対するより丁寧な対応を行ってきたこと、そして3ポツ目でございますが、「高齢者のリテラシーの個人差が大きくなることが想定されるなか、現在の電気通信分野における適合性原則は保護すべき対象や事業者に求められる対応範囲が不明確であるため、消費者、事業者双方にとって適切な対応となるよう」、「適合性原則について、議論を深めるべきと考えます」とされてございます。

賛同のご意見として承った上で、「いただいた御意見については、今後の検討における参考とさせていただきます」と記載させていただいております。

「その他」でございます。こちらは全相協様からでございます。「FTTHの勧誘トラブル防止については、事業者団体に期待する内容となっておりますが」、「代理店による電話勧

誘のトラブルは減少していないことから、各事業者において代理店管理をするよう事業者団体としての取組みが必要です」ということ、またリテラシーの向上のための取組みとしては、行政、事業者、地域等の連携によって行われることが望まれるといったご意見でございまして、回答案のほうでは、「F T T Hの勧誘トラブル防止については、各事業者における販売代理店の指導措置が適切に行われることが必要であると考えます」ということと、「リテラシー向上のための取組については、賛同の御意見として承ります」という案としてございます。

「法人契約者のトラブルへの対応」の部分でございます。全相協様からは「法人といっても大企業と小規模零細企業では異なります。消費者といえる場合があれば消費者保護ルールの適用を積極的に検討していく必要があると考えます」とされておりまして、「賛同の御意見として承ります」と対応案を書いてございます。また、その下に「契約主体が法人名義であっても消費者保護ルールが適用される場合があること等の周知を行うとともに、今後の苦情相談の状況を見つつ検討を進めていくことが望ましいと考えます」とさせていただいております。

「個人3」のご意見は、通信サービスの提供条件などは、実際に利用してみないとわからないのは消費者も法人も変わらない、「法人契約であっても、説明義務や初期契約解除制度の適用を認めるべきです」という意見でございまして、こちらにつきましては「今後の検討における参考とさせていただきます」という回答としてございます。

個別の論点「その他」のところでございます。13ページの下でございまして、電気通信事業者協会様からこの青少年のインターネット利用やフィルタリングの取組みについて書かれた上で、3段落目に「電気通信事業者及び販売代理店の連携によるフィルタリングの利用促進のみでは解決できない課題も発生しているため」、OS事業者、コンテンツ事業者との連携、教育現場を巻き込んだモラル啓発、リテラシー向上等が必要不可欠であるというご意見でございまして、「今後の検討における参考とさせていただきます」と回答案を用意してございます。

その次、13ページの一番下からでございますが、ソフトバンク様、こちらも電気通信事業者協会様と同様、最後の段落におきまして、OS事業者、コンテンツプロバイダ等との協調、教育現場との連携といったことが書かれてございました。

第4章個別の論点(8)でございまして、個人の方から「スマホ」というのは「スマートフォン」の記述のほうがよいということで、こちらは改めさせていただきたいと考えて

おります。

14ページ下のソフトバンク様でございます。I o T時代の本格的な到来により、「多様なプレイヤーが多様な販売現場でI o T商材を取り扱うことが想定されます。その中には、『通信契約』を意識せず、『物販』に近い形でお客さまへ商品やサービスを提供する事例も十分に考えられることから、それら商品等の販売時においては、説明義務や書面交付義務等、現行の消費者保護ルールに準じることが必ずしも適当でないケースや困難となるケースが生ずるものと想定しています。今後サービスが更に複雑化・多様化していく中で、消費者保護の重要性は一段と増すものと考えますが、商品やサービスの性質を考慮せず、一律的なルール適用を行った場合、却って、利用者の利便性向上やサービス革新が阻害される可能性があることも十分配慮いただき、整理いただくことを要望しますというご意見でございました。こちら「今後の検討における参考とさせていただきます」としてございます。

15ページにまいりまして、「おわりに」のところでございます。「個人4」の方から、『1月』は何年の?というご質問、また「平成」の記載を西暦に改めたほうが良いという部分につきましては修正をさせていただきたいと思っております。

次のUQコミュニケーションズ様からのご意見でございますが、法改正の前後で大きな市場環境の変化が予想されるということで、総務省との認識齟齬、事業者間の解釈の差により、お客様を混乱させる事態にならないように具体的かつ明確な基準の整備を進めていただきたいということが書かれております。こちらにつきましては「賛同の意見として承ります」とさせていただきます。

また、後段でございますが、UQコミュニケーションズ様から消費者保護ルールの整備に関し、毎年のように研究会・WGが開催してまいりました。事業者は提言に従い、料金プランやサービスの見直しを繰り返しています。これまでの政策を振り返り、適切な分析・検証を行った上で、次に必要となる政策提言を行うべきです。過去の政策の成否を十分に見極めることなく、応急処置的な規制を次々に追加するべきではないと考えますという意見でございまして、それにつきましては「いただいた御意見については、今後の検討における参考とさせていただきます」とさせていただきます。

15ページの下から「その他」ということで幾つかご意見を頂戴してございます。16ページの3つ目のところ、「個人4」の方とUQコミュニケーションズ様からのご意見が同様ののですが、意見募集期間が30日未満、今回、3月16日から4月1日までだったの

はなぜかといったご質問でございます。こちらは右に書かせていただきましたが、「本中間報告書は行政手続法第2条第8号に規定する命令等に該当するものではなく、本中間報告書に対する意見募集は任意の意見募集として実施したものであるため、本WGがこれまでの議論を公開で行ってきたこと等を踏まえ、今回の意見募集期間を設定したものです。なお、本中間報告書を踏まえて命令等を定めようとする場合は行政手続法に定める意見公募手続等のおり意見提出期間を30日以上とします」と書かせていただいております。

資料1は以上でございます、こちらを踏まえて、主に字句修正となっておりますが、資料2-1のとおり、見え消しで修正をさせていただいた中間報告書案が2-1でございます。2-2は前回もおつけした参考資料でございます、2-3がその中間報告書案の概要ということでまとめたものでございます。こちらの2-3につきましては、前回1ページ、2ページ目のあたり、少し内容は修正されておりますが、提示しております。今回はそれぞれの項目について3ページ以降でそれぞれ1枚ものをつけさせていただいたというものでございます。

説明は以上でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

**【新美主査】** 説明ありがとうございました。

それでは、ただいまの説明に基づいて意見交換をしたいと思います。特に中間報告書(案)に関して提出された意見に対する考え方の案、たたき台が出ておりますので、これを中心にご意見・ご質問等がございましたら、よろしくお願いいたしますと存じます。

どうぞ、ご自由にご発言をお願いします。では、黒坂さん、よろしくお願いいたします。

**【黒坂構成員】** 慶應大学の黒坂でございます。まず全体について、事務局からのパブコメへの回答の全てにおいて異論はございませんという前提で、3点ほどご意見をさせていただければと思います。

まず8ページ目にあります、主にNTTドコモさんからのご指摘だと思いますが、契約内容の表示について、システムの改修が間に合わないかもしれないというご指摘で、これはおそらくドコモさんからご指摘があった以外にも、ほかの事業者さんも似たような状況ではないかなというふうに拝察させていただいております。

今回の法改正であるとか、一連の議論の趣旨を踏まえると、遅過ぎるというのは確かによろしくないだろうと思いますので、事業者の皆様にはできるだけ速やかにご対応いただくという、この事務局のご指摘どおりだと思いますが、一方でこういった契約内容の表示であるとか、その詳細の説明というのは、その項目であるとか、記述内容というのはあま

りころころ変えるものでもないだろうというふうに思われます。ですので、遅過ぎるのはよろしくないのですが、拙速になって、やはりバージョン1.1、1.2、1.3みたいな感じでどんどん中身が変わっていくというのは、あまり好ましくないだろうと思いますので、できるだけ形がきっちりまとまる場所を見定めていただきながら、できるだけ急いでいただくということが消費者の利益にもかなうのではないかとこのように思っておりますので、このあたりは事務局・総務省の皆さんにもご配慮であるとか、ご検討いただく必要があらうかなと思っております。

続きまして12ページ目でございます。TCAさんから真ん中の下のほうの「賛同する。ただし意見あり。」というところで「高齢化が進行するとともに個人のリテラシーが……」というところで、電気通信事業法の適合性原則のお話に触れていただいております。もう緊急提言以降、嵐のようなワーキングの毎回でしたので、記憶のあなたに行ってしまっているかもしれませんが、実はこのワーキングの1回目で私からも適合性原則について、より検討を深めるべきであるというような発表をさせていただきました。ある意味、拾っていただいて大変ありがたいというところでございますが、今回のこの一連の検討を踏まえて規制のあり方であるとか、あるいはその趣旨であるとかということが大きく変わり始めている先般において、適合性原則が想定しているような前提であるとか、対象であるとかいうことをより精査していくということ、これは非常に重要でありますし、おそらく今後の中長期にわたる電気通信事業の、特に消費者保護の観点からの規制のあり方のデザインということ、より踏み込んで考えていく必要があるだろうと。これは後段のほうにIoTの話が出てまいりましたが、そことも関連するところだと思いますので、ぜひ今後のワーキング、あるいはそのほかの場でも構いませんので、検討を深めていただければと、私もその一助になればと思っておりますので、事務局にもご検討いただければと思っております。

あと3点目、主に13ページ目、14ページ目あたりに書かれています。それ以外のところにもありますので、事業者の方からのご意見として、フィルタリングについてのお話がかかなり多く寄せられていたなというような印象を受けました。タスクフォースが立ち上がったこともありますし、EMAの体制が今変わりつつあるというようなことも踏まえまして、今非常にホットトピックと言いますか、大きな動きが出ている状況ではないかと思っております。

重要なテーマであるとともに、いろいろな方のご指摘にもあるとおり、プラットフォーム

ムがそもそも変わり始めている中で、新しい実効的な体制というのを考える必要があろうかと思っておりますので、タスクフォース、あるいはモニタリング定期会合とも、このワーキングが連携を密にした検討を進めていただければというふうに思っております。非常に幅広いテーマでもありますので、できるだけ活発化する、多くの方々が参画できるような検討を進めていただければと思っております。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。3点にわたるご意見を踏まえて、次の検討に生かしてほしいということだと思っております。全体としては、この中間報告書の案については賛同いただいたと思っております。

そのほか、ご意見・ご質問がございましたら、よろしく申し上げます。

どうぞ、森さん、お願いします。

【森構成員】 ありがとうございます。広告表示のところで、11ページなのですが、私もこの部分に限らず、パブコメ返しの内容についてはこれで結構だというふうに思います。

報告のところで、11ページでソフトバンクさんのご意見で、かなり自主規制として厳しいことをされているということ、それからその末尾ですが、広告物は営利的表現の自由なので、その一部の主観的な意見をもって過剰な規制が課されることのないように留意すべきであると、これはそのとおりでと思うのですが、前回も申し上げたことなのですが、広告表示に関しては結構、例えば消費者庁が公表しているようなガイドラインが必ずしも守られていない実情というのがあるのだろうというふうに思います。

本体、中間報告書（案）のほうですと、31ページからになるのですが、どことは言いませんが脚注にいろいろ消費者庁のガイドラインがあるわけですが、そういったものとはやはり違ったままになっていると、適法な状態が確保されていないというような状態が続くと、それが結局は規制の引き金になる、これは放置できないから、じゃあ、がんとやるという話になってしまうので、そういうことの繰り返しをしてきたわけですので、やはり誰かが先鋭なことを言ってということも場面としてはあるのかもしれませんが、ガイドラインみたいなものをきちんと守っていただくことが過剰な規制を回避する最大の方策であるかなと思っておりますので、広告に関しては若干気になる現状があるかなと思っておりますので、その点はよろしくお願ひしたいと思っております。

【新美主査】 ありがとうございます。広告表示につきましては、まだ今後もいろいろ

と議論していくことになるかと思いますので、ただいまのご意見は十分に考慮して取り扱っていきたいと思います。

ほかにご質問・ご意見がございましたら、お願いします。それでは長田さん。

**【長田構成員】** ほとんど意見というか、感想のようになってしまいますけれども、いただいたご意見の中で、私はこう思うというところが幾つかあります。まず5ページの不動産業者さん等が送客するだけというのであれば対象から外せというご意見をいただいているのですが、私の経験でも送客と言いましても、不動産の契約をしているときに電気通信の部分については別途、別の業者さんからメールが行きますというふうに言われたことがあります。メールアドレスを提供することを私は一体どこで同意したのでしょうかという質問をしたことがあります。その送客というのがどういう意味をあらわすのかわかりませんが、もし送客だけだというふうに事業者さんが認識しているのであれば、そういうところもきちんと、情報の提供については明示的な同意が必要だろうということも意識しながら、そこは区別をしていただきたいと思います。

それから10ページ、待ち時間の解消のところ、本当にそれぞれ代理店や電気通信事業者の皆さんはいろいろ工夫をしていらっしゃいます。予約もすごく積極的に進めておられます。ところが、知り合いから少しくレームを受けてしまって、今度は予約だけしかきょうは受けられませんみたいに言われて、いつも行っている店舗で、それは少し緊急なことだったようなのですが、客として相手にしてもらえなかったという苦情をもらってしまっていて、病院でも何でもそうだと思うのですが、予約と緊急に駆け込んで来る人というのの両方が割合的に受けられるような仕組みというのをきちんと置いておく必要もまたあるのだなど、そこで気づかされましたということです。

それからもう1つ、14ページのところで、今後、その5G等のところについて、ソフトバンクさんのご意見のところで、「通信契約」を意識せずに「物販」に近い形でお客様への商品やサービスを提供する事例、だからこそ、通信契約は意識しなくても通信がそこで存在するというをお客様にはきちんと伝えなければいけないということも忘れないでくださいというのは、本当に感想で申しわけないですが、そういうふうに思いましたので、今後こういう場で検討していくときも、その辺は丁寧にご検討いただければと思っています。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。これからさらにガイドライン等を詰めていくと

きのポイントだというふうに思います。最初に挙げられた送客だけというのはどんな場合なのかというのは、今後詰めていくときに大きな問題になるかと思えます。

それからもう1つ、5Gに至ってのいろいろなところとのコラボレーションが出てくると、そういうことに対してどんな対応を事業者、通信事業者だけではなくていろいろな事業者に求めていくのかというのは、消費者の観点からは非常に重要な課題だと思いますので、これもきちんと議論の中で整理をしてまいりたいと思います。どうもありがとうございます。

ほかにご意見・ご質問はございますか。じゃあ、平野さん、どうぞ。

【平野主査代理】 今、座長からご指摘のあったIoTの14ページの下の部分です。確かにこの新しいビジネスが出てくる、それで経済が活性化する、すごくいいことだと思います。ですが、やはり具体的な事例がわからないと切り分けの検討もできないので、今後そういうケーススタディみたいなものやっていくということが必要かなと。そういう時期に徐々になりつつあるのかなと、そういう意見を持ちました。意見でございます。ありがとうございます。

【新美主査】 ありがとうございます。今後の作業の中身についても示唆を得られたかと思いますが、ほかにご意見・ご質問がございましたら。じゃあ、横田さん、お願いします。

【横田構成員】 私も全体の修正を要する意見ではなくて、単純にコメントなのですが、7ページから8ページにかけてのKDDIさんの意見を読みながら、まさに今、黒坂構成員からもありましたけれども、規制のあり方の転換点に来ているということが非常によくわかるコメントだと思いました。

特に、ここのコメントには、今回の要件であるところの競争の適正の確保、適正な競争を阻害するおそれがあるという要件についての見解があるところ、1つの提案として、8ページのほうにシニア・キッズ向けや障がい者向けプランについては競争環境が軽微である云々とあるわけですが、この要件自体をほかの公益とどのような関係で捉えるのか、あるいは消費者保護の要請を読み込む場合に、どの程度のほかの公益まで読み込むのかというのは結構難しいのだなというのが今回いただいたコメントでさらなる検討というか、今後、本法を適用していく際にどのような議論の枠組みになるのかということを考えていかなければいけないのだなということを改めて思いました。

もう1点、これは事務局に質問というか、これで本当にいいのかということなのですが、

16ページの行政手続法との関係なのですが、これはおっしゃるとおりで、今回は行政手続法の法定の意見公募手続ではないので30日でなくてもいいのですが、また公開でこういう場でやっておりますので、これまでの議論をごらんになっている方であれば、わかるであろうというのもわかるのですが、一般論として、例えばこの個人で出す、あるいは団体で出す、いずれにしても考えをまとめて決裁を取って表に出すまでに、やはり2週間は結構厳しいのではないかと思うところもありますので、今後、設定される際にはその辺に留意していただければと思います。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。ご意見と今後の方向についての示唆というものをいただいたかと思いますが、ほかにご意見は。じゃあ、石田さん、お願いします。

**【石田構成員】** 全国消費生活相談員協会の石田です。ワーキングの中でも、協会として発言をさせていただいていたところですが、パブコメでも、賛同の部分は賛同と細かく載せさせていただきました。

その中で1点、12ページに、ここは高齢者のトラブルのところですが、F T T Hの代理店管理のところですが、本来であれば右側の総務省の回答に書かれておりますように、各事業者において代理店管理をすることになっていたはずなのですが、なかなか管理されていないことが問題になり、代理店は総務省に届けを出すというところまで来ていると思います。

今回の法改正も含めてですが、ガイドラインには勧誘方法について、好ましい説明と適切ではないものというようなことも書かれておりますので、電気通信事業者の皆様、関連する代理店の皆様全てにおいて、ガイドラインにのっとり消費者にわかるように説明をしていただくということが重要なのではないかと、この12ページの総務省の回答からもよくわかると思いましたので、意見として。

**【新美主査】** ありがとうございます。これもまた今後さらに詳細を詰めるときの重要なご意見だと思います。

ほかにご質問・ご意見がございましたらお願いします。いかがでしょうか。じゃあ、木村さん、お願いします。

**【木村構成員】** 主婦連合会の木村です。少し重なるのですが、7ページのKDDIさんのところのご意見なのですが、今回の料金分離ですとか、いろいろなところで、なるべく利用者として混乱がないように、例外というものは少ないほうがいいと思っていたとこ

るのですが、意見を拝見していますと、キッズプランであるとか、シニアプランですとか、いろいろあるので、いろいろな検討課題が必要なことを、改めて認識したところですので、今後さらにこういうところも踏まえて検討していくことが必要ということをおっしゃった次第です。

もう1点は、フィルタリングに関してですが、やはり先ほど黒坂構成員がおっしゃいましたように、現状は流動的なものですし、今は青少年は主にスマホを使っていますが、また何年か先にどういったものを青少年が使っているかというのは本当に予想もつかないですし、そういったことを踏まえて、こんなものとかが出てきてから、また慌てて対策をするということがないようなフィルタリングなど、青少年に対する対策を考えていかなければならないと思います。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。これは今後の詳細を詰めるときのご意見として承っておきます。

ほかにご意見はございませんでしょうか。じゃあ、横田さん。

**【横田構成員】** 今、聞いていて、私も先ほどの発言が逆の趣旨に取られるかもしれないので、ちょっと補足をしますと、8ページのそのシニア・キッズ携帯向け料金プランというところなのですが、これは逆の考えもあり得まして。というのは、例えば公正競争とは関係がないけれども、シニア・キッズ向けだからこそ消費者保護をという議論もあり得るところで、そうするとそもそも今回の法が前提にしている公正な競争に乗り切らないような利益を考えることになりますね。そうしますと法律の考慮事項と違う要請が入ってしまうということになりかねないので、そうすると法律そのものの目的を考える時期にも来ているのかなと、そういう趣旨でございます。

ですので、このKDDIさんのご意見をそのまま尊重するというわけでも、またすぐに早急に議論をすべきだということでもないのですが、実はこのご意見にはいろいろなそういう先の問題も隠れているというコメントでございました。

失礼いたしました。

**【新美主査】** どうもありがとうございます。今のこの点は、シニア・キッズ向けの料金プランというのは、ある意味でマーケットが別ですよというロジックでもあるので、そこにおける競争環境をどうするのかというのは、これはやはりもう1度きちんと詰めていく必要があるかと思います。

ほかにご意見がございましたら。北さん、何かございますか。きょうは静かだから。

【北構成員】 最後にまとめて申し上げようかなと思っていたのですが。

【新美主査】 いやいや、ちょうどそのくらいの時間ですから。どうぞ、たっぷりとっていますから。

【北構成員】 パブコメ意見に対する考え方、全体を通して異論はございません。その中で4ページに対する感想なのですが、クアルコムさんのご意見を読んで感じることに、それから昨日ドコモさんが新料金を発表して、それに対する報道を聞いて思うことがありますので、少し述べさせていただきたいと思います。

このOECDの報告書で端末補助があるほうがない場合よりもブロードバンドサービスの早期導入を支援しているという話があります。これは事実だと思います。ただ、日本ほど過剰な補助が行われている国はないのです。ほかの国を見ても、ある程度の合理的な値引きと言いますか、あるいは、これは不公平じゃないかという苦情が出るほどの補助は行われていない。

これまで、この補助をある程度のレベルになるように再三キャリアさんに要請したり、ガイドライン等で規律してきたのですが、できなかつた。そして今回、分離ということになったわけが、「考え方」のほうに書かれていますように、通信役務の一定期間の継続利用を条件としない割引は否定されないということであり、この後、端末を値引くか、値引かないかというのは、まさにキャリアさんの戦略であり、競争によって決まってくるものだと思います。

例えば5Gのエリアがある程度広がってきて、端末の定価もに徐々に下がってきたときに、ここから一気に5Gにマイグレーションを進めようという戦略的な判断がなされれば、おそらく値引きが行われるのだと思います。

ですからクアルコムさんはこんなご心配をする必要はなくて、クアルコムさんのチップの値段を下げてくださいということをお願いしたいと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

どうもありがとうございます。ほかにご意見はございますか。今の北さんのご意見というのは非常に示唆的でありまして、事業をやっていくには効率性というものは非常に重要なポイントだと思いますが、他方で公正、フェアネスというのも重要な目標になります。フェアネスというのは特に消費者の側から強い要望として出てくる場所ですので、この

両者をどうバランスをとるのかというのは非常に重要な問題であるということは、我々のワーキングでも認識してきたところだと思います。

その中で、北さんがおっしゃったように、期間拘束していないということが1つのポイントですよというのは大きなことだと思います。やはりユーザーを囲い込んでおいて端末補助を回しますよというのは、これは不公平感を非常に大きく増大させるところだと思いますので、そういったところの議論というのは今後もしっかりとやっていきたいというふうに思っております。

皆さんからご意見を非常にたくさんいただきましたが、なお言い忘れたことがあるという方がいらっしゃいましたら、どうぞ、1人、2人まだお時間がございますので、ご意見を賜りたいと思いますが、よろしいでしょうか。

それでは、中間報告書(案)に対する考え方の案を事務局から出していただきましたが、これにつきましては資料1及び資料2-1から2-3のとおり取りまとめることとしたいと存じます。構成員の皆様におかれましては、非常に熱心にご議論いただきましたことを感謝申し上げます。

それでは最後に、本日ご出席いただいております國重大臣政務官からご挨拶をいただきたいと思いますが、よろしくお願いたします。

**【國重総務大臣政務官】** 総務大臣政務官の國重徹でございます。本日は、新美座長をはじめ、構成員の皆様におかれましては、何かとご多用の中にもかかわらず、本ワーキンググループにご出席いただきまして、また精力的なご議論をいただきましたこと、まことにありがとうございます。そして先ほど座長のほうから言っていただきましたけれども、「中間報告書(案)」を取りまとめていただきましたこと、重ねて厚く御礼申し上げます。

携帯電話をはじめとする電気通信サービスは、今や国民生活に不可欠なコミュニケーションツールになっている一方で、サービス内容が多様化・複雑化することに伴って、消費者保護の観点からさまざまな課題が生じております。

そういった中で、本年1月には、本ワーキンググループと「モバイル市場の競争環境に関する研究会」と合同で緊急提言を取りまとめていただきまして、3月5日には、この緊急提言を受けて「電気通信事業法の一部を改正する法律案」を国会に提出したところでございます。現在、本法案が国会で審議中でありまして、総務省では本法案の早期成立に向けて、今尽力をしているところでございます。

また本日は、この緊急提言に盛り込まれた事項以外の重要な個別の論点につきまして、パブリックコメントを経て、取り組むべき具体的な方向性についてお示ししていただいたものと認識をしております。

総務省といたしましては、取りまとめていただきましたこの中間報告書を踏まえまして、必要な措置を速やかに講じてまいります。

関係事業者・団体の皆様におかれましても、中間報告書を踏まえた対応を早急に実施していただけるよう、よろしくお願いいたします。

結びに、構成員の皆様におかれましては、これまでの本当に並々ならぬご尽力に心より感謝申し上げますとともに、今後の会合におきましてもより一層活発なご議論をいただきますことを心よりお願い申し上げまして、私の挨拶とさせていただきます。本日は、まことにありがとうございました。

**【新美主査】** どうも、政務官、ありがとうございました。

それでは、事務局から連絡事項がございましたら、よろしくお願いいたします。

**【牧野消費者行政第一課課長補佐】** 皆様、本日もどうもありがとうございました。

中間報告書につきましては、主査とご相談の上、後ほど公表をさせていただきます。

次回会合につきましては、別途事務局からご案内をさせていただきます。

以上です。

**【新美主査】** それでは、どうも皆様、大変ありがとうございました。きょうの会議でまだまだ詰めなければいけない事項がたくさんあるということも確認いただけたかと思えます。中間報告書につきましては、皆様のおかげで取りまとめが無事になりましたが、次のステップに向けてもさらなるご協力をよろしくお願いいたします。

それでは、本日の第9回のワーキンググループの会合は、これで終了したいと思います。どうもありがとうございました。

速記担当：(株) 大和速記情報センター

高山 暁