

I C T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16回）

令和元年9月25日

【雨内消費者行政第一課課長補佐】 おはようございます。事務局でございます。

議事に入ります前に、まず、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ければと思います。

本日の配付資料につきましては議事次第に記載をしておりますとおり、資料1から3の計3点となっております。机上の皆様に関しましては、前回お配りをしました「中間報告書における個別論点について」の資料も別途配付させていただいております。

不足等ございますようでしたら、事務局までお申し付けいただければと思います。

以上です。

【新美主査】 どうもありがとうございます。

それでは、皆さん、おはようございます。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。

ただいまから、消費者保護ルールの検証に関するWG、第16回会合を開催いたします。

なお、本日は、黒坂構成員からはWebでの会議参加、それから、西村構成員からは欠席というご連絡をいただいておりますので、ご報告させていただきます。

それでは、早速議事に入ります。

本日の議題は前回に引き続きまして、一つは「I o Tサービスの進展と消費者保護」、もう一つが「中間報告書に盛り込まれた事項の進捗状況の把握」となっております。

1番目の「I O Tサービスの進展と消費者保護」につきましては、前回のヒアリング、議論を踏まえまして、事務局から検討方法の方向性について資料の発表をいただいた後、さらに議論を深めてまいりたいと考えております。

それから、2つ目の「中間報告書に盛り込まれた事項の進捗把握」についてでございますが、F T T H事業者の取り組みに関しまして、一般社団法人電気通信事業者協会から、それから、M V N O事業者の取り組みに関しまして、一般社団法人テレコムサービス協会 M V N O委員会からヒアリングを行いたいと存じます。

それでは、まず議事（1）の「I o Tサービスの進展と消費者保護」につきまして、事務

局からのご報告をよろしくお願いいたします。

【雨内消費者行政第一課課長補佐】 事務局でございます。前回引き続きまして、「I o Tサービスの進展と消費者保護」につきまして、検討方法の方向性の案についてご説明させていただきたいと思っております。

資料1をごらんください。お開きいただきまして、1ページ目をごらんいただければと思います。こちらのページに記載しておりますのは、まず、前回の振り返りの部分からでございます。枠内に前回、事務局からご説明した内容のサマリーを記載させていただいております。

1番最初に書いておりますのが今回の議論の背景でございます。あらゆるものがインターネットにつながる、いわゆるI o Tの進展に伴いまして、さまざまなものがインターネットに接続されるようになり、通信サービスの裾野が広がっていくことが想定をされております。その一方で、現在の消費者保護ルールというものは、通信サービスの提供に関する契約の締結に着目しておるものですが、一部のI o Tサービスのように通信サービスを含んでいるものの、契約の内容としては商品の販売契約が主体となる場合、今の消費者保護ルールをそのまま直接適用するというのはそぐわない場合が想定されておるところでございます。

その一方で、商品の販売契約が主体となってくる場合には、利用者が通信契約を締結していること自体を十分に認識ができない場合も想定されており、この点に関して利用者が認識できるような説明が行われる必要性についての留意というのもご説明させていただいたところございました。

これをどうしていくのかというところで、前回のご議論としましては、I o Tサービスの内容、契約形態の分類をした上で、それぞれの分類に応じ、各消費者保護ルールの適用の要否、このあたりを検討していくアプローチが適切ではないかということをご説明させていただいたところでありました。

それを踏まえまして、皆様からいただいたご意見を下のほうに記載させていただいております。株式会社ソラコムさんからは、これまでの通信ビジネスの主流であった携帯電話などの端末に着目した消費者保護ルールが、I o Tサービスの提供者や消費者とマッチしないケースが増えていくのではないということ。したがって、消費者保護ルールの適用に関して、一部は除外するなど、より多様で利便性の高いサービスを適切なコストで提供できるよう配慮をいただきたいというご提言をいただいたところでありました。

構成員の皆様からは4つほど意見を主にいただいております、1つ目は今のI o Tサービスの中には携帯電話のように複雑な料金体系になっているものもあるので、これも留意をしたほうがよいのではないかとということ。また、電気通信事業法やそれ以外の法令が重畳している場合、また、逆にどの法令によってもカバーされていない領域があるかもしれないので、このあたりについて、交通整理を十分にすべきではないかというご意見。また、どのようなI o Tサービスが存在し、電気通信事業法や他の法令の適用をどのように受けるか、あるいは受けないのか、こういうものについて事例集のようなものを整理してみるのはいかがでしょうかというご意見をいただきました。また、規律をかけるかかけないかのオール・オア・ナッシングの議論ではなく、個別のサービスに応じた検討をする必要があるのではないかと、このあたりの議論をいただいたところでありました。

2ページをお開きいただければと思います。分類という話を申し上げたところで、この分類をしていくに当たって、現時点で見えているI o Tサービス事例についても一度見ていきたいと考えておりました、現時点で想定をされております独立した通信機能を含むI o Tサービスの事例をお示ししているものでございます。前回も何度かお話ししたところではありますが、この中でも電気通信事業法の適用がされないものや、消費者保護ルールの適用除外となるものも多分に含まれるのですが、イメージとして、現時点のものをお示ししているものであります。

7つほど挙げさせていただいております、例えばSIMカードを積んだ見守りカメラですとか、あるいはペットロボット、それから、ウオーターサーバーのように消費財を自動で補充していくようなサービス、それから、いわゆるポケトークと言われる商品名もありますが、翻訳機、それから、フォトフレームのようなもので通信機能を含むもの、位置情報を確認できるような端末、前回、ソラコムさんからご紹介のあった見守り端末、長時間電源がついている、ついていないという状況が続いた場合に危険なサイン、アラートを出すようなサービスというものが今のところ想定されている典型的な事例だと考えております。

3ページ目をお開きください。この分類を進めていくに当たって、ソラコムさんにかなりご協力をいただいて、契約形態の一部である支払い形態についてモデル化してみたのが3ページから5ページの資料になっております。モデルを5つお示ししております、1つ目がかなり携帯電話に近い形。そこから少しずつ違う形に移行していくイメージで書かせていただいております。

モデル1番、これは月々払いで初期費用の発生しないモデルで、今の携帯電話の市場でよ

く使われているような、端末代金を分割して支払い、また、並行してサービス利用料を毎月払うようなものでございます。一番下に書いてある主なビジネス領域ということで、IoTの分野で言いますと、主には法人向けのサービスとか、コンシューマー向けであっても比較的高額なものを想定されています。また、それ以外のものでもリースやレンタルの形であれば、こういうモデルが当てはまるのではないかと考えているところでございます。

それから、モデルの2番、こちらが携帯電話市場でもあるかと思いますが、本体代金だけを最初に支払って、月々のサービス利用料は毎月お支払するというモデルでして、具体的には下に書いてあるペットロボットのようなもので、こういうモデルが採用されていると聞いております。

お聞きいただいて4ページをごらんいただければと思います。モデル3でございます。こちらは初期費用に加えて都度払いが発生するモデルでございます。何かといいますと、最初に機器の代金を支払いまして、通信料金としては毎月支払うものはないんですけれども、何らかの消費財を消費する際に料金が発生する、その料金の中に通信料金が吸収されているというモデルでして、具体的には緑の枠の中に書いてある電子書籍ですとか、ウォーターサーバーのようなもので例がございまして、電子書籍であれば電子書籍の本を購入した際、あるいはウォーターサーバーであれば水を補充した際に、それぞれの消費財の代金の中に通信料金が含まれているモデルというのがございます。

モデルの4、これはまさにポケットクの例で、よく皆さんご存じのものだと思うんですけれども、本体の支払いをする際に一定期間分の通信料金をまとめて支払うようなモデルになっております。この例で言えば2年分の通信が入っているという商品になっていたかと思いますが、これを一旦購入すると、2年分は通信料金を払わなくてよい、引き続き使いたい場合にはそこから毎月払いですとか、年払いですとか、こういう通信料金、サービス料金が発生するというモデルでございます。

お聞きいただいて5ページです。最後にモデル5としてお示ししているものですが、これが一番極端な、最も携帯で今行われているような通信料金のモデルからかけ離れて想定しているものです。これは最初に本体費用とともに利用料金を支払うことで、将来にわたってサービス利用料を払う必要がないモデルでございます。このモデルで想定されるのは、下の紫の枠の中に書いてあるLPWAのようなもの、これは何かというと、スマートメーターなどで使われている、極めて低料金で、そのかわり低出力、低速度のサービスのようなモデルであるとか、あるいはスマート車椅子のようなモデルで、通信料金としては発生し

ないのですが、メーカー自身がこの機器と通信をして状態確認をするようなことで、定期的にメンテナンスの必要性の確認をし、必要があれば利用者とコミュニケーションをしてメンテナンスのお勧めをする。この際にメンテナンス料でおそらくもうけられるようなものだと思いますが、このようなモデルが想定されておるところでございます。

6 ページをお開きいただければと思います。最初の2 ページのところでは絵をつけているようなサービスモデルみたいなものをお示ししていたと思いますが、サービスの事例にモデルの1 から5 というふうに、今ご説明したものを当てはめてみたのがこちらの表になっております。

モデルの1 に関しては、最初に申し上げたとおり法人向けが多い、またはリース、レンタルの場合が想定されるということで、レンタルやリースの場合であればどのような商材でも当てはまるということで、ここは横串を通させていただいておりますものでして、それ以外はそれぞれ当てはまるものがあったり、なかったりということで、一つ一つ商材ごとにご説明させていただければと思います。

上から、見守りカメラ。これは先ほどのスマート車椅子の事例に近いものだと考えておりました、最初に一括払いをしてしまうと、原則的には通信料金が発生しないというモデル5 に当てはまるものと考えております。

2 番目のペットロボットに関しては、商材や販路によって形態は2 パターンぐらい想定されると思っておりました、モデル2 のように最初に端末だけ払って、月々払いの通信料が発生するもの、それから、モデル4 のように、最初に通信料金も一定期間分まとめて支払ってしまい、しばらくは通信料金が発生しないモデル。

それから3 番目、消費財自動補充、これはまさにウォーターサーバーと先ほどご説明したモデルですので、典型的なモデル3 のものになると考えております。

それから、翻訳機、これもポケットクの例でご説明している典型的なモデル4 の、一定期間の通信料金が最初に支払われるモデルであると考えております。

フォトフレームや動画再生端末であれば、最初に端末だけを購入して、通信料金を別途支払うようなモデルが当てはまるということでした。

それから、位置情報端末はどのような情報を伝送するかによって、あるいは、どのような情報を分析してお伝えするかによってモデル2、モデル4 に当てはまるそれぞれの場合があると考えておりました、初期費用で端末代金だけを払って毎月払いになるものと、一定期間、通信が含まれるものと両方があると考えております。

また、見守り電球に関しては伺っている限り、多くの場合はモデル4のように一定期間の通信料金が最初に入っているモデルになるのではないかとのことでした。

下に注意書きとして書かせていただいているのですが、今の説明の、このようなものかどうか、このようなものだと言っているという説明をさせていただいたところなんです。同一の商材であっても販路や販売者、それぞれの事情によってさまざまな通信料金の負担方法が存在し得るものでして、このあたりはまだ必ずしも100%見えているわけではないと。現時点でかなり我々としても全容がどこまでわかるのかという部分もありますし、メーカーさんのほうでも創意工夫をかなりされているものだと考えておりますというのが今のところの典型的なものの分析でございます。

7ページをお開きください。今、このように見てきた中で、じゃあ、我々の検討はどうしていくのかということ、我々のアイデアとして案をお示ししているものでございます。先ほどの説明にも少しわからない部分や不明な部分、全容がまだわからないとか、各社のサービスの創意工夫がなされている最中であるということをお知らせさせていただいたところですが、1ポツに書いてあるところですが、消費者向けのI o Tサービスというのは揺籃期にあるかと思えます。今のこの議論、I o Tサービスの進展と消費者保護ルールのあり方に関して、具体的に制度の改正の内容を示すのは、現時点では必ずしも十分に証拠というか情報がそろっている状況にはないと考えておまして、国内外のI o Tサービスの実態、あるいは隣接分野も含めた市場の動向、また、ほかの法令との関係性などについても十分に精査をする必要があると考えております。

したがって、総務省のほうでこうしたことについて、調査機関のお力、お知恵もかりながら調査を進めていければと考えておるところであります。その調査の成果をもとにしまして、I o Tサービスの内容やあるいは契約形態に着目した分類を行いまして、分類を踏まえた各消費者保護ルールの各規定への適用の可否など、あるいは緩和の必要性などを検討していく、または分析していくこととしたいと考えております。

その際には、先ほどいろいろと現時点での整理のようなものはさせていただいたのですが、こういうものを念頭に置いて、そこを精緻化していけないかと考えておまして、その一つの分類例のようなものを示させていただいているのが、下の(1)から(3)でございます。

(1)は先ほど大分、表の中で見てきたものですが、端末購入時に通信料金を含めている、通信料金の支払い方をどのようにしているかということ、軸としては端末購入時に

払っているか、あるいは別の形で支払っているかということで、①一括払いの場合と、②別途支払っている場合と分けさせていただいているものであります。

①の a は追加料金が一切不要な場合ということで、モデルでいうと一番最後にお示した一番極端な例といったもので、将来にわたってサービス料、通信料が発生しないモデルを考えております。この場合であれば、おそらく提供条件の説明の中で、料金に関する部分は必ずしも厳密に運用されなくてもよい可能性があるのではないかと考えられるものであります。b はポケットクの例でして、当初の一定期間のみ通信料金を支払う必要はなく、一定期間経過後に追加料金を支払う必要があるモデル。これに関しては、少し a ほど利用者の理解が進んでいるかという、という部分だと考えております。

②別途通信料金を支払っている場合ということで、何かといいますと、a の場合がウオーターサーバーの例で、通信料金として払っているわけではないのですが、一定の期間ごとに何らかの形で商材を購入し、その際に通信料金の中から吸収されているようなモデルであります。それから、b は携帯電話と全く同じで、通信料金を毎月別途支払いが必要となるモデルで、これは今の典型的な通信サービスと同様と考えておりますので、この部分に関しては今と同じでよいのかなと思われる部分でございます。

(2) 期間拘束のあり、なしで、やはり期間拘束がある場合には提供条件は複雑化するもので、この部分はより丁寧に見ていく必要があるのではないかとということでお示ししているものであります。

(3) 通信品質が大きな影響を及ぼすサービスであるか否か。本日の説明の中では全く触れていない部分ではあるんですが、前回の議論の中でも少し触れさせていただいた部分でして、これは提供状況の説明、今の説明義務の中でも通信品質について説明をする必要というのが設けられておりますが、例えば、仮に通信品質が全くサービスに影響を及ぼさない、低速通信でよいとか、遅延が幾らあってもよいとかいうサービスであった場合に、この通信品質の説明について、どこまでする必要があるのかというところが考慮要素になってくるのではないかとということを書かせていただいているものでございます。

以上のような分類を念頭において、ここを中心に、あるいは足りないものを補いながら精緻化していくということできないかと考えているところでございます。

8 ページをお開きください。こちらは最終ページでございます。今言ったような分類をして当てはめていくやり方だけではなくて、それ以外にどのような考慮要素が必要かというのを書いてございます。その他の論点というところで3つほど括弧を書かせていただいて

おります。

上から順に、1つ目が5Gとの関係。5Gは3つほど要件ございますが、その一つの多数同時接続が実現されますと、今まで以上に多数の端末がネットワークに接続されていくこととなります。そうしますとI o Tは、今、我々が想定しているものよりもかなり多数の、あるいは多様なユースケースがかなり加速度的に広がっていくことが予想されるのではないかと考えております。この5Gの実現によるビジネスモデルの変化で、特に消費者保護ルールとの関係で課題になるようなものについて、現時点でどうなっていくかというのは当然見通せない一方で、やはり考慮をして、そこで置いていかれることのないようにする必要がありますのではないかと書かせていただいております。

(2)は前回かなり触れさせていただいた部分なんですけれども、I o Tサービスのデータ収集・利用との関係ということで、I o Tサービスでは利用者のデータが収集・利用される可能性がよくございます。利用者が通信であること自体も認識していなくて、ただ物を買っただけのつもりになっていた場合には、仮に個人情報保護法など他の法令や利用規約などで守られていたとしても、利用者自身が全く通信でもないと思った場合にはデータの利用・収集に気づくとかかりもなくなってしまうおそれがあると考えており、この辺は留意が必要ではないかと書かせていただいております。

2文目のところに「特に」と書いておりますが、これは追記的なことでして、I o Tが生活に根差してきた場合には、利用実態で利用者の生活実態が浮き彫りになる可能性、個人情報という形以外の形でも、例えばウオーターサーバーをどれぐらい使っているとか、そのような、直接の個人情報ではないかもしれないんですけれども、生活の実態が浮き彫りになるようなおそれもあるのではないかと、このあたりも留意していく必要があるのではないかと書かせていただいているものでございます。

3番は前回のご議論で特にご指摘いただいた部分でして、他の法令との関係、特定商取引法や個人情報保護法のような他法と電気通信事業法がある中で、誰にも保護されていない隙間のようなものや、それぞれの法律の保護が重複している部分がある場合には、ユースケースなどについて一定の交通整理ができるのではないかと、また、必要に応じて事例集のようなものが整理できるのではないかとということを書かせていただいております。

以上、1ポツから3ポツまでご説明したところでございますが、このような検討を進めてまいりまして、一定程度の検討が進みました際には、何らかの検討の場において報告をした上で、必要に応じて省令など制度の整備、見直しにつなげることができればということ考

えておるところでございます。

以上が我々としての検討方法の方向性の案としてお示しするものでございます。何とぞご議論いただければと思います。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、ただ今の説明に対して質疑応答に移りたいと思いますが、どうぞご発言をよろしく願います。では、森さん、願います。

【森構成員】 ありがとうございます。今回は欠席しまして申しわけありませんでした。この資料もそうなんですけど、非常におもしろい議論をしていただいていますし、また、大変よく整理された資料で、勉強にもなりました。

その前提でなんですが、7ページ目の分類例のところなのですが、1番から3番まで縦2のところに分けてあって、一つは一括払いかどうかということ、一つは期間拘束があるかどうかということで、最後に通信品質が大きな影響を及ぼすサービスかということなんですけれども、何となくI o Tの通信サービスの場合、一つの特徴は非常に価格の安いものがあるということかなと思ってまして、それは多分、今伺ったお話の3番で吸収されていることかなと思ったのですが、考え方としては、通信品質なり性能なりがサービスに影響を及ぼすかどうかということと、価格が安いということは別かもしれないなと思ってまして、例えば定期的にぽつりぽつりと送るようなものであったとして、そのことが非常に重要でありましたと、何か定期的な計測がなされることが重要だと。例えば時計もどこかと通信して時間を調節しているようでして、あれも定時に調節できないとぐるぐる勝手に回っていたりするので、妙なことになったりするんじゃないかと思いますが、でも、安ければいいじゃないという話はあるかなと思いますので、もしかすると安いということは3番とは別かもしれないなと思いました。

以上です。

【新美主査】 どうもありがとうございます。コメントいただきました。

あと、ほかにご質問、ご意見。では、石田さん、願います。

【石田構成員】 同じ7ページの検討方法の方向性では、当該調査研究の成果等をもとにということで、その手前では調査研究を行うとありまして、区分けとか分類がはとてもわかりやすくいいと思いました。

また、見守りポットみたいなものはかなり前から販売されていて、使用されているというのがありますので、そういうところで、例えばどういう点について注意して表示しているか

とか、問い合わせはどういうのがあるかとか、苦情はどういうのがあるかという実態を、長らくサービスを提供しているところから集めていただくと、見えていない部分が見えてくるのかなと思いましたが、その点についても加えていただければと思いました。

【新美主査】　今のはコメント、あるいは今後の方向についての意見ということです。
ほかに。では、横田さん、お願いします。

【横田構成員】　私も今後の方向性についてはおおむね賛成なんですけれども、8ページの(2)について、もう一押し、議論を深めていただきたいと思います。

ここでは、主語が「利用者」ということになっているんですけれども、ご説明いただいたような通信であることを意識できないような設置のあり方や利用のあり方が進みますと、「その場によくわからないで来てしまった人」のプライバシーの侵害が懸念されます。既にビデオカメラなどについて議論されていることです。例えば「A Iスピーカーが音を拾ってしまっ」などというのが、そのA Iスピーカーがインテリアとして空間に溶け込んでいてそれと気づかない形で設置されているなんてことが想定されますし、見守り系につきましても、これが見守りのロボットであるということが契約をした本人だけでなく、その場にいらっしゃる方全員にもわかるようになっているのだろうかとか、そういう観点も必要かと思えます。この点、かなり重要だと思えますので、力を入れていただければと思います。

【新美主査】　ありがとうございます。

ほかに。では、市川さん。その後、黒坂さん、お願いします。

【市川構成員】　ありがとうございます。私も7ページ、8ページの今後の検討の方向性というのは事務局で整理された形でよろしいと思うんですけれども、その上で今後、調査、研究を深めていくところでの視点についてのコメントでございます。

これは自戒を込めてなんですけれども、つい、今までの規制枠組みにどう当てはまるか、どう当てはまらないかとなってしまうがちなんですけれども、もともと電気通信の公共性とか特殊性に着目して利用者利益の保護を考えましょうというのが、多分、電気通信事業法の本旨だと思いますので、環境が変わるときほど、先ほど指摘もありましたが、通信が発生しているとか、それに伴う特性があるとか、リスクがあるということを利用者が認識されていることが大事だというのが基本でしたよね、ということに立ち戻ったほうがいいのかと。

まさに今回、大きい法改正がありましたけど、ここでやろうとしていたことは、質とかサービスの競争に入っていく時代が変わりますよということだったと思いますので、I o

Tの話がまさにそこにならなくていいものだと思うんですが、同時に利用者保護が完全に両面がないといけないと思っています。嫌なのが、キンドルとかもそうだと思うんですが、こういうふうにやるとマニュアル上これに当たらないとか、こうすると届け出なくていいとか、別にそういうことを一生懸命やってほしいわけではないと思いますので、基本的には。最終的に保護すべき水準があって、そこが正しくグラデーションになっていることを考えていく、と。法で直接やっていくとややこしいことになりませんが、少なくとも調査、研究をするときはそうなっていると望ましい、というアプローチで臨んでくださればと思います。

もちろん消費者保護法制がそれに取って代わる、ということもあるんでしょうけれども、だとすると、多分、全世界的に電気通信事業に消費者保護とか利用者保護は残っていないはずなので、多分そうではなくて、かつてこの場でもご指摘ありましたが、サービスが終わってしまうときにどうするとか、事業者は誰なのかという話は最終的にいろいろ起きるだろうと思われまます。イノベーションの市場ですので、出たり入ったりということはたくさんあってしかるべきだと思うんですが、そのときに結局、ラストリゾートといえますか、誰が救うのか、誰が誰をつかまえるのかということについては、やはり最低限のセーフティネット製品が残るように考えていただければと思っております。

というのは、例えばEUでも最近、スカイプは電気通信事業者に該当するという判例が出ましたけれども、グーグルとかフェイスブックもただの場ですと言っていたのが、だんだんライアビリティ（責任）を持つというふうになってきていますが、そうなってくると、もともと考えていたことから概念がずれていくということは十分あると思います。そういう意味では電気通信事業法はよくできていると思っていまして、事業者の公正な競争と利用者の保護という2大テーマは通信がある限りは不変だと考えますので、そこについてはあまり「手前」「直近」だけのことを考えず、ぜひ調査、研究を進めていただければというコメントでございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、黒坂さん、お願いします。

【黒坂構成員】 よろしいでしょうか。

【新美主査】 お願いします。

【黒坂構成員】 前回に引き続きまして出張先から失礼いたします。私からは2点ございます。

まず、総論的なところでございますが、7ページ目、8ページ目に該当するところです。

まず、全体的に分析的アプローチをとっていただきつつも、現状で規制に対して抑制的であるというこの考え方の整理については大変ありがたいと思っております。ですので、こういった方向で検討を続けていただきたいという賛成の意を表するのが一つ。

それに伴って、一つより積極的に取り組んでいただきたいと、私ももちろん協力できればと思っておりますが、こういった分野のこういった検討をこの場所で継続している、ないしは消費者行政第一課を中心として検討しているということを世の中により知らしめていくことが欠かせないのではないかと思っております。非常に難しい領域を伴っている話でございますし、誰に相談すればいいんだろうということがわかりにくいところでもあるので、まずはここで検討していますよということを明示していただくことに意味があるのではないかと思います。

2点目でございます。中身の話でございますが、今回議論されているI o Tサービスは従来I P、インターネット技術の普及に伴って、さまざまなサービスと技術基盤がアンバンドル、分離されていく方向にあったものが、I o Tデバイスという形で再びバンドルされていく方向にあるのだと思っております。消費者にとってそのほうがわかりやすいという反面、より消費者が依存していく可能性があると思えます。すなわち、提供される役務が生命や財産の維持に不可欠となる場合が当然出てくる、そうなるとう当然、一定の責任を負うことになることは明らかだと思っております。通信の歴史を考えると、そういったかなり重大な生活に関する責務を負っていた部分というのも従来からもあります。代表的なものでいうとP S T Nが挙げられるかと思えますが、そういったP T S Nの位置づけであるとか、あるいは、その背景となる精神であるとかということも一部参照できる部分があるのではないかと思いますので、さまざまな過去の分析であるとか、検討であるとかを踏まえながら、どのようにI o Tサービスによってサービスが再びバンドルされていくのか、そこで提供される便益の内容であるとか、それに基づく権利利益、または侵害の程度といったものを評価していくことを継続してお願いでき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。視点を提供していただきました。

今の黒坂さんの指摘と絡むんですけれども、私も個人的に関心があるのが、I o Tが進んでいったときに利用者は通信役務提供契約の当事者になっているのか、なっていないのか、この視点はしっかり見ておく必要があります。一括払いになるようなときに通信役務提供契約がB t o Bで終わっていて、Cには行かないということもあり得ますので、通信役務提

供契約の当事者として消費者が入ってきている場合、そうでない場合、分けて議論する必要があるかと思えます。入ってきている場合は当然カバーしていけると思うんですが、入ってきていない場合に知らんぷりしていいのか、いけないのかということも議論しなければいけないんです。要するに、責任集中みたいな議論をする必要があるかないかというのは重要な論点になると思えますので、今の黒坂さんの指摘に補強する意味で、ぜひこの点も視点に入れていただきたいと思えます。

あと、ほかに。どうぞ。

【木村構成員】 主婦連の木村です。

これからいろいろな契約を消費者はしなければならないということで、やはり利用者にとって自分がどういう契約をしているということがきちんとわかりやすくなっていることが第一だと思います。例えば携帯電話を、今、自分がどういう契約をしてというのをきちんと説明できる方はおそらくそんなにいらっしゃらないのではないかなと思うのですが、こういう複雑なものではなくて、きちんとわかりやすく提供していただくということが第一前提だと思っています。

新美先生がおっしゃいました法の隙間ではないですけども、例えば、先ほどウオーターサーバーの事例がありました、これは通信が関係するかどうかというのを利用者がわからない。もちろん説明があって理解していればいいのですけれども、そうではないのに、何かトラブルが起こった時に、いや、これは通信の問題ですよと言われた時に利用者が困ってしまうことにならないでほしいと思っています。そういう意味で、8ページの(3)その他、他法との関係整理というところで、法の隙間のようなものが起こらないように、きちんと議論していく必要があるのではないかと考えています。

また、その上の(2)の個人情報などの扱いというところで、やはりこれは現在でもかなり問題になっているのですけれども、こういうログの扱いですとか、セキュリティーの関係はかなり議論していく必要があるのではないかと考えています。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

まだまだご質問、あるいはご意見おありかと思えますが、時間の都合、この第1のテーマは以上にさせていただきたいと思えます。

本日のご意見も踏まえまして、「IoTサービスの進展と消費者保護」に関しての検討方法の方向性につきましては、最終報告書案に盛り込んでいくよう事務局で整理をしていた

だきたいと思います。よろしく申し上げます。

それでは、次に議事（２）の「中間報告書に盛り込まれた事項の進捗把握」について、一般社団法人電気通信事業者協会及び一般社団法人テレコムサービス協会MVNO委員会からヒアリングを行いたいと思います。

まずは、一般社団法人電気通信事業者協会の水谷様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。

【電気通信事業者協会（水谷）】 電気通信事業者協会、TCAの水谷です。資料２につきましてご説明いたします。

F T T Hに関する消費者保護の取り組みについてということで、おめくりいただきまして２ページ目ですが、消費者保護ルールの検証に関するWG中間報告書における個別の論点のうち、今回は３つの事項についてご報告させていただきます。

１番目が不適切な営業を行う販売代理店等への対策です。２番目が高齢者へのトラブルの対応です。３番目として、法人契約者のトラブルへの対応という形で報告いたします。

ページを２枚おめくりいただきまして、右下の番号４ですが、まず、不適切な営業を行う販売代理店等への対策①ということで、販売代理店が不適切な営業を行うことがないように、これは各社事業者になりますが、当協会ではマニュアル作成等による業務の適正化や研修等による啓発などを実施しております。

具体的には営業マニュアル等の業務の適正化では、消費者保護ルールに則った各社ごとに営業マニュアルを作成しております。特に本年１０月１日の法改正を踏まえまして、販売代理店の届出制度、また、自己の名称、勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止といったものを各社追記する形をとっております。

次に２番目の四角ですが、情報展開や研修等による周知啓発ということで、例えば事業者の社内及び代理店様に向けた消費者保護ルールに関する情報の展開ですとか、コンプライアンス研修を事業者各社で実施し、消費者保護ルールの理解促進等を行っております。

四角の３番目ですが、販売代理店様の取り組みのチェックということで、こちらはサンプルの抽出によって、特に電話勧誘等の対応になるかと思いますが、対応チェックを各社で実施しているような形でございます。

ページをおめくりいただきまして、対策の②でございますが、不適切な営業の疑いのある申告が発生した際は、事実確認を行いまして、必要に応じて代理店指導を行うとともに、再発防止を徹底している形でございます。

四角の1番目ですが、発生した場合の代理店様の指導ということで、4つほど書いてございますが、まずはヒアリングをしたりとか、通話の記録の確認等をしてまして、事実確認の実施ということ。2番目のポツですが、セールストークや対応スクリプトの見直しとか、代理店様の指導の実施という形です。3番目のポツとして、悪質な営業や苦情件数が多いなど、業務環境の確認が必要な場合には立ち入り検査ですとか、業務監査なども実施という形です。最後に、再三の注意・指導にかかわらず改善が見られない場合には、販売停止や契約解除を実施することもございます。

四角の2ですが、注意喚起・再発防止に向けた取り組みとして、代理店様に対しての不適切事例の共有及び注意喚起の実施。それから、T C Aの苦情相談窓口というコールセンターがございまして、こちらに入電して把握した不適切な営業事例については、必要に応じて会員各社で情報の共有や注意喚起を行ってございます。それによりまして、各社のマニュアル等に反映する対応を実施しております。

ページをおめくりいただきまして、大項目2の高齢者トラブルへの対応でございます。またおめくりいただいて、右下の番号7になりますが、高齢者の対応については、先ほどの4ページの対策に加えまして、特に適合性の原則に則りまして、より丁寧な説明、年齢確認、あとは同居のご家族への確認などを実施しております。

丁寧な説明と年齢確認ということで、勧誘の際には年齢確認を実施しております。ポツの2番目で、名乗りやご利用の料金（オプション等）、解約条件などについて、より丁寧な説明を実施しております。例えばゆっくり話すとか、または、サービス名だとか料金とか、重要な内容について復唱をするなどといった対応を行ってございます。

四角の2番目ですが、同居の家族への確認ということで、同居家族がいらっしゃる場合にはご家族様への確認、同意をとるといった対応を行ってございます。いない場合には、例えばその代わりになる方を聞くなどの確認を行う事業者もございます。最終的に本人のみという場合もございますが、そういった場合にはご本人様の契約意思を確認しまして、履歴をとる事業者もございます。店頭を持っている販路につきましては、家族が同伴した方には契約内容をご説明する形でございます。

四角の3番目、販売代理店様の取り組みのチェックということで、先ほども出たサンプルのチェックです。こちらで、お客様が高齢者だった場合には、より丁寧な説明が適切に実施されるかというのを確認するようなチェックをしております。問題があった場合には代理店様への注意喚起、改善指導等を行ってございます。

ページをおめくりいただきまして、大項目3の法人契約者のトラブルへの対応でございます。右下のスライド番号は9でございますが、法人契約者のトラブルへの対応としまして、小規模法人顧客に対しては消費者保護ルールを準用する形をとっておりまして、適用の考え方についても、各事業者、社内に向けて啓発を行っております。

四角の1番目ですが、消費者保護ルールの準用ということで、こちらは各社のマニュアルに基づいて営業活動を行っており特に説明義務に基づく提供条件等の説明、契約書面の交付、初期契約解除等を実施しております。

四角の2番目の周知啓発ですが、小規模法人顧客に対する消費者保護ルールの適用範囲について、社内周知を各社行っております。特に適用範囲に関しては、営業担当がつかないような小規模な法人様については、基本的には消費者保護ルールの準用をする形で進めております。ポツの2番目ですが、営業マニュアル等への記載及び研修等での啓発ということで実施をしております。

最後に、今後も会員間において取り組みの状況の情報共有と意見交換を行いまして、苦情削減に向けて業界を挙げて努力してまいります。

TCAからは以上でございます。

【新美主査】 どうもありがとうございます。

それでは、続きまして一般社団法人テレコムサービス協会MVNO委員会、井原様からご説明をお願いいたします。

【テレコムサービス協会（井原）】 テレコムサービス協会MVNO委員会の井原でございます。よろしくをお願いいたします。1ページおめくりいただきまして、本日は個別の論点のうち、こちらの5つについて説明をさせていただきたいと思っております。

では、2ページをおめくりください。まずは料金プランの理解促進の件でございます。本日も説明させていただく内容に関しましては、MVNO全体となっておりますけれども、個社ごとに取り組み内容は異なっておりますので、あくまでも一般的な特徴としての説明となりますことをご了承ください。

まず、MVNOの料金に関しましてはもともとシンプルなものが多いということと、利用実態に応じたプランを選択しやすい、利用状況を確認し、オンラインにより簡単に料金プランの変更が可能という特徴がございます。

具体的には下に書かせていただいているとおり、まずは音声プランとデータプランを選べる点が特徴です。データのみを利用した場合は音声プランよりも安いという形です。隣の

表は一例でございますけれども、このように音声とデータで明確に料金差があり、料金差に関してもわかりやすい内容になっております。②容量に応じた料金の設定が可能ということで、こちらも右の表を見ていただければわかりとおり、お客さんの利用に合わせたプランを個々に選べるということになっております。③容量を超えた場合、こちらは高速通信が利用できなくなるということでございます。基本的に料金が上がるというわけではなく、容量が超えればここで料金が上がるということとはございません。④高速通信のオン・オフが可能でございます。こちらのほうで利用者が通信容量をコントロールすることも可能でございます。⑤余った容量に関しては翌月に繰り越せるということで、料金プランと合わせて料金設定の節約が可能となっております。

続きまして、3ページをごらんください。これらの特徴を踏まえて、実際に利用者がどのように契約をして、どのように料金の見直しをするかというものを説明させていただいている資料でございます。

ご契約の際なんですけれども、まず用途を選んでいただく、音声なのかデータなのか。次に容量を選んでいただく。ご自身の利用状況、もしくはお客様の予算に合わせて容量を選択していただく。ご利用時に関しては、まず状況を確認するというので、マイページのほうでのパケットの利用状況を簡単に確認することができます。その確認した結果、④ご利用状況に合わせて見直しなんですけれども、例えばパケットが不足している場合、高速通信のオン・オフが可能でございますので、こちらでパケットの節約をする、もしくは、翌月となるんですけれども、容量の多いプランのほうへプラン変更する、もしくは、追加のパケットの購入が簡単にできるということです。もし余る場合、こちらも翌月の繰り越しをうまく考慮して、容量の少ないプランへ変更。例えば2ギガ余っているのであれば、さらに低い料金プランへ変更することも可能なので、ご利用者に応じて非常に簡単に料金を選び、また、節約することができるというのがMVNOの一般的な料金の特徴かと思っております。

4ページは参考ということなんですけれども、MVNOに関しての利用者の満足度の状況でございます。こちらは電気通信分野における市場検証（平成30年度）年次レポート（案）として出させていただいている中身でございます。MVNOサービスの料金に関する満足度は81.9%と非常に高い結果となっておりますので、MVNOの料金及び料金体系に関しましては、利用者に支持をされているのではないかと認識をしております。

また、ちょっと別件なんですけれども、今回の法改正によって、実際にニフティさんのように規制対象外なんですけれども、みずから期間拘束を撤廃されたMVNOもございます。

今後も料金プランの理解促進に関しては引き続き各社及び業界として取り組んでまいりますので、よろしく願いをいたします。

続きまして、5ページをごらんください。手続時間の長さへの対応状況でございます。MVNOに関しましては7割ぐらいがオンラインということで、手軽に契約手続が可能となっておりますけれども、各種手続に関しましても基本的にはウェブのほうを活用して、簡単に行えるということになっております。また、店舗で契約されるMVNOの場合に関しましては、先日、ドコモ様が発表されていたように、ウェブによる事前確認で重要事項の短縮をして、契約時間を短くする取り組みをしている事業者もございます。

続きまして、6ページをごらんください。こちらに関しては広告表示の適正化なんです、料金やサービスに関する広告表示ではなくて、通信速度の広告表示に関する説明となります。

MVNOの通信速度に関しましては、計測方法、表示方法を定めたガイドラインが本年3月に完成しております。なお、MVNOを速度計測に関しましてはMNOと異なりまして、全国1カ所となっておりますため、広告表示においては通信速度ではなく、参考速度という表現で告知するということがガイドラインで定められています。

今後の伺いまスケジュールとしましては、10月に実行速度適正化委員会が開催され、そこで速度計測のための自主運用ルールの承認を得る予定でございます。承認後、速やかに各社へ案内させていただきまして、計測等の実施をさせていただく予定でございます。

なお、計測結果の利用者への情報提供に関する基本的な考え方なんですけれども、先ほど申し上げたとおり、全国1カ所だけの計測となりますので、計測結果を通信速度の優位性訴求等に利用しないということと、MVNO各社の計測結果を安易に比較しないということが定められております。

続きまして、7ページでございます。こちらが実際に表示するイメージでございます。速度について絶対値で表示させていただいて、時間帯によって通信速度が大きく落ち込むということがご理解いただきやすい内容として表示することになっております。また、横に目安となる数字を表示しない場合でも、ユーチューブ等の動画の解像度で推奨される持続的な速度である1.1Mbps等の横線を引くなどして、利用者にわかりやすい工夫を行うことになっております。

続きまして、8ページでございます。こちらはMVNOの全体の取り組みでございますけれども、MVNOサービスを考えている方へのご注意とアドバイスの見直しを8月30日

リリースさせていただいております。心当たりのない請求の原因である音声通話の切断方法についてなど、注意事項を4点追加させていただいております。

続きまして、9ページが各社の高齢者に対するの対応でございます。MVNO各社で販売形態が異なっておりまして、サービスもさまざまということで、こちらは高齢者に向けて提供されているサービスの一例ということでございます。お試しスマホは事前に通信速度等を確認したり、実際に利用できるかどうかを確認するサービスであったり、リモートサービスの提供であったり、マイネオさんのようにお手軽にご契約いただいて通信品質を確認していただくようなサービス等も展開されている事業者がでございます。

続きまして、10ページをごらんください。最後に青少年フィルタリングの利用促進でございます。こちらは7月に開催されました、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資料でございます。

こちらを説明させていただきますと、19年3月に利用者登録をいただいた方でフィルタリングの申し込みをされた方の率なので、分母に関しては利用者登録をされた数、分子に関しましてはフィルタリングの申込数となっております。基本的にMVNOに関しましては一部を除き、フィルタリングサービスは有償となっており、また、オンラインでの契約が主ということもありまして、MNOと比較しましても申し込み率が低い状況でございます。そのため、業界全体としては利用率の向上に努めていく必要があると考えております。業界全体の取り組みとしては次ページをごらんください。

まず、MVNOはウェブ申し込みが主であるということもございますので、2018年1月に業界指針として、「MVNOにおける青少年へのフィルタリングサービスの加入奨励に関する指針」というものを策定し、発表させていただいております。また、利用者向けとしまして、テレサ協のホームページでフィルタリングを説明した「MVNOスマートフォン安心安全ガイド」というものを公開させていただきまして、MVNOの各社からもリンクを張っていただいて、フィルタリングの利用促進に努めさせていただいております。

しかしながら、現状のフィルタリング利用状況及び課題を鑑みまして、「MVNOスマートフォン安心安全ガイド」の見直しを予定しておりまして、具体的な内容としましては、保護者への啓蒙活動としてフィルタリング及びペアレンタルコントロールの優位性及び必要性について追記をさせていただく予定でございます。

フィルタリングの利用促進に関しましてはまだまださまざまな課題があると認識しておりまして、引き続き関係各省と連携をとりまして、業界全体として利用促進に努めさせてい

ただきたいと思っております。

12ページ以降はテレコムサービス協会の紹介となりますので、割愛させていただきます。説明は以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、ただいま2つのご説明がございましたが、それに対する質疑応答、あるいはその他の事項でも構いませんが、よろしくご発言いただきたいと思います。では、どうぞ、近藤さん。

【近藤構成員】 老テク研究会の近藤です。仙台と横浜で数年前からシニア向けのスマホサロンをやっていて、最近特に後期高齢者と言われる75歳以上の方たちがとても増えていて、しかも補聴器が必要だったりとかご家族がいないという方が増えています。消費者保護という点から考えると、皆様の発表は大変納得できるものがあるんですが、実際に地域でお助けしている立場から事業者の方にぜひお願いしたいと思うのは、Wi-Fiということが全く理解されていなくて、携帯電話が電波で通信されていることはわかっているんですけども、ほんとに信じられないかもしれませんけど、ご主人がWi-Fiを使わせなくて困っている奥さんとか、何といたらいいんでしょうかという感じなんですけれども、コマーシャルや、そういった活動の中で、新しい端末なんだということをもう少し啓発していただけるような、これを教育というのかは微妙ではありますが、何とかそういった形でご支援していただく方法を検討していただけないかと切に思います。

非常に幸せな方は、息子さんや娘さんがIT企業に勤めていて、自分の使わなかったiPhoneをプレゼントして、IIJにセットして、ちゃんとモバイルSuicaも入れてくれて、でも、わからないからやっぱりスマホサロンに行きますという方は非常にいい方なんですけど、片や、夫は買ったけど全く使わないし、自分は勉強したいけれども、うちにあるWi-Fiのパスワードがわからないからバージョンアップもできない、どうしたらいいかわからないといった、スマートフォンや新しい通信サービスを使うときのほんとに基本になるようなことがあまり理解されていないということ、信じられないかもしれませんが、何かトラブルがあつてからというよりも、導入するときにもう少しそのあたりを丁寧に説明していただきたいと切に願っておりますので、ぜひともよろしく願います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。現場の状況をぜひご認識いただきたいと思いますということ

ですので、今後の展開を考えていただきたいと思います。

それでは、ほかにご質問。それでは、長田さん、お願いします。

【長田構成員】 TCAさんに伺いたいんですけども、不適切な営業を行う販売代理店等への対策をご報告いただいて、丁寧にいろいろな取り組みをしていらっしゃるということはわかったのですが、その成果を教えてください。

例えば、実際、代理店指導をどのくらい行われているのかとか、販売停止とか契約解除は既にそういう事実があるのかとか、何か成果がわかるものがあったら教えていただければと思います。

【新美主査】 それでは、よろしくをお願いします。

【電気通信事業者協会（水谷）】 TCAでございます。ご質問ありがとうございます。

TCAの相談窓口であるコールセンターには、上半期も月間平均630件ほど入電がございまして、傾向としては横ばいの状況でございます。そういった意味では、まだまだ対策をしていかないといけない状況かと存じます。また、個別の代理店様の指導ですとか、何か行き過ぎた対応があって、措置を行ったかという部分ですが、おそらく個社ごとにはそういった件数を把握していると思われませんが、協会としては、こちらの件数をまとめてございませんので、お答えが難しい状況でございます。

【新美主査】 よろしいでしょうか。

【長田構成員】 5ページのところに注意喚起、再発防止に向けた取り組みということで、「他の代理店等に対して不適切事例の共有及び注意喚起を実施」とあるんですけども、これはどこの事業者がというのはなかなか難しいかもしれないんですけども、こういうケースもあったという具体的なものが消費者側にも情報提供されると、電話がかかってきたときにこれだぞと思えたりする事例もいっぱいあるんじゃないかと思いますので、少し情報を加工した形でももちろん構わないと思うんですけども、そういう意味での情報共有というのもぜひ取り組んでいただければと思います。

以上です。

【新美主査】 よろしいでしょうか。今のご要望をしっかりと受けとめていただけたらと思います。せっかくいいことをなさっているんですから、そのことも消費者にとっても、それを契機に何らかの対応がとれるようなことを考えていただきたいと思いますということだと思います。

では、市川さん、どうぞ。

【市川構成員】 ありがとうございます。今の長田さんの質問と重なるもので、T C Aさんのところなのですが、今お話があったように、中間報告では取り組みの成果について検証するということが盛り込まれていますので、実感ですけれども、お感じになっていること、進められていることについて、ぜひより具体的に言っただけだと進んでいることが伝わるかと思います。多分、入電件数だけで全てをはかるものでもないと思いますし、おそらくは取り組み自体に意義があったやつはお感じになっているところがあると思うので、その辺は同じところになりますが、5ページで各種指導等を強化されていらっしゃるんですけども、もし、T C Aでいろいろ聞いていらして、感覚としてでも結構なんですけれども、取り組みは少しずつよくなってきているとお感じかどうか教えていただければと思います。

【新美主査】 それでは、T C Aさんからよろしくお願ひします。

【電気通信事業者協会（栃岡）】 すいません、あくまでも個人的な感覚ですけれども、当然取り組みとしては浸透しておりまして、いい方向に進んでいるという理解でございます。ただ、定量的にきちっとまとめたものはないので、今後そういうことについて検討していきたいと思っております。

【市川構成員】 長田さんがおっしゃったように、完全に定量的である必要もないと思っただけで、過ぎたよくないことをもう一度言うのはお嫌だったりするのはわかりますけど、よくなっていっていることを示さないと、こういうことしていますよ、というだけに見えてしまうのは得策ではないかなと思っただけで。「評価」ということが中間報告上もありますので、ぜひそこはお願いできればと思います。

もう一点だけT C Aさんに。

【新美主査】 どうぞ。

【市川構成員】 同じように9ページのところに、法人契約者トラブルの対応、一部ネットとかで騒がれたこともありましたけど、こちらはもともとそういうルールでもありましたが、個人に近い方にはきちっと消費者保護ルールを準用していくというお話がありました。こちらについても、同じような伺い方で申しわけないんですけども、前後で浸透度合いの違いとか一先ほどおっしゃったように営業マンを配置していないようなところについてはきちんと知られているということは感覚としておっしゃっていただけですけど一このあたりの徹底度合いについて、感覚ばかりうかがって恐縮ですけれども、評価をいただければ幸いです。よろしくお願ひいたします。

【新美主査】 よろしくお願ひします。

【電気通信事業者協会（水谷）】 T C Aでございます。感覚としてはあまりこちらでお答えするような部分は持ちあわせておりませんが、T C Aの相談窓口の中での、特に SOHOに当たるような法人ユーザーの比率は全体の2%程度で、非常に少ないところもございまして、影響としてはかなり小さいと考えてございます。

【市川構成員】 ありがとうございます。

【新美主査】 よろしいですか。ほかに。では、石田さん、どうぞ。

【石田構成員】 ありがとうございます。いろいろな取り組みをしてくださっているというお話は何いしました。5ページのところに、「不適切な営業の疑いがある申告等が発生した場合は、事実確認を行い」という形で書かれているんですけども、確かに今、近藤さんがおっしゃったように、高齢者の場合はちょっと耳が遠かったりというようなことがあって、電話勧誘の場合なんかですと、テープを聞くと、ちゃんと説明して、「はい、はい」と言っていますよねと、事実確認が行われていたみたいなお話になってしまいますと、これでは不適切ではなかったみたいなお話になりかねないということがありますので、苦情がどれだけ入ってきたかというあたりを確認していただいて、本当に理解されているのかというところはテープだけでわからないことかなと思います。そのあたりが横ばい状態にあらわれているのかなと思いますので、ぜひ、今後の取り組みはそういう視点でお願いしたいと思います。

【新美主査】 どうぞ。

【近藤構成員】 最近あった事例なんですけれども、よくN T TとかソフトバンクとかK D D Iという大きな企業であたかもあるように名乗って、実態はそこから下請の下請の下請みたいなお話だろうと思うんですけれども、たくさんキャンペーンを持ちかけてきて、それを利用者が実際にやろうとすると、そういうサービスは実はなかったということがあります。そういうときに、例えば消費者センターに連絡をするエネルギーと根性のある人はわりと少なく、大抵の場合はどこに相談したらいいかわからないまま泣き寝入りしてしまう。それでお店に行って、店頭で苦情を言って、何も関係ない優しいお姉さんとかお兄さんがつらい思いをしているところをたびたび見ます。ですから、苦情処理のあり方というもの、もう少し業界の方たちが何か一緒に考えていただけるといいんじゃないかなとすごく思う今日このごろです、先生。

【新美主査】 わかりました。これはだんだんサービスが高度化して、複雑化していきとますますそういう状況が多くなってくるかと思っておりますので、ひとつそのあたりは検討して

いただきたいと思います。

ほかにご質問、ご意見ございましたら。では、森さん、どうぞ。

【森構成員】 ありがとうございます。T C Aさんにご意見を申し上げようと思いますが、さまざまな取り組みをしていただいているんですけれども、やはりプレーヤーが大きな会社ばかりなので、個社での取り組みが中心ということだと思えるんですけれども、今回、消費者ワーキングで法改正の検討なんかをしたときに、これはモバイルのほうですけれども、取り組みが各社によって違うこと自体が一つの問題だという話はいろいろなところから出ていたのではないかと思います。極端な言い方をすれば、真面目な人が損をするみたいな面というのは出てきてしまうので、それは固定でも同じところはあると思いますので、各社取り組みがまちまちであるところをそろえるというか、きちんとするのはT C Aさんの役割だと思いますので、例えば入電にしても、どの事業者さんのことが何件来たかとかいうことはわかるわけなので、皆さんばらばらにということではなく、消費者保護の取り組みについて、ある程度、最低限といいますか、各社に自由に任せられるところはあるとしても、このぐらいはやりましょうというところはT C Aさんで統合的にやっていただいたほうがいいのかと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。なかなか組織と組織の対応で、今、森さんのおっしゃったことを十分考えていただきたいということは、消費者からは強い要望として出てくると思いますので、その点もぜひご検討いただきたいと思います。

ほかにごございましたら、どうぞ。では、長田さん、どうぞ。

【長田構成員】 テレコムサービス協会さんに10ページのフィルタリングの利用のところで質問なのですが、ここのご説明に、各社によってフィルタリングの有償提供とそうじゃないところの差があると。A社は無償で提供されていて申し込み率と利用率が100%ということなのか、そしてB社が、申し込みは100%なのに利用が非常に低いのはなぜなのか、もしおわかりだったら教えてください。

【新美主査】 では、よろしくお願いします。

【テレコムサービス協会（井原）】 テレコムサービス協会でございます。こちらのA社に関しましては、実は申し込みが必須になっておりまして、利用者が青少年の場合は必ずフィルタリングに申し込まなければいけないというサービスの提供をされておりますので、基本的には100%ということになってございます。たしか、オプションサービスの料金自

体は発生しているかと思っております。B社さんはなぜこうなっているかは、我々にも理解ができておらず、こちらの場でご説明ができなくて大変申しわけございません。

【新美主査】 どうぞ。

【長田構成員】 A社の必須という取り組みは非常に評価できるんじゃないかと思いついて、ほかの社の皆さんも、そういうご検討をぜひしていただければいいんじゃないかなと思いつきました。

【新美主査】 これは要望ということで、ぜひご検討いただきたいと思いつきます。

この表を見て私も思いついたのは、申し込みがあつたのに利用をしないというのはよくわからないんです。これは申し込みがあつたらユーザーとしてはフィルタリングを使わせてくれと言いつているので、何で利用できないのかというのは気になるどころです。

【近藤構成員】 利用の仕方がわからないんですよ。

【新美主査】 わからない？ それだけですか。

では、どうぞよろしくお願ひします。

【テレコムサービス協会（井原）】 私のほうで説明をきちんとできてなくて、大変申しわけございません。

こちらのほうは3月にお申し込みをいただいつて、5月の時点でその方が今でもご利用されているかどうかということでございつまして、実は数%の方は申し込みのときは申し込むんだけど、一、二カ月後にやはり要らないということ、申し込みを解除される方がいらつしゃるといつ差でございつまして、実際に使われているのが難しいということではなさそうなき感じでございつます。

【新美主査】 その辺はぜひ、その差がなくなるような努力をお願ひしたいと思いつます。

ほかにございつましたら。では、黒坂さん、お願ひします。

【黒坂構成員】 黒坂でございつます。今の部分、青少年フィルタリングのことで1点と、あと、TCAさんの資料で1点意見でございつます。

【新美主査】 お願ひします。

【事務局】 少々お待ちください。すいませぬ、通信が今1回切れてしまつたので、先にご発言があつましたら。

【新美主査】 それでは、また後で。では、平野さん、お願ひします。

【平野主査代理】 では、黒坂さんが復活するまで同じテーマで。10ページ目の100%の部分です。

前回、私も発言したんですが、フィルタリングのデフォルト値は申し込むとやれば当然増えますよねと、これは認知科学なんかの実証研究がよくあります。例えば何で日本は臓器の提供が少ないのと。それは提供するというアファーマティブな選択をしない限りデフォルトはしないからですよね。逆にすれば、つまり何も言わなければ当然、臓器は提供するという法制度になれば非常に大きくなる。

ここからはオフ・ザ・レコードで。言いたかったのは、ベストプラクティスを共有するという話がMNOさんのところで出てきていますので、こちら、ぜひともこういう事例を共有していただきながら、またご議論を深めるのがいいのかなという私の要望でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

ほかに。黒坂さんがまだ復活できないのであれば。ほかにご意見ございましたら。では、木村さん。

【木村構成員】 今回、TCAさんの資料には青少年利用に関する資料がなかったので、ぜひ次回にはこちらのほうも。大手の事業者さんが加入しているところでございますので、ぜひ、どういう取り組みをなさっているのかというのを教えていただきたいと思っているのが一点です。

あともう一点は、こちらのテレコムサービスさんのところなのですが、「フィルタリングを有償提供」と書いてあるのですが、大体お幾らぐらいになるのでしょうか。

【新美主査】 2点。では、まず、TCAさんからお答えいただいて、その後、MVNO委員会からお答えいただきたいと思います。

【電気通信事業者協会（水谷）】 TCAでございます。当協会に参加しているMNOは楽天さんを入れると4社ですが、前回のWGで、3社においては個別に取り組み事例として、フィルタリングを含めた対応というのはご説明させていただいたところでございます。

【新美主査】 よろしいでしょうか。それでは、テレサ協からよろしく申し上げます。

【テレコムサービス協会（井原）】 テレサ協でございます。料金はまちまちでございますが、月額で100円台から300円台後半ぐらいが一般的な料金となっております。

【新美主査】 よろしいでしょうか。ほかにございましたら、どうぞよろしく申し上げます。特にございませんか。では、長田さん、どうぞ。

【長田構成員】 TCAさんが前回ご説明くださったというのは、各社ごとの数字は入っていましたか、何%程度と。多分、そのことを木村さんはおっしゃっているんだと思うんで

すけど。

【梅村消費者行政第一課長】 その点よろしいでしょうか。

【新美主査】 どうぞ。

【梅村消費者行政第一課長】 前回報告させていただきましたけど、青少年のタスクフォースを開催しております、そこで課題と対策をまとめたということを上申しまして、その中でMNOさんに関しましては個社の数値についても開示していく方向性で取りまとめられまして、今後フォローアップの中でそれを示していくこととさせていただいておりますので、この場でまだ数値が間に合わないかと思っておりますので、一応お伝えしておきます。

あと、先ほどデフォルトということで平野先生からもお話がありましたけど、青少年インターネット環境整備法におきましては、こういう携帯の役務を青少年に提供する際にはフィルタリングサービスを利用すると。ただ、保護者がサービスを利用しない旨の申し出をした場合その限りではないということで、あとはそういうキャリア様とか事業者様の説明によって、どの程度最初の申し込みが増えるのかというところは、やはりそういった数字の公表ですとか、あと、販売代理店がしっかり説明をしやすいように設計していくことが大事かということで課題と対策はまとめさせていただいたところでございます。

以上です。

【新美主査】 ほかにございますか。では、どうぞ、黒坂さん。

【黒坂構成員】 すいません、大変失礼いたしました。大丈夫でしょうか。

【新美主査】 よろしく申し上げます。

【黒坂構成員】 おそらく1番目、今、梅村課長に拾っていただいたかと思っておりますので、MNOの皆さんの違いというものもあるんだろうなと想像できる資料になっておりますので、MVNO、MNO、いずれの皆様にも青少年フィルタリングについては、個別での取り組みをぜひ今後とも教えていただければと思っておりますというのが一点です。

続きまして、大丈夫でしょうか。

【新美主査】 どうぞ申し上げます。

【黒坂構成員】 続きまして、TCAさんの資料でございますが、総論的な物言いでは恐縮なんですけれども、取り組みについていろいろしていただいていることについては大変ありがたいと、敬意を表したいと思っておりますが、おそらく取り組みの前提となっている現状認識について、より詳細にご説明いただくことに意味があるのではないかと思います。当然、対策を考えていらっしゃるわけですから、何らかな前提認識があつて、こういうことをやっている

ということがあるとは思いますが、そのご説明が十分でない状況だとすると、せっかく取り組んでいただいているのに、何となく問題と言われているようだからやりましたみたいな見え方がしてしまうのではないかなと思います。

この課題が具体的に何なのかということをご共有して、こういった場で議論することは非常に重要だと思いますので、ぜひそういった情報開示を引き続きお願いできればなと思った次第です。

以上です。

【新美主査】 コメントありがとうございます。

ほかに。では、森さん、お願いします。

【森構成員】 テレコムサービス協会さんのほうなんですけれども、10ページのフィルタリングのところ、皆さんからいろんなご意見が出たわけなんですけれども、さらに重ねてということなんです、やはり、これはばらつき過ぎで、先ほども違うこと自体が問題だというお話をしましたけれども、団体としては、そして、MVNO委員会さんとしては、ここまで違うのはどうなんだとと思っていただいたほうがよくて、先ほどの梅村課長のご説明にもありましたけれども、これは、その説明によって申し込まないことになるわけですから、説明が違うんだと思うんです。私としては、これはどういうふうに持ちかけているかというところ、デフォルトの問題もあると思いますけれども、デフォルトの場合は決まってしまうわけなんですけれども、どんな言い方をしているかということで、こういう、特に水色のほうが100から26まで分かれてくるということですので、別に要りませんよねと言ってしまえば、それは20%台ということもあるかなと思いますので、そのところは、青少年フィルタリング利用の促進は重要な課題であるということをご共有していただいて、ここではACBCDEFGになっていますけれども、委員会の中では、あなたのところはちょっと少ないんじゃないのかなということを、ぜひともやっ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。なかなか表には出しにくいかもしれませんが、ある意味、中でそういった切磋琢磨をしていただきたいということだと思いますので、要望ということにさせていただきたいと思います。

あと、ほかにご意見、ご質問ございましたら。特にありませんか。では、北さん、よろしくをお願いします。

【北構成員】 フィルタリングのところですが、MVNOは先ほどのプレゼンの中で、

契約手続の7割がオンラインだとおっしゃられました。店頭で買いに来て説明するのと、オンラインで売るとでは、かなり状況が違うのではないかと、オンラインがより利用率が低いのではないかと推察するのですが、そのあたりはいかがでしょうか。

【新美主査】 よろしく申し上げます。

【テレコムサービス協会（井原）】 テレコムサービス協会でございます。おっしゃられるとおり、実際にウェブの契約が多いということになるんですけども、必ず利用者登録の説明をさせていただくとともに、利用者が青少年の場合に関しては、きちんと説明文が出るような形になって、しっかりとそこをクリアしていかないと前に進まないという各社の申し込みページになってございますということなので、決してウェブだからこそ低くなるということではないのかなということと、実際、こちらの数字は、一番右の会社に関しましては、店頭販売がほとんどの会社が実は一番低いという状況でございます。

【新美主査】 逆ですか。

【テレコムサービス協会（井原）】 逆でございます。課題としましては、実際、先ほどから皆さんおっしゃられている、申し込みの説明の仕方の部分に課題感があるかという気もしておりますので、いわゆる法律だからということではなく、実際に利用していく上で非常に必要なものであり、便利なものであるということをしかりと説明をさせていただきつつ、ご契約を勧めていきたいと思っておりますので、そういった意味で「安心安全ガイド」の見直しをさせていただいて、今後、各社様に関しまして、MNOさんと同じように、数字は検証させていただくように検討しておりまして、また、依頼はさせていただいておりますので、引き続きこちらの数字が改善するように案内をさせていただきつつ、公表もさせていただければと思っております。

【新美主査】 ありがとうございます。北さん、よろしいでしょうか。

【北構成員】 いや、びっくりしました。

【新美主査】 あと、ほかにご意見、ご質問ございましたらお願いします。特にございませんでしょうか。

それでは、今日取り上げました議題につきましましてはいろいろな意見交換できたかと思っておりますので、以上で本日の議事は終了させていただきたいと思っております。

ヒアリングに応じていただきました皆様には、お忙しい中、また、丁寧にご説明いただきまして、ありがとうございました。

それでは、今、ヒアリングを通じて把握できた進捗状況につきましては、最終報告書案に

も盛り込んでいただくよう、事務局のほうはよろしくお願ひしたいと存じます。

では、最後に事務局から連絡事項がありましたら、よろしくお願ひします。

【雨内消費者行政第一課課長補佐】 事務局でございます。次回の会合の日程につきましては、別途お知らせいたします。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、以上をもちまして、第16回ワーキンググループを終了したいと思います。本日は熱心なご議論ありがとうございました。

以上