

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20回）

令和元年12月24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、お手元に配付しております資料について、まず、確認させていただきたいと思います。

本日の配付資料につきましては、議事次第に記載されておりますとおり、資料1、それから、資料2-1から2-3、計4点となっております。不足などございますようでしたら、事務局まで、お申しつけください。

また、本日は、新美先生が電車の遅延により遅れて来られるということで、主査代理の平野先生から、お願いしたいと思います。よろしく申し上げます。

【平野主査代理】 主査代理の中央大学の平野でございます。代理ということで、議事進行させていただきます。

お忙しいところお集まりいただき、ありがとうございました。

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20回会合を開始したいと思います。

なお、本日、近藤構成委員は、ご都合がつかずにご欠席ということで、ご報告させていただきます。

それでは議事に入ります。

本日は、報告書案に対する意見募集の結果について、議論を行いたいと思います。11月11日の第18回会合の後、12月2日までの間、消費者保護ルールの検証に関するワーキンググループ報告書案について意見募集を行い、14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報告書案の修正の可否について、ご議論いただきたいと思います。

それではまず、資料1及び資料2-1と資料2-3につきまして、事務局から、ご説明よろしくお願いたします。

【梅村消費者行政第一課長】 よろしくお願いたします。それでは、資料に沿ってご説

明させていただきます。

まず、資料の構成でございます。資料1としまして、意見募集の結果の資料をつけてございます。

資料2-1が報告書本体の案でございます。

資料2-2が報告書案の概要、そして、資料2-3が報告書に附属する参考資料でございます。

それでは資料1から、ご説明させていただきます。

表紙でございますように、意見提出件数14件、法人・団体が以下に書かれております4件、そして、個人の方から10件のご意見をいただきました。

1枚おめくりいただきまして、2ページでございます。報告書(案)に対する意見及びそれに対する考え方(案)ということで、報告書の章、項目ごとに、いただいた意見を整理しております、その右側に、ワーキンググループとしての考え方の案を示してございます。

それでは、上からまいります。総論でございますけれども、報告書(案)の内容に関しまして同意致しますというご意見を日本ケーブルテレビ連盟からいただいております。

第3章の緊急提言になります。個人5の方から、「改正案」は「改正法」のほうがよいという、語句の修正に対するご意見をいただきまして、ご指摘を踏まえ、修正をしております。

第4章個別の論点の(1)でございます。個人3の方からの意見でございますけれども、2ページでございますように、拘束期間全体での総額表示あるいは利用実態に応じた料金プランへの見直し推進、こういったことを携帯電話料金として早急に進めることに反対し、テレビも含めたデジタル家電業界全体の総合的な施策として行うべきというご意見でございます。こちらについては、参考として承りますとさせていただきます。

4ページの下にまいります、これも個人5の方でございます。語句の修正についてご指摘いただきまして、そのとおり修正させていただきます。

5ページ目の下でございます。東京都消費生活総合センター様からのご意見です。改正法施行後は携帯電話事業者への新料金プラン提供開始、解除料が1,000円になるなど、目に見える取り組みがされています。しかし、携帯電話以外のWi-Fiルータ、固定回線等に関しては、解除料や工事料がまだ高額ですというような趣旨のご意見、値下げを検討してほしいというご意見でございます。いただいたご意見については、参考として承りますという案とさせていただきます。

6 ページにまいりまして、ソフトバンク様からのご意見でございます。「契約期間内全体での総額表示」につきましては、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いうことでございまして、こちらについては、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」を改定しておりますので、これを踏まえながら、事業者において、利用者にとって確認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。

6 ページでのご意見です。個人6の方からの意見でございます。上から4行目になりますけれども、携帯キャリアとの契約において、かなり不安の大きな部分を占めるのが「2年縛り」という記述とか、あるいは、7ページの1番下の2行で、個人6の意見ですけれども、定期契約更新については「2年縛り」をなくすように通知やガイドライン改正等を行い、業界はそのための努力をしていただきたいという意見でございます。こちらについては、意見を参考として承るとした上で、「2年縛り」については、改正電気通信事業法が10月1日より施行されており、行き過ぎた囲い込みなど、契約の解除を不当に妨げる契約条件は禁止されていますということをご付記させていただきます。

第4章（2）携帯ショップでの受付時間等の長さへの対応でございます。

1つ目が、公益社団法人消費者関連専門家会議様からの意見です。受付時間等の短縮化においては、事業者の取り組みのみに依存するのではなく、消費者の適切なICTサービスの利用・理解に必要なリテラシー向上のための教育・啓発の取り組み施策を検討・実施していただきたいということでございます。いただいたご意見については、今後の検討における参考とさせていただくという回答としております。

また、報告書案では、成年年齢引き下げに対応した消費者教育の推進、こういったことも盛り込んでいることを付記させていただきます。

7ページの下段にまいりまして、ソフトバンク様からの意見です。店舗での滞在時間が長時間となり、お客様の負担となっているということについて、ソフトバンク様としても、施策を実施し、より一層、お客様負担の軽減に寄与していく方針ということが書かれています。この部分については、賛同のご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、下から4行目、電気通信事業者全体として、対応すべき事項が複数存在するものと認識しておるということで、1つの事例として、青少年対応が掲げられていますが、1行あけて、契約時の適切な本人確認、あるいは次のページにまいりまして、リテラシーに応じた店頭対応、こういったことの必要性も追記いただくよう要望いた

しますという意見でございますが、こちらについては、報告書案に示した取り組みの方向性では、待ち時間、手続時間の短縮に資する取り組みや、その際に配慮すべき内容のうち代表的なものを挙げておりました、全ての取り組みを網羅しているものではないため、原案どおりとさせていただきますという回答としてございます。

8 ページにまいりまして、(3) 広告表示の適正化に向けた対応でございます。

個人5の方からは、字句の修正のご意見で、指摘を踏まえ、修正しております。

東京都消費生活総合センター様からは、新料金プランについて、これからも消費者に誤認を与えないようにしてほしい。公取委様、消費者庁様で連携して取り組んでいくことに賛成ですという意見でございます。

その下のご意見がソフトバンク様でございます。広告物における事前チェックの取り組みとして、弊社が許可する様式以外の広告掲示物の掲示を認めないなどの仕組みを導入し、一定の効果をえています。

また、定期的な代理店監査の実施店舗、店舗の外観写真の視認、広告物を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、新たな体制も構築していますということでございます。

また、その下でございます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れる。過剰な規制が課されることのないよう、留意いただくことを引き続き要望しますというご意見でございます。右側、いただいたご意見については、今後の検討における参考とさせていただきますとしてございます。

9 ページにまいりまして、(4) 不適切な営業を行う販売代理店等への対策でございます。

個人5につきましては、字句の修正のご意見です。

その下、東京都消費生活総合センター様からは、法律上は問題ありませんが、現在も電話勧誘販売などで、代理店名を明示しない勧誘行為はありますというご意見でございました。こちらにつきましては、令和元年10月1日より施行されている改正電気通信事業法において、販売代理店についても、通信サービスの勧誘に先立って、「自己の氏名若しくは名称」又は「勧誘である旨」を告げずに勧誘する行為は禁止されておりますので、その旨を回答に入れてございます。

10 ページにまいりまして、ソフトバンク様からの意見です。販売代理店間における「質の競争」の活発化により、お客様対応が適切化されることは望ましい。しかしながら、適合性原則にのっとった丁寧な説明、青少年対応など、法要件として必要な対応にインセンティ

ブを与えることについては、好循環を生み出す可能性がある取り組みの一例にすぎず、本来は店頭負荷軽減策や各種設定方法の簡素化等、より本質的な対策が検討されるべきものと考えますというご意見でございまして、右側に、いただいたご意見については、今後の参考とさせていただきますとしております。

(5) 高齢者のトラブルへの対応でございます。

個人2の方と個人4の方は同趣旨のご意見でございまして、特定商取引法の規制対象に電気通信サービス契約を含ませるか、電気通信事業法上、特定商取引法と同等のクーリングオフ制度を設けることを検討すべきであるというご意見でございました。こちらにつきましては、現行の電子通信事業法では、第26条の3において、クーリングオフ制度に類似した制度として、初期契約解除制度が設けられております。初期契約解除制度については、総務省において普及・啓発に努めることが適当と考えますという回答としてございます。

11ページの1番下は字句の修正でございまして、12ページにまいりまして、東京都消費生活総合センター様のご意見、アナログ固定電話しか利用していない高齢者へ光回線を勧める電話勧誘、訪問等がいまだに散見されます。インターネットを利用していないかを確認し、その場合は勧誘をやめるなどしてほしいというご意見でございまして、参考として承りますとしております。

12ページの下、法人契約者のトラブルへの対応で、東京都消費生活総合センター様からのご意見でございます。高齢の個人事業者への勧誘で、書面不交付、説明不足のケースがありますということでございます。こちらにつきましても、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、報告書案に記載のとおり、総務省において、引き続き、事業者及び販売代理店が法人等と契約する際に、消費者保護ルールの適用の有無は契約主体の名義が法人であるかどうかで判断されるのではなく、法人等の営む営業の実態や当該事業と契約内容の関連性などを踏まえ判断され、個人事業主や小規模法人にも適用される場合があるということを知りていくことが適当であると考えますとしております。

13ページにまいりまして、個人5の方からの字句の修正の案とご質問でございます。「何か国」という字句の統一については修正してございます。また、それ以外のご質問については、認識のとおりという回答としております。

14ページにまいりまして、(8) 2030年を見据えた消費者保護の在り方でございます。こちらも個人5の方が字句の修正、そして、東京都消費生活総合センター様からは、見守り端末、冷蔵庫などにセキュリティーが必要である。2030年を見据えたということで、

こういったところを啓発していくことが大切だと思いますというご意見でございまして、こちらも今後の検討における参考とさせていただきますとしております。

14ページの下でございまして、個人5の方から、本件の意見募集期間を30日未満としたのはなぜかということで、こちらにつきましては、本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、本ワーキンググループがこれまでの議論を公開で行ってきたこと等も踏まえ、今回の意見募集期間を設定したものです。なお書きとして、本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とおり、意見提出期間を30日以上としますという回答としております。

参考資料についてのご意見、個人1の方からですが、「青少年インターネット環境整備」では、社会が半分の責任を負わせ、未成年の場合では、「保護者（親）」に対し、半分の責任を負わせるべき構造と考えます。一番下にまいりまして、「保護者（親）」に責任の所在があるといったご意見でございまして、参考として受け賜りたいとしております。

その他、一番最後でございまして、日本放送協会に関するご意見がございました。本案に対するご意見ではないと思われるため、省略してございます。右側にございますように、本案に対するご意見ではないと思われるため、担当部署に情報提供いたしますという回答としております。

資料1は以上のとおりでございまして、字句の修正がメインになりますが、その修正を施したものが資料2-1でございまして、また、資料2-1では、この意見募集を踏まえた修正のほかに、時点更新による修正も行っております。該当箇所は39ページになりまして、広告に関する業界団体の自主基準、ガイドラインの改定内容につきましては、下のほうでございまして、〇〇放題の表記に関する注意点の追加、こういった内容も含まれるということで、今回、付記してございます。

また、57ページ、そして59ページ、青少年フィルタリングのところになりますけれども、57ページの上から六、七行目のあたりでございまして、青少年のフィルタリングの利用率、内閣府さんの統計の2018年度の数値が出ていますので、それに書きかえております。また、59ページでは、中ほど、今後の取組の方向性に、フィルタリングの申込率・利用率の公表も含め、課題対策に係る取り組みを進めていくということを記述がございまして、公表の部分に注釈を加えまして、59ページの下に書いてございます。TCA様の調査では、MNOの3社の最近の契約における青少年フィルタリングの加入申出率は、47%から5

2%から60%となっていることと、有効化実施措置率につきましても、62%から74%、80%となっております、ともに上昇基調にあるということを追記してございます。

資料2-3につきましては、参考資料になりますけれども、前回、ワーキンググループで使用しました資料を追加してございます。パブコメ案を出した後に、合同会合を1回開いておりますので、そこで使用した資料、具体的には、改正電気通信事業法の施行前後の取組状況、107ページから128ページの資料、そして、広告表示に係るMNO各社の事前・事後の取組状況、153ページから155ページの資料でございます。これをそれぞれ追加しておりますので、ご確認いただければと思います。

説明は以上でございます。ご審議のほど、よろしく願いいたします。

【新美主査】 ご説明ありがとうございました。

まず、皆様に遅刻してきたことをおわび申し上げます。平野先生からバトンを受けまして、司会進行役を続けさせていただきます。

それでは、ただいまのご報告を受けまして、意見交換をしていただきたいと思います。ただいまの事務局からの説明にありました報告書案に関して、あるいは提出された意見に対する考え方につきまして、ご意見、ご質問等ございましたら、どうぞご発言をお願いいたします。

それでは、森さん、お願いします。

【森構成員】 ありがとうございます。私もおくれてまいりまして、まことに申しわけありませんでした。

それでは、意見募集について、資料1について申し上げたいと思いますが、8ページの広告表示の適正化に向けた対応ですけれども、1番下に、ソフトバンクさんからのご意見で、さまざまな体制を構築されているということと、末尾2行ですけれども、広告における営利的表現の自由の範囲においては、過剰な規制が課されることのないよう、留意いただくことを引き続き要望しますというご意見でして、右側の考え方も、ご要望と全く同じことが書いてあって、中ほどに、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、末尾から9ページにかけてですけれども、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、全く足並みがそろっているわけございまして、私もこの記述に何の異論もないんですけれども、やはり常々痛感するのは、総務省は、どうしても受け身な面があって、いろいろな要請が高まってくると、水位を超えると、何か大きな規制をしなければいけなくなってしまう。こちらは、どうしてもパッシブな立場にありまして、むしろ事業者さん

のほうが、例えば、自主的取り組みも主体的にやっていただけるわけですし、広告表示については、今回、消費者庁から、店頭広告についての考え方というようなものが公表されて、事業分野の一つのサービス提供について、ある程度まとまった意見が出されているということです。非常に顕著な問題があるという外からのご指摘があって、それに対応して、それでは自主的取り組みをやっていきたいと思いますということなので、結局のところ、必要最小限の規制にとどまれるかどうかということは、そう希望しているのは総務省も事業者さんも同じだと思うんですけども、それを決められるのは、やっぱり事業者さんですので、ご要望の中身としては全くごもっともなことでありますけれども、むしろ、こちらから事業者さんに、必要最小限の規制にとどまれるよう、ご尽力いただけるようお願いしたいと思います。

【新美主査】 ありがとうございます。この点については、表現は一緒であるということにしながらも、どう取り組んでいったらいいかというご提言だと思いますので、これは今後、さらに議論を深めるときに参考にしていきたいと思います。

ほかに、ご意見、ご質問。どうぞ、黒坂さん。

【黒坂構成員】 黒坂でございます。私も遅刻いたしまして、大変失礼いたしました。2点ございます。

1つ目は、今の森先生のご指摘と全く同じところで、同じ趣旨ですので簡単に申し上げますが、私も営利的表現の自由の範囲を意識して規制が最小限であるべきと考えておりますので、この問いと答えについては、一切、異論はございません。若干、一般論的なことになるとは思いますが、営利的表現の自由といいますか、表現に対して、できるだけ自由を求めるとその反対側には、表現をする主体が、できるだけ、社会、公共に対して健全な状態を保つ努力をしていただくことが必要だろうと思います。その意味で、サ向協さんの取り組みが以前からずっと続いておりました、非常に活発なご議論とか取り組みを進めていただいていると思いますが、改めて、この問答に賛同するという観点から、サ向協さんの取り組みをさらに活発にさせていただき、でき得るならば、この委員会でも何度か、例えば北構成員から、もっとヒアリングしてくれというようなお話があったと思いますけど、より外部に開かれた、外部の意見を積極的に取り込む形で、さらに検討を進めていただけるとありがたいなと思ってございます。

もう一つ、14ページの(8)の下の方の東京都消費生活総合センターさんからのご意見です。これも問答について特に異論があるわけではなく、今後の議論ということになるか

と思うんですけれども、このご指摘はわりと重要な論点を含んでいるかなと私は思っております。今回も、2030年を見据えた消費者保護のあり方でIoTについての議論がありました。おそらく、IoTデバイスというのは、消費者自身、ユーザー自身から、そう簡単にコントロールできない、あるいはセキュリティー対策をしようと思ってもユーザー自身はできないというものが、今後、ますます増えていくだろうと思っております。その際に、おそらく、慎重に議論しなければいけないのは、通信事業者、サービス提供者、ユーザー、実際にはさらに複雑に絡み合うわけですが、少なくともこの3者間においても責任分界点がどこに設定されて、誰が何を責任として担うべきなのかということは、おそらく、ケース・バイ・ケースとか状況も含めて、今後、さらに議論を進めていくべきだろうと考えておりますので、そういった問題提起、長期的な問題提起にわたると思っておりますけれども、そういうご意見として、これを捉えるべきではないかと考えました。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。非常に重要な視点をいただいたと思います。今の特に広告業者の点は、皆さんおっしゃっていますけれども、営業的な表現の規制は最小限度と、さはさりながら、どこまでが適切かというのは、やっぱり、みんなで議論していかねばいけないだろうと思っておりますので、この点は肝に銘じておきたいと思っております。

ほかにご意見、木村さん、どうぞ。

【木村構成員】 木村でございます。

私は、10ページの(5)高齢者へのトラブルの対応で、この方はクーリングオフをというお話ですが、確かに数年前に初期契約解除というものが決められまして、通信の契約にもそういったことがあるというのは一応決まったんですが、やはり、なかなか、皆さんに伝わっていない、複雑であるというのが、この意見から読み取れると思うんですね。こういった声をいただいたこともございますので、トラブルを防ぐために、初期契約解除そのものの普及とともに、その内容がこのままでいいのか、変更する必要があるのかどうかということも、今後、課題ではないかなと感じました。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。これは初期契約解除制度を設けたときからの1つの宿題だと思いますので、今後さらに、これをよりこなれたものといいますか、利用しやすいようなものにしていきたいと思っております。

ほかにご質問、ご意見ございましたら。では、長田さん。

【長田構成員】 7 ページ 1 番下から 8 ページにかけてのソフトバンクさんのご意見です。契約時の適切な本人確認、8 ページにわたって、音声契約並びにデータ契約の必要性等においても追記いただくように要望いたしますと書いていただいている、私もここは確かに非常に重要なことだなと思っています。今のところ、法律上は音声の契約に関しての本人確認が規定されていると思いますけれども、私自身も含めて、親子関係でのコミュニケーションが、音声よりはデータのやりとり、SNS みたいなものになってきてしまっていますので、これから、さまざまな詐欺の対象も、そういうものになってくるのではないかと思いますので、本人確認というのは非常に大切です、今、キャリア 3 社はきちんとやってくざると認識していますけれども、今後、新しく入られるところも含めて、そこはきちんと取り組んでいていただきたいと思っていますので、文章は、そういう精神があるということで、回答としてはいいのかもしれませんが、一応、念押しのために申し上げました。

以上です。

【新美主査】 どうもありがとうございます。長田さん、データ通信だけで、アプリで通話するというのはどう考えますか。

【長田構成員】 確かに、アプリの通話も大変使われていると思いますけれども、どちらかという、私だけかもしれませんが、親子間は、音声というより、今後、LINE だの何だのを使って連絡し合うのが普通になっていて、音声って、かなり緊急時という感じが多いので申し上げました。

【新美主査】 ありがとうございます。いろいろな利用のされ方、どんどん進歩してきているといえますか、変わってきていますので、それに対してどう考えていくのか、本人確認がどういう趣旨で求められているのかも含めて、議論を進めていけたらと思います。

ほかに、ご意見、ご質問ございましたら、よろしくをお願いします。

では、石田さん、お願いします。

【石田構成員】 8 ページの東京都消費生活総合センターさんの意見に、新料金プランについても、消費者に誤認を与えないように、引き続き取り組んでいただきたいということを書かれています、報告書の 30 ページに、法改正後の取り組みの方向性について、引き続き、既存の利用者、料金を使い続ける方がいないようにと書かれているんですが、実際に、法改正後、旧料金のままにしても解約料は 1,000 円になったと誤解して、途中で解約する消費者も見られます。法律改正自体が、消費者にきちんと伝わっていないので、広報が必要だと思います。また、事業者の方にも、解約というときは、周知していただきたいと思いま

す。

【新美主査】 ありがとうございます。ほかにございませんでしょうか。

それでは、最後に皆さんからご意見を賜りますので、とりあえずは、報告書（案）、それから考え方（案）について、皆様のご意見を賜っていると、格別の修正は特に必要ないというご意見だったと思いますので、一応、この案をとって、次のステップに進んでまいりたいと思います。よろしいでしょうか。

これまでの精力的なご議論、ご検討、どうもありがとうございました。

それでは次の段階に移ってまいりたいと思いますが、報告書に取りまとめ、皆様に一生懸命議論していただきましたが、メンバーそれぞれに、一、二分程度、簡単にコメントをいただけたらと思います。

あいうえお順になるから、石田さんから順次、市川さんという順番で、よろしく願います。

【石田構成員】 消費者保護ルールの方の改正によって、私どもは、料金体系がわからなくてトラブルが起きているということとずっと申し上げてきて、しっかりと分離されたことで、わかりやすくなってきたこと。また、消費者が自分の利用実態に合ったものを利用できるようになったということは、とてもよかったと思っております。

報告書もそのように、今後に向けてもいろいろ書かれているところですが、現場サイド、現在は、では混乱が生じているみたいで、最後に私が意見を言いましたように、そのままの契約で、解約料が1,000円になると思っていたり、各社さんのサービスが、移行に関して違っているというところから誤解を生じていて、本来であれば、トラブルというか、苦情にならないところで苦情になっているというところも見られます。自分の利用実態に沿って、消費者が的確に選択できることが、早く実現することを期待しております。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、市川さん、よろしく願います。

【市川構成員】 市川でございます。

まず何より、ここまでまとめるに当たって、構成員の皆さんもそうですし、関係者の皆さん、総務省の方々、非常にご尽力いただいたことに感謝を申し上げたいと思います。

何度か申し上げましたが、一言で電気通信と言っても、電話から始まり、今ここまで来てしまっている。まさに報告書に書かれていますけど、インフォームド・チョイスという言葉が使われていますが、消費者の方が選択すること自体も、自分で何を選択しているか分からないというくらいまで高度化している状況にあります。この中で、どうやって、お客さん方、

消費者と向き合うかという、非常に根本的、かつ、大変なことをございますし、途中の緊急提言も踏まえまして、業界の形が変わっていく中で、これだけのことに対応できていて、発信して、議論しながら、前に進めていけているということが非常に大事なことだろうと思います。I o Tの話もたくさん出ていますけれども、この先も大変なことが続きましようが、基本姿勢をそう変えなければ、今回、ソフトバンクさんのパブコメにもありましたけれども、質の競争になることは変わらないでしょうし、その中で、消費者の視点でいいものが選ばれるということが正しい未来だと思しますので、引き続き、この形が進んでいくことを願っております。

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、北さん、よろしく申し上げます。

【北構成員】 何も考えていなかったのですが、緊急提言における完全分離というところが注目されがちですが、もう一つの柱である、代理店届出制度が入ったということが、今回、非常に大きな変化を業界にもたらすであろうと思います。現在、届出中ということで、年明けから、いよいよ本格的な運用にはいっていくと思います。

ただ、この業界に限らず、例えばコンビニエンスストア業界におけるフランチャイザーとフランチャイジーの関係もそうですが、市場全体が伸びていた時代には、結果オーライで、フランチャイザー、フランチャイジー、お客様が、何となくウイン・ウイン・ウインになっていました。しかし、多くの国民がすでにスマートフォンを持つ中で、これから人口も減っていく中で、従来の市場拡大期につくってきた携帯電話、携帯だけではないですね、通信業界全体の販売チャネルのあり方について、各キャリアさんは、ここでしっかりと考え直す時期に来ていると思います。

報告書にも書きましたが、「販売代理店へのインセンティブ（動機づけ）」と、わざわざ手数料のことではないよ、という書き方をしていますが、要は手数料なんですよ。代理店は手数料をたくさんもらうための行動をとるわけであって、青少年にフィルタリングをつける、高齢者に特に丁寧に説明する、それに対して、直接的に代理店さんには収入がない。だから、できるだけやりたくないという代理店がいてもおかしくないわけです。しかしそこで1回回って、やはり動機づけが重要だと思うんです。儲からないけれども、お金にはならないけれども、業界のためには必要なことです。直接的にお金は入ってこないけれども、お客様に対して信頼や安心感というものを提供する。それによって、時間は少しずれるかもしれないが、最終的には利が返ってくるという、先義後利の考え方をを持った代理店さん、そうい

う経営哲学を持った代理店さんをキャリアさんがしっかりとサポートしていく、あるいは、そういった代理店さんにショップをたくさん運営していただく。ということは、当然、キャリアさん自身にも、そういった哲学が必要になってくるわけですね。いよいよ、携帯通信業界だけではなくて、日本全体、三方よしの考え方をしっかりと自分たちのビジネスモデルにもう1度埋め込んでいく時代が来たんだと思います。ぜひ、手数料だけで代理店さんをコントロールするのではなく、動機付け、モチベーション、代理店さんのやる気を高めていくような代理店コントロールを、キャリアさん方には期待したいと思います。

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、木村さん、よろしく願います。

【木村構成員】 私も急に振られてあれですけど、この期間、わかりやすい料金制度ということていろいろ議論してきました、さまざまな改正が行われて、それまでは、一体いつ携帯の契約を変えたらいいんだとか、周りから言われたりもしたんですけども、とりあえず、今落ちついてきたのかなという感じを受けています。ただ、料金はわかりやすくなったんですけども、契約そのものについては、オプションがついたりとか、それは事業者さんの努力だと思うんですけども、さまざまな特典だったり、割引だったり、いろいろなことがあって、やっぱり、相変わらず、契約はさらに複雑なんだな、自分がどういう契約をしているのか全部言えるというのはなかなか難しいなというのをちょっと感じている今日このごろで、やはりそこも含めて、利用者、消費者がきちんと自分の契約をわかるように、さらに検討が必要ではないかなと思っております。

例えば、いろいろ改正があって、先ほど北構成員がおっしゃった代理店の届け出制度ですけども、年末までということで、皆さん、届けてくださっているとは思んですけども、届け出ない闇の業者が出たり、契約のときに届け出番号を書かなければいけないだけけれども、例えば、消費者がその番号があるということを知らなかったら、やはりそこは制度が立ち行かない、闇の業者にやってしまうので、そういったことも消費者にきちんと周知していく必要があるのではないかなと思ってます。

先ほどの初期契約解除制度ではないですけど、こちらで決めたことを、もうみんな知っているよねと思っても、利用者に伝わっていないのではないかというのは、いつも感じるところです。

それから、これから5Gとか、いろいろ通信、環境がどんどん変わってくると思うんです

けれども、やはり利用者というのは、便利だから、使いたいから使うというところだと思うんですね、そのときに考えていかなければいけないのが、情報の登録とか管理について、あと、同意についてだと思うんですけど、そこもきちんと消費者保護の観点で考えていく必要があると思っていますので、これからもまだまだ課題が山積だなと思っていますところでは。

やはり、高齢者だけではなくて、新しいサービスの前では、みんな、わからない、よく脆弱な消費者と申しますけれども、やはり、そこはきちんと丁寧に説明していただきたいし、こちらにも契約に関して慎重に、いろいろ考えていかなければいけないのではないのかなと思っています。

とはいっても、通信をわくわくして使っていきたいので、また今後とも、よろしくお願ひしたいと思います。

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、黒坂さん、よろしくお願ひします。

【黒坂構成員】 5人目になると、少し考える時間ができたので、簡単にまとめます。

今、木村構成員のお話にもありましたが、5Gが来年ディプロイメント、普及開始を迎えるわけですが、今回のこのワーキングでいうと、4回目以降、4回目で緊急提言が出てきて、その後、かなりの時間をこの検討に使ったわけですが、業界とか一部消費者自身からも、5G普及の前に、なぜ、このようなドラスチックな変化を起こすのかというような声を、この1年半ぐらいの検討の中で、私自身のところにもいただきました。

ただ、私自身、いろいろ生意気なことも申し上げましたが、5Gの本格普及の前に、この整理ができたということは、非常にいいことではないかなと思っています。おそらく来年以降、また新しい料金プランが出てきて、新しい端末の形態が出てきて、提供形態も出てくるだろうと予想されますが、ここで一つ、これからモバイルが社会に対してどのように存在意義を持っていくのかということ、今回、議論できたのではないかなと考えておりますので、ぜひ、その考え方を踏まえた形で、これからも取り組みを進めていただきたいなということ、そして、このタイミングでこの議論をして、この整理をしたことがよかったという結果になるように、ぜひ、事業者の皆様とか消費者の理解も含めて、高めていただきたいですし、私自身もそういった努力を続けていきたいなと思っているのが、まず1点目です。

それに関連しますけれども、議論の中で、それぞれ通信事業者各社が、ご自身の取り組みを同業他社の皆さんと比較されていくような経緯がありました。また、後半では、事務局か

ら、例えばSIMロック解除とか、広告表示とか、どのような手続、業務プロセスをとっているかということの横並びで比較するという分析をされました。私、これは非常に素晴らしいことだと思っていて、料金のほうが、エビデンスベースで調査を進めていくということを取り組まれています、消費者のほうは、さらにその一步先を進んで、それぞれの事業者の皆さんが、どんな取り組みができていないのかという分析に、いよいよ入ったなと思っております。

従来、モバイル業界、通信業界ではという丸め方をしていたところが、やはり、3社を並べてみると全然違うところが如実にありますので、ぜひ、今後もそういった視点を持っていただきながら、サービス競争を進めていただけるとありがたいなと思っております。

最後、蛇足的な話ではあるんですが、今回、2030年に向けた検討が、若干、時間が少なくなってしまったこともありますし、一方で、先ほど申し上げたとおり、IoTセキュリティーをどうするみたいなことで議論をしなければいけないことは、今後、膨れ上がっていく一方だろうなと思っております。そのときに、ぜひ事務局の皆様をお願いしたいのは、今後、積極的なリソースの拡充をしていただければと思います。消費者行政第一課、第二課の皆さん、大変お疲れなのではないかな、かなりへとへとだったと思いますので、ぜひ、よろしくお願いたします。

以上です。

【新美主査】 どうもありがとうございました。それでは長田委員、お願いします。

【長田構成員】 ありがとうございます。去年の秋から1年余り、長い間でしたけれども、私どもが長い間求めてきた事業法の改正も実現できましたし、いろいろな議論をさせていただいたと思っております。

100%満足ですかと言われたら、そうではないところもあるかもしれないんですけども、いずれにしても、事業者の皆さんや、それから、総務省の方々、いろいろな方々と一緒に、いろいろな議論をさせていただいたなと思っております。

これからは、すぐ5Gも始まって、どんどん現状が変わっていくこと、それから、今年いろいろやった取り組みがほんとうに効果が上がるのかどうかも含めて、これからはまた見ていってほしいなと思っております。

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、西村さんよろしく。

【西村構成員】 西村でございます。

報告書にもありますように、特に今後の取り組みの方向性では、各ステークホルダーの役割や機能というものが極めて明確に示されているかと思います。やはり、テレコム産業及びそれにかかわる産業の信頼、信用の観点からの底上げを、ぜひこれら、ステークホルダー、我々も含めまして、これまでも、それから、これからも協力体制をつくり上げていく、そういった長期的な視点での取り組みを切に願うものでございます。

これをやることによりまして、今般の改正法の目的でもあります電気通信産業の公正な競争の促進、それから、電気通信役務の利用者の利益の保護、特に後者ではございますけれども、図られていくのではないかと、全員が認識すべきと感じた次第でございます。

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、ちょっと飛びまして、今度は森さん、よろしくをお願いします。

【森構成員】 ありがとうございます。飛ぶと思いませんでしたのでショックを受けておりますけれども、お時間をいただきましたので。

先ほど、広告表示のことで足並みがそろっているのではというお話をしましたけれども、営利的表現の自由だからということに限らず、やはり、普通の現代的な憲法の国では、そもそも規制は最小限であるべきというのは鉄則でございまして、別に広告に限った話ではありません。

そんな中で、消費者保護のためのルールがいろいろ変わっていく、その規制ができていくわけですが、先ほど申し上げましたように、やはり広告だけではなくて、どうしても外側の事情によって問題が発生して、それに対応する形でできてきていて、本来は当局も、別にリソースがないからということではなくて、当然、最小限であるべきという観点からして、自主的な取り組みによって、さまざまな問題を解消していただければよいわけですが、時としてそれがうまくいかないことがあって、足並みがそろっているにもかかわらず、ルールができてしまうという、基本的には、大ざっぱに言ってしまうと、そういうことだろうと思います。

今回の報告書の目次をごらんいただきますと、個々の論点における、ある種のライフサイクルみたいなものがはっきり出ていると思うんですけれども、ライフサイクルのステージの違いのようなものが出ているのではないかと思いますけれども、第3章ぐらいから具体的な話ですが、緊急提言ということで回線と端末の分離、これは非常に大きな制限であったわけで、崖を飛び越えてしまったわけですね。

その後、個別の論点ということで、携帯電話の料金プラン、これは背景に違約金の問題等
があって、やはり、崖を飛び越えてしまったわけでございます。

その次、手続時間の長さ、これは大丈夫だと思うんですけど、3番目の広告表示の適正化、
これが崖のぎりぎりの際のところ踏みとどまっている。

そして、4番目の不適切な営業を行う販売代理店の対策、これもある意味、崖を飛び越え
てしまっていて、登録制度が導入された。

高齢者のトラブル、これも踏みとどまっているわけですね——踏みとどまっていますけ
れども、これは、もしかしたら、適合性原則のような大きなその規制が入ってくる可能性が
あるので、ここも、ぜひとも踏みとどまっていただく必要があるということです。

法人契約のトラブル、これも踏みとどまっているわけですね。法人契約において、幾つか
の消費者保護ルールを、適用除外になっているわけですがけれども、そういったものが入って
きてしまう恐れがあるということで、やはり、踏みとどまれるところは極力踏みとどまっ
ていただくということかなと思います。

先ほど、初期契約解除の絡みでご意見がありまして、電気通信事業も特商法に含ませるべ
きではないかとか、特商法と同様のクーリングオフ制度を設けるべきではないかというご
意見がありまして、いまだにそういうご意見はあるわけで、しかし、それが適切だとは個人
的には思いません。やはり、電気通信分野には電気通信分野の特性があるので、これを特商
法でということになると、一部において過大で、他方において過小な規制になってしまうと
いうこともあると思いますので、やはり、そこも踏みとどまらないといけないと思うんです
ね。それは、特に皆さんにとっての課題で、同じ方向を向いているわけですがけれども、特に、
そこは事業者さんが踏みとどまることができるんだろうと思います。そういう意味では、そ
この責任は事業者さんにある。

他方で、規制が最小限であるべきというその原則から、もう一つの要請は、総務省のほう
に働くというか、やっていただくことですがけれども、やはり、効果の検証ですね。いろい
ろなルールが変わる中で、ほんとうにこれでよかったのかと。それは、もうルールを変えたか
ら、それきりということではなくて、その効果を検証して、やはり最小限の規制という原則
を守っていただく責任は当局にあるんだろうなと思っております。

以上です。

【新美主査】 どうもありがとうございます。それでは横田さん、お願いします。

【横田構成員】 横田でございます。

今日のタイトルが20回ということで、総務省の会議でも、20回やる会議というのはなかなか多くないと思いますので、皆さん、大変お疲れさまでした。

個別の論点ないし今後の方向性については、既にほかの委員の方がおっしゃっていただいていますので、私的なことも含めて申し上げます。

実は私、今、在外研究期間中をごさいますて、今日、一時帰国で帰ってまいりました。来年は、ほかの仕事を受けない、専念しなさいと大学に言われておりますので、これがほんとに御用納めということになります。

実は、その期間中に、2カ月半しかおりませんが、2年間の研究期間のために、ドイツのテレコム会社と、外国人として契約をする機会がございました。それは、プリペイド携帯についてもやりましたし、今、SIMの契約もしています。この検討を通じて、消費者保護という観点でいろいろな議論を聞いてから、改めて脆弱な消費者であるところ、外国人、それも第二外国語しかしゃべれない、ドイツ語がほとんどしゃべれない外国人という感じで受けたところ、やはり、電気通信サービスというのは、生活における命綱ということを感じました。その社会に溶け込むため、あるいは、今後、5Gも含めた、既に存在している社会のインフラを自分から能動的に利用していくためには、電気通信サービスは欠かすことができません。先ほど、木村委員が、わくわくして使っていきたいと言ったのは、まさしくそのとおりでありまして、ほかの生活の基盤となるサービスだと考えております。

今回、いろいろな細かいことも含めて、あるいは崖を飛び越えてしまったかもしれない規制も始まってしまったわけですけれども、それが、ひいては、可能性のある全ての人の生活の基盤を整えている仕事なのだということを改めて痛感いたしました。そうであれば、やはり消費者に選ばれ、信頼される事業者であっていただきたいですし、また、悪意のあるものに対しては、事業者も消費者も行政も一丸となって、ノーを突きつけていくことができるような環境づくりをするのが、このワーキングの使命だったと考えております。

私もちょっと日本離れますけれども、この2年間に、この市場や環境はどうなっていくのかということ、いろいろ比較しながら見ていきたいと思っておりますので、これまでいろいろと好きなことをしゃべってございましたけれども。ご清聴ありがとうございましたということとともに、今後の検証も含めて、この使命を引き継いでいく組織や考え方が、どんどん発展、展開していくことを強く望んでおります。

ありがとうございました。

【新美主査】 どうもありがとうございました。それでは、平野先生、よろしくお願ひし

ます。

【平野主査代理】 今回のワーキンググループというのは、非常に時代を変革させた、すごい成果が出たと私は思っております。今ちょっと検索しましたところ、ICTサービス安心・安全研究会ができたのが2014年の2月24日なんですね。そのときのメンバーを見ますと、東大の相田先生が座長で、私はメンバーで、総合政策学部というところに所属しておりましたが、今は国際情報学部という、時代が変わりました。

宣伝はそのぐらいにしまして、そのときから問題になっていたのは、やっぱり、2年縛りですね。この数年の懸案事項が今回解決され、端末とサービスの分離、そして、わかりやすい総額表示、さらには、将来のIoTも見据えた検討ができた。やはり、ICTサービス安心・安全研究会が恒常的にあって、その下にワーキンググループが機動的に、今回20回も開いたということで、迅速な対応ができたということは、自画自賛にもなりますが、非常に称賛に値すると思います。

こういうふうには、時代が激しいというか、アイザック・アシモフというSF作家がこう言っているんですね。科学が知識を獲得するスピードに対して、社会が知恵を獲得するスピードが追いつかない。つまり、科学というのはどんどん、今回、サービスも進んでいますけれども、社会がウィズダムというものを持って、適切にこれを利用するということが追いついていかない、これは問題である。まさに、そういう問題に我々が直面しているときに、こういうワーキンググループがあれば、迅速に検討し、対策を打ち立てることができる、まさにそういうステータスができたと思います。今後ともこういう会議を続けて、迅速な対応ができることが必要であると思います。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

構成員の皆様に、それぞれ、これまでのご議論を総括した上でのご発言をいただきました。私も、進行役を務めながらいろいろなことを感じさせていただきましたので、二言三言、感想を述べさせていただきます。

IoTないしは電気通信サービスがパラダイムシフトを起こしているということは、誰も疑いを持っていない点だと思います。しかし、それを消費者というインターフェースで考えてみた場合には、もう少し具体的な問題が出てくるのかなと思っておりました。

1つは、先ほど北さんがおっしゃったように、セールスポイントというのは一体何なのかというのがパラダイムシフトによって変わってきた。例えば、かつては、早くつながるということはセールスポイントだったかもしれませんが、今はそれを当然の前提として、安全に

つながれるとか、そういうのがセールスポイントになってきているという点が、この中の議論で確認できたのかなと思っております。

自動車が一番いい例ですね。かつては、スピードが速ければよろしいと言っていたのが、だんだんと、シートベルトがなければだめだ、最近では、安全にとまれるブレーキがなければだめだと、セールスポイントは変わってきている。今、平野先生がおっしゃったように、科学技術の進歩とともに、消費者の求める価値が変わってきているという点を電気通信に関係する皆さんと共有できてきているのではないかなと。また、さらにそれがどんなものかというのも変わってくるのが了解できるようになってくるのかなと。私はそういう場になったことが非常によかったと評価しております。

それからもう一つは、これは消費者にとっての契約ですが、消費者から見ると、多数のプレーヤーが電気通信サービスを提供してくれる背後にいることはわかるんですけども、消費者個人としてみると、やっぱり、通信事業者しか相手としてはつかまえ切れないわけですね。そういう現状をどう見るのか。かつてはというか、先ほどの契約の自由というと、19世紀の発想で、相対契約しか頭がないわけですね。ところが、今言ったように、直接の当事者の後ろに多数の関係当事者と言っていいかと思えますけれども、そういう人がいるとき、そこでの契約が消費者との契約に大きく影を落とす。これを一体どう見ていくのかというと、契約法で世界の議論をやってきますと、ある意味、契約を相対でというのは前世紀あるいは前々世紀の議論であって、契約そのものの半分以上は強行法規、要するに、契約自由の原則ではなくて、信義則にがんじがらめに固められた契約だという議論が出てきております。それを強行法規と言わないまでも、判強行法規、セミという言葉ですけど、それはなぜかということ、何が信義則に沿った契約なのかというのは常に要求されるし、それを決めるのは、相対の当社だけではなくて、関係者全員の合意ないしは議論も経なければだめだろうということが出てきております。

今回のこの場面で、いろいろなところで消費者契約をどうしましょうかという議論ができたのは、その取り組みの第一歩ないしは一つの大きな成果であったかなと思います。これをますます進めていって、より合理的なと言うと語弊がありますが、消費者にとってわかりやすいし、事業者にとっても納得のいく、そういう契約をつくり上げていくのをさらに進めていっていただければと思います。ちょっと長くなりましたが、進行役を務めていて感じた点を述べさせていただきました。

それでは次に、消費者保護ルールに関する今後の検討体制について、ご案内いたします。

本ワーキンググループは、これまで、当初から課題である平成27年、電気通信事業法改正によって充実、強化された消費者保護ルールの執行状況等について精力的に議論を行いまして、令和元年、電気通信事業法改正を含め、取り組み前進させることができたと考えております。

その一方で、報告書におきましては、今後も、行政、事業者、消費者団体等の関係者による不断の取り組みや、関係者間の一層の連携を促すことを通じて、消費者が安心して電気通信サービスを利用できる環境の整備に努めていくことが重要であるとしたところであります。引き続き、これらに取り組んでいくことにつきましては、本ワーキンググループにおいてフォローアップをしていくことが適当であると考えております。このため、事務局と相談しているところでございますけれども、本ワーキンググループにつきましては、名称等の変更等は一定見直しを行いつつも、来年以降も、消費者保護ルールのあり方について検討を行っていくことが適切と考えております。構成員の皆様におかれましては、引き続き、ご協力のほど、よろしくお願ひしたいと存じます。

今後の取り組み、検討方向については以上でございますが、最後に、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。

【雨内消費者行政第一課課長補佐】 事務局でございます。

本日も精力的なご議論をいただきまして、大変ありがとうございました。

今後の予定の前に1点だけ訂正がございまして、報告書本体の1番最後の裏面、74ページですけれども、これまでの会合の経緯を記している時系列のところ、ワーキンググループ第19回の日程が11月11日となっておりますが、20日の誤りでしたので、公表に際しては、ここの訂正をしておきたいと思ひます。大変失礼いたしました。

この報告書につきましては、主査ともご相談させていただいた上で、この点などを見直しつつ、公表とさせていただきますと考えております。

また、今後も引き続きやっていくこととなりましたが、次回の会合につきましては、別途、事務局からご案内させていただければと考えております。

以上、よろしくお願ひいたします。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

それでは、これにて第20回ワーキンググループ終了したいと存じます。本日は、お忙し中どうもありがとうございました。今後とも、どうぞよろしくお願ひいたします。

以上