

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18回）

令和元年11月11日

【雨内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ければと存じます。

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から3までの計3点となっております。不足などがございますようでしたら、事務局までお申し付けください。

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、皆様、こんにちは。それでは、きょう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ワーキンググループ第18回の会合を開催いたします。

なお、本日は、横田構成員はWebでの参加ということでご連絡をいただいております。また、平野構成員につきましては、ご都合がつかないということで欠席のご通知をいただいております。以上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。前回10月15日の会合だったかと思いますが、報告書の取りまとめの方向性について議論をいたしました。そして、これをもとに、本日は報告書案についての議論を進めてまいりたいと存じます。まずは報告書案を作成していただいた事務局から説明をしていただいた後に、意見交換に入りたいと存じます。それではまず、事務局からご説明よろしく願いいたします。

【梅村消費者行政第一課長】 事務局でございます。それでは、資料1に沿って説明をさせていただきます。

前回10月15日の会合で、主査からもご発言がございましたように、報告書の取りまとめの方向性の案を提示いたしましたところ。また、あわせて、中間報告書に盛り込まれた事項の進捗報告第3弾としまして、楽天モバイル様、テレサ協のFVNO委員会様、そして、全携協様からもヒアリングを行ったところでございまして、このヒアリングの内容と、また、構成員のご意見を反映してこの資料1をつくり直したものでございます。また、その他、文章の明確化のために修正した部分もございます。前回と説明が多くは重複いたしますので、

ポイントに絞ってご説明をさせていただきたいと思います。

1枚おめくりいただきまして、1ページ目は省略いたしまして、2ページ目でございます。報告書の取りまとめの方向性でございます。こちらにつきましては、中間報告書を基本とし、中間報告書の取りまとめ以降に議論を行った内容を追記していくこととするということで前回ご了承いただいたところでございます。具体的な追記の方針は次ページ以降となっております。

3ページをお願いいたします。右肩にございますように、3ページから17ページの赤線の下線を付した部分につきましては、前回の資料からの修正・追記部分でございます。

(1)の携帯電話の料金プランの理解促進でございます。①の拘束期間全体での総額表示でございますが、こちらは中間報告作成後の動きとしまして、消費者保護ガイドラインを改定し、10月から運用を開始しているところでございますので、今後の取組のところもその点を明確にするためにこのような修正を施してございます。

4ページに参りまして、利用実態に応じた料金プランへの見直し推進でございます。こちらにつきましては、総務省からMNO各社様に対しまして6月及び9月に、改正事業法に適合する料金プランに移行することで恩恵が得られるにもかかわらず、そのことを十分に認識せずに従来料金プランを使い続ける既存の利用者が出ることをないようにということで要請を行ったところでございます。

この要請の内容、この周知を徹底するというこののみを記しておりましたが、9月に総務省から行いました要請により合わせた記述にするために、このような記載にしております。「改正法に適合する料金プランへの利用者の移行を促進するための具体的な施策を含む改正法に適合する料金プランへの利用者の移行の計画を策定するとともに、それに沿った取組を着実に実施すること等について要請を行った」としております。今後の取組のところも、その点を反映して修正を行っております。

5ページに参りまして、手続時間等の長さへの対応でございます。こちらにつきましては、楽天モバイル様が前回、待ち時間を活用した動画による説明分散を実施することにより手続時間などの短縮に対応しているというプレゼンがございましたので、そこを紹介させていただきます。

また、構成員からのご意見でございますが、「来店予約の拡大はあくまで手段であって目的ではない。来店予約を推進するために来店予約をしないと帰されるなどかえって利用者の利便が損なわれることがないよう本来の目的（待ち時間の短縮を通じた利用者利便の増

進)に立ち返ってよりよい方策を考えていってほしい」、「待ち時間及び手続時間の半減など、具体的・客観的な数値目標を示すことは、EBPMの観点でも重要」、「スマホが2回故障したが、2回目の際は店に行かずWebで修理を申し込み、問題なく対応できた。来店しなくてもできることについて、更なる周知が必要」と、こういったご意見をいただきました。これらにつきましては、今後の取組の点を修正するというよりは、それをよりサポートするご意見だと認識いたしましたので、今後の取組の点は修正をしておりません。

6ページに参りまして、広告表示の適正化でございます。こちらは、事業者様からの進捗報告の内容について微修正をしております。一番下の部分は、楽天モバイル様の、前回報告がありましたように、ショップの店頭広告などは全て本社で制作し、全ての広告表示を本社でコントロールしているというご発言を記してございます。

7ページに参りまして、構成員からのご意見でございます。「広告は営利的な表現であることから、営業の自由との関係では、まずは事業者の自主的な取組が尊重されるべき」ということをごいただきました。今後の取組の点につきましても、まず事業者の自主的な取り組みを尊重し進めていくという趣旨でのものとなっておりますので、この点は修正をしてございません。

8ページでございます。(4)の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ございます。こちら、事業者からの進捗報告内容でございますが、前回テレコムサービス協会FVNO委員会様から、5月に消費者保護に関するマニュアルを作成し、販売代理店への周知を強化したといったご発言、ご発表がございました。また、全携協におかれましては、あんしんショップに認定されたショップスタッフに対するテーマ別の研修教材を充実化したこと、また、あんしんショップのさらなる取り組み向上に向けて対象の募集を開始するなど行っております。また、不適正事案への対処につきましては、キャリアや行政機関による指導等を踏まえ、再発防止策を講じるなどの対応を実施しているが、今後、キャリアや行政機関との連携を通じて取り組みを強化したいというご発表がございましたので、それを記載してございます。

9ページに参りまして、構成員からのご意見でございます。「事業者団体においては、苦情を減らすというミッションがあることを十分に認識いただきたい。苦情件数が減らないという現状が続くと、更に新たな制度により、例えば電話勧誘に一定の制約を加えられるなどということになり得ることに留意されたい」というご発言。また、「事業者団体による代理店の不適切な営業への対応に関しては、行政等の処分に後追いする形で是正を促すとい

う手段も一つかもしれないが、事業者団体が事前に取り組を行い、行政での取組が後に来るという形を期待したい」というご意見がございましたので、これを記載してございます。

今後の取り組みの方向でございます。上2段につきましては、前回同様でございます。3番目に、「さらに、事業者においては、販売代理店への指導措置をより適切・実効性のあるものとする必要があるとあり、販売代理店における適合性原則に則った丁寧な説明や、青少年フィルタリングの設定・説明等の法令に基づく事務のより一層の着実な遂行に向け、引き続き、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、より責任を持って対応することが適当である」といった記載を加えてございます。こちらにつきましては、中間報告書には記載しておりましたが、前回記載をされていなかったものでございます。構成員との相談などを踏まえまして、再度改めて言及したほうがよいというご指摘を踏まえ、ここに反映したものでございます。

10ページでございます。高齢者のトラブルへの対応です。こちらにつきましては、楽天モバイル様の、高齢者に限らずサポートが必要な利用者向けに月額500円のチャットまたは電話によるサポートを提供していること、また、他社機器やアプリもサポート対象とし、相談を受け付けしているといった紹介がありましたので、それを記載しております。また、テレサ協FVNO委員会様の高齢者向けマニュアル、これを5月に作成したこと、そして、全携協におかれましては、教育教材としまして高齢者対応動画を作成し、スタッフ全員が受講できるよう、YouTubeと各キャリアのeラーニングシステムを展開しているというご発表をここに記載しております。

続きまして、12ページ、(6) 法人契約者のトラブルへの対応でございます。こちらにつきましては、テレサ協FVNO様が、「会員企業に対して、消費者保護マニュアルの周知時等に消費者保護ルールが小規模法人にも適用される場合があることを伝達し、認識を共有した」というご発表がございましたので、それを記載してございます。今後の取組の「総務省において」というのは、主体を明確化するための修正でございます。

13ページに参りまして、青少年フィルタリング利用の促進でございます。(7)の①でございます。こちら、事業者からの進捗報告内容につきましてはですが、楽天モバイル様から、「青少年利用者に対しては、十分な説明の上、フィルタリングサービスの利用(300円/月)を必須化。解除を行う場合は、別途、署名・捺印した書面の提出を必要としている」というご発表がございました。

また、構成員からのご意見としましては、「保護者の関心はスマホと上手に付き合い、成

績が下がらないようにすることや子供がネット依存にならないようにといったことであり、こうした面を強調した上でフィルタリングを普及していただきたい」、また、「フィルタリングは解除が難しいため設定しないという声があることから、より簡単に設定できるよう検討していただきたい」というご意見がございました。これらにつきましては、青少年タスクフォースが取りまとめました課題及び対策にも沿ったものでございますので、今後の取組のところは、そこに係る取り組みを進めていくといった趣旨でございますので、修正はいたしてございません。

14ページでございます。②の成年年齢引き下げに対応した消費者教育の推進です。こちらについては、前回関係省庁と連携の上、電気通信サービスの契約に関するトラブル事例、また、その対処法の提供の面から協力できることはないか検討を進めていると申し上げたところでございますが、その一環としまして、10月31日に消費者庁のWebサイト「消費者教育ポータルサイト」におきまして、若年層に対する電気通信サービスの契約に関する消費者教育に資するものとして、総務省が作成した「インターネットトラブル事例集」及び「電気通信サービスQ&A」の紹介を開始したところでございますので、それを記載したところでございます。

15ページからが、2030年を見据えた消費者保護の在り方ということで、IoTサービスの進展と消費者保護ルールということで議論を行ったものを記載してございますが、こちらは前回と記載はほぼ同様でございます。

17ページに参りまして、1点、個別の論点についての記載のところの(2)IoTサービスによるデータ収集・利用との関係というところで、IoTサービスにおきましては、利用者のデータが収集・利用される可能性があります、利用者が当該サービスが「通信」であることを意識しない場合には、これについて十分に認識できない場合があるということには留意が必要なのではないか。特にIoTサービスが生活に根差せば、その利用実態が利用者や——ここは利用者に加えて、周囲の人の生活実態を浮き彫りにしてしまうおそれがあることにも留意が必要ではないかといった点の修正を行っております。

18ページ以降は、参考資料を添付したものでございまして、こちらは前回同様の資料を添付してございます。

これを踏まえまして、資料2でございまして、報告書(案)でございまして。こちらは、資料1で追記する部分については見え消しで追記をし、また、時点的な修正を行ってございまして。

1枚開いて2ページ目をお願いしたいんですが、「はじめに」の部分とか、第1章、第2章、第3章までにつきましては、例えば法律が施行されたといったことの時点的な修正であったり、新しいデータを追記したり、こういったことなどをしてございます。また、第4章の個別の論点は、先ほどの資料1に加えられた追記を基本的にそのまま追記をしているというものでございます。

「おわりに」のところをごさいますして、68ページをお開きいただければと思います。こちら中間報告時からの見え消しとしておりますけれども、読み上げさせていただきます。

今般、電気通信サービスに関する現行の消費者保護ルールについて評価を行うとともに、現時点での喫緊の課題と考えられる事項を中心に検討を行い、報告書として取りまとめた。

関係者には、本報告書に盛り込んだ事項について、必要な取組を早急を実施することが求められる。

また、緊急提言を踏まえた電気通信事業法が2019年10月1日に施行された。

携帯電話事業者の料金プラン等については改正法の施行に合わせて見直しが行われたところであるが、今後も関係事業者においては、改正法の趣旨等を踏まえ、必要な措置を行っていくことが求められる。

そして、少し飛びまして、総務省に対しては、関係事業者の取組等を注視し、必要な助言等を行っていくことを求めたい。

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組や、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いう形で締めくくらせていただいております。

69ページ以降は、開催要項とか、これまでの検討状況などを添付してございます。

また、資料3につきましては、中間報告時の参考資料に加えまして、最近のデータで追加したもの、資料などを新たに加えたものでございます。

説明は以上とさせていただきます。ご審議のほどよろしくお願いたします。

**【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に移りたいと思います。何かただいまの報告書案につきまして、ご質問、ご意見ございましたら、ご発言をお願いしたいと思います。

じゃ、近藤さん、お願いします。

**【近藤構成員】** 近藤でございます。10ページの高齢者のトラブルへの対応のところを今聞いてもいいでしょうか。

【新美主査】 はい、どうぞ。

【近藤構成員】 この上から5のところで、光回線の割合が増加しているのですが、65歳以上の人に、勧誘時に家族の了承を得る等丁寧な契約意思の確認を実施とあるんですが、ガイドラインとしては、これは例外なく実施しているということになる理解なんでしょうか。実はこれで、私の友達で詳しい人は、家族が自分でできなくて困ったという意見もあったりして、なかなかこれの運用についてですね……。

【新美主査】 わかりました。じゃ、今の点、事務局からご説明お願いいたします。

【梅村消費者行政第一課長】 すみません、資料は何ページ？

【新美主査】 資料1のほうですね。

【近藤構成員】 そうですね。資料1の……。

【梅村消費者行政第一課長】 パワーポイントの資料の10ページでございますか。

【新美主査】 ええ、10ページ。6個目のポツですかね。

【近藤構成員】 はい。

【新美主査】 6個目のポツのところですか。

【近藤構成員】 今聞いてもいいですか、ここで。

【梅村消費者行政第一課長】 そうですね。光回線の関係、こちらのTCA様からのところですね。こちらにつきましては、情報共有とか必要な対処、各社の対応状況の再確認をしているということを記載していますけれども、各社において高齢者の勧誘時には家族の了承を得るなどの契約意思の確認をされていると。これはなるべくやるようにということで運用されていると聞いてございます。ただ、家族等に連絡がつかないような場合なども一部あると聞いておりますけれども、たしかその割合、ドコモ様などその割合で、8割でしたか。すみません、正確な数字は忘れちゃったけれども、かなりの高い割合でそういった確認を80歳以上の高齢者に関しては行っていると把握しているところでございます。

【新美主査】 じゃ、ちょっと……。

【近藤構成員】 要するに、80歳以上の人はできるだけ来てほしいということと、65歳以上の人には契約意思を認めないみたいなふうに対応されている例があったんですね。これ、難しいと思うんですけども、ちゃんとできる人には契約してもいいんじゃないかと思うんですが、どうでしょうか。

【新美主査】 その辺は、現実の場面、TCAさんのほうでこのガイドラインをつくっていらっしゃると思うので、何かご意見ありましたら、どうぞ。

【電気通信事業者協会（水谷）】 TCAでございます。光回線サービスのトラブルの関  
係の年齢確認等というのは、各社ごとによって、例えばモバイルでありますと65歳で切っ  
ていたりとか、それ以外の事業者さんですと70歳で切ったりとか、画一的な部分ではまず  
ございませんというのが1つ。あとは、先生がおっしゃるような、家族の確認がとれないと  
契約を受け付けないというようなたてつけには基本なっていないかと認識しております。

【近藤構成員】 ですよ。わかりました。

【新美主査】 よろしいでしょうか。

【近藤構成員】 はい。

【新美主査】 この問題、一般論としても、本人の自立性と保護というのは結構バッティ  
ングするんですね。保護をするというのは、本人の自立性をある程度押さえることになりま  
すので、どういうふうにバランスをとるかというのは非常に難しい問題です。近藤さんの今  
の問題提起は非常に大事だと思いますので、今後こういう問題を論じるときには常に意識  
しながら進めていっていただきたいと思います。

あと、ほかにご質問、ご意見ございますか。

【梅村消費者行政第一課長】 すみません、データの訂正だけさせていただきたいと思  
います。ドコモさんが以前に発表された資料によりますと、80歳以上の場合に、ご家族同伴  
というのは56%、そして、ご家族への電話をして確認したのが9%ということございま  
したので、この点については6割強ということございましたので、訂正させていただきま  
す。

【新美主査】 ありがとうございます。

あと、ほかにご意見、ご質問ございましたら、どうぞ。いかが。では、石田さん、お願い  
します。

【石田構成員】 現在、販売代理店への届け出が行われていると思うんですけども、そ  
の進捗状況はいかがでしょうか。

【新美主査】 これは事務局のほうなり、現在の進捗状況がわかったらお願いします。

【梅村消費者行政第一課長】 まだ取りまとめ中ですが、10月から届出の受け  
付けを開始しております。現在、販売代理店業務を行っている者に関しては12月末まで  
に届け出をいただくこととしております。

感覚的な話でございますが、出だしからだんだん日を追っていくごとに届出の受け付け  
の数は非常にふえてきている状況でございます。ただ、いろいろな事業者さんがいらっしや

いますので、例えばそういったいろいろな事業者さんの委託元である電気通信事業者に対しては、10月末、そして、11月の頭に再度、販売代理店の届出が必要であることを周知するなどして取り組んでいるところでございます。

【新美主査】 よろしいでしょうか。

【石田構成員】 ありがとうございます。報告書に、昨年度、苦情が下がってきていたのにまた増加が見られまして、F T T Hの勧誘が押し上げているかなという印象を持っております。代理店が届出をした結果、この9ページにも書いてありますように、総務省においては、不適切な営業の実態を把握し、業務の適正性の確保に努めていくことが重要であると、このように書かれておりますので、ぜひ実行をお願いしたいと思います。また、事業者団体の皆さまの取り組みも報告書に書かれるので期待しているところです。

【新美主査】 わかりました。届け出につきましては年内にということですので、それを待ってからいろいろな施策を考えていっていただきたいと思います。

あとほかに、ご質問、ご意見ございましたら、どうぞお願いします。じゃ、どうぞ、西村さん、お願いします。

【西村構成員】 ありがとうございます。西村です。これは資料ですと7ページのほうにございます……。

【新美主査】 資料1のほうですね。

【西村構成員】 はい、資料1の7ページの広告表示の適正化の取組のところでございます。ほかの省庁のこともかかわってくるかと思っておりますので調整が要るのかもしれませんが、今般の事業法改正を受けて、利用者保護の観点から、やはり総務省としては消費者庁、それから、公正取引委員会との連携を10月1日で公表していることから、これは事実は事実として、何かしら連携をやってきた、そして、やっていくというようなことを記載してもよろしいのではないかなと思った次第です。コメントになりますかね。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。ただいまのコメントについて、事務局、何かございましたら、お願いします。

【梅村消費者行政第一課長】 ありがとうございます。ご指摘のとおり、3省での取り組みはこれまでも実施しておりますし、今後しっかりやっていくことについても公表しておりますので、記載の検討をしたいと思っております。

【新美主査】 よろしいでしょうか。ほかにご質問、ご意見ございましたら、どうぞよろ

しく。じゃ、木村さん。

【木村構成員】 13ページの青少年フィルタリング利用の促進についてのところなんですけれども、構成員からの意見の一番下のところに、「フィルタリングは解除が難しいため設定しないという声」というふうにあります。解除が難しいということももちろんなんですけれども、設定が難しい、設定の時間がかかるということも問題だと思いますので、そういうことも追記していただければと思います。

あと、今後の取組なんですけれども、「事業者においては、フィルタリングの申込率・利用率の公表」というところなんですけれども、ざくっと全体で何%というのではなくて、具体的にこの年齢層は何%というような、取り組みしやすい、普及しない原因がきちんと究明できるような形での公表を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。修文の提案と、それから、データの示し方についてご意見がございましたので、事務局のほうからその点について考えがあったらお伝えください。

【梅村消費者行政第一課長】 フィルタリングの設定についても難しいということの追記ということで、そちらにつきましては確かにそういう面もあろうかと思います。この点の追記も検討させていただきたいと思います。

また、データの点につきましては、事業者様とも相談しての対応になりますけれども、このタスクフォースでまとめました申し込み率、また、設定率、こういったところについて公表されるようにまずは調整を進めていきたいと思います。

【新美主査】 よろしいでしょうか。

ほかにご意見、ご質問ございましたら、お願いします。はい、どうぞ、横田さん。

【横田構成員】 聞こえますか。

【新美主査】 はい、大丈夫です。

【横田構成員】 聞こえますでしょうか。

【新美主査】 はい、聞こえております。

【横田構成員】 今、ドイツのマイantzからお話をしています。どうもよろしくお願ひします。横田です。

今回、報告書の全体像が明らかになって拝見したんですけれども、やはり前段は、今の消費者問題をどうするかという観点でこれまでの議論がちゃんと反映されたものだと思います。

す。そして、後半の I o T の利活用についても、現時点でできることはかなり書き込んだというのが私の感想です。とりわけ、ほかの会議体等でも議論されている内容も踏まえて、特に今回難しかったのは、契約関係とデータないし個人情報ないしプライバシーなどの情報の行き来が重ならないという時代における消費者問題について初めてクローズアップした報告書になるのではないかと考えています。この点についても、ぜひ周知いただく際に、既にもう起こりつつある問題だということも踏まえてご議論いただけるように周知徹底できればなと思っております。

私からは以上です。

【新美主査】 どうもありがとうございます。報告書の全体構成と今後の方向性を示していただいたと思います。

【横田構成員】 ありがとうございます。

【新美主査】 貴重なご意見で、この報告書に基づいて、今後の方針の提案だと思います。ほかにご意見ございましたら、お願いします。じゃ、長田さん。

【長田構成員】 報告書そのものの修文とかではないんですけども、むしろこの報告書が出た後の事業者の皆さんへのお願いみたいなことになります。先ほど近藤さんもおっしゃっていたような問題とか、つまり、年齢でびしっと引いてしまって、その対応が完全に分かれ切れない問題が、それからあと、新プランへの移行のところも、新プランのほうがユーザーにとって 100%いいのか、益があるかどうかというところで、ちょっと微妙なものも場合によっては、人によってはあるかもしれないこととか、それから、この報告書の中にも書かれていましたけれども、予約の制度なんかも、予約が目的ではなくて、全体的な時間の短縮とか利用者の利益というのが目的だということ、何か全体に、移行は 100% どんどん進めましょう、何歳でびしっと切って高齢者にはこれだけのことをしてもらいましょうとかというふうになってしまうような、真の意味で消費者の顔を見た対応をしていっていただけるといいなと思っております。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。じゃ、あわせて、近藤さんも。

【近藤構成員】 そのとおりで、65歳以上でもリテラシーの高い人はいるわけなので、そういう人も一概に全部契約できないというのは不利だと思うので、何かそこにまさにチェックを入れて、自分はちゃんとできますということを表明したら自分でも契約できるようにしていただけるとありがたいなと思うのが 1 つです。

最近よく携帯ショップの店頭で大変態度の悪い高齢者もたくさん拝見しまして、心を痛めております。ですから、消費者保護というか、一緒に隣で聞いている消費者としてもそういった対応を見ているのは大変不愉快でもありますし、心痛いものがありますので、何らかの形で、例えば店頭で録音して、お互いの不利益にならないような対応を研究するというようなところも、携帯ショップの方とか事業者の方とお勉強していただくような機会を持っていただけたらどうかなと思いました。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。今の点は、先ほども申し上げたことと非常に絡んできておまして、一律に処理するというのは非常に難しいというところがございますので、ある意味で個別に対応して行って、個々の判断をそれぞれの事業者の責任において決定していくということが求められるようになりますので、その辺、今、近藤さんからあったように、常に窓口での対応等をどうするかということはぜひいろいろな手法を開発していただきたいと思います。

あと、ほかにご質問、ご意見ございましたらよろしくお願いします。いかがでしょうか。特にございませんか。じゃ、北さん、何か。

**【北構成員】** 感想でございます。まず報告書案につきましては、過不足なく取りまとめいただき、本当にありがとうございます。内容的にはこれで承認いたします。

以下、コメントです。日々販売現場を回っておりますが、10月1日の新法施行以降、かなり落ちつきを取り戻しております。この報告書(案)の一番後ろを見ると、第1回、昨年10月22日に私がプレゼンしたと書いてあって、何をプレゼンしたのか覚えていなかったもので、今総務省のWebサイトを見に行くと、キャッシュバック何万円とか実質0円とかうたうポスターの写真がたくさん張りつけてありまして、そんなプレゼンをこのときしたことを思い出しました。

そのときから比べますと、現時点では店頭の広告も非常に大人になっておまして、私のもとに不適切な広告の垂れ込みもほとんどなく、大変残念に、残念じゃないですね、大変うれしく思っているところでございます。全体的に大幅な改善が見られているということで、キャリアさん、代理店さんのここまでのご努力に感謝申し上げます。この後、広告表示のガイドライン、自主基準も年内に策定されるということで、今後より消費者から信頼される業界に生まれ変わってくれることを期待しております。

ただ一方で、先日消費生活相談員の方々とお話をしたのですが、光ファイバーの訪問販

売・電話勧誘販売については相変わらずだということです。資料1の9ページに前回の森先生からのコメントが書かれていますが、代理店届出制度は現在受け付け中ですから正式に機能し始めるのは年明けからだと思います。しっかりと導入効果を検証した上で、もし改善しないようなことがあれば、より厳しく対処していかなければならないということは、私からも一言申し上げておきたいと思います。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。ほかにご意見、ご質問ございましたら、どうぞお願いします。よろしいでしょうか。じゃ、森さん、どうぞ。

【森構成員】 私も感想です。報告書案については、議論をしっかりと加筆していただいて、適切な内容としていただいたと思います。

今回、緊急提言はこの報告書の中にも1章を設けて入っているわけですがけれども、その緊急提言で直接扱ったところだけではなくて、法改正がありまして、その中には例えば長期利用者の割引についてのことなども政令等が入ってきたかと思うんですけれども、そういった非常にドラスティブな料金規制全体についての見直しが今後どういう影響を与えるのかということについて、それはもちろん1つには競争環境ということでしょうけれども、他方でやはり消費者の置かれた状況、例えば緊急提言を通じて、回線と端末の分離を通じてわかりやすい料金表示を目指しましたけれども、それがまた何かのよからぬことによってわかりにくくなってしまったりとかそういったことは、どこかで見守らなければいけないことではないかと思っておりますので、そういうことは、報告書に書くかどうかということではなくて、注意しておかなければいけないと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。報告書が出た後どうするかということのご提案ですが、報告書の中にもありますように、きちんとウオッチしていくことは書いてございますので、森先生のご意見も十分に尊重していけるかと思っております。

ほかにご質問。じゃ、黒坂さん、どうぞ。

【黒坂構成員】 黒坂でございます。資料1の7ページ目、前からの続きでございます。広告表示の適正化の項目でございます。今後の取組(案)のところでは一番下に、総務省において、10月から不適切な広告に関する窓口を設置していると。窓口寄せられる不適切な広告表示に係る情報を踏まえ、事業者と連携をというご指摘があります。

ここは非常に重要な取り組みであると認識しております。やはり携帯電話販売分野とい

うのは非常にステークホルダーが多い業界であるがゆえにどうしても、自助努力がもちろん前提にはなりますけれども、それだけでは至らない部分が出てくるかと思います。一方で、消費者がSNSを含めてさまざまな情報の受信・発信の両方の手段を持ち始めている中で、あそこではああ言っていたけど、こっちではこうなっているみたいな混乱というのは、両方から生じている、今後おそらくそれは拍車がかかっていくというような状況だろうと思います。

単純に何か悪いことをしているエンフォースメントというだけではなくて、やはり実態ができるだけ正確に把握される、なおかつそれができる限りリアルタイムに近い形で共有されるということが、最終的に消費者の利益にもなりますし、また、事業者の皆さんを守ることにもつながっていくであろうというふうに考えると、こうした取り組みというのを、消費者も含めて巻き込んで活発・活性化していくための取り組みをぜひここを起点に引き続きご検討いただければと思っております。意見でございます。

それを含めまして、報告書案全体について、私からも異論はございませんので、コメントとさせていただきます。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。今後のSNS等の発展を踏まえた上での今後の取り組みのあり方についてコメントをいただきました。

あと、ほかにご意見、ご質問ございましたら、どうぞよろしくお願ひします。よろしいでしょうか。

今皆様のご意見賜りましたけれども、報告書そのものにつきましては、若干の修文の指摘がございましたが、中身そのものについて大きな変更を要するものはなかったと判断いたしますので、中間報告書からの変更点である見え消し部分を対象としたパブリックコメントを行いたいと思います。修文については少しありますけれども、それを踏まえた上で行いたいと思います。修文の点については事務局と私のほうで確認いたしますので、その辺はお任せいただきたいと思います。

これでパブリックコメントを行った上で、12月を目途に、パブリックコメントで出た意見を踏まえて最終的な取りまとめをしたいと考えておりますが、それでよろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

**【新美主査】** ありがとうございます。それでは、本日の議事は以上とさせていただきます

す。

では、最後に、事務局から連絡事項があればよろしく申し上げます。

【雨内消費者行政第一課課長補佐】 事務局でございます。本日の会議が終わる前に、一言、横田先生からご発言があるそうですので、一旦そちらに回します。

【新美主査】 それでは、横田さん、お願いします。

【横田構成員】 もしもし。今回、遠隔からの参加ということでちょっとご迷惑をおかけしましたことをおわび申し上げます。ドイツで1カ月間モバイル環境にどっぷりつかって、この国がいろいろやっている消費者問題に対する対応のすばらしさと、あと、ドイツとの比較ということもいろいろ知見が得られましたので、これはどこかで還元できるような形でまた貢献したいと思っています。

きょうは、ご面倒なところ、いろいろと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、事務局のほうから続き、その後よろしく。

【雨内消費者行政第一課課長補佐】 引き続き、はい。済みませんでした。

本日ご議論いただきました報告書に関してですけれども、修正をした上で、12月2日までの約3週間ほどの間パブリックコメントを行わせていただきまして、次回の会合の場でご報告させていただきたいと考えております。

また、次回の日程に関しましては、別途、事務局からご連絡を申し上げます。

以上でございます。

【新美主査】 どうもありがとうございました。それでは、本日、第18回のワーキンググループの会合はこれにて終了したいと思います。どうもありがとうございました。

以上