

ICTサービス安心・安全研究会

消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（第9回）

令和2年6月24日

【新美主査】 どうも皆様こんにちは。お忙しい中、今日も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実施状況のモニタリング定期会合第9回の会合を開催させていただきます。本日の会議につきましても、御承知の状況を踏まえましてウェブ会議による開催という形式を取らせていただきました。

まず冒頭、事務局からウェブ会議による開催上の注意事項についての御案内と配付資料の確認をしていただきます。それじゃあ、事務局、よろしく願いいたします。

【東消費者行政第一課消費者行政調整官】 事務局でございます。

ウェブ会議の開催に関する注意事項を幾つか御案内させていただきます。

まず、一般傍聴につきましても、ウェブ会議システムによる音声のみでの傍聴とさせていただきます。このため構成員やオブザーバーの方々につきましても、御発言に当たってはお名前を必ず冒頭に述べていただきますよう、お願いいたします。また、傍聴の方の資料につきましても、当会合のウェブページに公開しておりますので、そちらを御覧ください。

ハウリングとか雑音の混入防止のために、発言時以外はマイクをミュート、オフの状態にいたしまして、主査以外につきましても映像もオフにさせていただきますようお願いいたします。

質疑応答において御発言を御希望される場合には、事前にチャット欄に御発言したい旨を書き込んでいただくようお願いいたします。発言される方を主査から順次指名していただく方式で進めさせていただきます。発言する際には、マイクをオンにした状態で適宜映像をオンにして、御発言をお願いします。発言が終わりましたら、いずれもオフに戻してください。接続に不具合がある場合には速やかに再接続を試していただきますよう、お願いいたします。また、チャット機能もございますので、随時、御連絡を頂ければ対応させていただきます。

注意事項に続きまして、配付資料の確認を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とおり資料9-1-1から9-4、参考資料1と2となつてございます。御不足等ありましたらお知らせください。

事務局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。

議事に入ります前に少し御案内をさせていただきます。本会合の構成員であります横田委員におかれましては、ドイツでの在外研究に専念されるということで、委員を退任されていますことをお知らせいたします。

なお、最新の開催要綱につきましては参考資料として配付しておりますので、御覧いただければと思います。

それでは議題に入ります。本日の議題は4つございます。1番目に苦情相談の傾向分析、随時調査の結果。2番目に、これまでの指摘事項に係る対応状況、フォローアップでございます。これを2番目の議題にいたします。3番目に実地調査の主な結果、MNOとFTTHでございます。4番目に2019年度の評価・総括（案）となっております。皆さんのお手元に配付された資料を見ても分かりますように、今日は非常に内容が盛りだくさんとなっております。議事進行への御協力をよろしくお願い申し上げます。

まず、議題1の苦情相談の傾向分析、随時調査の結果等につきまして、事務局及び各事業者団体からそれぞれ御説明いただきたいと存じます。なお、質疑は、今述べました4つの議題ごとに実施させていただきたいと思っておりますので、御協力よろしく願いいたします。

それでは、第1の議題についての発表ということで、まずは事務局から御説明よろしく願いいたします。

【東消費者行政第一課消費者行政調整官】 事務局でございます。

まず、資料9-1-1を御覧ください。苦情相談の傾向分析の結果ということで取りまとめさせていただいております。2ページ目に書かせていただいておりますが、対象期間としては2019年4月から2020年3月までのP I O-N E Tのデータと総務省に寄せられた苦情相談件数を集約し、そのうち約3分の1の件数につきまして、無作為抽出したものを分析し、まとめてございます。

2ページを御覧ください。2019年度の苦情相談件数です。8万7,249件ということで、対前年度比10.5%の増という形になってございます。特にこのうち総務省のウェブでの受付の件数が、2,060件の昨年の件数に対して7,665件ということで、非常に大きな伸びを示しているといったところで一つの特徴が見いだせるかと思っております。

続きまして3ページ、サービス種類別の分類でございます。先ほど申し上げました約3分の1を無作為抽出した結果でございます。F T T HサービスとM N Oサービスが上位を占めているといったところは、これまでと同じような数値を示してございます。

こちらを対前年度比較したものが次の4ページでございます。御覧になっていただければ分かるかと思いますが、F T T HサービスとM N Oサービスが、対前年度比微増という形で傾向が示されているところでございます。また、M V N Oサービスにつきましては、下の方にも書かせていただいておりますが、「クラウドW i - F i」に関する苦情がかなり急激に伸びたということもございまして、数値としては非常に大きく増加した形で示されているところでございます。

次の5ページになります。こちらにつきましては今回新しく分析させていただいておりますが、対前年度と今年度のそれぞれ下半期を比較したものでございます。F T T HサービスとM N Oサービスにつきましては、大幅に減少を示しているところでございます。M V N Oサービスにつきましては、先ほどと同じようにクラウドW i - F iの要因が非常に大きく効いていることもございまして、増加を示しているところでございます。F T T HサービスとM N Oサービスの減少につきましては、上の枠の中でも書かせていただいておりますが、昨年10月に改正電気通信事業法が施行されたということもございまして、こういったところの影響が効いているのではないかと推察しているところでございます。

次は6ページ以降になります。こちらにつきましては、2019年度の年度値での苦情分析の結果をまとめたものでございます。それぞれ内容を個別に説明したいんですが、基本的には、これから説明する下半期の分析と同じような傾向を示しているということもございまして、ちょっと時間の関係上、割愛させていただきたいと思います。

10ページ以降を御覧ください。こちらから下半期の分析に入ります。

まずM N Oの分析でございます。11ページに発生要因のチャネルを示したものが円グラフでございます。M N Oにつきましては、チャネルといたしましては、店舗が従来と同じような形ですが、ほぼ半数の比率を占めているという状況になってございます。

また、次の12ページの苦情相談の項目・観点におきましても、「通信料金の支払い」でありますとか、「解約の条件・方法」、あと「勧められて事業者等を乗換え」といった要素が、従前と同じように上位を占めているという形になってございます。

次の13ページですが、発生要因につきましても、やはりこれまでと同じような傾向です。「申告者の認識との不一致」でありますとか、「契約解除の手続き」といったものが上

位として占めているところでございます。

14ページ、15ページで発生時期、要望内容等も記載させてございますが、こちらも昨年と同じような傾向を示してございますので、すいません、割愛させていただきたいと思っております。

16ページ以降がMVNOの分析でございます。

17ページにちょっと書かせていただいておりますが、冒頭申し上げました「クラウドWi-Fi」の苦情の状況を左の円グラフで示させていただきます。MVNO全体の苦情件数に占める割合が71.5%という形で、かなり高い比率を今回示しているということもございまして、上の枠の中でも書かせていただいておりますが、今回はこの「クラウドWi-Fi」のサービスに係る苦情相談と、それ以外のMVNOサービスに係る苦情相談を分ける形で整理させていただいているところでございます。

次のページを御覧ください。18ページは、「クラウドWi-Fi」を除く形でのMVNOの分析でございます。チャンネルといたしましては、4分の1弱の数値が店舗絡みということになってございます。ここは従来と同じような傾向を示してございます。

19ページで、苦情相談の項目・観点を挙げさせていただいております。やはり「解約の条件・方法」であるとか、「勧められて事業者等を乗換え」、あと「通信料金の支払い」といったところが、従前と同じように上位を占めるところでございます。ただし、従前以上にデータ通信専用における苦情が比率として高まっているといった傾向は読み取れるかと思っております。

20ページは発生要因でございます。「契約解除の手続き」、「申告者の認識との不一致」といったところが、大きな比率を占めている状況でございます。これも従来と大きなところの傾向は変わっておりません。

21ページから、MVNOの「音声通話付き」と「データ通信専用」ということで、それぞれ分けた形で分析を行ってございます。結果といたしましては、こちらも従前と同じような傾向を示しておりますので、申し訳ないんですが、時間の関係上、省略させていただきます。

25ページを御覧ください。MVNOにおける今回の特徴的な傾向である「クラウドWi-Fi」に関する苦情の分析を25ページ以降で示してございます。苦情相談の項目・観点といたしましては、「ネットワークの品質」であるとか「ネットワークのつながりやすさ」、「通信速度制限」といったものが、ほぼ大半を占めるような形での計上となっております。

います。

次の26ページを御覧ください。要望内容でございます。圧倒的に「事業者対応の改善」が86.4%となっておりますが、こういったところの内容が苦情としては上がっているところでございます。

続きましてF T T Hになります。28ページがチャンネルということで、基本的には従来と同じように「電話勧誘」が過半を占めているという傾向が今回も示されてございます。

この「電話勧誘」についての苦情相談の項目・観点として挙げられているのが29ページでございます。やはり同じように、「勧められて事業者等を乗換え」といったところが非常に高い比率を占めているところでございます。

30ページが発生要因になります。こちらの「電話勧誘」の発生要因につきましても、これまでと同じようにやはり「事業者の信用度への不安」、「契約者ニーズの不一致」、「契約解除の手続き」といったところが上位を占めているところでございます。ただ、赤の下線の方でも書かせていただいているところもございますが、従前上位を占めていた「契約先事業者についての説明不足」といったものが、今回順位として落ちているといったところが一つの傾向として捉えられると考えております。要因といたしましては、昨年10月に施行されました改正電気通信事業法の規律が、今回の苦情相談の件数の削減に一定の効果をもたらしたのではないかと考えているところでございます。

31ページになります。同じく「電話勧誘」の発生時期です。基本的には「契約初期」がやはり半分近くを占める状況となっております。ただ一方で、前回から抽出を始めた「転用及び事業者変更」を発生時期とする苦情も18.8%という形で上がっております。先ほどの「契約初期」と合わせますと64.9%という形で、上の方にも書かせていただいておりますが、利用者におきまして事業者を変更する際に苦情が発生しやすいのではないかといたところを書かせていただいているところでございます。

32ページになります。要望内容です。契約初期・利用中ともに「契約解除等」が非常に高い比率を占めているといった状況でございます。

33ページに移りまして、こちらは光卸事業者等に係る苦情相談ということで、これは前回から数字として上げさせていただいたものではございますが、F T T Hサービス全体の苦情相談のうち光卸事業者に係る苦情相談がどれぐらいの比率を占めるのかといったところを推計したものでございます。赤の点線で囲まさせていただいたのが光コラボ、N T T 東西から卸役務を受けて提供するサービスでございます。数字は総計で45.8%。一方で

NTT東西以外の事業者から卸を受けて提供するF T T H事業者、こちら「独立系卸事業者」と記載をさせていただいておりますが、この数値が緑枠で書かせていただいておりますが10.3%ということです。光コラボの事業者も高いのですが、それ以外の事業者につきましても決して少なくない数の件数が苦情として寄せられているといったところが読み取れるかと思えます。

続きましてケーブルテレビインターネットでございます。35ページがチャンネルの分析でございます。従前と同じように、こちらはやはり「訪問販売」が半数近い形でシェアを占めているという状況でございます。

次の36ページが苦情相談の項目・観点でございます。基本的には、「勧められて事業者等に乗換え」など、同じような傾向で推移していると考えております。

37ページ、発生要因でございます。こちらでも上位を占めている要因としての「契約解除の手続き」でありますとか「事業者の信用度への不安」といったものは、従前と同じような傾向を示しているところでございます。一方で、先ほどのF T T Hの方でも申し上げました「契約先事業者についての説明不足」、赤の下線の方で書かせていただいておりますが、こちらにつきましては、従来よりもぐっと順位を落としている状況でございます。先ほどと同じように電気通信事業法の改正といったものが、今回の苦情削減に一定の効果をもたらしたのではないかと考えているところでございます。

38ページ、39ページが、それぞれの発生時期、要望内容も書かせていただいているところでございます。こちらにつきましては従前どおりの動きということでございますので、すいません、割愛させていただきたいと思えます。

続きましてI S Pの分析でございます。こちらにつきましては前回省略させていただいた項目ではございますが、今回I S Pの苦情が対前年度比で11.8%という形で伸びを示しているということ。あと、後程発言させていただきますが、行政指導の事例につきましても、このI S P事業者の事例が幾つか挙がっていたということもございまして、今回数値としても挙げさせていただいているところでございます。

41ページ、チャンネルです。こちらにつきましては「電話勧誘」が一番高い比率を占めており、その次に「コールセンター」が上位占める形になってございます。

42ページが苦情相談の項目・観点でございます。「勧められて事業者等に乗換え」、「通信料金の支払い」といったところが上位を占めております。

43ページの発生要因におきましても、やはり「契約解除の手続き」でありますとか「事

業者の信用度への不安」といったところが挙がっておりまして、おおむねF T T Hの電話勧誘と同じような傾向を示していると考えているところでございます。

次の44ページは発生時期です。一番高い比率としては「利用中」が挙げられているところではございますが、その次に「契約初期」、それから「解約時」、「解約後」というところで、比較的分散した形での発生時期となっているものと考えております。

45ページの要望内容でございます。こちらにつきましては契約初期、利用中ともに「契約解除等」を理由としたものが一番多いという状況になってございます。

続きまして個別課題に移ります。

まず通信速度に関する苦情相談ということで、48ページに、こちらも従前と同じような形でMNOとMVNOを比較する形で掲載しております。MNOの7.0%に対してMVNOが8%ということで、1%ほど多く生じているところではございますが、乖離状態は比較的縮んできているといったところが傾向としては見られます。

続きまして高齢者の苦情相談ということです。こちらも50ページの表で表してございます。利用動向での年齢層の比率に対する苦情相談でのそれぞれの年齢層の比率というのを対比する形で示してございます。MNOの70代、F T T Hの70代と80代以上が、利用動向での比率に対してかなり乖離がある、大きな比率になっているというところが読み取れるかと思えます。また、MVNOにおきましても、括弧書き、これは昨年度の数値になりますが、この数値に比べましてやはり高齢者率が伸びているといったところも一つの傾向として捉えられると考えているところでございます。

次のページ以降につきましては、F T T Hについての例えば電話勧誘とそれ以外、MVNOにつきましては音声通話とデータ通信専用とそれぞれ切り出した上で、高齢者比率を比較したものでございます。こういったところからも高齢者比率の傾向というのは読み取れる部分があるのではないかと考えてございます。

続きまして55ページの転用・事業者変更に関する苦情相談です。こちらにつきましては、F T T Hの電話勧誘の特徴がさらに際立った形で数値としては出ております。個々の説明についてはちょっと割愛させていただきたいと思えます。

続きまして59ページです。法人契約に関する苦情相談ということです。基本的にはP I O - N E Tや総務省のセンター等に集められる苦情も個人を対象としたものでございますので、あくまでも参考値という形ではございますが、前回からちょっとお示しさせていただいていることもございまして、今回もこういった形で整理させていただきました。

60ページを御覧ください。総務省のセンターに寄せられた苦情相談件数は115件ということで、苦情全体の3.0%となっております。対前年度比で、前年度が4.4%ということでしたので、比率としてはちょっと減少した傾向にあります。その上で、PIONEERに寄せられた苦情件数を分析した結果ですが、基本的にはFTHに関するものが43.3%と最も高く、その発生チャネルとしてはやはり電話勧誘が最も多いという傾向が示されているところでございます。

その次のページ以降につきましては、苦情相談の具体的な内容を項目・観点、あと発生要因で分析したものでございますが、やはりFTHの電話勧誘の特徴がここでも示されているものと理解しております。

資料9-1-1につきましては、以上でございます。

引き続き資料9-1-2についても説明させていただきたいと思っております。こちらは随時調査の結果についてということで、今回初めて提出させていただくものでございます。基本的にはこの随時調査につきましては、総務省に寄せられている各種の苦情、あと先ほど申し上げました全国の消費生活センターから寄せられているPIONEERのデータといったものを集計した上で随時調査を行った結果、必要に応じて電気通信事業者等に行政指導等を実施しているという実情がございまして、今回は昨年の電気通信事業法改正が施行されて以降の案件として、行政指導が9件、業務改善命令が1件、こちらを御紹介させていただきたいと思っております。

ページをめくっていただいて1ページです。こちらと2ページで個別の事案の案件と概要も書かせていただいております。個別に読むと時間がなくなってしまいますので、簡単に傾向を取りまとめたものを3ページと4ページで書かせていただいておりますので、こちらを簡単に御紹介したいと思います。

まず、この調査結果です。大きく分けてFTH・ISPとMVNOに整理しておりますが、

FTH・ISPサービスについての傾向が3ページにまとめたものでございます。まずは、対象となる事業者の多くが、光卸が多かったということ。勧誘のアプローチとしては電話勧誘が多かったということ。2つ目の事項では、改正電気通信事業法で、新しく自己の名称等を告げずに勧誘する行為が禁止されているんですが、これに関する違反事例が幾つか見受けられたといったところを書かせていただいております。3つ目の事項では、ISP事業者におきまして、光回線の事業者変更の勧誘といった誤認を招く形で、販売目

的を隠匿するような勧誘手法が見受けられたということ。最後になりますが、業務改善命令の事案につきましては、該当する事業者の方の遵法意識の欠如が認められたといった特徴が、今回の行政指導もしくは業務改善命令の事案に関しては見受けられたといったところを整理させていただいたところでございます。

その次の4ページがMVNOのサービスです。こちらにつきましては、「クラウドWi-Fi」のサービスになりますが、基本的には無制限をうたう形での勧誘を行っていた事業者の方が、実際には提供する品質が無制限の文言とはかなり乖離が生じていたといったところが要因として挙げられるところでございます。卸元の事業者といったところの方々とも適切な連携の上で、リスク管理を適切に行い、利用者の利益を損なわないように努めるといったところが必要ではないかといったところで整理させていただいているところでございます。

資料9-1-2につきましては、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。

この後、続いて電気通信事業者協会の奥田様から御説明いただきたいと思っております。よろしく申し上げます。

【奥田オブザーバー】 電気通信事業者協会の奥田です。よろしくお願いたします。今回発表の機会を頂きまして、ありがとうございます。TCAの苦情分析について御説明させていただきます。

まず初めに3ページ目の2点目です。分析の前提としましては、行政が設置する窓口で受けた申告のうちMNO3社に照会があったもの。その後、事業者で事実確認、お客様対応まで完了したものを対象としております。

4ページ目が月別の推移で、御覧のとおりとなっております。今回は、1月から3月までの分を昨年度との比較という形で分析しております。

5スライド目です。問合せ状況を役務別に大きく分類したのになります。移動体通信がマイナス179、固定がマイナス26、通信以外がプラス17ということで、トータルでマイナス188となっております。前回に続きまして通信以外のところが増加しております。こちらにつきましては後ほど御説明させていただきます。

続きまして6スライド目、分析結果、役務別と受付種別のところですが、役務別につきましては先ほど申し上げとおりになんですけれども、移動通信がその前の年で言うと65%を占めておまして、年々減少傾向。代わって通信以外のところが増えてきているという状

況です。苦情と問合せ別で言いますと、苦情が46%で、前年度より減少傾向。問合せが増えているという状況になっております。

年代別です。7スライド目です。70代以上のいわゆる高齢者が29%、3割程度を占めているという状況です。光ファイバーのほうで言うと31%、少し多めとなっております。

8スライド目は割愛いたします。

9スライド目、項目・観点のところでは、依然として、移動体で言いますと通信料金の支払い、心当たりのない請求が多くなっております。

併せまして10ページ目の発生要因のところでは、移動通信のところでは申告者の認識との不一致というところが多くなっております。ここがいつもボリュームゾーンになっておりますので、こちらを併せて後ほど個別に御説明いたします。

以降、発生チャネルと発生時期に関するところは大きな変化がないところから、これについては割愛いたします。

TOPICS、7-1、15ページです。通信以外の御申告内容ということで、こちらは前回2月のモニタリング会合のときにも新美主査と並びに市川先生からコメントを頂きまして、今回も分析をしてみました。この分野の数が増えてきているのと、非常に内容が多岐にわたっているというところではあります。

前回2019年度、第2四半期分を御紹介させていただいたんですが、前回キャリア決済の不正利用というところが増えまして、大分数が増えたように見えておりました。前回の会合のときにも、対策として2段階認証の導入ですとか補償制度の充実というところで鎮静化しているというところの御説明をさせていただいたんですがけれども、続けて第4四半期の状況を見ましても数としては減っております、いつもどおりのボリュームに戻っているという状況です。とはいえ、下の円グラフで見ていただきますと、キャリア決済のところは年々やっぱり増えてきている状況にありますし、この通信以外のところが非常に多岐にわたる内容となっておりますので、引き続き内容を注視しながら対策を打っていきたいと考えております。

続きまして16スライド目、7-3、認識不一致の分析です。先ほど申し上げました移動体通信で特に多くなっているところで内容を分析しました。前回2月の会合のときにお話ししたのが左の棒グラフのところでは、認識不一致全体のうち通信料金の支払いに関するものが半数以上を占めていると。その中で問合せ要望、苦情以外のものが6割程度。普通、

平均的には苦情の比率は半分弱なので、それに比べて問合せ要望の比率が多くなっているというところで、比較的シンプルな問合せも多いところから、お客様に対する周知活動が足りていないのではないかとこのところではあります。

後ほど取組のところでも御説明があるんですけども、携帯事業者中心に、料金に関する契約期間での総額表示ですとかその辺の認知活動を進めてきました。結果としましては、第4四半期では問合せの比率は53%ということで、平均水準には近づいているというところではあります。一定のこの取組の効果はあったのかなとは考えております。他方、全体はそうやって減ってはいるんですけども、苦情につきましてはまだ一定程度頂いているというところもありますし、2番目に多くなっている契約内容・手続などに関するところも含めて、併せてしっかりと対応・取組をしていきたいと考えております。

今後も通信以外のところの多様化していく相談・要望の内容ですとか、ボリュームが多くなっている認識不一致のところを中心に分析をして、TCAとして必要な対策を講じたいと考えております。説明は以上です。

【新美主査】 どうも奥田様、ありがとうございました。

それでは、続きまして全国携帯電話販売代理店協会の瀧澤様から御説明よろしくお願ひいたします。

【瀧澤オブザーバー】 全携協の瀧澤です。このたびは発表の機会を頂きまして、誠にありがとうございます。

それでは、資料9-1-4に沿って、キャリアショップ店頭における苦情の状況について説明させていただきます。多少枚数が多いため、駆け足で説明させていただきます。

2ページ目を御覧ください。私たちの全携協の苦情収集の仕組みになります。細かい説明は割愛させていただきますが、19年度は2万6,387件の苦情と6,465件の現場からの改善提案を収集いたしました。

続いて3ページ目を御覧ください。私たちの苦情の収集項目になります。左から大分類、中分類、小分類と並んでおります。真ん中の緑の中分類の22項目は、主な苦情のキーワードと言えます。

4ページ目からは、19年度下期のデータについて説明させていただきます。

5ページ目を御覧ください。先ほど申し上げた大分類を円グラフにしたものになります。括弧書きで、前年度もお伝えしておりますので御覧いただければお分かりいただければと思います。傾向に大きな変化はございません。

6 ページ目を御覧いただきたいんですが、こちらが先ほど苦情のキーワードと申し上げた中分類の円グラフになります。御承知のとおり 10 月から改正法が施行されたわけですが、こちらも前年比で見ると大きな変化は特に発生しておりません。

続きまして 7 ページ目から 10 ページ目までの 4 枚は、比較しやすいように総務省さんの発表データに合わせた図表になります。まず 7 ページ目は発生チャネルになります。下に注釈で赤く書かせていただいているとおり、私たちは自力で苦情を集めているものから、自店舗で発生した苦情がやはり多い傾向になるんですけど、市場の全体を表しているわけではございません。

8 ページ目は、総務省さんの図表に合わせて、F T T H を切り離した上で棒グラフにしないで先ほどの中分類の円グラフと同じですので、飛ばさせていただきます。

9 ページ目を御覧ください。こちらは発生時期になります。発生時期につきましても、総務省さんのデータと似たような傾向が出ておりますので、特に説明は不要かと思いますので飛ばさせていただきます。

10 ページ目を御覧いただいて、これはお客様の御要望内容になります。MNO と F T T H を分けた上で、上段が契約初期に発生している苦情に対するお客様の御要望ですが、オレンジのところ、やはり契約からの離脱を求めるお客様が多いという傾向は、今までと一致しております。F T T H においては、年々初期契約解除制度の行使を求めるお客様が増えている傾向ではございます。

続きまして、11 ページ目からは 19 年度通期のデータになるわけですが、こちらは今説明した内容とほとんど一緒ですので、18 ページ目まで飛んでください。申告者の認識との不一致ということで、前回お持ちしたデータをアップデートさせていただきました。我々の中では、スタッフ側は言ったはず、お客様は聞いていないと、言った・言わないで責任の所在は不明ということで、協会設立時からずっと集めているんですけど、緑のところ、減っている傾向ではあるものの依然として 18% あるということで、課題があるという認識なのですが、次のページを見ていただいて、19 ページ目です。先ほどの中分類、苦情のキーワードの円グラフと比較してみると、言った・言わないで不明に絞り込んだ上で苦情の項目別に並び替えると、解約、休止のところが一番上に上がってくるということで、特にこちらで申告者の認識と不一致が発生しているということが見て取れます。

さらに深掘りするのが 20 ページ目になります。解約、休止も契約初期で起こっているわけではなくて、利用中のお客様において起こっておりますので、こちら辺、契約時に説

明はしているんですけど、解約するときまで覚えていられないとか、16年度から書面交付が義務化されているわけですが、この部分の苦情の縮減がまだ進んでおりませんので、引き続き課題だと認識しております。

最後21ページ目は、苦情の発生総数と苦情のランクの高い契約手続、料金プラン、解約、休止の棒グラフを並べた上で、改正法が施行された前後で変化があったかをみるために前回もお出ししていますが、特に変化はございませんでした。また足元で見ると、4月、5月は苦情総数が減っておりますが、これはコロナ禍により来客減や受付時間短縮などで苦情件数も減っているものです。以上です。

【新美主査】 瀧澤様、どうもありがとうございます。

それでは、これまでの事務局及び各事業者団体の皆様からの発表に関しまして、御質問あるいはコメントがございましたら、よろしく御発言願います。なお、チャットのところで発言ありということをお知らせいただければ、御指名させていただきます。よろしくお願い致します。

いかがでしょうか。

それでは、まず市川さん、御発言よろしく申し上げます。

【市川構成員】 市川でございます。聞こえていますでしょうか。

【新美主査】 はい、大丈夫です。

【市川構成員】 総務省さん、各社さん、御報告ありがとうございます。

まさにモニタリングでございますので、このように続けていること自体が適切なことなのですけれども、先ほどのTCAさんの、15ページ、16ページ、9-1-3のところ
です。前回も申し上げたかと思えますけれども、このように分析していただいたおかげで、
ここは解決できている、この先はやはりこのようにしないといけない。全体は減っている
けれども、このようにしなければいけないことがあるという形に適切に御報告いただきました。
まさにモニタリングを行っている成果だと思えます。大変だとは思いますが、
このように見せていただくと、なるほど、適切な手を打ったところについて、こういうふう
にきちっと削れているのだ、とか、そうではないところにこのように新しい、あるいは
直接には実は関係ないことが生まれているんだということが分かりますので、ぜひこのよ
うな形で、大変だと思えますが、御協力方、引き続きよろしくお願い致します。以上で
ございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは黒坂さん、次、お願いします。その後、石田さん、黒坂さんの後で御発言をお願いします。では、まず黒坂さん、お願いします。

【黒坂構成員】 黒坂です。2点ございます。1点が意見で、もう一点は事務局への質問でございます。

まず意見は、資料9-1-1で、傾向分析の結果についてです。総論的な意見ですが、特にページ4、ページ5あたりを拝見していて、基本的に若干増加傾向にあるかなということがうかがえます。MVNOサービスに関しては、若干ちょっとクラウドW i - F iに関する個別の事情があるかと思いますが、ただ、それを除いたとしても全体的に増えているということをもう少し詳細に今後分析いただければと思います。

というのは、単純に事業者の皆さんの努力が足りなかったということでは必ずしもない可能性があります。つまりコロナの影響です。これがどれくらい含まれているのかということについては、時系列で分析して、月ごとに少し分析することによって見えてくることかもしれないと思いますので、そういった点を勘案しながら、まだコロナの状況がしばらく続くことを踏まえて動向を把握いただければと思います。

続いて質問です。9-1-2、随時調査についてです。改善命令事案で、あくびコミュニケーションズさんに対する改善命令が2月28日に出されているかと思います。報道や同社のプレスリリース等で知る限りですけれども、あくびコミュニケーションズさんは既に解散して、この分野の事業譲渡を他社にされているということを知っています。事業譲渡された先に今回の業務改善命令の影響がどのように及ぶのか。ないしは、その精神というのがちゃんと伝わっていくのか。これについて実態等で構いませんので、事務局から御回答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。

それでは事務局から今の質問についてお答えください。

【梅村消費者行政第一課長】 事務局でございます。

1点目のコロナの関係でございます。今回3月末までの苦情分析でございますので、まだ大きな影響は出ていないかなと思っております。また、資料の苦情相談分析の4ページ、5ページあたりを見ますと、特に今回新しく5ページを出しております、上半期と下半期も違う状況があり、特に下半期で見ますと、F T T H、M N Oともに昨年度比で苦情相談数が減少している傾向が見えます。そうした中で、今回特殊要因としては「クラウドW i - F i」の関係があったということです。そういったことも踏まえながら全体の状況を

見ていく必要があると考えております。

また、2ページでも申し上げましたけれども、総務省におけるウェブでの情報受付ツールが浸透して件数が増えてきたということもあると思いますので、引き続きこれらの点を踏まえて分析していきたいと思います。

もう1点は雨内から。

【雨内消費者行政第一課課長補佐】 事務局の消費者行政第一課、雨内と申します。

あくびコミュニケーションズの関係でございます。こちらは御指摘のとおり、会社としては破産の手続を行われたと聞いております。また、これも御指摘のとおり一部事業について他社に譲渡というか承継を行ったというふうにも聞いておるところでございます。

業務改善命令の効果という意味で言いますと、一義的には、名宛て人としてのあくびコミュニケーションズさんは解散されたということです。これ自身は必ずしも譲渡ということではないと思うんですけれども、これとは別に、破産といっても、破産の手続が開始されてから実際に破産までの間というのは、一定の整理といったことが行われております。実際それがもう終わったのかどうかというのは別途確認が必要なんですけれども、その手続が行われている間、その手続の処理をされている弁護士さんとお話なんかもしております。きちんとそこは理念を理解いただいて御対応いただいているものと理解しておるところでございます。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、続きまして石田さん、御発言お願いします。その後、森さん、よろしく願いします。

【石田構成員】 全相協の石田です。よろしくお願いいたします。

「クラウドWi-Fi」というサービスはそもそも今回の法律の対象サービスにはなっていないのですが、今回はサービスが低下したということでの苦情だったんですけれども、だからやめたいとなったときに解約料が結構高かったといった問題もありました。今回切り分けて出していただいたので分かりやすいかなと思うんですが、「クラウドWi-Fi」とか「eSIM」も出ておりますので、新しいサービスについては、少し分けて追っていただけると分かりやすいかと思います。よろしくお願いいたします。

【梅村消費者行政第一課長】 総務省でございます。今の点はよく認識して、分けて追っていききたいと思います。

新美先生、いらっしゃいますでしょうか。

【新美主査】 ごめんなさい。

【梅村消費者行政第一課長】 すみませんです。

【新美主査】 了解しました。石田さんの御要望を総務省としても承っておきますということですので、よろしくをお願いします。

続きまして森さん、御発言をお願いいたします。

【森主査代理】 ありがとうございます。弁護士の森です。

すごい雑駁な感想を申し上げますと、6ページとか、資料9-1-1ですけれども、苦情相談全体としてやはりぱっと見て目立つのが、従前どおりではありますがF T T Hの電話勧誘が非常に多くて、ここに今回の代理店届出制度がうまく当たるようにしないとイケないなと思いました。

もう一つは御質問で、ちょっと細かいことなんですけれども、転用と事業者変更のお話があったと思うんですが、55ページからです。手続的には同じようなことで、消費者に対する勧誘も同じようなことだと思うんですけれども、事業者変更自体は去年の半ばから導入されたということなので、この転用と事業者変更で何か違いがあったかといいますか、事業者変更特有の新しい仕組みならでは何か苦情みたいなものが、もしかしたらありませんでしたかということをお教えいただければと思います。よろしくをお願いします。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、事務局からお答えをお願いします。

【東消費者行政第一課消費者行政調整官】 事務局でございます。御質問ありがとうございます。

転用と事業者変更につきましては、大きな枠ではそれほど特徴的なものはなかったんですが、特に苦情の内容に限って言いますと、利用者の方がなかなかこの転用と事業者変更の違いを認識されていないという部分もございまして、大きな違いというのはちょっと見当たらなかったというのが実感として感じるところでございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

【森主査代理】 ありがとうございます。

【新美主査】 時間も大分押していますので、次、議題の2に行きたいと思います。議題2、各事業者及び事業者団体から苦情相談の傾向分析や、各事業者等におけるこれまでの指摘事項等に対する取組について御説明いただきたいと思います。その後に事務局から、今年2月のモニタリング会合における指摘事項に係る各事業者等による対応状況について、

御説明いただきたいと思います。

なお、今回はF T T Hサービスの卸元受業者としての立場で、東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社及びソニーネットワークコミュニケーションズからも、これまでの取組等についてお話を伺いたいと思います。

それでは、まず電気通信事業者協会の岩沢様から御説明をお願いしたいと思います。よろしく申し上げます。

【岩沢オブザーバー】 よろしくお願いいたします。電気通信事業者協会、岩沢より、要改善・検討事項の取組について御説明いたします。

1枚おめくりいただいて2ページ目、まずは移動体通信に関する取組となります。料金プランの理解促進について書いております。引き続き改善策を検討・推進していくことが必要との御指摘を頂いておりました。先ほどの分析の御説明でも触れさせていただきましたが、定期契約期間全体での総額表示の実施、改正法に適合した料金プランについて、更新期間お知らせメールなど事業者からの周知・情報発信といった取組を行ってきたところでございます。

1枚めくっていただきまして3ページ目、定期契約における総額表示につきまして、参考として記載させていただいております。

1枚おめくりください。4ページ目でございます。こちらは御高齢のお客様へのより丁寧な対応についてでございます。引き続き御高齢の方への丁寧な対応に資する取組を検討・実施していく必要があると御指摘いただいたところでございます。御高齢の方へのより丁寧な対応といたしまして、当協会自主基準に基づく高齢者専用チェックシートの活用を徹底。80歳以上のお客様の御家族への確認。また、それらについて各種媒体にて継続的な周知を行っております。

次の5ページ目なのですが、先ほど触れさせていただきました当協会の自主基準について記載させていただいております。

続きまして6ページ目になります。固定通信に関する取組です。まず、適切な勧誘行為の推進について、お話しさせていただきます。苦情縮減に向けた取組を、勧誘行為等の現場において徹底するよう努めていく必要があると御指摘いただいております。以上の御指摘について、各社ごとの営業マニュアル等において、事業法改正に伴う改定を行ったり、周知や研修を行っているところでございます。その他、当協会窓口を受けた不適切な営業事例も含めた消費者の声を会員各社に共有し、注意喚起を図っているところでございます。

続きまして7ページ目、御高齢のお客様へのより丁寧な対応について記載しております。今後の苦情相談件数の推移を注視の上、適切な対応を行う必要があると御指摘いただいております。従前の取組として、電話勧誘の際に年齢確認、名のりや御利用料金などの丁寧な御説明、お客様のリテラシーを推測し、リテラシーに応じた丁寧な対応を心がけているところがございます。その他、同居家族への確認・同意などの取組に加えまして、今回新たな取組を開始するところがございます。

次のページをおめくりいただいて、8ページ目を御覧ください。F T T Hサービスの代理店チャネルでの電話勧誘における説明書面の送付についてでございます。具体的には、以下の図を御覧ください。まず、電話にて御提案させていただきます。続いて、お客様の年齢確認をさせていただき、御高齢であると判明した場合は説明書面を送付させていただきます。その後、お客様の手元に説明書面が届いたタイミングで、改めてお申込みいただく内容を御説明。すなわち、後確を実施いたします。なお、高齢の方であっても商品サービスを御理解されている方も多く、必ずしも御高齢の方を画一的に扱うものではございません。

以上、電気通信事業者協会の発表とさせていただきます。ありがとうございました。

【新美主査】 岩沢様、ありがとうございました。

それでは、続きまして全携協の瀧澤様から説明をよろしく願いいたします。

【瀧澤オブザーバー】 全携協の瀧澤です。

それでは、資料9-2-2に沿って、キャリアショップ店頭における取組の状況について説明させていただきます。

2ページ目を御覧ください。全携協の位置づけになります。全携協は販売代理店の集まりであり、各キャリアのルールにのっとった受託運営の立場になります。具体的な取組につきましては、先ほどT C A様から発表いただいた内容となりますので、3ページ目以降は、全携協ならではの取組について説明させていただきたいと思っております。

では、3ページ目を御覧ください。今年で早4年目となりますが、あんしんショップ認定制度の概要となります。

さらに4ページ目を御覧いただけます。このあんしんショップ認定制度ですが、今までは消費者保護の教育を全スタッフに徹底させてきたわけですが、それだけではなく、19年度につきましては各店舗が取り組んでいる消費者保護の優良事例を競い合い、横展開しようということで、総務省や有識者の皆様にも御協力いただきまして、あんしん

ショップ大賞という制度を始めました。初回ではありましたが、全国から530件もの応募があり、優良事例は会報誌等で全会員にフィードバックさせていただきました。

次のページを御覧いただきまして、5ページ目からは、全携協の一丁目一番地の活動であります苦情を集めて分析して、キャリアさんに改善提案を行うということを継続して推進してまいりました。

また、6ページ目ですが、青少年保護の観点から、小・中・高校に出向いてのeネットキャラバンの活動につきましても、講師として積極的に参画させていただきました。

7ページ目を御覧ください。2月の発表時に報告いたしましたコンプライアンス啓発と不適切販売抑止の動画につきましては、計11本制作いたしました。ただ、コロナもありましたので展開がやや遅れておりますものの、今年の11月までには全スタッフが受講を完了できるように進めてまいりたいと考えております。

また、8ページ目は、これは御参考までになりますが、昨年度、完全分離も施行されたわけですし、また楽天さんも入ってまいりましたということですので、苦情の収集項目を若干全体的にブラッシュアップしてアップデートさせていただきました。次回発表時には、より精緻な分析結果を発表できるようにしたいと考えております。

最後のページになります。このほかにも私たちが取り組むべき課題はいろいろとございますので、現在始まっている別の有識者会議の議論も踏まえた上で、重要度の高いものからキャリアさんと連携してしっかりと取り組んで、よりよい業界にしてまいりたいと思えます。発表は以上です。

【新美主査】 瀧澤様、どうもありがとうございます。

続きまして、テレサ協のMVNO委員会の井原様から御説明を頂きたいと思えます。よろしく申し上げます。

【井原オブザーバー】 MVNO委員会、井原でございます。資料は9-2-3でございます。

2ページを御確認ください。本日こちらの2点について説明をさせていただきます。

まずは3ページでございます。前回の会合で御指摘いただいていた箇所についての取組でございます。こちら、以前より御指摘いただいている内容となっております。御指摘内容を踏まえ、昨年8月30日に業界の独自の取組でありますMVNOサービスの御利用を考えている方への御注意とアドバイスを更新させていただきました。また、こちらのチェックポイントを、契約検討者が事前に確認いただけるように、MVNO各社のホ

ームページへのリンクの掲出を依頼させていただいております。なお、音声に関しましては若干苦情の割合が減少しているものの、データに関しては増加しているという状況でございます。引き続き苦情相談の減少に向けて、業界全体で協議して、今後も適宜こちらの改修を実施してまいります。

4ページでございます。こちらも以前より御指摘いただいております通信速度に関する取組となっております。前回は案内させていただいておりますとおりMVNO通信速度の計測及び公表に関しましては、ガイドライン及び運用ルールが策定済みとなっております。今年度より、ガイドラインに基づいた計測及び公表について、具体的に実施が開始される予定となっております。既に5月にテレコムサービス協会を通じまして、MVNO各社へは、今年度の速度計測に関する申請に関して通知を行わせていただいております。6月以降より、個社ごとの任意とはなりますけれども、計測が開始される予定となっております。

最後にフィルタリングの利用条件に向けた取組でございます。5ページを御確認ください。MVNO業界のフィルタリングサービスの利用実態に関して、具体的な利用率の状況確認を行えるように業界の自主ガイドラインを見直し、各社からMVNO委員会へ定期的に利用状況について情報を提供いただくこととしております。こちらは、本年1月30日に更新させていただいている内容でございます。

次に、それに基づいた本年3月末時点での利用状況を説明させていただきます。6ページを御覧ください。こちらはフィルタリングサービスの申込み率となっております。契約回線が上位の事業者及び協力いただいた事業者の数値となっております。こちらのデータは、昨年19年10月から2020年3月までの状況となっております。また、以前調査させていただいた数値も併記させていただいております。申込み率につきましては、分母を青少年利用者登録数とし、分子をフィルタリング申込み数とさせていただきます。一部事業者におきましては前回の発表時よりも申込み率が若干下がっているものの、おおむね前回を超えているという状況でございます。

7ページでございます。こちらは有効化措置率の状況でございます。計測期間に関しましては申込み率と同様でございます。なお、有効化措置率に関しましては、分母をフィルタリング申込み数、分子を有効化措置数とさせていただきます。ウェブの利用者に関しましては、後日6か月以内に利用者から申告があったものをカウントしております。MVNOの独自ガイドラインでは、6か月間、利用者に対して有効化実施の有無を確認さ

せていただいております。申告がなかったものについては有効化が行われていないものとしてカウントさせていただいております。今回6か月の期間の計測となっております。有効化措置が前回よりも低い理由としては、まだ御申告いただいているものがあるということがあります。前回よりも低い状況であるかと考えております。また、有効化措置率をカウントできていない事業者があり、その事業者は空欄となっております。

フィルタリングに関しましては、利用率がMVNO各社でばらつきが大きく、またMN O各社に比べると利用率が低い事業者も多いため、業界としては課題として認識しておりますので、改善に向け、今後も協議継続をまいります。

MVNO委員会からは以上でございます。

【新美主査】 井原様、どうもありがとうございました。

続きまして、同じくテレサ協の今度はFVNO委員会の山田様から御説明いただきたいと思っております。よろしくをお願いします。

【山田オブザーバー】 FVNO委員会の山田でございます。聞こえておりますでしょうか。

【新美主査】 聞こえております。

【山田オブザーバー】 発表のお時間、ありがとうございます。

では、資料9-2-4にのっとして御説明させていただきます。

おめくりいただいて、2ページ目のところは全体の構成となっております。こちらは割愛させていただきます。

おめくりいただいて、3ページ目はFVNO委員会の活動という形でまとめをしております。先ほど総務省様から御報告があったとおり、現在苦情も若干増加傾向にあるということですが、各種消費者トラブルに関する課題等の対策の検討・実施を消費者関連タスクフォースの中で行っております。独自の集計によりますが、2017年度からは、約3割程度が光コラボに関する苦情自体は減ってきておるという実績も出しております。ただ、さらに改善を行って苦情は減らしていきたいと考えておりますので、大きく3点の取組を今後も実施していきたいと考えております。

まず1点目が、コラボ事業者及び販売代理店様への周知という形で、3点ございます。後段御説明させていただきます。2点目が消費者センターのほうに、光コラボ以外のところの各種卸事業とありますので、この辺りを含めた内容のマニュアル作成というのを準備しております。3点目が、先ほど総務省様からもございましたが、あくびコミュニケーション

ヨンズ様の業務改善命令に伴う注意喚起の実施という形で、今後この辺り3点を中心に改善を進めていきたいと考えております。

では、より具体的な部分を御説明させていただきます。

おめくりいただいて4ページ目です。コラボ事業者及び関係販売代理店への周知という形で、先ほど総務省様からもございましたが、契約内容を理解されていないまま契約となるケースや、高齢者の方の苦情が多数まだ寄せられております。下記の件をさらに重視していきたいと考えております。

まず1点目がフォローコールです。後確認の実施と注意点という形で、詳細は時間の関係もありますので割愛させていただきます。めくっていただいた5ページ目に、フォローコール時のトーク事例という形で、抜粋で記載させていただいております。大きく8点の項目に絞って、概要とトーク事例及びポイント等を整理して、周知しております。

2点目が、この間、各種苦情が寄せられている内容を、相談事例とそれに対する改善ポイントというところを消費者関連管理タスクフォース内でまとめております。何点か載せておりますが、6ページ目に一つの事例を載せております。通信事業者、代理店の電話勧誘の内容が理解できないまま契約に至っているケースがあると。こういったものを苦情相談のところで定義づけまして、改善ポイントという形で記載しております。

おめくりいただきまして、7ページ目のところに事例1、2とありますが、今より安くなると言われ事業者変更。先ほども御指摘ありましたが、事業者変更に関する苦情事例をまとめております。また、それに対する改善ポイントという形で記載しております。事例2も、他の光コラボ事業者から事業者変更させられたという形で相談事例がございますので、この辺りをまとめて改善ポイントで記載しております。こういったケースの相談事を9事例ほどまとめて、今後、各コラボ事業者様等々に周知していきたいと考えております。

③、8ページ目のところでございます。「電気通信事業法改正に伴う自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止について」という形でトーク例を作成して、周知を図るようなことを今、検討しております。こちら大きく1、2、3とございますが、自己の氏名・名称に関するところを青字表記しております。2点目に、当勧誘に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者の氏名または名称を緑で表記しております。3点目が勧誘である旨です。こちらは赤字表記しております。この辺りを整理して、再度各事業者等に周知していきたいと考えております。

おめくりいただきまして9ページ目、大項目2番目です。消費者センター様向けのコラボ

ボの理解促進の概要マニュアルを作成して周知していきたいと今、検討しております。先ほど総務省様からの御報告にもあったとおり、NTTさんから分かれている光コラボ以外の事業者以外の苦情のところもあるというところを聞いておりますので、この辺りを整理した資料を作成して、各センター様に配付していきたいと考えております。

10ページ目が、そもそもの光コラボの概要になりますので、御確認いただけたらと思います。

11ページ、12ページ目が、光コラボの理解促進のための概要マニュアル。こちらも抜粋になります。新規申込み、転用、事業者変更という形で整理しております。12ページ目も転用の流れです。大きくこういう形で流れております。こういった形で周知を図ってきたいと思います。

13ページ目が、先ほど総務省様からもございましたが、NTT様から下ろされている光コラボ以外のところのFNOの光回線提供事業者とFMNOの光回線卸事業者という形で整理しております。この辺りを明確にして、消費者センターの方が消費者の方から御相談を受けたときに、何の苦情かという部分が明確に分かるような形で整理ができればと考えております。

最後、大項目3点目でございます。こちらも総務省様から概要説明がございましたが、あくびコミュニケーションズ様の業務改善命令に伴う注意喚起という形で、改善命令内容と注意喚起の内容というところをまとめて、周知しております。

発表は以上でございます。ありがとうございます。

【新美主査】 山田様、どうもありがとうございました。

それでは、続きまして日本ケーブルテレビ連盟の吉田様から御説明いただきたいと存じます。よろしく申し上げます。

【吉田オブザーバー】 ケーブルテレビ連盟、吉田でございます。資料9-2-5で説明させていただきます。

1ページおめくりいただきます。まず、ケーブルテレビ業界の立ち位置として、少し御説明させていただきます。グラフがございます。円グラフを見ていただきますと、ケーブルテレビといいましても、通信の売上が大きくなってきております。さらに、右のグラフを見ていただきますと、それぞれの加入者数、2019年3月で言いますと、多チャンネルが797、インターネットが924と、通信が増大してきております。この傾向は2016年以降ずっと続いてきています。年々放送より通信の割合が大きくなってきているとい

うこともございまして、下にありますとおり通信の売上比率が増加していることに伴って、電気通信事業者として消費者保護への取組に重点を置いてきているところでございます。

1 ページおめくりいただきまして、私どもの取組体制について簡単に御説明させていただきます。全国11支部、ケーブルテレビ連盟がございまして、この支部から分野ごとに検討する委員会を立ち上げております。消費者保護については権利・法令遵守委員会という専門の委員会を立ち上げておりまして、営業施策、消費者保護の両面について、法令にのっとった適切な対応ができるようにということで、この委員会を通じまして周知・啓蒙に取り組んでいるところでございます。

もう1ページおめくりください。4ページです。昨年の10月に施行されました電気通信事業法の一部改正に伴いまして、私ども業界団体として取り組みました事項について御説明させていただきます。法改正後は禁止事項となったことを会員事業者に向けて改めて周知しております。なお一層注意するようということを進めております。具体的な取組としましては、9月に先ほどお話ししました権利・法令遵守委員会を通じまして、勧誘に先立って勧誘であることを告げずに勧誘することは禁止されているということ支部に周知しております。

また、電気通信事業法の一部改定に伴って改定されました消費者保護ルールに関するガイドラインについては、このガイドラインを改めて会員に周知するとともに、具体的な禁止事項として私どもから追記して周知しています。点検に乗じて勧誘であることを告げないで、例えばモニターであるというようなことを言って有料サービスの機器を設置するのは駄目ですとか、機器の修理での訪問時に勧誘であることをきちんと告げずに、より高額であるサービスへの切替えを誘導する。こういったことは禁止ですということを伝えつつ、より理解を深めてもらえるような形で会員に周知しております。さらに施行後の2020年については、2月から3月、これは例年行っている全国の説明会で法改正内容の周知を実施しております。また、さらに適切に実施されているかのモニタリングをするようにということで、各支部への周知を徹底しておるところでございます。

さらにブレイクダウンしまして、事業者ごとの取組を少し御説明させていただきます。こちらについては全国の支部に取組事例について一斉ヒアリングをしまして、実施している者が多いもの、取組をしていることが多いような事例を取り上げております。まず事例の1つ目としては、法改正前から各事業者が営業担当、販売代理店に対してはマニュアル等で指導・注意徹底をしていますが、さらに周知徹底を深めるということで、事業所の営

業担当者向けの研修会で事前承諾を得ることを周知徹底しております。

細かいところで言いますと、事前配布資料にも、口頭のみではなく有料サービスの案内を併せて行うことについて記載することを指導したり、勧誘以外の目的、例えば修理等で訪問した場合には、作業終了後、有料サービスの案内をさせていただいてよろしいですかと確認してから作業に入る。あと、代理店の営業担当者には、販売代理店に対して、訪問時に有料サービスの案内があることを事前にきちんとお客様に伝えてくださいという指導をしているというような取組を行っております。

次の6ページを見ていただきますと、先ほどの作業に入る前にお客様に案内する案内画面でございます。これはお客様のところにタブレットを持って行きまして、当日行う作業内容とともに、御希望がある場合はその他の有料サービスの説明を申し上げますということで、このように徹底するようという指導を続けているところであると聞いております。

さらにもう一つの事例としましては、実際にお客様のところを訪問する営業員・作業員に対してロールプレイング、実地研修等を行っております。事例を提示する、実際にお客様のところで説明するようなことを行って、その際に勧誘である旨を告げないで勧誘する行為は禁止であるということをもた明確に伝えるような教育を行っております。

具体的には、以下に書いてあるところです。訪問時には必ず名称・訪問目的を告げること。勧誘に先立っては、自己の名称等、サービスを勧誘することを告げること。訪問時には目的をきちんと伝えて、どういった内容を説明するのかということと言葉、先ほどのようなツールを使ってきちんと理解していただくということを引き続き行ってまいります。

先ほど総務省さんからもお話もありましたが、一定程度効果が出ているということでございますので、引き続き業界団体としても事業者としてもこのような取組を続け、苦情削減につなげてまいりたいと考えているところでございます。

説明は以上でございます。ありがとうございます。

【新美主査】 御説明ありがとうございました。どうも吉田様、御苦労さまでした。

それでは、続きまして東日本電信電話株式会社の赤星様から、東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社を代表して、説明をよろしく願いいたします。

【赤星オブザーバー】 NTT東日本の赤星と申します。

1 ページ目の表題のとおり、光コラボレーションモデルにおける消費者保護に向けたNTT東西の取組について、今日は東の私、赤星から代表して御説明させていただきます。

2 ページでございます。まず、コラボレーションモデルにおける卸元としての東日本、

西日本、東西の役割ということ。少々資料が細かくて恐縮なんです。右側の真ん中に、東西の役割として記載させていただいております。まず1つ目は、当然ですけど光サービスを卸しているということに加えて、2番目です。光コラボ事業者様とか事業者団体、FVNO委員会様を含め、あと総務省様と連携しながら、コラボ事業者様が電気通信事業法や各種ガイドラインを遵守いただくような取組をしっかりとさせていただくということでございます。

次に3ページ目でございます。各種取組についてご説明いたします。東西から見たときに事業者団体様や総務省様と連携しながら取り組んでいる内容と、コラボ事業者様に対して直接的にいろいろな取組をさせていただいていますが、そういった取組。3点目が、東西と消費者様の接点に伴う取組という、大きく3つのフェーズに分けて御説明させていただきたいと思います。

早速、次のページが、まず事業者団体様、総務省様と連携した消費者保護の取組ということで、大きく3つです。

1点目が、FVNO委員会様との連携による苦情対策の取組サポートということ。先ほどのFVNO委員会様からの御説明にもございましたが、各種マニュアルとかリーフレットの作成に当たりまして、ここをしっかりと連携させていただきながら、我々もサポートさせていただきながら取り組んでいるということが1点目でございます。

2点目につきましては、FVNO委員会様や総務省様と連携して、光コラボの利便性をしっかり上げていくという取組でございます。事業者変更スキームを昨年導入いたしました。また、それに伴う事業者変更開始に向けてのマニュアルやリーフレットの作成、あとは消費者支援連絡会等での啓蒙活動といったところに取り組んでまいりました。

3点目が総務省様との連携による取組ということで、これは昨年10月の代理店届出制度開始に向けて、事前と事後において全コラボ事業者様に対する案内や対応依頼を行ったということでございます。

次のページをお願いいたします。5ページ目です。光コラボ事業者様への協力依頼や申入れ等の取組でございます。

1点目が消費者保護。これはどちらかというと苦情等を発生させない未然防止の取組として主に3点。1点目が、まずは光コラボレーションモデル契約に対して、電気通信事業法やガイドラインを遵守する旨を規定しております。

2点目としては、全光コラボ事業者様に対して、法令遵守や消費者保護に対する情報共

有をさせていただいたり、あとは先ほど申し上げた代理店届出制度といったものをしっかりと御案内・働きかけを行っているというのが1点目です。2点目と3点目の取組は苦情発生時の対応ということで、再発防止に向けた取組になります。東西にも消費者様からコラボに関する苦情等がございますので、これに関しまして、改善に向けた申入れをしっかりとしているということ。

行政指導等が総務省様からあった場合につきましては、東西としては、その事業者様の新規受付停止ということで、一旦営業をストップしていただくといった措置を講じております。また、その当該の事業者様以外の全事業者に対して、事例を共有しながら再発防止に努めているところでございます。

次のページをお願いします。6ページ目でございます。項番5です。消費者接点における苦情対策ということで、こちらにも主には苦情を発生させない取組を何とかしていくということで、1点目はまずコラボの概要です。コラボって何だというのがいまだにございますので、コラボレーションモデルの概要や手続方法をしっかりと私どものウェブサイトへ掲載するだとか、あと116等営業フロント側に問合せがあった場合の回答をしっかりとさせていただくということが1点目。2点目が、先ほど苦情の多くが転用時にあるということもございますので、転用承諾番号のお申込み時にしっかりと注意喚起をしたり、不正取得がないような対策をしております。

ちょっと次の7ページ目を御覧いただきたいんですけども、こちらが具体的な転用承諾番号のお申込み時の取組です。左側でございますのが注意喚起ということなんです。まず転用承諾番号申込みされるときのページに行くと、途中で注意事項をしっかりとまず記載して、ポップアップをぼんとさせていただいています。必ず読んでいただいた上で、さらに留意事項をしっかりと読んでいただいて、最後に内容を「同意する」というボタンを押していただかないと、転用承諾番号を払い出さないような仕組みにしております。

右側が、ここは画像認証機能追加ということなんです。御本人様の確認というのをIDや契約者名、あとは支払い方法等の個人でしか分からない情報を入れて、さらに画像認証を入れることで、なりすましの防止といった取組をしているという内容でございます。これが2点目です。

すいません。先ほどの6ページ目に戻っていただいて、3点目の取組です。これにつきましては、消費者様からNTT東西に問合せがございました場合に、4点目になりますけれども、これはコラボ事業者様も数百社いらっしゃいますし、その再御先も入れますとか

なりでございますので、お客様から、ここは本当にコラボ事業者なのかといった問合せも
ございますので、東西のウェブページにこちらの各事業者様の名前とか取り扱っているサ
ービスを掲載しております。

最後の5点目です。こちらの接点、我々と直接消費者様に対応するときに、いろいろな
問合せがございますので、こちらをしっかりと伝達し、コラボ事業者様に対応いただく
ということをしています。

最後8ページ目、これは簡単な絵ですけれども、消費者様から東西に苦情とか相談があ
ったときに、決してたらい回しにすることなく、私どもからコラボ事業者様にしっかりと
その内容を通知し、事業者様からお客様に対応いただくということで、消費者様の御理解
をしっかりと促進させていただくという取組をさせていただいております。

以上が私どもNTT東西としての取組でございます。説明にもございましたが、やはり
一番は苦情を発生させない、未然防止ということですので、今後も未然防止策と、とはい
え出てきたときにしっかりと迅速に総務省様やFVNO委員会様はじめ各種団体様と連携
させていただきながら、しっかりと対応させていただくという取組をさせていただきます。

発表・説明は以上でございます。

【新美主査】 どうも赤星様、ありがとうございました。

それでは、続きましてソニーネットワークコミュニケーションズの中尾様から御説明、
よろしく願いいたします。

【中尾オブザーバー】 ソニーネットワークコミュニケーションズの中尾でございます。

本日は、資料9-2-7で、当社卸事業と消費者保護に関する取組につきまして、御説
明させていただきます。発表の機会を頂き、ありがとうございます。

先ほど事務局様から御説明がございましたもっとサポート株式会社、株式会社ラインセ
レクト社の行政指導につきまして、弊社から卸提供を行っている事業者様ということでご
ざいますため、本日は、弊社での卸事業に対する取組等の御説明をさせていただきます。

最初のページをお開きいただきまして、まずは弊社のサービス提供状況につきまして、
説明させていただきたいと思っております。電気通信事業者は様々なサービスを機能として仕入
れまして、自社サービスを作り上げるというところが一般的でございます。この図の左側
が弊社のB to Cのところ、お客様に向けた御提供サービスを作り上げているという図
になります。こちらは、卸や接続制度などを利用させていただいて、自前で構築できない
ものは他事業者様から提供を受けるという図になってございます。

右側の図につきましては、B to B向けに卸サービスを提供してございますという図になります。こちらが主にNUROの機能を提供しているものでございまして、行政指導を受けた2社につきましては、こちらの御提供させていただいているところになります。今回卸提供をさせていただいている2社様につきましても、右側の図に記載させていただいたとおりの位置にいるというところでございます。卸元と卸先の関係につきましては、B to Bは、このように弊社が仕入元の一つという構造になっているというところでございますので、まず位置関係の御説明をさせていただきました。

次のページをおめくりいただけますでしょうか。続きましては、卸先事業者様に対する苦情ということで、弊社での状況認識につきまして御説明申し上げます。卸先で不適切な勧奨があったという点につきまして今回行政指導を受けられておりますが、弊社からどのように見えていたかというところの御説明になります。まず、卸先事業者様は他事業者様であるために、基本的には苦情そのものが弊社に入るといことはございません。

その中でも一部の事業者様から、卸先事業者様で不適切な営業活動が疑われるということで情報を頂くことがございます。こちらが昨年度の下期に情報を頂くケースが何件か重なって、一部対応していたというところがございます。また、社内で何か情報が上がるのかというところで、今回弊社のS o n e tですとかNUROのサポートデスクに入ります入電のお客様の御連絡を確認して、我々のサポートに御連絡いただいたものの、やり取りをして最終的には他社様の御対応ですということでおかけ直しをお願いするケースについて確認したところ、結果、様々かけ直し先を御案内するんですが、4%程度、卸先事業者が入っていたと。さらにもう少し深掘りすると、その4%のうちの22%程度が誤認が疑われるというところで、全国に日に一、二件という非常に少ないレベルであります。一定数こういった入電はあったようです。ただ、件数が僅少であるために、弊社としてはこのチャンネルからアラートが上がるということにはございませんでした。

弊社と卸先事業者様はそれぞれ別の事業者ですので、仮に直接苦情を頂いても、個人情報や預かって当社の代理店のように事実関係を行うということは難しいのですが、その中でも他事業者様から寄せられた情報などにつきましては、事業者名の確認が取れたものについて、卸先事業者様への注意喚起を実施しているというところではございます。

次のページをおめくりいただけますでしょうか。最後のページには、卸先事業者様に向けた弊社の取組というところで、3点御説明させていただいております。まず、契約開始をする際に発生する取組につきまして記載しております。新規に事業者として立ち上がる

ところにおきましては、ノウハウがない事業者様がいらっしゃいますので、希望によりましてガイドラインですとか弊社で使っている説明書類等をサンプルとして提供するという取組。あとは、必要であれば消費者保護ルールの研修等を実施いたします。法令変更時につきましては、大きく変更がある場合に、こういった変更がありますということで、改正の内容を周知するという取組をいたしております。

3つ目が、先ほど御紹介したような他事業者様から苦情があった場合に、内容について必要なものをお伝えするということで実施しております。卸先事業者様の販売活動につきましては、当然直接関与することは困難であるんですが、消費者への対応が適切に実施されるように、法令やガイドラインといった情報を展開して、事業者が守るべき事項を取りこぼさないように伝達を支援するということで対応してまいりたいと考えております。これまでもこういった活動をしてございます。今後は、当社の代理店と同じレベルでの情報ということで、より意識をして支援していきたいと考えております。また、環境が変わりますので、こういったところで情報が行き渡るように実施させていただきたいと考えております。

今後の強化については、昨年の事業法改正の際の周知等も、卸先のその先の2次の卸先に対しても情報の伝達はやっているものも、マストということではなく、ちょっとこれもやっておいたほうが良いというような内容でしたので、今後は確実にその先の1次卸、2次卸に同じような情報が行くように強化してまいりたいと思います。また、弊社のサービスと誤認を避けるために、例えばNURO等のブランドと混同していただかないために、サービス名称に「by NURO」などの使用を禁止するというのも直近で行っております。引き続きこういった機微な対応を行いながら、苦情の発生の抑制に貢献してまいりたいと思います。

発表は以上になります。ありがとうございました。

【新美主査】 中尾様、どうもありがとうございました。

それでは、続きまして、事務局から2019年度のモニタリング会合における指摘事項に係る対応状況について説明をお願いいたします。時間も大分迫っていますので、できるだけ簡潔をお願いいたします。

【東消費者行政第一課消費者行政調整官】 事務局でございます。

資料9-2-8でございます。これまでの指摘事項に対する対応状況としてまとめたものが、この資料でございます。サービスごとに分類させていただいておりますが、基本的

にはこれまでの御説明であったように、全ての指摘事項に関しては対応できる措置を実施済み、もしくはこれから実施予定としてまとめているところです。

個別の内容については、重複するので割愛させていただきますが、最後のページだけ補足させてください。その他の事項として、消費者保護ルールの検証に関するWG報告書への対応ということで、こちらにつきましては先週6月18日に消費者保護ルールの在り方に関する検討会の会合が開催されまして、こちらで引き続き必要な措置を講じられるよう、取り組んでいくという形で整理させていただいております。

簡単ではありますが、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、これまでの御発表に関しまして御質問等ございましたら、発言をよろしくお願ひします。発言御希望の方は、チャットのところで御合図いただければと思います。よろしくお願ひいたします。

それじゃ、まず長田さん、御発言をお願いします。

【長田構成員】 長田です。よろしくお願ひします。

TCAさんにお伺いしたいんですけども、先ほど高齢者の固定通信のところ、高齢者のお客様へのより丁寧な対応ということで、説明書面の送付と後確認という対応を実施しますということで、とてもいいなと思いました。その前のモバイルのところだと、高齢者というのが何歳なのかが明示されていたと思うんですが、この固定通信のところは、高齢者というのは一体何歳以上を考えているのかというのを御質問しつつ、電話勧誘の場合、相手は何歳であろうが、全て説明書面の送付後の後確認というのをつけていただくのが一番いいんじゃないかなと思っていますという意見も付け加えた上での質問です。よろしくお願ひします。

【新美主査】 ありがとうございます。

今、年齢は何歳ぐらいと考えているかという御質問ですので、それではTCAさん、お答えをお願いします。

【岩沢オブザーバー】 TCAより回答いたします。まず年齢なんですが、おおむね70歳ということで対応させていただいております。一部、MNOに関しては65歳で基準を切っております。ほかの電話勧誘についてもというお話を頂いておりますが、今回やはり高齢者かつ電話勧誘といったところが苦情の一番パイが大きいところございましたので、そちらの対策からまずは改善させていただいているところでございます。よろしくお

願いいいたします。

【新美主査】 どうもありがとうございます。

それでは、続きまして市川さん、御発言をお願いします。その後、北さん、お願いします。では、市川さん、よろしくをお願いします。

【市川構成員】 ありがとうございます。慶應義塾大学の市川でございます。

9-2-6、NTT東西さんのプレゼンテーションに関して、もし可能であれば教えていただければという質問になります。今回非常に詳しく御説明いただきましたが、そもそもなるべく苦情を発生させない、発生させた場合でも直接適切に対応するということだと受け止めました。事前にきちっとコラボ事業者の全事業者に対して情報共有したり等ということがございました。その中で特に五、六ページくらいになりますか、消費者接点における苦情対策のところ、サイトを変更したり、そもそも引かかる場所で引かからないようにしたりする等の取組も示されており、とてもいいことだと思います。まさに入り口から誤解を減らして行って、最終的に苦情をなくすということですが、こちらは感覚になるのかもしれませんが、東西さんどちらかでも結構なのですが、ある程度減ってきているとか、あるいは何らかいい感触みたいなものをもし感じていただけるようでしたら、それを教えていただければという質問でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

それじゃ、赤星さんだったかな。よろしくお答えをお願いします。

【赤星オブザーバー】 NTT東日本の赤星です。もし補足があれば、西日本の吉田さん、よろしくをお願いします。

今、お話を頂いたとおり、ちょっと感覚になってしまうんですが、やはりこれをやる前は、悪意のあるようななりすましが結構散見されておりましたけれども、こういった仕組みを入れることによって、そういったものは今、もうほぼなくなっているという認識でおりますので、非常に効果を感じているということでございます。

【新美主査】 よろしいでしょうか。

それでは、続きまして北さん、御発言をお願いします。その後、石田さん、お願いします。じゃ、北さん。

【北構成員】 野村総研の北でございます。聞こえますでしょうか。

【新美主査】 はい、大丈夫です。

【北構成員】 1つコメント、1つ質問です。F T T Hの電話勧誘については、相変わ

らずひどい事案といいますか違反事例が出てきております。FVNO委員会もいろいろな取組をされているにも関わらずということで、今もそうなのですが、ウイズコロナ時代は訪問販売がやりづらい環境が続くので、電話勧誘販売に注力する事業者が出てくるのではないかと思っています。通信サービスという目に見えないサービスを顔の見えないチャンネルで売るという意味では、やはりこの電話勧誘販売に係る対応策を、消費者保護ルールの在り方に関する検討会で、しっかりと検討しなければならないなという思いを強く持ちました、というのがコメントでございます。

1点質問です。もし分かれば教えていただきたいのですが、ケーブル業界は現場までしっかりと周知徹底して、その成果も現れてきていますが、一般的なことで結構ですが、ケーブルテレビで訪問販売を行っているスタッフは、ケーブルテレビ会社の社員なのか、ケーブルテレビ会社が直接契約している契約社員とか派遣社員なののでしょうか。あるいは、FTTHのように販売代理店の社員や派遣社員なののでしょうか。FTTHとケーブル業界の違いを、誰が売っているのかという点で違いがあれば知りたいなということで質問いたしました。以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

それじゃ、吉田様、できる範囲で結構ですが、よろしくをお願いします。

【吉田オブザーバー】 今、北さんがおっしゃった全ての形で自社の営業マンもおれば、代理店を使っている場合もあれば、個人契約の営業マンの場合もあると。ただ、そういったお客様のところに訪問する人については、きちんと教育が行き届くようにということはよく聞いております。もともと業態が地域に根差したところでございますので、よくない評判が立つと一気に業績が下がるという話も聞いていますので、各事業者においてはかなりきちんと取組をしているという話を聞いております。以上のような形でよろしいでしょうか。

【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】 そういうことなんですよ。ケーブルテレビ会社さんはその地域から逃げられないので、きちんとやるしかないんですよ。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、続きまして石田さん、御発言をお願いします。

【石田構成員】 石田です。よろしくをお願いします。

9-1-1のところではF T T Hがやはり問題があるというところです。29ページに、通信契約の加入変更手続が問題だということに、アナログ回線が廃止になるという事例が載っていたり、次の30ページの契約者のニーズとの不一致というところに、不要な契約の締結というのが載っていたりします。私どもが行っております週末電話相談の中に、地方が割と多いんですけれども、高齢者が、今使っている電話が使えなくなるから今のうちにI P電話にしたほうが良いと勧められて光回線に替えて、後で家族が気がついて、何で電話料金が高くなっているのか分からないという相談があります。

アナログ回線から光回線になっても、電話は変更の必要もないし、工事もないですし、お金もかかりませんということをお知らせしていただくしか方法がないのかなというところです。勧誘の問題というのがありますけれども、そちらもお願いしたいと思います。

F V N O委員会さんで相談員向けの資料ですとか研修とかいろいろ考えていただきまして、本当にありがたいことだと思っております。ありがとうございます。F V N O委員会さんをお願いなんですけれども、T C Aさんのほうで、説明書面を送ってから後確認をするというのがありましたが、F V N O委員会さんのほうでもぜひそういう対応をお願いしたいと思います。

T C AさんとF V N O委員会さん両方になりますが、よく相談の中で、光回線を勧められて工事に来ると言われたんですけども、やっぱりやめたいと。家族に反対されたとか、高齢な親が契約したがやめたいんですけども、連絡先も社名も分からないといった相談が寄せられることが結構あります。最初に多分名のとっていらっしゃると思うんですけれども、消費者側でメモを取ったりしていないので覚えていられないということがあるので、勧誘の際には、何かありましたらこちらに御連絡くださいというようなことで、社名と電話番号をぜひメモを取るようにとお願いいただけたらと思います。以上です。

【新美主査】 いずれもなかなかのお願いでございますが、御対応をよろしくお願ひしたいと思ひます。

それでは、この議題2につきましては、以上にさせていただきたいと思ひます。

続きまして議題3につきましては、事務局から御説明よろしくお願ひします。

【東消費者行政第一課消費者行政調整官】 続きまして、資料9-3-1について御説明させていただきたいと思ひます。こちらは実地調査の主な結果ということで、今回M N OとF T T Hサービスを対象としております。基本的には、M N Oにつきましては3社、

計160件、F T T Hサービスにつきましては16社を対象に134件を調査させていただいた結果を今回まとめさせていただきました。

具体的には、3ページのMNOからとなります。4ページ、5ページ、6ページ、7ページで、それぞれの確認事項に沿った実施率をそれぞれ掲載させていただいてございます。括弧のほうに前年度の数値もありますので、御確認いただければと思います。MNOサービスにつきましては、MVNOの実施率も参考に掲載させていただいてございます。

時間が限られておりますので、内容については、割愛をさせていただきます。こちらの傾向として示させていただいたのが、8ページの点線の枠で示させていただいたものでございます。総体として、必要な事項についての説明がなされたという割合は高いと考えてございます。ただ、一方で説明がまだ十分とはいえない事項が一定程度あるということで、「特に」ということで書かせていただいております。例えば上限を超えた場合の速度制限についての説明。これは⑦の事項になります。あと、⑭の解約時の費用といったものがまだまだ取組が必要だということで、一層の徹底が必要ではないかといったところを記載させていただいているところでございます。

9ページ以降がF T T Hでございます。こちらも10ページから13ページまで、各事項に沿って実施率を記載させていただいております。F T T Hにつきましては、総数としての実施率に加えて、内訳としての販売経路であります電話のインバウンドと店舗にそれぞれ分けた形での数値も併せて提示させていただいているところでございます。

こちらの全体の傾向を示させていただいたのが14ページの記載になります。基本的には、昨年の調査結果と比較した場合、実施状況が悪化しているものがあるといったところが数件、見受けられるところでございます。また、今回こちら赤字が目立つ形になっておりますが、電話のインバウンドの実施率が結果的になかなか難しい状況が幾つか見られるところでございます。

実施項目といたしまして、例えば③の料金プランの紹介でありますとか、④のベストエフォートである旨の説明、⑮で示させていただいております解約時の各種費用といったものを記載した説明書面の交付といったものを含めた解約時の費用説明といったものに対しての取組の一層の徹底が必要であろうと考えているところでございます。

また、先ほど申し上げました電話のインバウンドにつきましては、先ほど石田先生からも御指摘いただきましたけれど、例えば利用者にメモを取らせるといった取組を通じて、利用者の理解を促すような取組をさらにより一層取り組んでいただくことが必要ではない

かと考えているところでございます。

以降につきましては、参考資料としてバックデータを掲載させていただいておりますので、御参照いただければと思います。

続きまして、駆け足で恐縮ですが、資料9-3-2になります。こちらは初めて出させていただく資料でございます。こちらの資料の問題意識といたしましては、電話のインバウンドではなくてアウトバウンドの調査が、データとして数値がなかなか取れないという実情がございます。今回それに対するアプローチとして、各社が販売、勧誘行為を行うに当たって準備しておりますトークスクリプトといったものを実際に入手した上で、その状況を確認させていただいたものでございます。

1ページに具体的な調査の概要を書かせていただいております。今回は試行的な取組ということもございまして、契約件数に占める苦情割合が上位の5社のトークスクリプト入手・分析させていただいたものでございます。調査の実施方法でも書かせていただいておりますが、消費者保護ルールで定める説明内容、通知すべき事項のうち特に基本的な事項について、きちんと記載されているかといったところを確認したものでございます。

結果が、その次の2ページに記載させていただいている表でございます。色をちょっと変えて強調させていただいておりますが、昨年10月の電気通信事業法改正で新たに加えられた規律、特に1-1に示した「勧誘に先立った自己の氏名または名称等の告知」の記載が不備であった事例が、B社、D社で見受けられました。また、下の方に書かせていただいております、例えば「その他」に、A社におきましては、提供する光コラボサービスがNTTからの営業の許可を与えられているといった誤解を招くおそれのある表現も見受けられたところでございます。

こういったトークスクリプトにつきましては、参考でも書かせていただいておりますが、総務省から指導等を行った結果、既にトークスクリプト自体につきましては一定の改善を行っているところではございますが、一方であくまでもこれはトークスクリプトということもございまして、実際の勧誘についてはこれを用いる販売員もしくは代理店といったところの実際の活動に左右されるということもございまして、そういった点も含めて今回の結果としては認識していただければと考えるところでございます。

こちらの資料については以上です。

【梅村消費者行政第一課長】　　続きまして、資料9-4について御説明させていただきたいと思っております。評価・総括案でございます。

1枚おめくりいただきまして目次でございます。資料の構成を記しております。こちら、4つ目の丸までは、本年の2月の会合と本日の会合での調査・分析したものを再掲したものでございます。また、5つ目の制度面につきましては、改正法施行など事実面を書いたものでございますので、最後の丸、35ページ以降を御説明させていただきたいと思いません。

36ページでございます。MNOサービス、今後の対応・取組の方向性でございます。苦情相談の総件数としましては、前年度に比べ3.3%増とやや増加でございました。また下半期で言いますと、苦情相談件数は18.6%減となっております。この点は、改正事業法の施行の影響があったことが推察されるとしております。また、苦情相談の発生要因として、引き続き申告者の認識との不一致といったものが挙げられているということを付記してございます。

2ポツにおいては、事業者あるいは団体におきましては、本会合の指摘を踏まえた取組、適時見直しを行っていくことが求められるとした上で、3ポツで特に留意すべき点としまして、高齢者からの苦情相談の割合が相対的に高い傾向となっている点、また、利用者の分かりやすい説明・周知が求められる点、実地調査で不十分であった点に十分に配慮して対応していくことが必要としております。

具体的な取組としまして、①高齢者への丁寧な対応につきましては、販売現場において一層の定着がなされるような取組を引き続き検討していくことが求められるとしております。②消費者保護ルールのワーキンググループ報告書も踏まえて、以下の取組を行うことも併せて求められるとしております。新型コロナ対策の感染拡大防止に配慮しつつ、スマホ教室などの利用者の理解を助ける取組を引き続き推進すること。また、期間拘束を伴う契約について、拘束期間全体における支払い総額の目安などを示す取組について、対応が完了していない部分についての対応。そして3ポツ目が青少年のフィルタリング利用に係る取組。4ポツ目が説明時間短縮などの方策についての取組推進を挙げてございます。

37ページをお願いいたします。MVNOサービスでございます。苦情相談の総件数につきましては、153.7%増と大幅に増加しております。このうちデータ通信専用サービスにつきましては、約6.5倍と大幅に増加してございます。クラウドWi-Fiサービスの影響を除いて見ても、データ専用サービスについては66.5%と大きく増加しております。

2ポツにおきまして、事業者と団体におきまして、本会合の指摘などを踏まえた取組を

実施していくこと、適時見直しを行っていくことを求めています。

3ポツ目は「特に」ということで、留意点としまして、実効速度の表示を含むMVNO特有の性質に起因する苦情が一定程度見られる点。国センの注意喚起にも見られましたように、高齢者から一定程度の苦情が生じている点。実地調査で不十分であった点については、十分に配慮して対応していただくことが必要ということ。そして、データ通信専用サービスにおきましては、苦情相談件数が増加していることなどを踏まえて、引き続き利用者への分かりやすい説明・周知が求められるとしております。

具体的な取組としましては、①テレコムサービス協会MVNO委員会における利用者への注意事項をまとめたチェックポイントの周知、そして、さらなる内容更新の検討に努める必要があるということと、また据置き型ルーターなどデータ通信専用サービスを提供する事業者あるいは団体においては、利用者保護に向けた取組をより徹底する必要があるとしております。②は実効速度の広告表示でございます。ガイドライン、自主運用ルールが民間で整備されたところ、事業者において計測及び情報提供を進めていくことが必要としております。③は青少年フィルタリングの説明、有効化措置の実施などについての一層の徹底を記してございます。

また、4ポツ、38ページでございます。こちらはクラウドWi-Fiサービスについて言及してございます。下期には多数の苦情性相談がございまして、行政指導の対象ともなりました。2段落目でございますように、通信容量について無制限をうたう場合、利用者に誤解を与えるものとなっていないか、適切な対応を行う必要があることと、卸元などをはじめとした関係事業者との間での適切な連携の下、リスク管理を適切に行い、利用者の利益を損なわないように努めることが重要ということを改めて記してございます。

39ページでございます。F T T Hサービスです。苦情相談の総件数は0.6%増と微増でございますが、苦情相談全体に占めますF T T Hの割合は依然として高い状況です。なお、下半期につきましては14.6%減となっております。改正事業法の影響があったことは推察されるところでございます。

2ポツでございます。電話勧誘発生チャネル。電話勧誘を発生チャネルとする苦情が過半を占める傾向が引き続き続いております。改正事業法の一定の効果はあったものと推察されますが、随時調査では、依然として自己の名称、勧誘である旨を告げていない事業者というものが確認されております。

3ポツでは、事業者と団体におきましては、本会合の指摘を踏まえた取組の実施を求め

てございます。4ポツ、特に留意すべき点でございます。高齢者からの苦情相談割合が相対的に非常に高いということ、法人に係る苦情相談がF T T Hで高いということ、そして、電話勧誘の特質なども踏まえた上で、利用者の理解度が高まるような説明の工夫を行っていくことが求められるとしております。

具体的な取組としましては、①F N V O委員会における、発表にもございましたフォローコール、後確認時の注意点とトーク例といったものの適切な説明の実施・徹底。そして販売代理店の周知徹底が求められるとしております。また、トークスクリプトにつきましては、現場に浸透するように確認・指導の徹底が求められるとしております。光コラボの概要や仕組みに関して、消費者の理解が一層向上するような周知といったことも重要と書かせていただいております。

②でございます。T C A様からは、販売代理店が行う高齢者に対する電話勧誘におきまして、書面送付後の後確認を実施するという報告がございました。これは広くF T T Hサービス事業者にも共有されていくことが期待させております。

③F N V O委員会に関してでございます。こちらにつきましては、あくびコミュニケーションズへの業務改善命令の件を踏まえた注意喚起なども行っていただいているようでございますが、さらなる利用者保護に向けた取組が事業者において進むように、事業者団体としての一層の活動が求められるとしております。

④N T T東日本・西日本から、光コラボの卸先に対する消費者保護ルールの周知活動などの報告がありました。引き続き関連規律に沿ったルールの遵守に向けた取組を行うことが期待されるとしてございます。

40ページに参りまして、I S Pサービスでございます。こちらは苦情相談の総件数が、前年度に比べて11.8%増となっております。指導事案もございましたけれども、このI S Pサービスの販売目的を隠匿した勧誘手法が行われないように、事業者や団体においても取り組むことが必要としております。ケーブルテレビインターネットサービスにつきましては、苦情相談の総件数は27.4%減と減少してございます。改正法の一定の効果も見られるところでございますが、2ポツにございますように訪問販売の苦情相談は引き続き多く寄せられていることから、当会合での結果なども踏まえた取組を引き続き行っていくことを求めてございます。

最後、その他共通事項としまして、1ポツ、総務省におきましては、各事業者団体の取組促進のための助言、各事業者などの消費者保護ルールの運用状況の注視、そして必要に

応じた調査・指導など個別の事案に対しても引き続き適切に対応していくことが重要としております。また、中長期的課題がこの苦情相談などの傾向分析から認められた場合は、消費者保護ルールの在り方に関する検討会と連携し、対処を行うことが求められるとしております。また、広告表示につきましても、同検討会において引き続き議論が行われてまいります。本モニタリング会合におきましても、必要に応じて連携の上、議題として取り扱うことが求められるとしております。

最後41ページでございます。今年度のモニタリングの関係でございます。苦情相談と傾向分析、実地調査、そして指摘事項のフォローアップなど、総合的に今年度も進めてまいりたいと考えております。

説明は以上でございます。御審議よろしくお願いいたします。

【新美主査】 どうも御説明ありがとうございました。

それでは、ただいま説明のありました議題3につきまして、御質問、御意見を頂きたいと思っております。特に評価・総括の案を取るので発表してまいりたいと思っておりますので、その辺りを中心に御議論いただければと思っております。御発言、御希望の方は、またチャットのところで合図していただければと存じます。

それでは、北さん、よろしく申し上げます。

【北構成員】 野村総研の北でございます。

コメントです。MNOさんへの覆面調査結果ですが、濃淡はありますが全体的に改善されておまして、キャリアさん、そして代理店さんの御努力を評価したいと思っています。ただ、構成員限りのデータを見ると、3MNOの間で差がしっかりと出ています。そして気になるのが、説明をしっかりとっている者ほど手続にかかる時間が長いという結果が如実に出ていますね。キャリアさんは重要事項をしっかりと説明しなさいということで覆面調査されているんですが、一方で手続時間を短縮せよというプレッシャーも同時に受けています。そちらを過度に優先してしまうと、説明が不十分になるというジレンマに陥っているのではないかと思います。ぜひ引き続きキャリアさん、代理店さんには知恵を絞って、ITを駆使して、手続時間をある程度短縮しながらも、お客様の記憶にしっかりと残る説明をしていただきたいと思います。

2020年度のモニタリングの概要については、異論はございません。以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

時間が大分押して、ほとんどもう残っていませんが、今、黒坂さんと森さんから御発言の希望があります。取りあえずこのお二方の御発言で時間を閉じさせていただきたいと思えます。まず黒坂さん、よろしくお願いします。

【黒坂構成員】 黒坂です。意見を2つ述べさせていただきます。

1つは資料9-3-2、トークスクリプトの調査結果についてです。この調査について、先ほど来からもF T T H及び電話勧誘についての様々な課題が、従前からですけれども指摘されているところ、この趣旨は私も非常に賛同するところでもあります。

一方で、トークスクリプトの調査であるがゆえに、実際のアウトバウンドの電話勧誘の現場そのものではないということに留意する必要があるかと思えます。つまり、実際に勧誘している行為そのものについて何らかの評価をしているということではない。その前段階での準備資料に対しての評価であるということです。そこをもってして、記載されるべき項目が記載されていないということ。これ自体、トークスクリプトの評価としては甚だ問題があるだろうというところがあります。

一方で、これをもって直ちに何らかの指導の対象になるかということについては、少し検討するべきであろうと。なおかつ両立ちのような話ですけれども、トークスクリプトで見えてきた課題を事前に解決・解消していくということが一方では求められるということだと思えます。ですので、ここはこういった調整結果を踏まえながら、ぜひ業界団体の皆さんが、各社について、ちゃんとこういうところをやってください、こういう調査を内部で行った上で、できていないところは是正してくださいというような業界としての自助努力を進めていただくということをお願いできるといいのではないかと考えております。

2点目は9-4について、これはもう簡単に、全て趣旨について賛同いたします。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、締めとして森さん、よろしく……。

【森主査代理】 ありがとうございます、時間がない中。簡潔に。

私も2点申し上げます。黒坂さんと全く同じ論点で、1個は方向が逆です。評価・総括については、本当にしっかりおまとめいただいていますので賛成です。ただ、この評価・総括にも含まれる、私もやはりF T T Hの電話勧誘なんですけれども、ここが重要なポイントだと思うんですが、トークスクリプトのそれ自体が駄目ということは、それはもう現場の説明も絶対駄目なわけですし、トークスクリプトは駄目だったけれども、現場ではも

しかしたらちゃんと説明しているかもしれないということはないと思います。

なので、これができていないというのはかなりよくないことだと思いますので、私としましては、ここは届出制度もありますし、むしろ法執行を適切に進めていただくようなタイミングといいますかレベル感といいますか。電気通信事業は改正しましたが、それが反映されていない、トークスクリプトのレベルで反映されていないということは結構深刻だと思います。どちらかというとなハードな対応が必要かなと感じました。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。私も法律家の端くれですけれども、森さんのおっしゃることは十分よく分かりますので、これは貴重な意見として皆さん共有していただけたらと思います。今、法律的な観点でということですので、その点だけはびほうしておきます。

それでは時間も参りましたので、議論は以上にしたと思います。今までのところ、北さんからは評価・総括については異論がございませんというメッセージを頂きましたが、大体皆さんからは特に異議・異論はなかったと思いますが、この評価・総括案については、原案どおり取りまとめさせていただいてよろしいでしょうか。御異議がなければそのようにしたいと思います。異議がありましたら、また……。

(「異議なし」の声あり)

【新美主査】 北さんも賛成だということですが、皆さん、森さんも賛成いただきましたので、異議なしということで、原案どおりで取扱いさせていただきます。黒坂さんも賛成いただきましたので、このようにさせていただきます。ありがとうございました。

それでは、本日の議事はここまでにしたと思います。最後に、次回会合のスケジュール等につきまして、事務局から御案内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。

本日はありがとうございました。本日おまとめいただきました評価・総括につきまして、今後必要な要請などを行ってまいりたいと思います。

また、最後に黒坂先生と森先生から言及のありましたトークスクリプトの扱いでございますが、私ども、このトークスクリプトのみを根拠として勧誘の禁止行為についての違反を判断しているわけではなく、実際にどのように勧誘されたかについても把握した上で評価をして、必要な場合は指導しております。また、トークスクリプト自体に問題がある場合、電気通信事業者による販売代理店への指導等措置義務の観点から問題がある可能性がありますので、そういった観点も踏まえて判断してまいりたいと思っております。

それでは、第10回の会合の日程などにつきましては、調整の上、また事務局から連絡させていただきますので、よろしくお願いいたします。

本日はどうもありがとうございました。

【新美主査】 それでは、第9回の会合をこれにて終了したいと思います。熱心な御議論ありがとうございました。これにて失礼いたします。