

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第26回）

令和3年1月19日

【新美主査】 まずは皆様、お忙しい中お集まりいただきまして、ありがとうございます。本日もしっかりとした議論を進めさせていただきたいと思います。

それでは、ただいまから第26回消費者保護ルールの在り方に関する検討会を開催いたします。

本日の会議も、御承知の事情を踏まえまして、ウェブ方式による会議ということにさせていただきます。

なお、今日は、黒坂さんにつきましては、1時間程度で退出予定だという御連絡をいただいておりますので、あらかじめ皆さん、御承知おきいただきたいと思います。

それでは、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、それから、配付資料の確認をしていただくことになっております。それでは、事務局、よろしく願いいたします。

【雨内消費者行政第一課課長補佐】 事務局でございます。

では、ウェブ開催に関する注意事項を幾つか御案内させていただきたいと思います。

まず一般傍聴につきましては、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いております。そのため、構成員の皆様におかれましては、御発言に当たって、お名前を必ず冒頭に言及いただきますようお願いいたします。

また、資料につきましては、事前に送付をさせていただいているものを御覧いただけますと幸いです。傍聴の方々につきましては、現在、構成員の方が参加されているシステム上のチャット欄は閲覧できないということで、資料についても、ウェブサイトのほうにアップロードをしておりますので、こちらを御覧いただけますと幸いです。

また、委員の皆様、発言者の皆様におかれては、ハウリングや雑音混入の防止のために、発言の都度マイクをオンにさせていただきまして、発言が終了しましたら、マイクをミュートにさせていただきますようお願いいたします。また、主査の新美先生を除き、映像をオフにさせていただきますようお願いいたします。

また、意見交換の機会を今回、設けさせていただいておりますが、御発言を希望される際には、事前にチャット欄に発言をしたい旨を書き込んでいただくようお願いいたします。

これを踏まえまして、新美先生のほうから発言者を指名いただくという毎回の方式で進めさせていただきたいと考えております。

また、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くようお願いいたします。そのほかチャット機能で随時御連絡をいただければ、対応させていただきます。

注意事項に続きまして、配付資料の確認でございます。配付資料は、議事次第に記載されているとおりですけれども、資料1-1から2-5までを用意しております。不足などございましたら、チャットやメール等で御連絡いただければと思います。

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。

それでは早速、議題に入りたいと存じます。本日は、議題は議事次第にございますように、1つが電話勧誘における課題について、もう一つが消費者トラブルの解決に関する更なる手法について、この2点でございます。

まず、議題（1）電話勧誘における課題について、事業者団体から御発表をいただくことにしたいと思います。それでは、まず、一般社団法人テレサ協のMVNO委員会、井原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。

【井原】 テレコムサービス協会、MVNO委員会、井原でございます。

それでは、MVNOにおける電話勧誘の契約状況について、御説明させていただきたいと思っております。

資料の1-1の1ページのみとなっておりますので、よろしくお願いをいたします。今回、テレコムサービス協会加盟のMVNO事業者、34社のほうにアンケートを取らせていただきました。電話勧誘に関するアンケートを実施させていただきました。そのうち、17社から回答をいただきましたので、その結果について御案内させていただきたいと思っております。

まず、17社のうち、電話勧誘を行っていない事業者が13社、4社のほうが電話勧誘を行っているという状況でございました。電話勧誘の中身に関してなんですが、その4社のうち、音声契約のものに関しても勧誘を行っているところが2社、データ契約に関しましては、4社とも実施をしているところでございます。その他ということで、契約されている方に関してのオプションサービスに関しても、電話のほうで勧誘をされているという状況でございました。

ちなみに、勧誘をされている事業者に関しましては、ほかの固定回線等のサービスの契

約を提供されている事業者でございまして、自社のお客様に対しての勧誘を実施しているというお話でございました。

簡単でございますが、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、光コラボレーションモデルの消費者保護に関して、卸元であります、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いたしまして、西日本電信電話株式会社の河村様から御説明をいただきたいと思っております。どうぞよろしくお願いたします。

【河村】 皆様、お疲れ様でございます。西日本電信電話の河村でございます。私は光コラボレーションモデルの主幹をしております、光コラボ営業部の営業戦略部門長の職に就いている者でございます。

本日はお時間をいただきましたので、NTT東日本、西日本のコラボレーションモデルの運用における消費者保護の取組について、御説明をさせていただきたいと思っております。本日はどうぞよろしくお願いたします。

まず、右下2ページ目でございます。光コラボレーションモデルを取り巻くプレーヤーと、NTT東西の役割を改めて整理させていただいたものでございます。皆様、既に御承知おきのことと思っておりますけれども、資料の下部の関連図でポイントを絞って御説明をさせていただきます。光コラボ事業者の皆様は、総務省に電気通信事業の届出を行いまして、その後、NTT東西と光コラボレーションモデルの契約を締結することになってございます。その後、コラボ事業者の皆様は、お客様へ役務提供を行うとともに、電気通信事業法並びに各種ガイドラインの遵守により消費者保護の義務を負うと、こういう相関でございます。

その中において、NTT東西は、卸元として、総務省様、それから団体の皆様、コラボ事業者の皆様と、消費者保護に関する共通課題の解決の取組、併せて弊社に寄せられたお客様からの御意見、御申告を踏まえて、様々な取組をさせていただいております。

具体的に、次のページ以降でお話をさせていただきます。3ページ目を御覧ください。具体的なNTT東西の取組でございますが、大きく3点ございます。

1つ目は、FVNO委員会をはじめとした事業者団体様、それから総務省の皆さんと法令遵守の取組の強化、あるいは仕組みの改善といったことに取り組ませていただいております。

2つ目は、コラボ事業者の皆様への消費者保護に関わる改善の申入れ、それから協力依頼、これはあまり好ましくございませんが、行政指導がコラボ事業者に行われた場合は、受付の速やかな停止、それから事例の共有等に取り組ませていただいております。

最後に3点目といたしまして、NTT東西に直接いただく消費者の皆様からの申告、苦情への対応をコラボ事業者の皆様へのフィードバックも含めて、随時取り組ませていただいております。

以上3点、取組については、平行でばらばらとやるのではなく、取組を連関させることを意識して取り組ませていただいている次第でございます。

それでは、具体的にもう少しお話をさせていただきます。4ページ目を御覧いただきたいと思います。4ページ目は、前のページで申し上げた、1点目の事業者の団体の皆様、それから総務省の皆様と取り組んでいった事例の御紹介でございます。記載のとおり、下の表を御覧いただきたいと思いますが、FVNO委員会の皆様とともに、名乗りや誤解を招かない販売時のトークマニュアルの作成を手掛けさせていただいたことや、総務省の皆様と事業者変更や代理店の届出制といった仕組みを構築させていただいて、さらには、コラボ事業者の皆様への注意喚起、それから運用サポートをさせていただいている次第でございます。NTT東西においては、一番最下段になりますけれども、年に数回、各都道府県にございます、消費生活センターの皆様の下に足を運ばせていただいて、直接、御意見を賜り、その御意見を社内やコラボ事業者様へフィードバックをさせていただくことにも取り組ませていただいております。

5ページ目を御覧いただきたいと思います。コラボ事業者様への電気通信事業法やガイドラインの遵守に関して、NTT東西が取り組んでいる事例でございます。コラボ契約内に事業法やガイドラインの遵守を規定させていただき、不適切な営業活動や消費者保護に関わる動きが出た次第、その都度、その都度、注意喚起や改善を要請して取り組んでございます。また、NTT東西に直接いただいた消費者様からの声から事実確認をしっかりと依頼をさせていただき、改善の申入れをさせていただくことも、これも随時、行わせていただいている次第でございます。万が一、行政指導等、措置が発生した場合においても、新規受付の速やかな停止を行い、改善策をNTT東西で事業者のほうに直接確認を行うなど、そういう動きも実施させていただいております。

5ページ目までは以上でございます。

最後のページでございます。6ページ目を御覧いただきたいと思います。消費者の皆様

に向けた取組でございます。光コラボレーションモデルの開設や手続方法をNTT東西のウェブページに掲載させていただくとともに、お問合せにも対応させていただいております。また、転用承諾番号の払出し、それから、事業者変更など消費者保護の観点から問題が発生しやすいものにつきましては、注意喚起をウェブ上で丁寧に行わせていただいております。

あとは、再卸の事業者名をウェブに掲載させていただくなど、その都度、消費者の皆さんの保護に役立つような情報を掲載されていることを更新しながら、取り組んでまいります。

以上が、私からの説明でございます。ありがとうございます。残りの資料は参考でございますので、後ほど御確認をいただければと思います。ありがとうございました。

【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、井原さん、河村さんの御報告を受けて、この2件につきまして、御質問等がございましたら、よろしくお願いいいたします。チャット欄にて発言の合図をください。

それでは、まず、長田さん、どうぞ御発言ください。

【長田構成員】 長田です。ありがとうございます。

NTT東西さんの御発表について質問があります。NTTさんは平成の二十何年か、よく分からないですけども、電話勧誘の停止の登録という仕組みを東西共にお持ちだと思っておりますが、そのことをこういう場では御紹介をなさらないのかということと、それから、両社ともホームページにコラボレーション事業者には直接伝えろと書いてあるんですけども、せめて連絡先をそこに一緒に掲載するというお気持ちはないのかという2点を教えていただきたいと思っております。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、河村さんのほうからお答えよろしくお願ひします。

【河村】 西日本の河村でございます。

1点目は、電話勧誘の非勧奨登録の御案内を、もうちょっとオープンにしないのかということについては、検討はさせていただきたいと思っておりますが、現時点では、そこを大きくうたっているということはありませんので、検討はさせていただきたいと思っております。

2点目のコラボレーション事業者の皆さんの問合せ先を一覧化するかということについては、コラボ事業者様が五百数社いらっしゃいますので、載せ方も含めて、コラボ事業者の皆さんとも議論が必要かと考えてございます。

【新美主査】 長田さん、よろしいでしょうか。

【長田構成員】 この仕組みを作っていた頃の消費者相談の中に、当時、契約をしていらっしゃる方が、NTTの回線について、フレッツの御紹介です、みたいな話で非常に誤解をされて、NTTの人と話しているつもりだったのにそうじゃなかったというのがすごくあって、それでは、自分のところは電話をかけないでくださいという登録をしておけば、もしかかってきた時にそれはNTTじゃないということが分かるというのを、私も前に所属していた団体では会員の皆さんに御紹介をしたりしていました。それはすごく意味があることだと思うので、ぜひ幾ら500社であろうが、コラボレーション事業者に直接登録しろという、そんな冷たい扱いではなく、せめて一覧にするなり探せるような何か仕組みを考えて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、今の点は御要望ということで、NTT東西さんに御検討いただくと。前向きに、ぜひ御検討いただきたいということで取り上げさせていただきます。

それでは、ほかに御質問等ございましたらどうぞ、御発言をよろしくをお願いします。いかがでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、議題1については以上にさせていただきますして、続きまして、議題2の消費者トラブルの解決に関する更なる手法について、まず、事務局から御説明をいただきたいと思います。よろしくをお願いします。

【雨内消費者行政第一課課長補佐】 事務局でございます。

資料の2-1に沿って、こちらのタイトルのとおり、電気通信サービスの苦情相談処理体制について御説明を申し上げたいと思います。

まず、右肩2ページをお開きください。こちらは前回、消費者トラブルのさらなる解決の手法についてのテーマのうちの、とりわけ苦情相談の処理、あるいは広くADRと言われるような議論の一連の流れの中で、TCAさんにお話を聞きまして、平成27年に彼らのほうで設置いただきましたコールセンターの取組についてフォローアップを行いました。TCAさんからは、相談窓口の受付状況と苦情縮減の取組について報告を受けたものでございます。

これを受けまして、2パラグラフ目に書いておりますとおり、その評価として、相談件数が増加傾向にあるという御報告をいただいた一方で、大半を窓口で解決ができているということ。あるいは、相談結果の分析を基に各事業者の業務改善に生かして、実際に

電話勧誘で契約を締結する場合の高齢者対応に関して、書面を用いて後確認を行うという取組を始めていただいたとか、このようなお話を聞かせていただいたところでございます、相談窓口の運用によりまして、消費者保護の一定の進捗が確認されたのではないかと考えておるところでございます。

右肩3ページをお開きいただきまして、これを踏まえまして、ここから先、ヒアリングを進めていきたいというのを事務局として書かせていただいているものでございまして、1パラ目のところから、今、申し上げたとおり、TCAさんの御努力によって、一定の進捗が見られている一方で、全体として見ますと、電気通信サービス全体の苦情相談の件数というのは減少しているわけではないと。どちらかと言えば、2019年度の数値で言うと増加に転じたこともあったというところと、あるいは、技術の進歩とか、あるいは直近で言いますと、コロナウイルスの感染拡大といった状況を踏まえまして、複雑な苦情相談が増加をしているということは言えるのかというところでございます、これ以外、TCAさんの御努力以外にも何か対策を講じることが必要かどうかというのを検討いただけるとありがたいというところでございます。

既に、苦情相談を処理するという観点で言うと、分野を限定しない取組として、既に各地、1,000ほどある消費生活センターのほか、独立行政法人の国民生活センターさんのほうで和解の仲介、仲裁、あるいは諸制度によるあっせんですとか、こういったものやっていたらと理解をしているものでございます。

これらの状況をとらまえまして、まずは、電気通信サービスも含めて処理をしていただいている御知見のあるところにお話を伺って、現状のさらなる把握を行うというのが重要ではないかと考えておりまして、この後すぐでございますが、国民生活センターさんにお話を聞いていきたいと思っているのと、そのほか、皆様、委員の先生と御相談の上、それ以外にもどこか聞けるところはないかというところをやっていききたいと考えておるものでございます。

事務局からは、この資料につい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。

それでは、今、メンションがありました、国民生活センターの枝窪様からセンターの状況について御説明いただきたいと思えます。よろしく申し上げます。

【枝窪】 国民生活センター紛争解決委員会事務局の枝窪です。どうぞよろしくお願いいたします。

では、早速ではございますが、お手元に資料2-2-1を御用意ください。本日は私ども国民生活センター紛争解決委員会につきまして、御関心をお寄せいただき、ありがとうございます。また、日頃から当センターの業務に皆様から多大な御協力をいただいておりますことを、お礼申し上げます。

早速ではございますが、私ども国民生活センター紛争解決委員会について、御紹介をさせていただきたいと思っております。資料の6ページ、スライドの右下にある番号を見ていただければと思います。6ページを御覧ください。

まず、今、事務局から言及がありましたが、裁判外紛争解決手続、ADRについて簡単に、この後の説明との関係で整理をさせていただければと思います。ADRと一口で言いますが、裁判外で紛争解決する仕組みということで広く捉える場合と、狭く厳格に捉える場合、いろいろあると思うのですが、ADRの特徴としては、裁判と比較して簡易で柔軟な手続であるということですか、簡易で柔軟であるがゆえに迅速性がある。それから、また、分野を特定することで専門性を担保することができたり、また、裁判と違って非公開で行われるというのも、特に事業者の方々にとっては非常にADRのメリットとして受け止められる部分ではないかと考えられているところです。

ADRの手続の種類でADRについて考えてみますと、いわゆる調整型と言いまして、あっせん、調停を行うようなもの、それから仲裁のような裁断型の手続と大きく2つに分けることができるのではないかと考えています。調整型の手続を広く捉えますと、先ほど事務局で御言及いただいた、消費生活センターなどでのあっせんなども入ってくる場合もあるかと思っております。

実施主体については、司法型、民間型、行政型と主体で分けることができるかと思っております。この後、御説明させていただく当委員会につきましては、行政型のADRとして区分をされているところです。

それでは、当センターの紛争解決委員会の特色について御説明させていただきますので、7ページを御覧ください。私どもの委員会は、独立行政法人国民生活センター法に基づいて設置をされ、手続を実施しています。手続の多くはセンター法の中に規定されています。紛争解決委員会は国民生活センターの中に設置されていますが、独立して職権を行うということが法律で定められています。また、国民生活センター紛争解決委員会で取り扱う紛争なんですけれども、消費者紛争のうち、全国的に解決が重要である重要消費者紛争について行うことが定められていまして、手続の種類といたしましては、調整型の和解の仲介

と裁断型の仲裁、この2つの種類を行うことができると法定されています。

当委員会の特色といたしましては、1つは消費者問題専門のADR機関であるということが言えます。また、消費者問題の特性を踏まえまして、消費者と事業者との間には交渉力ですとか情報量について、構造的な格差があることがございますので、その格差を補って、実質的に対等な立場で交渉が可能になるようにということで、委員会及び委員会の事務局が消費者の後見的役割を積極的に果たすことが附帯決議等で求められているところでして、事務局で消費者側の支援を行ったりですとか、事実の調査及び資料を収集したりということをさせていただいています。

また、紛争解決委員会独特の制度設計というのも設けられていまして、法律に基づいて、一定の実効性の担保措置が講じられています。その1つが、本来、ADRは特に和解の仲介については、その手続に応じるかどうかというのは、一方の相手方においては任意で判断することができるものですが、手続に応じないということについて、事務局から説得ができるような方法というのが法律上、定められていたりですとか、そのほか独特な設計がされています。特に結果の概要の公表については、この後、詳しく説明させていただきたいと思います。

この委員会ですが、8ページを御覧ください。委員会の構成につきましては、委員の15名、それから特別委員50名を現在、理事長が任命をしております。理事長が任命するに当たりましては、内閣総理大臣の認可を受けるという方法をとっておりまして、この点については、国民生活センターが直接任命してしまうと、消費者よりの委員が多くなってしまわないかということが危惧されることから、委員会の中立性を担保するために内閣総理大臣の認可を経るという手続となっています。

具体的にどのような方々を委員として任命しているかという点につきましては、後ほど14ページから16ページの名簿を御覧いただければと思いますですが、特徴としては、法律的な専門的な知識をお持ちの弁護士の方々ですとか、消費者問題の現場にお詳しい消費生活相談員の方々、それから、様々な消費者問題を取り扱いますので、医師の方、建築士の方、自動車ですとかの専門分野において見識を有していらっしゃる方々を委員として任命をさせていただいているところです。

先ほど、後ほど御説明をしますと申しました結果の概要の公表について御説明をさせていただきたいので、9ページを御覧ください。本来、ADRは冒頭に申し上げましたとおり、非公開で手続が行われるのが非常にメリットでもあると申し上げたのですが、国民生

活センターの紛争解決委員会で取り扱う紛争の背景には、多数の同種紛争が存在しているということがありまして、各地消費生活センターでのあっせん等にお役立ていただきたいということもあり、委員会でどのように解決をしたのかということを経験の指針として提供する、また、国民の皆様方に同じようなトラブルに巻き込まれないようにということで注意喚起を行うといった趣旨から、結果の概要を公表することができると制度設計されています。

こちらの公表の内容ですけれども、原則としては、どういう紛争でどのように解決をしたのかということを経験の指針として公表してございまして、その例が資料で付けさせていただきました2-2-2になります。結果の概要の公表の中には、例外的にはありますが、一定の条件を満たすときに、事業者名を特定して公表ができるようになっております。その条件の内容としては、手続の実施に合理的な理由なく協力しない場合などに、事業者名を特定して公表することができるようになっております。これによって、手続に承諾をしていただく一定の担保措置を講じているということになっております。

次の10ページですけれども、消費者紛争が発生してから、紛争解決委員会までにどのように流れていくのかということを経験の指針として図式化したものです。次の11ページが、実際に申請があつてから手続が終了するまでの流れを記載してございまして、大体この期間は、現在ですと90日から100日かかっているという状況です。施行規則においては、申請から手続が終了するまで、原則4か月で終了するようという努力義務が課されているところです。

12ページを御覧ください。私ども紛争解決委員会では、年間に約200件程度の申請を受けてございまして、そのうちの9割近く手続に応じていただいております。実質的に手続を行った事案のうち、約6割程度で和解が成立しております。

13ページが分野ごとの申請の状況ですけれども、2番目に運輸・通信と入ってきてございまして、ここに今回のテーマである通信事業者の方に対する申請なども含まれているところです。そのうち運輸と通信と2つ入っておりますので、通信分野につきましては、大体80件程度と申していただければと思います。和解率についても、先ほど平均値を述べましたが、ほぼ平均と同様の和解率となっております。

以上が紛争解決委員会の紹介となります。早口で申し訳ありません。至らない点があつたと思いますので、この後の質疑等でお答えをしたいと思います。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

それでは、ここまでの発表に関しまして、御質問等がございましたら、どうぞ御発言い

ただきたいと思います。チャットにて合図をいただけたらと思います。いかがでしょうか。

では、市川さん、どうぞ御発言お願いします。

【市川構成員】 慶応義塾大学の市川でございます。

まずは、国民生活センターさん、貴重な情報の御提供ありがとうございます。また、事務局で整理していただいたとおり、ADRはこの委員会というか、消費者保護に関わっている我々は随分前から議論しているものですが、どこかを狙い撃つ云々ではなくて、このことを踏まえてきちっと考えていくことが重要だと思っていまして、1点コメントだけさせていただきます。

これまで、IoTの話も含め、将来の話をしていったり、あるいは、出てきた事象に対して、様々、我々はルールを決めたり、ガイドラインを考えたりということをしてきているわけですが、先ほどの前段の資料1の関連の光コラボさんのお話もそうですけれども、この先、IoT、5Gとかも含めて様々、イノベーションを起こしていろいろな形でサービスが行われていくということを政府、日本の方向性全体として考えていくという中でADR、あるいは、消費者紛争処理というのを考えていかななくてはならないと思っております。と言いますのは、どうしても出てきたものに、何かに対して1つずつ、このビジネスモデルにはこの消費者保護ルールが当てはまるとか、これについては、このように規律しなければならないとか、後で狙い撃ちをすることは、「規制の失敗」と申しますけれども、どうしても厳しいところがあると思っています。

ということで、何かがあるからADRだということではなくて、最終的に、パッケージでいろいろなことを考えていく際に、いろいろな形で救われる、あるいは、救われない場所がないようにと言いますか、全てを政策で撃つのではなくて、それをどうやってバスケットとして受け止めるかという形をきちっと設計していくという意味で、大事だと思っております。今日、先ほどから伺っていて、例えば、私は競争法を研究していたりしますので、判例的に積み上がっていくということを生活センターさんのところで書かれておりましたけれども、あのような形で指針が積み上がっていくように進めていくと、ビジネスモデルをつくっていく、あるいはイノベーションを起こしていく事業者側さんの創意工夫があつて、片や政策である程度、保護ができたり、道しるべは付けられると思います。いざというときはここで救うという全体の大枠、フレームワークというのを考えていくためには、非常に示唆に富んだ方向性の御指摘と、あと、今日の御発表であったかと思われましたというコメントでございます。

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、続きまして、石田さん、御発言をお願いします。

【石田構成員】 全国消費生活相談員協会の石田です。よろしくお願ひいたします。

私は消費生活センターの相談員で、消費生活センターから国民生活センターのADRへという事案はたくさんあって、解決されているので、とてもありがたいと思っております。ただ、今回、御説明の中で、シートの7のところ、全国的に重要である紛争について、広く様々な事例等をADR機関として検討されているということになりますので、やはり事案が絞られてくるのかと思います。

通信につきましては、昨年、クラウドSIMでトラブルが発生して、その原因が事業者間の契約で、そういうことが発生したということがありました。そういう特殊な相談というか事例になってしまいますと、専門的なADR機関でないとなかなか分かりにくいんじゃないかということもあるかと思っておりますので、今後に向けて、小さい事案であっても、解決ができるような機関を目指していくのは必要かなと感じておりますので、発言させていただきました。

【新美主査】 どうもコメントありがとうございます。

それでは、続きまして、平野さん、御発言をお願いします。

【平野構成員】 国際情報学部、中央大学、平野でございます。

とても内容の濃い御発表をありがとうございました。9ページを御覧いただきたいんですが、結果の公表も含む対応ができるということで、御説明を伺ったところで効果的な1つの手段かと思いました。さはさりながら、この会合では、今まで最近、クレームというか、問題がいろいろ起きていますということをもみんなで情報共有をしまいたところ、国センさんのほうで、ADRの結果公表までできるという手段を持っている中でも、電気通信系の紛争について、このままで十分だと思っていられるか、それとも、もう少し法改正とか対応の強化、そういうものが必要かと感じられているかどうか、その辺の感想を伺いたいと思って質問させていただきました。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、ただいま質問をいただきましたので、枝窪さんのほうから今の質問についてお答えいただけますでしょうか。

【枝窪】 国民生活センター紛争解決委員会事務局の枝窪です。御質問ありがとうございます。

ADRという機関ですので、必ずしも万能ではないというところはあるかと思えます。皆様のお手元に、資料2-2-2として、私どもが公表している事案を抜粋して御紹介させていただいているのですが、ADRだからこそ解決ができるものと、ADRの限界として解決ができないもの、2種類を混ぜて御紹介をさせていただいています。

特に今回、2-2-2で御紹介をした事案の27というものについては、先ほど石田先生から御指摘があったようなトラブルと似ているのかと思っております、本来であれば、解決が図られるべき案件だったのではないかというものですけれども、なかなか相手方のほうから、歩み寄りが得られずにうまく解決ができなかったというものになっています。

また、1つ戻っていただきますと、事案の16というものは、当初は私どもの手続になかなか応じていただけなかったという事案になっていまして、ADRというのは万能ではありませんので、必ずしもADRで全て解決するというわけではないのですが、一方で、特に消費者紛争が紛争になる金額が非常に低いということがありますので、訴訟にはあまり向かないというところもあります。そういった意味では、消費者が紛争を解決するための手段として、選択肢が増えることは非常に望ましいことだと思います。特に、分野に特化した紛争解決の仕組みを作っていくという発想になれば、分野に応じた紛争解決のスキームを入れることができるようになるのかなど。その例として、金融ADR制度などがあるのではないかと考えています。

私どもの国民生活センター紛争解決委員会では、制度としては取り入れることができなかったような制度を、金融ADR制度では取り入れることができたりということもありますので、そういった分野に特化したADRというのは、特化していないADRに比べて強みもありますし、魅力も多いのではないかと考えています。一方で、これはあくまでも消費者が紛争解決するための手段を増やすために制度を整えていくものだと思いますので、どこかのADR機関ですとか紛争解決機関でないと、その紛争については解決することができないという状況は望ましくないであろうと。ですので、紛争の一方当事者になられた事業者の方においては、どの紛争解決手段であっても、真摯にその手法に対応していただくという啓発のような取組というのでも合わせてしていく必要があるのではないかと考えています。

ぼんやりとした回答で恐縮ですが。

【新美主査】 どうもありがとうございます。

【平野構成員】 ありがとうございます。

【新美主査】 それでは、続きまして、木村さん、どうぞ御発言をお願いします。

【木村構成員】 主婦連合会の木村です。

今の平野先生と少し重なってしまうのですけれども、資料の13ページを拝見して、運輸通信サービスというのが217件あり、そのうち80件程度が通信サービスということなのですけれども、通信ならではの特色のようなものが、もしお話ししていただける範囲で分かれば教えていただきたいというのが1点目でございます。

もう1点は、通信の苦情を言うときに、消費者のほうに本当に知識がなくて、まず、相談員さんに分かっていただくのがすごく大変だというお声を聞きます。そういう意味でも、私は通信に詳しい相談員さんがいるADRが必要だと思っているところでございます。

1点目の質問に、もしお答えいただける範囲でよろしければ、お答えいただければと思います。よろしく願いいたします。

【新美主査】 どうもありがとうございます。

それでは、枝窪さん、1点目について、お答えできる範囲で結構ですので、よろしくお願い申し上げます。

【枝窪】 御質問ありがとうございます。国民生活センターの枝窪です。

今の御質問ですけれども、報告の中でもお話しさせていただいたとおり、和解率などについては、ほかの分野と通信サービスの分野、大きな乖離があるという状況ではないと思っております。

一方で、紛争となる金額というのが、消費者紛争の中でも、特に通信分野の紛争というのは比較的少額になる傾向があるのかなとは感じています。ですので、より一層、消費者紛争の中でも訴訟には向かないものが多いのかと。そういう意味では、私どもの委員会も含め、裁判外での解決手段を提供する機関の役割というのが大きいのかとは感じています。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、続きまして、森さん、どうぞ発言をお願いします。

【森構成員】 ありがとうございます。御説明ありがとうございました。

概要については、存じ上げていたんですけれども、詳細な御説明をいただきまして、勉強になりました。今まで、既にお話になったことですが、まず第一に、金額等のことからして、解決方法として非常に有効であるということは言えると思いますので、これを消費者保護の1つのツールとして検討して、実装するということは今後の課題として、

ぜひとも前向きに検討していただくべきことだと思います。

もう一つは、その傍らで、前回の検討会でも話題になっていましたけれども、若干アウトサイダー対応、ブラック対応の面が出てきているということが、相談件数等から観察されるのではないかと。例えば、T C Aに相談のあった中で、T C A加入事業者はそんなに増えていないけれども、その外の事業者が多いとか、全体では増えているとか、自主的取組をする人はやっけていて相談は減っているけれども、全く新参の自主的取組をしないところが増えていて、そこが大きな消費者問題の原因になっていると。

そのような場合に、じゃあADRでということになりますと、先ほども2-2-2で御説明がありましたけれども、結果的には不調に終わってしまって機能しないということが非常に多くなるかと思しますので、そこは、ADRはADRでカバーできるところはカバーしますけれども、それ以外のブラック対応の部分はしっかり法執行する、厳しく対応するというので、両輪で回していただくことが必要であるということを思いましたので、申し上げておこうと思います。

以上です。

【新美主査】 どうもコメントありがとうございます。

それでは、続きまして、中央大学の西村さん、どうぞよろしくお願いします。

【西村構成員】 中央大学法学部の西村でございます。

御説明ありがとうございます。私のほうからはコメント1点、質問1点をさせていただければと思います。

コメントと申しますのは、先ほどの御報告にもありましたとおり、解決のための選択肢が増えるというのは極めて重要だとは思っております。しかしながら、通信分野に関して言えば、先ほどの御指摘のとおり、小額であり訴訟には向かないというのであれば、ADR等の役割は、これは選択肢が増えるというよりは、選択肢がそれしか今後ないんじゃないのかという危惧も抱いております。その意味では、本日の御報告は非常に示唆的でしたし、分野特化型の解決ADRという御指摘も非常に興味深く拝聴いたしました。

質問というのが、選択肢が増える、消費者にとっての解決の選択肢なんですが、まず、国センの相談の窓口の場面において、消費者はどの程度まで具体性を持って相談されて、それが重要消費者紛争になるのか、そこら辺の現場の感覚というものを教えていただきますと幸いです。

【新美主査】 どうもありがとうございます。それでは、ただいま西村さんからの質問

について、枝窪さんのほうからお答えいただけたらと思います。

【枝窪】 御質問ありがとうございます。

今の御質問についてなんですけれども、資料2-2-1のスライドの10を御覧ください。こちらが、消費者トラブルが発生してから、私どもの紛争解決委員会に申請が上がる前の流れをイメージ化したものなんですけれども、多くの場合、消費者の方は身近な消費生活センターですとか、あとは契約の相手方の事業者の方に対して御相談を持ちかけられるのではないかと考えております。

私どもの委員会のところに上がってくる事案というのが、大体7割以上がこうした消費生活センターでの相談を経て上がってくるものになっていますので、私どもの委員会に、これを申請しようかどうかというお問合せをいただく段では、一定程度、消費生活センター等でアドバイスを心得て整理されている状況になってきています。ですので、私どものほうで、それをさらに詳しくお伺いすると、大体紛争の内容が把握でき、それが重要消費者紛争に該当するかどうかという可能性について判断することができる状態になって申請が上がってくるという状況ですが、通信の分野は特になのかと思うのが、なかなか誰が契約の相手方なのかというのを消費者の方がしっかり認識するのが非常に難しいのかと。というのも、登場人物が非常に多いことがあるのではないかと考えていますし、あと、議題の1でありましたように電話勧誘だけで契約が進んでしまったときに、なかなか消費者の方がきちんと正確に情報を把握できていなくて、そこをたどっていくのが難しいところもあります。

そういった意味では、少しぼんやりとした状態に申請の前の段階ではなっていることもあるのですが、そこは事務局ですとか、あとは消費生活センターの相談員の皆さんの御協力を得て、どういう内容だったのかというのは事務局側で把握するように努力をしているところです。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

西村さん、それでよろしいでしょうか。

【西村構成員】 もちろんでございます。よく分かりました。ありがとうございます。

【新美主査】 それでは、続きまして、長田さん、どうぞ御発言をお願いします。

【長田構成員】 長田です。ありがとうございます。

枝窪さんからのお話、本当にそうだと思うって、ずっと伺っていました。今回、事例とし

て出してくださったものも、国センとしては、非常に難しかった案件を御紹介いただいているんだと思いました。私も国センADRに関わらせていただいたことがありまして、すごく丁寧に解決のための努力をされているというのはよく承知している中で、通信分野について、これだけ苦勞されているということも、もっとみんながそのことを承知して、特に事業者団体の皆さんは、きちんと理解をして、何をなすべきかというのを考えていっていただかなきゃいけないんだということも、ますます今日の皆さんとのやり取りも伺いながら思っていました。

少し特殊なところもありますし、消費者保護ルール、いろいろガイドラインなどもどんどん改定をされていっているものの、あと、法律の改正も含めてそうですけれども、そういう立法趣旨みたいなものを、どのぐらいみんなが理解しながら解決をしていくのか。それは相手方のほうももちろんそうで、悪意がある場合は特に難しいと思いますけれども、そうでないにしても、その理解をどう進めていくのかというのがすごく難しいところかと思っていまして、そういう意味では、専門の分野のADRというものも作っていくのも、また解決策の1つではないかとは思っています。

これはただの意見です。よろしくをお願いします。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

それでは、黒坂さん、御発言をお願いします。

【黒坂構成員】 黒坂です。御説明ありがとうございました。大変貴重な御説明だったかと思えます。

先ほどの西村先生のお話とかなり関係するところ、同じような話なのかもしれませんが、私も2-2-1の10ページ目を拝見していて、先ほど御説明にあったとおり、通信分野の場合は、登場するプレーヤーと言いますか、関係者が多いことから、なかなか消費者がどのように問題を特定していけばいいのかということが難しいというお話があったかと思えます。若干将来の話にも関係してくるところなので、想定問答のようになってしまいかもしれませんが、想定議論になってしまいかもしれませんが、今後、通信分野は従来のような端末と通信サービスという比較的シンプル、これもシンプルではないかもしれませんが、シンプルな構造からIoTサービス、すなわち、生活の様々な機器の中に通信機能が取り込まれていくという拡大をしていくことが予想されています。

こうなると、かなり複雑度がさらに増していくのかなと考えられるのですが、こういった場合を想定したときにも、専門特化型のADRが有効であろうか、あるいは、それをさ

らに機能を十全に生かしていくために、どのような協力が、例えば通信業界から必要であろうかと、こういうことをしてほしいということがあろうかという御意見のようなものがあれば、ぜひ伺えないかと思って質問させていただきます。お願いいたします。

【新美主査】 どうもありがとうございます。黒坂さん、どなたに対する御質問、枝窪さんに対する御質問ということでよろしいでしょうか。

【黒坂構成員】 枝窪さんをお願いします。

【新美主査】 じゃあ、枝窪さん、答えられる範囲でよろしくをお願いします。

【枝窪】 御質問ありがとうございます。

今の御意見は本当にそのとおりでございまして、一担当者としての私見になりますが、通信分野に限らず、消費者側から見えない取引関係が日常の取引の中に組み込まれている商品サービスの提供の仕方というのが非常に増えてきていると思っております、委員会に申請を上げていただくときにも、誰を相手方にできるのだろうかというのは非常に日々悩ましく思っているところです。それは通信分野に限らずですけれども、ただ、そういった分野は広がっていくのだらうと思っております。

一方で、なかなか紛争を申し立てる方から相手方が見えない中で、ADRの良いところだとも日常的に思うのが、訴訟に比べて、当事者適格のようなものが緩やかに考えることもできる、広く相手方関係者ということで紛争の解決に参加をしていただくようお願いしやすい手続でもあるのだと思っております、直接的な契約関係がなくとも、お手続に御協力をいただけるケースなどもありますので、そういった意味では、よりプレーヤーが多くなって、消費者側から見えない事業者間の契約の上で成り立つ商品やサービスの提供の仕方というのが増えていけば増えていくほど、ADRのようなスキームでないと解決が難しいということもあるのかと思っております。

一方で、ADRの手続に応じていただけるかどうかというのは、当事者になった方の任意の判断に委ねられてしまっているところがありますので、強制的に手続に参加させることはできないというところはジレンマでもあります。分野型に特化をしていくADRをもし設計されるということであれば、その分野の特性に応じて制度設計をすることができまので、私どもの手続では、相手方となった事業者の方を手続に応諾させるのは一定の限界があるのですが、例えば金融ADRなんかですと、事業者側にはADR実施機関から申請がありましたと通知を受ければ、原則として必ず手続には参加しなくてはならない、協力しなくてはならないという事業者側に片面的な義務を負わせるような制度設計をしたA

DRというものも成り立っています。ただ、それは恐らく分野に特化しないとできない制度設計なのだろうとも思います。

ですので、そういう意味では、紛争の分野に応じて制度設計ができるというのは、分野に特化したADRの強みでもあるのかとは個人的には思っております。組織としての回答ではないのですが、担当者としては、日々そのように感じています。

【新美主査】 どうもありがとうございます。

ADRに向けた様々な観点からの議論を戦わせていただきまして、ありがとうございます。今後、考える上で非常に貴重な御意見が出てきたのではないかと思います。

私も一言申し上げますと、最初に事務局が出していただいた、この分野における苦情等の増加というのは、見た目よりも実は本当に大きいのではないかと思います。というのは、私は別の分野で、幾つかのADRに関与していますし、間接的に申しますと、いろいろなところと連絡を取っていますが、その全てが、ここ数年は相談件数が低下傾向にございます。かなり低くなっているという状況です。そういったバックグラウンドを見ますと、通信分野というのは増加傾向にあるということになりますと、総体的に見ますと、その意味では、随分全体の紛争の中での占める割合というのが大きくなってきているんじゃないかと思えます。

これを市川さんや黒坂さんのおっしゃったような、通信分野のある意味でインフラとしての拡大、あるいは、進化ということを考えると、紛争、苦情というのはもっと多くなるだろうと予測されます。そういうことを踏まえた上で、ADRというのをどのようにしていくのかというのは考えていく必要があるだろうと思えます。

そして、その中では、枝窪さんのおっしゃったように、あるいは、皆さんおっしゃったように、法律のようなハードなルールだけじゃなくて、和解によってお互いに互譲することから形成されるソフトなルールというのも、その中で生まれていくんじゃないかと思えます。そういう意味では、ADRというのは、特に通信分野のADRというのは期待されるところが大きいのではないかと、そういう印象を持って皆さんの御議論を伺っております。これはさらに議論を深めていくことが必要だろうと思えます。そういう印象を強くいたしました。

それでは、このテーマは以上にいたしまして、続いて、期間拘束関係の議論に移りたいと思えます。これは消費者トラブルの解決に関するさらなる手法についてのうちの期間拘束の在り方についての議論を行う前提といたしまして、まず、現状を把握しようというも

のでございます。

ヒアリング開始前に、事務局から事前に各団体にお問い合わせした事項について、簡単に補足いただきたいと思います。それでは、まず、事務局から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。

今回のヒアリングにつきましては、今、御紹介いただいたとおり、事務局から各事業者団体に事前に質問したい事項をお送りしまして、これについて、関係事業者にお話を聞いていただいたものでございます。

具体的な項目については、既に各社のこれから御説明いただくプレゼン資料の中に登場しますので、ざっくり申し上げますと、期間拘束のパターン、例えば仮に、どのように契約期間を決めているのかというものですとか、あるいは拘束の期間ですとか解約時の手数料などといったものを項目として、お伺いしているものでございます。

3団体というか2団体と、その中で2委員会、今回、お呼びをしておりますけれども、TCAさんには独立系を中心とした固定のFTTH関係の期間拘束、FVNO委員会さんには、お名前のおりですけれども御系のFTTH、MVNO委員会さんには、そのままMVNOの現状をお聞きするものでございます。

以上、どうぞよろしく願いいたします。

【新美主査】 それでは、まず、TCAの奥田様から御説明よろしく申し上げます。

【奥田】 TCAです。よろしく願いいたします。

それでは、TCAから固定通信の定期期間契約の現状について、御説明をさせていただきます。TCA事務局の奥田です。よろしく申し上げます。

まず、1ページ目なんですけれども、今回、2ページになっていまして、1ページ目でサマリーを書いていまして、2ページ目に各社の詳細について記載しております。併せて御確認いただければと思います。

まず、今回、8社を対象にアンケートを行い、現状確認をしました。事務局、総務省様から御説明がありましたとおり、独立系を中心ということでしたので、自己設置事業者と接続事業者、それと大手のMVNO2社を加えた8社としております。

取りまとめの結果につきまして、1ページ目を基に御説明いたします。契約の提供パターンとしまして、契約期間なしと契約期間あり、自動更新と、最低契約期間ありの3パターンで分類しまして、契約期間なしと契約期間あり、自動更新のパターンにつきましては、8社全社において提供しております。

最低契約期間ありのパターンにつきましては、8社中2社、NTT西日本とオプテージで提供しております。基本料金の差額につきましては、事業者によってまちまちにはなっておりますが、おおむね1,000円強程度となっております。単純平均しますと、戸建てで1,200円ぐらい、集合で1,000円ぐらいということになっております。

契約期間ありの自動更新のパターン、②のパターンにつきましては、契約期間はおおむね2年となっております。無料で契約変更できる期間の長さにつきましては、現状1か月から3か月でまちまちとなっておりますが、今後、見直しが予定されておまして、全社3か月に揃う予定をしております。

契約更新の通知方法につきましては、各社それぞれのやり方にはなっておりますが、メールや書面によって全社で実施しているという状況です。

定期期間契約のモデルにつきまして、各社とも各社の営業戦略に基づくものではあるものの、大元としましては、お客様からの一定の期間契約することによって、料金がお得になるプランを出してほしいという御要望に基づいて提供したというところでございます。

固定通信の定期期間契約につきまして、TCA相談窓口での受付状況などを改めて確認してみました。入電状況としましては非常に少ない状況で、特にこれまで主要課題とは捉えてはいなかったところではありますが、今後も引き続き注視しまして、各社での対応状況も確認しながら、会員各社でしっかりと説明をして、お客様に誤認を与えないよう、しっかりと取り組んでいきたいと思っております。

TCAからの説明は以上です。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

それでは、続きまして、テレサ協のFVNO委員会の岡本様から御説明よろしくお願いたします。

【岡本】 FVNO委員会の岡本です。よろしくお願いたします。

資料2-4の2ページになります。固定通信の期間拘束契約について、当協会でも加盟事業者にアンケートを実施しております。12社から回答がございまして、期間拘束のパターンとしては、期間拘束あり、自動更新が12社中10社が提供している状況でございました。また、期間拘束があるプランとの料金の差額についてですけれども、こちらは同じように事業者まちまちでして、120円から1,600円となっております。

契約期間については、2年もしくは3年。契約更新の通知方法については、メールや書面等によって行っております。

期間拘束なしのみを提供している事業者というものはございませんで、期間拘束契約をすることで、消費者に提供しやすい料金設定を行っている事業者が多いという結果になっております。

当協会でも加盟事業者の苦情相談受付をしておりますけれども、期間拘束契約を原因とする苦情は、ほぼ発生していないという状況になっております。

私のほうからは以上となります。

【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、テレサ協、MVNO委員会の井原様から御説明お願いしたいと思います。よろしく申し上げます。

【井原】 MVNO委員会、井原でございます。それでは、よろしくお願いたします。

MVNOの期間拘束に関しての資料を説明させていただきます。

まず、資料2-5の1ページを御覧ください。今回の期間拘束に関しましては、34社にアンケートを取らせていただきまして、17社から回答をいただいております。期間拘束のパターンは期間拘束なしと期間拘束ありと、その中でも自動更新ありというところになっております。期間拘束を一切していない事業者が17社中4社で、期間拘束を実施している事業者が13社でございます。13社の中に、サービスに応じて自動更新をしている事業者もございましたので、13社中3社が期間拘束なんですけど、自動更新をしているサービスとしていないサービスがあるという状況でございます。

次、2ページを御覧ください。そこで、上の表は先ほどの資料を再掲しているだけです。下の表を御覧ください。まず、期間拘束の自動更新のない事業者様の期間拘束の長さに関しましては、1年以内が12社、2年以上が1社という状況でございます。全ての事業者が期間内での解約が可能となっております。解約金に関しましては、3社が1,000円、こちらは規制対象事業者でございました。6,000円から1万円が8社で、あと、解約の月に応じて変動する事業者が2社でございます。

続きまして、3ページを御覧ください。こちらのほうは自動更新を行っている事業者の状況でございます。更新タイミングに関しましては、3社とも契約の満了月ということになっておりますが、1社につきましては、解約金が発生しないタイミングがないという状況でございます。解約金につきましては、3,000円から1万円ということになっておりますが、必ず解約金が発生する事業者は3,000円という料金でございました。また、契約更新の通知に関しましては、3社ともメールでの案内ということになってございます。

続きまして、4ページでございます。期間拘束に関する経緯と目的のところでございますが、大きくは3つでございました。1つは卸元からそもそも請求されるという状況があるということ、2つ目は不正な短期契約の抑止ということ、あと、安価な料金の提供を実現するために、若干の最低利用期間を設けているということでございます。

期間拘束に関する意見ということでございますけれども、現状でも、MNOキャッシュバック等の踏み台として契約される状況等があり、そのリスクヘッジという意見であったり、スイッチングコストを下げるための取組に関しては、一定程度の期間拘束が必要であるという意見がございました。

最後のページでございます。こちらに関しましては、事業者側の事情により、期間内での解約になった場合でも違約金を徴収するののかという質問でございます。結論と申しましては、個々の事情に応じて、事業者の問題があった場合というのは返金対応等を個別に行っているということございました。また、事業者によっては、このような事態が発生しないために、事前にSIMの無料貸出しを行っている事業者もあるということでございます。

簡単でございますが、以上でございます。

【新美主査】 御説明どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの3つの御報告につきまして、御質問等御発言ございましたら、チャットにて合図していただきたいと思っております。よろしく申し上げます。

それでは、北さん、よろしくお願いいたします。

【北構成員】 野村総研の北でございます。

今、MVNO委員会さんのほうから御説明のあった4ページのところ、そもそも期間拘束契約を設定するに至った経緯の中に、不正な短期解約の発生抑止、いわゆるMNP弾の弾込めのために使われていたということがありましたが、昨年の10月以降、完全分離施行後、恐らくそのようなMNPは激減したのではないかと思うところです。この点につきまして、それがなくなったのであれば、その理由によって期間拘束を設ける理由はなくなってきているのではないかと思うのですが、ご見解をお伺いできればと思います。

【新美主査】 それでは、これは井原様ですね。井原さん、どうぞお答えいただけたらと思います。

【井原】 井原でございます。御質問ありがとうございます。

各社当初、法改正の前から恐らく設定をされているものになっているかと思われま

で、当然のことながら、状況を見ながら今後、こっちの問題に関しましては対応のほうが変わってくるのかとは思っておりますが、こちらは個社として、個人的な感覚になるんですけども、実際、最近、コロナの影響もあるところではあるんですけども、本当にちょっとした利益を得られるような施策があれば、若干の手間がかかっても解約と新規を繰り返されるということが、実はこここのところ、実際に発生はしてきておりますという状況ですので、全くなくなったということには現状ではなっていないのかなというのが、実際の今起きている状況かと思えます。これが各社の意見ではございません。個社というところで実際に体感しているところではございます。

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、ほかに御発言ございましたらよろしくお願いたします。いかがでしょうか。

私からも、井原さんに同じページのところで御質問……、その前に森さんのほうから、どうぞよろしくお願いたします。

【森構成員】 皆様、特になければということなんですけど、私も北さんと同じ意見でして、特に3番目の累計です。自動更新パターン、最初の最低契約期間が終わってから、また、期間拘束が発生するというパターンです。これが、そういうやり方をする理由がなくなっているのではないかと考えていまして、そうだとすると、ユーザーにとって不便なだけだと思いますので、そういう観点で御検討いただければと思います。

先ほど御説明にありました、最近、短期契約と解約を繰り返すパターンが増えているというお話でしたけれども、そういうことであれば、それを検討会として把握して、果たしてそれが、また以前のような問題になっていないかということを検討する必要があるかと思えますので、どこまでいっても問題は期間拘束によって対応されるべきではないと思うんです。期間拘束契約で対応されるというよりは、元を断つと。消費者に対して不公平が発生するような慣行自体をやめていただくということかと思えますので、それは期間拘束で対応ということではないように思います。

以上です。

【新美主査】 どうもありがとうございます。ほかに御発言、木村さん、どうぞお願いたします。

【木村構成員】 主婦連合会の木村です。御説明ありがとうございます。

TCAさんの資料の1ページの下のほうに、「TCA相談窓口の入電はごく僅かであり、

課題とは考えていないが」という記述があるのですけれども、私は普通に考えまして、期間拘束の契約の解約金ですとか、いろいろな条件が複雑な中で、やはり契約ですので、皆さん不満に思っても文句を言わずに仕方がないと思って払っているということが実は結構あるのではないかと、苦情としては言わないけれども、そういうところがあるじゃないかと、実はそこを懸念しておりまして、プランをいろいろ見ておりますと、解約金が高額であったりとかいろいろ問題があるので、ここはぜひ今後、検討していかなければいけないのではないのかというのを、TCAさんの資料を拝見して思った次第です。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。ほかに御発言ございますでしょうか。石田さん、どうぞ御発言をお願いします。

【石田構成員】 今の木村さんの御発言の追加になるんですけれども、御相談はないということなんですが、光コラボレーション事業者さんから、また違うところに乗り換えた時なども違約金がかかるというのを御存じない方もいらっしゃるって、解約のときには違約金と、契約期間に応じて工事代金を分割で払うことになっているので、工事代金の残債一括支払もあって、解約のときにはそうした解約に伴う支払金額が理解されていないがための苦情になっているということはあるので、トラブルがないということではないかと思います。拘束期間途中でやめるとこういう金額がかかるんだということの周知と、できれば高額な違約金はなしということをお願いできればと思います。

【新美主査】 ありがとうございます。それはコメントということで、これも要望ですか、お願いするということで扱わせていただきます。

それから、井原さんから補足説明をしたいというお申出がございますので、どうぞ井原さん、御発言をお願いします。

【井原】 井原でございます。ありがとうございます。

今回のこちらの取りまとめ、我々も初めて取りまとめたものでございます。今度、また消費者問題分科会、MVNO委員会がございまして、こちらのまとめたものに関して、今、御指摘いただいた件、ごもっともだと思っております、各社の状況等について、あと、今後等についても改めて確認等をさせていただきたいと思っておりますので、よろしくお願いをいたします。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、長田さん、御発言をお願いします。

【長田構成員】 1つだけ確認を、MVNO委員会さんの資料の3ページのところの、

4ポツの手数料なしで契約変更可能な期間の長さなしが1社と書いてある、この会社ですが、つまり期間拘束しているんだけど、1回契約しちゃったらとにかくいつやめようが手数料が必要という意味なんでしょうか。教えてください。

【新美主査】 御質問です。どうぞ、お答えいただきたいと思います。

【井原】 井原でございます。アンケートの内容を見る限り、そのような書き方になってございまして、こちらのほうも確認をさせていただければとは思っておりますので、いわゆる解約手数料というものが、期間に関わらず現状ではあるということではないかと認識しております。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。長田さん、それでよろしいですか。

【長田構成員】 ぜひ御確認いただいて、もしそのとおりであれば何かすごく問題だと思いました。

【新美主査】 分かりました。それはまた後ほど議論することにします。

ほかに御発言ございませんでしょうか。どうもありがとうございます。期間拘束については、最近、いろいろなところで学問的にも議論になって、ちょっと気になったのが法と経済学の中で出た議論の1つですが、アメリカの議論ですけれども、1回こっきりと言いますか、単発的な取引の場合に、顧客サービスのためにいろいろな値引きをするというのは、ダンピングでない限り構わないということは認めておりますけれども、継続的契約の場合に期間拘束というのは、ある意味で、自由競争をしたくないための施策であり、要するに、自由な競争をしないということの代価のために、値段を少し差っ引いているというだけども、それは自由競争を図るための努力のコストとどう見合うのか、これはもう少し研究しなきゃいけないと、そういう論文がありました。

そういう意味では、期間拘束の合理的な根拠は何かというのは、もう少し、皆さんで議論をしていく必要があるかと思えます。頭から必要ないとかということであれば、何のための措置であり、どういうコストが本来考えられるのか、その辺はきちんと議論していったほうがいいのではないかと、そう感じた次第です。今日の議論も非常に有意義な議論をしていただけたかと思えます。

それでは、時間も参りましたので、本日の議事はここまでということにしたいと思えます。構成員の皆様におかれましては、熱心な御議論をありがとうございました。また、本日、お忙しい中、説明にお越しいただいた事業者の皆さん、大変ありがとうございます。

最後に、次回検討会のスケジュール等につきまして、事務局から御連絡をよろしく願
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。

次回の会合につきましては、別途、事務局からお知らせをいたしたいと思
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した。

それでは、これで26回会合を終了したいと思います。本日はどうもありが
とうございました。国センからは枝窪さん、どうもお忙しい中、ありが
とうございました。

【枝窪】 ありがとうございます。

【新美主査】 これにて終了とさせていただきます。どうもありが
とうございました。