

消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（第11回）

令和3年7月7日

1. 苦情相談の傾向分析の結果

【渋木消費者行政第一課企画官】 （資料11-1-1に基づき説明。）

【TCA 奥田オブザーバー】 （資料11-1-2に基づき説明。）

【全携協 瀧澤オブザーバー】 （資料11-1-3に基づき説明。）

【市川構成員】 私は全体についてのコメントでございます。まず資料11-1-1です。苦情相談全体の傾向ということで、2ページ目にありますように、これまでと比べると確かに本年度、減少傾向に転じてはいるんですけれども、内実を見ましても、また、前年もたしか増えたときに皆さん驚いていたような気がいたしますけれども、ここに「一方で」と書かれているとおり、今、消費生活センターさんの受付体制のこともありますし、それ以降、個別のサービスに対する反応を見ましても、そう大きく変わっている形は見られないので、この全体数だけで一喜一憂せずに、きちんと見ていったほうがいいのではないかとというのが1点でございます。もう一点は、昨年以降、我々が着目しておりますFTTHの電話勧誘のところでございますけれども、今回もまとめていただいているように、50ページになりますが、高齢者の方に対してのところの60代以上の電話勧誘の発生チャネルの苦情は顕著に高いというまとめ方になっておりますが、私もそのとおりだと思います。また、その基になっております、28ページのところにある苦情相談のところでは、電話勧誘を特徴とするということで、こちらのモニタリングでもずっと見てきていますが、このチャネルに起因することというのが、先ほどTCAさんの御努力の報告もございましたけれども、やはりここの特徴は際立ったまままだなということを取ノートできればということで、コメントでございます。

【長田構成員】 今、市川先生の御指摘にもありましたように、まず一つ、電話勧誘のところは、これからもきちんと見ていかなければいけないなと思いながら御説明を伺っておりました。

全体的な感想になってしまいますけれども、総務省は総務省として、そしてそれぞれの

事業者団体でも、きちんとかうやって自分のところに寄せられた苦情相談を分析していくということが非常に大切だなと思います。その上で、何をしていかなければいけないのか。やっぱり刻々と、そのときそのときで状況が変わっていくというのを、とても実感として感じますので、この努力より詳細な分析ができるような御努力を、この後も続けていっていただきたいなと思っております。

【石田構成員】 私からはT C Aさんをお願いなんですけれども、苦情の分析においては、おおむね事務局と同じような傾向かなと思ったんですが、T C Aさんには問合せというのが、2, 2 5 4件と、かなり入っていたかなと思います。問合せでも、同じような問合せがあるということだと、何らか説明不足があったりするのではないかとかも考えられますので、事業者さんとして改善すべきことが出てくるのかもしれないですし、また、消費者側への啓発が必要というものもあるかもしれませんので、ぜひ、この問合せについても分析をお願いしたいと思います。

【黒坂構成員】 私は事務局の発表への質問が一つ、あとコメントをさせていただきたいと思っております。

質問ですが、3 0ページ目、F T T Hの電話勧誘の発生時期のところで、参考と書かれている右側の今年度上半期と、あと直近の数字とで、契約初期、解約時という、この2つが入れ替わっている状態。今期、直近のところは解約時のほうが多い、前期は解約時よりも契約初期のほうが多いというふうに入れ替わっています。数%の差なので、誤差といえれば誤差なのかもしれませんが、ここ何か分析されている原因であるとか、推定されているようなことがあるか、教えていただけないでしょうか。

【渋谷消費者行政第一課企画官】 こちらにつきましては、解約時が増えたとか、契約初期が減ったとか、何かそういう特徴的なものは特段見られない状況でございます。

【黒坂構成員】 ありがとうございます。では続いてコメントをさせていただければ。まず、1 1ページ目にあります苦情相談の項目のところで、解約が減ったというところ。ここ、M N Oの解約ですので、いわゆる違約金、解約金の話が半分決着がついたということが一つ、要因としてあるのかなと思います。私も含めてここにいらっしゃる構成員の多くの方々が、前回の包括的検証のときに、料金については、いろいろな議論に参加させていただいて、この領域も非常に活発な議論があったわけですが、結果的に、やっぱ

りシンプルにしたり、料金をできるだけ低廉にすることでクレーム、苦情が減っていくということが、ここについては明らかに見えたかなど。

ですので、やはりこういう取組、全てが何でもかんでもただにするべきというわけでは私はないと思っておりますが、できる限りシンプルないしは低廉にしていくことが施策として必要なのだろうということを改めて実感させられました。というのが、まず1つコメントでございます。

あとは、57ページ目に限らず、この(4)新型コロナウイルスに関連した苦情相談について、まず、これについて丁寧に分析を続けていただいている、調査分析をいただいているということに、事務局の皆様にも御礼申し上げたいと思います。非常に難しいテーマでもありますし、一方で、今やらないとデータがどんどんなくなっていってしまう話でもありますし、今後、感染症対策ということだけではなく、様々なインシデントに非常に有用なデータだと思っておりますので、引き続き、ここについては、ちょっとお手数ですが、分析をいただければと思っています。

その中で、ここでも、やはりコールセンターを発生チャネルとする苦情相談が減ったということがあろうかと思いますが、この調査を見ても、ユーザーがいろいろ慣れてきた、あるいはユーザーの環境変化というのもあると思いますが、一方で事業者の方々が努力をされているということも言えるんじゃないかなと思います。こういったことが見えてくるということも調査の一つの意義になろうかと思っておりますので、ぜひ引き続き分析を続けていただければと思います。

【森主査代理】 私は事務局の11-1-1についてコメントを申し上げたいと思います。基本的には市川先生と同じことなんですけれども、1つは、P I O-N E Tの全のその数字について、ちょっと下がったけれども実質的にはそれほど下がっていないのでないかということで、そうだとすると、やはり前年度の増加のことを思い出すべきであって、こんなに増えたのかというところからの変化であるということには、やはり注意をする必要があるだろうと。つまり、高止まりという言い方は悪いかもしれませんが、ちょっとそれに近い状態にあるのかもしれないと考えておく必要があると思いました。

全体の気になるところとしても、やはり市川先生御指摘のとおり、F T T Hの電話勧誘サービスだと思います。これは数字的に顕著であるということに加えて、現在、消費者保護ルールの在り方に関する検討会としての報告書を作成していただいていると思っております。

れども、この中で一応その対応が明らかにされていて、1つはアウトサイダーに対する法執行、もう一つは事業者さんによる取組ということだと思います。これが、いろんな提案がなされたわけで、消費者側からは不招請勧誘の禁止でどうですか、要式契約にするのはどうですか、厳しい提案もあったわけですので、そこまでいかないということであるんだとすると、報告書が7月、8月にできまして、それがデプロイされて、内容が実施されたときに、今、非常に目立っている、この電話勧誘の部分の苦情が減ってこないといけないんだと思います。それが次年度において想定される、期待される次年度の変化であるべきだということを今から申し上げておきたいと思います。

2. これまでの指摘事項に係る対応状況（フォローアップ）等

【TCA 大橋オブザーバー】 (資料11-2-1に基づき説明。)

【全携協 瀧澤オブザーバー】 (資料11-2-2に基づき説明。)

【テレサ協MVNO委員会 井原オブザーバー】 (資料11-2-3に基づき説明。)

【テレサ協FVNO委員会 岡本オブザーバー】 (資料11-2-4に基づき説明。)

【NTTドコモ】 (資料11-2-5に基づき説明。)

【KDDI】 (資料11-2-6に基づき説明。)

【ソフトバンク】 (資料11-2-7に基づき説明。)

【楽天モバイル】 (資料11-2-8に基づき説明。)

【渋谷消費者行政第一課企画官】 (資料11-2-9に基づき説明。)

【市川構成員】 私から2点質問がございまして、1点がTCAさん、1点がテレコムサービス協会MVNO委員会さんでございまして、お答えできる範囲で、お答えいただければと思います。

1つ目、TCAさんなのですけれども、電話勧誘についての取組を進めていただいている点、御報告いただきありがとうございます。1点お伺いしたかったのが、ページでいうと、6ページ目でございます。後確認のほう進められていただいている中で、二度手間になって御不満につながりかねないとの懸念ということの顕在化とお書きになっていらっしゃるんですが、昨今、一般論で恐縮なんですけれども、いわゆるこういう営業の世界においては、カスタマーサクセスといいますか、後のお客さんのフォローということ自体も手段

として非常に重要だと言われていますが、それでもやはり、こういう手だてを取ると、それなりに悪い反応があるのかということの、もし実例等を具体的にお教えできることがありましたらお教えください。

MVNO委員会さんにつきましては、通信速度のお話でございます。こちらのモニタリング定期会合等、あるいはほかのところの議論も含めまして、御努力賜りまして、この通信速度の話については、このように計測もされて、開示もされて、苦情の増加が減っているということで好ましいことだと思っております。その中で、先ほど御紹介いただいたように、計測の実施について3社の申込みのことが書かれておりますけれども、ただ、13ページのほうの増加傾向については、元々増えたということに対して増加傾向がないということなので、横ばいなのか、減少なのか、ちょっと分からないところはあると思いますが、その辺も踏まえて、皆さん、計測のお申出がえられるのかということについて、もしMVNO委員会さんで分かっていることがあれば教えてください。

【TCA 大橋オブザーバー】 まだ実際の苦情として顕在化しているというよりは、対応している事業者において、フロント部門の状況を確認しましたところ、お客様との応対の中で、そのような雰囲気を感じるやり取りがあったという声があったため、このように書かせていただいているところでございます。まだ具体的な状況に発展しているものはございません。

【テレサ協MVNO委員会 井原オブザーバー】 通信速度、一応、今回ヒアリングをさせていただきましたMVNO委員会のメンバーからは、速度に関しての苦情が特に増えている状況はなかったというような回答の状況でございますが、この回答でよろしいですか。

【市川構成員】 全体として速度を見えるようにしていこうと進めてくださっていることと、その関係がもしあるといいなと思ったということでありまして。

【テレサ協MVNO委員会 井原オブザーバー】 昨年度、実際に案内をしている事業者は1社だけでございますので、速度計測の結果、減少しているということには、恐らくまだつながってはいないのかなと思われまして。今年度、一応、3社が計測で、表示がまだ何社あるかというところはちょっと不明なんですけれども、ぜひ表示していただきたいという願いはしていきたいと思っておりますので、状況のほうを確認していきたいと思っております。

【市川構成員】 ありがとうございます。

【森主査代理】 私からはテレコムサービス協会のMVNO委員会さんに御質問です。懸案のフィルタリングのところでございますが、8ページです。申込率及び有効化率の向上に向けて以下の取組を実施ということで書いていただいています、利用状況の取りまとめ及び公表ということもあるんですけども、これについて、青少年タスクフォースの会議体でも全体としての数字がどういうふうに移しているのかを教えてくださいということと、それから、やはり個社名ですね。何しろ大変凸凹のある分布になっておられるかと理解していますので、個社名公表みたいなことも検討していただけるのかということについて教えてくださいと思います。

【テレサ協MVNO委員会 井原オブザーバー】 御指摘のとおり、課題としては、MVNOの中でも大きく、申込み状況によって差があるということと、以前から御指摘をいただいているとおり、個社名の公表ということも、消費者問題分科会の中でも議論はさせていただいております。どうしてもオンラインが中心であるというのがMVNOの特徴でございます、特に有効化措置率につきましては、MNO様と全く同じような環境での数値の比較にはならないということもございますので、この辺りの課題のほうも改めて整理をさせていただいて、再度、公表等については、分科会のほうでも議論させていただきたいと考えております。現状まだちょっと公表というところまで至ってはいないということですけども、当然のことながら、申込率の改善と有効化措置率の改善というのはさせていただく必要があると思っています。

【森主査代理】 もちろん、ぜひとも積極的に公表していただきたいと思っておりますし、その方向で御検討を進めていただければと思います。

【石田構成員】 引き続きでフィルタリングの件に関しましてなんですけれども、MVNO委員会さんの9ページの見直しの内容のところ、これ、すばらしいなと思ったんですけども、フィルタリングサービスの申込みの有無が契約者による選択ではなく、あらかじめ申込みが有りとなる手順とすることということで、原則、有りということで、8月から予定と書かれていますので、期待したいと思っております。初めから有りだとすると、フィルタリングの利用率が上がるのではないかと期待しています。

それと、質問なんですけれども、FVNO委員会さんについてです。FVNO委員会さんの4ページ目になります。4ページ目の消費者関連のタスクフォースの取組というところ

ろのコラボ事業者に関してから始まっているところからなのですが、この下の3行については、アウトサイダー対応というようなことだと思います。

そのところに、業界団体加盟のあっせんなどの対応が可能と考えられますと、このように書いているんですけれども、ぜひ、アウトサイダーについても、FVNO委員会さんに入ってくださいよう、あっせんしていただきたいと思っていますので、今後に向けて、何らかアクションを起こすような予定というのはありますでしょうか。

【テレサ協FVNO委員会 岡本オブザーバー】 こちらについては、テレコムサービス協会のほうから、そういったアウトサイダーと言われる事業者に対して、団体に加盟するようにといった対応は、実際はなかなか難しいかなと考えております。

その上で、ここにも書いてありますけれども、総務省様に御協力いただけないかなというところを御検討いただきたいということでございます。

【新美主査】 今の点、非常にさらっとおっしゃいましたが、非常に重要な点でございます。総務省としても少し、アウトサイダーをどうしたら業界団体に加入してもらえるかを考える必要がありそうな気がします。

今日伺っていて、それぞれ事業者あるいは事業者団体の皆さんは相当に努力されておりますけれども、アウトサイダー対策には自分たちでは手の届かないところもあるんだということを率直に認めていただいておりますので、その辺りを適切に対応するのが多分、行政の役割だと思います。委員の皆様方のお知恵を拝借しながら、ぜひ適切な対策を立てる必要があろうかと考えております。

3. 実地調査の主な結果 (MNO・FTTHサービス)

4. 2020年度の評価・総括 (案)

【渋谷消費者行政第一課企画官】 (資料11-3-1、11-3-2、11-4に基づき説明。)

【森主査代理】 非常に評価・総括は、しっかりとおまとめいただいていると思います。その評価・総括について、資料11-4ですけれども、1点申し上げます。コメントです。

先ほど来、特にFTTHの電話勧誘ですけど、アウトサイダーの問題ということが今期はかなり大きく取り上げられて、それが要するに高止まり要因になっているんじゃないか

というような話もありました。そういう意味では、アウトサイダー対策というのは、これは自主規制ではできませんので、やはり法執行ということが、もうちょっと強調されてもいいのではないかと思います。

8ページの、その他共通事項等のところに書いていただいているわけです。その他共通事項の縦2のところ、調査、指導等ということでもありますけれども、もう少し強調していただいてもいいのではないかと思います。

【**渋谷消費者行政第一課企画官**】 御指摘ありがとうございます。検討させていただきたいと思います。

【**新美主査**】 アウトサイダー対策については、世界各国、頭を悩ませております。我が国だけではありません。そういう意味では、行政でどう対応するかは、かなり綿密な戦略を立てて進めていくことが必要かと思っておりますので、森さんの御指摘を踏まえた上で、事務局のほうで考えていくことが大事かと思っております。

【**黒坂構成員**】 今、直前に御説明いただいたところに限らず、フォローアップのところ等も少し入ってしまうと思うんですが、御容赦いただければと思います。

まず、実地調査の結果も含めまして、総括いただいている内容について、私から異論はございません。このままお進めいただければと考えております。

その上で、今の実実は森先生や新美先生からの御指摘とも関係すると思っておりますが、アウトサイダー対策も含めて、今回、様々、業界団体の皆様に御説明をいただきました。もちろん取組もいろいろ御尽力いただいていることについては感謝申し上げたいと思っておりますが、その一方で、やはり幾つかの点においては、さらに御尽力いただかないといけないことがあるのかなというお話を、フォローアップ等を聞いていて思いました。

どうしても、その在り方、そもそもの在り方の議論を一部含んでしまうことではあるんですが、業界団体を中心とした、いわゆる共同規制の考え方で現在、規律と執行を進めているというようなところだと思います。その前提として、やはり共同規制の一翼を担っていただいている業界団体の方々には、より厳しく律していただいたり、状況を評価していただく、自主的な改善の努力ということが、一般論ではありますけど、当然、必要になってくるころだと思います。

これが、例えばアウトサイダー問題のように、そもそももう限界がある、無理であるというようなことと、そうではなく、もう少し業界団体の皆さんに頑張っていただかないと

いけないというようなことは、ちゃんと峻別され、切り分けられる必要があるという前提ではあるんですが、後者について、やっぱりまだまだ足りないようなところというのは、一部に見受けられるかなと思います。

場合によっては、この共同規制の在り方であるとか、業界団体の皆さんの取組の在り方についても、どこかで少し議論させていただいたり、事務局のほうも含めて状況把握を少し深めていただくみたいなことも必要になる局面も出てくるかと思いますので、今日の段階では、若干そこに、まだやっていただかなければいけないことがあるんじゃないかという、一般論で恐縮ですけど、注意喚起とまでは言いませんが、そういった印象を持っているということを、コメントとして残させていただければと思っております。

【石田構成員】 今後も、ウェブによる契約が増えてくると思いますので、そういう苦情を、どこのところで取り上げていくことになるのかなとは思いますが、最初の苦情のところの取りまとめのところになるか、苦情分析、傾向と分析のところになるのかどうか、ちょっと分からないんですが、ウェブ契約について、どういう苦情があるかというのが分かるようなものがあると、今後に向けて、いいのかなと思いました。

最後のウェブアンケートが、たしか前あったと思うんですけども、それについては今後行う予定なんでしょうか。それも、お伺いしたいと思います。

【渋谷消費者行政第一課企画官】 ウェブアンケートにつきましては、今後も継続的に実施していく予定としてございます。

【新美主査】 石田さんがおっしゃったウェブ契約をどうするかというのは、今回の案の中に総括で入れるかどうか、原案をブラッシュアップする中で検討はしますけれど、今後の課題として大事な指摘ですので、これを念頭に入れながら、まとめていきたいと思っております。石田さん、それでよろしいでしょうか。

【石田構成員】 はい。ありがとうございます。

【新美主査】 皆様からは多くのコメントを頂きましたが、原案については格別の修正提案はございませんで、原案に御賛同いただいたというふうにまとめさせていただきます。

ただ、石田さんがありましたような視点も含めて、さらに修文する段階で、取り入れることが可能ならば取り入れるということにしたいと思っております。

基本的には原案どおりということでもとめたいと思っております。異議のある方、御合図いた

だきたいと思いますが、よろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

【新美主査】 それでは、異議がないということで、取りまとめさせていただきます。

以上