

## 消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第36回）

令和3年10月4日

**【新美主査】** 皆さん、こんにちは。本日は、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、第36回の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。本日の会議につきましても、新型コロナウイルスの感染状況に鑑みまして、ウェブ方式による会議ということで開催させていただきます。

なお、本日ににつきましては、平野主査代理から欠席の御通知をいただいております。

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、配付資料の確認がございます。よろしくお願いいたします。

**【関沢消費者行政第一課課長補佐】** 事務局でございます。それでは、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ます。

まず、システム都合上、一般傍聴の方につきましては、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きます。このため、意見交換の際など、御発言に当たっては、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。

次に、資料についてでございます。構成員の方々につきましては、事前に送付した資料を御覧ください。また、傍聴の方は、当検討会のウェブページに公開してございますので、そちらを御覧ください。

次に、御発言についてですが、意見交換の際など、御発言を希望される際は、事前にチャット欄に発言したい旨を書き込んでいただきますようお願いいたします。それを踏まえ、主査から発言者を指名いただく方式とさせていただきます。また、ハウリングや雑音混入防止のため、発言都度、マイクをオンにいただき、発言時以外は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。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。その他、チャット等で随時御連絡いただければ、対応させていただきます。

続いて、配付資料でございますが、議事次第に記載のとおり、資料1-1から3までとなっております。不足等ございましたら、お知らせください。

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、議題に入らせていただきます。議事次第にございますように、本日の議題は3つでございます。第1が制度見直し案の修正について、第2が制度見直し案への意見聴取、それから3番目が、苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォースの設置についてでございます。この3点につきまして御議論いただきたいと思っております。

質疑につきましては、各議題ごとに時間を設けますので、そこで御発言いただけたらと思っております。

では、まず最初の議題につきまして、事務局より御説明をお願いいたします。どうぞよろしく申し上げます。

**【関沢消費者行政第一課課長補佐】** 事務局でございます。それでは、資料1-1と資料1-2について御説明させていただきます。

まず、資料1-1を御覧ください。こちらは、前回会合で施行規則改正案をお示しさせていただきましたが、前回会合での構成員の皆様方の御意見などを踏まえまして、修正した箇所を赤字見え消しの形にしてございますので、御説明をさせていただきます。

初めに、おめくりいただきまして、3ページ目でございます。新設いたします違約金等に関する制限でございます。こちらの2号のロでございます。赤字で追記させていただいております。こちらの条文ですが、違約金等の定めがある場合に、違約金等の定めに基づき請求する契約に係る電気通信役務の一月当たりの料金に相当する額としてございましたが、「電気通信役務」の後ろに「及び当該電気通信役務の提供に付随して提供された有償継続役務であって契約の解除に伴いその提供が中止されたもの」というものを追記させていただきました。イでは電気通信役務と、それからこういったオプションについても対象とされておりましたが、ロでは対象とされていなかったことから、追記をさせていただきました。規定の趣旨のところがございますように、一月当たりの料金とは、違約金が設定されているサービスの月額料金を想定しており、この当該サービスの契約解除に伴いましてオプションの提供も中止されて、このオプションにも違約金が生じる場合には、当該オプションの月額料金を含むとしたものでございます。

続きまして、4ページ目のハでございます。こちらの赤字のしているところですが、前回会合でお示した案ですと、契約締結日を起算日としてございました。ただ実際は、契約を締結してから電気通信役務が、サービス提供が開始されるまでタイムラグがございますので、電気通信役務の提供が開始された日を起算日とする修正を行わせていただいております。

続きまして、7ページ目でございます。こちらは新たにスライドとして追記させていただいたものでございます。22条の2の3の6項でございます。こちらは、「法第二十六条第一項ただし書の総務省令で定める場合」としてございまして、下の点線枠囲みでございますが、法第26条第1項ただし書で、提供条件の概要について利用者に説明しなくても利用者の利益の保護のため支障を生ずることがないと認められるものを規定したものでございます。こちらはもともと1号のところ「法人その他の団体である利用者とその営業のために又はその営業として締結する契約」ということで、法人契約を除外してございました。こちらに、「又は個人である利用者と専らその営業として締結する契約」と追記してございます。

規定の趣旨でございますが、例えば電気通信事業者と賃貸マンションのオーナーの間で入居者向けFTTHサービスを契約するといった、個人が専ら自己の商材の一部として電気通信役務を契約する場合は、電気通信事業法上の消費者保護ルールを適用する意義に乏しいため、適用除外とする趣旨でございます。2ポツですけれども、当該個人が電気通信役務を利用する場合は含まれません。また、当該個人自身が料金設定を行って電気通信役務を提供する場合には、当該個人は電気通信事業を営もうとする際の登録または届出が必要となるとしてございます。これらの規定の趣旨につきましてはガイドラインの改正案に記載してございますので、続けて資料1-2を御覧いただければと思います。

おめくりいただきまして、1ページ目から2ページ目が、現行の消費者保護ルールガイドラインに対する更新箇所を赤字及び青字で記載したものでございます。

1ページ目でございますが、第2章、契約前の説明義務の第1節の対象範囲でございます。(4)で、説明義務が適用されない契約ということで、法人契約が規定されてございます。「本号で規定される「法人契約」とは、次のいずれかの契約をいう。」と追記し、もともと記述があった箇所をアとしてございます。

アとしている部分としては「法人その他の団体を相手方とする契約であって、営利を目的とする法人等の場合には当該法人等の営業目的で、営利を目的としない非営利の法人等の場合には当該法人等の事業目的で締結される契約」としてございまして、一段落飛びまして、「個人名義の契約は、(イ)に該当する場合を除き、基本的には、法人契約に該当しない。」「例えば、小規模な個人事業主は、交渉力及び情報量において電気通信事業者等と格差があると考えられるため、原則として一般の消費者と同様に取り扱うこととしている。」としてございます。この「(イ)に該当する場合を除き」としましたイのところ、新たに「個人を相手方とする契約であって、専ら当該個人の営業として締結される契約」と記載いたしま

した。先ほどの規定の趣旨の内容をこちらに追記させていただいております。

続きまして、3 ページ目以降でございます。3 ページ目以降につきましては、前回会合でお示した案からの修正箇所を赤字及び青字で追記したものでございます。

まず、第3節の説明方法の(3)提供条件説明の代替的な説明方法のところでございます。

4 ページ目の中ほどでございます。「なお、消費者が意思表示を電話により行う場合」、代替的方法により説明を行う意思があることが明らかである場合を除いては、代替的方法の選択は極めて例外的に認められるべきものであるとしてございましたが、この「意思があることが明らかである場合」の例示として、利用者が料金プランの変更を行うために自発的にコールセンターに架電する場合を例示させていただきました。

続きまして、5 ページ目でございます。同じく第2章の第8節です。契約後の情報提供でございます。こちらは、前回会合で石田先生から御指摘いただきましたように、いわゆる後確認につきまして追記をさせていただいたものでございます。具体的には、1 行目のところ「契約前だけでなく、契約直後の契約内容の確認や利用中の継続的な情報提供も重要である。そのため、契約書面の交付後に必要に応じ確認の電話をかけることや」と追記させていただきまして、これが適切であるというふうにしてございます。

続きまして、7 ページ目でございます。こちらも石田先生に御指摘をいただいたところでございます。初期契約解除のところ、注書きで、消費者保護の観点から、こうした取組をベストプラクティスとして、各事業者において同様の取組が行われることが望ましいとしていた部分について、注書きで小さく取り上げるのではなくて、本文でしっかり取り上げるようにというような御指摘がございましたので、当該記述を本文のほうに移させていただいたというものでございます。

続きまして、8 ページ目でございます。第6章、電気通信事業者等の禁止行為の第4節で(1)第1号で「利用者が遅滞なく解約できるようにするための適切な措置を講じないことの禁止」という、前回追記させていただいた部分でございます。前回会合で齋藤先生から、中途解約自体を認めないような契約についても業務改善命令の対象となり得ることを記述すべきというような御指摘がございましたので、それを踏まえまして、こちら第1号のところ、注書きで、そのような契約は、適正かつ合理的な理由がない限り、法第29条第1項第12号に該当するものとして改善命令の対象となり得ると追記させていただきました。

それから、10 ページ目でございます。同じく第4節、(2)の違約金等の制限でございます。②及び③につきましては、先ほどの省令の修正を踏まえて追記をしたものでござい

す。また、④及び⑥につきましては、「契約期間」の後ろに括弧で「期間の定めがない場合や契約期間が24か月未満の場合は24か月間」ということで、期間の定めがない場合の記述が漏れておりましたので、追記をさせていただきました。

続きまして、12ページ目でございます。第9章の、業務改善命令の対象となる事業運営でございます。

第1節でございます。こちらは前回会合で市川先生から御指摘いただいた部分ですが、法第29条の第1項につきましては、利用者の利益だけでなく、公共の利益を確保するために必要な限度においても業務改善命令を行うことが可能であるとされておりますので、その旨を追記させていただきました。

最後に、13ページ目でございます。この第2節のところで、森先生の御指摘ですが、「通常、事前に調整されるものではない。」とされていた部分について、分かりづらいので記述を改めてほしいというような御指摘がございました。それを踏まえまして、「個々の販売代理店に来店する利用者に占める特定のニーズ等がある利用者の割合は、通常、事前に正確に把握できるものではない。」とし、このため、一定期間内に契約者中の高額プランの契約率の多寡を評価指標などとするのは、通常、適正かつ合理的とは考えられないとしているものでございます。

以上、修正箇所の説明でございます。

**【新美主査】** どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの御発表に関しまして、御質問あるいはコメントがございましたら、御発言お願いしたいと思います。チャット欄にて合図をお願いします。

まず大澤さん、どうぞ。御発言をお願いします。

**【大澤専門委員】** 大澤でございます。すみません、ちょっと確認をさせていただきたいんですが、資料1-2の法人契約のところですので、1ページ目になります。こちらの「個人名義の契約は」というところの段落なんですけど、ちょっと今さらながら、ここの記述が気になってきたんですけど、といいますのは、先ほど説明いただいた1-1のほうのパワポの、専ら当該個人の営業として締結される契約を除外するというところで、「専ら」というのは、要は個人が自分でも使い、かつ、例えば賃貸マンションですと賃借人にも使わせるということではなくて、自分は使わないんだけど賃借人のためだけに契約をするという場面がさっきの1-1では想定されていると思うんですけど、その趣旨は、立法政策の取り方としていろいろあると思うんですけど、あり得る政策だと思うんですけど、ガイドラインのほうの1-

2の、先ほどの「個人名義の契約は」というところから始まる段落をよく読んでみますと、「個人名義の契約は、(イ)に該当する場合を除き、基本的には、法人契約に該当しない。」と。それはそうだろうという、これは法人を除外していますので、それは個人は除外されるだろうということなのですが、気になりましたのは、その後ろのところで、「すなわち、例えば、小規模な個人事業主は」というふうに書いてあって、ここの文章を読むと、小規模な個人事業主であれば、要は一般消費者と同じように、少なくともこの電子通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラインでは扱いますというふうに、ここを読むと理解できます。ただ、その後ろの、新しく今回付け加わりました(イ)のところでは「専ら当該個人の営業として締結される契約」とありまして、これは当然、個人事業主を想定していると思います。

ですので、趣旨は資料1-1を読めば分かりますが、要は、小規模な個人事業主が自分の営業のためだけに契約をするときには消費者保護ルールは受けませんと、他方で、小規模な個人事業主であっても、自分も使い、かつ営業にも使うと、いわゆる複合目的事案と呼ばれていますけど、そういうときには適用されるという整理で正しいんだろうなと思うんですが、この1ページの「すなわち」以下のこの一文があるために、少しその点が気になりました。申し訳ありませんが、ちょっとここを確認させてください。

以上です。

**【新美主査】** どうもありがとうございます。それでは、事務局のほうから少し説明をしてください。具体例もあつたら挙げながらお願いします。

**【片桐消費者行政第一課長】** 事務局、消費者行政第一課長の片桐でございます。

今御指摘の点でございますけれども、2ページ目の、上から2行目を御覧いただければと思います。「なお、当該個人が当該電気通信役務を一部でも利用する場合は含まれない。」というふうにしておりまして、ここで、今、大澤先生御指摘の趣旨を表しているというふうに私ども考えているものでございますが、もし、さらによい表現等ございましたら、御指摘いただければというふうに思います。

以上でございます。

**【新美主査】** 大澤さん、よろしいでしょうか。

**【大澤専門委員】** 趣旨はよく理解できましたけど、もしかするとその趣旨が分かりづらいかもしれないと思いますので、ちょっと表現について考えさせていただければと思います。

【新美主査】 どうもありがとうございます。

それでは次に、齋藤先生、どうぞ。御発言をお願いします。

【齋藤専門委員】 齋藤でございます。大澤先生と同じ趣旨の質問をしようと思っていたところですが、事前の事務局の御説明の際にも今の問題を事務局のほうにお尋ねして、その後少し、直接やり取りをさせていただいて、同旨の御回答いただきましたので、趣旨は理解したんですが、やはり議事録にちゃんと残していただくと思って質問しようかなと思っていたところですが、大澤先生の御質問と同じような問題意識です。

もう1回、繰り返しになるかもしれませんが、これは法人契約の解釈を変更するという趣旨、内容なものですから、結構重要な問題かなと思います。したがって、今回の御提案ですと、個人の事業者が専らその営業として、すなわち利益を獲得する事業のために専らこれを契約する場合を除くと、こういうことであって、それ以外の場合には従前どおりの解釈でよいと。すなわち、個人事業主で、ほかの営利事業を行っていても、専らでない場合であるとか、あるいは、この省令22条の2の13の2の1号の読み方で……、ごめんなさい。そうじゃないな。元の条文ですから、ちょっとスライドが違いますね。7号かな。いずれにしろ、営業ではなくて事業ですね、例えばボランティア活動をやっている方が、ボランティア活動の事業として、いわゆる消費者契約法上は事業に該当する可能性が高い行為などの場合については従前の解釈が維持されていて、法人契約には該当しないんだと、そういうお考えだということ、一応その念を押したかったということです。それが1つなので、一応結論は先ほどいただきましたから、それはそれで結構です。

ただ、その関係で気になったことを少し質問させてください。恐らく技術的な問題なので、もう既に対応されている、あるいはされていること前提なのかもしれませんが、ちょっと気になったのは、資料1のページで申し上げると、スライドの2ページ目です。この新設条文の御提案で、22条の2の13の2の第1号、これを追加するということなんですが、この3行目に括弧して「法人契約を除く。」という文言が入っていますよね。この法人契約という文言は、これは22条の2の13の2の条文ですので、これより以前に法人契約に関する定義規定はどこにあるかといって探していくと、22条の2の3の第6項の1号に規定がありまして、この1号を読みますと、22条の2の13の第2項第1号においてというふうには、22条の2の3の第6項1号には書いてあるんですね。

そうしますと、同じ趣旨で読みなさいというのは、22条の2の13の第2項の1号はそうなんでしょうけれども、これを追加するということになると、22条の2の3の第

6項1号の中に、この新しく追加する22条の2の13の2の第1号、2号もそうですかね、2号にも法人契約と書いてありますから、これを入れないと、条文の文言上、整合性が取れなくなってしまうのではないかというふうにちょっと思ったものですから、その辺どういうふうにお考え、あるいは既に対応されていらっしゃるのかどうか含めて、お答えをお願いしたいと思います。よろしくどうぞ。

【片桐消費者行政第一課長】 事務局、総務省消費者行政第一課長の片桐でございます。今御指摘いただいた点でございますけれども、まず、個人の事業の扱いについてでございます。確かに論理的には、法人その他の団体の場合と同様、個人の場合でも事業に当たるものについては適用除外とするといったことも考えられるのですけれども、基本的に、消費者保護ルールの適用を狭めるということは適当ではないというふうに考えてございますので、今回そういったものに対して特段のニーズは見当たらないことから、あえて先回りして適用除外を拡大すべきではないと考えています。また、営利性がない場合は、自ら利用する場合に近いのではないかと考えています。営業活動であれば、たとえ個人事業主であったとしても、自己の商材の詳細については当然しっかりと吟味すべきだと考えられますが、ボランティア活動といった営利性のない活動の場合であれば、そうした活動で使う電気通信役務の契約について、営利活動と同じレベルの責任を負わせるのは酷ではないかなということで、これについては消費者保護ルールを適用すべきと考えたという趣旨でございます。

2点目の法技術的な問題につきましては、資料が分かりにくくて大変恐縮でございます。そういった点は、ほかにもございますが、そこを正確に書こうとすると非常にややこしくなってしまうということで、本資料では、あえて「条文イメージ」として割愛して書いたものでございます。したがって、実際に省令改正をする段階になりましたら、指摘の点については遺漏がないよう対応する所存でございます。

以上でございます。

【齋藤専門委員】 ありがとうございます。

【新美主査】 中込さん、どうぞ。御発言をお願いします。

【中込専門委員】 中込です。問題になる部分は今のお話と同じなんですけど、僕が言いたいのはもうちょっと形式的なこととして、つまり、今、法人契約という名前のところに個人が一定の場合に入るといって話をしてるので、その名前が法人契約というままであるということに少し違和感があります。ただ、これを例えば「法人等」というふうにすると、ガイドラインの改正案の1ページの法人等の定義は、これは個人を含まないものになっていま

すので、なかなか難しいのかもしれないと思いますし、逆に、きちんと定義されていれば実際上不都合を生じないという整理なのかとは思いますが、一応、その表現が少し気になりましたという点でございます。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。これは事務局も苦勞された問題でして、消費者問題を扱う場合、消費者の定義どうするのかというのは悩ましい課題であり、取りあえず法人と個人とに分けましょうというのが出発点であったと記憶しています。難しい問題ではありますが、何か事務局のほうから加えることがございましたらお願いします。

【片桐消費者行政第一課長】 事務局でございます。御指摘の点もなかなか悩ましいところではございますが、現時点において、中込先生のおっしゃるとおり、なかなかよい代替案が思いつかないところでございます。「法人契約」という言葉自体、非常に分かりやすいということもありますので、ひとまずはこれを活かす形とさせていただきまして、よりよい言葉があれば、それに修正したいと思います。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。中込さん、よろしいでしょうか。問題意識は持っているということでございますが。

【中込専門委員】 結構でございます。そのように進めていただければと思います。

【新美主査】 はい、どうも。

では続きまして、大澤さん、どうぞ。先ほどの発言の続きだということだと思いますが、お願いします。

【大澤専門委員】 先ほどの件なんですけど、今のお二方の先生の御発言とも関係するんですが、多分この資料1-2、先ほど私が指摘しました「個人名義の契約は」から始まる段落が、ここにあることで少し読みにくくなっているのかなと思いました。つまり、これ、趣旨としては、「法人契約とはならない。」という上の文章があって、「ただし、「法人等」には」というところで、要は法人格の有無は問いませんよということを書きたいんだろうなというふうに思いました。

それがつながってればすごく読みやすいと思うのと、他方で、それをしていないのは、恐らく今の「ただし、「法人等」には」の段落のところ、「すなわち、契約名義が個人であったとしても」というところで、ここで個人が出てきてしまうので、なので個人名義でも、要は、この場合はあれですよ、法人格がない団体のことを想定しているので、法人格がな

いので、法人の団体の名前ではなくて、個人で契約することがあるからというか、そういうことなのかなと理解したんですけど、そのために、恐らくこの前に「個人名義の契約」という表現が入っているのかなというふうに思いました。そうなんだろうなと思うので、「個人名義の契約」はここに入れざるを得ないだろうなと理解するんですが、ただ、「個人名義の契約は」の段落がここにあることで、少し分かりにくくなっているように思います。

例えば、個人名義の契約は、基本的には法人契約に該当しないというのは、これはそのとおりだと思います。要は、ここの趣旨というのは、その次の（イ）のところ、個人名義であれば適用されますと、それはなぜかという、「小規模な個人事業主は」というところが理由に來ます。ただ、専ら当該個人の営業としてという例外を（イ）のところで示していると思いますので、要はそのつながりが分かるように、ちょっと段落を移したりとかできないんでしょうかという、そういう疑問を持っています。

ただ、先ほど言いましたように、契約名義のことを問題にしているようですので、ちょっと難しいのかなと思いますが、その「個人名義の契約は」というところと、その次の（イ）の間が、間が飛んでしまっていることで、本来であれば個人名義だったら適用対象になると、このガイドラインですと、小規模な個人事業主だったら一般消費者と同じように扱ってもらえるということで、これ自体が今の消費者契約法が取っているスタンスと若干違うわけですね。そうだとすると、しかし専ら個人の営業の場合にはやはり除外されるんですという、そういうつくりなんだと思いますので、そこがもう少し分かりやすくなるといいのではないかなと思います。ただ、すごく無理を申し上げるわけではありません。

あとは、個人事業主という言葉が使われていますが、ここで除外されるのは恐らく営業の場面だけでしょうから、個人事業主というのをどういう意味で使っているかということにもよるんですが、要は消費者契約法だと事業となるんですけど、個人事業主という言葉がここに使われていることで、ちょっと私自身は混乱しましたが、ただ、今までこのガイドラインを使っていらっしゃっているんでしょから、特にわざわざ変えてほしいということはありません。

以上です。

**【新美主査】** どうもありがとうございます。大澤さんの御提案は十分参考にさせていただくということで、最後の文面の整理については事務局と調整をしたいというふうに思います。

それでは、ほかに御発言ございましたら、どうぞ御発言お願いします。特にないようでは

たら、次の議事に移りたいと思います。——どうもありがとうございました。

それでは、次の議題に移りたいと思います。ヒアリングということになります。

ヒアリングの順序といたしましては、初めに株式会社Q T n e t様、2番目にKDD I株式会社様、3番目にJ C O M株式会社様、4番目にソフトバンク株式会社様、5番目に一般社団法人テレコムサービス協会様をお願いしております。順次、今の順番で、制度見直し案に対する御意見を伺いたいと思います。そして、5つの御意見を伺った後、質疑応答に移りたいと思います。

それではまず、株式会社Q T n e tの穂坂様から御説明をお願いしたいと思います。どうぞよろしくお願いします。

**【Q T n e t 穂坂執行役員経営企画部長】** Q T n e tの穂坂と申します。それでは早速、資料の説明をさせていただきます。

2ページを開けていただきまして、当社、資料のとおり、九州の事業者でございまして、サービス区域も九州内で提供させていただいている会社でございます。

次に、3ページに参ります。提供サービス、法人サービス、個人サービス両方やっておるんですけども、左上に記載のあるB B I Qというものが今般議題に上っているF T T Hのサービスでございまして、当社45万弱の契約を保有しております。

4ページに行きまして、手前みそながら、市場では一定の御評価をいただいているのかなというふうに理解をさせていただきます。

これまで前段でございまして、早速、意見というところですけども、6ページに参ります。電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化というところの記載でございますけれども、資料のとおり、賛同ということでございます。あくまで、代替的方法とここに規定されているものについては極めて例外的であるということをご認識しておるんですけども、7ページのとおり、頻度の多少にかかわらず、こういったお客様もいらっしゃる可能性があるということで、例外的ではあっても代替的方法を取れる余地があるという記載であることは賛同できるものかなというふうに当社としては考えてございます。

8ページに参りまして、利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置についてですけども、こちらも賛同ということでございます。9ページに理由を記載させていただいておりますけれども、当初、ウェブでの解約完結ということだけが選択肢に載っておったというふうに理解しておりますけれども、それだけでなく、ほかの手段も認められている記載になっているということで、ウェブでの解約完結には、ここで記載のいろいろなケースが考

えられるなというふうに考えておったものですから、速やかに解約するための手段に選択肢を与えていただいたという理解でございまして、こちらには賛同したいというふうに考えております。

次に、10ページに参ります。期間拘束・自動更新ですけれども、当社では、24か月超のプランとして、3年契約のプランを準備してございます。今回、拘束期間24か月以内であることが望ましいという記載がございましてけれども、24か月超のプランを排除することではないということで理解をしておりました。その点について賛同したいというふうに思っております。理由については、資料の11ページに記載しているとおりでございますけれども、お客様の様々な御要望にお応えするためのメニューを設定するということが、お客様の満足につながるのではないかなというふうに考えておるというものです。

次に、12ページに参ります。期間拘束契約に係る違約金等に関する制限ということでございます。意見を述べますというふうに資料には記載しておりますけれども、その下に、開通工事費を実際に発生した金額よりも大幅に安く設定しておるという記載をさせていただいておりますが、当社ですと、開通工事費については平日3,080円という金額設定しております。業界ではかなり安いほうではないかなというふうに思っております。これが標準工事費ということになっておりますので、違約金としては、今般のガイドラインに従うと、これを超えて請求することはできないということになりますので、12ページ一番下のところ、短期で解約された方についても相応の工事費をお支払いいただきたいところではあるんですけれども、それがかなわないということになってしまうので、料金的には体系自体を見直さざるを得ないかなというふうに思っております。

13ページに記載がありますけれども、どのように工事費を徴収するか、どういうふうにメニューを設定するかについては、いかにお客様に選ばれるメニューをつくるかという問題なのかなというふうに理解しております。事業者が自由に設定できる形が本来望ましいのではないかなというふうに思っております。先ほど少し発言させていただいたとおり、今回ガイドライン適合をするために、初期費用、開通工事費、月額費用、違約金等、全て大幅な見直しが必要になるというのが弊社の実情でございまして、これをお客様に御案内したときにどう受け止められるかなというのは、少々不安に感じているというところでございます。

14ページに参ります。こちらは撤去工事費に関してですけれども、撤去工事費の請求について、前もって月額に乗せて、前倒しでお客様からいただくことが前提というふうに読み

ました。我々といたしましては、撤去工事費を前倒しで取るということに関してお客様の理解が得られるかということをし少し不安に思っております、15ページに記載させていただいたとおりなんですけれども、撤去にかかる費用については、発生した都度、お客様に御請求させていただくのが本来あるべき姿ではないのかなというふうに考えているところでございます。

以上、早口になりましたけれども、御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】 御説明どうもありがとうございました。

それでは、続きまして、KDD I 株式会社の山本様から御説明をいただきたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

【KDD I 山本渉外統括部長】 KDD I 渉外統括部の山本です。それでは、資料2-2に従いまして御説明させていただきます。

まず、めくっていただきまして、「はじめに」でございます。電話勧誘における説明義務、あるいは利用者が遅滞なく解約できる措置など、新たな消費者保護ルールについていろいろ議論いただいておりますが、こちらについては基本的に遵守していく所存でございます。全体としては賛同という形でございます。ただやはり、一方、今回期間拘束契約に係る違約金などの制限における、特に撤去工事費のほうです。やめる際の撤去工事費、こちらのルールに関しては少し懸念が残ります。懸念を持っておりますので、それについてお話をさせていただきます。

めくっていただきまして、スライドの3をお願いいたします。こちらは撤去工事費の請求の、そもそもの考え方についてお示ししたものでございます。引込線の撤去工事に関しまして、お客様への費用請求については、主に大きく2つ、以下の考え方があるのかと理解しております。左側は、工事が発生する都度、個別にお客様に御請求するという考え方、一方、右側の、あらかじめ月額料金などに含めて御請求という考え方、この右側のほうは、恐らくNTT東西さんのフレッツのサービスなんかがこれに当たるのかなと思っております。実際には恐らくフレッツのお客様も、撤去する場合には、NTT東西さんも工事ごとに追加的費用は恐らく発生されているんでしょうと。ただそれは、請求されていない、ゼロ円ということではなくて、これは、料金の立て方の考え方としては、薄く広く月額料金に含めて御提供されているのではないかとこのように考えております。

これはどちらがいい悪いということではなくて、どちらでもそれは選択、自由にできるものだと思っております。ただ、弊社としては個別に、費用が発生するお客様に対して個別に

御請求するほうが公平性の観点からはいいのではないかなど、こちらの考え方を取っているとごさいます。ただし、今回、撤去工事費そのものが高額であって、それがスイッチングコストになっているんだと、こういった問題意識、こういった御指摘をいただいているということについては重々理解しております。

次、続きまして、スライドの4をお願いいたします。こちらは、なぜ個別負担をお願いしているのかについて、少し踏み込んだお話でございます。サービスを解約したときの引込線の扱いについてでございますが、弊社F T T Hサービス、これはa uひかりでございすけれども、こちらのアクセス回線は、一部自前で設置しているところもありますが、大半は主にN T T東西様のシェアドアクセス、これは相互接続で、接続でシェアドアクセスを利用させていただいております。これは、お客様がa uひかりを解約するとおっしゃられた場合には、私ども当然、サービスを停止するんですけれども、その場合に、N T T東西様から我々事業者に対しての扱いについては、以下の選択肢が用意されていると。

これは、まず転用が可能なのか、転用ができないのかで大きく選択肢が分かれていると。この転用というところ、これは、分かりやすく言えば、例えばa uひかりのお客様がフレッツに変えますと、N T T東西さんのサービスに乗り換えますということであれば、これはそのまま利用できる、これが転用ですので、この場合はN T T東西様から私どもに対する費用は請求されないということでごさいます。一方、転用ができない場合はどうなのか。この転用ができない場合、細かい話は次のスライドですが、まず一旦、そのできない場合にもさらに2つ、この右側のほうに選択肢があると。

1つが残置、そのままです。つまりお客様が、サービスはa uひかり、やめますと言うんですけれども、引込線はそのままですとよといったときには、これを残した場合はN T T東西様から私どもには維持費を毎月請求される。私どもは、お客様が利用されなくても、N T T東西さんには毎月お支払いをします。もしそうではなくて、撤去する場合、これはN T T東西様から、今度は撤去工事費、あるいは未償却残高というものを一括請求されると。これがN T T東西様の接続約款の中で料金化されているもので、我々はそれに従ってN T T東西さんにお支払いをすると、こういう事情があるわけでごさいます。

次のスライドですが、では、どういう場合に転用できて、どういう場合に転用できないのか、これをお示ししたのがスライドの5でございます。費用が発生しない、N T T東西さんから請求されない、転用ができるケースというのをこの表で、縦軸が移転元、横軸が移転先のイメージでまとめたものです。弊社K D D Iの場合は、左側の移転元の上の赤い点線で囲

ったところをイメージしていただければと思いますが、KDDIのauひかりからサービスを切り替える先が、右側のほうにフレッツ光とありますが、これが先ほど申し上げた転用できる場合。ところが、同じNTT東西さんの引込線であっても、他社のシェアド回線、あるいはNTT東西さんの光ファイバーを用いた卸、いわゆるコラボレーション、コラボモデルというんでしょうか、こういったサービスに移るといったときには、現時点では、これは転用ができないと、つまりお支払いする形になるわけです。

ただ、卸につきましては、今、協議中と書かせていただいておりますように、NTT東西様、それから光コラボ事業者、光コラボの中でも大手とされているドコモ様、それからソフトバンク様、それから弊社との間で、このフレッツ光の転用スキームをそのまま適用させていただきませんかというお願いをして、今協議をしているところでございます。これが整えば、お客様がこういったサービスに移られるときには弊社も転用の扱いをさせていただいて、NTT東西様に費用をお支払いせずに済むというところでございます。

めくっていただきまして、先ほどの事情は事業者間の事情で、お客様には見えないところでございますが、これを踏まえてお客様にどういうふうに費用を請求しているのかというところをまとめたのが、この表でございます。左側縦軸、これはビジネスモデルのイメージです。弊社はシェアド、相互接続というものを使ってFTHサービスを提供している。それ以外に卸モデル、それから、フレッツ光というのはNTT東西さんそのものですが、KDDIというと、この一番上に相当しますが、真ん中の列が、NTT東西さんから事業者間の請求が発生しているのか、していないのかの差を表したものでございます。

繰り返しですが、私もシェアド、NTTさんの相互接続を使っているものが、いわゆる事業者間取引、サービスをもし撤去する場合、この場合は請求をされますから、弊社としてはそれを、一番右ですけれども、お客様に請求するという形を取っております。真ん中の卸がクエスチョンマークになっておりますのは、これはコラボとNTTさんの契約条件、私ども見えませんので、これは想像でございます。多分請求されないのかなと思ってまして、卸の業者さんもお客様に請求はされていないということだと思っています。

これは何が言いたいのかと、一番下の部分でございまして、NTT東西様から事業者に対する撤去時の費用の請求において、相互接続と卸で扱いが異なっているんだという事情、これを丁寧に整理した上で、適切な利用者料金ルール、例えば一律にこの料金の請求というものを、一律は駄目ですといったもの、一括では駄目だというような在り方というのが、決めるのがいいのかどうか、この辺りもう少し慎重に御議論いただければなと思っています。

るところでございます。

撤去工事費については以上でございます。

続きまして、スライド7から8でございます。こちらは全然テーマが変わりまして、解約の誤認、あるいは解約忘れについてでございます。今回ガイドラインの改正案の中で、左側の下のほうに書いてありますけれども、ここの解釈というのをもう少し明確化したほうがよいのではないのでしょうかという趣旨でございます。左下に赤で書いておりますが、一定期間利用がないときに、その旨を書面等により通知するサービスを利用者の合意の下で提供と、非常にさらりと書いてあるんですけれども、これは非常に大事なことが書いてあると思っております。基本的に、通信の秘密に該当する情報を利用した通知サービス、この通知サービスは、通信の秘密に該当する情報、これを利用したものだとして理解しています。これは正当業務行為には該当しない、つまり、ただの課金、請求のための目的とは異なりますので、これは正当業務行為ではない。となると、個別具体的かつ明確な同意が必要だというのが、これは通信の秘密の解釈に関する私どもの理解ですので、ここのところをしっかりとガイドラインの中にもお示ししたらいかがでしょうかという確認とお願いでございます。

続きまして、最後、スライドの10をお願いいたします。今度はかなり細かい話でございます。撤去ではなくて、初めに開設するほうの、開設工事費の話でございます。左側のところに今回の規定の趣旨、書いていただいております。開設工事のときにお客様に請求可能なものというのが、赤字で書いてあるとおりの「引込線等の設置工事に係る費用に限り」と書いてある。限定されているわけなんですけど、右側のポンチ絵のところを書いてありますとおりの、例えば光コラボからシェアドに転用する場合、これは転用ルールが効く場合なんですけれども、この場合、引込線も一応切替工事というのが発生しますので、これも今回の、請求可能であるという左側の解釈の中に含まれますよねというところの細かい確認でございます。

弊社からは以上でございます。ありがとうございました。

**【新美主査】** 御説明ありがとうございます。

それでは続きまして、JCOM株式会社の小林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いたします。

**【JCOM小林マネージャー】** JCOMの小林でございます。このたびは御説明の時間を頂戴し、誠にありがとうございます。弊社の考えについて御説明申し上げますので、資料2-3を御覧ください。

表紙を1枚おめくりいただきまして、右上四角枠の1と書かれているページを御覧ください。最初に弊社の概要について御説明いたします。

JCOMは、固定インターネットサービスや固定電話、モバイルなどの電気通信サービス以外にも、多チャンネル放送のテレビサービスですとか番組の供給、電力、ガスなど、多岐にわたるサービスを御提供している企業でございます。サービス加入世帯数は約556万世帯、各地域において66局のケーブルテレビ局を展開する統括運営会社となります。

それでは、次のページをお願いします。右上、2ページ目となります。弊社では、今回のガイドラインの改正案に関するお願い事項が1点ございまして、その内容を御説明させていただきます。

1枚ページをおめくりください。右上に3と記載されている、3ページ目でございます。ここからは、このたびのガイドライン改正案における電話勧誘に関する規制について、弊社の考えを御説明いたします。該当の箇所は、ガイドライン改正案第2章第3節(3)の代替的な説明方法に関してです。上の枠内の文言は、資料1-2、電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン改正案(改正部分抜粋)の4ページ目に記載されております。ガイドライン改正案では、電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化に伴いまして、例示を含めた具体的な記載をいただいております。電話勧誘として取り上げられているものとして、事業者側から架電するアウトバウンドと、消費者側から架電するインバウンドがございます。両者の特性は異なりますので、この点をより明確化していただくことで、消費者ですとか事業者の双方において適切な運用が可能と考えます。

ページを1枚おめくりください。右上、4ページ目となります。これまでの御議論において、F T T Hにおける電話勧誘に関しましては、適切な対応を行っている事業者においては苦情などの減少が見られている一方で、法令やルールを守らない悪質な事業者による不適切な営業行為における苦情が発生しております。このため、悪貨が良貨を駆逐する事態とならないようにしていただきたいと考えております。またインバウンドに関しましては、アウトバウンドとは異なりまして、不意打ち性ですとか覆面性などありません。特商法の観点や、適切な対応を行っている事業者も存在することなどから、規制の対象外としていただきたくお願い申し上げます。

次ページ以降で順に御説明申し上げます。ページを1枚おめくりください。右上、5ページ目となります。

まずは①の観点です。アウトバウンドに代表されるように、消費者が意図しないタイミン

グで、かつ発信元が不明確な状況で電話を受けられた場合に、そこに電話勧誘の持つ不意打ち性ですとか覆面性といった状況が作り出されます。事インバウンドに関しましては、そういう点はございません。7月の意見募集の際に示されました「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021（案）」の15ページでは、明確に、インバウンドに関して規制の対象外とすることが適当として、記述がございました。その後、9月の「検討会報告書2021」では、その記述部分が除かれておりましたけれども、その間インバウンドに関して多角的な御検討はなされなかったと認識しております。この点は事業者にとりまして重要な点でございますので、次ページ以降でも弊社の考えを述べさせていただきます。

右上、6ページ目となります。特商法の電話勧誘についても少々触れさせていただきます。特商法の電話勧誘に示されている内容は、基本的に事業者から消費者へのアウトバウンドを対象としております。また、消費者から事業者へ電話をかける、いわゆるインバウンドは、基本的には対象となっていないという認識です。これまでの御議論で、例外事項に関して厳格に対応する必要性は理解しておりますけれども、特商法第26条の例外事例に関しましては、契約の意思がある消費者が事業者に対して、消費者宛てに電話をかけさせる行為が対象となっております。消費者が事業者に対して電話をかけるように請求することと、電気通信サービスにおきまして消費者が自発的に事業者へ電話をかけることとは、状況が異なるものと認識しております。

それでは、次のページをおめくりください。最後の7ページ目の事業者側の対応についてでございます。これまで御議論いただいた中で、インバウンドであるがゆえに消費者が商品のことについて従前によく理解しているというわけではないという御指摘をいただきました。確かに御指摘のとおりかと存じます。サービス内容がシンプルとまではいかない通信サービスにおきまして、不明点などを確認するためにお問合せをされる消費者の皆様も多くいらっしゃいます。この点、通信事業者におきましても、従来のガイドラインに準拠した適切な対応を行うことによって、電話勧誘の苦情低減につながるものと認識しております。実際JCOMでは、消費者保護ガイドラインを遵守した上で、独自に、資料7ページ目の中段の取組を行っております。

具体的には、「JCOMの取り組み」の1ポツ目でございますけれども、内容を十分に御理解いただけないお客様ですとか、F T T Hにおいて苦情が多いとされる御高齢のお客様におかれましては、同居されている御家族へも御説明の上で御契約手続をさせていただいております。また、「JCOMの取り組み」の2ポツ目でございます。私どもはサービス提

供エリアに、地域に根差したケーブルテレビ局を配置しております。訪問などの御要望があった場合には、すぐお客様のお宅へお伺いするなどの対応によって、丁寧な御説明を心がけております。これらの取組を行いました結果、インバウンドでの御契約に関する苦情はございません。

このように、事業者が適切な対応を行うことで、苦情の発生を抑えることが可能と考えております。また、苦情の主たる発生原因は、一部の悪質な事業者の行為によるものでありまして、ガイドラインの遵守を促して、これらの事業者を指導することで、苦情の低減が可能と考えております。インバウンドの特性、事業者の適切な運用などからも、インバウンドを規制の対象外としても苦情の増加につながることはなく、また、事業者の適切な取組によって苦情の低減も可能と考えております。

以上、JCOMからの御説明でございます。御清聴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。

それでは続きまして、ソフトバンク株式会社の吉岡様から御説明をいただきたいと思っております。どうぞよろしく申し上げます。

**【ソフトバンク吉岡通信サービス統括部長】** ソフトバンク、吉岡です。よろしくお願いたします。資料2-4を御覧ください。

1 ページ目を御覧ください。こちらは、料金プランの提供に関して、当社の基本的な考え方を記載しています。料金プランに関しては、どういった内容のプランを提供するかですとか、あるいはその金額について、事業者が自由に設計して提供するものであります。ですので、違法性があるといった場合を除いては、規制は最小限であるというふうに考えます。

2 ページ目を御覧ください。こちらは期間契約についての当社の考え方を記載したものです。前回の会合の場でも述べた内容になります。今回は期間契約のルール化が議論の対象となっておりますけれども、当社の期間契約は、低廉な料金の提供、あとはイニシャルコストの回収といったことを総合的に考慮して設計しています。一定期間の継続利用をお約束いただくことを条件に、お客様に割引を提供しております。その契約解除料については、平均的な逸失利益よりも低く設定しておりますので、これは妥当な水準ではないかと考えております。したがって、利用料金の1か月分を上限とするという解除料の上限の規制、これにつきましては過剰なものではないかというふうな意見です。

3 ページ目を御覧ください。こちらは固定ブロードバンドサービスを提供している数社の、解約時に発生する費用の概算の金額について、当社で調査したものを表しています。一

番下の契約解除料、青い部分です。これ以外にも、撤去工事費、あるいは開通工事費の残債、また回線契約以外にかかっている違約金などがありまして、このグラフは、契約から15か月目に解約された際の費用のイメージになるんですけども、二万数千円から、高いケースでは10万円を超えるようなものまで存在しているということです。このことから、契約解除料というのは、解約時に発生する費用の一部にすぎないということがお分かりいただけるかと思います。

4ページ目、こちらが最後です。今回の省令改正案に関する当社の意見ですが、冒頭にお話ししたとおり、小売料金に対して規制が入ること、そのことについては、原則としては反対の立場になります。今回は解約時の費用に関するルールを導入するということですが、そういうことであれば、費用の一要素である解除料に対しだけではなく、解約時にかかる費用全体のルール化が必要だというふうに考えます。これは、消費者保護の観点及び公正競争確保の両方の観点からそのように考えます。また、同一市場でサービスを提供する全ての事業者に同一のルールが適用されること、これも必要だと考えております。この点につきましては、今回の省令改正案は考慮されているというふうに考えております。

弊社からの説明は以上になります。

**【新美主査】** どうもありがとうございました。

それでは引き続き、今度は一般社団法人テレコムサービス協会の井原様から御説明いただきたいと思います。どうぞよろしく申し上げます。

**【テレコムサービス協会MVNO委員会井原消費者問題分科会主査】** お願いいたします。MVNO、井原でございます。今回のガイドライン等の改正案を受けまして、MVNOに関するものについて、MVNO委員会加盟のMVNOへ、期間拘束の状況や改正案に関してのヒアリングを行いましたので、そちらについて説明させていただきます。資料2-5でございます。

2ページ目を御覧ください。まず期間拘束の状況についてでございます。回答いただけましたのは14社です。うち期間拘束を実施していない事業者は5社で、残り9社が期間拘束を実施していたという状況でございます。期間拘束に関しての詳細は次ページで説明させていただきます。

3ページを御覧ください。期間拘束に関しましては、8社が12か月以内、1社が36か月となっております。違約金に関しましては、5,000円以内が3社、こちらは全て規制対象事業者ですので、実際の違約金は1,000円ということでした。1万円以内

が2社、1万円以上が3社で、うち1社が2万円を超える違約金を設定しておりますが、契約されている期間に応じて変動するものとなっております、あと残り1社に関しましてはプランによって違約金が増減するというものになってございました。

4ページを御覧ください。期間拘束が24か月になることに対しての、個社の意見でございます。現在期間拘束が36か月の事業者を含めまして、特に意見はございませんでした。しかしながらということなのですが、アンケートの結果、卸元から期間拘束が設定されている事業者もございました。実際に卸元から請求されるものを事業者で吸収するという事は困難であると思われるので、卸元へも本ガイドラインが適用されるような対策が必要ではないかというふうに思われます。

5ページを御覧くださいませ。こちらは、違約金が1か月当たりの利用料が上限となることに関しての個社の意見でございます。MVNOにとって非常に影響が大きい改正でありますので、後ほどまとめた意見をお話しさせていただきたいというふうに思います。

6ページを御覧ください。こちらは、遅滞なく解約できるようにするための措置に関する個社の意見でございます。運営体制の変更やシステム改修など物理的な見直しが発生するという事で、期間やコスト負担に関して配慮いただきたいという意見になっております。

7ページを御覧ください。端末情報に関する個社の意見でございます。もともとMVNOは、SIMフリー端末を中心に、個社のホームページ等で動作確認状況等について、積極的に開示のほうをしております。しかしながら、キャリア端末の、端末のみ販売も進んでくる中、MVNOが独自に全ての端末を確認し、公表することは困難であるとの意見が出ております。後ほどMVNO委員会の意見のまとめとしたものを案内させていただきます。

8ページを御覧ください。利用者への情報提供に関する個社の意見です。おおむね賛同の意見となっております。利用者への周知を図る努力や、情報過多にならないように配慮すべきであるという意見。案内手段につきましては、メールなど、様々なコミュニケーションツールを考慮いただきたいという意見を頂戴しました。一方で、MVNEとの契約形態によっては利用者状況を確認できないサービスもあるということで、義務化には反対という意見も頂戴しております。

次ページ以降は、各社の意見の集約でございます。

まず9ページでございます。改正に関してのMVNO委員会の総論としての意見でございます。MVNOは1,500社以上ございまして、規模も大小様々ということでございます。法改正やアクションプラン以前より、低廉で多種多様なサービスを提供させていただき、

顧客満足の高い通信サービスを提供させていただいております。一方で、適合性原則に反した契約獲得など、通信業界全体としては依然として、消費者保護の観点では多くの問題が発生しており、今回の施行規則やガイドラインの改正は必要な対応であると思われま。ただし、前述のとおり、MVNOには大小様々な規模の事業者がいるということで、小規模な事業者においては、各種対応に際してシステム対応等に要するコストが経営に大きな影響を与える可能性もあるため、対応への時間的猶予の確保など、一定の配慮をいただきたくお願いいたします。

次ページから、各論に対しての意見のまとめでございます。

10ページは違約金の上限についてでございます。違約金の上限に関しましては、小規模及び新規で参入するMVNOにとって、新規契約の獲得に対して必要なコストを吸収するすべがなくなる可能性が高く、一方、MNOや大手MVNOなど、既に多くの契約者を抱える事業者は、既存契約者から得られる利益を基に、高額な端末値引きやキャッシュバックを行うことが可能であるため、違約金の上限規制に伴うインパクトは、規模が小さい事業者ほど大きくなると思われま。

なお、現在、MNO各社は、量販店等でiPhoneSE2をMNP特価の1円で販売しているという事例もありまして、1円で販売できるように、端末のみの販売価格を3万5,000円値引きして実施しているという状況でございます。そもそもMNOのような高額な利益の提供は、ほとんどのMVNOでは行うことができないのですが、違約金の上限規制により、少額な利益の提供であっても小規模のMVNOや新規参入のMVNOでは実施することが困難となるため、違約金の上限規制はMVNOの運営そのものに大きなマイナス影響を与えることが可能性として出てくるのではないかと考えております。

また、通信料金の割引額が違約金に反映することにつきまして、改正の趣旨は理解いたしますが、割引適用の有無による違約金請求額の振り分け等によるシステム改修等の工数が事業者ごとに負担として追加で発生することとなり、利用者にとって十分にメリットのある割引施策自体の提供の足かせとなる可能性が高いと考えま。継続利用のユーザー向けのインセンティブである割引施策と、解約ユーザー向けの違約金設定については、切り離して検討されるべきであると考えま。つきましては、1か月当たりの利用料金相当額は割引前の定価設定としていただきますよう、御配慮のほどお願いをいたします。

続きまして、11ページをお願いいたします。端末情報に関する意見のまとめでございます。先ほど述べさせていただきましたとおり、多くのMVNOでは、自社の通信で端末の動

作検証を行い、自社のホームページ等で公開し、契約検討者及び利用者への案内を行っております。今後MNOが発売するいわゆるキャリア端末に関して、端末のみ販売が普及してくるに伴いまして、SIMフリー端末のみでなく、キャリア端末に関しても動作検証及びその公表が必要になってくると思われませんが、MNO各社のホームページを確認する限り、現在MNO各社が販売しているスマートフォンは、iPhoneを除いて、合計で100種類程度存在しています。また、キャリア端末に関しては、同一のメーカーであって、なおかつ同一の商品名であるにもかかわらず利用できる周波数が異なるなど、MNOによって機能が異なる場合があります、このような状況を踏まえ、全てのMVNOが、キャリア端末を含めて、市場で発売されている端末の動作状況を確認することは困難であると思われま

す。つきましては、端末メーカーや販売元であるMNO様において、自社が販売している端末での利用可能な通信事業者やサービスに関する情報を端末購入者へ提供することについても検討いただくことが望ましいと思われま

す。特に、特定の事業者の回線を利用できない仕様としている場合など、消費者に不利益となる情報は積極的に開示いただくことが望ましいと思われま

す。12ページでございます。遅滞なく解約できるように講ずる措置についての義務化です。対応費を自社の努力だけで吸収することが難しい事業者もあるため、発生するコストについて利用者へ負担いただくことを可能としていただき、また適用時期についても猶予をいただきますよう、配慮のほどよろしくお願

いいたします。続きまして、利用者への情報提供でございます。先ほども述べさせていただいたとおりなのですが、MVNOは事業規模や事業形態によって情報提供できる手段や方法や内容について大きな差が出てくる可能性があります。

個社からの意見にもありますとおり、利用者の利用実態をMVNOで把握できない事業者もありますので、全ての事業者に一律に適用することがないように配慮いただきますようをお願いをいたします。

MVNO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した。

それでは、ただいまこれまで5つの御報告をいただきました。これに関しまして、御質問あるいは御意見ございましたら御発言をお願いします。チャット欄にて御合図をいただければと思います。よろしくお願

いいたします。それでは中込さん、どうぞよろしくお願

【中込専門委員】 よろしくお願いいたします。2つございまして、1つはQ T n e t様、もう1つはテレコムサービス協会MVNO委員会様宛でございまして。いずれも質問でございまして、まずQ T n e t様の関係では、資料の14ページの違約金の制限のところなのですが、「ずっと御利用いただけるお客様にとっては月額料金が不要に高くなる結果になります」という部分が、ちょっとどういう論理でそうなるのかというのが分からないというので御説明いただければと思っています。つまり、撤去工事相当分を月額料金と区別して請求するということでは駄目なのかしらと、そういう疑問でございまして。

2つ目、テレコムサービス協会様への質問は、資料10ページ、これも違約金の上限規制のことですけれども、「小規模及び新規で参入するMVNOにとって、新契約の獲得に対して必要なコストを吸収するすべがなくなる可能性が高いと思われる」という記載になっておりまして、これもちょっとどういう論理なのかというのがいま一つ分からない。つまり、違約金収入が主要な収入源ということではないんですよと思いますし、資料3ページで期間拘束が大体12か月という業者様が比較的多いという中で、そういう大きな、必要なコストを吸収できないという大変なことだと思うのですが、そういうふうになるのでしょうかというのがちょっと理解できないという、以上2点でございまして。よろしくお願いいたします。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、まずQ T n e tさんのほうから、その後テレサ協のほうからお答えいただけたらと思います。

【Q T n e t 穂坂執行役員経営企画部長】 Q T n e tの穂坂と申します。御質問ありがとうございます。

14ページですけれども、当社の立場として、撤去工事費については、撤去が発生したお客様にのみ請求することが妥当ではないかという立場を取っておりましたので、もし撤去費をあらかじめ取るという料金形態になるとするならば、撤去が発生せず、ずっと御利用いただけるお客様にとっては、その撤去工事費分をあらかじめ御請求することになるので、月額料金が不要に高くなるのではないかという論理で書かせていただきました。

以上です。

【新美主査】 それでは、続いてテレサ協のほうからお答えいただいて、その後、中込さんにさらにコメントがあればお願いしたいと思います。

それでは、テレサ協のほうからよろしくお願ひします。

【テレコムサービス協会MVNO委員会井原消費者問題分科会主査】 MVNOの井原

でございます。御質問ありがとうございます。

こちらのほうなんですけども、実際にスマートフォンの購入に関しての競争という意味では2種類ございまして、1つはランニングコストの比較、もう1つがイニシャルコストの比較でございます。今回のお話はどちらかというといニシャルに対してのコメントである

と。いただいた御意見に関してということになるんですけども、先ほど述べさせていただきましたとおり、実際に大きなキャッシュバック等をMNOさん等に行われておるんですけども、実際に例えば5,000円、利用者に対して還元するといった場合でも、月額が大体MVNOだと平均でも2,000円を切る、1,000円を切るようなサービスも多いという状況の中で、これが1か月の違約金しか適用できない、お客様に対してお約束できないということになりますと、イニシャルコストでの競争というのはほとんどできなくなるのではないかというような御意見として出てきているということでございます。

以上でございます。

**【新美主査】** 中込さん、いかがですか。今のお答えでよろしいでしょうか。

**【中込専門委員】** どう申し上げたらいいのか。そういう考え方もあるのかなということ、僕自身もまだ何か考えが足りないのかもしれないので、もう少しよく考えてみたいということで、御説明いただいたということで進めていただいて結構でございます。

**【新美主査】** はい、了解しました。

それでは、続きまして森さん、どうぞ御発言をお願いします。

**【森構成員】** ありがとうございます。私はQ T n e t さんに御質問をしたいと思えます。

スライドの12ページ以降なんですけれども、御意見があるというところなのですが、期間拘束契約に係る違約金に関する制限、その開通工事費のことですが、12ページです。

その、「意見を述べます」の下のところには2つチェックがありまして、第1チェックの赤いところから読みますと、「長期利用いただけるお客様には開通工事費も月額料金も安いため、始めやすく続けやすいメニューとなっております」。2つ目、「一方、短期で契約された方には相応の工事費をお支払いいただきたいと考えております」ということになりまして、この2つの文章を合わせて読みますと、この赤いところの下にある、「始めやすく続けやすいメニュー」ということは、結局のところ「始めやすく解約しにくいメニュー」ということとイコールなのではないかということです。

「続けやすく」と言いますと何となく抽象的で、しかもいい響きがありますけれども、長

い間続ければ工事費は請求しない。その間はもちろん請求しない。最後に請求すると決めておられるわけですから。しかし、請求するときにはどばっと高額な請求をするということで、これは解約しにくいようになっているのではないかと。始めやすく解約しにくいメニューなのではないかと思いましたが、どのように考えられますでしょうかということ。これが1点目。

2点目ですが、13ページの絵なのですが、「お客様の中には、長く利用する予定だから月額料金が安いほうが良いという方もいらっしゃいます」ということで、2人のユーザーの方、男性と女性。女性のほうが、「長く利用する予定だから工事費も月額料金も安いほうが助かるわ」と書かれているんですけども、我々が懸念している消費者像の一類型がこれでございます。長く利用する予定なのかもしれないんですけども、予定は変わるということです。そして、変わったときに解約できないようになっているところが問題だというふうに思いますけれども、これが先ほどと同じ問題があるのではないかと。

そして男性のほう、「いつやめるか分からないけど、やめるときに一括で払えばいいかな」ということになっているのですが、そんなことを言いながらハッピーな表情をされているわけなんですけれども、いつかはやめる。やめるときに、工事費が全く償却されずにそのまま請求されることになるので、それじゃやめられないじゃないかということになるんですね。

ですので、これは先ほどの、始めやすく解約しにくいサービスになっているのではないかと。この説明をイラストでしていただいているのではないかと思いますけれども、先ほどのことと併せて、私としては、そのようなサービスになっていると。つまり、始めやすくやめにくいサービスになっているのではないかと。このように受け取りましたし、また、それが問題だというふうに私どもは考えているわけですが、それについてどのようにお考えですかということをお聞きしたい。先ほどと同じです。なのでこれが1点。

2点目は、この論点④-2、14ページのものなのですが、これは先ほど中込先生からのお話もありまして、それもさることながら、これは10ページの事業者都合撤去の場合なので、発生するか分からない工事費という話ではなくて、事業者都合で撤去されましたならば、その撤去工事費の請求はこうですよという、そういう部分ですから、発生しないのだったら別にあれなんですけど、必ず発生する前提で、この10ページとしては書かれているところなんですけども、何で事業者都合の撤去工事についてこういう話になるのかよく分からないと思いますので、これについて教えていただければと思います。よろしくお願ひします。

【新美主査】 どうもありがとうございます。今、Q T n e tさんのほうに質問、コメントを含めて3点ありましたが、どうぞ、Q T n e tさんのほうからお答えがありましたらお願いします。

【Q T n e t 穂坂執行役員経営企画部長】 Q T n e tです。コメントありがとうございます。御質問もありがとうございます。

まず12ページの記載のところで御指摘があったかと思います。始めやすく続けやすい、しかし解約しづらいメニューになっているのではないかという読み方ができると。そういうふうなメニューになっているのではないかという御指摘を賜ったと理解いたしました。

ピンの2つ目の、「短期で解約された方については相当の工事費をお支払いいただきたいと思っております」という記載をさせていただいておりますけれども、ここでいう短期の解約というのは、少々我々も極端な例を想定したというのもあるのですが、例えばもう1か月で解約する、2か月で解約するというようなケースにおいて、工事費相当部分もお支払いいただけないというのはちょっと、実際に引込線等の工事を行っている立場からすると、それはちょっとつらいなというふうに思っています。

違約金等については全てメニュー等で明らかにしております、その部分も含めての市場での競争というふうに考えております、そもそも違約金がすごい高いからこの会社には入りたくないというふうな思われ方をすると、我々としては競争に負けるわけでございますので、今、我々が設定している違約金については、必ずしも市場全体としてばか高いとか抜けにくいとか、そういうふうになっているものではないのではないかとこのふうには思っております。

ただ、ガイドライン、こちらの議論の中で、いやそうじゃないんだということでございましたら、それは我々としてはガイドラインに従った料金設定をするのみかなというふうに考えてございます。

それから、撤去工事費の御指摘ですが、こちらは、必ず発生する前提でガイドラインとしては書かれているんじゃないかというふうに理解しておりましたけれども、そうではないよということでしたら、それは我々の読み方が間違っただけのことですので、それは御指摘に従って我々は解釈したいというふうに思います。

すみません、以上です。質問の意図を取り違えておりましたら、さらコメント、さら質問で御指摘いただければと思います。すみません、よろしく申し上げます。

【新美主査】 森さん、いかがでしょうか。

【森構成員】 ちょっとかみ合っていないと思いますので、もう一度御説明したいと思います。まず、前半部分ですけれども、論点④-1のほうですけれども、意見を述べますということで、12ページですね、その意見をいただいているわけですが、どこに対して意見をいただいているかということになりますと、このページの上のところ、p10として、下線部分だけ読みますけれども、「契約期間（期間の定めがない場合や、契約期間が24か月未満の場合は24か月間）に応じて低減した額を上限として利用者に請求することができます」というところに対してコメントをいただいているわけです。

ですので、先ほど、第2のチェックのところについて、そんな1か月や2か月でやめられたら工事費が回収できないというお話がありましたけれども、下線部にまさに書きましたように、期間に応じて低減されるということですので、すぐにやめるユーザーについては工事費が低減されない、実際にかかったベースでほぼほぼ請求できるということでございますので、御心配いただくことではないのではないかとということです。これが1点目。

それから、後半の事業者都合撤去工事費ですけども、事業者都合撤去工事費が発生したら請求できるというふうに書いているわけですので、発生したら請求できる、発生することを前提に記載されているわけで、発生するか分からないというふうに書いているのはそちらで書いていただいているわけですから、私は、これは発生する前提で書かれた事業者都合工事費の請求方法の規定だと思いますけれども、御社の御理解が、将来発生するかどうか分からないということになっていないので、むしろ今の御回答と、私の意識と全く逆なのですけれども、いかがでしょうかということです。よろしく申し上げます。

【新美主査】 最後の点が一番大事だと思いますので、どうぞ、Q T n e t w o r kさん、何かございましたらお願いします。

【Q T n e t 穂坂執行役員経営企画部長】 12ページの開設工事費のところについては、我々の標準の開通工事費としてユーザーさんに御負担いただいている今の額が3,000円という低額なものですから、その3,000円を全額、短期解約でも徴収していいよと言われても元が取れませんという趣旨で御発言をさせていただきました。

我々の今の料金を前提に意見を述べさせていただきましたので、そこはちょっとかみ合わなかったかなと思いますけれども、御趣旨としては了解いたしましたということでよろしいかと思います。

【新美主査】 どうもありがとうございます。

森さん、よろしいでしょうね。

【森構成員】 もちろん、そういう設定をされているから回収できないわけですし、回収できる設定にされたほうがいいんじゃないですかということは申し上げておきます。

【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、御発言をお願いします。

【石田構成員】 2点あります。最初はJCOMさん、その次がテレコムサービス協会さんです。

JCOMさんのところで、インバウンドについては適用除外としていただきたいという御発言がありましたけれども、やはり前の検討のときにもお話ししましたように、消費者が全てを理解しているわけではないと思うんです。チラシ等にしっかり書いてあったとしても、全て理解しているということではないと思いますし、またその時にオプションについて勧められたりとかいうこともございますので、インバウンドであったとしても除外はできないかと思います。

JCOMさんの場合、適切な対応がされているということですが、適切な対応がされればということが条件みたいになっておりますので、インバウンドは適用除外にする必要はないのではないかと思います。

次に、テレコムサービス協会さんのところでは、5ページ、10ページになりますけど、違約金の上限についてというところで、小規模なMVNO事業者にとっては魅力あるサービスを提供できない可能性があると考えているというようなお話とか、今、中込先生も同じところで御質問されましたけれども、利用者側から言いますと、やはり実際に使ってみなければ分からないというのが通信サービスです。

MVNOさんの通信サービスを使ったときに、つながりにくいとか、時間帯によっては色々あって、契約はしたけどすぐ解約したいといったようなときに、やはり違約金が高いということが問題となると思いますので、違約金の規定は必要と思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。いずれもコメントですが、最初のJCOMさんに対して、コメントをもう少し突っ込むと、これは私もちよっと伺いたいと思ったのですが、インバウンドの定義がどうもはっきりしていないんですね。

石田さんがおっしゃっていたように、情報収集ないしは探りを入れて、消費者の側から電話を入れたような場合、契約したいと思って電話をしたわけではないというようなときに、これをインバウンドと言うのか言わないのか。JCOMさん、これはどういうふうにお考え

でしょうか。

【JCOM小林マネージャー】 JCOMでございます。おっしゃるとおり、お問合せも含めてインバウンドというふうに理解しております。

【新美主査】 そうすると、これは石田さんの意見だと、それまで扱われるのは困るという、そういうことですね。

【石田構成員】 はい、そうです。

【新美主査】 これは、インバウンドをどうするのかということで議論がまだまだ煮詰まっていないところですので、これについては、なお詰めていかなければいけないというふうに考えております。

それでは、石田さんについては以上のような発言ですが、続きまして有賀さん、御発言をお願いします。

【有賀専門委員】 明治大学の有賀です。今、石田構成員が質問されたJCOMさんに対する質問で、重複します。JCOMさんがおっしゃっている、インバウンドについては適用除外を希望されるということなんですけれども、具体的に、もちろんインバウンドの定義にもよるのですが、適用除外にするということの意味は、結局、消費者が単に代替的方法によるので説明について了解していただければ足りなくて、事業者側としてやるべきこととして、書面交付と代替的方法の両方を提示することが必要だということになるのですが、このことは、電話勧誘における消費者保護という目的に照らして、そんなに過度な制約となり得るものなのかという、素朴な質問なんですけれどもいかがでしょうか。

【JCOM小林マネージャー】 JCOMでございます。まず、インバウンドの考え方でございますけれども、アウトバウンドと異なりまして、インバウンドにつきましてはお客様が何かしらお知りになりたいことがそもそもあって、それを事業者宛に架電されている状況というふうに理解しております。

そのために、アウトバウンドであれば事業者がお伝えしたいことがあって、それを一方的にお伝えするという流れになるかと思いますが、そこは規制すべきという御意見だと思いますけれども、インバウンドにつきましては、お客様がまずお知りになりたいことを解決できるように、JCOM側で御説明を差し上げてお客様が御納得いただけるというところがまずありきかと思っております。

その上で、お話の流れで、どうしてもその説明では御理解いただけない、もしくは、もっと聞きたい内容が違うということであれば書面をお送りしたり、もしくはケーブルテレビ

局から人を派遣することによって、フェース・トゥー・フェースでお客様に御納得いただけるまで御説明するといった手順を踏みたいという趣旨でございます。

以上です。

【新美主査】 有賀さん、よろしいでしょうか。

【有賀専門委員】 そうしますと、書面交付と代替的方法の両方を掲示すること自体は、それほど大きな負担ではないというふうに理解してよろしいのでしょうか。

【JCOM小林マネージャー】 私どもとしましては、まず手順を踏みたいというところを申し上げております。

お客様からお問合せをいただいた際に、どういった御趣旨、御意向でお電話をいただいたかというところをまず理解してさしあげた上で、解決をしたいと。その上で、必要であれば書面交付の御説明をしたいと、そういった順番でございます。

以上です。

【新美主査】 よろしいでしょうか。それでは続きまして、今度は長田さん、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。それぞれいろいろなところに質問や意見があったわけですが、結構、今までの先生方と重複はしていますけれども一応申し上げたいと思います。

まず、Q T n e tさんのところで、もう大勢の方が御指摘をされていて、12ページのところで、私もすごく変だなと思ったのは、開通工事費を月額料金に乗せていない、乗せ換えはしていないというふうに言っているらしいです。

そうすると、乗せていなくても、でも短期で解約された人には払ってもらいたいということなのだと思いますけれども、乗せていないと言いながら、結局はすぐやめられたら回収できないというふうにおっしゃるといことは、結果的には、長期契約をした人から、その長期の間に開通工事費を回収しているということになるんじゃないですかというのは、ちょっと申し上げたいなと思っていました。

いろいろなやり取りの中で意見も整理されたと思いますけれども、とても分かりやすい資料を作ってくくださったがために、非常に問題点も明らかになったかなというふうに思いました。

次に、KDDIさんなのですが、まず1つは、撤去工事費のところをいろいろ考え方を書いてくださっているのですけれども、5ページや6ページでいろいろ説明していただいて

いる事業者間での問題、まだまだ協議中の部分を解決していないからといって、それをそのまま利用者に請求してもいいよねというふうな御主張だと思いますけれども、いえいえ、そこは何とかきちんと事業者間の協議を進めて、消費者への請求のところを単純に、ただ整理ができてないからやってもいいよねとおっしゃるのは、ちょっとどうなのかなというふうに思いました。

それから8ページの解約誤認、解約忘れのところ、「通信の秘密に該当する情報を利用した通知サービス」というふうに書いてあって、ちょっと勉強不足で分かっていないのですが、これは具体的にはどういうサービスのことをおっしゃっているのか教えていただきたいなというふうに思いました。

それからJCOMさん、今の御指摘のあったインバウンドのところ、丁寧にやっていたらしゃるわけだし、電話で例えば申し込まれたからといって、すぐその日、その場からサービス提供できるというようなものでもないんじゃないかなと思うので、丁寧にそこは書面交付や、そうでない場合をちゃんと提案していただいてということをやってさえいただければいいわけで、こんなふうにインバウンドを規制の対象外とするということをお申出になっている趣旨がよく分かりません。

むしろこれは、ちゃんとやっていない人たちに対して、インバウンドであってもきちんと書面交付しましょうねということを申し上げたいわけですから、それをJCOMさんが要望されるのはちょっと変だなというふうに思いました。

それからテレサ協さんのMVNO委員会さんの5ページの資料のところ、割引の金額のところ、割引施策については一律で考慮しないでというのがMVNO各社からの意見の2つ目のボツのところを書いてありますけれども、定価設定で考えてほしいと。ひと月当たりの利用料金相当額は割引前の定価設定とありますけれども、この場合の定価が幾らというか、どのくらい高いことになるのかはあれですけれども、実際のサービスが全て割引で行われている場合の定価の考え方というのは、やっぱり厳しく考えられるべきであって、ここはちょっと、こういうふうにおっしゃられているからといって、そのままのみにはできないなというふうに思いました。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。コメントが主でしたが、KDDIさんに、資料の8ページについては明確に御質問があったかと思しますので、その点、KDDIさんから御説明いただけたらと思います。

【KDDI 山本渉外統括部長】 KDDI の山本でございます。長田先生から2点御質問いただいたと思っております、1点目は、転用の協議がまだ調っていないから請求するんだという趣旨ですかと聞かれたと思っております。

私ども申し上げたかったのはそういうことではなくて、まず、現時点で費用を請求させていただいている状況を説明させていただいた上で、ただ、転用というものが進めば、今後この協議が進めば、お客様に請求をすることが減る、そういった対象のお客様が減っていくということが解決の筋道になるということをお示ししたかったということでございます。それが1点目でございます。

それからもう1つ、資料のスライドの8、こちらのほうは、他社様でそういうサービスをされているかどうか、正確に私どもは全てを把握しているわけではございませんが、総務省様がお示しになられたガイドラインの中に書かれているもの、もうここに書いてあるとおりで、電気通信サービスが一定期間利用がないときに、あなたはこれを使っていませんよと。それをお客様に対して通知をするサービスと書いてあるので、これ以上のことではないと思うんです。

もし、こういったサービスをやるのだとすれば、それは通信の有無、発生しているかどうかを見ることになるので、これは通信の秘密に抵触することになるのではないですかと、我々としてはとても心配しております、その場合は当然に、利用者の同意、個別具体的かつ明確な同意を得ることによって違法性が阻却されるといいますか、法に触れない形になると、そう解釈すればよろしいんですねということを、総務省様に確認を求めたという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。

長田さん、よろしいでしょうか。

【長田構成員】 はい、分かりました。

【新美主査】 それでは、続きまして齋藤さん、どうぞ御発言をお願いします。

【齋藤専門委員】 齋藤でございます。3つ質問があったのですが、1つはQ T n e tさんの御発表と、それからKDDIさんとJCOMさんなのですが、まずQ T n e tさんの御報告について、森さんからかなり具体的に御質問をしていただいて、そのお答えを踏まえたやり取りと御意見をいただいたので、ほぼ私がお聞きしたかったことはそこに表れていましたので、それは先ほどのやり取りで了解をしましたので割愛をします。

それから、KDDIさんの先ほどのスライドで申し上げますと、5ページ目と6ページ目の引込線を転用できるケースで転用可能なパターン等の紹介をいただいているのですが、協議中で、協議が調べば、この転用に関する費用等の請求がなくなる方向に行くという御指摘があったのですが、教えていただきたいのは、どうして転用ができないという状況になっているかについて、理由として、まず1つは技術的な理由なのかということを知りたいことが1つ。そうではなくて、契約あるいは法律的などといいますか、そういう理由でこの転用ができないのか。あるいは、そうではなくて、事実上といいますか、営業政策上といいますか、事業上といいますか、その他の理由によってこの転用ができないということなのか。あるいは場合によったら4つ目の理由があるかもしれませんけれども、どうしてこれが転用ができないということになっているのか、できれば具体的に問題状況を教えていただければと思います。

それを明らかにしていただくと、何か利用者にとって適切な対応が、検討ができる方向が見えてきたりしますので、その点をお願いしたいというふうに思います。

それからJCOMさんについては、先ほど来ほかの構成員の皆様方の御質問にもありましたように、「インバウンド」という言葉と「アウトバウンド」という言葉は、よくこの業界といいますか、この電気通信村ではよく出てくるんですけれども、この言葉遣いは、発言をされる方によって意味内容が違っていたり、中身がきちんと定義をされていなかったりしますので、ちょっとマジックワード的に使われているのですが、皆さんの御発言を聞いていますと、その点の整理がされないで議論がされているので、非常に混乱しているという印象を持っています。

例えば、JCOMさんの6ページ目のスライドを見ますと、特商法の例が挙げられていますけれども、このような整理も決して特商法上できる、こういう整理がし尽くせるかというところでもないわけでありまして、特商法の適用除外の26条の規定の考え方と、今般、今議論をしている電気通信事業法の説明義務の履行の実質化をするための電話勧誘における説明の方法についての義務づけと、法の規制構造の違う場面を議論しているわけでありまして、この辺はもうちょっと、インバウンドとかアウトバウンドというふうに非常に大ざっぱなくくり方ではなくて、具体的な問題状況ごとにきちんと整理をしていただいた上で御検討いただければというふうに、特にJCOMさん御発言の点から考えると、これはコメントとしてお願いをしたいと思います。

そういう意味では、今回の事務局の御提案というのは適切ではないかというふうに考え

ております。

したがいまして、質問としてお答えいただきたいのは、KDD I さんをお願いした点だけで結構ですので、よろしくお願いいたします。

**【新美主査】** ありがとうございます。それでは、転用に関連する御質問がありますので、どうぞ、KDD I さん、お答えいただけたらと思います。

**【KDD I 山本渉外統括部長】** KDD I の山本です。スライドの5で説明させていただきますと思います。

この転用の議論は、あくまでも私どもがNTT東西様の資産である引込線を使ってビジネスをさせていただいているという前提でございます。

一番分かりやすいのは、転用先が、一番右の欄、これはケーブルテレビ事業者ですとか、あるいは電力系さん、地域系事業者様のサービスに転用できるか。これはさすがに、NTT東西様の資産である引込線を他の事業者に転用って、多分、物理的に難しいのかなというふうに考えております。これは技術的な問題、そもそも資産が誰のものかなので、これはNTTさんの問題だと思っています。これは難しいでしょうと。これは協議でどうにかなるものではないと理解しています。

一方で、同じくNTT東西様の引込線を使うサービスとしては、私どもと同じように、他社、別の事業者様が同じように接続で引き込んでいるパターン、あるいはコラボとって、NTT東西さんのシェアードの物理的な線を使って、卸モデルでサービスを提供される場合。この場合は、同じNTT東西様の資産ですから、フレッツで転用できるのであれば、技術的に不可能であるとは弊社は思っておりません。

ただし、もろもろのいろいろな運用ルール、それはユーザーの請求とか様々なシステムというのが関係する事業者様で、多分調整は何らか必要であろうと思っておりますので、この辺りの運用ルールというものを丁寧に事業者間で協議しないと実現できないというふうに思っておりまして、ここを私どもは協議をさせていただきたいと思っているという状況でございます。

以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。

齋藤さん、よろしいでしょうか。

**【齋藤専門委員】** 転用先が違って、どうしてこう区別がされてしまうのかがちょっとよく理解できなかったのですが、今の御説明で大体ですけど、詳しいことまではあれですが、

理解しました。ありがとうございます。

【新美主査】 どうも。それでは、続きまして大澤さん、どうぞ御発言お願いします。

【大澤専門委員】 法政大学の大澤です。各社様とも非常に詳しい説明をいただきまして、本当にありがとうございました。既に多くの構成員の先生方がかなり意見とか御質問を出されておりますので、大体重なっているところも多いのですが、まず1点目ですけど、これはもう質問というよりは意見になります。

といいますのは、森先生が既にかなり詳しく御質問をなさってくださいました。私は全く同じ疑問を感じました。QTさんに対する疑問でした。初期の工事費の話で、私も、じゃあその工事費はどうやって取っているんだろうかというのが素朴に気になったわけです。

今回のこのガイドラインなどの改正の趣旨というのは、ソフトバンクさんのスライドでいいますと3ページのところに、要は解約時に発生する費用ということで、その他違約金、開通工事費、撤去工事費、解除料というふうにいろいろな費目が分かれた形で、しかし、各社でその設定が違うというのが、この図で非常によく分かるわけです。

解除料というのは障壁の1個に過ぎないんだというのは、それはおっしゃるとおりだろうと思います。むしろ問題なのは、撤去工事費、開通工事費というのが、解除料とかいろいろな費目に分かれていることによって、かえって消費者から見ると、費用の違いとか、あるいは金額、実際に自分はどれぐらい工事にお金がかかったのかとか、そういうのが分かりにくくなってしまっているというところが問題だと思います。それは今回、例えば工事費もここまでは取れます、特にそれも消費者が実際に利用した期間に合わせて、ここまでは取れます、でもこれ以上は取り過ぎですということを、それぞれ費目ごとに明確にしているというのは、これは費目を変えることによって、結局、消費者が解除したときに結果的にはすごく大きな金額を取られてしまうとか、あるいは逆に消費者が解除しにくくなっているということを防ぐためだというふうに私は理解しています。

その他は、森先生がおっしゃると全く同じ感触を持っています。

2点目です。これで終わりにしますが、インバウンドの件ですけど、これは齋藤先生がおっしゃるとおりで、「インバウンド」「アウトバウンド」という言葉が統一的に使われているのかというのは、私も先ほどから伺っていてちょっと疑問を感じております。

JCOMさんが特定商取引法の電話勧誘のところの規定を出しながら説明して下さっていますが、これはすごく雑駁な整理ですけど、電話勧誘というのは確かに事業者から電話をかける場合を想定しています。他方で、特定商取引法の中には通信販売の規定があって、

こちらが消費者のほうから、例えば今ですとインターネットの通販とか、消費者からアクセスする場面というので通販の規定というのがありますし、その中では確かに消費者からアクセスはするのですが、その分、例えば広告規制というのが厳格にありますし、あるいは消費者が意図しない形で、自分からアクセスはしたのだけれど、意図しない形で思ってもいない契約をするのを防ぐような規定というのでも厳しく設けられていますので、どちらからアクセスするかということだけで一概にルールを設けるか設けないかというのは、なかなか決めにくいのかなという印象を持ちました。

あと、むしろJCOMさんは、私も伺っていて、かなり丁寧になさっているんじゃないかなと思いました。要は、電話をかけてきてくれた消費者に、まず電話で説明をして、それで、もうこれでいいです、十分分かりましたということであればこれで終わり、分からなければ書面を渡すと、たしか先ほどおっしゃっていたと思いますので、まさに今回のガイドラインというのはそういうことを想定しているのかなというふうに思いました。

要は、きちんと丁寧に電話で説明して、それで納得してもらえれば別にそれでいいけど、例えば消費者が趣旨を理解しないまま電話で打切りということを防ぐという趣旨があるんじゃないかというふうに理解しましたので、私自身も、これは意見ですけど、そこまで丁寧にしてくださっている以上、あまりこれからも変わらないんじゃないかなというふうな印象を持ちました。

以上になります。

**【新美主査】** ありがとうございます。コメント、それから特商法についての説明も加えていただきましてありがとうございます。

続きまして、それでは黒坂さん、どうぞ御発言をお願いします。

**【黒坂構成員】** 慶應大学の黒坂でございます。コメント・質問・コメントの順番で参ります。手短かに参ります。

まず、今、大澤先生、また先ほど森先生もおっしゃっていたQTさんの、とりわけ撤去工事費のところについては、私も両先生や各委員の御意見に賛同するものです。ちょっとこのQTさんの御指摘については、私は同意できるものではありません。

さらに足して申し上げますと、一定程度、事業者の営業の自由を勘案しながら、省令であるとかガイドラインは策定されるべきものでもありますので、ここは個別詳細の状況を見ながら、消費者にとってできる限り状況がいいものを目指していくという意味で、今、事務局が示している案に私は改めて賛成するものでございます。

続いて質問が、これはKDD Iさんの、先ほど長田先生から御指摘があった解約誤認、解約忘れについての通知サービスのところについてです。

これはKDD Iさんに御質問なのですが、先ほど長田先生とのやり取りの中で、通信の秘密に該当するのではないかというお話がありました。それについては、私は該当する可能性があるというふうに思っておりますが、一方で、正当業務行為に該当しないのではないかという8ページ目の趣旨の御説明がありますが、ここについて、長田先生とのやり取りの中では御説明がなかったと思います。

通秘に該当する可能性が、あるなしで言えば私はあるとは思っていますが、一方で、総務省が最近出している、例えばゼロレーティングのガイドラインですね、令和2年3月に出されているガイドラインでも、料金に関わることについて、一定程度正当業務行為であるということ、これは以前からの解釈でもあろうかと思っておりますけど、みなしているところもあります。

その法の精神、法の趣旨と今回の話というのは矛盾しているものではないというふうに私も思っておりますので、KDD Iさんが正当業務行為に該当しないと主張されている、その理由について教えていただければというのが2つ目、質問でございます。

3点目、これはテレサ協の御説明に対してのコメントで、12ページのところに当たりますが、「本件の対応費を自社の努力だけで吸収することが難しい事業者もあるため、利用者へ負担いただくことを可能とさせていただく」ということではありますが、ここについては、おっしゃっていることの趣旨であるとか、あるいはテレサ協さんであるがゆえに様々な事業者さんの意見を、総論というか最大公約数的に集約されているということは一定程度理解はしているつもりではありますが、ここを素直に「はいそうですか」というふうに認めてしまうわけには私はいかないというふうに思っております。

発生するコストについて利用者への負担を強いるのであれば、それについて相当程度合理的な説明が求められるものだというふうに思っておりますし、とりわけ、これはサービスを始めるときではなく解約の話でもあるので、消費者としてはほかに選択肢がない状態、やめるかやめないかということしかない状態でもありますので、その観点からも、ここは一律に利用者へ負担することを可能とする、いいですねという話にはならないというふうに思っておりますので、その条件については、この御指摘のことをかなえるためには、相当程度条件を規定し、判断する必要があるのではないかというふうに意見をさせていただければと思います。

すみません、長くなりましたが以上です。

【新美主査】 KDDIさんに質問が投げかけられておりますので、お答えいただけたらと思います。よろしくお願ひします。

【KDDI山本渉外統括部長】 KDDIでございます。もしかしたら私の先ほどの発言が誤解を招いたかもしれませんが、私どもとしては、この通知サービスというのは通信の秘密に抵触すると考えています。

通信の秘密の侵害、抵触するというのは、例えば課金・請求のために中をのぞく、これも本来は通信の秘密に抵触する、侵害するのだけれども、さすがに課金・請求のための、これは正当業務行為であるというふうに一般的には理解されている、解釈されているというのが弊社の理解でございます。

では今般の、一定期間利用がない場合にそれをお客様に通知してあげるサービス、これは課金・請求というところをさらに一步踏み込んでいるのではないか。

つまり、通信の秘密の侵害を前提とした上で、課金・請求までだったら正当業務行為でいいんですけども、それを通知してあげるサービスというのは正当業務行為の範囲を超えてしまっていますよねと。なので、それが違法にならないためには、個別具体かつ明確な同意を、そのサービスを利用するお客様に対してあらかじめ同意を取得しないと、通信の秘密を侵害することになるのではないかと確認を求めているという趣旨でございます。

要は一言で言うと、約款を書き換えればいいよねというレベルではないですよ、もっと重く受け止めるべきですよというのが弊社の考えでございます。

答えになっておりますでしょうか。

【新美主査】 よろしいでしょうか。

【黒坂構成員】 黒坂です。ありがとうございます。まず、通秘に該当する可能性があるということは私も理解しております。その上で、正当業務行為に該当するかないかというところについて、もう少し丁寧な判断が必要であろうというような御趣旨でここをおっしゃっているということについては、御説明の内容は理解いたしました。

これは恐らく事務局にも検討いただいて、何らかの整理が必要なかもしれませんが、少なくとも私の立場だけ簡単に申し上げますと、正当業務行為に該当しないので同意を取るというようなことは、手続上は該当しない場合は同意を取ってやりましょうということは当然ではあるのですが、一方で、これはもう一般論に近い話でありますけれども、何でもかんでも同意を取ればオーケーということでも私は必ずしもないと思っておりますし、消費者

保護の観点で、利便性を高めるということについて何ら違法性がない、あるいは消費者の利益に相当程度かなうというようなことであるとするのであれば、そこは事務局の整理の下に、同意のような手続を必ずしも必要としないような方法というのを模索するというのもあり得るのではないかというふうに思っております。

この辺については、今日は時間もないと思いますので、また事務局とも私のほうとも相談させていただきながら、今後考えていければというふうに思っております。ありがとうございました。

以上です。

【新美主査】      ありがとうございます。

それでは次に、中央大学の西村先生、御発言よろしく申し上げます。

【西村構成員】      ありがとうございます。中央大学の西村でございます。手短かに質問を2点でございます。先にソフトバンク様、そしてKDD I様という順番で質問させていただければと思っております。

最初にソフトバンク様の資料の3枚目の図を見ますと、やはりいろいろな解約時の費用というものがばらばらであるということが各社の間で確認されたと思いますし、右に書いてあります、一要素であると同時にということではありますが、これは一要素であるからこそ、消費者への影響もそれが積もり積もって非常に大きなものになるというような理解も可能かなと思っております。

ただ、そうはいいまして、ソフトバンク様の4枚目の資料で、解約時費用を全体としてルール化する必要があるという御指摘もされておられますが、この4枚目の御指摘と、2枚目の資料で解約時の上限規制が過剰ということのつながりが、少し私には理解ができませんでした。解約時の費用の全体のルール化というのであれば、解約時の上限規制というものも入ってくるのではないかなと思った次第でございます。2枚目と4枚目の関係を教えていただければと思っております。

2つ目、KDD I様につきまして、先ほど申し上げましたソフトバンク様の資料3枚目の、このような、例えばでございますけれども撤去工事費用がある業者とない業者という存在、そのほかの違約金がある業者とない業者が存在している。

例えばこれは、KDD I様の6枚目の資料において、事業者間において請求がありなし等、これに基づいて、あるいはこれを根拠に、ソフトバンク様の資料でこのような違いが生まれてきたと理解してよいのかという質問でございます。よろしくお願いたします。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、まずソフトバンクさんのほうからお答えいただいて、その後KDDIさん、お願いします。

【ソフトバンク吉岡通信サービス統括部長】 ソフトバンクです。当社の考えは、基本的には最初に申し上げているのですが、規制というものは基本的には最小限であるべきというのが基本のスタンスです。ですので、上限規制というものも本当はないほうが望ましいのだろうなというふうに考えております。

今回は、解約時の費用に規制を入れられるということなのであれば、決して部分的にはならず、全体を見据えたルール化ということが必要じゃないでしょうかということをお願いしております、今その方向で考えられているということなので、その部分に関しては、ちゃんと視野に入れていただいているのだなというふうに考えているということなのですが、これで答えになっていますでしょうか。

【新美主査】 西村さん、いかがですか。

【西村構成員】 少し分かったような分からないような形でございますけれども、取りあえず時間もございますので、この点につきましては、また引き続きいろいろと御検討いただければと思っております。

以上でございます。

【新美主査】 では、KDDIさん、どうぞよろしくをお願いします。

【KDDI山本渉外統括部長】 KDDIでございます。この撤去工事費の請求があるなしについて、弊社ではスライドの6でございます。これは、ソフトバンク様の資料、スライドの3でしょうか、こちらとの関係について、これはソフトバンク様と事前に調整しているわけではないので、ソフトバンク様の資料についてコメントは差し控えますが、弊社としては、NTT東西様の引込線を使っている事業者は大きく3つに分かれていますというふうに御指摘をしております。

一番下がNTT東西さん自身、これはNTT東西さんの約款を見ると分かりますので、撤去工事費はNTT東西さんは請求されていないのでしょうか。先ほど申し上げたように、実際は恐らく何らかの委託工事の事業者さんに費用は、恐らくNTT東西さんもお支払いされているのですが、そこはNTT東西さんがまぶしてといいますが、個別に料金を請求していないというポリシーをNTT東西さんとして判断された、それは一つの考え方だと思っています。

一方、卸について、これは先ほど申し上げましたように、ちょっと我々は中をのぞき見る

ことができませんので、これは勝手な想像ですが、何となくこれは、卸の取引条件も、NTT東西さんが卸事業者さんに撤去工事は請求されていないのではないかと。だから請求、エンドユーザー様に、ドコモさんあるいはソフトバンクさん、その他のクラウド事業者さんは撤去工事費を請求する必要もないのではないかとというふうな、これは勝手な想像でございます。

一方、私ども接続の場合は、お客様が撤去するとなると、これは確実にNTT東西様から撤去工事費を請求されてしまいます。未償却部分についても、まとめた額を一括で請求することを求められてしまいます。

そこはビジネスモデルとして、これは費用構造に違いがあるのだ、私どもはそういうのを踏まえて請求をさせていただいているというところのビジネスモデルごとの違いというものを、参考までに、一部推測も含めていますが、比較のためにお示しをしたという趣旨でございます。答えになっておりますでしょうか。

**【新美主査】** どうもありがとうございます。あと木村さんとMVNO委員会さんからの発言希望がございますが、司会者の不手際で予定の時間を少し過ぎておりますが、もう1つ議題がございますので、若干の延長をお願いした上で、次に進めたいと思います。

まず木村さん、御発言をお願いします。

**【木村構成員】** すみません、時間がないので手短かに。質問に出遅れてしまいましたので、大体の疑問は解決したのですが、私がまだ解決していないものだけをお願いします。

今回、説明をいろいろ聞かせていただいて、解約の工事費というのがスイッチングコストになっているのだということはよく理解できました。

その上で、KDDIさんの4枚目のスライドなんですけれども、転用もしくは残す、そういった撤去というところで、利用者から、例えば転用の場合はいいんですけれども、残置と撤去の場合は、これは選べるとか、KDDIさんのほうでどちらかにされるというところで請求費用も違うという理解でよろしいのでしょうか。そのところを詳しく教えていただけますでしょうか。お願いします。

**【新美主査】** この点、KDDIさん、どうぞお答えいただけたらと思います。

**【KDDI山本渉外統括部長】** KDDIでございます。正確に申し上げますと、以前のサービス、かなり大分前にauひかりを契約されたお客様の場合は選択ができるという形になっております。

一方、それは、現状といたしますか、現時点で新しくauひかりに加入いただくお客様につ

きましては、申し訳ございませんが、こちらは選ぶことができずに撤去という形とさせていただきます。

これは、残置をした場合に、お客様は当然、解約されていますからお客様からサービス利用はいただけませんが、私どもはこれが残る限り延々とNTT様に接続料をお支払いし続けることになりまして、当初はそれでも行こうと思っていたのですが、やはりなかなか事業への影響も大きいという形で、現在は残置という形は弊社としては厳しいという判断をして、今は撤去という形をさせていただきます。

以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。

木村さん、よろしいでしょうか。

**【木村構成員】** 分かりました。ありがとうございます。

**【新美主査】** それでは、MVNO委員会のほうから、長田さんへの御意見に対して少し説明したいということですが、できるだけ簡潔にお願いします。

**【テレコムサービス協会MVNO委員会井原消費者問題分科会主査】** お時間がない中申し訳ございません。MVNO委員会の井原でございます。

御意見を頂戴したのは、当委員会の5ページで違約金の割引についてということだったかと思われまます。まず、こちらの意見を頂戴したのは規制対象事業者になっておりまして、現在も違約金の上限額が1,000円の事業者でございます。

趣旨としましては、モバイル通信とは異なるサービス、例えば固定回線とか電気について、システム上で別管理をしている場合もあるために、そのような契約状況が異なるものに関して違約金を反映するということが難しいというものに対してのコメントでございます。

決して高い違約金を請求したいとかそういう意味ではないということは御理解いただければと思います。

以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。

長田さん、今の追加の説明でよろしいでしょうか。

**【長田構成員】** はい。ちょっとそのように読めませんでした。分かりました。

**【新美主査】** また、それは後ほど議論の機会を設けたいと思います。

それでは、この議題については、時間の都合もございますので以上にさせていただきますと思います。

最後の議題になります。事務局から御説明をよろしく申し上げます。

【関沢消費者行政第一課課長補佐】 事務局でございます。資料3を御覧いただければと思います。苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォースの開催要綱案でございます。

1の目的でございます。9月10日に公表させていただきました報告書におきまして、検討会の下に苦情相談の処理の在り方について検討するタスクフォースを設けて、来夏を目途に一定の結論を得ることが適当とされたことを踏まえ、電気通信事業分野における消費者トラブルのうち、個別の事業者との間では円滑に解決に至らないものについて、問題の切り分け、解決のモデルケースの停止等を行うことで、効果的に解決し得る体制の在り方について、既存の仕組みとの役割分担を含め検討を行うことを目的として設置をするものでございます。

3の検討事項につきましても、目的と同様でございます。

4の(1)構成員とオブザーバーは別紙のとおりしており、2ページ目を御覧いただければと思います。

現状の構成員・オブザーバーの案でございますけれども、今回検討会に加わっていただいております市川先生、齋藤先生、中込先生、長田先生、新美先生に加えまして、電気通信事業者協会の奥田様、消費生活コンサルタントの木村様、それから一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟の吉田様に構成員として加わっていただき、また、オブザーバーとしてテレコムサービス協会、それから日本インターネットプロバイダー協会に御参加いただくというような体制で考えているところでございます。

簡単ではございますが、以上でございます。

【新美主査】 御説明ありがとうございます。今御説明いただいたとおり、適切な苦情相談処理体制の在り方について集中的に御議論いただくために、本検討会の下に苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォースを設置するということにしたいと思いますが、そのような計らいでよろしいでしょうかということでございます。

何か御意見、御質問ございましたらよろしく申し上げます。

御異議がなければそのように進めさせて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】 特に御発言の御希望がございませんようですので、それでは、どうもありがとうございます。今の事務局の提案に基づいて、手順を進めてまいりたいと思います。ど

うもありがとうございます。

それでは、司会の不手際で随分時間を過ぎましたが、本日の議事はここまでとしたいと思います。

次回の会合におきましては、本日発表いただいた御意見やそれを踏まえた構成員・専門委員の皆さんからの御意見を踏まえまして、制度見直し案に修正が必要かどうかを御議論いただきたいと思いますと考えております。

それでは最後に、次回検討会のスケジュールにつきまして、事務局から御連絡をお願いいたします。

**【関沢消費者行政第一課課長補佐】** 事務局でございます。本日の制度見直し案への追加の御意見、ヒアリング資料に対する御質問があれば、今週金曜日、8日までに事務局に御連絡いただければと思います。

ヒアリング資料への御質問につきましては、事務局で取りまとめた上で事業者等に確認いたしますので、事業者等におかれましては御回答いただければ幸いです。

また、次回検討会につきましては、10月27日、水曜日、10時から12時で開催予定としてございます。

また、本日設置を認めていただきました苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォースの第1回会合につきましては、10月19日、火曜日の10時から12時で開催予定でございます。

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、第36回会合を終了したいと思います。本日も非常に熱心な御議論をいただきましてありがとうございました。また、発表していただいた事業者の皆様方、丁寧な御対応を感謝申し上げます。

これにて失礼させていただきます。どうもありがとうございました。