

## 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（第12回）

令和4年2月16日

### 1. 苦情相談の傾向分析の結果、随時調査の結果

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】（資料12-1-1、12-1-2に基づき説明。）

【TCA 奥田オブザーバー】（資料12-1-3に基づき説明。）

【全携協 瀧澤オブザーバー】（資料12-1-4に基づき説明。）

【長田構成員】 総務省からの御報告を拝見し、F T T Hの場合の電話勧誘の課題というのは大きいなと思っています。特に今、固定電話を敷設している方が大分減ってきていて、やはり家電のある家、電話のかかってくる対象のところにいる高齢者の率は多分上がっているのではないかと思います。なので、これをどうやって防いでいくかということで、一つはN T T東西がやっていらっしゃるように、まず、電話勧誘を受けたくない方の登録といったものをもう少し幅広く広げて、そしてまたそれを大きくうたっていくことも大切なのではないかなと思いました。またいろいろな知恵を集めて、ここは対応していくべきではないかと考えました。

【石田構成員】 総務省のまとめの中で、MVNOの解約の電話が繋がらないなどがかなり多くなっていたので、非常に問題と思いました。今回の改正で、そういったことのないように連絡先を設置するという事になったので、今後に期待したいと思います。

2つ、意見と質問があります。T C Aの資料9ページです。9ページの苦情の分析結果の1位が「通信品質」というところ、電波が入らないというようなものが載っていたので、これはとても重要かと思いました。消費生活センターでは、繋がらないというものについて個別の相談なので、どのぐらいそういう相談があるのかが分かりませんが、このように通信品質ということで出てくると、どういう状況下で繋がらないのかとか、各事業者によって繋がらないのかというようなことがわかると思いますので、改善に向けてT C Aの苦情が非常に役立つのではないかと思います。ぜひ役立てていただきたいと思いません。

それと、全携協にお伺いしたいのですが、これは質問です。総務省のまとめでは、認識していない料金の請求というようなことで、後から解約料がかかったりとか、また、例として載っていたかと思うのですが、特典という割引がなくなってしまうので、解約時にかなり高額な通信料が乗ってくるということでの苦情も事例の中に入れていましたが、そういった苦情についてはどの部分に分類されているのか分からなかったのもので、お伺いしたいと思います。

【全携協 瀧澤オブザーバー】 全携協の資料8ページ目を御覧いただければと思いますが、中分類で申しますと、左の一番上の①番に「料金プラン・通信料金の支払い」に入っております。その中にさらに小分類がございまして、例えば「思っていたよりも通信度が高い」とか、「心当たりのない請求」とか、この辺がまさに御質問のポイントかと思っておりますので、ここに入っております。

【石田構成員】 ありがとうございます。TCAさん、お問合せの分析、ありがとうございました。今後に向けてですが、例えば苦情の問合せの一番最後に書いてあったのですが、請求の内訳を確認したいとか、聞いたが分からなかったといったことだと説明不足ということもあるかと思っておりますので、今後も問合せの内容を細かく分析していただきたいと思っております。

【黒坂構成員】 私からは1点だけコメントをさせていただきます。

先ほど長田構成員からもお話がありましたFTTHですが、これはモニタリング定期会合をずっと継続して取り組んでいただいている一つの成果でもあると思うのですが、やはり定点観測をしていくと、FTTH、とりわけ電話勧誘の課題は常にほかよりも目立つ形で顕在化していることが浮き彫りになるかと思っております。FTTHという商材もそうですし、電話勧誘というアプローチもそうですし、商材とアクセスの方法、チャネルの問題等で、固有にこういう傾向を持っているのかなど、そろそろもう評価せざるを得ないようなところだと感じる場所もあります。

つまり、小手先ではなかなか対処し切れない構造的な問題がここにあるのかもしれないということこそそろそろ惹起させるというところだと思います。ここについて、モニタリングを継続的ないしは強化して取り組んでいくということはもちろん必要だと思うんですが、そろそろ何らかのより具体的なプロアクティブな方法を考える段階に来ているかもしれないと思

います。例えば電話勧誘以外の方法で営業される方々に、もっとより積極的にそういうアプローチを取っていただけるようなインセンティブを考えていただくとか、少し業界も含めて、総務省も含めて検討を深めていただくような時期に差しかかっているのではないかと。

実はもうこういったことを私、前回であるとか前々回ぐらいにも申し上げている記憶もありますし、ほかの方々も似たようなことをお考えではないかと思しますので、少しここは何とかしなければいけないのではないかという思いを今回も改めて強くいたしました。これをやってくださいとか、これをやるべきであるという強い進言ではございませんが、ぜひ業界と総務省が一体となって、この問題、少し構造の部分でありそうだとすることを前提に検討を深めていただけるとありがたいなと思った次第です。

**【新美主査】** 確かに黒坂構成員がおっしゃるように、電話という手段がある意味でマス対個ですから、この分野では双方向性が見られないという構想的な問題があるように思っていますので、今の黒坂構成員の御指摘、今後も視野に入れながら議論していく必要があるかと思えます。

**【森主査代理】** 長田構成員、黒坂構成員からありましたF T T Hの電話勧誘については、私も同じように感じておりまして、やっぱり客観的な数値として多過ぎる、その状態が続いているということは問題だと思えます。改善されていないということですので、これについては何かあってしかるべきではないかと私も考えております。

それ以外のところで2点ほど申し上げたいと思えますが、総務省の御説明の29ページで、ケーブルテレビのところ、点検という形で訪問に来て勧誘されたということが右の四角囲みの中に小さく書かれていますが、これは方法としては非常によくはない方法だと思いますので、何故こういうことが発生したのかということと対応策等について、もしケーブルテレビ連盟なり個々の事業者の方で御検討等されているのであれば教えていただきたいと思えます。これは方法がよくない勧誘だと思います。

もう1点、41ページですが、これは分析に賛成ということなんですが、2番目の丸の下のところに通信速度に関しての苦情は各サービスにおいて一般的には減少しているが、F T T Hに関しては横並び、または増えているということになっていて、それについての御説明として、やはり自宅で会議をする、あるいは動画を視聴するということが増えてきているので、そこに消費者の関心が集まっているのではないかという分析をされていて、

全くごもっともだなと思いました。そういう生活環境の変化が我々の電気通信サービスの消費者保護の検討課題としては非常に重要なものと考えられますので、こういった生活様式の変化等に注目して、適切な消費者保護の方法を考えていくべきであるなど認識を新たにしましたので、分析に賛成するという事を申し上げておきたいと思います。

【新美主査】 ケーブルテレビに関しては、これはT C Aに対する質問ということによろしいですか。報告書そのものはT C Aの報告の中にあった素材ですが。

【森主査代理】 T C Aの資料にもありましたか。では、お願いします。

【T C A 奥田オブザーバー】 先ほどは総務省資料に対する御意見だったと思ったのですが、こちらへの御質問内容をもう一度、お願いしてよろしいですか。

【森主査代理】 私、T C Aの資料でどこかというのは、しっかりと確認していなかったんですが、総務省の資料で言うと、29ページのケーブルテレビの苦情相談の項目ということで、新規契約のところの右側の四角囲みですが、ケーブルテレビ会社に点検と言って訪問され、勧誘されて、テレビとネットと電話の契約をした。しかし、勧誘に嘘があったのでやめたいとなっていて、この点検というところですね、これがあまりよくないと思いますので、発生原因等について、もしお調べであれば教えていただきたいということでございます。よろしくをお願いします。

【新美主査】 そうすると、これはT C Aよりも事務局の方ですかね。

【森主査代理】 そうですね、資料的にはそうだと思います。

【新美主査】 奥田様、どうも申し訳ありません。では、事務局の方で、こちらと、また黒坂構成員に対する回答もあるということですので、それで両者併せてお答えいただけたらと思います。

【片桐消費者行政第一課長】 まず、森主査代理に頂きました御指摘については、ケーブルテレビ連盟の吉田様からお答えいただくのがまずは良いかと思っております。

もう1点、黒坂構成員の御指摘の関係でございますが、まさにおっしゃるとおりでございます。これまでこのモニタリング定期会合におきまして様々指摘されてきたものが定点点観測をすると、同じようなことが同じように指摘されていると、苦情分析の結果として上がっているという状況でございます。こうしたことを踏まえまして、私どもとしても、今般、非常に問題として大きいと考えられましたF T T Hの特に電話勧誘について、電話という手段が非常に問題ではないかということで、電話勧誘であっても、原則として書面交付をした上で事前説明することを義務化するといったこと、また、解約時になかなか解

約できないといった苦情が多いということや、料金も含めて解約時にトラブルが多いということ踏まえまして、解約を遅滞なくできるようにすることの義務化、あとは今回、解約時に請求できる金額の制限といった制度改革を行うこととしたところでございます。こうしたことの結果が出るのはまた少し先かもしれませんが、引き続き定点観測をすることによりまして、この制度改革の効果を検証するとともに、もし問題がありましたら、さらなる措置について考えていきたいというふうに考えているものでございます。

【新美主査】 それでは、森主査代理の質問については、回り回ってケーブルテレビ連盟で答えられたらということですが、今日は御出席されておりますか。

【ケーブルテレビ連盟 吉田オブザーバー】 御指摘いただきました点検については、ケーブルテレビのサービスも一緒に提供しているということで、集合住宅にケーブルテレビの引込みをした際に、オーナー様や、分譲の場合は管理組合様と、マンション、集合住宅内のテレビの映りについて定期的に点検をするというお約束をした上で導入させていただいているので、それに基づいて点検を実施しているというのが実情です。その際に勧誘があったということについては、お客様との認識の違い等があってはいけないということで、きちんと事前にお知らせをしてから勧誘をするようにという取組をしております。その取組内容については、今日、この後、発表の時間をいただいておりますので、そこで細かく説明をさせていただこうと思っておりますので、そちらでお聞きいただければと思います。

点検実施の状況については以上でございます。

【北構成員】 私からは全携協に2つ、質問がございます。

13ページで、契約からの離脱を求める御要望が急減、通信を維持する必要性が高まっているのではないかと解釈されているようですが、実際、今、各社の解約率、解約数は高まっています。解約からの離脱の際のトラブルが減っているのは、様々なスイッチングコストの低下が図られたので、トラブルなく離脱しやすくなっているという解釈なのではないかと私は思うのですが、いかがでしょうかというのが1点目。

次の14ページで、オンラインの苦情はあまり店舗に持ち込まれないとのことですが、私がショップスタッフにヒアリングをしたところ、最近、特にシニアの方がオンラインで契約して、端末とかSIMが家に送られてきたものの、設定の仕方とか使い方が分からないので、それを持って来店されるというケースが増えているということでした。こういう

ケースというのは単なる相談なのであって、ここで言う苦情にはカウントされていないという認識でよろしいのでしょうか。

【全携協 瀧澤オブザーバー】 1点目の御指摘の13ページ目で、各社の解約率は確かに第3四半期の決算を見ても高まっているというのは御指摘のとおりだと思います。ただ、それはあくまで競争が活性化した結果であって、それと別に我々のほうで集めているこちらは苦情として認識したものになりますので、苦情として申し出たお客様の中で、とはいえ、契約は維持したいという気持ちが表れているのかなという意味ですので、一方で業界全体の解約率が高まっている話とは少し違うお話なのかと認識しておりますというのが1点目。

2点目のオンラインのところですが、確かに現場ではいろいろな苦情が持ち込まれていますが、2ページ目に苦情収集の仕組みがあるんですが、ある程度長時間対応になったものとか、二次対応を必要としたような苦情に絞って集めておりますので、どちらかというとハードな苦情を集めておりますので、そういう意味で言うと、ライトなお申出は潜在的にはほかにもたくさんあるのかなと思います。

【北構成員】 いや、1点目の質問を曲解されているようで、解約数自体は高まっているが、解約するときにトラブルになっていないのではないかと私が解釈をしたということですが。

【全携協 瀧澤オブザーバー】 御指摘の点については改めて検討してみたいと思います。この場ですぐに回答がなくて申し訳ございません。

【北構成員】 はい、分かりました。

【新美主査】 では、また分析の結果をお知らせいただきたいと思います。

【全携協 瀧澤オブザーバー】 はい、お願いいたします。

## 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12-2-1に基づき説明。)

【全携協 瀧澤オブザーバー】 (資料12-2-2に基づき説明。)

【テレサ協MVNO委員会 井原オブザーバー】 (資料12-2-3に基づき説明。)

【テレサ協FVNO委員会 岡本オブザーバー】 (資料12-2-4に基づき説明。)

【JAIPA 石前オブザーバー】 (資料12-2-5に基づき説明。)

【ケーブルテレビ連盟 吉田オブザーバー】 (資料1 2-2-6に基づき説明。)

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 (資料1 2-2-7に基づき説明。)

【森主査代理】 先ほど申しあげましたケーブルテレビの点検商法の件ですが、御説明いただきましてありがとうございます。状況がよく分かりました。

点検自体が法令による義務であるとは理解したのですが、やはり点検で中に入れてしまう以上は、御説明いただいたような点検商法と呼ばれないための工夫というのはなかなか難しいといえますか、非常にしっかりやっていたかかないといけないと思っております、御希望の方には有料サービスの御案内をいたしますということで、方針としてはそれで全く結構だと思いますが、具体的に点検対象のお家の居住者にしっかりと示すことというのは結構難しい。といえますのは、口頭で色々な言い回しがあるわけですね。御希望があれば有料サービスの御案内をしますということは、本当にそれであればいいわけですが、色々な言い方があると思しますので、トークスクリプト等も含めて、しっかりその趣旨が伝わるように、つまり、既に宅内に上がり込んできている状態でも、利用者が有料サービスは不要だと思ったらしっかり断れるという形のトークにさせていただく必要などはあると思っています。

いずれにしても、状況についてはよく分かりました。御説明ありがとうございます。

【市川構成員】 私は、コメントが2点でございます。1点は今、森主査代理がお話しになりましたケーブルテレビの話ですが、私はたまたま引っ越し前後も込みでケーブルテレビに入っていて、同じような形で説明を受けたことがあって、マイナスのお話ではありません、きちんとスクリプトに乗かって、もし御関心があれば、こういうお話もできます、そうでないのであればいいですよと非常にきれいにおっしゃっている機会に出くわしました。さきほど森主査代理がおっしゃったように、まさに連盟が多分苦労されていることだと思いますが、スクリプトなどをきちんと守ってもらうということをスマートにやられており、恐らく私がたまたまこういう立場であるということを差し引いて思い返してみても、とてもスムーズにきれいにやられていたので、そういう形が徹底されていくとよろしいのではないかとというのが1点目のコメントでございます。

もう1点は、私だけが毎回申し上げているように思うのですが、MVNOに着実に進められている実効速度、通信速度の縮減への取組についてです。今回ですと、ビッグ

ローブとイオンのものをイメージ的に出していただいておりますが、このようになってくれれば非常に望ましいということで、このモニタリングも含めて様々なところで申し上げてきたことでございますので、進捗されていって、きちんとこのように見えてきているのは非常によいことと思います。加えてフィルタリングの話も、もともと出ておりましたが、そこも取り組まれているということですので、先ほどのケーブルの話もそうですが、息が長く、きちんと徹底するのが難しいものではございますが、このようにモニタリングの場を使うといいますか、正しく利用者のためになることを進めていかれることというのは非常に望ましいことですので、引き続きこのように進めていただければと思っております。

**【石田構成員】** 私、森主査代理と同じ意見で、ケーブルテレビ連盟にお願いしたいのですが、高齢者の場合ですと、点検ということで家に点検にいらっしゃるわけですが、点検終わった後で勧められてということで、よく分からないまま契約したといった相談がありますので、やはり点検と勧誘はしっかり分けていただいたほうがトラブルがないのではないかと思います。そこで勧誘ではなくてこういうものもありますということでいろいろお知らせはよろしいかと思うのですが、その場でまた勧誘となりますと、どうしても分からないまま契約するという方も多いかと思いますので、しっかり分けていただいたほうがよろしいのではないかと思います。

あと、MVNOですが、今までの指摘事項に対することではないのですが、やはり電話がつながらなくて解約できないといった問題が多くありましたので、今後に向けて御検討をお願いしたいと思います。

**【新美主査】** 石田構成員の御発言、非常にポイントをついたところで、点検の際に勧誘が行われたとしても、ある意味で訪問販売的な要素もかなり強くなりますので、その辺、もう少し工夫したほうがいいのかという印象を持って伺っておりました。これは要検討事項ということでお願いしたいと思います。

**【長田構成員】** 今の石田構成員、森主査代理からの流れで、私もケーブルテレビ連盟にお話ししたいことがあります。いただいている資料の9ページでしょうか、丁寧にこういう項目を示してくださっているのは、私のマンションも放送が全部ケーブルテレビなので、それはよく分かっているのですが、囲んである「ご希望の方にはその他有料サービスのご説明を差し上げます。」という、この文言そのものが非常に曖昧だと思っています。マ

ンションが必須でケーブルで放送を受けていると、有料チャンネルの話なのか、それに加えて通信の話なのか、よく分からないところです。なので、勧誘であるということをもう少し明確にしてしまった方がいいのではないかと。それから、先ほどから皆さん御指摘のように、定期的な点検でいらした上で、時間も結構迫っている中で勧誘も一緒に行うというのは、いらっしゃる方にとっても、多分、非常に負担になると思いますので、ここはできれば切り分けていくことが大切ではないかと思います。それはもう相手が高齢者であろうが何であろうが、点検と勧誘は切り分けるという石田構成員の御提案には賛成です。

3. 実地調査の主な結果 (MVNOサービス)

4. WEBでの契約に関する利用者アンケートの結果

5. 消費者支援連絡会における意見交換の結果

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 (資料12-3-1、12-3-2、12-3-3に基づき説明。)

【黒坂構成員】 1点だけ、資料12-3-2、通信サービスのWEBでの契約に関する利用者アンケートの結果に対してのコメントでございます。

まず、この調査、非常に重要で、貴重なデータを集めていただき、分析もいただき、御礼申し上げたいと思います。説明にもありましたとおり、WEBでの契約は増加の一途をたどっていく方向にあらうかと思えます。一方で、本当にこれが契約として正しい手続を踏まれているのか、これは事業者の皆さん側の努力だけではなく、受け手である、契約主体であるユーザー側も、そもそもWEBを介した契約にどれくらい一定のリテラシーであるとか理解があるのかということも問われているわけですが、この調査を見ると、6割が契約内容を分かってないぞ、これでどうやって契約をしているんだといった話が正直出ているところもあり、かなり衝撃的な内容ではないかなと思っています。

とはいえ、まだ始まったばかりでありますので、これで今すぐどうこうということではないのですが、このモニタリング定期会合はまさしくこういうものを定期的に観測し、状況が改善していくのか、あるいは悪化していくのかということで施策に生かしていくということだと思いますので、ぜひ継続して取組を進めていただきたいということと同時に、各業界団体にも、この辺りについて、実態把握を少しずつ進めていただくような検討をい

ただくことが望ましいのではないかなと考えております。ですので、この調査をきっかけに、そろそろ少しずつ、ここは大規模にといいますか、力を入れてやっていただくということを御検討いただく段階なんだろうと思っていますので、ぜひ御一考いただければと、こういう次第です。

【市川構成員】 3点、コメントになります。1点は、今、まさに黒坂構成員がおっしゃったところと重なりますけど、今回のこの調査、座長も興味深いと仰せでしたが、まさに様々なことが見えてきて、定点的に連続して見ていることもそうですが、角度を変えてみると大きいことが分かるのだらうと思っています。要は契約をWEB以外でやる人、WEBでやる人でこれだけ変わってくる。それぞれの人たちの反応が違ってくる。その両方に対して、我々のモニタリング及び利用者観点で物を見ていくことが大事だと思います。我々はその両方をしっかりと追っておかないと、やはり利便性で人は動いていきますが、先ほど黒坂構成員がおっしゃったように、本当に分かっているのかといった話になったりするというところがテークノートすべきことだということが1点でございます。

もう1点が毎回言っているお話なんですが、資料12-3-2の32ページ、33ページ辺りになりますが、それぞれWEBでの契約でトラブルがあって、その後、どこの窓口を持って行って、それは解決したのかというところを見てまいりますと、それぞれ少しずつ違って、かつ解決しなかったというのは一定数、それになりにある。あとは、先ほど北構成員から御指摘あったように、例えばWEBで契約して持っているという話も出てくるというようなところもあつたりしますので、この辺り、どう動いていっているのかというのをきちんと見て行って、我々としては、まさにバスケットクローズではないですが、きちんと利用者を救えているかということを見ていくということが大事だと思います。こういうことがよく分かる資料となっております、これはモニタリングが役割の我々としては見ていくことが必要だろうと思ったのが2点目でございます。

3点目は、この後の指摘事項に入っておりますが、先ほどの事務局からのMVNOサービスの实地調査の御説明でも、オレンジ、赤字が多いとおっしゃっていましたが、かなり根幹に関わる場所に関して赤いところが多くなっています。例えばキャリアメールがないとかということについて、これだけ高いというようなことがあり、MVNOサービスが広がっていく上で大事なことの一つでもございますので、この辺はまさにきちんと見ていくことが必要であらうと感じました。

【森主査代理】 私もコメントが2点ありまして、市川構成員のコメントとかなり近いのですが、一つはMVNOの实地調査でして、全体的によくはない部分があるということであらうかなと思ひまして、特に7ページ以降のところ、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において求められる事項というところで、例えば通信速度についてベストエフォートであることについての説明が全くない、ゼロ%、そういうことが生じてきていますので、そういうのは少しひどいと思ひますので、これはぜひ御注意をいただきたいと思ひます。全体的によくなかったということもあるかもしれせんし、個々の項目において非常に悪いというところがありましたので、これはやはりその原因が何だったかということも含めて、しっかり個々の事業者におかれましては検討していただいて対策を早々に講じていただくようお願いいたします。

もう一つは、WEBのアンケート調査ですが、大きなことが分かるのではないかと市川構成員のお話がありました。全くそのとおりでなと思ひております。黒坂構成員も同様の御趣旨だったかと思ひますが、特に38ページで全体のまとめと分析をしていただいているんですが、本当に興味深いなと思ひていまして、特に下から2番目のところですが、WEBで契約を行った利用者は分かりにくい項目はないと回答しているにもかかわらず、3割の利用者は基本的な説明事項を確認していないという問題。それから、上から2番目で、契約を申し込んだ後のトラブル・不明点発生割合は、WEBでの契約の方がWEB以外よりも低い。つまり、トラブルにはなっていないという結果が出ています。しっかりと確認していないのにトラブルになっていないわけですから、今後、トラブルが生じてくるかもしれないというのは、それは一つのあり得る可能性だと思ひますが、実はこのままトラブルが発生しないということもあるのかな、そんなシナリオもあり得るなと思ひています。その辺を継続的に確認していただきたいです。ぜひとも消費者の動向を知りたいと思ひますが、民法の定型約款に関する法改正がありまして、ざっくり言うと、約款の内容を、個別の細かい契約条件を読んでなくても、その約款は有効だと、その条件に利用者は拘束されると。そうではあるけれども、個別の想定外の条項については、信義誠実の原則で無効にするといった、そういう考え方がなされていまして、個人的にはやや割り切り過ぎのような法改正であったような気もしますが、あまり細かいことに興味を持たずに契約をして、後でとんでもない条件が入っていたら無効にしてもらうことで十分だという人が一定数いて、それとは別に色々なことを説明してもらいたいという人も間違いなくいて、

そちらの色々なことを知りたいということも保護する必要というのがありますので、そういう意味では、産業全体で全部をWEBにするというのは少し難しいと思うわけですが、やはり、一定程度、細かいことが分からなくても大丈夫という人たちがいて、その人たちをどう守っていくかということは今度は事業者側で考えていただくという道もあろうかと思っておりますので、このところ、情報はたくさん取れてないが、問題にはしない、不問であるという人たちをどう扱っていくかは、今後のこの分野の消費者保護における大きな問題なのではないかと思いました。

**【新美主査】** この調査報告書について、私は興味深いと思って読ませていただいたのは、領域は全然違うのですが、アメリカで医療の場面におけるインフォームド・コンセントがきちんと行われているかどうかという調査が何回も実施されています。そこでは、医師側の説明の下手さ加減と患者側の関心の低さというのが相互に絡み合っているということでは言われていたのですが、アメリカの調査で、最も徹底的に、ある意味、その時点で最も理想的な説明を現実に行ったケースをフォローアップしてみたら、やっぱり患者はそれでも分からない、説明がなかったという回答をするのが相当数あったと。それは一体何なのかということであれこれ分析したのですが、結局は記憶しているかしていないかが要ではないかという結論が示されておりました。ですから、ある意味、情報をどのように整理して伝えるかということと、受け手の側がそれをどこまで記憶にとどめておけるかという両者が絡み合っこのういふ紛争が出てきているんだということになりそうな、そういうデータがアメリカの医療の場面において報告されております。

今回の調査報告はそれに匹敵するくらい、あるいはそれと基盤を共通するような調査だと思いますので、ぜひともこれを深めていくと、施策にとって興味深い結果が出てくるのではないかと考えております。

## 6. 要改善・検討事項（案）

**【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】** （資料12-4に基づき説明。）

**【石田構成員】** この検討事項と少し離れてしまうんですが、これまでは高齢者に対する対応ということでかなり検討が行われてきましたが、この4月から成年年齢引下げとい

うことで、各通信事業者の方で若年層に対する対応といったものを考えられているのかどうかということはあるのかなと思うのですが、今後に向けて、若年者のトラブルが起きないようにとか、どこかに若年層についての視点も入れたらいいのかなという気がしております。意見です。

**【長田構成員】** 今の石田構成員の意見に賛成です。やっぱり大きな課題になるのではないかと考えています。

それともう一つ、先ほども申し上げた電話勧誘のところなのですが、確かに新しい制度ができて、説明書面が交付されるということにはなるわけですが、それにしても、不意打ち的に電話で勧誘される状況というのは、通信の業界においてはあまりふさわしくないのではないかと、きちんと理解をしなければいけないということもありますので、高齢者に対しての一層丁寧な対応と書いてありますが、これは高齢者だけではなく、総務省としてもぜひ全般としてきちんと検討をしていただきたいと思います。

**【片桐消費者行政第一課長】** 石田構成員、長田構成員、コメントありがとうございます。

まず、成年年齢引下げの関係でございますが、総務省としても大きな問題意識を持っておりまして、TCA、安心ネットづくり促進協議会と一緒に政府の成年年齢の引下げに係るパンフレット等の掲載について、ホームページ等も含め、一緒に周知啓発に努めているところでございます。

また、長田先生から御指摘いただきました電話勧誘については、まさにおっしゃるとおりのところもございまして、今般の制度見直し後の効果を見ながら、また必要に応じて対応を考えていくということにさせていただければと思っております。

**【新美主査】** 成年年齢の引下げについては様々なところで工夫をしなければいけない点はそのとおりであります。法律で下げたものですので、これを普通の成年と違って扱うということはなかなか難しいという点もあります。高齢者に対する配慮はごく一般に受け入れられると思うのですが、18歳以上の若者についてどうするのかというのはなかなか難しいところがありますので、今後、実際の実務を通じてどこまでやれるのかというのは慎重に見極めていく必要があるかと思っております。

ほかに御発言ございませんでしょうか。

議題（6）については、特に事務局のお考えについて修正すべきという御要望はなかったと思いますので、要改善・検討事項（案）につきましては、格別の修正はなく御承認いただけるということによろしいでしょうか。

異議がありましたら、チャット欄で合図をしていただけたらと思いますが、森主査代理、賛成の合図、どうもありがとうございます。

（「異議なし」の声あり）

【新美主査】 皆さん、特に異議がないという御返事をいただいて、北構成員も、黒坂構成員もありがとうございます。

それでは、事務局案を取っていただくことで手続を進めていただきたいと思います。どうもありがとうございました。

以上