

第5回 携帯電話の乗換え等サポートワーキンググループ 議事要旨

1. 開催日時：令和4年3月22日（火） 15:00～16:00
2. 場所：Web 会議
3. 出席者（敬称略、構成員は五十音順）

【構成員】

栗津 浜一（一般社団法人リユースモバイル・ジャパン 理事長）、安念 潤司（中央大学大学院法務研究科教授）、北 俊一（株式会社野村総合研究所パートナー）、黒坂 達也（慶應義塾大学大学院 特任准教授）、長田 三紀（情報通信消費者ネットワーク）、俣野 通宏（一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会 専務理事）、（主査）森 亮二（英知法律事務所 弁護士）、横田 英明（株式会社MM 総研 常務取締役 研究部長）

【オブザーバー】

（関係事業者・関係団体）

株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社、楽天モバイル株式会社、一般社団法人テレコムサービス協会 MVNO 委員会

（関係課）

総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第一課

4. 配付資料

資料1 乗換相談事業の実施に関する手引き（案）

資料2 乗換相談事業者との意見交換結果について

参考資料 携帯電話の乗換え等サポートワーキンググループ（第4回）議事要旨

5. 議事要旨

（1）開会

（2）議事

- ① 資料1・2に基づき、総務省から説明。
- ② 意見交換（構成員が順番に質疑や意見を発言し、適宜総務省が応答）

<俣野構成員>

今の説明を聞き、乗換相談事業のビジネスモデルが確立していないということを痛感した。今後の行方をどのように注視していくか、どのように業界を捉えるかはかなり難しいと思う。そのため、認定制度や資格制度を作って運用することも、かなり難しいのではないかという印象であり、事務局案の手引き程度に留めることに賛成である。

本 WG 発足当初は、デジタル・ディバイドの解消、行政の DX が推進される中で、国民を誰一人取り残さない、ということが目的であり、加えてスマホの活用を促進するということが目的であった。しかし、手引きを拝見すると、利用者保護の観点ということで、若干目的が変わってきているのではないかと思った。総務省の中にも消費者行政を取り扱っている課があるかと思うため、省内で調整を図られるのが良いのではないかと感じた。

<北構成員>

手引きの内容全般については、ほぼ過不足なく記述されていると思う。前回・前々回の WG にて、資格制度や認定制度を創設したら良いのではないかと発言したが、今回、乗換相談事業者の意見を伺い、時期尚早であると理解した。今後は、乗換相談事業者数や本事業に関わる消費者トラブルの増加状況を注視しながら対応を考えていけば良いと思う。

また、乗換相談事業に携わる方々が手引きを守った際、総務省の乗換相談事業の手引きに準拠していると宣伝したり謳ったりすることは良いと思うが、「総務省公認」と謳うことを禁止する旨は、手引きのどこかに追記できれば良いかと思う。

最後に、乗換相談事業者自身が、手引きの中でどの部分に対応できていて、どの部分に対応できていないのか、チェックシートのようなものが別途あると良い。是非、事務局にご検討いただきたいと思う。

<森主査>

資格制度や認定制度については、中々現状では難しいのかもしれない。チェックシートのご提案もごもっともだと思った。

<粟津構成員>

手引き案に関しては過不足なくまとまっていると思うため、このままで良いかと思っている。前回 WG にて資格制度や認定制度についてお話しさせていただいたが、北構成員と同じ意見で、資格制度や認定制度を検討するのは次のタイミングで良いのではないかと思う。

今後、必要に応じて手引きの見直しを実施するということがあったが、見直しを行う母体というのは、本 WG なのか、あるいはまた随時新しい WG を発足させるのかということは、タイミングによって変わってくるかと思うが、事務局の方ではどのように考えられているか。

<事務局>

現時点では、まだ見直しのタイミングや内容が見えてきていない。そのため、具体的な内容や見直しを行う母体等は申し上げられないが、その時々で適切な体制で検討させていただけだと考えている。

<長田構成員>

今回まとめていただいた手引きについては、丁寧に書いてあるかと思う。ただ、ここに書いてある様々な要求事項は、乗換相談事業者の努力が必要であるようにも感じ、対応が難しいことも沢山あるのかもしれないと思った。これらを全て満足する形で乗換相談事業を行うには、それはかなりの努力が必要になるかもしれない。

また、先ほど北構成員からもご指摘があったが、手引きに記載されている事項を満足していない形でサービスが提供されるようなことがあると、とても困ったことになる。このようなサービスは、スマホの料金プランを乗り換えることに対し苦手意識を持っている人に対して提供されるのかと思うが、元々基礎的な知識がない方々に様々な誤解を生じさせないのは、かなり難しいことだと思う。そのため、相談者をだますことでビジネスを成功させよう、などと考える方に手引きを悪用されないようにすることはとても大切であり、総務省には注視していただきたいと思っている。乗換相談事業は必要なサービスであるが、ビジネスとして成り立たせていくことが難しく、課題が沢山あるということが良く分かった。

<森主査>

乗換相談事業は非常に有用なサービスである反面、マネタイズが難しく、かつ悪用される可能性も高いため、しっかり注視していただかないといけないと思う。

<黒坂構成員>

まず全体に対して、資料 1 の手引き案は大変良くまとめていただいていると思う。そのため、手引き案に対して大きな異論は一切ない。

その前提のうえで、私も先ほど俣野構成員からお話しいただいたことと近い関心を持っている。私自身、消費者行政の委員会に参加させていただいている背景もあり、本 WG は消費者行政の委員会とかなり近似していて、類似点がある議論になっていると思う。そのため、とりわけ携帯電話販売代理店については、電気通信事業法 73 条の 2 の第 1 項で届出制度を導入したところであるが、乗換相談事業とも密接な関わりがあると考えられるため、届出制度等を含めて連携を進めていただくのが良いのではないかと考えている。

関連して 2 つ目のコメントであるが、手引き案の第 3 章の冒頭、各種法令の遵守というところで電気通信事業法に関連する点を特出しいただいている部分は、今の話にも関係すると思う。一方、消費者行政の観点では、景表法や不正競争防止法についても少し考えなければいけない、というような話がどうしても出てきてしまう。これらはご存じの通り、それぞれ消費者庁・経済産業省が担当しているということもあり、他省庁の法律を総務省のドキュメントに記載するということは、少し調整が必要になるろうかと思うため、直ちに反映してほしいというわけではない。ただ、先ほどの繰り返しではあるが、乗換相談事業は消費者に対しての影響が良くも悪くも大きい事業になり得ると思うため、この辺りは今後の検討事

項として是非留意いただけると良いかと思っている。アップデート等の際には是非ご検討いただければと思う。

もう1つ、今申し上げた第3章の(1)のp.9、あるいは直前のp.8のあたりで、提供形態については対面とweb両方存在すると記載いただいている。これは非常に重要な指摘である。というのも、消費者行政の方でも現在、web契約及び契約解除を促進しているが、実態調査をしたところ様々な課題が出てきているという現状がある。web契約は、契約行為あるいは勧誘の手法として、対面での契約とは異質なものであるということが実態としてある。今回の検討内容に関しても、webも対象であるということ強調していただくなど、工夫が可能であれば引き続き検討していただけるとありがたいと思っている。普通に読み進めれば、提供形態として両方存在すると読めるところではあるが、webも対面と同様に注意すべき点がある、ということ留意いただくことが必要なのではないかと考えている。

また、前回WGを途中で退席してしまった。退席後、資格制度や認定制度に関する議論があったということ事務局に伺った。この点に関する意見を述べる。時期尚早というのが各乗換相談事業者の判断で、私もそうであると思っているが、時期尚早というのは何か消極的なニュアンスに聞こえてしまうところがある。とりわけ先ほど北構成員からもお話があった通り、お墨付きというわけではないが、総務省由来であるということが悪用されないことも非常に重要だと思う。そのため、乗換相談事業の動向を見て枠組みを明確にしながら、この辺りの検討を進めていただくというステップの話かと思っている。是非今後の検討に活かしていただけるとありがたいと思っている。

<森主査>

引用する法律をどうするか、という問題はあるかと思っている。私としては今挙げていただいているようなもので良いかと思うが、ご意見については検討させていただきたいと思う。

<森主査>

手引き(案)について、若干の修正がもし発生した場合、主査である私に内容確認を一任させていただきたいと思うが、よろしいか。

(各構成員から異論なし)

<森主査>

基本的には現在の案文のまま校了手続を進めさせていただき、もし何か必要が生じた場合、確認を私にご一任させていただきたいと思う。

(3) 閉会