

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第38回）

令和4年3月9日

【新美主査】 皆さん、こんにちは。本日もお忙しいところを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38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。本日の会議につきましても、新型コロナウイルスの感染拡大防止のためにウェブ会議方式で開催させていただきたく存じます。

なお、本日は、木村構成員が欠席ということをお伺っております。

それでは、冒頭、事務局より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。それでは、よろしくお願いいたします。

【竹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ます。まず、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、傍聴の方につきましては、当検討会のウェブページに公開しておりますので、そちらを御覧いただければと思います。

次に御発言についてですが、御発言を希望される際には、事前にチャット欄に発言したい旨を書き込んでいただくようお願いいたします。それを踏まえまして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。御発言に当たりましては、お名前を必ず冒頭に言及いただきますよう、よろしくお願いいたします。また、ハウリングや雑音混入防止のため、発言時以外はマイクをミュート（OFF）にさせていただきますよう、よろしくお願いいたします。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、よろしくお願いいたします。そのほか、チャット機能等で随時御連絡いただければ対応させていただきますようにいたします。

続きまして、配付資料の確認をさせていただきます。配付資料は議事次第に記載しているとおりでございまして、資料1-1から1-2及び資料2-1から2-7、そして参考資料となっているところでございます。

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した。

それでは、早速、議題に入ります。本日は昨年9月に取りまとめました「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」の提言につきましても、総務省や事業者の皆様が

どのように取り組まれたかをフォローアップしたいと考えております。その観点から、第1に消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021を踏まえた制度改正等、それから、2番目に消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021を踏まえた事業者等の取組についての2点を議題といたします。

なお、報告書において取り上げました代理店の在り方のうち、業務の適正性の確保については、昨年同様、競争ルールの検証に関するワーキンググループとの合同でフォローアップすべきと考えております。そのために、この点について本日は事務局から総務省に設置した通報窓口へ寄せられた情報の概要のみ簡潔に御報告いただきたいと考えております。質疑につきましては、議題ごとにいただくことにしたいと思います。

それでは、まず、事務局より議題(1)について説明をお願いしたいと存じます。よろしくをお願いします。

【竹内消費者行政第一課課長補佐】事務局でございます。では、まず資料1-1につきまして御説明させていただきます。こちら、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」を踏まえました制度改正の状況でございます。

まず、1ページめくっていただきまして、制度改正の全体像でございます。今回は省令の改正とガイドラインの改正、2段階構成になっているところでございまして、まず、電気通信事業法施行規則、省令の改正につきましては、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、利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置の義務化、期間拘束契約に係る違約金等に関する制限といった内容につきまして盛り込んでいるところでございます。こちらにつきましては、2022年7月1日に施行することを想定しているところでございます。

その下のガイドラインでございますけれども、ガイドラインの改正につきましては、省令の改正を踏まえたものとガイドライン固有のものがございます。こちらには、そのガイドライン固有のものが書いてございますけれども、MNOと販売代理店との間の委託契約の適正化等につきまして盛り込んだ内容につきまして、2022年2月に公表しているというところでございます。

では、まず省令改正の概要を御説明させていただければと思います。右肩3ページ目を御覧いただければと思います。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でございます。現行規定につきましては、左側のほうに記述がございますとおり、現在は原則で書面を交付して提供条件の概要説明をしなければならない。ただし、利用者の了解があれば

ば代替的な説明方法によることができるとされてございまして、その中の代替的な説明方法につきましては、その下に書いてございまして電子メール、電話等があるというところでございます。

改正後、右側のほうに書いているところでございますけれども、利用者が電話で意思表示をする場合には、利用者の求めがない限り、書面の交付を必要とするところがございます。ただし、利用者が求める理由が次の場合は不可となっているところがございます。今、この場で申し込めば安くしますといった書面交付を求めないことを条件とした利益供与ですとか、あと電話による方法の利点のみを説明するといった誘導に起因するものにつきましては禁止としているところでございます。

続きまして4ページ目を御覧いただければと思います。利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化でございます。こちら、現行は特段の規定がなかったところがございますけれども、右側でございますとおり、今回の改正によりまして規定を新しく入れているところでございます。具体的には災害、天変地異といった特段の合理的な事情がある場合を除きまして、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ることを義務化したというものでございます。

具体的な措置の例といたしましては、ウェブ解約ですとか、あるいは電話の場合はオペレーターを十分に配置して電話によって遅滞なく解約できるようにすること。あるいは解約の予約といったようなことを求めているものでございます。

その際の禁止される行為の例も整理しているところでございまして、具体的には解約手続の電話が契約手続と比較してつながりにくいとすると、円滑に解約できていると言い難いと思いますので、そういったような行為は禁止されているというところでございます。また、利用者が既に断ったにもかかわらず、しつこく引き止めるといったような望まない引き止めといったものは禁止されているというところでございます。

続きまして右肩5ページ目を御覧いただければと思います。解約に伴い請求できる金額の制限のところがございます。現行の規定、左側に書いているとおりでございまして、大手携帯会社等が提供する主要な移動通信サービスにつきましては、税抜きで違約金等の上限が1,000円。それ以外の事業者が提供する電気通信サービスにつきましては、特段の規制なしとなっていたところでございます。こちらにつきましては、改正後、右側でございまして、全事業者が提供する一般消費者向け電気通信サービスにつきましては、違約金等の上限は月額利用料相当額としているところでございます。

ただ、違約金という名目以外に自由に請求できるというふうにしてしまいますと、スイッチングコストが引き続き残ることになりますので、請求できる費目と、その際の考え方というものを具体的に規定をしているところでございます。具体的には1番にございますように未払い利用料、サービスの対価、あるいは固定インターネットの工事費等といったようなものですとか、あるいは利用者都合により実施する工事等の費用、あるいはレンタル物品の未払い使用料といったものにつきましては、細かい条件がついておりますけれども、請求することができるかとされているところでございます。

こちら、施行予定の7月1日以降に締結された契約につきましては、改正後の規定が適用されるということでございますけれども、既に存在する契約につきましては、一定の配慮を要するということで、この下の青囲いのところがございますとおり、一定の経過措置を置いているところでございます。具体的には、今御説明差し上げました施行日以前、つまり、6月30日までに締結された既往契約ですとか、あるいはその既往契約の更新契約、既往契約の範囲内で利用者の求めにより変更された契約、既往契約を軽微変更した契約等につきましては、当分の間、適用除外というふうになっているところでございます。

続きまして、ガイドライン改正の概要につきまして御説明いたします。右肩7ページ目を御覧いただければと思います。こちら、先ほど御説明したとおりでございます。昨年夏、9月に公表いたしました報告書を踏まえまして行ったものでございまして、今、御説明いたしました省令改正を踏まえたものですとか、ガイドラインにこういうものがあるといったところの御説明でございます。

右肩8ページ目を御覧いただければと思います。報告書において望ましいとされた事項の追記でございます。報告書の中では、ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方として、ウェブでの契約が可能なサービスにつきましては、その解約についてウェブ解約でも可能とすることが望ましいですとか、あるいは端末持込み、携帯電話事業者を乗り換えようとする場合、端末が周波数帯に対応しているかといったようなことによつて、乗り換え先で利用できない場合があることを踏まえまして、特にMNOにおきましては、自社のサービスに対応した端末の情報を適切に公表することが望ましいですとか、あるいは初期契約解除制度の改善、期間拘束契約の在り方につきまして、望ましいとされた事項を示していたところでございます。今般、ガイドラインにおきまして右側でございますとおり、対応したものを追記しているといったところでございます。

最後、9ページ目でございますけれども、こちら、ガイドライン等で明確化するべきとさ

れた事項の追記でございます。具体的には販売代理店の在り方のところでございます、MNOと販売代理店の委託契約の内容が適正かつ合理的でなく法令違反を助長し得るような形で設定されている場合には、業務改善命令の対象となり得ることをガイドライン等において明確化することが適当とされたことを踏まえまして、対応する技術をガイドラインに規定しているというところでございます。

資料1-1は以上でございます。

続きまして資料1-2、携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口に寄せられた状況につきまして御説明をさせていただきます。まず、1ページ目を御覧いただければと思いますけれども、こちら、総務省のホームページ上に開設されております窓口のイメージでございます。販売代理店における不適切な行為ですとか、それを助長していると思われる電気通信事業者の評価指標等の情報収集をしているというところでございます。

2ページ目に最新の数字の情報を載せているところございまして、開設いたしました9月10日から2月24日までに寄せられた御意見、情報は690件となっているところでございます。うち、我々のこの検討会のほうで検討させていただいた消費者保護ルール関連の、いわゆる適合性の原則に関する情報は128件となっているところでございます。関係する販売代理店の所在地につきましては、これは御想像のとおりかと思えますけれども、やはり人口が多いエリア、関東、東海、近畿といったようなところが多くなっているというところでございます。

3ページ目は寄せられた情報の例、一部コメントを加工した上でつけさせていただいているところでございますけれども、この適合性の原則の関係でも、こういったような情報が寄せられているところでございます。かいつまんで御説明させていただきますと、キャリアから代理店に対しましてオプション等の加入率が、評価指標が設定されている。この指標が不十分ですと指導が入って、インセンティブを決める指標が下がってしまうため、ニーズに合わないオプションを案内するしかないといったような声、あるいはこちらは恐らく出張店舗だと思いますけれども、家族が出張店舗で携帯を無料で新しくすると言われてたことで機種変更してきた。持ち帰ってきたのは新しい機体と薄い冊子だけで、契約書の控えですとか、あとどこの販売店が売ったといったことが分かるものがなかった。後日、キャリアに確認したところ、安くなると言われていたと思うのですけれども、料金が2倍以上になっているということが分かったけれども、その説明はなかったというところで申立てがあったというところでございます。

最後でございますけれども、キャリアから求められるポートインの評価指標が高くなっている。達成しないとショップに入る支援費が減ってしまうというところで、ショップの運営を継続するには利用者ニーズを逸脱した提案をせざるを得ないといったようなところの声が寄せられているというところでございます。

すみません、駆け足になりましたけれども、資料1-1及び1-2に関しまして、事務局からの説明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、ただいまの説明につきまして質疑応答に移りたいと思います。事務局の説明について御質問や御意見がございましたら、チャット欄で御合図ください。指名させていただきます。どうぞよろしく申し上げます。いかがでしょうか。

それでは、石田さん、どうぞ御発言をお願いします。

【石田構成員】 質問があります。よろしくお願いいいたします。資料1-2で情報窓口へ寄せられた情報についてですが、消費者からというのと、ショップからの意見というものが2つ載っていたので、消費者からが多いのかと思っていたのですが、ショップ、代理店からの相談の数というのは分かるのでしょうか。できましたら、教えていただければと思います。

【新美主査】 事務局からお答えできるならばよろしく申し上げます。

【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。石田先生、御質問、どうもありがとうございました。こちら、今、手元に厳密な数は持ち合わせておりませんが、感覚といたしましては、多くが消費者、利用者からの御意見で、代理店を営んでいる方、あるいは事業者様からの御意見と思われるものは、さほど多くはなかったというところでございます。

以上でございます。

【石田構成員】 ありがとうございます。

【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、北さん、どうぞ御発言をお願いします。

【北構成員】 野村総研の北でございます。まず、電話勧誘販売における説明書面を用いた説明義務化に関してですが、電話勧誘販売に係る苦情を減らすための非常に大きな一歩を踏み出すことができたと思います。この成果がしっかり出てくれることを期待しています。ただ、私は販売業者だったら、これでは電話勧誘はやりづらいな、訪問販売に注力しよ

うと考えますので、訪問販売に係る苦情対策が次の大きな課題だと思います。今後、状況を注視しながら、しっかり議論してまいりたいと思います。

もう一つ、販売代理店に関する情報提供、寄せられた情報に関してなのですが、ちょうどここにありますように、今、販売現場はポートイン獲得競争になっています。その背景には、スイッチング円滑化があります。まさにスイッチング円滑化がうまく機能し、ユーザーの取り合いが起こっており、ほぼストレスなくキャリアやプランのスイッチができるようになったわけです。他社から取られたら取り返す、仁義なき戦いの様相を呈しておりまして、その主戦場はキャリアショップではなく、量販店と出張販売、出張店舗になっています。なりふり構わぬポートイン獲得競争によって、今後、消費者トラブルが増加しないか注視が必要だと思います。特にここに書かれていますように出張販売というのは、店頭販売と訪問販売の間のような存在で、書面交付義務だったり、高齢者への対応、適合性の原則等、店舗に準ずる、あるいは店舗と同様にしなければならないのかどうなのか、この辺のルールが私はちょっと分からないので、確認が必要だと思います。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

なかなか今後の状況を予想した上でのコメントだと思いますので、我々にとっても参考になりました。

それでは、続きまして森さん、御発言をお願いします。

【森構成員】 御説明、ありがとうございました。1つは石田さんと同じことをお尋ねしようと思っておりまして、消費者からの相談と店舗からの相談ということで、それは御説明いただいたのでよく分かりました。店舗のほうがそんな相談が多かったら、どうすればいいんだろうと思っていましたが、そんなことはないということで、もう一つお尋ねしたいのですけれども、今の北さんのお話にありましたポートインの問題ですが、この今回の相談にもありましたポートインの評価指標が高い。だから、ぜひともポートイン獲得だ。そのときに利用者ニーズを逸脱した提案をせざるを得ないということになるのですけれども、これって具体的にはどういう利用者ニーズの逸脱になるのでしょうか。

例えばポートインにしても大して有利にはならないのに、有利になるかのように説明するとか、そういうポートインがすることと利用者ニーズの逸脱の間に何か因果関係はあるのだと思うのですけれども、ポートインで皆さん頑張ってくださいこと自体は全然悪いことではないと思いますが、他方で利用者ニーズを逸脱するという事は悪いことですので、

それはどういう利用者ニーズの逸脱があるのかということについて、安くないけれどもなるような説明をすとか、もし類型化して、こういう相談が多かった、こういう告発が多かったということがありましたら教えていただきたいと思います。よろしくお願ひします。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、事務局からどうぞ回答をよろしくお願ひします。

【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。森先生、御質問、どうもありがとうございました。こちらの点につきまして、特段、事務局のほうで類型化はしておりませんが、例えば、1契約をしたつもりが、家に帰って改めて確認したら複数の契約をしていたというようなものがございました。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

森さん、よろしいでしょうか。

【森構成員】 はい。なるほど、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、御発言をお願いします。

【長田構成員】 長田です。1つは、今の1-2のところの出張店舗ではお構いなしなのかということなのですけれども、お構いなしのかどうかに対しての回答を総務省から教えていただきたい。これは北さんの御指摘と同じところです。

それからもう一つは、この窓口のホームページ上にある場所なのですけれども、総務省のトップからずっと入って行って、通信消費者情報コーナーに行って、それから、代理店のこの情報提供窓口になっているのですけれども、代理店の皆さんからやっぱりなかなか総務省も把握できないような情報をいただくということであれば、もう少し置き場所の工夫や、それから、広報も必要かなと思ひました。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、まず、事務局からお答えいただけるところ限りで、どうぞよろしくお願ひします。

【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。長田先生、御指摘、どうもありがとうございました。まず、「出張店舗でお構いなし」でいいのかということについては、そのようなことはございません。どこで販売する場合であっても消

費者保護ルールは遵守していただく必要がございます。

また、ホームページの情報の場所につきましては、御指摘を承りまして何かできるかを少し考えさせて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。

ほかに御質問、御発言ございませんでしょうか。よろしいでしょうか。それでは、石田さん、どうぞ御発言、お願いします。

【石田構成員】 資料1-1についてです。2019年の改正のときに勧誘に先立って自己の名前を伝えることになりましたけれども、その後も引き続いて名前を名乗らずにまた大手通信事業者のように誤認させるような勧誘というのがかなりあったかと思いますので、今回の改正で、またが同じようなことがあってはいけないと思いますので、ぜひ代理店、そしてまたF T T Hに関しては卸し先、その代理店に関しても、今回の改正が遵守されるように徹底していただきたいと思います。この場で言うのはどうかとは思ったのですけれども、法律が守られないと、今度は諾成契約になるとか、不招請勧誘の禁止ということの検討にもなりかねないので、ぜひお願いしたいと思います。

以上です。

【新美主査】 コメント、どうもありがとうございます。大事な点ですので、今後ともきちんとその辺は徹底していただけたらと思います。

ほかに御発言ございますでしょうか。それでは、次の議題に移りたいと思います。次は6社から御説明をいただきます。一般社団法人電気通信事業者協会(TCA)さんから、2番目にサービス向上推進協議会様、それから、3番目にテレサ協、4番目にインターネットプロバイダー協会様、それから、5番目にケーブルテレビ連盟様、それから、6番目に全携協からそれぞれ取組について順に説明していただきます。その後、事務局から総務省関連の取組を御説明いただいて、その後まとめて質疑応答と、そういう手順を進めてまいりたいと思います。

それでは、まずTCAから御説明をいただきたいと思います。よろしく申し上げます。

【大橋】 電気通信事業者協会の大橋でございます。では、お手元資料2-1に沿って、電気通信事業者協会が行っている消費者保護ルールの在り方に関する検討会の報告書2021の各社の取組状況を報告いたします。今回は、協会共通の取組というものはなく、加盟社のうちドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイル、NTT東西の取組状況を取

りまとめて御報告するものでございます。1 ページに書いてございますが、薄いグレーで抜けているところにつきましては、先ほど事務局から説明がありましたとおり、この2月に公布された改正省令等を踏まえた措置でございますので、今回、御報告するのは昨年9月の報告書が出まして、すぐに取りかかれる事項に関する進捗状況の報告となります。

では、2 ページから説明いたします。こちらからは、上段の青い箱の中で、事業者に共通する取組を御報告しております。また、下段で各社の取組のうち代表的なものを事例として掲げさせていただいております。まず、受付時間の長さへの対応でございますが、事前予約の利用、あと動画視聴を積極的に活用するような形で御案内をしております。

また、高齢者、未成年、初めてスマートフォンを契約いただくような方といった丁寧な説明が必要なお客様に関しましては、時間をかけて説明することが必要になりますので、そういったお客様に合った対応を推進しているというところでございます。次に取組事例について、代表的なところを御紹介いたします。事前予約の御案内でありますとか、説明の動画とスタッフの対面の説明の併用といった取組を行っております。また、サポートが必要な方に初期設定のサポートを行う専用スタッフの配置であるとか、来店前にオンラインで回答いただいた問診を対応に活用するような取組も進めているところでございます。

また、店頭でのチェックインシステムの導入であるとか、セルフ手続を進める店舗を増やしていくといったことも取り組んでいるところでございます。

続きまして3 ページでございます。広告表示の適正化について御説明いたします。これまでの取組の継続にはなりますが、広告物の事前チェック体制の整備でありますとか、代理店様向けのガイドラインによる啓発等によりまして、店頭広告の適正化に向けた取組を実施しているところでございます。対応状況といたしましては、店舗で掲出するポスター等の広告媒体について事前に内容確認を行うチェック体制を整備してございます。また、頭金につきましては、代理店様向けにガイドラインを展開しており、啓発活動を継続して実施しております。また、これまでの会合で御指摘のあった事例につきましては、類似の広告がほかにはないかといった調査を行い、是正を図っているところでございます。

続いて4 ページでございます。ウィズコロナ時代の新たな利用者対応の在り方としまして、ウェブでの解約手続などというところについての御説明でございます。対応状況といたしましては、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につきまして、改正ガイドラインに則り対応済み、または準備中という状況でございます。まず、携帯電話・モバイル通信サービスのウェブ解約につきましては、各社とも対応済みまたは年度内に対応

完了という予定になっています。F T T Hサービスについては、今年の7月までに改正ガイドラインに則り利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を対応予定という形でございます。また、一部実施済みの事業者もいるというところでございます。

5 ページでございます。消費者トラブルの解決に関する更なる手法について御説明いたします。まず、初期契約解除につきましては、F T T Hにおきまして開通工事前の無償キャンセルを従前からやっており、こちらを継続して実施してまいります。定期期間契約につきましては、各社とも契約期間のない料金プランを既に提供済みでございます。また、解約忘れのお客様対応につきましても、適切な対応を各社にて実施しているところでございます。

下段の解約忘れに関する取組を御紹介いたします。解約を受け付ける際に複数のサービスを契約しているお客様に対して、その他の契約中のサービスの解約意向を確認しているといったことを行っております。それから、解約に伴って同時に利用できなくなるオプションサービスについて御案内を実施したり、他社サービスでお客様から別途連絡が必要な場合は、その旨の案内も実施しているところでございます。また、毎月契約者に料金お知らせメールを送信し、マイページにて利用料金と契約内容を御案内しております。また、定期期間契約の更新月の2か月前までにメールまたは書面でお客様へのお知らせを実施してございます。その他、お客様に御認識いただけるような効果的な説明方法、定期的な通知方法について継続して検討しているところでございます。

次のページでございます。5 Gエリアの利用者への訴求についての御説明でございます。5 Gエリアにつきましては、S u b 6とかミリ波と、あと既存のL T Eの周波数を移行したバンドにおいて通信速度が違う等の特性がございますので、各社エリアマップにおいて色分けを行うなど分かりやすく表記しております。また、契約時・機種変更される際に5 Gのエリアを御確認いただくように徹底しています。こちらはK D D Iの例になりますが、エリアマップにおいて御覧のような形で色分けをしております。色については左のような凡例で御説明をしているところでございます。また、もっと詳しくお知りになりたい場合、S u b 6といった専門用語につきましては、リンクした解説ページにて説明をしているところとなっております。

最後7 ページ、販売代理店の在り方でございます。お客様に安心・安全かつ便利にスマートフォンを御利用いただくべく、スマホ教室などの教室を各キャリアショップにおいて積極的に開催しております。また、一部の店舗においては、総務省におけるデジタル活用支援推進事業の一環として、行政手続の講座も実施をしております。こちらはN T T ドコモにお

けるデジタル活用支援講座の御紹介ページのものになりますが、マイナンバーカードの申請方法など案内でありますとか、スマートフォンを通じた行政手続のやり方、ワクチンパスポートの取得方法などを御案内しているというところになってございます。

以上でT C Aからの発表を終わらせていただきます。

【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、続きましてサ向協さんから御説明いただきたいと思っております。よろしくお願ひします。

【花岡】 電気通信サービス向上推進協議会の花岡です。それでは、資料2-2に基づきまして御報告いたします。資料2の表紙の次のページでございますが、広告表示チェックフローの改善というスライドを御覧ください。左側に記載してありますのが、通信業界で対応しております広告のチェックの体制です。簡単に御案内しますと、四半期に1回、通信4団体加盟の通信事業者からテレビ広告・新聞広告を収集いたしまして、それを予備審査、それから、広告表示アドバイザー委員会、いわゆる本審査、2回チェックをかけまして、自主基準・ガイドラインに違反している、広告表示の自主基準・ガイドラインに違反しているもの、あるいは何か疑念のあるものやコメントがあるもの、これは事業者にお戻りする。これを四半期ごとにサイクルで回しております。

それでは、右半分でございますが、有識者会議の皆様方から御指摘いただいている案件で、2020年度の取組について一旦振り返ります。星の1つ目です。条件付き最安値表示、あるいは店頭表示等に関して広告表示自主基準・ガイドライン、こちら大幅改定を施しております。加えましてテレビ広告に関する条件付き最安値表示の消費者モニター、一般消費者に対する広告の受容度のチェック、こちらを実施しました。また、2020年度には、先ほどT C Aからも御案内がありましたけれども、店頭表示、こちらの事業者様のチェック状況を半期に1回チェックする店頭オーディットを開始しております。

それでは、昨年2021年秋に出しております報告書、こちらの御指摘ポイントに関する取組を御報告いたします。資料で言いますと、このブルーの下地の上に黄色く3つ書いてあるところを御覧ください。茶色く示しているところが御指摘内容でございます。まず、1つ目、業務フローの見直しや改善をしていくのがよいという御指摘をいただいております。これはこの四半期チェック、先ほど御説明しましたが、出てくる広告で同じような自主基準・ガイドラインの違反がどうも繰り返されている、あるいは散見されるといったことで、

そもそも明確に判断のつくような、事業者のほうで明確に判断がつくものは事前に提出前にチェックをお願いするようなフローを入れました。

具体的には4項目を聞いております。強調表示に対する打ち消し表示の文字サイズ、これが7分の1以上ありますか。1点目。2点目はテレビ広告における文字の露出秒数が2秒以上確保されていますか。そして3点目、テレビCMの文字数の1行30文字以内、こちらが適切ですか。以上3点は自主基準・ガイドラインに即したものでございます。4点目に昨年、消費税の総額表示義務化がされておりますので、4点目として消費税の適切な表示がされていますかという4点は必ず事前チェックいただいた上で御提出いただくようなフローに変更しております。

2つ目の御指摘ポイントですが、会員事業者とのコミュニケーションをとっていく、もちろんこういったことによって広告表示の適正化に資するということですが、2点目、事業者での検討結果を委員会へ報告するというプロセスを新たに導入いたしました。これは四半期のチェックで事業者に通知した内容に対して事業者がどのようにお受け止めになり、かつどのような対応をなさったかということをもう一度アドバイザリー委員会のほうへお戻しし、取組状況についてアドバイザリー委員会でも確認をしていく、そういうプロセスを入れました。このことによりまして会員事業者とアドバイザリー委員会間の双方向のコミュニケーションを今まで以上に活発にしていくことに寄与していると我々協議会のほうで認識しております。

それで、次に3点目でございますが、委員会活動、あるいは協議会活動を通じて得られた知見、また、御指摘いただいた内容、これを会員事業者の間で共有することによって通信事業者全体の広告表示の適正化に資するようなことが適切であるという御指摘をいただいております。この3点目に関しては、委員会の御指摘事項の事業者の共有を今までもサ向協のウェブサイトにて社名、サービス名は伏せた上なのですけれども、違反事例は公開してきております。ですが、これ、ホームページのアクセスを促す仕組みを入れておりませんでしたので、広告を提出いただくとき、そしてまた事業者様に結果をお戻しする際、こういう2つのチャンスを捉えてウェブサイトへの誘導、すなわち違反事例などの確認を、他社の分も含めて確認を促進する、こういった動きも入れました。2021年度には、大きく言うと3点の取組がなされております。

続きまして、次の3スライド目、参考ですけれども、これはここでは割愛いたします。参考②もサンプルなので割愛いたします。5スライド目の参考③を御覧ください。学割呼称に

ついで、こちらを昨年10月13日、サ向協の事務局から全会員事業者へ通知を出すと同時に、サ向協のウェブサイトにも掲載をいたしております。この学割呼称について振り返りますと、通信事業者、主に移動体通信事業者3社が主なところですが、学割という名称をもう10年くらいにわたって使ってきております。ただし、学割と称するにもかかわらず、学生の資格を持っていることを要件としない、年齢で切っているのみであるということで、社会通念一般の消費者の方々が認識している学割と通信事業者が使っている学割は乖離があるのではないかという御指摘をアドバイザー委員会からいただきました。

こちらについて、長年使ってきていたということや、それから、キャンペーン的に使っていたということもあって、少々改善には時間を要してしまいましたけれども、アドバイザー委員会と、それから、事業者の間を電気通信サービス向上推進協議会のほうで調整いたしまして、委員会の皆様方からの御指摘というのは社会通念に沿ってもっともな御指摘であるということで、最終的には今年度、すなわち昨年の春のキャンペーン以降——申し訳ございません。今期です。この新しく始めるキャンペーンにおいて同様の割引サービスを適用する場合に、もし年齢だけを基準とするのであれば、学割という名称を使わない。学割という名称を使うのであれば、学生を資格とするということで整理をし、各事業者様にも御協力いただきまして、今期はどこの事業者様も正しい名称、正しいと申しますか、適切な名称を御使用いただいているに至っております。こちらサ向協とアドバイザー委員会、事業者の三者で取り組んだことの結果というふうに認識しております。

以上、大きく3つの今年度の取組について御報告差し上げました。これで当協議会からの報告は終わります。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、テレサ協から御説明をいただきたいと思っております。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。聞こえておりますでしょうか。

【新美主査】 はい。聞こえております。

【井原】 ありがとうございます。それでは、MVNOから先に説明をさせていただきまして、後にFVNOから説明をさせていただきますので、資料2-3をまず御覧いただければと思います。まず、2ページを御覧ください。MVNO委員会の中でオンライン解約の状況についてヒアリングをさせていただいた結果でございます。16社から回答をいただきまして、16社のうち10社が既にオンライン解約に対応させていただき、1社、一部プラ

ンが対応できております。残り5社に関しましては、1社を除き対応予定もしくは検討中となっております。なお、検討中の1社に関しましては、オンラインの契約自体そのものを行っていないということでございました。対応できていない理由に関しましては、右の欄を御覧いただければと思います。説明は時間の関係で割愛させていただきます。

続きまして3ページを御覧ください。解約の誤認や解約忘れへの対応につきましてもアンケートを実施させていただきました。先ほど同様に16社から回答を得ております。回答いただいた事業者は先ほどと同様でございます。トラブルの有無について8社からありとの回答がございました。要因及び各社の対応方法について3ページから5ページに記載のとおりとなっております。全て説明すると時間がございませんので、要因について要約させていただきますと、複数の回線を利用されている場合の解約忘れであったり、他のサービス、固定回線であったりとか、あとISPのサービスであったりとかということで、セットで契約されている場合の他のサービスの解約忘れとなっております。対策に関しましては、解約忘れと思われるお客様への個別のメールなどによる周知や解約手続の際の注意喚起などとなっております。

解約忘れが発生しないように具体的な取組を行っている事業者がおりますので、参考として説明させていただければと思います。6ページを御覧いただければと思います。こちら、イオンモバイルのオンライン解約の手続手順となっております。こちらの事業者、昨年まではオンライン解約ができなかったということなのですが、本年2月16日よりオンラインでの解約ができるようになっております。直近のリリースということもありまして、現状、発生している解約のトラブルに対応した仕様となっております。画面を御覧のとおり、解約する回線の情報だけではなく、契約しているその他の回線についても表示させていただいて、同時に解約できるようになっております。一括もしくは個別で選択いただくと、同時に解約されるという仕様でございます。オプション等の回線以外のその他のサービスは、回線の解約と合わせて自動的に解約されるということになっております。

7ページを御覧ください。解約の際しての注意に関して、各項目にチェックいただいて、全てがチェックいただかなければ解約できない仕様となっております。これにより解約により発生するトラブルの軽減を図っております。そもそもシンプルなプランということもありまして、解約によって利用者が不利益を被るようなサービスではないので、注意内容も特に複雑なものではございません。消費者トラブルを発生させないための重要な取組として右下のほうに記載させていただいているとおり、事業者の視点ではなく、利用者視点での

インターフェースを提供するために、実際に利用者、接点のあるお客様センターや店舗などを含め、各セクションの責任者や担当者全員で利用者が実際に操作する手順などを確認させていただき、要件決定しトラブルが発生しないサービス設計を行うということに取り組みられているということでございます。

MVNO委員会からは以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

引き続き、FVNO委員会からよろしく申し上げます。

【岡本】 FVNO委員会の岡本です。聞こえておりますでしょうか。

【新美主査】 はい。聞こえております。

【岡本】 ありがとうございます。それでは、資料、引き続き8ページ目からになるのですけれども、FVNO委員会に関連している事業者へアンケートを実施しております、初期契約解除制度と期間拘束契約について2点御説明させていただきます。

まず、初期契約解除制度のほうですけれども、こちらは従来からやっておりますが、工事実施前、費用が発生していなければ無償解約を実施しているということで、アンケートに回答いただいた10社全てが何らかの方法で対応している状況でございます。

続きまして9ページ目、期間拘束契約の在り方についてということで、各社の対応ですけれども、契約更新月の前に事前通知をお送りして、お客様へお知らせしているということと、あとは解約を実際受けた後に解約を受けた旨を通知する何らかのものを送付したりといった対応をしております。また、何かトラブルが起こってしまった場合になるのですけれども、特別な事情があるとか、そういったところで個別に判断して違約金免除などの料金免除など各社対応しているようです。

10ページ目になります。期間拘束契約のトラブルといったところになるのですけれども、解約の申出イコール解約時と誤認されて、その後の料金の支払いを拒まれるケースといったトラブルであったり、あとは光回線のほうだけ解約をして、ISP契約が解約されていないといったトラブルが発生しているようでございます。また、一方、3割の事業者様においては、そういった解約忘れですとか、解約の誤認に関するトラブルは発生はしていないという回答もございます。

FVNO委員会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した。

それでは、インターネットプロバイダー協会様から御説明をいただきたいと思っております。よ

ろしくお願ひします。

【石前】 日本インターネットプロバイダー協会の石前です。よろしくお願ひします。

【新美主査】 はい。よろしくお願ひします。

【石前】 それでは、私から J A I P A における報告書の取組状況について御説明いたします。資料 2-4 の 2 ページ目を御覧ください。フォローアップ事項として御依頼を受けた事項は以下の 2 点でございます。1 点目は工事前での無償解約の対応状況、2 点目は解約の誤認や解約忘れの対応状況についてでございます。この点について J A I P A インターネットユーザー部会でヒアリングを実施いたしましたので御報告いたします。

それでは、3 ページ目を御覧ください。まず、工事前での無償解約対応についてでございます。これについてはアンケートを実施いたしました。実施状況は新規受付停止をしている事業者様を除き、実施している状況でございます。また、半数が重要事項説明書にも記載しています。記載していない事業者でも電話勧誘などで説明を実施しております。条件としては、工事停止の手配がありますので、工事の 2 から 4 日前までに連絡いただければ対応しております。その期日以降であっても、工事中止が可能であれば対応している事業者も多い状況です。

4 ページ目を御覧ください。解約の誤認や解約忘れの対応でございます。J A I P A では、報告書に記載してある事項を周知するとともに、対応状況を全て共有しております。契約サービスの情報通知としましては、更新や変更などのタイミングで御案内しているケースが多いようです。また、一定期間利用のない利用者への通知としては、利用の有無の把握が難しいという御指摘もございました。複数サービスの解約意向確認については、電話やメールで確認実施している事業者があります。オプションの確認については、多くの事業者で実施しております。別契約がある場合、同一契約であるかの名寄せが難しいといったような御意見もございました。

J A I P A からの報告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、続きましてケーブルテレビ連盟さんから御説明をいただきたいと思ひます。よろしくお願ひします。

【吉田】 ケーブルテレビ連盟、吉田でございます。よろしくお願ひいたします。

【新美主査】 お願ひします。

【吉田】 資料 2-5 を基に説明させていただきます。消費者保護ルールの在り方に関する

る検討会報告書2021のフォローアップの状況について御説明をさせていただきます。

まず、業界団体としての取組でございますが、7月1日の施行に向けて全会員向けに1月にウェブ説明会を実施しております。ここでは報告書の内容と改正される施行規則の改正ポイント、事業者が対応の事項について説明を実施し、速やかに対応できるようにという準備を進めております。この説明会では、電気通信事業者、ケーブルテレビ連盟の会員のうち288社でございますが、135社が出席しております。ここでフォローできなかった部分については、2月から3月にかけて毎年実施しております各支部単位の説明会で1月の説明会と同様の内容の説明を実施しております。既に2月に1回目、2回目、3回目が終了しています。まさに今日、この後も説明会を実施して会員事業者には改正内容の周知徹底と実施に向けた準備の働きかけを行っているところでございます。

また、説明会の模様については、録画したものを会員専用サイトに置いておまして、いつでも見直しをして確認が取れるようにということで対応をしているところでございます。

続きまして、各事業者の対応でございます。2点について報告を求められておりましたので確認しております。初期契約解除についてですけれども、こちらは既に多くの事業者が解除可能期間後であっても工事をしていなければ無償解約ということで対応しております。また、一部の事業者においては、さらにその先を行っておまして、役務提供開始日以降に契約締結後の書面を発行しております。この書面がお客様の手元に届いた日を起算として初期契約解除に応じておりますので、今回、取り上げていただいた報告書の初期契約解除期間よりもさらに長い期間で対応するという事も実施をしております。

また、解約の誤認、解約忘れの対応ですけれども、こちら、契約時、解約時にはきちんと丁寧に説明を実施しております。順番が入れ替わってしまって申し訳ないのですが、解約時において一番下の黒ポツ、一部サービスの解約時には、そのほかの契約についても、このような契約を現在されていますということを丁寧に御説明した上で、ほかのサービスについて契約がないかという確認を実施しております。さらに利用中のお客様に向けては、ダイレクトメール、お客様専用ページ、電子メール、場合によっては訪問の際に契約内容を確認して、定期的に通知をするというような取組を行っております。

また、未実施の事業者においても、さきのページでお話をさせていただいた説明会の場において、好事例の取組の推進ということで説明をして、さらに積極的に取り組むようにということで周知を進めているところでございます。また、今回、報告書に書かれているところの対応済みの事項についてですけれども、期間拘束契約については、今回、報告書を取りま

とめられました24か月以内の契約期間としている事業者が最も多くなっております。一部少し超えている事業者がありますが、こちらについても今回の報告書の内容に沿った形で対応していくということで周知徹底を図っているところでございます。

また、販売代理店については、定期報告が義務づけられておりますので、こちらについても電気通信事業者から遺漏のないようにということで指導が行き届くようにケーブルテレビ連盟を通じて周知徹底の継続をしているところでございます。

ケーブルテレビ連盟及び事業者の取組についての御説明でした。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、続きまして全携協から御説明いただきたいと思っております。よろしく申し上げます。

【瀧澤】 全携協の瀧澤です。音声、大丈夫でしょうか。

【新美主査】 はい。聞こえております。

【瀧澤】 ありがとうございます。それでは、資料2-6に沿って説明させていただきます。全携協はキャリアショップを運営する販売代理店となりますので、基本的にはキャリアの御指導に従った取組を行っておりますが、報告書2021の5-2、今後、新たに期待をされる販売代理店の役割の観点につきまして、全携協の独自の取組にフォーカスして説明をさせていただきます。

2ページ目を御覧いただければと思いますが、こちらは全携協の位置づけとなりますので、説明は割愛させていただきます。

3ページ目は、総務省キャリアと共同で取り組んでおります「あんしんショップ認定制度」について、直近の状況となります。

4ページ目は、今回が第3回目となります消費者保護等の優良事例の横展開を目的としたあんしんショップ大賞2021です。今年度の応募総数は1,000件を超えておりまして、また、今回から新たなデジタルデバイド解消に向けた取組も応募項目として追加いたしましたので、まさに地域のICT拠点に向けて示唆に富む多くの取組を集めることができました。

5ページ目は全携協の一丁目1番地の活動となります。苦情縮減に向けたPDCA活動です。下に記載のとおり、累計1,904件の改善提案をキャリアに行うキャリアと共同で改善の取組を行っております。

6ページ目は、青少年保護を目的としたFMMC主催のeネットキャラバンの実施状況です。19年間には全開催の32%を全携協が担っていたのですが、20年度からはコロナ

によってリアル開催が減っている状況です。

7ページ目は、右に記載のとおり、あんしんショップの更新状況として全スタッフ必須事項としているeラーニングです。毎年大事なテーマを分かりやすい動画にまとめておりまして、また、現在新しいホームページも制作中でして、過去の動画もアーカイブにして閲覧できるように取組を進めております。

8ページ目は、地域のICT拠点としての取組事例として、全キャリアショップでワクチン接種のオンライン申込み、これを難しくて行えないという方へのサポートを無償で行っているというものです。高齢者の優先接種が開始された21年4月の電話申込みのパンクを受けて、急遽実施させていただいております。

最後、9ページ目は全携協が考えるこれからのキャリアショップのありたい姿です。現在行っているデジタル活用支援は、2025年までの5年間行うことになりまして、22年度はマイナンバーの機能がスマホに搭載されることになりまして、その御支援を担えるものと思っております。先ほどのワクチン接種サポートもそうですが、誰一人取り残さないという観点では、全国8,000店舗あるキャリアショップがデジタルデバインド解消の拠点として急速にオンライン化が進む今だからこそ、社会に貢献できるのではないかと。また、貢献していきたいと考えております。

最後の右下のコマは脱炭素社会に向けて、この業界は紙を多く扱っておりますので、課題認識として記載させていただきました。ただ、高齢者の方には紙が一番優しいということもございますので、まずは各キャリア様と紙を減らす努力から取り組んでいければと考えております。

全携協からの説明は以上です。

【新美主査】 御説明、ありがとうございました。

それでは、最後になりますけれども、事務局から御説明、よろしく申し上げます。

【竹内消費者行政第一課課長補佐】 では、資料2-7といたしまして、今後新たに期待される販売代理店の役割の観点で、総務省関連の取組を御紹介させていただければと思っております。

1ページ目を御覧いただければと思います。こちら、デジタル活用支援推進事業の概要でございます。先ほど全携協さんの御説明等にあった内容でございますけれども、令和3年度から総務省で高齢者等のデジタル活用に関する不安の解消に向けまして、全国の携帯ショップ等で御協力いただきまして、オンラインにおける行政手続等のスマートフォンの利用

方法に関する講習会を実施しているというところでございます。特に携帯ショップの方々につきましては、コロナの感染拡大という影響がある中ではございましたけれども、本事業の中核的な担い手として、高齢者に対するワクチン接種のネット予約をサポートいただくなど迅速かつ柔軟に御対応いただいているというところでございます。携帯、常時設置される拠点としてコンスタントに講習会を開催していただいているというところでございます。

総務省といたしましては、今後ともデジタルデバイドの解消に向けまして、地域のICT拠点として携帯代理店、ショップの方々が御活躍いただくということを大変期待しているというところでございます。この下が実施のイメージのところでございます。国のほうから補助を出させていただいて、携帯ショップのスマホ教室等で、ここに少し絵が入っておりますけれども、こういった高齢者等の身近な場所で助言や相談等を実施しているというところでございます。実施団体、右側に書いてございますけれども、携帯キャリア、地元ICT企業、福祉協議会、様々なところが書いてありますけれども、かなりの割合、携帯キャリアのほうに占めていただいているというところでございます。

私からの説明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、以上の説明について質疑応答に移りたいと思いますが、まずは今日御欠席の木村構成員からの御質問を御紹介をした上で、審議に入りたいと思います。事業者の皆さんの発表内容について質問が出ております。この点について事務局から御説明をお願いし、そこで回答いただいた後、今日、参加されている皆様からの質疑応答に移りたいと思います。

では、まず事務局から御紹介、よろしく申し上げます。

【竹内消費者行政第一課課長補佐】 事務局でございます。本日、御欠席の木村先生からお預かりしております質問と、あとコメント、それぞれ1点ずつの御紹介でございます。まず、質問でございますけれども、こちら、工事前の無償解約対応につきましてということで、JAIPAさんの資料、3ページ目の、あとテレサ協さんの資料の8ページ目に関する御質問をお預かりしているところでございます。

質問内容でございますけれども、このFTTHサービスを中心に無償解約、工事前での無償解約の対応状況につきまして、おおむね実施しているというところでございますけれども、これは利用者の方に事前に工事前ならば無償解約できるということを知らせているのでしょうか。それとも利用者から申し出た場合の対応でしょうかというところの確認でございます。

ます。というのは、利用者は初期契約解除の期間を過ぎてしまうと無償解約できないと思っ
てしまいまして、実際に無償解約する機会を失ってしまうということが懸念されるところ
でございます。この点につきまして実態を御教示いただきたいというのが質問、1点目でご
ざいます。

もう一つがコメントでございまして、販売代理店の在り方についてでございます。コロナ
の影響もありまして、代理店統廃合が進んでいますというところでございます。地方では、
自分が住んでいるところからショップが撤退してしまいまして、とても不便だという声も
ありますというところでございます。ネットによる手続や販売は便利でますます増えてく
ると思いますけれども、ネットで手続ができない、苦手という方もいらっしゃいますので、
引き続き地域の拠点として頑張っていたきたいというところの、ある意味、激励的なコメ
ントでございます。その上で、できれば在庫やサービス、イベントなどにつきましてショッ
プ同士の連携などが行われるようになると利用者としてはさらにありがたいと思ってお
りますというところのコメントでございます。

事務局からは以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、今、質問があった点について J A I P A さんでしたっけ、お答えいただけたら
と思います。

【石前】 日本インターネットプロバイダー協会の石前です。聞こえていますでしょうか。

【新美主査】 聞こえております。お願いします。

【石前】 J A I P A の中でアンケートをした際に、電話勧誘時に説明しているかという
ことも伺いしております。その際に、その回答として説明していないと言っているのは
1社だけございましたが、他社の多くは説明しているという回答をいただいております。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

今日は時間がありませんので、今の回答でいいかどうかというのは聞くあれがござい
ますので、今回は、ここでとどめておきたいと思います。

それでは、続きまして今日メンバーの皆様へ御質問……。

【竹内消費者行政第一課課長補佐】 すみません、こちらの御質問ですが、J A I P A さ
んとテレサ協さんの両方に対する御質問になります。

【新美主査】 両方ですか。

【竹内消費者行政第一課課長補佐】 申し訳ございません。

【新美主査】 私が勘違いしました。それでは、テレサ協さんもどうぞ御回答いただけたらと思います。

【岡本】 F V N O委員会の岡本でございます。

【新美主査】 はい。お願いします。

【岡本】 当委員会のアンケートでは、その点について質問をしておりませんので、委員会のほうで詳細については把握していないのですけれども、私個人、弊社としては、勧誘時にそういった説明は事前しております。

以上となります。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、木村さんの御質問については、また後ほど追加があれば、そのときにさせていただくということにしたいと思います。

それでは、平野さん、どうぞよろしくお願いします。

【平野主査代理】 中央大学の平野でございます。テレサ協殿に資料2-3の3ページについて少しお伺いをしたいと思います。2-3の3ページ、一番上のセンテンスで、アンケートを実施して16社より回答を得たとなっておりますが、分母が16社なのか、どのぐらいの16社なのかというところを1点教えていただきたいということでございます。

それからもう1点、6ページと7ページにトラブル対応事例というふうになっております。これ、事例ということは全社ではなくて、こういうよい例があったのかなという紹介だと認識しておりますが、こういうよい例はベストプラクティスとして利用者の皆様の間で共有して、こういうことをやるようにというような勉強会というか、説明会というか、そういうようなものをケーブルテレビ協会さん、大分やられていたという御報告がありましたので、同じようにやるような意図はないのかどうかという2点目、この2つをお教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】 それでは、テレサ協さん、どうぞ御回答をお願いします。

【井原】 MVNO委員会、井原でございます。御質問、ありがとうございます。先ほどアンケートの回答数が16なのですけれども、実際にアンケートをお願いしているのはMVNO委員会に加盟しているMVNOの事業者全てということになりますので、すみません、正確な数は分からないのですけれども、30社以上ございまして、その中の16社ということでございます。

事業者のベストプラクティスの話なのですけれども、月に一度、MVNO委員会の消費者問題分科会を開催させていただいておりますので、その中で本件に関しても共有させていただく予定でございます。

以上でございます。

【平野主査代理】 ありがとうございます。

【新美主査】 どうもありがとうございます。

それでは、続きまして長田さん、どうぞ御発言ください。

【長田構成員】 長田でございます。まず1つはTCAさんに教えていただきたいのですが、5Gエリアのマップでの情報提供が進んでいるのは承知しているのですが、その5Gエリアに入っている、いろいろなところでお話ししてしまっているから恐縮なのですが、私の娘夫婦が住んでいるところは明らかに5Gエリアなんですけれども、マンションで5Gが入らないんです。それは多分、高さ、6階なのですけれども、高さの影響もあるかもしれないというお話をいただいたりしたのですが、そういうことがあるのであれば、その高さとの関係も含めて何か表示があるといいのではないかなと思っているので、それを教えてくださいということと、もう一つはMVNO委員会さんの10ページ各社のトラブル事例及び要因のところ、その解約日がいつであるかというものの誤認のことが書かれているのですが、これはウェブ上で解約申込みを行ったときの、そのいろいろな会社のことだからあれなのですけれども、この日が解約日になりますというような明確な表示がないから誤認されてしまっているのか、その辺のところを何か分析されているのか、解約日が各事業者への申込みイコール解約日だと誤認されるというような表現があるのですけれども、解約日は一体いつになるのかということも含め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。

それでは、まずTCAさん、そしてその後、FVNOさんですか、よろしく御回答をお願いします。

【大橋】 電気通信事業者協会の大橋でございます。御質問、ありがとうございました。確かに携帯電話の電波につきましては、電波の特性上、どうしても遮蔽物がある建物の中であるとか、あと全体的に下向きに電波を吹きますので、高い建物の上層階においては、電波が入りにくくなるような状況があるかと思ひます。それはエリアマップで完全に説明するのはかなり難しいといひますか、エリアの中でも、個別の事情によって、電波の強度は変わ

ってまいります。電波特性につきましてはエリアマップを御紹介するようなホームページで、現地の状況に応じて受信感度が変わるといった御説明を丁寧にするであるとか、工夫を織り交ぜながら消費者の方の理解を得るように努めていきたいと考えております。

以上でございます。

【新美主査】 長田さん、何かございますか。ただいまの。

【長田構成員】 建物というか、遮蔽物があったりすると電波が入りにくいことがあるとか、そういうことはいろいろなところで見られるのですけれども、単純に高さ自体、正直、その家は目の前には全く遮蔽物のないような建物なのですけれども、その高さだけでも要因になるということはあまりどこでも見つけられなかったもので、何か説明のところでもどこでもいいのですけれども、そういうのも表示していただけるといいなと思っています。

以上です。

【新美主査】 今のは、要望事項ですね。

【長田構成員】 はい。

【新美主査】 高さによる限界といたしますか。

【長田構成員】 そういうこともあり得ると。

【新美主査】 はい。では、これは要望ということでTCAさん、よろしくお願いします。

では、続きまして今度はFVNOさんに対する質問ですが、どうぞお答えください。

【岡本】 FVNO委員会の岡本でございます。解約日についてなのですけれども、回線自体をやめられる、廃止工事をする場合と事業者変更等で契約を他社さんに切り替えるケースがあると思うのですけれども、どちらにしても工事が完了した日が事業者変更であれば契約が切り替わった日、廃止であれば廃止工事が完了した日というのが解約日になりまして、解約のお客様からウェブもしくは電話で御申告をいただいてから、その工事を設定して実際完了するまでに数日の期間がございますので、そここのところの認識がお客様とずれているためにトラブルが発生しているのかと考えております。そこについては、9ページのところで事前に解約というか、期間拘束契約の更新月のお知らせとか、そういったところでも事前に解約日は工事が完了した日ですよということを各社対応はされているのですけれども、そこら辺をより丁寧に行っていくことで、こういったトラブルを防げるかなと考えております。

以上です。

【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】 その解約手続、ウェブ上の解約手続のところに、そのことが分かりやすく表示されているというのが望ましいかなとは思いますが。

以上です。

【新美主査】 これはコメント、要望ということで扱わせていただきます。

では、続きまして今度は市川さん、どうぞ御発言をお願いします。

【市川構成員】 慶應大学の市川でございます。聞こえていますでしょうか。

【新美主査】 はい。聞こえております。

【市川構成員】 ありがとうございます。私から質問を2つとコメントを1つでございます。質問の1つがT C Aさん、もしお答えになれるようでしたらということで、いただいている資料ではなく、総務省さんの説明のほうの資料1-1の中のガイドライン改正の中で、望ましいとされた事項のウィズコロナ時代における利用者対応の在り方、8ページですが、ウェブ解約については書いていただいているのですけれども、この下の特にMNOにおいては自社のサービスに対応した端末の情報を適切に公表することが望ましいということについて、もしお手元に、私の見逃しかもしれませんが、この状況について、もし対応されていることが分かれば教えていただきたいというのが質問の1点目でございます。

2点目の質問はテレコムサービス協会さんでございまして、資料2-3のところでも2ページ目でございます。オンライン解約のところですが、この未対応理由と並べてある中に、最後に理由⑤で受け付けていないので解約もないというお話がありましたが、これは左の利用対象になっている方は対応しないつもりだというふうにおっしゃっているということなのでどこを当てたいという意味ではなくて一よろしいんですねという確認、リストの中に対応予定なしがあったもので、そこがもし教えていただけるようなら教えていただきたいというのが質問の2つ目でございます。

コメントは、すみません、いつも申し上げさせていただいておりますけれども、電気通信サービス向上推進協議会の花岡さんのところの取組ですけれども、本検討会の先生方も入られてのことですが、この間、粘り強くきっちりやっていただいて、学割の話も含めて適切にこういうのは回されているというのは、表現の問題もあるし、事業者もいるということでやさしくない話だと思いますが、このようにきちんと自力で回していけるというのがベストだと思います。このような形でより改善といいましようか、チェックしてきちんと回っていくということが進んでいくことを望みますし、今回のことは評価したいと思っております。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、TCAさんとテレサ協さんにそれぞれ質問がありますので、TCAさん、総務省の資料に基づいての質問ですが、お答えできるところでよろしく申し上げます。その後、テレサ協さん、お願いします。

【大橋】 TCAの大橋でございます。本件については、説明ができておりませんでした。大変失礼いたしました。自社周波数に、対応した端末の周知につきましては、MNOにおいてほぼ対応ができている状況と理解しております、一部の事業者の一部の料金プラン・サービスにおいてまだ済んでいないところがございますが、そちらにおきましてもガイドラインに沿って対応すべく今準備を進めているところでございます。

以上でございます。

【新美主査】 今度は、続きましてテレサ協さんからお答えいただけたらと思います。

【井原】 MVNO委員会、井原でございます。よろしく申し上げます。質問いただいた件なのですが、この理由⑤の事業者につきましては、実際、検討中ということで御回答をいただいておりますので、オンラインでの契約もされていないのですが、ウェブの回答については検討されるということでございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

市川さん、よろしいでしょうか。

【市川構成員】 了解でございます。ありがとうございます。

【新美主査】 それでは、続きまして黒坂さん、どうぞ御発言をお願いします。

【黒坂構成員】 慶應大学の黒坂です。私からは、コメントが1つと質問が1つございます。まず、コメントのほうから申し上げたいと思います。全携協さんの御説明に対してです。資料2-6の御説明の中で8ページになりますか、キャリアショップ店頭での新型コロナワクチンの接種サポートの御説明がありました。これ、私、大変感銘を受けておりまして、こういう取組は非常に重要だろうと。時宜を得たものでもありますし、今、御存じのとおりワクチン関係は、その後、接種証明書等を含めましてスマホにできるだけいろいろなものを移行していこうという取組が進んでいます。つまり、社会インフラにどんどんなっているところ、それを十分に使いこなせない方々であるとか、不安がある方々のサポートが必須なものだと思っております。ですので、こういった取組については引き続き御尽力いただければと思うのと同時に、これは公共的なこと、公益にかなうことでもありますので、完全に

ボランティアということではなく何らかのサポート的なことというのも当然検討され得るべきだろうと考えながら聞いておりました。

加えて、恐らく新型コロナウイルスに関連しない、そのほか様々な社会インフラをスマホであるとか、通信サービスで代替していく、載せていくという取組のまさしく橋頭堡のようなものに多分今後なっていくていただく必要があるのだろうということを考えますと、こういった取組をこの後どのように考えていくのかということは、少し幅広に大きな視点で考えていく必要があるだろうと思っております。この接種サポート自体は、相当、現場に御負担があったのではないかなと思いますので、ぜひそういったところも少し検証していただきながら、何が必要で、誰がそれを支援していけばいいのかということの検討を、これは業界であるとか行政を含めて広くこの後検討いただけるようにまた状況を把握していただいたり、御報告いただくと大変ありがたいなと思った次第です。

以上が1つコメントでございまして、もう一つはテレサ協さんのMVNOのほうの話についての質問です。もう既に市川先生ほか、何人かの方から御指摘があったところ、2ページ目のところなのですけれども、オンライン解約手続についてです。今、未対応の色掛けされている事業者の方々のところなのですけれども、私、今実は待ち時間の間にざっとググって調べてみたところ、オンライン契約については対応されている事業者の方々がそこそこいらっしゃるというような状況だと把握いたしました。これは従前から契約をオンラインにするなら解約もオンライン、をする、つまり、インとアウトを対にすることが重要ではないかというようなお話がこの検討会の中でもあったかと思いますが、こういった対称の状況やの今後の考え方について、今、この回答をいただいているような方々を含めてテレサ協さんのほうで何か状況を把握したり、分析されていることがあるでしょうかというような御質問です。御回答いただければお願いします。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

コメントの部分ですけれども、私も全く同感です。多分、携帯ショップというのは、ある意味で日本におけるいろいろな面でのインフラの1つの拠点になるということになるであろうと、今後の方向は考えられますので、これは単に電気通信事業会だけではなくて、日本全体の問題として考えていく必要があるだろうと思えます。

もう一つの質問、テレサ協さんに対する質問ですが、どうぞ御回答いただけたらと思います。

【井原】 MVNO委員会、井原でございます。御質問、ありがとうございます。御指摘の箇所につきましては、今回の法改正及びガイドラインの改定もございますので、併せて対応するように説明のほうはさせていただきながら、各社、実際にやられているところの情報共有もさせていただいて、課題のところについても相談をさせていただきながら、前向きといたしますか、今後の取組については注視させていただければと思いますので、まず、我々で各社にベストプラクティスの共有等もさせていただく予定でございますので、そのようなものを通じて取り組ませていただければと思います。

あと、法人に関して、法人しか扱っていない事業者もございまして、こちらに関しては契約自体も特殊な契約ということになりますので、法人のみの場合は今後もオンラインということは発生しないかもしれませんが、それ以外に関しては情報共有させていただきながら、改善に努めさせていただければと思います。

以上でございます。

【新美主査】 どうもありがとうございます。

それでは、続きまして中央大学の西村さん、御発言、よろしくお願いします。

【西村構成員】 中央大学の西村でございます。御説明、ありがとうございました。私からコメント1点、それから、質問を1点、共通した質問をTCA様とテレサ協のFVNO委員会様にさせていただければと思います。

先に質問をさせていただければと思うのですが、今回の各事業者団体様の取組状況というものがよく分かりました。その上で既に平野先生からも言及がございましたけれども、こういった取組を横展開という形で所属されておられる事業者の方々にどのような形で展開している、あるいは周知、共有しているのかTCA様、それから、テレサ協のFVNO委員会様御自身の役割というものをもし何かされているのであれば、お教えいただければと思っております。

コメントといたしますのが、先ほど黒坂先生も座長も御言及されていたとおりでございます。総務省の取組、あるいは国の取組としてそういった補助、あるいは補助金というものの枠を広げていくといった場合に、恐らく今後その補助金とその名宛人間の競争という関係も非常に重要になってくるのかなと思っております。それがコメントでございます。質問は先ほど申し上げたとおりでございます。よろしくお願いします。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、横展開というとは何ですけれども、他の情報共有の問題を含めてTCAさん、それから、その後、FVNO委員会さんから順次お答えいただけたらと思います。よろしくお願ひします。

【大橋】 TCAの大橋でございます。今回は取りまとめの都合上、掲げた6社の取組を取りまとめてございますが、取りまとめた内容につきましては消費者支援委員会並びにその下部組織の苦情相談対策検討部に所属する事業者であるとか、それに限らず事業者で同種の電気通信役務を提供する事業者に対してメール等で共有を図ったりしているところでございます。内部の手続にはなりますが、今回、御報告した事業者以外にも取組状況の取りまとめを行っておりまして、横並びで比較ができるような対応もさせていただいているところでございます。

以上です。

【新美主査】 どうもありがとうございます。

FVNO委員会、よろしくお願ひします。

【岡本】 FVNO委員会の岡本です。FVNO委員会のほうで作成しております業界マニュアル、ツール類といったものがございまして、そちらのほうでこういった内容については含まれておりますので、NTT東西さんに御協力していただいて、コラボ事業者であったり、その下の代理店などに展開していただいているところです。

以上となります。

【新美主査】 ありがとうございます。

西村さん、よろしいでしょうか。

【西村構成員】 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、続きまして石田さん、御発言をお願いします。

【石田構成員】 石田です。よろしくお願ひいたします。3点ございます。1つはコメントで、解約忘れについてはテレサ協さんもISP協会さんも様々取り組んでいただいて、テレサ協さんの解約忘れの対応などを読んでおりますと、今後については激減するのではないかとこのように思われますので、ぜひ皆様が共有していただきたいと思います。

2つ目が要望です。通信事業者さんの4団体さんの自主規約で工事前無償解除がありますが、この工事前無償解除について重要事項説明書の中に記載している事業者さんとそうではないところがあるので、できましたら重要事項説明書への記載をお願いしたいと思います。消費者も受け取っ書類で把握できるかと思ひますので、お願いしたいと思います。

それともう一つは、質問です。ケーブルテレビ連盟さんに質問です。初期契約解除制度の取組のところで、「一部会員事業者においては、役務提供開始日以降に送付する「契約締結後書面」の到着日を起算日とするなど」と、こう書かれているのですが、通常契約をしたら、契約書面が提供されて、そこで契約内容を確認してということになると思うのですが、ここに書かれております提供開始日以降にというのは、工事とか全て済んでしまってから契約書面が渡されるといった内容になっているのでしょうか。それともまた別途、工事後に何か渡されると、そういうことなのでしょうか。

【新美主査】 はい。分かりました。

それでは、ケーブルテレビ連盟さん、今の御質問についてお答えいただけたらと思います。

【吉田】 分かりづらくて恐縮でしたが、よく読んでいただくと契約締結後なので、契約を締結するときも契約締結の書面は交付しております。役務の提供が終わった後に改めて確認のために契約締結後にこういった契約をしていますという書面を発行しておりますので、その書面が到着した日以降であっても初期契約解除を受け付けているという御説明でございました。説明が足りず申し訳ございません。

【石田構成員】 はい。分かりました。そうしましたら、訪問販売なり電話勧誘などで契約した場合は、その後はすぐに書面は発行されているということによろしいですね。

【吉田】 はい。取り決め、法律で決まっているとおり書面をきちんと発行した上で改めて確認のために書面をお送りしているというものでございます。

【石田構成員】 はい。分かりました。ありがとうございます。

【吉田】 はい。失礼いたしました。

【石田構成員】 工事後だと初期契約解除は工事費もかかるということになりますので。

【吉田】 はい。おっしゃるとおりですね。

【石田構成員】 はい。どうもありがとうございました。

【吉田】 はい。失礼いたしました。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、森さん、御発言をお願いします。

【森構成員】 ありがとうございます。今回は中心的なあれではないかもしれませんが、TCAさんとサ向協さんから広告表示についての進捗の御説明がありましたので、それについてお尋ねしたいと思います。ポスターのこと、それから、テレビのCM、新聞のCMで事前チェックの体制とか、基準とかについて着々と徐々にしっかりした体制をお作り

いただいていると拝見いたしました。これまでも時々問題になっていたことですが、こういう共通のもの、商材といいますか、広告に加えて店舗での、こういうもの、チラシであるとかポップアップのようなものがこれまでも問題になってきたと思います。今回も啓発をされているということでしたけれども、何か個別商材、店舗ごとのチラシ、ポップアップについても何か進捗がありましたら教えていただきたいと思います。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、今の質問についてTCAさんとサ向協さんでしたか、それぞれお答えいただけたらと思います。

【大橋】 TCAの大橋でございます。代理店が店頭で掲出している広告物については、事業者によって少しルールが違いますけれども、独自のものを認めていない事業者と、あと、掲出する場合においても審査をキャリア側で行うという、どちらによるかと思います。前回、以前の会合で指摘があった事例につきましては、そういった申請がなされていなかったという事例でございまして、そういった申請漏れがないようにということも含めて改めてチェック体制等は徹底してまいりたいと考えております。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、サ向協さんのほうからもよろしくお願いいたします。

【花岡】 サ向協の花岡です。店頭広告につきましては、幾つかサ向協のほうでも取組がございまして、まず事業者様が半期に1回チェックなさっている内容が適切なチェックなのか、それから、違反事例があったとしたらどういう内容なのか、また、改善方法としてはどんな手段をお取りになったのかということをお見せいただきまして、事業者様と歩調を合わせて再発防止に努めていく、こういう活動を始めております。また、2020年に改定いたしました電気通信サービスの広告表示に関する自主基準・ガイドライン、こちらの中にも店頭表示に関してはかなりボリュームに修正、それから、補足等加えております。一方で、この改定内容の周知というものも、もう少ししなければならないと考えてございまして、今、JAROさんの御協力などもいただこうと考えてございまして、改定内容などについてももう少し広く知っていただけるような工夫もしていこうと考えております。

サ向協、以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

森さん、よろしいでしょうか。

【森構成員】 はい。ありがとうございます。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

それでは、ほかに御発言、御希望の方、合図をしていただきたいと思います。よろしいでしょうか。非常に熱心な御議論をいただきました。議論も出尽くしたかと思しますので、本日の議事はここまでとしたいと思います。

それでは、最後に事務局から連絡事項の御説明、よろしく申し上げます。

【竹内消費者行政第一課課長補佐】 事務局でございます。本日は報告書を踏まえた事業者団体の取組等につきまして、集中的に御議論いただきまして誠にありがとうございました。次回会合につきましては、別途事務局からお知らせさせていただきます。よろしくお願いいたします。

【新美主査】 それでは、本日、38回会合をこれにて終了したいと思います。お忙しい中、熱心な御議論、ありがとうございました。これにて失礼をいたします。