

消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（第13回）

令和4年6月28日

1. 苦情相談の傾向分析の結果

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 （資料13-1-1に基づき説明。）

【TCA 黒須オブザーバー】 （資料13-1-2に基づき説明。）

【全携協 瀧澤オブザーバー】 （資料13-1-3に基づき説明。）

【北構成員】 総務省からの資料3-1-1の3ページで、どの役務にも分類されない「その他」という項目が25.6%もありまして、これが急増していますので、本年度からの分析ではこの中身を精査して、各役務に振り分けられるものがあれば、振り分ける必要があるのではないかとというのが1点。

それから、Netflixとか、DAZNとか、アマゾンプライムとか、通信契約のオプション、あるいは通信料金にバンドルされたようなプランが出てきていまして、それらに係る苦情というのは、現在の電気通信サービスの分析対象には含まれていないようですので、可能であれば、本年度の分析からは、少なくとも通信役務に関連するものは含めて分析していただくことを要望します、というのがコメントです。

1つ質問ですが、全携協さんの2ページで、苦情件数そのものが大きく減ってきているのですが、それはコロナ禍の影響なのか、苦情そのものが減少してきているのかについてコメントをいただきたいと思います。

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 北先生、コメントありがとうございます。いただきましたコメント2点を踏まえまして、今後の調査、2022年度の上半期の分析から、「その他」の部分についても可能な限り役務に振り分けるとともに、コンテンツ系の苦情相談につきましても把握するように検討してまいりたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

【全携協 瀧澤オブザーバー】 御質問ありがとうございます。

こちらの件数としては、確かに初期の頃よりかは苦情の件数自体は減っているという感覚はあるんですけど、どうしても当事者データになりまして、PIONEERのデータのように電話がかかってきて収集しているものではなく、自分たちで報告を上げるという

仕組みになりますので、そういう意味で言いますと、ここで減った・増えたは語りにくいので、ここはあくまで参考として御覧いただければと思います。

【北構成員】 分かりました。

【森主査代理】 御説明ありがとうございました。私も資料13-1-1なんですけれども、12ページを御覧いただきますと、MNOの申告内容から推測される発生要因のところなんですけど、一番上が「契約者ニーズとの不一致」ということになっています。これはもちろん昔からある話ですけども、ただ、(参考)の点線囲みの上半期を見ていただきますと、それが1番ということはないんですね。ニーズとの不一致、適合性原則関係と言ってもいいのかもしれませんが、それが急に上がっているのはどうしてかなと思います。もし何かお心当たりがあれば、全携協さんにでもお話しいただきたいと思います。適合性のところでジャンプアップのようなものが見られるということについて、何か理由があるのかというのを気にしております。

もう1点は、MVNOなんですけれども、17ページに棒グラフがあったと思います。これ、もしかしたら前からそうだったのかもしれませんが、パッと見て分かる顕著な特徴が薄い水色と濃いブルーの違い、薄いほうが「データ通信専用」で、青いほう、濃いほうが「音声通話付」ということになっておりますけども、薄いほうが非常に多いのですが、これは要するにその契約数の大小といった観点もあると思いますので、契約数ももし分かれば、今後で結構なんですけれども、どうしてこのデータ通信専用が多いのかなという気がいたしましたので、1つにはその契約数が多いから多いんですということであれば、それは全く自然なことでありまして、あまり心配するようなことではないんですけども、契約数の割合とは違っているということであれば、どうしてかということ、もしかしたら解明する必要があるかもしれません。

あともう1つ、このデータ通信専用の事業者さんがどのぐらいいらっしゃるのかということが分からないんですけども、もしこれが少ないようですと、またその事業者さんの中での偏りみたいなことがあるかもしれないので、それについても、次年度以降でも、次回以降でも結構ですので、また偏っていないか、一部の事業者さんに苦情が集中していないかというようなことをお調べいただければいいのではないかと思います。2点目はコメントです。

【全携協 瀧澤オブザーバー】 御質問ありがとうございます。12ページ目で「契約

者ニーズとの不一致」が前回は確かに22%だったのが、27.5%に増えているというお話をいただきました。

その前のページもまた、勧められてその事業者を変更するというのが21%に、前回は17.5%だったんですけど、増えているというところで、この辺は非常に分析が難しいところなんですけれど、例えば12ページ目の2つ目の「申告者の認識との不一致」なんていうところは、前回は45%あったのが22%までぶれているんですね。ですので、ぶれ幅が大きいというのをまず御認識いただきたいと思います。

例えば、4ページ目のほうでも、MNOの苦情は23%前年比で減ったとありますけれど、これもそんなことはあり得なくて、どうしても分母の数が、全体の総数に対して集めている苦情の数が限られていますので、こういうぶれがしやすいのかなと思っております。

ただ、言わんとしていることはそのとおりだなと思うんですけど、この辺の苦情がやっぱり高止まりしていることは間違いありませんし、出張販売のような売り方も増えていますので、この辺のところは引き続き高い水準にあるということで、注視してまいりたいと考えております。

**【森主査代理】** 分かりました。ありがとうございました。

**【黒坂構成員】** 私も事務局資料、資料13-1-1についてコメントさせていただければと思います。

まず3ページ目、先ほど北構成員からもお話があったのかと理解しておりますが、「その他」のところは25.6%になっていて、米印5、「その他」にはスマホアプリ、PCの保守管理等が入っていると。これを今後、電気通信役務のほう、上のほうのバーの中に入れていっていただいて分析をしていただくということがよろしいのではないかと考えております。その他25%は結構、もうこれだけで大きいなところもありますし、中身も恐らく電気通信役務に関連するところだろうと考えられますので、含めていただくのがいいのではないかと考えております。

続いて、5ページ目と17ページ目に関連するところで、MVNOの解約の話です。モニタリングですので、一般的な、基礎的な情報がいろいろ出てくるわけですが、基礎的な問題として、MVNOの解約の問題が増えている、多いというのは、やはり少し意識しなければいけない論点ではないかと考えます。従来であれば、MVNOは比較的解約しやすいというふうな評価が、ポジティブな評価があったところだと私は記憶しているところで

して、これが改悪というか、悪くなっている状況だとすると、是正に向けた検討を進めていただきたいというところです。

44ページ目、続きまして速度の話、一方で、ここでMVNOさんが以前から速度の表示であるとか、ここでいろいろ、ユーザーからのクレームであるとか、トラブルが少しあったと伺っておりますが、これは逆にMVNOさんは改善されたと、関係される方々の努力のたまものだろうと考えておりますので、敬意を表したいと思ひますし、引き続きお願いできればと思ひます。

一方で、MNOさんが改悪されているというところ、ここは逆に、その少し前の認識でいうと、MNOは速度についてそれほど大きな問題が発生していなかったと思ひましたので、状況が悪くなっているというのは一定の原因究明が必要ではないかと思ひます。

これは仮説ですけれども、特定事業者さんが足を引っ張っているような場合があるのか、あるいは全体でやはり何か問題があるのか、この辺の分析がさらに必要だと思ひますが、個別問題が発生しているのだとすると、それが全体に反映されるというのはあまりフェアなことでもないと思ひますので、個別対応があり得るのかということも検討が必要であろうと思ひます。

最後になります。46ページ目です。ここ、絶対的な数字も事務局にお願いして出してきたいただいて、世代ごとでどんな状況になっているのかということも改めて少し深掘りして確認させていただきましたが、やはり70代、80代が目立っている、とりわけ70代が絶対数を取ってもやっぱり目立つようになってきたということがうかがえます。人口ピラミッドを考えれば、これは当然の帰結でもありますが、当然であるのでしようがないよねという話ではなく、逆に、またもう1つの当然として、加齢による人間の認知の問題等も当然であろうかと思ひます。適合性原則の観点からも、相手をされているお客様がどういふ方々なのかということも、正しくノウユアカスタマーしていただくということが重要であろうと思ひます。

一方で、説明時間がそれゆえに長くなるということは問題もあろうかと思ひますし、そういうなかなか整合しない問題を解決しなければいけないとは思ひますが、状況が、この後、人口がどんどん増えていくという観点から、やはり総合的な検討が必要なのだろうと感じたので、こういった点も御検討いただければと思ひます。

【石田構成員】 私も、事務局資料の11ページ、12ページに、やはり「勧められて

事業者を乗換／新規契約」ですね、これが上がってきているというところ、そしてその相談事例の中に、適合性の原則を欠いた内容が書かれているのと、12ページのほうにも同じような事例が載ってきていること。これは発生要因ですけれども、これも高齢者の事例などが載ってきているということで、こういうものが増えてきてしまっていて、すごく残念だと思いました。これから、ガラ携からスマホに移行する高齢者も多いので、今後、苦情が増加しないように、減少するように対応をお願いしたいと思います。

それと、7ページなんですけれども、こここのところで、MVNOさんはオンライン契約というのが多いという印象をすごく持っていたんですが、店舗のところその後続くということで、店舗自体は11.6%なんですけれども、この3番目のところに「勧められて事業者等を変更／新規契約」というのと、あと17ページのMVNOさんの分析のところにも、2番目に、これは苦情相談の項目なんですけれども、「新規契約」というような形が入っていて、店舗購入とかいう内容なのかなということが考えられますので、MNOさんと同じように、やはり店舗での、説明義務を強化していただくことが必要なのではないかと思います。

それとあと、29ページの分析の結果のところ、光回線なんですけれども、以前から、いつも問題になっているその他のFVNOさんの苦情についてなんですけれども、これも問題となって対策がいろいろ考えられていましたけれども、逆に増加しているということで、非常に問題だと思っています。この辺りも今後に向けて対策が必要と思いました。

それとあと、TCAさんについてなんですけれども、ページとしては9ページです、通信の品質について、光ファイバーにしても移動体通信にしても、つながらないという苦情が入ってきているということで、TCAさんは、フィードバックしているというお話だったので、生活がネットにシフトしてきていることもありますので、今後についても、このつながらないものについてはフィードバックすることでぜひ改善していただきたいと思いました。

光ファイバーは、原因が様々かなと思うんですけれども、どのぐらいの件数の苦情が入ったらフィードバックするみたいなことというのはあるのでしょうか。そこだけ教えていただきたいと思います。

【TCA 黒須オブザーバー】 業者へのフィードバックのところなんですけれども、件数に関わらず、日次で事業者さんにはフィードバックをしております。

【市川構成員】 私のほうからも総務省さんの資料に基づいてコメントが2点でございます。1点目は、もう既に森先生、あるいは全携協さんとのやり取りであったり、石田さんが先ほどもおっしゃっていたとおり、11ページ、12ページのところのお話であります。ここで、データがどれぐらい継続して出てくるかとか、どう整理されるかというお話がございますが、コロナ禍の状況にもよりますけれども、総じて考えて、市場としては成熟してきている中では、競争の場所がそのようなところに移ってきますので、その中でどういうふうな実情が起きているかということは、今後も注視していくべきだろうと思いました。

それは同時に、先ほど北さんがおっしゃったように、バンドルして売られるものが出てきたりとか、黒坂さんがおっしゃったように高齢者に広がりがあったりということで、しばらくコロナの話で様々、データとしては特別な時期が続いておりましたけれども、利用者がどんどん広がっていくということと、サービスが多層的になっていくということ自体は、そもそも動いていることとして存在していたわけです。そこについては注視していかななくてはならないのだということが、もう一度、当然ですけど、市場は動いているので、見え始めてきたのかなということが、コメントの1点目でございます。

もう1点が、今コロナの話をちょっといたしましたますが、これは直接的に苦情処理の中身に入るものではございませんけれど、60ページ、61ページを拝見していますと、コロナ禍のための支払い猶予の話について出てきています。支払い猶予期間が終わるということで出てきているということでございまして、どういうふうにいわれるノーマルに戻っていくのかというのは、国を挙げて、難しいところでございますが、事業者さん、あるいは我々も含めて、ここも注視していけないといけないところだなと感じました。

【北構成員】 10ページのMNOの苦情相談の要因となったチャネルのところの第1位が「店舗（その他）」になっておりますが、これは多分キャリアショップと量販に特定できなかった店舗のことだと思いますが、今、消費者保護ルールの検討会のほうでも問題として指摘されています「出張販売」がこの中に入っているのではないかと思いますし、今後、増えるのではないかと思いますので、また本年度の分析で、できたら「出張販売」が分計できるように分析していただきたいと思います。

【長田構成員】 ありがとうございます。これまでも皆さんが御指摘なされたことを、

もっともだなどと思って伺っていました。正直なところ、この電気通信事業分野の消費者問題はずっとこうやってモニタリングも続け、監視してきていても、やっぱりなかなか、減ったり増えたりを繰り返しているというか、本質が全然変わっていないなというふうなのが感想です。今、先生方が御指摘なさった様々な視点から、やはりきちんとより強く見ていかなければいけないなと思っておりますし、事業者の皆さん、事業者団体の皆さんも、より細かく丁寧に課題を掘り下げていただけるとありがたいなと思いました。

## 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 濱谷オブザーバー】 (資料13-2-1に基づき説明。)

【全携協 瀧澤オブザーバー】 (資料13-2-2に基づき説明。)

【テレサ協MVNO委員会 井原オブザーバー】 (資料13-2-3に基づき説明。)

【テレサ協FVNO委員会 岡本オブザーバー】 (資料13-2-4に基づき説明。)

【JAIPA 石前オブザーバー】 (資料13-2-5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13-2-6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13-2-7に基づき説明。)

【石田構成員】 御対応ありがとうございます。TCAさんに1つお願いなんですけれども、高齢者が説明を聞きに行ったとか、店舗外のショッピングモールなんかの契約ですと、ちょっと質問があって立ち寄ったりすると、そのときに勧められて契約というようなものが結構多くなっております。高齢者の場合の契約について、家族の同伴とか電話での確認ということもそうなんですけれども、当日に契約を決めなければというのではなくて、説明は説明として、後日また何日に来所していただいてみたいなことでも契約を進めていくというような方法を取っていただけたらと思っております。そういうようなことも含めて高齢者対応をお願いしたいと思います。

【長田構成員】 MVNO委員会さんに御質問なんですけれども、資料の12ページ、各社へのヒアリングの結果のところ、結果的に、サービス条件で、音声つきとデータのみのもので大きな格差がない中に、データのほうの苦情が増えているというところで、その要因の明確化のところ、「苦情相談が増加している事業者（業界団体加盟の有無）を

明確化し、要因の整理や具体的な課題を洗い出す必要があるのではないかとと思われる」と書いてあるんですけども、その加盟の、MVNO委員会に参加していらっしゃる皆様の中で、それはこの業界団体に入っていないところが原因なんじゃないのというふうなお考えがもともとおありなのかどうかというのと、それから、同じような条件でサービスを提供していても、データのほうだけ苦情が多いよねというのを感じていらっしゃる加盟の会社はないのかということをお教えいただければと思います。

【テレサ協MVNO委員会 井原オブザーバー】 長田先生、御質問ありがとうございます。

まず、今回ここに書かせていただいているものなんですが、大前提として、実はMVNO委員会に加盟している事業者につきましては、一、二社を除き、基本的には音声とデータ双方、同様にサービスのほうを提供させていただいております、その背景があった上で、データのみ苦情が多いということで、何らかのサービスレベルを音声とデータで分けたりしているのではないかと課題だったものですから、ヒアリングをさせていただきました。

その結果、ここに書かせていただいているとおり、例えば勧誘の部分につきましても、MVNO委員会に加盟している事業者につきましては、そもそもデータ自体を積極的に何ら獲得をしようという動きをされていなくて、音声に関しては各種広告であるとか、勧誘をしているんですけども、データに関しては積極的な獲得活動をそもそもしていないという回答がほぼ全ての事業者からありました。ということもありまして、データのみで苦情が発生している要因としては、MVNO委員会に加盟していない事業者によるものの可能性も多いのではないかと。これは、FVNOでも同様のことがあったかと思しますので、ちょっとデータ通信での苦情の増加を整理する必要があるのではないかとということで記載をさせていただいております。実際にMVNO委員会の現場に質問させていただくと、データのみ苦情が増加しているということ自体がそもそも発生していないという状況でしたので、このような書き方をさせていただきました。

【長田構成員】 御説明は分かりました。具体的に何かそういうお心当たりがあるようであれば、早く解決ができるように、またみんなで知恵を出していかなきゃいけないなと思いました。

【森主査代理】 御説明ありがとうございました。

今のお話なんですけれども、やっぱり以前もブラック対応だということになったことはあったと思いますので、団体に加盟していないところがむちゃをしているということは、可能性としては十分あると思います。ですので、ブラック対応の場合は、団体経由で何かやっていただくということができませんので、これは基本的には法執行しかなくなりますので、原因については、個社名をある程度把握していただければブラック対応かどうか分かる、団体加盟かどうか分かるということですので、それをお願いできればと思います。それである程度はつきりして、対応方針も決まることかと思しますので、そのようにしていただければ。これは総務省に対するお願いです。

また、ケーブルテレビ連盟さんなんですけれども、すいません、私ちょっと御説明のときに電波が悪く、もしかしたらお話があったかもしれないんですが、消費者保護ルールの場合で、点検のときに営業されるという問題が出ていたかと思えます。今回も資料の中で、数は多いかどうか分からないんですけれども、資料13-1-1の32ページで、「宅内点検のお知らせ」ということで訪問があつて、実際には点検がなく契約であった、営業であったというふうな、一例でしかないんですけれども、そういうのがありましたので、それについての対策もケーブルテレビ連盟さんにはしていただいたほうがいいと思います。

### 3. 実地調査の主な結果（MNO・F T T Hサービス）

#### 4. 消費者支援連絡会における意見交換の結果

#### 5. 2021年度の評価・総括（案）

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 （資料13-3-1、13-3-2、13-3-4に基づき説明。）

【TCA 濱谷オブザーバー】 質問時間をいただきまして、ありがとうございます。

資料13-3-1、現地調査の3ページから9ページまでのモバイル、MNOのパートについてでございます。質問に当たりまして、まず前提の確認ですが、動画による説明というのは説明とみなしているかどうかということですが、こちらについては多分みなしているんだろうと思っておりますが、合っていますでしょうか。

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 基本的に動画による視聴につきましても、説明とみなしていると認識しております。

【TCA 濱谷オブザーバー】 ありがとうございます。それにちょっと更問的で申し訳ありません、質問の本体はこちらになります。では、動画による説明があったものといふのは、全て説明ありというふうに分類されていますでしょうか。

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 こちらの实地調査につきましては、前提として右肩2ページ目の一番下に書いておりますが、調査結果については、個々の回答は若干主観に左右されるところがございます。どうしてもそういうことがございますので、一定の誤りも含まれるという前提の下に調査しているものでございます。

ただ、先ほどTCAから御指摘いただいた動画による説明につきましては、有効と我々としては考えておまして、そのように運用がされているところでございます。

【TCA 濱谷オブザーバー】 分類といいますか、取扱いをお聞きしたかったので、よく分かりました。ありがとうございました。

【長田構成員】 先ほどちょっとMVNO委員会さんに御質問した件の流れです。

総務省資料の9ページのところに、「その他総務省に求められる事項」というのがあって、「必要に応じた調査、指導等、個別の事案に対しても引き続き適切に対応していくことが必要である」というふうにまとめてあるわけなんですけれども、ここは先ほどの話でいけば、事業者団体さんではもうどうしようもないということが一応はっきり分かっているの、早急にそこは対応していただきたいなと思っております。7ページのMVNOサービスの取りまとめのところ、まだまだ何かそういうふうにはちょっと読めなかったの、むしろそこをはっきりと書いていただいた上で、総務省のほうでやりますというのが分かるように書いていただいたほうがいいのかと思いました。

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 資料13-4の9ページ目のところでございますが、総務省におきましては、これまで消費者保護ルールの運用状況を注視して、行政指導等、改善を促してまいりましたが、こちらにつきましては、なお一層取り組んでまいりたいと考えております。MNO、MVNO、FTTH、ISP、ケーブルテレビ、全て変わらないものと考えておりますが、長田先生からの御指摘も踏まえまして、対応に取り組んでまいりたいと思っております。

【石田構成員】 取りまとめありがとうございます。事務局資料の13-4のFTTHサービスのところなんですけれども、具体的な取組のところの②番に、テレコムサービス

協会FVNO委員会様が行うような内容のところに、「コラボ事業者に消費者保護マニュアルを配布すること」と書いてある手前に、「協会加盟事業者以外の事業者も含め」と書いてありました。このところは、今回の結果報告のところでも、その他のFVNOが増加しているとありましたので、ここは重要なので下線も必要かと思いました。

【新美主査】 貴重なコメントをありがとうございます。それを強調できるかどうか、最終的な文案のところで考えていただくということにしたいと思います。

【森主査代理】 御説明ありがとうございました。

実地調査の結果につきましては、構成員限りのところで、やっぱり事業者によってばらつきが結構あるところがあります。特にMNOの部分ですと割とそれが顕著ですので、そうだとすると、全般的な傾向を出していても何かあまり、不公平な感じもしますので、そういう意味では、事業者間でのばらつきがある場合には、そのばらつきがあるということ項目別ぐらいで書いていただいてもいいのかなと思いますし、この辺りはもう少し、nもそこそこいい数でやっていただいているのかなと思いますので、場合によっては公表したりするというのを考えていただいてもいいのかなと少し思っています。

評価・総括のほうは、これ、適切におまとめいただいたと思いますけども、私は長田さんと同じ意見でして、MVNO委員会で、特にデータ通信専用について問題があるとは感じられないということでしたので、まずはその苦情元になっている事業者がどこののか、それがその団体に加盟していないということが確認できれば、あとは法執行の一択ということになりますので、やっぱりそういう意味ではちょっとほかと違う、つまり団体を通じた統制が効かないということかと思しますので、その可能性に少し言及していただいてもいいのかなとは思いました。

【新美主査】 ありがとうございます。今の点については、最終、まとめるときに少し検討するという方向に事務局に考えていただくことになっていると思います。

【新美主査】 それでは、どうもありがとうございました。貴重な御意見を賜りました。評価・総括（案）につきましては、最後の森さんと長田さんの、ちょっと考えろという御指摘がございましたが、それ以外にこれは基本的には原案どおり、原案を賛成されるということだったと思いますので、今、指摘のあった点については、再度、文を練るときに検討するというのを留保して、この案を採ることを賛成いただいたということでまとめ

たいと思いますが、それでよろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

【新美主査】 特に御異議がないようでございますので、この2021年度のモニタリング評価・総括(案)ということで、最終的に発表させていただきたいと思います。

なお、先ほどの御指摘の点についてはもう一度しっかりと検討するということは、附帯条件として了解しておきます。どうもありがとうございました。

以上