

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第42回）

令和4年10月18日

【新美主査】 それでは、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42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状況、若干落ち着いてきたかというふうに思いますけれども、慎重を期してウェブ会議による開催ということにさせていただきました。

なお、本日は平野構成員から御欠席という御連絡をいただいております。

会議を始めるに当たりまして、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。

それでは、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。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いただければと思います。

また、傍聴の方につきましては、当検討会のウェブページのほうに資料を公開しておりますので、そちらを御参照いただければと思います。

なお、本日の会合では、議事次第にありますとおり議題3、事業者等からの報告部分につきましては非公開とさせていただく箇所がございます。非公開パートへの移行時には、オブザーバーとして出席されている関係団体の方々には御退席いただくとともに、傍聴向け配信は終了とさせていただきますので、移行のタイミングになりましたら別途御案内をさせていただきます。

次に、御発言についてでございます。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、新美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、オフにしてい

たたくさますようよろしくお願ひいたしす。

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くようお願ひいたしす。そのほか、チャット機能等で随時御連絡をいただければ対応させていただきます。

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、議事次第のとおり資料1から資料2、及び参考資料となっております。

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、早速議題に入ります。本日は、ただいま事務局のほうから資料案内がありましたけれども、本日は、1つは令和元年改正電気通信事業法の検証について。第2は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の改正案に対する意見募集の結果について。3番目に販売代理店の業務の一層の適正性確保に向けた指導等の措置に関する要請に関する各事業者等の対応状況の報告について。この3点について御議論をいただくことになっております。

それでは、まず議題の1について、事務局から資料に基づいて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。

【竹内消費者行政第一課課長補佐】 よろしくお願ひいたしす。そうしましたら、資料1に基づきまして、令和元年改正電気通信事業法の検証（消費者保護ルール関係部分）につきまして、御説明させていただきます。

ページをおめぐりいただきまして、2ページを御覧いただければと思ひます。

まず、概要のおさらいでございます。御存じのとおりかと思ひますけれども、電気通信事業法上の利用者保護規律に関しましては、平成15年に最初の規制が入りまして、その後、社会情勢の変化等を踏まえて、順次規定の充実が図られているところでございます。

直近の法改正といたしましては、令和元年（2019年）の改正がございます。今回、検証の対象とさせていただきますのがこちらでございます。

次のページを御覧いただければと思ひます。

令和元年改正の概要のところでございますけれども、大きく改正事項として3つございました。モバイル市場の競争の促進、事業者・販売代理店の勧誘の適正化等、販売代理店への届出制度の導入等でございます。

このうちモバイル市場の競争の促進に関しましては、別の検討会のほうで御議論いただいているところでございますので、当検討会におきましては右側の2つ、事業者・販売代

理店の勧誘適正化等、販売代理店への届出制度導入につきまして検討していただくというところがございます。

こちらの内容でございますけれども、当時の改正でございますが、真ん中のほうにありますとおり、勧誘適正化につきましては、自己の名称等を告げずに勧誘する行為等を抑止するということで、利用者利益の保護を強化したということがございます。あと、販売代理店につきましては届出制度を導入したというものでございます。

こちらにつきまして、下の枠囲いにありますとおり、法律の施行後3年を経過した場合において、改正後の施行状況について検討を加えるというふうになっているところがございます。

こちらは令和元年に施行されたものでございますので、今年がちょうど3年というところがございますので、このタイミングで実態の検証をさせていただくというものでございます。

続きまして、各論の御説明でございます。まずは事業者・販売代理店の勧誘適正化等の経緯・概要でございます。

6ページ目を御覧いただければと思います。こちらは、改正によって入った条文の御案内でございます。こちらの規定が新しく追加された箇所でございます。

7ページ目を御覧いただければと思います。こちらから、改正の趣旨ですとか背景についての御説明でございます。

まず、左側にありますとおり、背景のところを書いてございますが、法改正当時、モバイル・FTTH分野に関する利用者からの苦情・相談は高い件数で推移していたという背景がございます。

その背景でございますけれども、当時の利用者保護の規律では対応できない行為があったというところございまして、具体的には、勧誘主体等について誤解を与える勧誘ですとか、勧誘目的であることを明示しない勧誘といったものに対する苦情ですとか相談が多かったところがございます。

具体的な例でございますけれども、そちらにありますとおり、大手通信事業者からの電話だと思って契約したところ全く別の事業者だったというところで、解約したいといったトラブルがまま見受けられたところがございます。

これを踏まえまして、右側にありますとおり改正をさせていただいたところがございます。具体的には、電気通信事業者または販売代理店につきまして、その勧誘に先立ちまし

て、自己の氏名もしくは名称、または勧誘である旨を告げずに勧誘する行為を禁止させていただいたところでございます。加えて、当該規定に違反した場合には業務改善命令の対象であるというところで、法律の遵守を担保しているものでございます。

8 ページ目を御覧いただければと思います。こちらは、本規定を取り巻く苦情等の動向の前後の比較でございます。

左側が法制定当時の苦情の動向でございますけれども、御覧いただければ分かりますとおり、締結前の勧誘段階に関する苦情が6割程度あったところでございます。

その内容をさらに深く整理したものがその下でございますけれども、「不実告知または事実不告知」、要はうそをついたり、言うべきことを言わなかったりというパターンでございますけれども、そちらが5割程度あったところでございます。

ただ、「断定的な案内による勧誘」といったものも45%というところで、かなり高い数字があったところでございました。

こちらがどうなったかというところが右側でございますけれども、締結前の勧誘段階の苦情は40%前後に落ちてきているところでございます。40%という数字は決して少なくはないものでございますけれども、法改正前の6割に比べますとかなり改善の傾向があるという状態でございます。

勧誘段階での発生要因につきましても、その下にありますとおり、法改正前には45%あった「断定的案内による勧誘」が33%、「不実告知または事実不告知」に関しましては51%から25%というところに、こちらも少なくなったというふうには言えるんですけれども、一定の苦情がまだ残っているという状態だろうというふうに思います。

下のところでございますけれども、こちらは参考情報でございます。令和元年の法改正を踏まえまして、関係事業者のほうでどういった取組をさせていただいたかというところを確認的にこちらに記入しているものでございます。

関係する事業者さんにご確認させていただきましたところ、販売代理店への周知を実施していただいたり、トークスクリプトの整理といったようなことをしていただきまして、対応の改善に努めていただいたというふうに承知してございます。

続きまして、9 ページ目を御覧いただければと思います。

令和元年改正では、モバイル・F T T H分野を中心に、利用者からの苦情・相談が高止まりしていたところでございますけれども、苦情につながる不適切な行為が多様化していたところもございました。

それを踏まえまして、機動的に制度的な対応を行うことができるようにするために、利用者利益の保護のために支障を生ずるおそれがあるものとして、総務省令で定める行為を禁止することができるよう、制度を創設したところでございます。

具体的には省令にされているというものでございますけれども、今年の7月に、本規定に基づきまして具体的な禁止行為を省令で追加させていただきました。

その概要が10ページ目、11ページ目でございます。7月以前の検討会で御説明してきている内容でございますけれども、簡単に御説明だけさせていただければと思います。

まず1点目、10ページ目でございますけれども、遅滞なく解除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の背景というところでございます。

新型コロナウイルスの感染拡大等を背景にしてございますけれども、その時期の主な苦情の内容としまして、解除の方法ですとか条件に関する苦情・相談が最も多くなってございまして、その中でも解約の方法、要は解約の申出方法といったものが多くなっているところでございました。

具体的には、やはりオンライン化によって、対面による様々な店頭での対応というものがなくなったわけでございますけれども、その結果として、十分な対応が図られなかったということで苦情が多くなってきたというところでございました。

電話応答に起因すると思われる苦情・相談が最も多くなってございまして、これの影響といたしましては、やはり感染拡大に伴う事業者等の体制変更が、解約に時間がかかると。要は、用意してある電話等々の数というものが、お客様からの電話の数に対応し切れなかったといったようなものが影響しているのではというふうに思われるところでございます。

背景となる数字につきましては33ページ、34ページにございますので、後ほど御確認いただければと思います。

こちらの規定は、本年7月の規則の改正によりまして義務を入れたところでございます。

具体的な内容でございますけれども、下の右側にありますとおり、特段の合理的な事情がある場合を除きまして、遅滞なく利用者が解約できるようにするための適正な措置を講じることが義務化されたというところでございます。

続きまして11ページ目でございます。こちらは、解約に伴い請求できる金額に関する制限の規定を入れた背景でございます。

期間拘束契約に関しましては、契約から離脱したいというふうに考えたとしても、高額の違約金の存在によりまして解約ができずにトラブルに至るといったケースが散見された

ところでございました。

こちらでございますけれども、2020年度の苦情相談件数が、下の米印で書いていただいておりますとおり、かなり高い割合になっていたところでございました。

これを踏まえまして、下の右側でございますけれども、全ての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、違約金等の上限は月額利用料相当額とする規定を入れさせていただいたところでございます。

そのほかに請求できる項目につきましても、具体的に限定・列挙しているところでございまして、その下にありますとおり、サービスの対価ですとか、あと工事費等につきましては一定の範囲内で請求できるようにしたというところでございます。

こちらの規定でございますけれども、とはいえ、7月時点で既に存在している契約に対して直ちに適用するというふうには、若干、事業者側ですとか契約者側に対して様々な不利益を及ぼすおそれがありますので、当面の間につきましては適用除外とするといったような形で、既往契約につきましては当面適用を免除するといった特例を置いているところでございますので、こちらの規定の取扱いについても、今後検討の対象になるかというふうに思っているところでございます。

続きまして、届出制度につきまして説明をさせていただければと思います。

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 続きまして、令和元年法改正のうち、販売代理店への届出制度の導入につきまして説明いたします。

13ページ目を御覧ください。届出制度の経緯でございます。

通信サービスに係る苦情につきましては、本資料の29ページ目の参考資料にございまして、年間7万から8万件ほどの苦情が、総務省や消費生活センター等に寄せられておりますところ、この背景として、電気通信事業者にとって重要な販売チャネルとなっております販売代理店について、この販売代理店への指導が一義的には電気通信事業者に委ねられており、行政の現状把握が不十分であったこと、2次・3次代理店の存在等のために通信事業者による指導も行き届かないものもあったところから、販売代理店の業務の適正性の確保のため、代理店の事前届出制度を導入したところでございます。

これにより、電気通信事業法の消費者保護規律の適切な履行の監督や法執行の円滑化を図るものとなっております。

続きまして、14ページ目、販売代理店の届出の概要でございます。

販売代理店は、電気通信事業法第73条の2の規定に基づき、届出が義務化されてお

ます。変更・承継・廃止・解散についても届出が必要となります。

届出事項としましては、代理店の氏名・名称及び住所。取り扱う電気通信役務の提供事業者の氏名等、委託者の氏名等、取り扱う電気通信役務の種類、再委託の有無、販売方法などとなっております。

続きまして、15ページ目でございます。販売代理店のうち店舗販売を行う者については、営業所その他の事業所の所在地及び名称。再委託を行う者については再委託先の代理店の名称等を毎年報告する義務がございます。

続きまして、このような経緯で導入された販売代理店に課せられる消費者保護規律の概要でございます。

17ページ目を御覧ください。販売代理店に課せられる主な消費者保護規律でございます。提供条件の説明義務、不実告知・事実不告知の禁止及び令和元年法改正で追加されました禁止行為等の義務が課せられております。

続きまして、18ページ目でございます。電気通信事業者に課せられた消費者保護規律と販売代理店に課せられた消費者保護規律についてまとめたものとなります。御覧のとおり、書面交付義務、初期契約解除、苦情等の処理、代理店に対する指導につきましては、電気通信事業者に課せられております。なお、販売代理店には直接義務がかかっていないものがございますけれども、電気通信事業者が代理店に対する指導義務などを履行するために、例えば代理店による契約書面の利用者への交付については手順等の文書に記載することですとか、代理店業務に係る利用者からの苦情対応窓口の明示、苦情処理担当部署の設置、苦情案件処理手順等の策定などの苦情対応体制が整備されるための措置を講じなければならないこと、また、2次以降の下位代理店へも適切な措置が取られることを確保するための措置を講ずることなどがございまして、こういった規定を通じまして、販売代理店においても間接的に対応が必要となっているものでございます。

続きまして、このような消費者保護規律が課せられている販売代理店でございますが、その届出の現状でございます。20ページ目を御覧ください。販売代理店届出制度は令和元年10月より施行しておりまして、今回3年を経過したところでございますが、各年度末の販売代理店届出者数をまとめたものでございます。

青色が法人の代理店、赤が個人等の代理店でございます。御覧のとおり右肩上がりに増加している状況でございまして、特に個人等の代理店が急激に増加しているところでございます。この要因としまして、連鎖販売取引によるスキームを利用した一部の電気通信事

業者による個人代理店の勧誘というものが要因として考えられます。

続きまして、21ページ目でございます。こちらは制度ではございませんが、販売代理店届出につきまして、書面による届出も当然受け付けておりますけれども、令和4年4月からは電子システムを整備・稼働しておりますして、電子システムによる届出や、先ほど説明いたしました定期報告が可能となっております。併せて、届出を行った代理店については、届出番号の払出しなどもこのシステムによって行っております。

22ページ目、届出事項の合理化でございます。こちらは今年の9月1日から施行となりましたが、販売代理店の届出について、軽微な変更については変更届出が不要となる旨の改正を行ったものでございます。委託元の事業者や上位の販売代理店の氏名または名称及び住所などの軽微な変更の情報は、電気通信事業者の変更届出等でその情報を総務省側で把握できる状況となっておりますので、こういった軽微な変更については、委託先の全ての代理店からの変更届出については不要としたものでございます。

23ページに、今回の改正のイメージを記載しております。

続きまして、販売代理店から届出がなされました情報の活用でございます。25ページ目を御覧ください。届出情報を活用した法執行等でございます。

販売代理店届出制度の導入時の目的でございます、行政による現状把握等が一定程度なされたところでございますけれども、総務省にも日々寄せられる苦情・相談や情報等を踏まえまして、不適切な事案等につきましては、届出情報を活用して随時様々な取組を行っているところでございます。

下に、文書による行政指導を例として表示しておりますが、これに限らず、事実関係の確認や改善の要請等は日々行っているところでございます。

続きまして27ページ目、届出情報の公表でございます。

総務省におきましては、利用者が販売代理店の情報の把握を容易にすることなどを目的としまして、届出代理店の名称、届出番号、届出年月日、法人番号を公表しております。

これにより、利用者におきましては、勧誘を受けた際などに代理店が届出を行った代理店であるかなどの届出情報の確認が可能となっております。

以下、参考資料でございます、以上が事務局からの説明となります。

【新美主査】 御説明ありがとうございます。

それでは、質疑応答に移りたいと存じます。ただいまの説明について、御質問や御意見など、発言の御希望がございましたらよろしくお願ひします。なお、御希望の方はチャッ

ト欄で御合図ください。よろしく申し上げます。いかがでしょうか。

それでは、中央大学の西村さん、御発言よろしく申し上げます。

【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す。コメントというか確認になるかもしれません。

非常に詳細に検討していただいたと思います。特にモニタリング会合の資料については非常に詳しく載せていただいたので、その点に絡んで質問あるいは確認というものをさせていただければと思います。

本日の資料、右肩26枚目というのが非常によくまとめている、届出情報の公表に関する全体像だと思います。

このときに、やっぱり利用者がきちんと販売代理店の届出情報が確認できているかということが非常に大きな意味を持つてくるかなと思います。それによって行政の直接的な販売代理店の把握というものが可能になるという、そういう理解なのかなと思っております。

その時に、飛んで恐縮ですけれども右肩37枚目、P I O-N E Tをはじめとする苦情相談の窓口におきまして、特に分類項目の中のアスタリスクというんでしょうか、米印の2番名、つまり店舗名または代理店名ということが実際には判別困難なものが多いというふうな記述がございます。

この点、消費者側が届出情報などについて十分に理解をしているというふうな状況ではないのか。この点、モニタリング会合をはじめとして、総務省側としてはどのような考えをお持ちなのかお伺いさせていただければと思います。

長くなりました。以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、事務局のほうからお答え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】 御質問ありがとうございます。まず、届出情報の公表につきましては、総務省のホームページで、販売代理店の届出制度に関するホームページ上で公表しているところでございます。

37ページの苦情・相談のところでございますけれども、※2の、実際には判別困難なものが多いとの点については、実際に苦情・相談の内容とかを拝見しておりますと、例えば電気通信事業者名については苦情・相談の中で記載されることというのは当然でございますけれども、それが具体的にどこの店（代理店）で説明をいただいたかといったところが申告いただけない部分というのはどうしても一定数ございまして、そういった部分をこち

らで記載させていただいているところがございます。

但し、先ほど御説明した販売代理店の届出情報の公表につきましては、利用者にどのようにすればより届くようになるのかという点につきましては、私どもも今後とも検討してまいりたいと思っております。ひとまず、今のところはホームページ上に公表しているところがございます。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは続いて市川さん、どうぞ御発言をお願いします。

【市川構成員】 慶應大学、市川でございます。御説明ありがとうございます。

改正法附則6条にあるとおり、元年改正部分の検証ということで、ここにいらっしゃる先生方もたくさん関わられました、代理店などが問題になります。2ページにありますように、省令になっている禁止行為の話であったり、代理店届出制度であったりしまして、どれくらい重いことになるのかという議論が行われました。しかし、今後のエンフォースメントのためのベースには必要だということで行われた法律改正でございまして、今日ご整理いただいたように、最終的にどこまで非常に効いていてうまくいっているか否かというよりも—それはむしろ、エンフォースメントの仕方であったり、その後の内容であったりすると思います—、そのベースとしてきちんと、法としてこれは黒であると言えることになったのが大事だと考えます。加えて、先ほど御説明があったように、総務省のほうできちんと、「代理店はここである」というふうにアイデンティファイできるというベースをつくった制度でございます。これらについては、今回、検証のタイミングではございますけれど、このままの形で進められるということがよいのではないかというふうに考えております。

コメントでございます。以上でございます。

【新美主査】 コメントありがとうございます。それでは、続きまして木村さん、御発言をお願いします。

【木村構成員】 木村です。御説明ありがとうございます。私は、この検証の結果を拝見いたしまして、資料ページでいうと8ページになりますけれども、苦情の分析結果というところでコメントさせていただきます。

御説明にあったとおり、一定程度の効果はあったということは大変喜ばしいと思います。ただ、いろいろな対策を打って、それでもまだこれだけ苦情があるのかというところは、

ちょっとびっくりしているところです。

今回減少したとはいえ、やはり締結前の勧誘段階での苦情がまだ2番目に多いということで、これの原因が何なのかとか、まだまだこれから分析したり、取らなければいけない対策があるのではないかなと思った次第です。

やはり苦情というものは、数で表すとこういう、少なくなったと言えるんですけども、利用者にとってみれば、苦情は自分にとっては大事な苦情なんです。解決していただかないと本当に困ってしまいますので、ぜひその辺りのところも考えながら、これからも検討を重ねていければなと思っております。

以上です。

【新美主査】 コメントありがとうございます。この苦情というのは多面的に、多角的に分析するのが有用だと思いますので、今回の分析だけで終わるのではなくて、それぞれの構成員の皆様も固有の視点で分析をしていただけると、より深みのあるものになると思いますので、木村さんの御発言を借りて、皆様に要望を申し上げます。

それでは、続いて森さん、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す。私も、検証ということですので、このようにまとめていただいたものを拝見して感じたことを申し上げますが、8ページに、氏名と勧誘である旨を告げるべきであるという改正ですけれども、確かに残ってはいる。不実告知等も残ってはいるわけなんですけれども、やっぱり有意に減っているということがはっきり見て取れるということで、これは法改正の効果が本当にあったんだなというふうに改めて思います。

10ページ、11ページに、遅滞なく解約できるようにするための措置と解約違約金の上限のこと、これは数字がどうなったかというようなことはいいわけなんですけれども、この改正前・改正後の記述を拝見しまして、改めて、そういう改正であったのだということを確認し、さらに先ほどの氏名等を告げて勧誘するという規制の結果も拝見して思うのは、やっぱり大きな、争いのない、これはこういうふうにしたらいんじゃないだろうかという法制度提案については、簡単に言ってしまうと「早くやればよかったな」ということは感じるわけでございます。

ですので、ここでの議論は、今回もかなり機動的にやっていただいたと思うんですけども、どんどん法制度化していくと。問題がある限りにおいては、それは非常に重要なことなのではないかというふうに思いました。

一定の効果があつた、それを見て、全体的な傾向としてそう言えるんじゃないかというふうに思ったわけでございます。

それから、先ほどちょっと西村先生よりお話のありました26ページの届出制度について、もしかすると重複するかもしれないんですけども、これはやはり利用者側で知っていただくということが必要で、何を知っていただくべきかといいますと、届出制度がありますよと。こういうことが届け出られていますよということを知っていただくことは、それはもちろん重要なことなんですけども、何より、そういう制度ができましたので、勧誘等を受けたときに、その販売代理店の届出情報を確認してください、確認しましょうねと。皆さん、確認してから話を聞きましょう、ということの周知啓発をやっていただくことによって、機動的に法執行もできますし、消費者保護も図れると思いますので、そういう電話がかかってきたら、まずはその届出情報を確認しましょうという啓発をお進めいただければと思います。よろしく申し上げます。

【新美主査】 どうもありがとうございます。コメントと要望ということで受け取らせていただきます。

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】 石田です。よろしくお願ひいたします。

シート25ページ、届出情報を用いたところの、販売代理店の行政指導についてですけども、会議の中で、F T T Hに関しまして、アウトサイダーによるトラブルが報告されていましたが、行政指導に関しましてはF T T Hは1件だけになってます。業務改善要請とか事実関係の確認とかをかなり行っているということかお伺いしたいと思います。

また、今後に向けては、行政指導等をぜひお願ひしたいと思います。

【新美主査】 ありがとうございます。今の行政指導の点について、1件だけとなっているけどもう少しその辺りを説明してほしいということですので、事務局からよろしくお願ひします。

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 事務局でございます。F T T Hのものにつきましては、電話勧誘の際に勧誘である旨を告げていないとか、そういった事案がございまして、代理店に対して行政指導を行ったところでございます。また、電気通信事業者から代理店に対して指導等を行う中には、代理店業務の手順等を定める文書がございしますが、その中にそういった記載が特段なかったものでしたので、こちらは代理店指導監督の義務違反にも当たるとして、電気通信事業者に対して指導を行ったといったものが

ございました。そういった内容でございます。なお、法執行につきましては今後とも、私どもとしましても力を入れて進めていきたいと思っております。

以上でございます。

【新美主査】 どうもありがとうございました。ほかに御発言の御希望ございませんでしょうか。

それでは、ないようでございますので、続いて議題2に移りたいと思います。

事務局より御説明をいただきたいと思えます。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。資料2に基づきまして御説明をさせていただきます。

こちらでございますけれども、今年の夏に検討会の先生方に御議論いただきまして、提言という形で取りまとめていただきました。そちらの内容に基づきまして、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ついて改正案を作成いたしまして、パブリックコメントを行いましたので、そちらの結果の御報告でございます。

具体的な期間でございますけれども、今年の8月2日から9月5日まで実施をさせていただきました。合計16件、御意見を頂戴いたしまして、法人・団体の方から3件、個人の方から13件、御意見を頂戴したところでございます。

御意見を出していただいた方は、その下に書いてあるとおりでございます。

具体的な内容でございますけれども、内容に大きく修正を求めるといったものはなかったというところでございます。代替的な説明方法として電磁的な方法による場合がありますが、そちらについて記載を充実させたという改正につきまして御賛成いただくものですか、あるいは、業務改善命令の対象となる事業運営の例につきまして、事例を一つ追加いたしましたけれども、そちらについて御賛同いただくといったようなものが多かったところでございます。

したがって、改正案につきましては、事前のものから変更なく公表という形で対応させていただいているところでございます。

一方、事業者の方々を中心に、特に業務改善命令の対象となる事業運営の例の追加につきまして、実際の運営に当たりましては、実態を丁寧に把握した上で対応していただきたいといったような御要望をいただいたところでございまして、もちろん、法律の運用あるいは執行に当たりましては事実確認をしっかりとった上で対応するということが基本でございますけれども、そちらの御指摘等々も十分踏まえながら、今後の対応に生かしていきたい

いというふうを考えているところでございます。

次のページ以降で、細かい御意見と、そちらに対する総務省の考え方をお示しさせていただきますいておりますけれども、恐縮ですが、詳細でございますのでこちらは割愛させていただきます。

資料に関する御説明は以上でございます。

【新美主査】 御説明ありがとうございました。パブコメの結果、どんな意見が来たかということですが、特に質問するような内容のものはなかったと。議論するようなものはなかったということですが、何か確認等がございましたら御発言いただきたいと思いますが、いかがでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、議題2は以上にさせていただきます。

続きまして、議題3に移りたいと存じます。消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021を踏まえた取組に関する提言を踏まえまして、総務省が実施した要請に対する各事業者の対応状況について、御説明いただきたいと思っております。

まず、議題3について、一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会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。

【瀧澤】 全携協の瀧澤です。それでは、資料に沿って説明をさせていただきます。

資料は3-1と3-1別紙がありますが、資料3-1は令和4年8月1日付の総務省御要請に対する回答書となりますので、内容については別紙のほうで併せて説明させていただきますので、3-1別紙を御覧ください。

2ページ目が、資料3-1の回答書に記載いたしました対応状況と、今後の取組方針となります。全携協に対しては出張販売の健全化が要請されていたわけですが、事業法第27条の4で規定されているとおり、不適切な行為を行う販売代理店に対してはキャリアが指導監督義務を負う立場となりますので、通常キャリアのルートに乗せて指導を行っていくことが望ましいと考えますので、当協会といたしましては、各キャリアに対して改善提案を実施することとしており、今後の取組方針に記載のとおり、5つの改善提案を各キャリアに対して10月以降順次実施する予定です。

読み上げさせていただきますが、1つ目は、出張販売に際して起用するイベント会社については、販売代理店に任せず、事前にキャリアが審査を実施し、その承認を得た会社に限定すること。

つまり、業者をリスト化し、問題行為があった業者はブラックリストに入れるなど、悪

質業者をしっかりと締め出す仕組みをつくるという提案になります。

2つ目は、法の説明義務のかかっています重要説明事項については、その説明水準の均質化を図るために、イベント会社のスタッフも対象とするような、出張販売に特化した研修を整備するか、あるいはタブレット動画による説明を徹底するということになります。

3つ目は、常勤スタッフによる登録内容等の再確認、4つ目は出張元店舗名の掲出をルール化して、問合せ先を明確にすること。5つ目は、非回線契約者に対する端末販売拒否が起こらないよう、回線セットと端末単品、それぞれの価格を併記することです。

3ページ目以降は、出張販売健全化に向けて協会内で実施したアンケートの分析結果です。

個社別になると各キャリアの営業戦略が見えてしまいますので、ここでは4キャリアを合算したデータでの説明となりますが、10月以降、各キャリアに改善提案を行う際は、キャリア別のデータを使ってより深い議論を行ってまいりたいと考えております。

それでは、4ページ目は飛ばして5ページ目を御覧ください。

アンケートの回答総数は4,428件ですが、うち、9月度に出張販売を1回も実施しなかったという回答が39%ありましたので、それを除いた2,706件を使って分析を行いました。

ちなみに、一番右の円グラフの下に記載しましたが、9月度の1店舗当たりの出張販売回数は週平均1.6回でしたが、キャリア別に見ると週0.1回から3.1回と大分濃淡があることが分かっております。

続いて6ページ目ですが、左側の棒グラフのとおり、1回の出張販売で派遣するスタッフは、正規スタッフで2名ぐらい、ヘルパーは1名から2名が多いという回答が出ております。

また、右の横棒グラフのとおり、ヘルパーはお客様の呼び込みとか声かけだけではなく、料金プランの説明や乗換えメリットの試算など、大半の説明内容を担っていることが分かります。

ですので、全携協の改善提案2に記載しましたような説明の均質化は有効と思われますし、大半の説明をヘルパーが担っているからこそ、改善提案3に記載いたしました常勤スタッフによるお客様との最終確認は必須であると考えます。

最後、7ページ目ですが、これは私たちもアンケートを行ってみて分かったことですが、出張販売だからといって必ずしも接客時間が短いわけでも、お客様に高齢者が多いわけでも

も、また、苦情の発生率が店舗よりも多いわけでもないという事実です。

また、Qの13では「不適切な業者を使ったことがある」という回答も一部あったのは残念なことでしたが、ポートインの成績が経営の継続に大きく影響してくるケースもありますので、販売代理店に任せていては、今後もこの撲滅は困難と思われ、改善提案1のほうに記載させていただきましたとおり、販売代理店ではなくキャリアがイベント会社の審査を実施し、ホワイトリスト化を行うことがより望ましいと考えます。

全携協からの説明は以上です。

【新美主査】 どうも御説明ありがとうございました。

それでは、ただいまの御説明につきまして、御質問や御意見等、御発言の御希望がありましたらチャット欄にて合図していただけたらと思います。どうぞよろしくお願いします。

いかがでしょうか。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】 ありがとうございます。7ページのところに、本当に細かく時間とか年代などをグラフに表していただいて、分かりやすいと思いました。

その中で、接客時間が短い、高齢者に偏りがある、苦情が店舗より多いというわけではないという結果が出ていたということなんですけれども、店舗外の出張販売において、高齢者が契約して苦情が上がってくるということが結構目立っているのです、そもそも高齢者が多いわけではないのに苦情が多いということは、やはり理解されていないのではないかと思います。

もともと購入のためにわざわざ立ち寄っているということではないというところで、トラブルがあるということだと思いますので、高齢者の方が理解されていないということであれば、その当日に契約するのではなくても、翌日でも同じ条件で契約をするといったような猶予を持っていただければと思います。よろしくお願いします。

【新美主査】 それでは、全携協のほうへの御要望ということで、全携協全局のほうも今の要望を受け止めていただけたらと思います。

ほかにございませんでしょうか。発言ございましたら合図をしてください。

それでは木村さん、どうぞ御発言お願いします。

【木村構成員】 木村です。御説明ありがとうございました。私どものほうも、やはり店頭の出張販売で苦情というのをいただいておりまして、やはり買うつもりがなくて寄ったという場合もありますし、最近ショップが少なくなったりですとか、ネット販売になるので、そこでやっているんだったら聞けるんじゃないかというようなイメージで行かれる方

というのも多いというふう聞いております。

やはり出張販売というものは、そのメーカーのブランドの看板をしょっているといひますか、イメージをしょっているということをきちんと理解していただいて販売していただきたいなと思ひます。

そういう意味で、全携協さんの今回の改善提案というのは大変有意義なものだと思ひますので、ぜひ提案が実現されるよう、よろしくお願ひいたします。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。これも御要望ということで、全携協の取組については評価すると。もっともっと前へ進めてくださいという要望だと思ひます。

ほかに御発言を御希望の方、いらっしゃいませんか。よろしいでしょうか。

それでは、議題3の全携協さんからのヒアリングは以上にしたいと思ひます。

公開パートは以上だということですが、事務局のほうにお返しします。

【竹内消費者行政第一課課長補佐】 ありがとうございました。公開パートは以上となります。

議題3のうち、残り部分につきましては非公開の場での議論とさせていただきます。

非公開パートへの移行に伴ひまして、オブザーバーとして出席されている関係団体の皆様におかれましては、事務局において退室処理をさせていただきます。

また、傍聴者につきましては、傍聴配信を終了とさせていただきますので、あらかじめ御容赦いただければというふうと思ひます。

(以降、非公開パート)

以上