

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第41回）

令和4年7月12日

【新美主査】 皆さん、こんにちは。ログインがなかなかうまくつながらなくて遅くなりましたことをお許してください。

それでは、本日は、お忙しいところ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41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感染拡大防止のために、ウェブ方式による開催とさせていただきます。

なお、本日は、平野構成員が御欠席、それから森構成員が途中で退席というふうに承っております。

それでは、冒頭、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、御発言でございますけれども、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お願いいたします。そのほか、チャット等で随時御連絡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、議事次第に記載されているとおりでございます。資料1及び2、加えて参考資料1というふうになっております。

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した。

それでは、本検討会の開催に当たりまして、渡辺総務大臣政務官より御挨拶をいただきましたと思います。

それでは、どうぞよろしく願いいたします。

【渡辺総務大臣政務官】 皆さん、大変御苦労さまでございます。御紹介いただきました総務大臣政務官の渡辺でございます。検討会の開会に当たり、一言御挨拶申し上げます。

本日は、新美座長をはじめ構成員の皆様におかれましては、御多忙中にもかかわらず御出席いただき、誠にありがとうございます。

携帯電話をはじめとする電気通信サービスは、国民にとって不可欠なコミュニケーションの手段となっている一方、サービス内容の多様化、複雑化に伴い、消費者保護の面から多くの課題が生じております。

こうした中、本検討会におかれましては、昨年の秋に消費者保護ルールの見直しについて報告書をまとめていただいたと伺っております。

本日は、この報告を踏まえた総務省や事業者等のさらなる取組について、検討会の提言を取りまとめていただくための御議論が行われると伺っております。構成員の皆様の活発な議論を期待申し上げるとともに、総務省としては、取りまとめていただく提言を踏まえ、速やかに必要な措置を講じてまいります。

結びに、構成員の皆様のこれまでの御尽力に改めて感謝を申し上げ、私からの挨拶とさせていただきます。よろしく願いいたします。

【新美主査】 渡辺政務官、御挨拶どうもありがとうございました。

それでは、続きまして、6月28日付で総務省の人事異動がございましたので、廣瀬消費者行政第一課長より御挨拶をいただきたいと存じます。

それでは、よろしく願います。

【廣瀬消費者行政第一課長】 6月28日付で消費者行政第一課長に着任いたしました廣瀬と申します。今日、早速、最初の会合が取りまとめというか、御提言の対応ということで、心を引き締めて頑張りたいと思いますので、よろしく願いいたします。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

なお、同様に新たに着任した木村電気通信事業部長は、遅れて参加を予定されておりますので、別途、御挨拶をいただきたいと存じます。会議の終わりまでの間に一言御挨拶をいただけたらと（音声途切れ）。

それでは、どうもありがとうございました。

では、議題に入りたいと存じます。

議事次第にございますように、本日は、消費者保護ルールの在り方に関する検討会苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース報告書、それから、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」を踏まえた取組に関する提言、この2点について議論を行いたいと存じます。

それでは、議題1については、市川構成員から御説明をお願いいたします。どうぞよろしくをお願いします。

【市川構成員】 市川でございます。

それでは、資料1をおめくりいただきまして、苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォースの報告書の概要について、御説明をさせていただきたいと思っております。新美主査が主査でいらっしゃいまして、その下で主査代理を務めておりました慶應大学、市川でございます。よろしくをお願いいたします。

まず、1ページ目を見ていただきまして、このタスクフォース、皆さん御案内のとおり、この検討会の下に報告書を踏まえて設置されたものでございます。

構成員を見ていただきますように、この検討会からメンバーをいただくとともに、苦情処理の現場、生の声に対して対応していただいている方、加えて、TCA様、日本ケーブルテレビ連盟様という連盟の方々も構成員として入っていただいたというのが特徴だと思っております。

右側の開催状況がございませけれども、6回、非常に集中的に、参加している自分が言うのもあれですけれども、非常に真摯で非常に熱量のある議論が行われ、この際、報告書の取りまとめまでに至ったというのが現状でございます。

1ページ目、この下側に書いてありますが、電気通信事業分野における消費者トラブルのうち、個別の事業者との間では円滑に解決に至らないものについて、問題の切り分けや解決のモデルケースの提示を行うことにより、効果的に解決し得る体制の在り方について、4つの観点について検討したというのがこの内容でございます。

1ページおめくりいただいて、2ページ目でございます。

この新たな苦情相談処理体制のスコープでございますが、基本的な考え方として、期待されていることは、業界として対応することによる効果的な事案の解決であるということで、事案の範囲は、複数の事業者で起こり得る事案であって、かつ、一定の客観的な判断が可能

な事案であることが適当であるというふういたしました。

様々指摘される隣接領域、端末やアプリ、コンテンツ等については、電気通信事業法の適用が及ぶ範囲を除いては基本的には取り扱わない。ただし、可能な範囲で責任の切り分けまでは行うことが適当であろうというふうにしております。

3番目、法令等違反行為を含む事案については、主たる争点が法令違反の有無である場合には、取り扱わずに総務省へ情報提供する。主たる争点が減免や返金の場合には取り扱うことが適当であろうということでスコープを整理しております。

次に、3ページ目、機能でございますが、基本的な考え方としては、既存の仕組みの隙間を埋めて、電気通信サービスの利用者の利益をより適切に確保することであるというふうを考えました。

求められる機能としては、当事者の間に入って調整する、解決のモデルケース、典型的な事例を示すというようなことを考えてございます。

この際、電気通信事業者協会様から、個別事案における調整・提案、(b) 業界全体の改善に向けた検討への貢献、(c) 類似事例の対応時に参照できる事例の公表を自主的な取組として実施したいという御提案をいただきました。

この提案は、先ほど申し上げたスコープも含め、機能として非常に適当であるというふうに考えてございます。

(2) 事例の公表についてでございますが、機能の実効性確保のためには事例の公表が必要であるというふうを考えました。事業者の営業秘密の保護は当然でございますが、これに留意しつつ、相場観や判断要素について明らかになるように工夫していくことが適当であるというふうにしております。これについては電気通信事業法27条において既に課されているため、さらなる義務の導入等の必要性は、一定の事例の蓄積を待って判断することが適当であろうとし、当面は現行制度を前提とした手法であることが適当であるというふうにいたしました。

おめくりいただきまして4ページ目でございますが、体制ですけれども、こちらにつきましては、迅速に設置可能で、運営も柔軟に見直せるため、まずは業界団体に閉じた体制とすることが適当であろうというふうに取りまとめました。

2番目、販売代理店との間に生じたトラブルの扱いについては、電気通信事業者は、少なくとも契約締結に係る説明義務等の履行においては、販売代理店の行為についての責任が生じ得る。または、27条の4により電気通信事業者は販売代理店に指導等の措置を講じる

義務があるということから、基本的には、販売代理店との間で生じた電気通信サービスに関するトラブルも当該は倍代理店の契約の媒介等によるものに関しては、電気通信事業者との間に生じたトラブルとして取り扱うことが可能であろうというふうに考えました。

そして、中立性・公正性の確保でございますが、人員の規模・公正、費用負担方法、運営方法等は、事業者団体の裁量に任せることが適当であります。他方で、中立性・公正性の確保が、このような苦情処理には重要でございます。

そこで、苦情相談処理体制の構成員等に、中立・公正な立場の第三者が参画をするということが必要でとじています。そして、監督当局に定期的に実施状況や課題等を報告し、モニタリングを実施するということが必要であろうというふうに書いてございます。

その他の留意事項としまして、この消費者の申立手数料については、基本的に無料ということが望ましいというふうにしてございます。もちろん申立件数が過剰になるということを防ぐ観点もございまして、直接申立ではなく、例えば、苦情相談の受付者により対象となり得るか判断することとか、あらかじめ明確化した事案類型に該当する場合に紹介するなど、申立件数のコントロールについても考えておくことはもちろん大事だというふうには認識してございます。

5 ページ目でございます。他機関との連携等でございますが、電気通信事業分野におけるトラブルの適切かつ効果的な解決の観点からは、関係各機関が相互にトラブルの解決に向けた連携を図ることが重要だというふうにしてございます。これは参加していただいた構成員の方々からも求められたお話であります。

寄せられた苦情相談を取扱対象外というふうに整理した場合の適切な相談先への紹介や、特定の苦情相談が急増した場合の情報提供のためには、円滑な連携が必要で、それを具体的に手段として定めておくことが適当であろうというふうに考えております。

その一例としまして、関係各機関との勉強会の実施等による情報共有が望まれるというふうに書いてございます。

最後、6 ページ、今後の進め方でございますが、まず（1）試行的取組（トライアル）としての開始でございます。

試行的な取組（トライアル）として開始し、期待される効果が得られるかどうかを検証することが適切であろうというふうに考えてございます。

米印で書いてあるように、ただし、効果検証を踏まえて適切に強化して、必要かつ十分に進めていくということ踏まえた上での開始であるというふうに考えています。

そして、新たな苦情相談処理体制は、個別事案の円滑な解決がもちろん主目的ではありませんが、事例の蓄積を通じて政策形成等にも寄与することを期待してございます。なので、同様の紛争が多く見込まれる事案や、多くの事業者において生じ得る事案であって争点や解決の程度を明確に示せるものを少数取り上げていくということが適切であるというふうに考えてございます。

そして、自主的な取組としての開始でございますが、先ほどございました事業者団体の自主的な取組という形で開始し、まずは事例の蓄積と効果の検証を通じて、あるべき姿を見いだしていくということが適切であろうというふうに考えてございます。

3番目でございます。最後ですが、中立的かつ透明なプロセスでの効果検証が大事であるというふうにしてございます。

これらについては、広く国民に周知の上、その実施状況や効果、課題等について、本検討会、消費者保護ルールの在り方に関する検討会等の場において、継続的に検証するということが適切であるというふうに考えてございます。

十分に効果的に機能していない場合は、その要因として、もし制度的課題があるということが判明した場合には、ガイドライン等で解釈を示す、あるいは法令自体の見直しを含めて必要な措置を検討していくということが適当であるというふうに考えてございます。

以上、10月から検討してまいりました苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォースの報告ということで、概要を御報告させていただきました。

駆け足で申し訳ありません。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。

御質問等があらうかと思えますけれども、ただいま市川構成員から御報告された内容につきましては、次の議題2の中に取り込まれておりますので、最終的に、その議題2についての説明が終わった後、まとめて議論、質疑応答に入りたいと存じます。

それでは、議題2に移りたいと思います。

当検討会におきましては、昨年9月に取りまとめた報告書に基づいて検討を進めてきました。前回の会合において検討の方向性をお示しいたしたところでございます。

また、ただいま市川構成員から御説明いただいたとおり、苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォースについては、6月に報告書を取りまとめたところでございます。

今般、その内容を踏まえて、さらなる消費者保護の充実を図る観点から、関係する事業者等及び総務省に対して、具体的な提言を行うことができないかと考えております。今回はそ

の案について御審議をいただきたいと考えております。

それでは、詳細については、事務局から御説明をいただきたいと思います。どうぞ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。よろしくお願いいたします。

こちらは資料2でございますけれども、「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(案)でございます。昨年秋の検討会報告書以降、当検討会及びタスクフォースで御議論いただいてきた内容に基づきまして、構成員の先生方の御指導を仰ぎながら取りまとめてきたものがこちらになります。

では、簡潔に内容を御説明させていただきます。

まず、「はじめに」の箇所でございますけれども、本提言の位置づけを解説しているものでございまして、昨年秋の報告書以降、総務省の措置、あるいは事業者の方々の自主的な取組があったことを踏まえつつ、さらなる取組といたしまして、本提言に対応して、総務省及び事業者が適切かつ実効的な対応を講じることを期待しているというものでございます。

内容の解説でございます。

3点ございまして、1点目が、MNOの販売代理店における業務の適正性の確保の論点でございます。

(1)のところは、検討会報告書2021を踏まえて行われてきた取組というところがございます。御存じの内容ですので、説明は割愛をさせていただきます。

(2)、2ページ目でございますけれども、更なる取組を進めるべき事項でございます。

こちらも検討会の議論の内容ですとか、あるいは総務省が実施してきたアンケート内容等を踏まえたものでございます。様々な取組を進めてきていただきましたけれども、総務省が実施したアンケートによりますと、昨年6月以降も、一定数、不適切な行為が行われてきたというところと、その行為の背景には、行為者の判断に基づいて行われるというケースは少なく、様々な外的な圧力に起因して行われるケースが多いということが分かるようになっておるものでございます。

また、総務省に設置している情報提供窓口、に寄せられた情報の中では、現行の手数料体系ですとか、評価体系では、利用者利益よりも契約の獲得を優先せざるを得ないといったようなお声があったというところでございます。

やはり、MNO各社の皆様及び代理店の皆様におきまして、様々な対策を講じてきていただいておりますけれども、なお上記の状況が続いているということを踏まえまして、こうした

状況を十分に改善するために、これまでも行われてきた取組や手数料や評価における従来の対応だけでは必ずしも十分とはいえないのではないかというふうに考えられるとされているところがございます。

また、MNO、通信キャリアのほうから販売店にお示ししていただいている契約獲得等の目標値におきまして、これが実質的な努力目標ではなく、達成すべき目標の性格を有する場合、当該目標値が過大であったり、当該目標値の適正性・合理性について、MNOと販売代理店との間の認識にギャップがあったりすると、適合性の原則違反が助長され得るというふうに考えられているところがございます。

また、出張販売の関係でございますけれども、やはり不意打ち的な販売になりやすい面があるとともに、イベント会社等から派遣された応援スタッフが不適切な営業を行っている事例があるといったようなところがありますので、店舗販売と比較した場合には、消費者保護ルールに違反する営業が行われやすいといったような面があるというふうに考えられるところがございます。

そういった内容を踏まえまして、①から③の部分が具体的な提言の内容でございます。

まず、①でございますけれども、MNOにおかれましては、新規契約の獲得だけではなく、契約内容に対する利用者の満足度やその結果、例として、継続利用率ですとか、オプションの実際の利用率等もあるというふうに考えられますけれども、そういったようなものが大きく評価されるよう評価指標を見直すなど、販売代理店が適合性の原則にのっとり契約を締結することが十分に促される仕組みにすべきであるというふうに提言する必要があるというふうにまとめているところがございます。

②でございますけれども、MNOにおかれましては、契約獲得等について実質的に達成すべきものとしての性格を有する目標値を設定する場合には、その適正性あるいは合理性について販売代理店との間の実質的なコミュニケーションを強化していただいて、目標値の適正性・合理性について、代理店の十分な納得を得るというプロセスが形式的なものにならないようにすべきだというふうに提言させていただいているところがございます。

また、こちらは総務省に対する内容でございますけれども、総務省においては、実質的に達成すべき目標として設定された目標値が、個々の代理店の能力や代理店が置かれている状況等に照らして過大であって、当該目標値により適合性の原則に違反した行為が助長される場合には、電気通信事業法の規定に基づいて、業務改善命令の対象になり得る旨をガイドラインにおいて明確化すべきであるというふうに提言できないかと考えているところで

ございます。

③番が出張販売関連でございますけれども、MNOにおかれましては、出張販売には店舗販売と比較して消費者保護ルールに違反する営業が行われやすいという面があることを認識した上で、代理店が丁寧に営業できるように適切な支援を行うべきであるというふうにさせていただいています。

また、こちらは販売代理店におかれましても、こうした認識の下で、適合性の原則に違反する営業が行われないう、店舗スタッフによる再確認を行うなど丁寧な営業を行うべきであるというふうにさせていただいているところでございます。

続きまして、2番目、苦情相談の処理における体制の強化でございます。こちらは、もう既に説明させていただいておりますので、簡潔にまとめさせていただきます。

(2) 更なる取組を進めるべき事項でございますけれども、タスクフォースにおける検討結果を踏まえまして、電気通信事業者協会(TCA)さんにおかれましては、新たな苦情相談処理体制の具体的な運営方法につきまして、速やかに検討に着手し、遅くとも1年以内を目途に運用を開始すべきであるというふうにさせていただいているところでございます。

また、日本ケーブルテレビ連盟さんにおかれましては、事業者団体として消費者の苦情を解決する仕組みとして既に関連する委員会が設けられているところでございますけれども、同委員会をタスクフォースの報告書を踏まえた形で運用するべきであるというふうにさせていただいております。

また、同委員会において取り扱われる事案が発生した場合には、当該事案の概要ですとか、当該委員会の考え方等につきまして、総務省のこちらの検討会のほうに報告すべきだというふうにさせていただいているところでございます。

3番目が、7月1日に施行されました改正電気通信事業法施行規則の適切な運用の関係でございます。こちら(1)の関連はもう御存じだと思いますので、(2)更なる取組を進めるべき事項の点につきまして御説明させていただきます。

7月1日に施行されたばかりでございますけれども、新制度の施行後当分の間は、十分に制度の周知が行き渡らなかつた事業者等による新制度に違反する行為が行われる可能性があるということとは否定できないため、総務省においては、引き続き周知・広報を推進して消費者理解の促進に努めるとともに、販売代理店や卸先の電気通信事業者も含めて新制度が遵守されるよう法執行を徹底すべきであるというふうさせていただけないかというふう考えているところでございます。

また、今回の制度におきまして、解約に伴い請求できる金額の制限について新しく規定が設けられました。こちらについては、新制度の施行前、要は、今年の6月30日までに締結された契約につきましては、当分の間、適用されないこととされておりますけれども、類似のものである電気通信事業法第27条の3が適用される電気通信役務に係る契約につきましては、再来年、2024年1月1日までに既往契約に対する適用除外規定が廃止されることとなってございますので、これを踏まえまして、本件につきましても適用除外規定の廃止の時期について検討を行うべきであるというふうにしていただけないかというふうにご考えているところでございます。

「おわりに」でございますが、こちらの提言でおまとめいただいた場合には、この提言でお示しいただいた事項について、総務省及び関係する事業者等の取組にいて、こちらの検討会で引き続きフォローアップしていただくというふうにさせていただけないかというふうにご考えているところでございます。

その際の留意事項でございますけれども、MNOの販売代理店における業務の適正性の確保につきましては、従来のWEBアンケートですとか、情報提供窓口を通じて得られる情報に加えまして、代理店に対して検討会が直接ヒアリングするなど、より多面的な手法により検証される必要があるとしているところでございます。また、従来の調査方法につきましても、事業者等の皆様の具体的な提案を踏まえまして、改善の検討をする必要があるというふうにしていただいているところでございます。

苦情相談の処理における体制の強化につきましては、今般、TCA及び日本ケーブルテレビ連盟にさらなる取組を求めたところでございますけれども、将来的には、こうした取組を横展開することが望ましいとしているところでございまして、電気通信事業分野におけるほかの事業者団体におきましても、タスクフォースの検討結果ですとか、今後の検討会における議論を踏まえまして、利用者からの苦情相談を適切に処理できる体制を構築していくことが期待されるというふうにしていただいているところでございます。

最後は、4月1日の施行の新ルールの関係でございますけれども、こちらの適切な運用につきましては、総務省で事業者の遵守状況を適切にモニタリングするとともに、その結果等も踏まえまして、必要があれば適時適切に見直すなど、引き続き消費者保護の確保に向けた取組を進めていくことが期待されるというふうにさせていただいているところでございます。

提言内容に関する私からの説明は以上でございます。何とぞよろしくお願ひいたします。

【新美主査】 御説明ありがとうございました。

それでは、質疑応答に移りたいと存じます。

ただいまいただいた説明について、御質問あるいは御意見がございましたら、御発言いただきたいと思っております。御発言の際には、先ほどありましたように、チャット欄において発言の合図をしていただければ御指名させていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

いかがでしょうか。

北さん、どうぞ御発言をお願いいたします。

【北構成員】 野村総研の北でございます。代理店の業務の適正性確保についてコメントいたします。

これまで代理店の評価指標とか目標値の設定については、キャリアと代理店の間のビジネスマターで、総務省が踏み込むべき領域ではなく、あくまでも自主的な取組に委ねようと、そういうことでやってまいりましたが、ショップスタッフへのアンケート調査や、情報提供窓口寄せられた情報などを踏まえますと、従来の対応だけでは不十分で、今回、検討会として一步踏み込んだ提言を行う判断に至ったことを強く支持いたします。

今回の提言を受けまして、この①から③の見直し、適正化が速やかに行われることを期待いたしますが、それと同時に、目標値を達成するための代理店による不適切な販売をキャリアが黙認する行為を根絶しなければならないことを改めて指摘したいと思います。

具体的に申し上げますと、例えば、ポートイン獲得の目標値を達成するために、代理店が無理販や不適切な販売を行うことや、不適切な販売で数字を稼ぐ業者と手を組んでいることなどを、キャリアの営業担当者が知りながら黙認する、あるいは、聞くところによると、そういった行為を推奨するということがあるようです。この不適切な販売を見直す行為というのは、明らかに事業法の第27条の4、代理店への指導等の措置義務への違反であるだけでなく、重大なコンプライアンス違反であって、厳しいペナルティが科せられるべきものであることをここで改めて指摘したいと思います。

また、転売ヤー対策については、先般、競争ワーキングのほうで具体的な対策を着実に行っていただくようキャリアさんに求めたところ、ソフトバンクさんに続いて、先週金曜日から、ドコモさんがドコモショップにおいて、安売りの端末を一括販売から実質の分割販売に移行させたと聞いています。ここには出張販売も含んでいます。今後、残ったa uさんも一括から実質へ移行すると思えますし、また、ドコモさんとa uさんがシステムによって1人1台に制限できるようになれば、量販店も含めて、転売ヤーとか不良イベント業者を使って

数字づくりができない環境になります。それに伴って、転売ヤーを使って稼いでいたポートインなどの各種指標の達成率は当然悪化して、キャリアによる過大な目標値は、どの代理店も達成することが難しくなるため、目標値自体が是正されることになると考えています。

つまり、代理店の業務の適正性確保に関する今回の提言内容は、指導等の措置義務の遵守と、転売ヤー対策がセットになって実現されるものであると考えています。真面目に頑張っている代理店さん、ショップスタッフさんたちが報われる世界を取り戻すために、ぜひ関係事業者の方々の迅速な対応を改めてお願い申し上げます。

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。非常に現実を踏まえた上でのコメントであるというふうに伺いました。

それでは、続きまして、中央大学の西村さん、どうぞ御発言をよろしくお願ひします。

【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。私のほうからは、資料1について1点コメント、資料2について1点コメントをさせていただければと思っております。

まず、資料1、今回まとめていただきました新たな苦情相談処理体制についての考え方でございます。4つの観点から、中でも、このスコープというところに、隣接領域に関する事案、なかなか一番最初の制度の立ち上げという意味では、体制の関係でも、TCA様、それからケーブルテレビ連盟様に大きな役割機能が与えられていると思います。やはり責任の切り分けまではこの体制の中で行うということ、特に今回、提供事業者の観点から、様々な責任分界点というのは今後も起こり得る問題であろうかと思っておりますので、ぜひこの体制の下、しっかりとしていただければなというふうに思っております。

2点目、資料2についてでございます。2ページ目の②につきまして、コメントでございます。

特に、MNO、販売代理店、両者の間で、目標値に関しまして、今後はやはり交渉、説明プロセスの文字化というものが求められているのかなと考えております。そこにも書いておりますとおり、「販売代理店の十分な納得を得るというプロセスが形式的なものとならないようにすべき」とありますとおり、公正取引委員会も令和3年度の調査で指摘しているとおり、MNOが販売代理店に対する優越的な地位を濫用するような形で問題とされているという指摘もありました。

したがって、やはりこの両者の間で、いかに目標値に関する説明や交渉というものが

行われていたかということの可視化するということが両者にとって重要になる。これが適正な目標値の設定のみならず、不適切な代理店の存在というものもあらわにするものではないかなと考えております。どうぞよろしくお願いいたします。

私からは以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、続きまして、森さん、どうぞ御発言をお願いいたします。

【森構成員】 御説明ありがとうございました。まず、これは資料の番号としては、新たな苦情相談体制についてですが、4ページ目の(2)のところ、販売代理店との間に生じたトラブルの扱いですけれども、いわゆる指導等措置義務、27条の4から、その取り扱う範囲として、販売代理店との間で生じた電気通信サービスに関するトラブルも、当該販売代理店の契約の媒介等によるものに関しては、電気通信事業者との間に生じたトラブルとして取り扱うことが可能ということなんですけれども、下線部の引いていないこの間の部分に、「当該販売代理店の契約の媒介等によるものに関しては」という限定がついているわけですが、そういうことであれば、もちろんそれは契約の直接の効果は電気通信事業者と利用者の間に帰属しますので、間に入った販売代理店に対して苦情相談処理をしていたらいいかなと思うんですが、それだとやや限定され過ぎかなという気もしております。指導等措置義務の規定も、もちろん媒介等が前提ではあるんですけれども、その媒介等の委託をしたときは、その委託をした者に対して指導等措置義務をするということで、その媒介等をしたときは、その媒介する契約に関連してのみ指導等措置義務を負うというような限定をしているわけではありませんので、やはり媒介した契約以外のこと、例えば販売代理店の独自オプションとか、そういうことも媒介と関係がないわけではなく、媒介に関連して利用者は販売代理店に行くわけですので、そういうことも含めて苦情相談の体制にさせていただいてもいいのかなというふうに思いました。それが1点目です。

もう1つは提言のほうですけれども、提言は、誠に適切な内容でお書きいただいたかなというふうに思っております。他方で、検討会で時折話に出ていたのは、不適切な販売方法等を行う者が、いわゆるブラックである場合、団体等に入っていない場合というものが、このところ結構問題になってきていたかなと思いますので、そういう業界団体等を通じての自主的取組の範疇の外にいる者に対しては、法執行を厳しくやっていくということも加えていただいてもいいのかなというふうには思いました。

以上です。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

森さんの第1点目は、なかなか難しい問題ですが、どうも言葉で表現するというのは至難の業だと思いますので、実務、現実に苦情相談処理をしていく中で、範囲を明確にさせていただくということで対応するしかないかなと思って伺っておりました。問題としては非常に重要な問題ですので、その点は今後も意識してまいりたいというふうに思います。

それでは、続きまして、木村さん、どうぞ御発言をお願いします。

【木村構成員】 木村です。私からは、資料1の苦情処理体制について、2点質問があるんですけども、まず、4ページのほうで、中立性・公正性の確保というところで、「中立・公正な立場の第三者が参画」とあるんですけども、これはどのような立場の人を想定するのかというのを伺いたいのが1点目です。

2点目としましては、この苦情相談処理体制に苦情を言う場合は、これは例えば利用者が個々に申立をできるのか、それとも、例えば消費者相談経由なのかということなど、どういふことを想定しているのかということをお教えいただきたいと思います。

それから、これはコメントになるんですけども、新たな苦情相談処理体制についての考え方のところで、5ページ目の他機関との連携というところで、私もこの苦情処理というのは、いろいろな観点がありますので、窓口がここではないという場合もあると思います。その場合に、相談者をたらい回しというのではなくて、トラブルの解決に向けては他機関との連携を図ることが重要というのは大いに賛同いたします。

ここでは相談は受けられないけれども、あちらならばもしかしたら相談に乗ってもらえるかもしれないという、きちんとした連携の体制を、これからもここでやっていただければと思います。

もう1点は、資料2なのですけども、これも4ページ目の更なる取組を進めるべき事項で、最後のところです。「本件についても適用除外規定の廃止の時期について検討を行うべきである」、これは本当に検討を行うべきだと思います。やはり利用者にしてみますと、契約時に説明されましても、覚えていなかったりですとか、なかなかぴんとこなくて、解約時に驚くということがままたりがちなので、ぜひここは進めていくべきだと思います。

もう1点なんですけれども、今、IT網への移行ということで、サービスの中止とかいろいろなことがありまして、消費者被害が広がっていくと思いますので、そういうことについても今後検討すべきではないかと考えております。これは今回は直接は関係ないのんですけども、意見として発言いたしました。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

御質問が2点ございましたが、事務局のほうでお答えいただけますでしょうか。

【山本消費者行政調整官】 事務局でございます。お答えさせていただきます。

中立性・公正性の確保のところでございますが、第三者として具体的にどのような方を想定されているかという点につきましては、もちろんこの運用方法等は事業者団体の裁量に任せることが適当としているところではございますので、あくまで基本的な考え方としてお示しさせていただきますが、弁護士、学識経験者の方々を、我々としては想定しているところでございます。

また、2点目の消費者の直接申立につきましてですが、一番最後の留意事項の一番下に記載しておりますが、一案として考えられるとした上で、「消費者の直接申立ではなく」として挙げております。運用方法につきましては、事業者団体でまず検討いただくことが大前提ではございますけれども、現時点では、あまりに申立件数が過剰になることを防ぐ観点から、苦情相談の受付者として、例えば消費生活センターの方等によって対象となり得るか判断すること、あるいは明確化した事案類型に該当する場合に紹介するといった形の措置を取ること一案ではないかとしているところでございます。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

木村さん、いかがでしょうか。よろしいでしょうか。

【木村構成員】 はい、分かりました。今の相談の件については、まだこれから検討するということも含むということですね。

【新美主査】 そうです、はい。

【木村構成員】 はい、分かりました。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、石田さん、どうぞ御発言をお願いします。

【石田構成員】 石田です。よろしく願いいたします。

私からは、資料1につきまして、最初は、閉じられた事業者団体の中で行うということで進めていくと伺いました。そうしますと、閉じられた事業者団体の中ですので、団体に加盟していないところは、その対象ではないということになると思いますので、要望になりますけれども、団体に加盟するように非加盟の会社に促していくということが必要と思いまし

た。団体に参加しやすいようにしていただきたいと思います。

先ほど、木村さんから、たらい回しみたいなお話がありましたけれども、私も苦情体制の最後、他機関との連携のところにありますように、相談してくる方は、自分の相談がどうという相談かという問題点の整理ができていないと思いますので、切り分けていただいた上で、「関係各機関が相互にトラブルの解決に向けた連携を図ることが重要」と書かれておりましたので、ほかに行ってもまた解決が見つからないというようなことのないように、当初からこういう連携をしていただきたいと思います。方向性としては、取りまとめていただきまして、ありがとうございました。

あと、資料2についてなんですけれども、資料2は、とてもいい提言になっていると思います。

そして、2ページ目なんですけれども、(2)の①から③が本当にきちんと行われるべきと思っております。

特に①のところの「販売代理店が適合性の原則に則って契約を締結することが十分に促される仕組み」と書いているんですけれども、これまでも様々十分な説明を行うとか、事業者さんのほうで対応を取ってこられましたけれども、同じようなことが何度も行われているということになっていきますので、やはりこの仕組みをきちんと明確にさせていただいて、それを示していただくというような方向でできればと思いました。

以上です。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

最初の点、石田さんがおっしゃった事業者団体に加入していない者に対する対応をどうするのか、これはやはり前々から問題になっていた点でございますので、この提言案が(案)が取れて提言が出た後の対応として検討してまいりたいと思います。

どうもありがとうございました。

それでは、続きまして、黒坂さん、御発言をよろしく申し上げます。

【黒坂構成員】 慶応大学、黒坂です。私からは、資料1と資料2、それぞれ1点ずつ、2点コメントをさせていただければと思います。

まず、資料1ですが、まず一番最初に、タスクフォースメンバーの皆様、取りまとめ、本当にありがとうございました。非常に重要な成果を出していただいたのではないかというふうに考えております。

その上で、4ページ目の体制の中の(4)、一番下のその他の留意事項のところ、一番

下の行になります、「申立件数が過剰になることを防ぐ観点から」というところで、「例えば、苦情相談の受付者により対象となり得るか判断すること」、これについては、私、非常に適正ではないかというふうに考えております。

具体的にこの判断基準をどのように整備するかということは追って検討いただくことになるかと思いますが、恐らくこういった申立が、増えては本当は根本としてはいけないわけですが、増える可能性がある一方で、できるだけ消費者はまず相談できる状態、相談してみようということがしやすい状態ができる。申立手数料が基本的に無料が望ましいということも書いてありますので、このトレードオフを解消するためにも、ある程度判断基準を持って対応いただくということは必要ではないかというふうに考えましたが、一方で、その次の「予め明確化した事案類型に該当する場合」というところについては、さらに具体的にそれがどういうものなのかということを検討していただく中で吟味いただければと思いますが、こういった苦情相談体制、新しい課題であるとか、新しい視点であるとか、そういったこともできるだけ積極的に拾っていけることが望ましいかというふうに考えます。

ですので、類型があって、味方のようにあって、これがはまらないからこれは違うよというふうに機械的に処理をするということだけではない救済アプローチということがあっていいのではないかというふうに考えています。ぜひ引き続き御一考いただければというのが1つ目のコメントです。

2点目、資料2、提言のほうです。こちらは内容については全面的に賛成をする立場で、1点だけ、期間の話が、ページ番号でいうと4ページ目、一番最後の上のほう、(2)のところでありました。こども「本件についても適用除外規定の廃止の時期について検討を行うべきである」ということ、これはまず論旨としてはそのとおりだと考えており、なおかつ、一定程度こういった形で、当分の間適用されないこととされているということが、こういう制度の場合、認められるものではあると思いますが、通常、相場という言い方は変かもしれませんが、周知期間や優遇期間というのは大体1年前後というところかなというふうに考えられるところだと思います。これをどのように適用を進めていくのか、廃止の時期について検討を行うのかというようなことは今後の検討になろうかと思いますが、その基準を示した上で、事業者の皆様であるとかとも合意形成を図る上で、あまりいたずらにずるずると期間を延ばすものではないというふうに考えておりますので、引き続きこの点、御検討いただければというふうに考えております。

私からは以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、続きまして、長田さん、どうぞ御発言をお願いいたします。

【長田構成員】 長田です。ありがとうございます。それぞれのまとめについては、適切にまとめられているなというふうに思っています。

資料2の別紙のところのアンケートの結果をまた改めて見ていて思ったんですけども、やはりキャリアショップ員の皆さん、非常にお若くて、かつ、経験も、勤続年数が短い方が非常に多いなというふうに思いました。やはり働きやすくて、経験を積んでより高いレベルに進んでいっていただくためにも、働きやすさというものも大切で、もともと団体のほうでもそれは意識をしていて、働き方を改善したいというのは前からおっしゃっていたと思いますけれども、これはもうキャリアさんも含めてみんなで取り組むべき課題だなというふうに思います。そのことによって、またいろいろな課題が解決されていくこともあるのではないかと思いましたので、それも忘れずに取り組んでいくべきだなというふうに思いましたということをお願いしたいと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

ほかに御発言を御希望の方はいらっしゃいませんか。

よろしいでしょうか。

非常に集中したといいますか、熱心な御議論をいただきました。大変ありがとうございます。

皆様方の御意見を伺っていると、様々な積極的なコメント、アドバイス、助言をいただいたということでございまして、提言の案について格別の修正というような点については、御提案はなかったというふうに承りました。

そこで、この提言案の内容で検討会としての提言の取りまとめということにさせていただこうかと思えます。いわゆるこの配付されております（案）を取って、「提言」という形でまとめさせていただきたいと思えます。

今後、この提言を踏まえて、事業者等及び総務省において必要な対応を行っていただくこととなりますが、本検討会におきましても、対応の状況等については、引き続き関心を持ってフォローアップしていきたいというふうに存じます。

それでは、最後に、事務局から何かございましたら、よろしくをお願いいたします。

【竹内消費者行政第一課課長補佐】 事務局でございます。

ただいま新美先生から、提言の案に修正がなかったということでまとめていただいたところでございますが、北先生から一部修正にかかるような御指摘があったように思いまして、それについては後ほどまた御相談をさせていただきますと誠に幸いです。申し訳ございません。

【新美主査】 分かりました。ありがとうございます。

ほかに特にございませんでしょうか。

それでは、北さんの御発言の点については、少しそれを取り入れた形で最終的な文案を作成するという事にさせていただきます。

それでは、どうもありがとうございました。

次回の会合等については、事務局から何かございますでしょうか。

【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。

次回の会合の日程については、別途、事務局からお知らせをさせていただきます。

最後に恐縮ですが、6月28日付で着任した木村電気通信事業部長も会議に参加したようでございますので、御挨拶をさせていただければと思っております。

【新美主査】 よろしくお願ひします。

【木村電気通信事業部長】 参加が遅れて失礼いたしました。6月28日付で電気通信事業部長を拝命しました木村でございます。どうぞよろしくお願ひいたします。

【新美主査】 こちらこそ、今後ともどうぞよろしくお願ひ申し上げます。

それでは、本日用意した議題は以上で終了したということでございますので、これで第41回会合を終了したいと思います。

本日は、大変熱心な御議論をありがとうございました。それでは、失礼いたします。

以上