

電気通信紛争処理委員会（第226回）

1 日時

令和4年11月18日（金）10時00分から11時40分

2 場所

第3特別会議室（総務省9階）及びWeb会議

3 出席者（敬称略）

(1) 委員

田村 幸一（委員長）、荒川 薫（委員長代理）、小野 武美、小塚 莊一郎、三尾 美枝子（以上5名）

(2) 特別委員

青柳 由香、大雄 智、眞田 幸俊、白山 真一、杉山 悦子、矢入 郁子、葭葉 裕子（以上7名）

(3) 総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第一課

課長 廣瀬 照隆

(4) 事務局

事務局長 高地 圭輔、参事官 片桐 広逸、上席調査専門官 佐藤 英雄

4 議題

(1) 消費者行政の推進について【公開】

(2) あっせん事案について【非公開】

5 審議内容

【事務局】 本日はお忙しい中、御参加いただきましてありがとうございます。

御出席予定の中の矢入先生が遅れるということですが、11名御出席になっておりまして、定足数を満たしておりますので、田村委員長、御進行のほうよろしく願いいたします。

【田村委員長】 委員長の田村でございます。

ただいまから第226回電気通信紛争処理委員会を開催いたします。

皆様には御多用中のところ御出席いただきましてありがとうございます。

本日は、小野委員が急遽ウェブ参加ということですが、委員5名全員が出席されておりますので、定足数を満たしております。それから、特別委員の矢入委員が少し遅れるということではありますが、7名の方に御出席いただく予定になっております。

今回、総務省の会議室に御参集いただきましたけれども、お時間の都合等によりまして、一部の委員、特別委員の方々には、ウェブ会議によって御参加いただいております。会議室に御参加の皆様は御発言の際、挙手をお願いいたします。ウェブ会議で御参加の皆様は、御発言の際、これまでと同じようにチャット、あるいは口頭でお知らせいただきまして、指名の後にカメラとマイクをオンにして御発言をお願いいたします。

また、傍聴につきましては、ウェブ会議システムの画面上では御確認いただけませんが、音声のみをお聞きいただいております。

それでは、お手元の議事次第に従いまして議事を進めてまいります。

議題1は公開ということにさせていただきますが、議題2につきましては、当事者または第三者の権利利益を保護するという観点から、当委員会運営規程第16条第1項の規定によりまして、非公開とさせていただきます。また、同規程第17条第1項及び第18条第1項によりまして、議事録及び資料も非公開とさせていただきます。したがって、傍聴者の皆様方には、非公開の議事が始まります前に御退室いただきますので、よろしくをお願いいたします。

それでは、まず議題1「消費者行政の推進について」ということで、総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第一課の廣瀬課長から御説明をお願いしたいと思います。本日はお忙しい中御出席いただきまして、ありがとうございます。よろしくをお願いいたします。

【廣瀬課長】 総務省総合通信基盤局消費者行政第一課の廣瀬と申します。本日はよろしくをお願いいたします。

本日お時間いただきまして、総務省の総合通信基盤局の消費者行政の推進について御説明させていただければというふうに思っております。

お手元の資料を1枚めくっていただきまして、2ページ目に目次があります。本日は、まず現状の消費者保護ルールがどのようになっているのかということ、2つ目に消費者保護ルールを推進するに当たって、我々の体制、仕組みがどのようになっているのかという

こと、3つ目、4つ目で、我々消費者保護ルールを推進していくに当たっての重要な仕組みというのをご説明したいと思っております。

まず、1つ目の現状の電気通信事業法における消費者保護ルールでございます。3ページ目が見出しになっておりまして、4ページ目を開けていただきたいのですが、電気通信サービスに関して消費者保護ルールはいろいろあります。その背景、こういった背景で今みたいなようにいろいろなルールがいろいろあるのかという背景を説明したのが4ページ目でございます、見ていただきますと、上のグラフですけれども、一番左2012年から2021年度までP I O-N E T、全国消費生活情報ネットワークシステム、これは全国の消費生活センターへ寄せられた苦情です。その数と総務省における苦情を合算したものでございます。

P I O-N E Tの数だけでも分かるように、薄い黄色のところを見ていただければと思うんですが、2012年度4万件ぐらいだったものが、2015、16、15年度をピークに、最近コロナで少ないということもありますけれども、5万6,000という形になっています。絶対数はこういう形で右肩上がり、右肩で上がっていきながら近年は横ばいという形になっておりまして、この表には、このグラフには載せていないのですが、P I O-N E T、日本全国全ての業種の苦情に占める電気通信、例えば2012年でいえば4万1,000という数字が上がっております。それが占める割合という形で見ていきますと、2012年度は4.8%、2015年度、電気通信のP I O-N E Tは8.6%になっていて、21年度の直近でも6%台というふうに全体として高止まり、なかなか苦情が多い業種というふうに消費生活センターにおいては認識されているという事態になっております。

その事態、何でそのようなことになっているのかというと、やはり1つは、サービスが高度化してきたと。電気通信、30年ぐらい前を考えると、お客さんが使うのは普通の家にあるN T Tの電話ぐらい、たまに国際電話しましたというぐらいのものでしたけども、この30年の間に、サービスそのものが、固定電話というのはあまり使わなくなって、携帯電話になって、インターネット、インターネットの手段も、ダイヤルアップからA D S L、光となって、サービスそのものが多様化していたりとか、あと、料金もかなり複雑になって、昔は電話代、基本料金1,500円ぐらいからって、3分10円払えば電話ができたのが、何ギガであれば何千円、いろいろ複雑になっているという話が1つです。それから、避けて通れないのが競争、当時は、昔はN T TとK D Dの2社体制であったのが、い

ろいろなキャリアが入ってきて、サービスが多様化する中で競争が激化して、競争環境の整備というのがこの委員会含めて対応しているわけですが、その競争環境が激しくなることによって、消費者に対する行動というのでも不適切なものが多くなって、苦情につながっているというふうに我々考えております。

5ページ目を見ていただきまして、こちらは、消費者保護ルールに関して法律がどう改正されてきたかという、その年表でございます。細かい中身は次のページで御説明しますので、左側を見ていただければ分かるのですが、これまで消費者保護ルール、特別な消費者保護ルールということで、一番上の箱、平成15年と書いてありますが、この箱の中に、よくよく見ると、2004年に、まず最初に特別な消費者保護ルールを入れたということが書いてあります。その後、平成15年、平成27年、平成30年、それから令和元年というふうに、全部で5回にわたって法改正を行って、消費者保護ルールを充実させてきたということになっております。

ちなみに、競争環境の整備という意味では、同じような時期に同じように改正を重ねていって、例えばこの紛争処理委員会ができたのも2001年、2002年から活動開始されていると思いますけれども、それと両輪という形で、競争環境の整備と消費者保護ルールが両輪で進んできたというふうに見ていただければというふうに思っております。

この中で一つ特記すべきなのが、一番下、令和元年の改正で、これは法律の改正だけを御説明しているのですが、令和元年にどういった改正をしたかというのと、この下にありますように、販売代理店の届出制度の導入と、後で御説明しますが、自己の名前を告げずに勧誘する行為の禁止というのがあります。これに併せて、令和元年、これは資料には書いてないのですが、事業者とか販売代理店が勧誘契約活動するときに、そもそもこういう行為を禁止しますと。その禁止行為を省令委任したというのを令和元年に併せて行っておりまして、今後は法律改正によらず、必要に応じて省令改正で一定程度ルールを整備できる仕組みが整えられたというのが大きな点かなというふうに考えております。

次のページめくっていただきまして、当該分野に特別な消費者保護ルールがあるというけれども、具体的にどういう内容なのかというのが6ページ、7ページで御説明するところでございます。

6ページが、どういうサービスが対象なのかということに記載したものでございまして、上にありますように、対象の考え方、対象というのは、一般消費者向けの通信サービスというのが、コンセプトとしてはこれを対象にしようとなっています。具体的な対象

範囲はその下になりますように、いろいろ書いてありますけれども、ざっくり言うと、携帯電話サービス、2号業務というところに書いてあります固定系のサービスとして、光ファイバー、FTTH、それからCATVを使ったインターネットサービス、それからISP、そういったものを対象としております。3号業務、一番下の箱にあるところ、3号業務としてある、それ以外のサービスでちょっと重要なもの、そういったものを3号業務として挙げておまして、代表的に分かりやすいのは固定電話、一番上のほうに書いております電話及びISDNサービス、こういったものを電気通信サービスの消費者保護ルールの対象という形にしております。

こうした対象に対してどういう行為を規制しているかというか、どういうルールをつくっているのかというのが7ページにございます。これをざっくりとひとつ御説明させていただければと思っております。

この下の絵で簡単に御説明しますと、大きく消費者保護ルールは場面ごとに区分できるというふうに考えておまして、左側にあります契約時、右の上にある契約後、それからあと、右の下にある解約時という形で分けられると。

左側の契約時のところですがけれども、これはより正確というか、より細かく区分すると、勧誘時、勧誘のときと契約、実際、勧誘が終わって、契約しましょうというふうになったときの契約時、大きく2つに分けられるかなと。時系列でいうと、まず勧誘のところから話が始まるので、勧誘時のルールとして左側の矢印の下3つ、ちょっと濃い青になっているのが勧誘時の話でして、勧誘時にどういうルールがあるのかという、不実告知等の禁止、要はうそを言って勧誘してはいけませんと。継続勧誘行為の禁止、1回断ったのに執拗に勧誘してはいけません。それから、自己の名称等を告げない勧誘の禁止、これは、冒頭に自分の会社とか勧誘目的であることをちゃんと告げることを義務づけていると。こういったある程度、当たり前といえば当たりのことをルールとして規定すると。それによって、このルールに反した場合には行政的な行為を行うことができるということを担保しているということでございます。かなり当たりのことなのですが、これができてないというのが、この業界がちょっと特殊なところといえば特殊なところなのかなというふうに思っております。

その上、勧誘が終わった後、契約のときにどういうルールがあるのかと。こちら大きく2つありまして、まず上は、提供条件の説明義務、一定の省令に基づく事項については、契約するときにちゃんと説明してくださいということが1つと、それから、契約した後に、

必要事項を記載した書面を交付してくださいと、契約書面の交付義務、こういった義務づけをしているところがございます。ほかの業界ですと、金融とか不動産とか、なかなかトラブルが多いところによく見られるようなルールを置いているということになっています。

その後、契約した後のルールとしては右側の上のほうに行っていただきまして、契約後のルールとしては初期契約解除制度というのが1つあります。初期契約解除制度というのは、特商法のクーリングオフ制度と結構似ているものでして、特商法のクーリングオフは場面が限られていて、電話勧誘になりますとか、あるいは訪問販売に限られて、店舗販売には適用はありませんけれども、こちらの初期契約解除制度は、電気通信の特性に鑑みてちょっと特別な建てつけになっていて、違いでいうと、店舗販売にも適用されるでありますとか、あるいはF T T Hは、1回工事をしてしまうと工事費がかかってしまうので、その工事費は回収してもいいでしょうとか、そういった特別なルールが定められております。それから、契約上のルールとしては、苦情等の処理義務という、これは苦情等があったらしっかり処理してくださいという義務を事業者に課しているという、そういうルールがあります。

最後に、解約時のルールとしてどういうものがあるかということなんですけど、解約時のルールは大きく今2つあるんですが、括弧書きでそれぞれ2つの後ろの赤い字で本年7月施行とありますように、こちらは、先ほど、令和元年法規制で禁止行為を省令委任したというふうに御説明しましたけれども、省令に新しく規定して、今年の7月から施行したものであるというふうになっております。

大きく2つありまして、1つは、遅滞なく解約できるようにするために適切な措置を講じないことは禁止するというので、逆さまから言えば、適切に遅滞なく解約できるようにちゃんと対応してくださいというルールを設けたのと、あともう一つ、解約時に請求できる金額の制限、例えば光ファイバーでいうとよくトラブルとして上がってくるのが、例えば3年契約、4年契約とかにして、解約しますと言うと、違約金が例えば2万円なり3万円、あるいは工事費として3万円なり4万円、そうやって請求されるので、解約するときには4万円も5万円もかかるみたいな、そういうトラブルというのが多発していたわけですが、これについては、解約時に請求できる金額というのを一定程度定めまして、それ以上の金額を請求することを禁止するというルールを新たに設けて、今年の7月から施行しております。

こういった今現行の消費者保護ルールというのは、全体としてこういう形で整備されて

いるというものでございます。

8ページ以降は、今御説明したことがつらつら書いてありますので、飛ばさせていただいて、10ページまで行きますと、こういった消費者保護ルールに違反した場合に一体何が起こるのかということですが、こちらは担保措置としては法29条に、上の点々の箱の中に、行政指導による改善を促した上でとありますけれども、事業者、あるいは代理店に業務改善命令というのを行って、彼らの業務を改善してもらおうという形の担保措置を用意しているものでございます。

11ページ以降は条文ですので、省かせていただきます。

14ページは、先ほどちらりと御説明しました、省令改正で行った今年7月施行の部分になっていますので、こちらを割愛させていただきまして、18ページまで飛んでいただきまして、今の17ページまでが現行の消費者保護ルールがどうなっているのかという御説明でございました。

18ページを見ていただきまして、消費者行政の体制ということで、今御説明したような消費者保護ルールについて、どういった形で事業者に守らせる、あるいは、どういった形実情に応じてバージョンアップしていくのかということをお説明するのが18ページ以降でございます。

まず、19ページを見ていただきまして、こちら相当絵が単純で恐縮ですが、どうやって消費者行政を回していくのかということの説明です。まず、個別事案を把握した上で、それを政策的にどう落としていくのかという話と、違法なものについて個別の改善につなげていくという2つのことをしていかなければいけないわけです。個別事案の把握というのは右側、薄い青のところにありますけれども、大きく言うと2つありまして、1つは、消費生活センター、全国の自治体にある消費生活センターに上がってくる、先ほど一番最初に出てきた苦情の、1年で何件あるのか、そういったものでどういう苦情が上がってくるのかという動向を確認できるというので、まずそれが消費者行政の取っかかりの1つになっております。それからその1個左側に行きまして、電気通信消費者相談センター、これは総務省の中に直接の苦情を受け付ける電話とウェブとがありまして、そこで大体1週間で300から400ぐらいの苦情が上がってくるのですけれども、その中で、これはちょっと違法性がありそうだなというようなものを適宜確認するというようにしております。

その上で何をしているかという点、ここには書いていないのですが、まず、相当違

1枚めくっていただきまして、この後、3、4で、政策的な対応として大きく2つ、モニタリングの話、苦情のモニタリングをしていますという話と政策的な対応を個別事案で見ていきますという話ですけれども、今どういう形で動いているのかというのをざっくりと御説明するのが22ページ以降でございます。

22ページ、これは、モニタリングはどのような形で行われているのかというのを御説明いたします。

23ページを見ていただきまして、非常にざっくり言いますと、上から2つ目の丸の3行目ですけれども、モニタリング定期会合というのを総務省では実施していますと。定期会合はどのようなものなのかというと、その下の絵のようなものですが、大きく言うと、現状を把握して、それを事業者と国とで共有して改善につなげていくというフローでございまして、左から、現状把握ってどういうことをやっているのかというと、苦情等の傾向が全体としてどうなっているのか、それからあと、毎年度定期的に総務省において個別の事業者を定期調査しまして、その結果をみんなで共有して、こうだから、みんなで自主的な改善につなげてくださいといったように事業者にお願いするというような流れになっております。

1枚めくっていただきまして、苦情の傾向分析ってどういうことをやっているのかというのが、イメージが24ページになります。24ページ、細かい事情がいろいろありますけれども、ざっくり言うと、上の円グラフにありますように、MNO、これは携帯電話のサービスでありますとか、MVNO、MNOの回線を借りて行うサービスでありますとか、FTTHサービスごとにどういったチャンネルで苦情が発生しているのかとか、あるいは(2)にありますように、そういったチャンネルごとに発生している苦情の内容というのはどういうものなのかというものを分析しまして、こういう分野におけるこういうチャンネルにおいてはこういう苦情が多いということをいろいろ抽出して、事業者に対応を求めるといふものでございます。

25ページに行ってくださいまして、それからあと、モニタリングのもう一つの柱で定期調査というのがありましたけれども、それは何をやっているのかというと、25ページにあります。これは実地調査、覆面調査と我々言っているのですが、実際には、サービスごとに期間を決めて、販売チャンネルのところに総務省の調査員を、実際は委託しているのですが、総務省の調査員が実際に契約行為の直前まで行って、法律を守っているのか守っていないのか、契約に当たってどういった説明がされているのかというよ

うなことを調査するという形で行っております。

26ページ以降は、これは今年度のモニタリング会合で、こういった調査結果が出たのでこういったことをやってくださいというお願いしましたというか、いろいろ細かいことを書いておりますけれども、詳細は割愛させていただきます。

28ページに行ってくださいまして、消費者保護ルールの政策的な取組、モニタリング以外のもう一つの柱であります、個別の論点について議論することについて御説明させていただきます。

29ページを見ていただきまして、こちらは、消費者保護ルールの在り方に関する検討会というのを長い間やっておりまして、現在のホットトピックとしては、下の右側にある今般の検討課題というところになっております。この中で、2のところ、5つ赤い枠がありますけれども、赤い枠のうち2の(1)と(2)と(3)の②は、先ほど、7月1日に省令改正をしたというふうに御説明しましたけれども、その話をここはしているので割愛させていただきます、(3)の③と(5)が、今現在進行形で動いているトピックになりますので、こちらのほうを説明させていただければと思います。

またいろいろめくっていただきまして、32ページに行ってくださいまして、今動いているホットトピックで、苦情相談処理の在り方というのがありまして、この苦情相談処理の在り方については、32ページにあるとおり、特別にタスクフォースをつくって議論を進めております。

34ページまで飛んでいただきまして、具体的にどういう問題意識の下に、どのような方向性に今なっているのかというのを簡単に御説明させていただければと思います。

34ページ、左側の現状における課題のところですが、先ほど個別の民事的な解決というのは、消費者相談センター、消センでやっていただくという形ということをお説明しましたが、これが左の絵の下から2つ目、各自治体の消センでやっておりますと。消センで解決できないものは結局訴訟に、上のほうに行って、訴訟になるというのが一般的なのですが、金融とか不動産と違って電気通信の場合、トラブルの額というのが少額となって、消センで駄目な場合、訴訟に行くというこのフローがなかなかヒットしないというのが1つあるのと、消センが、かなり当該分野が、ほかの金融とか不動産もそうなのでしょうけれども、なかなか専門性が高くて細か過ぎて、いろいろな事業者が多過ぎていろいろなトラブルの形態があるということで、キャッチアップがなかなか難しいという特性がありまして、右側にありますように、真ん中を埋めるような方法はな

いのかというのを議論しているところでございます。

こちらについて、今方向性としては、来年の6月ぐらいに、大手の電気通信の事業者団体で電気通信事業者協会というのがありますけれども、そちらで試行的にADRをやってみようかというような話になっておりまして、今その具体的なつくりというのを電気通信事業者協会のほうで検討中ということになっております。こちらがホットトピックの1つでございまして、もう一つのトピックとして、販売代理店の在り方というのがあります。

35ページを見ていただきまして、電気通信業界での問題の一つとして、携帯電話のショップでの販売方法がなかなか問題が解決しないということがあります。35ページ、右側の絵にありますように、販売代理店とはそもそも何なのかというところでございますが、右側の絵の上の①のところにありますように、ドコモやa uの販売代理店は、実はドコモ、a uの本体がやっているわけではなくて、販売代理店という別の会社に委託をして、販売を行ってもらっているという建てつけになっておりまして、2にありますように、キャリアショップ、街にあるドコモショップやa uショップやソフトバンクショップ、あるいは楽天ショップは、その99%がドコモとかが直営しているわけではなくて、別の会社、販売代理店が行っておりますという、そのことを示しているものでございます。そういった販売代理店において一部行われている不適正な販売方法を、どうやって直していったらいいのかというのを今現在進行形で議論していると。

36ページに行ってくださいまして、今最新の議論としては、36ページの資料(1)にありますように、まず左側、ショップ店員にいろいろアンケート調査をしたり、あるいは総務省窓口にいるいろいろな寄せられている声を見ると、販売代理店も好き好んで不適切な勧誘を行っているわけではなくて、MNO、別会社である、自分の委託元であるMNOの営業目標というのが不適切な勧誘につながっているんじゃないかというようなアンケート調査の結果が出たりとか、あるいは総務省窓口では、やっぱり一定の評価制度というのが、MNOが販売代理店を点数で評価しておりますので、その評価制度、今の評価制度を前提にすると、契約獲得を優先せざるを得ないというような話がいろいろ我々のほうに届いているということがあるので、総務省から携帯各社に対して、適合性の原則にのっとった営業が十分に促される仕組にすべき、相当程度抽象的ですがけれども、その下にありますように、過大な目標値、要は販売代理店に課す目標値を過大にすることによって、販売時における適合性の原則に反するような行為、それを助長していることになるのは駄目というこ

とを今、携帯各社に言って、携帯各社においてどういう取組をするのか、あるいは携帯各社の取組を踏まえて、販売の現場が変わってくるのかというのを今注視しているというところでございます。

なかなかこれが難しい問題で、評価制度そのもの、評価の仕方というのは経営の根幹でもあるので、その経営の根幹とそこから有機的につながっているかどうかというのはなかなか難しい、販売現場における不適切な行為というところの両天秤にかけて、いい機会を目指していく形になるのかなというふうに考えております。

以上が現状の消費者行政の全体像でございまして、最後のページ、37ページ、こちらは宣伝でございまして、やっぱり一番国民に身近なサービスは、今、携帯電話という形になっていると思いますけれども、携帯電話については総務省の競争政策、あるいは消費者保護政策によって乗換えがすごいしやすい、あるいはお客さんの利用スタイルによって適切な料金プランがあるとか、簡単に乗り換えられますよなど、いろいろ状況が変わっておりますので、こういったサイトをつくって国民の皆さんに宣伝している部分もありますので、お時間があるときに見ていただければというふうに思っております。

すみません、ちょっと時間超過しましたけれども、私からは以上でございます。

【田村委員長】 ありがとうございます。

それでは、ただいまの御説明に関しまして、委員の皆様の方から御質問等ございましたら御発言をお願いいたします。

どうぞ、三尾委員。

【三尾委員】 三尾でございます。御説明ありがとうございました。

苦情や相談が増えているということなのですからけれども、相談されている方の年齢層はどのぐらいのレンジになるのでしょうか。

【廣瀬課長】 今手元に資料ないのですけれども、年齢層としてはやっぱり若い人は、20歳以下はまずなくて、20代もあまり多くないと思います。多いのはやはり30、40代、50代、さらに高齢の高齢者というのが多いかなというふうに思います。不適切な販売というのは電話営業もそうですし、携帯の店舗で行われる営業もやっぱり高齢者になればなるほどよく分からなくて、うんと言ってトラブルになるというのが多いので、若い人は少なくて、中年、あとは高齢者が多いという形になっていると思います。

【三尾委員】 分かりました。

対策としては、やはり年齢の層によっては結構リテラシーといいますか、限られるかな

と思いますので、その辺りの対応策も、やはりそれに応じていろいろ掘り起こしていったほうがいいかなという感想を持ちました。

【廣瀬課長】 ありがとうございます。

【田村委員長】 ほかに御質問等いかがでしょうか。ウェブの方はチャット、あるいは口頭でお願いいたします。

どうぞ。

【小塚委員】 ありがとうございました。

いろいろな消費者利益のための取組をしておられて、これは非常に重要なことだと思いますが、こういう電気通信固有の消費者保護の制度と一般的な消費者保護法制、そこをどういう関係にしていくかということをお聞きしたいのですが、2つありまして、1つは、ルールの内容の問題で、今日お話しいただいたことは比較的勧誘の仕方の話を中心だったと思いますが、他方で、例えば消費者契約法を使って消費者団体が不当な契約条項を差し止めるというようなことで、有名な携帯事業者、キャリアなども対象になっているわけですね。そういう契約条項の内容については、あまり事業者監理行政としては立ち入らないということなのか、それとも別にそういう使い分けではなくて、ここも総務省として必要があれば見ていくという感じなのかという、これはルールの内容に関する御質問です。

もう一つ、関連したことでいいますと、そういう差止め訴訟などを起こすような消費者団体との意見交換とか連携のようなことというのは、どれぐらい行っておられるのか。その辺りの取組もありましたらお願いいたします。

【廣瀬課長】 ありがとうございます。

まず、一般法との関係ですけれども、一般法の消費者契約法、あるいは特商法もそうなのかもしれないのですが、消費者保護に対する一般法の影響として、基本は我々の分野も適用される、特商法は相当適用除外がありますけれども、消費者契約法は当然適用された上で、そこでカバーされない部分をうちのほうで個別に拾っていく。ですから、金商法とか不動産関係のつくりと同じ形になっております。

今、御指摘のありました消費者契約法の規制に基づいて差止めや無効確認訴訟や、いろいろ行われているのは、要は契約の中身については電気通信事業法でどういう位置づけなのかという御指摘だと思いますけれども、実は消費者保護ルールは、やってはいけないことはいろいろ書いてありますけれども、電気通信事業法の立てつけとして、契約の内容が非常に不適切な場合には業務改善命令を行うことができるという形になっていて、例えば

携帯のいわゆる何年縛りという話は、まず、行政の判断としてそこまでなかなか至ることにはならなかったということなのかなというふうには思っています。

ただその後、令和元年体制で競争政策の観点から一定の縛りがかかるわけです。何年縛りが何で問題になるかという、違約金との関係の問題になると思うんですけども、違約金のところは、令和元年の改正で、携帯の大手事業者に対して違約金規制がかかり、令和3年の省令改正で、大手以外のF T T Hを含む契約に違約金規制がかかったというのが分かっているという形には今なっております。全体としてはそういう形かなというふうには思っております。

あと、消費者団体さんとの関係ですけども、消費者行政第一課としては、先ほどのモニタリング会合でありますとか、あるいは検討会に消費者団体の関連の方にいろいろ入っていただいて、消費者団体の方の肌感覚に基づくいろいろ御指摘をいただいて、そういったところとの対話のチャンネルは開いているのかなというふうに思います。年に1回消費者団体の方が消費者庁の各課を評価するような制度があるのですが、その中に、消費者庁以外で総務省では消費者行政第一課が評価対象になっていたりですとか、そのような関係になってございます。

【小塚委員】 ありがとうございます。

【田村委員長】 ほかに御質問等はいかがでしょうか。

それでは、私のほうから質問させていただきますけれども、先ほどからお話の中で、やはり苦情処理という意味では、ADRを設置するという意味はある意味大きいのかなと思います。今、専門的な分野ですと、医療とか建築とか、そういうところは大体ADRというのは持っていて、そこで苦情処理も含めた紛争解決を図っていくというところもあるんですが、今日のお話ですと、電気通信分野についてもADRを創ろうかという動きになっているということで、大変いいことだなと思っておりますが、ただ、やはり電気通信分野の苦情とか紛争となると、結構範囲が広い、しかも金額的にはそれほど高いものでもないものも大分あると思います。それから、件数ですとか、そういう意味でいうと、組織をつくった費用対効果がどうなのかなと、その辺も含めて今後、その方向性というものをお聞かせいただければありがたいと思います。

【廣瀬課長】 先ほどのADR、隙間を埋めるというふうに申し上げたのは、広く業界で、消センで受け切れないものを全て何でもかんでもという形ではなくて、事業者団体のほうである程度対応できる範囲、すなわち当該事業者団体のほうが、例えば電気通信事業

者協会であれば電気通信事業者協会に加盟している会社について、しかもそれが全部の案件という形になってしまうと、御指摘のように費用対効果というのもあるので、やはりある程度苦情というのが類型化できる、時代とともに変わってくるので、判例ではないのですが、相場感というのを確立するみたいな目的で、効率化を図りながらやっていくというイメージで、今多分事業者団体は検討していると思うんですが、例えば最近でいうと、苦情で多いのが解約忘れですね。

ついこの間、携帯電話を解約したら、1年後によくよく明細を見ていたら、附属サービスが解約されてなかったとか、そのお金1年分返してください、いや、それは、相互折半しましょうなど、どっちに問題があったのかと確認した上で一定の相場の範囲で出来上がってくると思うんですが、そういったところの代表的なものを扱うことによって、消センとの連携で費用対効果を出していこうと。業界全体となると、また保険業界は損保も多分全員加入のそういった機関があり、みんなで費用負担しているという形になっていると思うのですが、先ほど御説明あったように、金額が少ないところでどうなのか、難しいところで、それはまた一回このシステムが動いていく中で見ていかなければいけないのかなと、しばらくは解決策を模索しながら走っていくのかなというふうには思っています。

【田村委員長】 分かりました。そういう意味でも、国セン、消センとの連携というんですか、その辺をこれから構築していく必要があるかなという感じはします。

【廣瀬課長】 ありがとうございます。

【田村委員長】 ありがとうございました。

ほかの委員、いかがでしょうか。

特に御質問がなければ、この辺でこの議題については終わりということにさせていただきます。廣瀬課長におかれましては、お忙しい中、誠にありがとうございました。

【廣瀬課長】 ありがとうございました。

【田村委員長】 御退室いただいて結構でございます。

以上で公開の議題は終了となります。傍聴者の皆様は、恐縮でございますが、御退室をお願いいたします。

【田村委員長】 それでは、以上をもちまして本日の委員会を閉会ということにさせていただきます。皆様お疲れさまでした。どうもありがとうございました。

— 了 —