

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第49回）

令和5年6月23日（金）

**【新美主査】** 本日もお忙しいところ、お集まりいただきましてありがとうございます。定刻となりましたので、消費者保護ルールの在り方に関する検討会第49回を開催いたします。

本日は、平野構成員、北構成員、西村構成員のお三方から、御都合のため御欠席という御連絡をいただいております。

本日の会議もウェブ会議による開催とさせていただきますことを御了解いただきたいと思います。

それでは、議事に入る前に、事務局から連絡事項の説明をいただきたいと思います。それでは、どうぞ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。本日も、ウェブ会議の開催に御協力いただき、誠にありがとうございます。

今回の会合につきましても、これまでの会合と同様に、御発言を希望される際には、チャット欄にその旨を書き込んでいただくようお願いいたします。それを見て新美主査のほうから発言者を御指名いただく形で進めさせていただきます。御発言に当たりましては、ほかの出席者の皆様が発言者を把握できるよう、お名前を冒頭に言及いただきますようお願いいたします。また、発言時間以外はマイクをミュート、オフにさせていただきますようお願いいたします。音声がつながらなかった場合等におきましても、チャット機能を活用いただければというふうに思います。

以上でございます。

**【新美主査】** どうもありがとうございました。

それでは、事務局から、携帯電話販売代理店に関する調査結果、それから、代理店ヒアリング及び事業者等ヒアリングを踏まえた検討の方向性について、御説明をいただきたいと思います。どうぞ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、資料1に基づきまして御説明させていただきます。

1ページおめくりいただければと思います。1ページ目から3ページ目までは、前回まで

の会合でお示ししてきました各調査の結果、及び、それに関する事実認定等をまとめさせていただきます。

1 ページ目は、キャリアショップ店員に対するアンケート調査の結果を改めてまとめたものでございます。1つ目のポツにございますとおり、今年1月に実施しましたこちらのアンケート調査におきましては、昨年の8月以降、こちらに書いてあるような消費者のニーズですとか意向に合わない、あるいは、確認しないで不適切な勧誘を強く実施したことはないというふうに回答された方が約7割いるというところでございます。昨年実施した同様の調査では、こちらの回答は約4割ございましたので、全体傾向としては改善の傾向にあると言えるのかなと思います。

一方で、約3割の方は、不適切な勧誘を行ったことがあるというふうに回答されてございました。昨年は、こちらの質問に対する回答、約6割がそういう不適切な対応を行ったことがあると回答してございましたので、そちらに比べれば改善はしているわけでございますけれども、3割という数字は決して少なくはございません。したがって、一定の範囲では、引き続き、不適切な勧誘が行われているというふうに言えると思っております。

2つ目のポツでございます。こうした声の背景として何があるかというところでございますが、少なくともキャリアショップ店員の皆様から見た場合には、携帯各社の設定する目標を達成するために代理店の経営層が設定する目標が背景にあるという回答が行われております。具体的な内容は、こちらの下オレンジ囲みのところを御参照いただければと思います。

次のページ、販売代理店ヒアリングの結果を御覧いただければと思います。こちらは先日、本会合と競争WGの合同会合で実施させていただいたものでございまして、結果の詳細については非公開でございますけれども、回答の概要を取りまとめているものでございます。

まず、1つ目のポツでございます。昨年夏に総務省が実施した要請に対応する形で、ここに書いてある事項が十分に促される仕組みになったと考えているかというところです。これについて代理店の皆様の回答の傾向を概括いたしますと、極端な指標、大容量プラン等については改善されたという回答が多くなっております。一方で、ポートインの偏重等を理由として、改善はまだ不十分であるというものも多かったと理解してございます。

個別のキャリアの記述等を見てみると、オプションですとか副商材の指標といったようなものを指摘されているような記述もございました。キャリアの各社様のこれに対する補足説明のところは、こちらの下に書いていますとおりでございます。

2つ目のポツのところでございます。昨年総務省が実施した要請に対応する形で、コミュニケーション面の改善が実現されていると考えているかというところでございます。代理店の皆様の回答の傾向でございますが、全ての代理店が説明とかコミュニケーションをされているというふうに説明しておりましたけれども、ただ、その内容は少なくとも代理店目線から見ると一方的であって、交渉の余地はないと回答される方が多かったと理解してございます。

最後のポツのところでございます。代理店が適合性の原則にのっとり業務運営を行うために、行政や通信キャリアの皆様に対してコメントしたいことがあるかというところでございます。これについては、対総務省という意味で申し上げますと、通信キャリアとコミュニケーションを深めて、丁寧に実態を把握して実効的な策を講じることですとか、通信キャリアの指導監督責任をしっかりと問うてほしいというものがございました。対通信キャリアの皆様という意味では、代理店と実質的なコミュニケーションを取ってほしいというものが多かったと理解してございます。

ページをおめくりいただきまして、3ページ目を御覧いただければと思います。総務省に設置しております携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口寄せられた情報の推移・内容でございます。

上のところで、本窓口の設置以降、それぞれのものについてどういったような傾向を示しているかというところでございますが、適合性の原則に関連するものというのは、こちらを御覧いただければ分かりますとおり、実数値も割合も改善傾向と評価できると思います。

下のところは個別の情報内容の詳細でございます。こちらに書いてございますとおり、高額、大容量プラン、オプションというのもかつて多かったわけでございますが、それに加えて、比較的苦情の傾向は細分化しているような傾向にございます。先日の検討会でも取り上げさせていただきました短期解約拒否の関連ですとか、あと、適合性の原則と直接関係するかという論点はございますけれども、いわゆる手配師等に相当するものについても苦情が寄せられているというものでございます。

4ページ目を見ていただければと思います。今まで申し上げた事項等を踏まえた上で、検討の方向性ということで、こういうことをお示しさせていただいたらいかがかということをもとめさせていただいております。1つ目のポツから3つ目のポツまでは、先ほどまで申し上げた内容の繰り返しでございます。

それを踏まえた上で、全体の傾向はどういうふうに評価できるかということで申し上げ

ますと、各種調査の結果を踏まえると、消費者保護ルールに関する代理店の業務実態の全体傾向は改善しているように見受けられるけれども、まだまだ課題が多いと言えると考えております。そのため、改善傾向を続けつつ、かつ、課題として残っているものについては改善につなげていくという観点が必要と考えております。

まず、総務省でございますけれども、適合性の原則に反する類似の違反行為を販売代理店が広範に行っていることが認められる場合等につきましては、携帯各社の指導等措置義務が適切に講じられているかが問題になり得ることをガイドライン等で明示するべきではないかとしております。

こちらでございますけれども、昨年までは、個別の行為、大量に発生していると思われるような行為に着目して、当該行為は業務改善命令の対象になり得るとしていたわけでございますけれども、本年度につきましては、全体的に改善傾向に見られるということと、加えて苦情の動向が細分化しているということを踏まえまして、個々の行為を狙い撃ちにするのではなく、指導等措置義務について指摘することで一般的に改善を促していくということをしてはどうかと考えてございます。

2つ目の矢印のところでございますが、携帯各社の皆様におかれましては、先ほど申し上げた総務省の要請に対応し、代理店の業務状況や利用者からの苦情等を定期的に把握して、実態の改善のために必要な対応を講じること、指導等措置義務が充足されているかということ定期的に確認するべきではないかとしております。また、コミュニケーション面につきましても、提言しているところでございます。

最後に、全携協については、販売代理店の業界団体ですので、今までいろいろ取組をしてきていただいているところでございますが、さらに積極的な役割を果たす余地がないかということを検討していただきたいと考えております。

そういったことを踏まえて、一番下のところでございますとおり、こちらでまとめている事項につきましては、必要な対応が行われたか、実態に改善が見られるかということを経時的に検証し、必要があれば、さらなる検討を進めていくということが適当ではないかと考えているところでございます。

資料1の説明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、ただいまの説明につきまして、御質問、コメントのある方は御発言いただきたいと思います。チャット欄で合図をしていただけ

れば幸いです。

**【森構成員】**      ありがとうございます。御説明ありがとうございます。

基本的には、私はお示しの方向性に異存はないのですけれども、検討の方向性の最後のところ、大きく言いまして、指導等措置義務のを中心に進めていくということで2点、それから、全携協の役割ということで1点、資料1にお書きいただいていたわけなんです、今回、前回に引き続いて、キャリアの指標の設定の問題というのがよくはなったのかもしれませんが、代理店の指摘においては、そこの関係が強く表れていた資料1の1ページの2ポツ目のアンケート調査関係のまとめのあたりにも、キャリアからノルマ等の目標を達成するために設定している、それが不適切な販売を行う背景になっているというのが70%であったというような指摘がありますので、キャリア設定の指標については引き続き注目していく必要があるということをお書きいただいたほうがいいのではないかというふうに思います。

実際、キャリアさんのほうでもこの問題を正面から受け止めて改善をした、あるいは、改善中であるということをおっしゃっていますので、そのことも併せて考えれば、「指標」という一言をこの必要な対応の中に入れていただいたほうがいいのではないかというふうに思います。

以上です。

**【新美主査】**      ありがとうございます。今のコメント、また議論の中に入っていくと思いますので。続きまして、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。ありがとうございます。

御説明いただいた点、この流れについては賛成でございます、実はほとんど森先生がおっしゃってくださったこととかぶってしまったのですけれども、私も、指導等措置義務のところをしっかりと機能させていかないと、結局のところ、今回様々ないただいたヒアリングの結果であったり調査であったりということがきちんと生かされていかないと考えています。かつ、これも森先生がおっしゃっていたとおり、これからきちんと進めていかれようとしているという姿勢もを見せていただいているということ踏まえましても、それぞれの商取引の中に出てくる評価指標の話であったりという経営の機微に触れるところではあります、こちらの立場としては、ここが見ていかれるということが重要であるということで、全体の流れに賛同いたします。

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、石田さん、御発言をお願いします。

【石田構成員】 石田です。よろしくお願いします。

私も方向性としては賛成です。加えて、携帯各社様についてということなんですけれども、1ページにもございますように、利用者の満足度とかというものが手数料施策に反映評価されると、現場の適合性の原則にのっとった契約の締結につながっているんじゃないかという質問に対して、21.1%が評価、そうだとすることで回答していきまして、30%近くが評価されていないというような内容になっていたかと思うんですけれども、そういうことを考えますと、ここに、利用者の苦情を把握して、指導措置の義務が充足されているか確認すべきということと、コミュニケーションを取っていくという内容になっておりますけれども、加えて、適正業務を行うために、キャリアさん独自で利用者の手数料とか利用者の満足度等に関する手数料等についても御検討いただきたいというふうに思いました。

もう一点、全携協さんのところの部分が入っているのが、これもとても期待しているところなんです。全携協さんのほうでは、キャリアさんで、今回、こういう苦情や何かが集中しているというような情報自体は全携協さんが把握するものだと思いますので、今後については、一定数の苦情が入った場合などは、キャリアさんに対して改善を求めていっていただきたいというようなことがありますので、ぜひ今後について期待していきたいと思います。

ありがとうございます。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、黒坂さん、御発言をお願いします。

【黒坂構成員】 慶應大学、黒坂でございます。私からもコメント1点です。

今、石田構成員からお話があったこととも重複する部分がありますが、私もまず全体については賛成する前提で、4ページ目の3つの矢印の全携協さんが書かれたところに注目しております。

この記載について異論は全くございませんが、今回生じていることを考えますと、代理店の皆さん、ショップの皆様の負担がかなり大きくなっているということがもともとの問題意識としてあったかと思えます。全携協の皆様ぜひいろいろな積極的な役割を果たしていただきたいと思う一方で、この実態をさらに深めていくために、より一層負担が重くなってしまうということにはできるだけならないようにするべきであろうというふうに思っています。

実態を調べるだとか実際に交渉していくということも、なかなかそれ自体がタフなことだと思いますし、さらに申し上げますと、全携協さんが全ての代理店や全てのショップが加盟している状態ではないということをもたまたま実態として考える必要があるかと思っておりますので、ぜひ全携協の皆さんに努力いただくのと同時に、総務省をはじめとして、キャリアであるとかTCAさんであるとか、そういったところも実態がより明確に分かるように全携協さんを支援するようなことというのも強調いただくというようなことも考えていただいているのではないかなと思っておりますので、コメントをさせていただきました。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。それでは、木村さん、どうぞ御発言をお願いします。

**【木村構成員】** ありがとうございます。主婦連合会の木村でございます。

苦情とかいろいろ数が減少しているとはいえ、利用者にとってみると1件1件が自分事ですので、さらに少なくしていくという方向は大事だということは皆さんと同様でございます。

不適切な勧誘が行われますと、利用者だけではなく、回り回って事業者に不利益になっていくという、そういう構造がありますので、そのところは今後も改善していただきたいと思っておりますし、利用者に直接接しているショップの店員さんがきちんと仕事がこなせられるように、ぜひ全携協さんにもさらに役割を果たしていただきたいと思っております。設営された経緯を考えると、本当に今後、私たち利用者としてはその役割に期待したいところですし、また、先ほど黒坂先生がおっしゃったみたいに、バックアップが必要ではないかというふうに考えております。

さらに、評価基準の見直しですとか、料金プランの見直しというところで、ぜひ事業者の方も今後検討して、さらにいい方向に持っていけるようになればいいと思っております。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。

今、皆さんに出していただいた意見、基本的にはこの方向でいいということですが、様々な留意点等の御指摘をいただきました。とりわけ、ほぼ皆さんに共通しているのは、指導監督義務というのがちょっと表層的ではないのか、もう少し何をもって指導監督とするのかということをも深めたほうがよろしいという御意見だったかと思っております。これはまたパブコメ等で出てきたときにさらに議論をしていきたいと思っておりますので、重要な御指摘をいただ

いたというふうに受け止めております。

【竹内消費者行政第一課課長補佐】 すいません。今の点、事務局から補足させていただいてよろしいでしょうか。

【新美主査】 事務局から、どうぞお願いします。

【廣瀬消費者行政第一課長】 消費者行政第一課長の廣瀬でございます。

いろいろ御意見ありがとうございます。幾つか御意見があったと思うんですけども、1つ目、指標の関係、指標について具体的に触れてはいかがかというのが1つあったと思います。そこはなかなか、考え方を整理するに当たって、今回の1年間見てきたところでは、明記するのは難しいかなと思っております。そもそも指標というのは自由な競争市場で設定されて、キャリアと代理店の立場の違いから見方も異なるので、キャリアはキャリアの言い方があり、代理店は代理店の言い方があって、今回、代理店の皆様からいろいろポートイン指標については改善の余地があるという御意見が多かったのは事実でありまして、今回、報告書でもそのところは明記させていただいております。

こういった指標を背景に、代理店におきまして適合性の原則に反するとような不適正な業務が行われているのであれば、本来は、まずはキャリアが、あるいは総務省がそれを認知できれば、それぞれがそれぞれの不適正な業務に対処していくことが必要だと思っております。

万が一の話ですが、仮にそうした個々の方法では対処できないほどに不適切な業務というのが横行して、それがキャリアの施策を要因とするということが確実に言える場合には、その要因に着目した対処というのも考えられると思っております。

そういった認識の下で、去年までいろいろな提言をいただいていたと思うんですけども、今回は、代理店ヒアリングのほかに、様々なチャネルで代理店に関する状況、苦情等々も確認し、その結果状況は、個々の代理店様の努力によって全体傾向には改善が見られている。

加えて、その結果は、これまでのように、全キャリア共通して特定の違反事例について極端な結果が出ているという状況ではなかったというふうに考えております。そのため、今回はそれぞれのキャリアにおいて各々自社の状況を把握して、各状況に対処するために必要なことを行うべきであるという考え方を明示しているものでございます。

あわせて、今回、キャリアと代理店との間の実質的なコミュニケーションの改善の仕組みというのにも検討してくださいということを促しております、これによって、代理店ヒ

アリングでもキャリアが代理店の実態を把握していないんじゃないかといったお話もあったと思うんですけども、そういったキャリアによる代理店の実態及び状況の理解の促進、代理店からキャリアの考え方の理解の促進も進めまして、結果として、代理店における業務の適正性の確保に寄与していくということを期待しているものでございます。

そういったことから考えて、今回、指標に関して個別に書くことはなかなか困難かなと思っておるんですけども、報告書案にも記載のとおり、事後的に検証して実態が改善しているか検討を行い、状況の変化とか苦情動向を踏まえて、必要がある事項があれば取り上げていくというふうにしておりますので、その中で対処していくことがいいことかなと思っております。

あと、新美主査が御指摘のとおり、パブコメ等々の意見もあろうと思っておりますので、そこらは確認したほうがいいかなというふうに思っております。

2つ目、キャリアの手数料や満足度についても検討すべきじゃないかという話がありましたけれども、こちらは去年の提言で、顧客満足度というのを加味したような形にすべきであるという御意見、御提案をいただいておりますので、それに関して、今後のフォローアップの中で必要に応じて確認していくのかなというふうに思っております。

それから、全携協さんの積極的な役割を果たす余地がないか検討すべきじゃないかというところに関しまして、全携協あるいはキャリアショップ自身の負担が重くならないように、キャリア、TCAあるいは総務省も含めて、全体で支援して、より良い方向に持っていくように期待しているというお話、それは御指摘のとおりだと思いますので、こちらは総務省においてもフォローしていきたいと思っております。

私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、この部分については、今の課長のコメントも含めて、構成員の皆さんもおおむね賛成であるということで御発言いただきましたので、ここでの議論を基に最終的な案をつくって、修正した上で確定したいと思っております。

それでは、続きまして、新たな苦情相談処理体制に係る事業者団体を踏まえた検討の方向性について、御説明をいただきたいと思っております。どうぞ、事務局のほうから御説明をお願いいたします。

**【山本消費者行政調整官】** 事務局でございます。それでは、私から資料2につきまして御説明申し上げます。新たな苦情相談処理体制に係る事業者団体説明を踏まえた検討の方向性についてでございます。

右肩1ページ目を御覧ください。新たな苦情相談処理体制に係るこれまでの検討経緯でございます。2021年10月から、昨年、2022年の6月まで、苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォースで議論を行い、その結果を2022年7月に本検討会に報告し、提言が取りまとまったというところでございます。

この中で、苦情相談処理については、T C Aにおいては新たな苦情相談処理体制の具体的な運用方法について速やかに検討に着手し、遅くとも1年以内をめどに運用を開始すべきとされました。また、ケーブルテレビ連盟につきましては、権利法令遵守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べきなどとされたところでございます。

この提言を踏まえまして、その翌月である2022年8月、総務省からこの2団体に対して定期的な検討状況の報告を要請し、本年4月の検討会で御報告をいただいたところでございます。

右肩2ページ目を御覧ください。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。先ほど申し上げましたタスクフォースの報告書において、主に4つの観点について検討内容を取りまとめたところでございます。

1つ目のスコープとなります。左側がタスクフォース報告書における考え方、右側は各事業者団体等で検討いただいている状況となっております。

基本的な考え方としまして、T C Aにおいては、新たにT C A相談窓口調整手続を設け、T C A会員事業者が提供する電気通信サービスの契約者からの申出で、複数の会員事業者で起こり得る事案であって、料金（金銭的損失）に関するものを取り扱うことで検討しているという状況でございます。

また、ケーブルテレビ連盟においては、相談窓口の強化に向けて検討を行うとともに、個別事業者による対応の上、相談窓口における対応ですとか調査などを経ても解決しない案件について、この権利法令遵守委員会を受皿として解決を図るところでございます。

また、隣接領域、アプリ、端末、コンテンツといったものでございますが、こういったものに関する事案については、ケースによっては本手続に含めることもあるところでございます。

また、法令等違反行為でございますが、こちら法令等違反行為を含む事案について、主たる争点が法令違反の有無である事案については、総務省側の行政指導等の法執行によることが適当であるとしております。また、主たる争点が料金の減免や返金額など金銭的損失で

ある事案については、新たな苦情相談処理体制で取り扱うとしているところでございます。

右肩3ページ目をお開きください。2つ目の観点、機能でございます。基本的な考え方としましては、TCAにおいては、新たに先ほど申し上げた手続を設け、個別事案における対応を通じ、協会・会員事業者の改善の取組につなげ、事例の公表を自主的な取組として実施するべく検討しているという状況でございます。そのうち、個別事案における対応を、本年7月開始をめどに検討中としているところでございます。

また、ケーブルテレビ連盟におかれましては、事業者対応不調により連盟に戻された事案につきまして、再度、事業者が適切に解決を行うよう連絡・指導等を実施し、必要に応じて連盟事務局が調査などを実施する。それでも解決しない案件は、権利法令遵守委員会により解決を図るという形になっておりまして、事例の公表につきましては、特定事例について一定の積み重ねがあった時点で整理・検討予定としているところでございます。

また、実効性の確保の観点では、総務省において運用開始後の状況を見て、検証の上で、制度的措置等についてその要否も含めて検討としているところでございます。

右肩4ページ目をお開きください。3つ目の観点でございます。体制でございます。基本的な考え方としまして、両者とも業界団体内の体制として検討しているところでございます。

また、販売代理店との間に生じたトラブルの扱いについては、会員事業者が提供する電気通信サービスの契約者からの申出であり、一定の受付基準等がございますので、そちらを満たす場合には対応するというところでございます。

また、中立性・公正性の確保の観点からは、苦情相談処理体制に中立・公正な立場の弁護士が補佐等を行うなど、一定の参画を得る形となっているところでございます。また、総務省に定期的に実施状況や課題等を報告し、総務省がモニタリングを実施するという形で考えているところでございます。

その他の留意事項としまして、消費者の申立て手数料は原則的に求めない方向で検討中であること、また、会員事業者の個別対応前置を前提に、TCAの場合は受付基準に該当するもの、ケーブルテレビ連盟の場合は、事業者団体による調査などを経ても解決しない案件について取り扱うということで検討いただいているところでございます。

右肩5ページ目をお開きください。4つ目の観点、最後の観点でございますが、他機関との連携等でございます。この点は、個別事案の対応を開始するのが来月7月ということでございますので、消費生活相談関係機関に対して、その旨を今後周知するとしているところで

ございます。

続きまして、6 ページ目をお開きください。これらを踏まえまして、検討の方向性でございます。まずは、これまでのタスクフォースや本検討会の提言などを踏まえまして、各事業者団体で検討を行ってきておりまして、そちらは一定程度整理・検討が進んでいると考えられるところでございます。

来月には対応を開始するという状況もございますので、まずは、各事業者団体における取組の状況及び効果を注視することとした上で、下のタスクフォース報告書でも挙げておりますとおり、期待する効果が得られるか、中立的かつ透明なプロセスでの効果検証を行うことが今後必要としているところでございます。また、事例の蓄積、効果の検証を通じ、電気通信分野の苦情相談処理体制のあるべき姿を見いだすことが期待されるとしているところでございます。

資料2の説明としましては、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、ただいまの説明につきまして、御質問、コメントのある方は御発言いただきたいと思います。どうぞチャット欄にて御連絡いただきたいと思います。それでは、近藤さん、どうぞ御発言をお願いします。

**【近藤構成員】** 近藤でございます。ありがとうございます。こういう相談機能が始まるということは本当に素晴らしいことで、すごくうれしいです。

お尋ねしたいんですけども、この相談サービスの受付方法というのはもう決まりでしょうか。電話とかどんなふうにやるのか、もしお決まりでしたら教えてください。

**【山本消費者行政調整官】** 事務局でございます。

具体的な受付方法につきましては、まだT C A様とケーブルテレビ連盟様から具体的には伺っていないところでございますが、恐らく電話での受付だったと認識はしておりますが、こちらにT C A様とケーブルテレビ連盟様もいらっしゃっているので、もし何か事実誤認等ありましたら、そちらから御回答いただければと考えております。

**【新美主査】** それでは、T C Aさんあるいはケーブルテレビ連盟さんのほうで補足がございましたら、お願いします。

**【ケーブルテレビ連盟吉田】** ケーブルテレビ連盟でございます。今、事務局から御報告いただきましたとおり、まずは電話での受付を想定しております。

**【新美主査】** ありがとうございます。

**【T C A濱谷】** 手続は電話による想定で検討をしております。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、どうぞ、近藤さん。

【近藤構成員】 御高齢の方には耳の聞こえにくい方がたくさんいらっしゃいますので、電話相談以外の方法も相談できるような仕組みを御検討ください。例えば、ファクスがあるか、もしくは、郵便でもいいかということも併せて御検討いただけますように、どうぞよろしく願いいたします。

【新美主査】 分かりました。それもある意味で重要な御指摘ですので、御検討をしていただくということで問題を投げかけたいと思います。

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】 よろしく申し上げます。4ページ目、中立性や公正性の確保のところなんですけれども、委員会に中立で公正な立場の弁護士さんが参画されるという形で書かれているんですが、消費者の方の意見というのがなかなか伝わらないというようなことも考えられますので、日頃、消費生活相談を受けている消費生活センターの相談員さんをこの中にぜひ入れていただくと、消費者の立場といいますか、意見というのが正確に伝わっていくのではないかなと思いますので、それを入れていただけたらと思います。

以上です。

【新美主査】 これも御要望ということで、検討対象にさせていただくことにしたいと思います。それでは、続きまして、長田さん、どうぞ御発言をお願いします。

【長田構成員】 ありがとうございます。長田です。

私も2つ申し上げたいと思います。1つ目は、中立・公正な弁護士さんのところに、相談者の立場に立てる相談員の方の存在は大切じゃないかなと思っていますということです。

2つ目は、検討の方向性のところの最後のポツなんですけれども、この最後の行に、事例の蓄積と効果の検証を通じ、苦情相談処理体制のあるべき姿を見いだすことが期待されるというふうに書いてあって、それは確かにそうで、それぞれの団体の中でこういう事例の蓄積というものができたところで、苦情処理相談体制のあるべき姿を見いだすとともに、自分たちの業界の持つ課題みたいなものも明らかになってくると思いますので、そこも検討の対象として、団体として取り組んでいただければいいのかなというふうに思っています。ということを申し上げたいと思いました。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。続きまして、黒坂さん、御発言をお願いします。

【黒坂構成員】 慶應大学、黒坂です。

私もこの中立性・公正性というところ、中立・公正な立場の弁護士の方が補佐を行うというところについてのコメントです。今、長田構成員や石田構成員から、消費者の立場を十分理解した方もこの弁護士の方のほかにもというような御意見がありました。私も基本的にそれは必要ではないかというふうに考えます。

一方で、この弁護士の方というのは、法令を明確に意識した上で、正しく消費者及び事業者の権利利益を比較衡量できる方ということが必要だろうというふうに思います。これはどちらかに偏ってしまっても、恐らくこの体制の持続性が危うくなってしまいうだろうというふうに思っております。基本的に、もちろん消費者は守られなければいけない立場であるということは、この検討会の趣旨にもかなうものではあります。一方で、事業者として当然として守られるべき権利利益もあります。

この辺りをぜひ留意しながら、非常に難しい問題なのですが、御検討いただきたい。加えて、ここは恐らく、学識経験者の方がそれはどのようなものなのかということ、例えば、総務省のモニタリングで、そこでアドバイスをするであるとか、そういったことが必要ではないかというふうに思いますので、この総務省の皆様のモニタリングについても一定の責任を果たしていただき、場合によっては弁護士の方に交代いただくだとかというようなことも、あまり躊躇せず御検討いただければというふうに思っております。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。続きまして、森さん、どうぞ御発言をお願いします。

**【森構成員】** ありがとうございます。御説明ありがとうございました。

私も皆様のおっしゃっている中立性・公正性のところなんですけれども、この中立・公正のところできなり弁護士が出てくるわけで、弁護士に期待をさせていただいていることは非常にありがたいことなんですけれども、もちろん弁護士にも社会的な期待される役割というのがありまして、それを十分に果たしている方もたくさんいらっしゃるわけなんです。問題は、弁護がもともと中立・公正かという、そんなことはなくて、弁護士に期待されているのは、むしろ中立・公正ではなく当事者性なんです。当事者に寄り添う、自分のクライアントに寄り添うということです。

ですので、もちろん、すごい凶悪犯であっても、それを弁護するということになったら、その人の利益を守るために行動しなければいけないということになっていまして、時々、倫理的に耐え切れなくなって、この人は本当に悪人だから極刑に処してくれみたいなことを

言うと、それは資格を剥奪されるわけです。そういうことは期待されていないんです。世の中の的中的に見て、常識的に見て、こいつは悪いやつだと言うことが期待されているのではなく、むしろ自分の依頼者に寄り添うということが期待されています。

したがって、社会的なファンクションとして中立・公正というものがもともと弁護士に備わっているかということ、あまり備わっていません。ですので、まず、中立・公正な主体、これはこの相談処理体制なのか、相談処理委員会なのか、権利法令遵守委員会なのか分かりませんが、中立・公正な本人、中立・公正でありたいと願っている本人がまずいて、その人から、よろしいですかと。ここは中立・公正じゃなきゃいけないんですよ。

そして、その中立・公正の在り方というのは、みんなが中立・公正であるべきですという考え方もありますし、あとは、石田さんとか長田さんからお話がありましたように、消費者サイドの人と事業者サイドの人を入れて、両方の立場から入るけれども、全体として中立・公正であると、そういう形のものもあるかもしれませんし、恐らくはその2種類で、どちらかということ、両方の立場の人たちが参加して、全体として中立であるべきだという形を取るんだらうと思いますけれども。

そこにおいて私が申し上げたいのは、弁護士がもともと中立・公正なわけではありませんので、ここは中立・公正なところですよ。したがって、その前提を踏まえて行動してくださいよという依頼をしっかりといただく必要があります、そのためには、まず、弁護士よりも前に、この法令遵守委員会なのか相談処理体制なのか分かりませんが、それが中立・公正をしっかりと要望して、中立・公正に振る舞うんだということを宣言していただく必要があるであらうということでございます。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。ほかに御発言ございませんでしょうか。事務局、今の議論を聞いていて、何かございますでしょうか。

**【山本消費者行政調整官】** 事務局でございます。中立・公正性のところにつきましては、こちらの検討会の報告書の前に、タスクフォースでも検討したところでございまして、そういったときにも、この中立・公正な立場の第三者というのはどういった方であるのかといったところの議論は実際にあったと承知しております。

そういった中に、TCA様もケーブルテレビ連盟様もタスクフォースの構成員として参加されて、その上で、今回、自主的な取組として行うという中で、中立・公正な立場という方としてどういった方がふさわしいか、また、それが中立・公正性を標榜する、もしくは、

中立性・公正性を確保するのにどういったものが必要であるかというのは、資質等々御検討  
いただいて判断されているのかなと思っております。

構成員の皆様からこのような御指摘をいただいているのも、当然、両団体において受け止  
めていただければと思っておりますし、今後、評価・検証するに当たって、本当に中立性・  
公正性が確保されたのかといったところは重点的に見る必要があるのかなと考えていると  
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。これはタスクフォースで議論をしてきたとおりに、  
何をもって中立・公正と言うのかというのは非常に難しい。これはある意味では、法律ない  
しはそういった組織の永遠の課題なのかもしれませんが、今ありましたように、取りあえず  
自主的な取組として始めていただく上で、可能な限り中立・公正な姿を見せていただいて、  
問題があればさらに改善していくという方向で示していただいていると思います。これは  
また、パブリック・コメントで御議論いただいたら、最終的に一定の方向性を出していただ  
きたいと思います。

ほかに御発言御希望の方いらっしゃいましたら、どうぞ御発言いただきたいと思いま  
す。よろしいでしょうか。どうもありがとうございます。

それでは、続いて、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2023」（案）」につ  
いて、お諮りしたいと思います。事務局から説明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。ただいま御紹介賜りました報  
告書2023（案）につきまして、御説明をいたします。

資料3-1のほうでございますけれども、若干大部でございますので、概要等を取りまと  
めております資料を資料の3-2として用意しておりますので、そちらに基づいて御説明  
を差し上げます。

1ページ目をおめくりいただければと思います。まず、検討の経緯です。こちらは先生方  
御案内のとおりでございますけれども、消費者保護ルールの検証に関するWGを設置した  
以降、名前を改称し検討してまいったところでございます。

今年度、検討課題は右側に書いてあるとおりでございまして、令和元年改正電気通信事業  
法の施行状況と評価と、先ほど御紹介差し上げた「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関係の部分といったものでございます。

次のページが、これまでの開催状況でございます。2021年9月以降でございますけれども、

こういったようなスケジュールで議論してまいった次第でございます。

内容の紹介が4ページ目以降でございまして、4ページ目のほうが、今御説明差し上げた令和元年改正電気通信事業法の施行状況と評価でございます。特に附則のところでは施行後3年を契機に施行状況を評価せよとなっておりますので、それを踏まえてこのタイミングで評価をしたものでございます。

論点は大きく分けて3つございました。1点目が、電気通信事業者・販売代理店の勧誘の適正化の関連でございます。こちらについてはおさらいになりますけれども、以前の検討会のほうでお示ししましたとおり、苦情の動向等について申し上げますと、こちらも全体の実数値の割合といったものが下がってきているというふうに理解してございます。

したがって、販売代理店ですとか事業者の勧誘の適正化に関しての制度改正につきましては一定の効果が出ていると評価されますので、現時点において、直ちに追加の制度改正を講じる必要は低いというふうに考えてございます。

一方で、減ったとはいえ、一定数の苦情がいまだに継続しているということ踏まえまして、引き続き、これらの不適切事例につきましても、執行強化ですとか事業者の自主的取組といったことをしっかりと促していくことで法遵守の徹底を図ることが必要と考えてございます。加えて、総務省といたしましては、定期的なモニタリングをしっかりと続けていきまして、苦情の動向等を把握させていただいて、必要に応じて執行の工夫ですとか追加の制度改正を検討するということが今後していきたいと考えております。

2点目が、販売代理店への届出制度の導入の関係でございます。こちらの届出制度の趣旨でございますけれども、総務省による販売代理店の情報等の把握及び法執行の円滑化ということ、あと、利用者目線で見ますと、利用者が代理店に関する情報を把握するということでございますけれども、いずれの方向性から見ても、有効性、効果が出ているというふうに評価されますことから、届出制度そのものを抜本的に見直す必要はこちらもないというふうに考えてございます。

一方で、以前までの検討会のほうでお諮りさせていただいておりますとおり、届出制度につきましても、明らかになっている課題も多く見られるところでございます。具体的には、この括弧内に書いてございまして、一部販売代理店のリテラシー不足ですとか、代理店起因の相当数の苦情といったものがあるというところでございます。

こういったことを踏まえまして、代理店指導監督義務のうち、代理店に必要な能力や委託状況を把握する措置についてさらに具体化を図ることや、届出情報の公表内容に、例えば

「媒介等の業務に係る電気通信役務」及び「媒介等の業務に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者」の情報を加える。要は、どういったような業務を委託されているか、委託元はどこかという情報を加えるといった形で、制度・運用面での改善を図る必要があると考えております。

3点目が、利用者の利益の保護ため支障を生じるおそれがある行為の禁止でございます。こちらにつきましては、令和元年改正法の中では、省令にすることができるという規定が入ったということございまして、具体的には、省令のほうは昨年夏に施行されたばかりだということでございます。したがって、苦情動向等を評価するには、まだ若干データの蓄積が不足ということもございますので、こちらは引き続き状況を注視するということにとどめてございます。

一方で、昨年夏に施行された関係省令のうち、解約時に請求できる金額につきまして、制限を付している規定でございますけれども、そちらにつきましては、当該省令附則におきまして、既往契約の適用を当面の間免除するという特例が置かれております。そちらにつきましては、施行後1年程度たってきたということ踏まえまして、引き続きその特例を続けていく必要があるかどうかということにつきまして、実態を検証した上で、必要な所要の措置を講じるべきとしているところでございます。

次のページでございますけれども、検討会の考え方のポイント②のところでございます。こちらは、先ほど事務局のほうから御説明させていただきました、代理店の適正確保の関係と、あと、苦情相談処理に関する関係でございます。こちらにつきましては、先ほど御説明した内容につきまして、そのまま概要としてまとめているものでございますので、恐縮ですが、御説明は割愛させていただければというふうに思っているところでございます。

事務局からの説明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、ただいまの説明につきまして御質問、コメントございましたら、どうぞチャット欄にて御合図いただきたいと思います。よろしく申し上げます。長田さん、どうぞ御発言ください。

**【長田構成員】** ありがとうございます。報告書のほうにも書いてあると言えば書いてあることになるのかもしれないんですが、届出制度のところ、4ページの(2)のところですかね、一部販売代理店のリテラシー不足とかというところの表現の中に入っているということになるのかもしれないんですが、なかなか、まだ届出が書面中心でデジタル化されていないということも大きな課題ではないかなと思っていて、その問題意識を持っていると

いうことは、こういう概要をペーパーの中にもきちっと書いておいたほうがいいんじゃないかなというふうに思いました。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。重要な指摘、コメントいただきました。これはまた後ほど、少しお考えいただきたいと思います。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】** 今の長田さんのお話にも通じるのかなと思いましたが、報告書の中では書かれておりますが、個人代理店さん、法人ではなく、たくさんいらっしゃる個人代理店さんの場合ですと、事務手続等もあるので、電子的な方法でというのはとてもいいのかなと思いますので、やはりそういうことも必要かなと思います。同じ意見です。

それと、もう一つ、今回の届出情報からどこの電気通信事業者の代理店かということが分かるようになるということになりますので、消費者としてはすごく分かりやすいかなと思うんですけども、届け出ているか届け出ないかとかというようなことの把握というのがなかなか難しいのではないかなというところもあるのかなと。届出の必要があるのに届け出ないとか、そういうようなこともあるかなと思いますので、総務省におかれましては、届出が不徹底な代理店をたくさん持っている事業者に対する指導とか注意喚起とか、そういうようなものが速やかにできるような、どのような体制がいいのか分からないんですけども、そのようにしていただきたいというふうに思います。コメントです。

**【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、御発言をお願いします。

**【市川構成員】** 市川でございます。ありがとうございます。先ほどの方向性等を踏まえてまとめになっていますので、そのとおりでよろしいかと思います。まとめてある概要のほうの4ページのところ、先ほど長田構成員がおっしゃったところも、全く私も言おうと思ったところがございます、そのとおりであるということと、その後ろにある、これも前段を受けたものでありますが、代理店指導監督義務のうちの把握について、きちんと改善を図る必要があるということでまとめられているのは、本文もそうですけれども、この形で望ましいというふうに考えます。

あと、座長とともに私も入りました、5ページの末尾に書いてあります苦情処理のところでございますけれども、これも先ほど先生方お話がありましたように、このことが、我々が今全体として進めている消費者保護全般をきちんと高めていくということにつながるとい

う、そのような書き方をさせていただいておりますが、そのことが一番重要であると思います。ついつい、起きていることもマイクロですし、対応することもマイクロが多かったりしますけれども、ぜひとも—これは自戒でもあります—マクロで見て、大きい方向として正しく措置されるということを見ていくということで、ここの書かれているとおりでと思います。私からのコメントでございます。

以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。黒坂さん、どうぞ御発言をお願いします。

**【黒坂構成員】** ありがとうございます。私からは1点コメントです。まず、全体については賛同いたしますという前提の下に、届出制度の在り方についてです。

もちろん趣旨について異論は全くございません。その上で、資料3-1、報告書の8ページ目から9ページ目のところに直接指摘いただいている、いわゆるこの届出制度が総務省お墨つきのような形で悪用されている例というのが散見される。数はまだそれほど多くが確認されていないようですが、そのような状況がある。届出制度を導入する際にも、どのような形でそれが顕在化するかわからないものの、そういった可能性ということは否定できないということ、私がかたし御指摘申し上げたと思うのですが、やはり起きてしまっているかということだと思います。

いわゆる社会的なトラストをどのようにつくるかというときに、必ずこういうものが出てきてしまうのが現実としてありますので、残念ながら、若干たちごっこになってしまうかもしれませんが、引き続き、今後も、こういったことが起きているかどうかということに適宜調査していただいて、必要な対応、場合によっては、ここに書いてあるとおり行政指導等措置を取っていただくということを繰り返していただくということによって、この届出制度の信頼性が高まっていくということだと思いますので、お手数ではありますが、引き続き、対応をお願いできればと思います。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。留意点、非常に重要な点だと思いますので、これも議論できちんとしていく必要があるかと思います。

それでは、森さん、どうぞよろしくをお願いします。

**【森構成員】** ありがとうございます。16ページ以降で、代理店からのヒアリングの結果をお書きいただいていると思いますが、この中で2か所ほど転売ヤーについての言及があります。

まだ今のところ、それほど深刻ではないのかもしれませんが、転売ヤーは、転売ヤーの登場するところ、登場するマーケットといますか、商品類型といますか、そこにおいて必ず非常に大きな消費者に不利益を、消費者被害をもたらす存在ですし、できる間は必ずとどまり続けて、自分たちの利益を確保するために非常に様々なリソースを投入するという傾向にありますので、評価のところにお書きいただいてもいいかなと思います。

別にどうしても変えてくださいという趣旨ではないんですが、この転売ヤー問題に今後注目すべきではないかと思っておりますので、一言申し上げておきます。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。これはある意味で非常に深刻な問題になると思いますので、この点もきちんと詰めておきたいと思います。

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。報告書については、方向性はこれで私もいいと思っております。

通信のこういう消費者保護の問題というのは、様々なものがどんどん出てきますし、「おわりに」のところにありますけれども、引き続き、どんどんこれからもやっていくところで、先ほどの転売ヤーの話もそうですし、あと、届出制度の悪用についても、まだまだこれから問題が顕在化していくと思いますので、引き続き、いろいろと目を光らせていく必要があると感じました。

感想になりますけれども、以上でございます。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。ほかに御発言、コメント御希望の方いらっしゃいましたら、どうぞよろしくをお願いします。よろしいでしょうか。

非常に熱心な御議論いただきましたが、パブリック・コメントに付するための報告書案については、基本的には皆さん御賛同いただいたというふうに受け止めております。

最終的なまとめについては、今日いただいた御議論を踏まえて、事務局のほうで最終的なパブリック・コメントのために必要な報告書案を作成するという作業に入っていただきましたと思いますが、そのような手順でよろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

**【新美主査】** それでは、構成員の皆様方におかれましては、非常に御熱心な御議論をいただきました。誠にありがとうございます。主査を担当していて非常に面白くて、表現は悪いんですが、非常に興味深く皆様方の御意見を伺わせていただきましたこと、個人的にも改

めて御礼を申し上げます。

本日の議事は以上となります。最後に、事務局から連絡事項がございましたら、どうぞ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。本日は闊達な御議論、誠にありがとうございました。次回会合の詳細につきましては、別途事務局から御連絡差し上げるとともに、総務省ホームページ上において開催の予定を掲載させていただきます。

事務局からは以上でございます。

**【新美主査】** それでは、本日はこれにて閉会とさせていただきます。本当にありがとうございました。また次回、よろしく御議論をお願いしたいと思います。それでは、失礼をいたします。

以上