

1. 苦情相談の傾向分析の結果、随時調査の結果

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】（資料15-1-1、資料15-1-2に基づき説明。）

【TCA 黒須オブザーバー】 （資料15-1-3に基づき説明。）

【全携協 瀧澤オブザーバー】 （資料15-1-4に基づき説明。）

【石田構成員】 事務局からの資料15-1-1の16ページ、17ページでMVNOさんに関してなんですけれども、店舗が要因となった割合が増えてきているということと、苦情相談の項目に「勧められて変更」があるということは、店舗の苦情が増えているのかと思いました。それは音声通話付が多かったということと、あと70歳以上の比率も増加しているということなので、MVNOさんで店舗展開している事業者さんについては、今後、MNOさんと同じような苦情減少のための取組が必要ではないかと思いました。

あともう1点、TCAさんにお伺いしたいんですけれども、通信の苦情相談、確かに全体的に減少しているんですけれども、TCAさんがかなり少なくなっているので、減少している理由というのが分かれば教えてください。

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 コメントありがとうございます。

おっしゃるとおり、MVNOの苦情動向、私どもこの何年も見ておりますけれども、店舗における接点が今回増えているというのは実感としてあるところでございます。今までMVNOはオンラインのほうがかなり苦情も含めて契約の接点が多かったのかなと思っておりますけれども、MNOと似通った状況も一部出てきていると思っておりますので、MNOさんをお願いしているような対応と同様に、MVNOさんの中でも特に店舗での苦情等につきましては、同様の対応をしていただきたいと考えているところでございます。

【TCA 黒須オブザーバー】 石田様、御質問ありがとうございます。

減少の理由なんですけど、全ての役務で同傾向でして、これといった要因が見当たっておりません。ですので、先ほど説明の際にも申し上げたんですけれども、事業法の改正等の影響もあるのかとかいった状況について、引き続きウォッチしていきたいと思っております。

【森主査代理】 森です。御説明ありがとうございました。

まず、全体の苦情件数が減少している。これは事務局の資料15-1-1で御説明いただいたお話ですが、それは非常に重要なことであると申し上げておきたいと思います。何年か前にずっと微増が続いているときに、こういうことは実は数が非常に大切ですと申し上げたかと思いますが、結局、もちろんいろいろな原因とか、分析とかも重要なんですが、絶対数が減るということは、こういった広く国民に利用されているサービスにおいては非常に重要でございまして、そういう意味では政策の効果もありましたでしょうし、また、事業者さんのそれぞれの取組もありましたでしょうし、こういうものが目に見えて減少するということは、理由が何であれ、非常に重要なことですのでということを申し上げておこうと思います。

その一方で、従来からある問題というのがあまり変わっていない部分がありまして、先ほど石田さんのお話で御指摘がありましたMVNOの苦情相談のところもそうですし、あとこれは取り上げていいのかどうか分かりませんが、ケーブルテレビのところ、個々の相談内容ですから、100%真に受けていいのかどうか分かりませんが、点検に来たときに回線契約を勧められたというような、従来から問題になっている点検営業ですね、そのことも指摘はされているということですので、引き続き、いろいろなところからの御指摘があって改善されていないことについては、改善のための努力をしていただくようお願いしたいと思います。

【北構成員】 私はコメントです。今、森先生がおっしゃったように、電気通信サービスに係る苦情の総件数が減ってきていることは大変喜ばしいことで、数字だけ見ると、PIO-Netの苦情が2013年ぐらいの水準に近づいてきました。思い起こすと2011年、12年ぐらいから苦情相談件数が激増して、これを縮減するために説明義務とか、初期契約解除制度とか、消費者保護ルールに係る事業法を改正したことや、事業者さんの取組の効果が出てきたんだろうと思います。

ただ、手放しでは喜べないと思うのは、恐らく電気通信サービスに係る手続の中身が変わってきているのではないかと思うんです。具体的には、例えばコロナ禍を経て、オンライン手続へのシフトが進んでいる、オンライン手続というのは、ある意味、自己責任の世界になってきているので苦情がさほど増えない。また、オンラインへのシフトが進み、店頭での手続の件数が激減しています。すると、ただショップで待っていてもMNPは取れ

ないし、来店者数が減るので光が売れないということで、打って出る営業、出張販売や電話勧誘、訪販などに注力する。すると今度はそこで苦情や相談が増えると、そういう構図になってきているのではないかと思います。ですので、手放しでは喜ばず、苦情相談の量と質の両面について、今後も注意深くウォッチしていく必要があると思っています。

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 森先生からいただきましたコメントのうち、ケーブルテレビの訪問販売、点検商法のところでございますけれども、私ども今回ケーブルテレビの苦情として分析した中で、38ページ目の事例においても一部、いわゆる点検商法と呼ばれる事例について取り上げさせていただいております。こういった形で点検をすると訪問があり、勧誘をされ、契約をしてしまったといったような苦情が継続的に見られるという状況でございますので、ケーブルテレビ連盟及びケーブルテレビ事業者のほうは適切な対応をいただきたいと考えているところでございます。

苦情相談の総件数が減ったことにつきましては、私ども事務局としましても、概ね歓迎するという方向かなと考えているところでございます。電話につきましては、消費生活センターもそうですし、総務省の電話受付のほうも体制を大きく21年度と22年度で変えたというようなこともございませぬので、基本的に同体制において減っているということは歓迎すべきかと思っているところでございます。

また、北先生のほうからおっしゃっていただきましたオンライン化の流れですが、オンラインに関する苦情のデータとしましては、例えばMNOであれば上半期と下半期で、下半期はかなり減っているというところでございますけれども、確かに自己責任といえますか、なかなか苦情化しづらいというところもございませぬ。そういったところも、私どもとしましては今後も継続的に見ていきたいと思っておりますし、光、FTTHのほうでは訪問販売の比率が、年度単位で言いますと、15-1-1の資料5ページ目でございますけれども、12.7%という状況でございます。これは一定の数を占めていると思っておりますので、こちらも継続的に見ていきたいと考えております。

【黒坂構成員】 私からはコメント1点だけでございます。

まず、全体について、苦情の総件数が減っていること、これは皆様御指摘のとおり、大変喜ばしいことだと思っております。恐らく全体が減っているということは、もちろん業界の中でのトータルな、総合的な取組が進んでいるということだと理解いたしますので、これは引き続きお願いしたいということと同時に、こうなってくると、恐らく特定の事業

者さんに対する苦情であるとか、あるいは特定のサービスに対する苦情が何らか全体に影響を与える、突出するというようなことが出てくる可能性があるだろうと考えられます。

この後の議論の中でも、もしかすると出てくるかもしれませんが、個別事業者の方をこの場で名指しすることは避けたいと思いますが、そういった苦情の傾向であるとかが全体を見るというだけでなく、特定事象をきちんと追いかけるということも全体を見ながら、これはこの事象があったから変化したんだねということ、今後、分析の視点として強めて、もう既にやっていたいただいていると思いますが、強めていただければいいかなと考えております。

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15-2-1に基づき説明)

【全携協 瀧澤オブザーバー】 (資料15-2-2に基づき説明)

【テレサ協MVNO委員会 井原オブザーバー】 (資料15-2-3に基づき説明)

【テレサ協FVNO委員会 岡本オブザーバー】 (資料15-2-4に基づき説明)

【JAIPA 石前オブザーバー】 (資料15-2-5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15-2-6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15-2-7に基づき説明)

【長田構成員】 ありがとうございます。この場で発言するのがいいかちょっとよく分からないですが、各団体が様々な対応をいただいているのは本当によかったと思っています。その中でちょっと皆さんにお伺いしたいんですけども、高齢者への対応ということで、適合性の原則に合わせて丁寧な説明をいただいているのはよく理解しているのですが、別の会議の場で、家族がいませんということで困っていますというお話を伺いました。それを指摘されている方、御本人は非常にデジタルに詳しい、御専門と言っていぐらいの方ですけども、そういう方はほかにも大勢いらっしゃるのか、これから団塊の世代が80歳を超えていくような時代の中でいろいろな方がいらっちゃって、対応に家族（の同伴・同意）と書いてあるところがなかなか厳しいという御感想がありました。家族に代わるそういうことを補佐してくださるような立場の方がいらっちゃるといいなという御発言がありましたので、そういう御苦勞をされているユーザーというか、消費

者の御意見、そういう経験をもし何かお聞きになっている団体がありましたら教えていただけるといいなと思いました。

【テレサ協MVNO委員会 井原オブザーバー】 一部事業者ということにはなるのですが、利用者の御利用状況を店頭のほうでメンテナンスさせていただいて、料金プランとかおかしいものがないか、使い過ぎがないかとか、もしくは無駄なプランを契約していないかみたいなことを確認し、その場で変更等を行うことをさせていただいている事業者もございまして、そういった日々利用されている状況に対して、お店やオンラインを通じたフォローアップをしている事業者もございます。

【長田構成員】 ありがとうございます。特に端末の買換えやプランの変更などのときに、御家族への確認を求められるというケースがあるようで、そういうとき頼める家族がいないという方も、高齢の方にいらっしゃると思いますので、そのときにはデジタル推進委員みたいな、そういうお立場の方々に家族の代わりにしていただくみたいなことも含めて、何か検討はできないだろうかという御提案をいただいております。また、皆様のお知恵を拝借しながら、そういうことも考えていかなければいけない時代かなと思っています。

【石田構成員】 石田です。よろしく申し上げます。

2点ありまして、1点はMVNOさんをお願いです。いろいろな対応をさせていただいておりありがたいと思われました。その中で、各社の対策についてというところで、(資料15-2-3) 8ページになりますけれども、「80歳以上の高齢者については、家族確認の強化や家族の同伴を推奨」となっているんですが、今、長田さんからのお話もありましたけれども、それ以前として、TCAさんは65歳以上についても規定などを設けておりますので、今後は、MVNOさんでの契約で、高齢者の契約も増えてくるのかと思っておりますので、65歳以上の説明についても加えていただけたらと思います。

それが1点と、JAIPAさんについてです。JAIPAさんで「解約忘れ」について、かなり細かい対応ということで対応状況を説明してございまして、今後はかなり減るのではないかと期待をしているところです。

結構多いかと思っておりますのが、引っ越しのときに、そのまま回線だけ解約してプロバイダが残ったというような御相談なんかも割と多いかと思っておりますので、この中にそういう場合についても取りこぼしのないよう加えていただけたらと思います。

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

高齢者、MVNOの場合はほとんどがオンラインということになりますので、店頭のほうが契約をするという事業者は一部ということになりますが、いただきました御意見に関しては、消費者問題分科会を通じて、各MVNOに案内させていただければと思っておりますので、よろしくをお願いします。

【JAIPA 石前オブザーバー】 御意見いただきありがとうございます。

こちらの御意見のほうもJAIPAの内部で検討させていただきたいと思います。ありがとうございました。

【森主査代理】 森です。御説明ありがとうございました。

先ほどコメントしましたので、ケーブルテレビ連盟さんの点検営業のことについて少し申し上げておきますと、このように資料で御説明いただきましたように、同意がある場合だけ有料サービスの御説明を差し上げますということで、点検の部分と分けていただいているというのは、これは全く適切な御対応だと思います。しかし、このように御説明いただきましても、なかなか無くならないというのはどうしてかといいますと、御希望の方には、その他有料サービスの御説明を差し上げますと言ったときに、これはその場での言い方によって、割とどのような言い方もあるわけでして、本当に御希望のある方にだけ有料サービスの御説明をすることになっておりまして、点検のついでにやることは、実は駄目なんですというような言い方をさせていただくのか、御希望があれば有料サービスの御案内をしたいと思っております。ぜひともお話しさせていただきたいとちょっと前のめりに現場の方がおっしゃるのかということによって説明を受けるほうの対応というのは大分変わってくると思います。

ですので、そのところはスクリプトみたいなことでもいいかと思えますし、あるいは書面に何かチェックを入れてもらうとかでもいいかもしれませんが、もしかしら数は少ないかもしれませんが、印象としては非常によくありませんし、法定点検で入って、そのついでに営業されるというのは、見え方としては非常によくないので、これがもし大きな問題になると、点検のときに何か契約することは全て禁止ですというような規制につながってくることになろうかなと思いますので、今のうちにちょっと厳しめに御対応していただいたほうがよいと思います。

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

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 （資料15-3-1、資料15-3-2に基づき説明）

【新美主査】 ありがとうございます。今、御説明がありましたように、全体はよくなっているけれども、アベレージよりも下にいる事業者さんにとってはトップランナーのほうを向いて、もう少し努力していただきたいという要望もあるということだと思います。特にここは論じなければいけないという問題はないかもしれませんが、業界全体としてレベルアップを図っていくためには、平均値以下の事業者さんは努力をしていただきたいと思います。

【黒坂構成員】 今、事務局及びに新美先生から御指摘いただいた点及び先ほど私が発言した内容とも重複するところが少しありますが、まさしくおっしゃっていただいたとおり、こちらの調査のほうにおいても、ないしはこちらのほうの方がより明瞭に出るかもしれませんが、特定事業者やその事業者が提供する特定サービスに起因して突出する傾向があったり、あるいはそれによって全体が少し影響を受けたり、引っ張られたりというようなことが見えてきているかと思います。

業界全体としての取組が進展して改善が進むと、恐らくこういったことは必ず自然の摂理に近い形で起きてくると思いますので、こういった事案であるとか、事象の原因についてしっかり深堀りをしていただくようなアプローチを引き続き、もう既に取り組みされていると思いますが、お願いできればと。実際に網かけになっている部分、構成員しか見れませんが、かなりむらがあるというような、つまり、特定の人たちに偏っているということが見え隠れしているところがあるかと思います。その人たちがいい悪いというだけではなくて、その人たちがたまたま提供したサービスが大きな問題があったとかいうことあるかと思いますが、そういった個別事象をできるだけ特定していくということを引き続き御留意いただいて、逆にほかの事業者にあまり影響がないように俯瞰しながら取組を進めていただければと考えております。

【石田構成員】 F T T Hサービスの实地調査の評価・総括の丸の上から2つ目ですけれども、確かに電話勧誘販売の場合、設備の撤去工事費とか、期間拘束なしのプランがあるという説明がないと、実際、解約するとき高額で解約がしにくいというような状況も出てきてしまって、問題になっていることかなと思います。割合が高いので改善を図る必要があると書かれていますので、各事業者さんに対応を求めていると思います。

5. 2022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15-4に基づき説明）

【市川構成員】 今、御説明いただいた事務局の評価・総括（案）、この形によろしいと思います。その中で3点ほど、先ほど御説明にもあった点ですが、私もテークノートしたい点を申し上げたいと思います。

まず、7ページに書かれているとおり、MVNOの苦情相談の総件数の増というのは、増減はきちんと見ようということで森先生もおっしゃっていましたが、ここのことをテークノートした上で、具体的な取組の中にもございます④のところですが、高齢者のところが急増というところについてきちんと見ていくことに賛同するものでございます。

あと8ページ、F T T Hに関しまして、ここはやはりこちらで、あるいは関連する会議でずっと言っていることでございますけれども、電話勧誘を発生チャネルとするものの割合はそれなりに大きいというのがずっと続いておりますということ、それに対して、下のほう、具体的な取組の①にございますが、F V N Oのところに関して、きちんと徹底していくことが大事だということは繰り返し言われていることでございますが、ここもきちんと書かれているということでよろしいと思います。

最後に1点、一番最後、9ページの末にございます、当たり前のことでございますが、モニタリングという性質も踏まえまして、制度改正が行われたところについて、ここについてきちんと見ていってどういう状況になるか、用意した制度がきちんとその効力を発揮するかどうかについて見ていくということについてもまとめられていることから、今日御提起いただいた、この形で進められていくということでよろしいのではないかと考えてご

ざいます。

【長田構成員】 ありがとうございます。私も的確にまとめてあるなと思いますし、また、今後もきちんとモニタリングをしていくということが大切だと思っていますということで賛成をしますということをお願いしたいと思います。

【森主査代理】 ありがとうございます。市川先生におっしゃっていただいたとおりですし、長田さんの御意見にも賛成ですが、1点だけ付け加えさせていただくとしますと、特に資料の冒頭のほうで法執行の工夫とか、適切な法執行と積極的にお書きいただいているのは非常にいいことだと思います。ここで何度か申し上げましたように、やはり問題が発生しているとき、問題が認識されるときに、新たに規制をつくるということで解決する場面と、既にある規制を執行するというで解決する場面というのは違うわけございまして、本件の場合には既にあるルールが一部において守られていないというところがありますので、法執行を活発化するというは全く適切な場面であろうかと思っておりますので、そのように書いていただいたのはいいことだと思います。

そういった場面で新たに法規制をするということになりますと、法律を守っている、ルールを守っている事業者が圧迫をされて、アウトサイダーが幅を利かすということになりまして、与える影響としては、逆にアウトサイダーを利する結果となってしまいますので、法執行を活発化することが有効ですので、そのようにお書きいただいたのはよかったですと思います。

【石田構成員】 内容に賛成です。8ページなんですけれども、FTTHサービスの具体的な取組の②のところはテレコムサービス協会のFVNO委員会さんが会員さん以外、協会加盟事業者以外の事業者も含めて消費者保護マニュアルを配布することとしていると書かれていまして、アウトサイダーの問題が上がっているところ、そのような御協力をいただいているということでありがたいと思えました。全体の内容に賛成です。

【黒坂構成員】 私も全体について賛成です。アウトサイダーについては、私も課題があると感じています。ほかの構成員の皆様の意見とも同じところでございます。とりわけ真面目にやっている人たちが損をする、こういうような状況が、アウトサイダー問題の場

合、副次的でありながら非常に大きな問題として顕在化しやすいところでもありますので、そういった状況にならないような執行であるとか、あるいはできるだけそういったアウトサイダーに対しても目を向けている、警戒しているのだというようなことが、より世の中に伝わるような広報であるとか、周知活動であるとか、こういった工夫をもって、何でも野放しできるわけではないんだよというようなことを社会に伝えていくというようなアウトリーチの検討もさらにしていただければと考えております。

【新美主査】 ありがとうございます。

今まで御議論いただきましたが、この案については、特に修正すべきであるという御意見はなかったかと思えます。最終的な修文はするとして、基本的には案のとおりでよろしいと、取りまとめさせていただく、そのような処理でよろしいでしょうか。御異議ある方は御発言をいただきたいと思えます。異議なしということ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、御賛同いただいたということで、案はこのとおり、てにをはなど幾つかの細かい点の修文はありますけれども、この案で取りまとめさせていただきたいと思えます。どうもありがとうございました。

以上