

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第51回）

1 日時：令和5年11月17日（金）10：00～12：00

2 開催形式：Web会議

3 出席者

○構成員

新美主査、石田構成員、市川構成員、北構成員、木村構成員、黒坂構成員、近藤構成員、長田構成員、西村構成員

○オブザーバー

公正取引委員会、消費者庁、独立行政法人国民生活センター、公益社団法人日本広告審査機構、一般社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人テレコムサービス協会、一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会、一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟、一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会、電気通信サービス向上推進協議会

○ヒアリング対象者

株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社、楽天モバイル株式会社、東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社、一般社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人テレコムサービス協会、一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会、一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟

○総務省

井上料金サービス課長、安西消費者契約適正化推進室長、古田料金サービス課課長補佐、佐藤消費者契約適正化推進室課長補佐、丸山消費者契約適正化調整官

【新美主査】 皆様、おはようございます。今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。第51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。本日は、平野構成員、森構成員が御都合のため御欠席と御連絡をいただいております。

それでは、議事に入りたいと存じます。まずは事務局から、議題1「日々の生活をより豊かにするためのモバイル市場競争促進プラン」につきまして、事務局から御説明をお願いします。

【古田料金サービス課課長補佐】 事務局でございます。

11月7日に公表しましたモバイル市場競争促進プランについて説明します。資料1-1が全体像、1-2が詳細版となっており、本日は1-1に基づき説明しますので、そちらを御覧ください。

まず、本プランの基本方針についてでございます。モバイルは技術革新のスピードが速く、イノベーションが生じやすい、国民の生活に密着した不可欠なものです。モバイルが納得感のある料金で良質なサービスとなれば、日々の生活はより豊かになります。この実現には、料金・サービス本位の競争につながる環境整備が重要です。11月2日に閣議決定した総合経済対策においても、携帯電話サービスについて、利用料金やサービス本位の競争を促進するため、2023年内に実施する制度改正、利用者に合った料金プラン選択促進のための広報を順次実施するとされております。この経済対策を踏まえ、モバイル市場競争促進プランとして、制度改正や広報等の取組を実施するとし、フォローアップとともに、さらなる競争促進策の検討を開始するとしております。

続いて、本プランの今後の取組について説明します。納得感のある料金・良質なサービスの実現です。過度な端末割引競争を抑制し、通信料金・サービス競争へのシフトを加速させることが重要ですが、白ロム割により大幅な端末値引きが行われております。このため、1円端末販売等につながる過度な割引を規制し、転売ヤー等を防止する制度改正を年内に実施するとしております。

端末について、新品の端末販売価格が高騰傾向であり、中古端末の需要は増加しております。低廉で多様な端末を選択できるようにするため、選択肢の一つとして、中古端末のさらなる流通促進が重要です。このため中古端末の安心・安全な流通を促進するため、民間事業者団体による自主ガイドライン改正を促進し、年内に議論開始するとしております。

代理店について、苦情相談の要因となった主なチャネルは販売代理店等の店舗となっており、利用者利益保護の観点から、委託元であるMNOの指導強化が必要です。MNOによる販売代理店の指導強化を図るため、ガイドラインを年内に改正するとしております。

続きまして、事業者間の乗換えの円滑化の加速です。自分に合ったプランを選択することにより携帯料金の支出を減らすことが可能ですが、利用者の約半数は旧来のプランに残っており、その理由として、手続が面倒等が挙げられております。このため、新料金プランの移行検討促進のための広報を実施するとし、補正予算約1.5億円を要求しているところでございます。

MNPワンストップについては5月から開始しましたが、対応事業者は6社にとどまっ

ております。このためMNPワンストップ対応事業者の拡大推進を行うとしております。

続きまして、事業者間の公正な競争環境の整備の促進です。寡占的な市場を踏まえれば、NVNOの競争力確保は重要です。このため通信料金、端末、通話料金の分離に係る規制対象から独立系MVNOを除く省令改正を年内に実施するとしております。

周波数の割当につきまして、周波数はモバイル市場における競争の源泉であり、MNO間の競争力の重要な構成要素です。このため、いわゆるプラチナバンドの割当を10月に実施し、さらに4.9GHz帯周波数の技術的条件を年度内を目途に取りまとめるとしております。

接続料について、MVNOの競争力確保のため、その低廉化が重要です。このため2023年度当初と比較して、2025年度までに約3割低廉化するとしております。

最後になりますが、今後につきまして、取組の実施状況のフォローアップに加え、さらなる競争促進策の検討を競争ルールの検証に関するワーキンググループや消費者保護ルールの在り方に関する検討会等を活用し、来年夏を目途に結論が得られるように早期に検討を開始するとしていただいております。

以上がモバイル市場競争促進プランの説明となります。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、ただいまの御説明につきまして、御質問等、発言の御希望の方はチャット欄でお知らせいただきたいと思います。特に御質問ないようでございますので、次の議題に移りたいと思います。

議題2「消費者保護ルールの現状と課題」について、事務局から御説明をいただきます。

【佐藤消費者契約適正化推進室課長補佐】 事務局でございます。

本日は消費者保護ルールの現状と課題といたしまして、資料2のとおり、まとめさせていただきます。こちら御覧いただきながら、御説明させていただければと存じます。

1ページ目、消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2023での主な指摘事項と対応方針を事務局のほうでまとめてございます。

まず第1章、令和元年の電気通信事業法の施行状況と評価の関連でございます。1つ目、電気通信事業者・販売代理店の勧誘の適正化の観点でございます。まず指摘事項でございますけれども、総論といたしまして、引き続き実態を注視し、不適切事例があれば執行強化を行う、そして事業者の皆様による自主的取組を促すことで法遵守の徹底を図るべきという御指摘ございました。対応方針でございますけれども、まず総論として、引き続きモニタリングを継続していくこと、必要に応じて、執行であるとか制度改正を検討することとして

ございます。それから、今後の検討の課題と考えておりますけれども、オンライン専用プランが普及している状況を踏まえまして、オンライン契約における消費者保護ルールの実施状況について確認・検証を行う必要があるのではないかと考えてございます。それから、円滑な執行を可能とする措置についても検討が必要であろうと考えてございます。

2つ目、販売代理店届出制度の導入の関連でございます。媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者に当該媒介等業務が委託されるための措置に、利用者に適切に説明できる能力であるとか、苦情相談等を電気通信事業者と連携して対応できる体制というものを追記することが必要であろうという御指摘をいただいたところでございます。こちらに関しましては、現在、省令を改正中となっております。

また、総務省お墨付き訴求が見られたところでございます。事業法に違反するような勧誘等を行っている場合には、行政指導、その他適切な措置を取ることが適当であるという御指摘、それから、公表情報を拡大するということが適当だと御指摘をいただきました。こちら対応方針でございますけれども、総務省のお墨付きにつきましては、「総務省お墨付き」等の勧誘は不適切である旨を明確化するため、届出事業者マニュアル、届出事業者一覧を修正済みでございます。また、不適切な事例が見られる場合には、円滑な執行を可能とする措置についても検討が必要であろうということを考えてございます。さらに、届出事項の公表情報、こちら拡大をするために、現在、省令を改正中となっております。

続いて、届出制度の導入の関連でございます。指摘事項でございますけれども、変更、廃止届出が不徹底であったという事例が見られました。こちらにつきましては、代理店情報の現行化のために必要な措置を講じることが求められることが適当という御指摘でございましたので、現在、ガイドラインを改正中でございます。

それから、届出手続を電子に一本化していくことについては、本人確認に関する全体の制度改正の状況等を慎重に見極めつつ検討すべきという御指摘をいただきました。こちらは、改正の状況を踏まえて検討ということにさせていただこうと思っております。

それから3点目、利用者の利益の保護のため支障を生ず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、令和元年の電気通信事業法の改正によりまして、禁止行為を省令で記載できるようになったというものでございます。令和4年の省令改正によりまして、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、契約の解除に伴い所要の額を超える金額を請求することを禁止したところでありまして、こちらにつきましては、施行の状況であるとか苦情の動向等の把握を続けるべきという御指摘でござい

した。

さらに、契約の解除の関連ですが、既往契約、それから既往契約を更新する契約等については、当分の間、この規定を適用しないこととなってございます。改正規則の施行後1年程度が経過することを踏まえて検証を行い、必要に応じて所要の措置を講ずるべきという御指摘でございました。こちらにつきましては、今後、令和4年、省令改正事項の実施状況について確認、効果検証が必要であろうということで記載をしております。

3ページ目でございます。第2章、「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」の関係でございます。1つ目、MNOの販売代理店における業務の適正性の確保の関係でございます。こちらにつきましては、適合性の原則に関する類似の違反行為を広汎に行っていることが認められる場合には、携帯電話事業者各社の指導等措置義務の履行状況が問題になるということをお指摘いただいたところでございます。また、携帯電話事業者各社においては、販売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、必要な対策を講じ、指導等措置義務が充足されているかを定期的に確認すべきという御指摘でございました。こちら対応方針でございますけれども、いわゆる広汎な事例が見られる場合には、指導等、措置義務の履行状況というのが問題になり得るということで、ガイドラインを改正中でございます。今後の課題については、携帯電話事業者の指導等措置義務の履行状況を確認していく必要があるのではないかと考えてございます。

4ページ目でございます。苦情相談の処理における体制の強化の関係でございます。各事業者団体における取組の状況、それから効果というものを注視することが適切であるという御指摘でございました。こちらにつきましては、今後、検討会の中で各事業者団体における取組というものをみていく必要があるだろうと考えてございます。

第3章、その他の検討事項の関連でございます。短期解約を行うとブラックリストに入るといった不正確な案内が行われた場合、不実告知に該当するという御指摘でございました。これを踏まえまして、現在、ガイドラインを改正中となっております。

5ページ目、こちらは参考でございますけれども、現在、制度改正を行っているものを一覽としてまとめたところでございます。

6ページ目にお進みください。以上を踏まえ、今後の検討事項として、大きく4点考えてございます。1つ目、オンライン契約における消費者保護ルールの実施状況の確認、2つ目、令和4年の改正電気通信事業法施行規則への対応状況の確認、3点目、携帯電話事業者の販売代理店に対する指導等措置義務の履行状況等の確認、4点目、その他の対応状況の確認と

いうふうにしてございます。

以降では、それぞれの課題ごとに、検討事項とデータをまとめてございますので、御確認いただければと存じます。

8ページ目までお進みください。オンライン契約の現状でございます。MNO各社は2021年3月からオンライン専用プランを提供開始してございます。手続や問合せのチャンネルをオンラインに限定することで安価な価格設定となっている一方で、問合せであるとか苦情が生じたときの処理方法はチャットで行うことが基本となっております。

9ページ目、利用者の行動に目を向けてみますと、メインで利用する通信会社を契約する場所について、携帯会社の公式ウェブサイトとするものが29.2%と最も多くなっているところでございました。

10ページ目でございます。利用者の方々にアンケートを取ったところ、ウェブでMNO、MVNOの契約を行った利用者の3割を超える方が料金プランであるとか契約期間等の説明事項について、どの事項も確認していないという回答も見られました。

12ページ目までお進みください。このような事例を踏まえまして、検討課題の例でございますけれども、オンライン契約の進展を踏まえ、消費者保護ルールの実施状況の確認、検証を行う必要があるのではないか、その際、オンラインでの重要事項説明の在り方であるとか、オンライン契約ゆえに生じる問題についても検討することが必要ではないかと考えてございます。

13ページ目以降、令和4年の改正電気通信事業法施行規則の関係でございます。

14ページ目までお進みください。これまで消費者保護ルールの充実に努めてきたところ、令和4年には省令改正により、電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化、遅滞なく解除できるようにするために適切な措置を講じないことの禁止、契約の解除に伴い所要の額を超える金額を請求することを禁止したところでございます。

15ページ目、電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化の関係でございます。こちらにつきましては、改正前は原則書面を交付して、提供条件の概要説明をしなければならぬとしておりました。その際、代替的な説明方法として電話での勧誘も認めていたところでございます。特に固定系のサービスを中心に、電話勧誘を起因とした苦情が多く見られたことも踏まえ、改正を行ったところでございます。電話で勧誘を行う場合は、利用者の方が自ら積極的に求める場合に限り、代替的方法による説明を可能としたところでございます。

続いて16ページ目、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関係でございます。新型コロナウイルス感染症の影響もあり、関連する苦情として、解約の条件・方法に関する御相談が多くなってございました。発生要因としては、電話対応に起因すると考えられるものが多くなっており、契約解除の手続等で苦情が寄せられたところでございます。

改正後については、利用者が遅滞なく解約できるようにするために適切な措置を講ずることを義務化しており、具体的な措置の例としては、ウェブでの解約を認めていくであるとか、電話でのオペレーターを十分に配置すること等が求められるようになってございます。

続いて、17ページ目、契約の解除に伴う所要の額を超える金額を請求することの禁止の関係でございます。期間拘束契約に関しては、高額な違約金の存在によって、解約しようと思ってもなかなか解約が難しいといったトラブルが生じているところでございました。改正前の状況ですけれども、大手携帯会社が提供するサービスについては、違約金の上限は1,000円と定められておりましたが、それ以外については特段規制がなかったところでございます。改正後は、違約金の上限については月額利用料相当額までという規制になってございます。下の赤枠の部分でございますけれども、「ただし」として、当分の間、既に結んであった契約であるとか、既往契約を更新する契約については、こういった規制の適用除外となっているところでございます。

19ページ目までお進みください。以上を踏まえた、検討課題の例です。ただいま申し上げました3点の改正状況について、施行後1年が経過したことを踏まえて、その対応状況の確認が必要ではないか、さらに違約金等の上限額の制限の関連では、既往契約の経過措置について、廃止基準の明確化を検討することが必要ではないかとしてございます。

20ページ目でございます。指導等措置義務の履行状況の確認の関連でございます。

21ページ目、現在、電気通信事業者には代理店の指導等措置義務が課されているところ、例えば、適正かつ確実に遂行できる能力を有する者に業務を委託するための措置を講ずることが必要であるとか、媒介等業務の実施状況を監督する責任者を選任すること、媒介等業務の手順等に関する文書の作成、媒介等業務の従事者に対し、法令等を遵守させるための研修等の実施、こういったところが課せられているところでございます。

22ページ目でございます。販売代理店は、届出制度の導入以降、増加を見せているところでございまして、令和5年9月末時点で105,000を超える届出をいただいております、グラフの赤い部分を見ていただければ分かりますとおり、個人等の販売代理店が急増しているところで

ございます。

23ページ目、MNOのサービスの苦情へのチャンネルでございますけれども、店舗を発生チャンネルとする苦情相談の割合が引き続き高くなってございます。

24ページ目でございます。届出制度でいただいた情報を元に、事実関係の確認や業務改善の要請、行政指導等を行っているところでございます。

25ページ目でございます。現在、制度改正を進めているところでございますが、制度改正を踏まえ、携帯電話事業者に課せられている指導等措置義務の履行状況を確認することが必要ではないか、また、不適切な事例が見られた場合の円滑な執行を可能とする措置について検討が必要ではないかとしてございます。

26ページ目、その他対応状況の確認の関連でございます。

27ページ目です。苦情相談の処理における体制の強化の関係でございます。これまで消費者保護ルールの在り方に関する検討会の中で、電気通信事業者協会は、新たな苦情相談処理体制の具体的な運用方法について検討した上で、なるべく早めに運用を開始すべきという提言であるとか、日本ケーブルテレビ連盟においては、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を踏まえた形で権利・法令遵守委員会を運用すべきという指摘をさせていただいたところでして、消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2023では、事業者団体の取組の状況及びその効果を注視することが適当であるということを取りまとめております。これを踏まえて、電気通信事業者協会においては、本年7月から新しい苦情相談処理体制における運用が開始されたところでございます。また、ケーブルテレビ連盟においては、提言を踏まえた形で、苦情相談処理体制の運用を行っているというところでございます。

29ページ目でございます。MNOと販売代理店様の関係でございますけれども、これは昨年度の消費者保護ルールの在り方に関する検討会の中で公表した資料でございます。中段、赤枠の部分、不適切な勧誘を行った背景には、携帯電話各社が設定する目標を達成するために販売代理店の経営層が設定する目標があるという回答が見られたところでございます。

30ページ目、販売代理店ヒアリングの結果です。キャリアによる達成目標の設定に関して、代理店からの交渉の余地がないであるとか、キャリアの部門とのコミュニケーションがなかなか取れないといった声が聞かれました。

31ページ目でございます。公正取引委員会において行われた緊急実態調査を踏まえまして、本年9月に「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」を改正したところで

ございます。その中で指標についても述べられてございまして、取引上の地位が優越している移動体電気通信事業者が、端末設備の販売業者による不当廉売を惹起することとなる目標水準を設定すること、こちらについて競争政策上望ましくないということを明確化しております。

32ページ目でございます。昨年度の検討における、NTTドコモから発表資料でございますけれども、契約書面の電子交付に向けたトライアルの効果を、ただ今検証しているところと聞いてございます。

こういったこと踏まえ、33ページ目、検討課題の例、ただいま申し上げた苦情相談処理における体制の強化、それから携帯電話事業者と販売代理店による業務の適正性の確保、そして契約書面の電子交付について取組状況を確認することが必要ではないかとしてございます。

35ページ目でございます。消費者保護ルールに関する課題と今後の検討の方向性をまとめております。消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2023での指摘事項について、引き続き検討を深めていく必要があるだろうと考えております。具体的にはオンライン契約における消費者保護ルールの実施状況等の確認、令和4年改正電気通信事業法施行規則への対応状況の確認、携帯電話事業者の販売代理店に対する指導等措置義務の履行状況の確認、大きく3本柱と、あとは積み残しになっている課題の確認ということで進めていくことが必要ではないかと考えてございます。

36ページ目、スケジュールでございます。本日の第51回検討会から検討を再開いたしまして、月に1度のペースで検討を行ってはどうかと考えております。事業者の方々、有識者の皆様からヒアリングであるとか取組状況の確認を行いながら、各論点について整理を行っていただければと考えております。

これらを踏まえ、2024年夏頃に必要に応じて検討の結果を取りまとめることでどうかと考えております。事務局からの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。

それでは、ただいまの御説明につきまして、御質問等、発言のある方はチャット欄でお知らせいただきたいと思います。と存じます。

【黒坂構成員】 慶應大学、黒坂でございます。私から2点、意見がございます。

まず全体を通じて御指摘・御説明いただいた内容について異論はございませんので、引き続き検討を進めていただければと思います。そういう意味では、非常に今後多岐にわたる検

討が続いていくかと思imasるので、事務局の皆様も含めて、リソース配分であるとか、論点をできるだけ明確に絞り込むことが重要かと思imasるので、御配慮いただければと思imas。

その上で2点ですが、まず、オンライン契約についてです。

この契約の在り方については、とりわけ競争のほうとも関係するかもしれませんが、事業者間のスイッチのみならず、事業者内での、消費者にとって、より有益、有利な契約への変更ということをいかに促進するかということについても関心を持っております。オンライン契約が進んでいく中で、恐らくこういった事業者内の契約変更もオンラインーオンライン、つまりオフラインからオンラインに移った後、契約変更をオフラインにまた戻すということは恐らくあまりなくて、オンライン間で契約の検討、内容変更を検討するということが増えていくだろうと考えられます。恐らくこういった局面において、何がより消費者にとって有利なものになっていくのかということ。不利益変更はあってはならないという一方で、ダークパターンをどのように考えていくのかということ。このあたりが今後の論点になっていくかと思imas。私自身もちょっとまた何らか検討を進めてみたいと思imasので、このあたりについて、少しずつ論点が検証をできるような状況というのを準備いただけるとありがたいということが1点でございます。

2点目、契約書面の電子交付でございます。私自身は賛成してございまして、やはりこれを進めていくことに大きな意義がある。とりわけ消費者に対しての便益ということはもちろんなんですが、間接的に、恐らく消費者にさらに利益があるだろうということは、現場の皆さん、ショップの現場の皆さんの事故やエラーが減る可能性があるということですね。例えば、小さなショップの中で紙を複数の消費者向けにやり取りをするところでエラーが発生してしまうみたいなことを抑制できる可能性がある。もちろん求めに応じて紙は残すということは必要だと思imasますが、こういった観点からも効用ということを考えて、そこについて、よりデジタル側、電子側を意識した取組ということを御検討いただくということが必要ではないかと思imasので、引き続き御検討いただければと思imas。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。今後の検討の方向をお示しいただいて、今後、意識しながら、認識しながら議論を進めてまいりたいと思imas。

【石田構成員】 全国消費生活相談協会の石田です。よろしくお願いいたします。

全体の今後の検討の方向性については異論はございませぬ。方向性でいいと思imas。

ます。今後の検討事項、12ページ、19ページについて、少し意見を述べさせていただきたいと思えます。

12ページ、オンライン契約について、確認・検証を行っていく必要があるのではないかと、このように書かれております。確かに相談の中では、ウェブで契約して接続できなかったりとか、ネットで契約したけれども、初期契約解除の対象でない契約であったとか、契約時の問題と、解約時の問題も出てきています。よく理解できないというような相談もあります。

それと、ダークパターンについて書かれておりますけれども、家族割といった特典が解約によって得られなかった、自分の条件が合致していなかったためポイントが得られなかったなど、よく読まないで条件が分からないといったようなトラブルも寄せられておりますので、契約時も解約時についての説明もオンライン上でも分かりやすくしなくてははいけないと思えます。トラブル事例などをたくさん集めて検証していただきたいと思えます。

それと19ページのところでなんですけれども、電話勧誘について。実際、相談の現場で、光回線による電話勧誘の相談というのは減少しているのかなという印象を持っております。ただ、トラブルになって相談になっているという事案に関しましては、やはりこの事前の書面を送ってというところが、きちんと守られていない事案が多いように思っておりますので、考えていただきたいと思っております。

それと既往契約の経過措置について、消費者にとっては非常に分かりにくく、既往契約の場合は解約料がかかるので、なかなか移行できないというような問題もあるかと思えます。既往契約についても情報を集めて検討をお願いした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。オンラインないしは電話勧誘の問題については、今後、契約の出発点として、あるいは終結点について考えなければいけない論点がたくさんあるかと思えますけど、ただいまの御指摘、十分に今後の検討方針として生かしていきたいと思えます。

【木村構成員】 主婦連合会の木村です。

本当に課題がたくさんあると思え、これからもまだまだ解決していかなければいけないというところなんですけれども、まず、皆さんおっしゃっているオンライン契約のことですが、オンライン専用プランも含むオンライン契約は、コロナ禍のこともありますし、こうしてデジタル化が進む中で、本当にこれは避けて通れないものだと思います。苦情の分析なども含めて、検討課題を一つずつ解決していく必要があると思っております。

オンライン契約に関しては、今までショップで契約していても、いろいろ問題はありましたが、対面でないということで、利用者には、分かっている人、それから分かったつもりの人、それから全く分からない人と、いろいろな方がいらっしゃると思いますので、本当にこれからどんどん消費者問題として挙がってくるのではないかと懸念しているところです。

それで、オンライン契約でも今までの契約と同様に、契約を変えるときに、これまでとどう違うのかということ、きちんと分かるように説明していただければと思います。

オンラインだけではないんですけども、やはり自分がどういう契約をしているかということが分かることが大事で、特にこういう場合、マイページというのが、各事業者さんであると思います。そこに利用者にとって見やすいという視点で、事業者さんから見やすいというのは当たり前なんですけれども、利用者から見て見やすいサイトの構成とか、単に文字が大きくて分かりやすいというのではなくて、そういう点からも検証が必要ではないかと思っていますし、オンライン契約というところから、デジタル化も進む昨今ですので、契約書面についても本当に検証が必要だと思っています。

1点、私の考えなんですけれども、オンラインとオフラインは、特性がいろいろあると思うんですけれども、どちらか一方というのではなくて、やはり両方のよい点を取り入れながら、今後、契約ですとか、いろんなことを進めていくというのが望ましいのではないかと考えております。どちらか一方というのではなくて、利用者の特性とかサービスの特性もあると思いますので、そういった方向で進めていければいいなと考えております。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

オンライン契約については、どこに足りない点があるのか、あるいはどういう補強手段を講じたらいいいのかというのは、今後しっかりと見据えた上で、より、木村さんおっしゃったように、消費者が何を契約したかよく分かる、あるいははっきりと認識できるような状況をどうつくるかというのは、今後の検討会での大きな課題になるかと思っていますので、今のコメントを十分に肝に銘じていきたいと思っています。

【市川構成員】 慶應大学の市川でございます。

今、まさにこれまでの御発言にもあったことなのですが、全体としましては、私もこの資料の整理、方向性というのはもちろん論点、非常に多岐にわたってございますがよろしいかと思っています。その上で3点、コメントを申し上げたいと思います。

この後のヒアリングもありますので、今後の検討事項のうち、もう既に出ておりますが、

オンラインの契約については、今、座長と木村さんのお話がほとんど全てでございます。私も今、12ページに課題としては置いてございますけれども、オンライン、オフライン問わず、契約を結んでいくというプロセスを丁寧に見て、その中で何が足りている、足りていないということをしっかり考えないといけないと思います。もう当たり前と言いつつ、当たり前がゆえに、思い込みですとか、年齢にかかわらず、情報のとか理解の非対称性がたくさんある世界でございますので、そこは丁寧に見ていくべきだと思っております。

2点目が、ポイントでいうと25ページに検討課題が出ておりますが、この指導等措置義務の話は、そのこの 이슈に書いてあるように、エンフォースメントの話もそうですけれども、喫緊の課題として出てきたとも承知してございますので、ここについては効果をきちっと見て、本当に急ぎの手当てが必要であれば対応するということが、とても大事だと思っております。

最後の1点が、27ページ、28ページに書かれております、新美先生を主査として御一緒させていただいたタスクフォースの成果として、今、TCAさんのサイトにも、きちっと、この窓口のお話を書かれていて、動き始めてございます。こちらの取組がどのように進んでいくかについても、きちっと見ていくということが大事だろうと思っております。

以上3点、コメントでございました。

【新美主査】 ありがとうございます。3点にわたること、非常に重要な点を指摘していただきました。特に2番目の代理店の問題については、少し今まで以上に掘り下げて議論をしていく必要があるかと思っておりますので、貴重な御指摘いただきました。

【北構成員】 野村総研の北でございます。

私もおまとめいただいた今後の全体の方向性としては、これでよろしいかと思っております。その上で、2点、コメントでございまして、1点目は、既に皆さん、御発言されたオンライン契約です。以前、本会合で私も指摘した点でありまして、表面上の苦情件数が減少していく、いわゆる苦情のステルス化につながっていくことを懸念しております。オンラインサイトにおけるシニアにとっても分かりやすい表記、過度な料金プランや必要のないオプション契約等への誘導などのダークパターンについて、しっかり検討していく必要があると思っております。

2点目ですが、今後の検討事項に含まれていないことなのですが、非常に気になっていることがありますので、指摘したいと思います。キャリア経済圏競争についてであります。

昨今、通信のプランと非通信のプラン、特に金融系サービスとのバンドルプランが出始め

ています。消費者にとっては a u P A Y とか P a y P a y とかのキャッシュレス決済やクレジットカードでの決済を適切に行えば、ポイントなどが還元されて、よりお得になりますよというプランでありまして、このような競争は私も一消費者として歓迎する一方で、通信の基本料金部分が値上げされていて、こういった決済を一定量使わなければ、逆に実質的な負担額が上がるという立てつけになっているプランが登場しています。まだ現時点で消費者から苦情が上がっているという事実は把握しておりませんが、今後、経済圏競争が間違いなく加熱していき、恐らくこうしたプランが主流になっていくのではないかと思いますので、消費者に対して、プランを店頭やオンラインで、メリットだけではなくて、デメリット、課題を含めて、分かりやすく、正しく伝えているかどうか、より上位のプランへ誘導が行われていないかといったことを注視していく必要があると考えています。

以上でございます。

【新美主査】 北さんの御指摘、非常に重要な点を含んでおります。特にバンドルをしたときに、一体どういう状況になるのかというのは、今後、携帯電話等をめぐっては大きなテーマになってくると思いますので、我々も一度に解決の案が出るとは思いませんけれども、問題の所在と方向性はきっちり探っていきたいと思います。どうも北さん、ありがとうございました。

【長田構成員】 長田です。ありがとうございます。

皆さん、御発言になられたところと重なりますけれども、まず、今回の整理については妥当な整理だとは思っています。1つは、非常に話題多かったオンラインのところなんですけれども、結局、オンラインを選んだ方の理由、9ページのところにありますけれども、来店するのが面倒とか、待ち時間が長過ぎるからというようなことが理由に大きく挙げられています。店頭での非常に長い時間がかかるようになったのは、これもきちんと説明してもらいたい、こういうこともきちんと理解してもらいたいという我々の長い間のいろんな要求に応じて、各社が丁寧に説明をしてくださるようになったということも一つの要因ではないかと思っています。オンラインだと、どうしても面倒だという気持ちから、いろいろ、自分で本当は読んで確認しなきゃいけないところを飛ばしてしまっている人たちというのが多くいると思ひまして、そのことがとても危険なんだということをきちんと伝えていかなければいけないかなと思っています。オンラインの手続そのものを、各社、全部、私が点検したわけではないですけれども、丁寧に、きちんと読めば分かるようにはなっているものが多いのではないかと思いますけれども、そこの最初から読むことを飛ばしてしまっている

一定のユーザーに対して、どうやってきちんと読んでもらうことを喚起していくかというところは、そこは各社の取組もそうですし、いろんなところで総務省がユーザーに告知をしていくところにおいても、それはきちんと入れていただきたいなと思っています。

それから、もう一つは、北さんが最後におっしゃった、ポイント等の問題のところなんですけれども、広告とか、いろいろ見ている、通信の契約そのものをポイント等で縛っていくというような動きが大分出てきているのではないかと考えていて、それはとても心配をしているところです。いろいろなものでユーザーを縛っていくという方向の中で、1種類、ポイントなり何なりで縛っていく形になってしまったら、それはまた我々の取組が、また何だったんだということにもなると思いますので、それはやはりどういう条件で何がどう行われているかというのは、きちんと検証していくべきだと思っています。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。非常に貴重な御指摘だと思います。特に私も含めてですが、消費者は必ずしも丁寧な説明を聞こうとしないというか、右から左に流してしまう要素があるという、消費者のある意味での一面を突いた認識を示していただきました。それを前提にして、どうやってオンラインによる契約で不測のリスクと申しますか、不測の損害を回避するのかというのは今後考えていかなければいけないポイントだと思います。どうもありがとうございました。今いただいた御意見を元に、さらに今後の課題を明確にして作業を進めてまいりたいと思います。

それでは、続きまして、3番目の議題、「令和4年改正電気通信事業法施行規則への対応状況に関するヒアリング」について、事務局から御説明、よろしくお願います。

【佐藤消費者契約適正化推進室課長補佐】 事務局でございます。

本日、事業者の皆様に対するヒアリングということでお願いをさせていただきます。

1ページ目、おめくりください。ヒアリングの内容でございます。先ほど現状と課題の中でお伝えしました省令改正の各種の事項について、それぞれ質問を投げさせていただいてございます。

1番目、電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化に関しては、もともと、この規定を入れた背景に、固定系サービスの不適切な勧誘があったということで、本日は固定系サービスのみ限定した形でヒアリングを行いたいと思います。質問事項の中身でございますけれども、まずはどのようなサービスで電話勧誘を行っているのか、改正省令施行に当たって、具体的にどのような対応を行ったか、また、その電話加入を委託している場合

には、どのような指導を行っているか等々を伺ってございます。

それから2つ目、遅滞なく解約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につきましては、契約、それから解約手続のチャンネルがどうなっているのか、それから一番下でございますけれども、利用者が解約の意思表示を行った時点で解約ができない場合があるか等、確認してございます。

それから、3つ目でございますけれども、契約の解除に伴い所要の額を超える金額を請求することの禁止につきましては、省令改正前後でどのようなプラン変更を行っているのか、経過措置の部分に関しては、実際、どれくらいの減少が見られるのか、新契約に移行させるための取組を行っているかどうか、としております。

また、「当分の間」を廃止する場合に、どのような影響があるか、こういった事項を質問させていただいたところでございます。

2ページ目、本日の対応者でございます。MNO 4社、それからNTT東西、そして電気通信事業者4団体というところに御対応を求めてございます。

事務局からは以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

今、お示しいただいた時間のスケジュールで各社さんからのヒアリングに移りたいと存じます。

まず、株式会社NTTドコモの料金企画室長の大橋様から御説明いただきたいと思えます。どうぞよろしくをお願いします。

【株式会社NTTドコモ】 NTTドコモの大橋でございます。資料4-1に基づきまして、当社からの御説明をさせていただきます。

1ページを御覧ください。まず、電話勧誘の状況でございます。昨年の省令改正以降、ドコモ光において、電話によるアウトバウンドでの勧誘を行っているところになります。

勧誘の手順としては、右の図のとおりとなっておりますが、説明方法を確認した際に、書面を希望された場合には、書面をお送りしてから、また改めてお電話をするということになっております。その際の選択率は、こちらに書かせていただいたとおりとなっております。アウトバウンドに限った場合の率としては上昇するという傾向がございます。

2ページでございます。これらの法令について適切に対応していくために、まず左側ですが、電話対応のマニュアルを改版いたしております。右側はお客様への対応のツールとなっております。一番右に書いてあるものが店頭で用いている重要事項説明のパンフレットと

なっております、電話口では、これを音声で読み上げることとなりますので、この左側にある文字だけの書面を使って解説をしております。お客様に事前に送付する際は、この双方をお送りするという形でございます。

また、代理店への指導につきましては、マニュアルの整備のほかに、ランダムで対応の音声の提出をさせていただきまして、当社において、適切な勧誘が行われているかを確認することとしております。

3 ページでございます。左側を御覧いただきますと、苦情の状況でございます。省令改正前から、もともとそれほど多くない状況でして、改正後もその傾向は変わらないというところでございます。

右側がお客様の声になっております。ポジティブな声としましては、事前に説明書面を確認できて安心できたという声をいただいております。ネガティブな声といたしましては、当社の店頭、ドコモショップにおきましては、来店予約の際に重要事項説明を動画で御確認をいただいた場合、店頭での再説明をしないというオペレーションをしております、そういったことを御存じの方が、電話の場合には、それができないということで、事前に読んだにもかかわらず、改めて読み上げられるというところについて御指摘をいただいたというところがございます。

4 ページでございます。今度は遅滞なく解約ができる措置の状況ということで、具体的には、表の一番右のウェブ解約のところでございます。

光については、22年の7月の施行段階でウェブ解約を開始しているところになります。また、意思表示をされた時点で解約手続きができる、できないというのがあるかという点については、※3、4、5でお示ししております。※3につきましては、未払いの料金がある場合については店頭に行っていただく、また、※4につきましては、契約者がお亡くなりになっているような場合等についても店頭に行っていただくという必要がございます。

※5につきましては留意点ということになりますが、家族割引の代表回線などの場合においては、その代表を変更していただく手続きをあらかじめ行ってから解約をしていただくということになります。

2つの手続きをしていただくこととなりますが、いずれもウェブで可能となっておりますので、これによって解約が妨げられるという状況にはないと考えております。

5 ページでございます。その際の説明内容でございます。解約される番号の確認などは当然ながら、解約月についても、後日請求がありますので、その請求方法、並びに先ほどのグ

ループの代表番号等の変更によって、家族割引の金額が変わってしまうようなケースもありますので、その不利益内容等についても御説明をしているところでございます。

待ち時間は、予約来店の場合には原則ございません。手続は30分程度となっております。

6 ページでございます。ドコモ光の解約金の見直しについてでございます。省令改正時点で、解約金を1か月の利用料金に引き下げる改正を行った新しいプランを提供しております。また、工事料につきましても、24回に収まるような分割払いに限ることとしまして、それ以上のものについては廃止をしております。

もう一点追加の変更点としまして、旧プランにおきましては、定期契約を更新した際に、3,000ポイントを進呈する施策を行っておりますが、新プランにおきましては、こちらは適用していないというところになります。

7 ページでございます。左側の表が既往契約の件数でございます。①が施行時点の件数、②が施行から約1年後の件数という形になってございます。

右側が新プランの案内の取組を御紹介しております。消費者保護ガイドラインに定められている契約期間満了通知の際に、3つのことを御案内しております。まず1つ目は、先ほど御説明しました、旧プランにおける定期契約を更新した場合の3,000ポイント差し上げている施策の御案内でございます。2点目としまして、解約金が下がった新しいプランの御案内を差し上げております。3つ目といたしまして、この期間において解約する際には解約金がかからない旨を御案内しているというところでございまして、これを全ての方にSMSをお送りするというところで行っております。

最後に、「当分の間」を廃止する場合の影響並びに配慮いただきたいことについて御説明いたします。

1点目でございます。解約金が低減されることで、利用者利便は向上すると考えております。また、競争が促進される一方で、我々事業者にとりましては、解約率の上昇などによりまして、一定程度の事業活動の影響があると見込んでいるところでございます。

2点目でございます。当社の場合におきましては、旧プランにおいて更新のポイント進呈がございましたので、引き続き使い続ける利用者にとりましては、新しいプランに強制的に移行するという点については不利益とも取れるようなものが生じると考えております。したがって、当分の間の廃止の検討に当たりましては、今、申し上げたような利用者の不利益な面も考慮いたしまして、廃止の決定をしてから丁寧な周知期間を設けて廃止をするという検討をいただきたいと思っております。

例えば、「当分の間」を廃止することを来年の7月1日時点で決定とした場合には、そこから1人1回は旧プランの更新ができるような期間、当社においては2年間ということになりますので、2026年6月30日をもって特例を廃止するといったようなことが考え得るのではないかと考えております。

また、昨年7月並びに本年7月において、当社グループ会社のNTTぷらら並びにNTTレゾナントを当社に吸収合併をしております。当該社が提供していたOCNモバイルONE並びにOCN光、ぷらら光等につきましても、これらの措置については対応済みであるということを確認しておりますので、併せて御報告いたします。

説明は以上でございます。

【新美主査】 続きまして、KDDI株式会社の渉外統括部長、山本様から御説明いただきたいと存じます。どうぞよろしく申し上げます。

【KDDI株式会社】 それでは、資料4-2で御説明させていただきます。

本日の御説明事項、大きく3点でございますが、まずスライドの3を御覧ください。最初の論点、電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化についてでございます。

こちらは省令改正、昨年の7月1日でございますが、これに先立って運用開始しております。早期に適切な勧誘活動に移行しております。具体的には、このFTTH、上段のところでございますが、昨年の6月1日、こちらに運用の見直し、マニュアルを作成し、代理店に展開し、その後もマニュアルは都度ブラッシュアップをしております。特にご高齢の方につきましては、それより以前から、従前より書面での契約を前提とした運用を行っております。

続きまして、スライドの4を御覧ください。こちらは書面送付後の説明と、それから電話での説明、口頭での説明、それぞれのニーズに応じた御説明についての、まずはトークの統一と、それから明確な意思確認についての内容でございます。

具体的には、この左側のほうに例を示しておりますが、お客様に対して書面送付後の説明と、それから電話による説明、これをどちらにしますかとお伺いするときに、お客様が「はい」と返答しただけでは、これは意思確認にはなりませんよと。必ず、お客様自身のほうから書面の送付、あるいは電話での説明を求めているということで、返答をしっかりといただくということを代理店に対して徹底をしております。その結果、書面送付と口頭説明の選択率、こちらは構成員限りとさせていただいておりますが、こういった数字の割合になっております。

実際に消費生活センターなどから当社への苦情、お問合せの入電は、省令改正前と比較しても減少傾向にあると考えております。

続きまして、スライドの5をお願いいたします。こちらは遅滞なく解約できるようにするための措置についてでございます。いわゆる契約時と解約時、入口と出口とで同様の手続きができるための体制整備でございます。

モバイルのほうは、省令改正前からオンライン解約のほうを開始しておりまして、p o v oのほうは、これはオンライン専用でございますから、従来より解約をオンラインでできるようにしております。

F T T Hについてでございますが、省令改正、今年の7月1日と同時に、電話受付の体制はしっかり確保し対応しております。なお、オンラインの解約受付開始につきましては、実は、一昨日、11月15日をもって運用をちょうど始めたところでございます。

続きまして、スライドの6を御覧ください。こちらは店頭、オンライン、それから電話、それぞれのチャンネルでの体制整備についてでございます。電話での受付につきましては、十分な体制を確保し、また店舗での受付、こちらも来店予約を活用し、お客様をお待たせせず受け付けできる体制をしっかりと整えております。

オンラインのときの注意事項でございますが、解約に際して必要な注意事項、特に費用に関してですね。これは丁寧に説明する必要があると思ひまして、オンラインのときに、より丁寧な対応が必要という場合につきましては、これは店頭などでの手続を御案内、誘導しているというところでございます。

続きまして、スライドの7を御覧ください。こちらは契約解除料についての取組でございます。

まず、この星印のところでございますが、省令改正後に御契約されるお客様に対しては、これは期間拘束契約に係る契約解除料等、これはいわゆる適合化している、適合プランに移行しております。

既往契約につきましては、ここを構成員限りとさせていただいておりますが、既往契約の全ボリュームですね。それから省令改正後1年以内にどれぐらい更新したか、それから2年目以降、まだどれぐらい残っているかというものは構成員限りでお示しさせていただいております。

続きまして、スライドの8を御覧ください。これは経過措置についてでございます。このスライドは、お願いといたしますか、配慮をしていただきたい事項になります。

前回、昨年7月の省令改正時にもシステム改修等を実施させていただいておりました、短期間の度重なる改修というのは、事業者にとっては、かなり大きな負担になってまいります。具体的には、左上のところでございますが、システムの改修も契約の更新タイミングによるものなのか、あるいは全既往契約者の条件変更にするのかによっても、かなりシステムの改修の規模が変わってまいります。これに加えて、お客様への個別周知が必要となる可能性もありますので、こういった負担については一定の配慮をいただきたいと。ですから、適切な経過措置、これをいつまで続けるのか、この廃止時期を判断するに当たりましては丁寧な検証、十分な準備期間を用意していただけるとありがたいと考えております。

特に2019年の事業法改正時の既往契約の扱いを参考に、4年間。この4年というのは、昨年7月の省令改正を起点としてという意味でございます。これからという意味ではございません。4年間の維持も選択肢として、御考慮いただけるとありがたいと思います。

続きまして、スライドの9を御覧ください。こちらは一斉移行についての留意事項でございます。

一斉移行の場合が、例えば、何月何日から違約金が安くなりますよ、乗換えしないといたしませんよといったような、ちょっと不適切な営業活動というのが活発化するようなおそれも出てまいります。ですから、次回の更新タイミングまでに周知の上、十分な時間を確保して判断していただいて、お客様一人一人に必要な時期に移行していただくということを考慮いただければと思います。

続きまして、スライドの10でございます。こちらは既往契約といたしましても、契約解除料、あるいは初期工事費、それから解約時の回線の扱い、これそれぞれによって考慮事項も変わってまいります。例えば、契約解除料と初期工事費であれば、「当分の間」の廃止によって、契約解除料などは一律低減すると。一方、初期工事費は分割払いと一括払いとで影響が異なると、こういったことも変わってまいります。

それから、右側の解約時の回線の扱いにつきましては、このシェアドアクセス利用事業者の課題として、残置回線の接続料の問題ですとか、引込線転用スキームの実現とか、こういったことが、まだ整理中のため、このあたりの根本的な問題の解決時期、これを考慮した御議論をいただければと思います。このあたり、事業者ごとの設置手法によって影響が異なるということも御配慮いただければと思います。したがって、こういった扱いにつきまして、「当分の間」の考え方も、それぞれ丁寧に御議論いただければと思います。

以上、スライドの11、これがまとめでございます。1つ目は、適切な実施時期。経過措置

の実施時期ですね。いつやめるかを判断いただくためには、丁寧な検証・十分な準備期間という話でございます。

それから2つ目、次回の更新タイミングまでに周知をして、お客様に十分な時間を確保して判断していただくと、こういった一斉移行というよりは、お客様の必要な時期に応じた移行という形をできればと思います。

それから、先ほどの3点目でございますけれども、この「当分の間」の考え方、これそれぞれ契約解除料、初期工事費、解約時の回線の扱いと異なってまいりますので、このあたりを丁寧に議論していただければと考えております。

説明は以上になります。いただいた御質問につきましては、スライド12以降に丁寧に回答しておりますので、これは後ほど御覧いただければと思います。

弊社からの説明は以上でございます。

【新美主査】 それでは、続きまして、ソフトバンク株式会社、通信サービス統括部統括部長の吉岡様と、それから通信サービス統括部約款・サービス部長の大平様から御説明をいただきたいと存じます。どうぞよろしく申し上げます。

【ソフトバンク株式会社】 ソフトバンクです。資料4-3を御覧ください。

次のページですが、本日説明させていただく内容は、この3点です。電話勧誘、そして解約で、期間拘束の違約金、この3点であります。順を追って説明させていただきます。

まず電話勧誘なんです、当社の電話勧誘は、対象のお客さんは電話で案内をしてほしいと希望をいただいたお客様に対して、こちらから電話をするという形を取っております。例で書いておりますけれども、ウェブサイトから電話で説明をしてくださいとお願いされたお客様に対して、コールセンターから電話をするという形です。

説明書面を用いた提供条件説明の義務化がなされたことで、どういうふうに変えたかということなんです、左側に電話案内のフローを書いてございます。従来、今、説明したとおり、ウェブで申込みいただいたお客様に対して電話で御案内をして、契約の意思確認をして、御契約いただくという流れだったんですけども、このルール改正を受けまして、電話で御案内をする際に、書面での説明というのを案内を追加しております。ここの中身は書面での案内が御希望なのか、あるいはそれをメールで電子書面を送ることが御希望か、もしくはこのまま電話の中で説明されるという、この三択の中から選んでいただいて、御説明をするという流れに変えております。このことは社内のマニュアルにも記載しておりまして、徹底しております。また、代理店にも、この内容を周知しておりまして、研修等でも、こうい

う中身を実施して、決して漏れることのないようにしております。

続きまして、利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置についてです。当社、各種サービスを複数のチャネル、こちらに書いてございますショップ、ウェブ、コールセンター、それぞれで受けています。サービスによっては一部対象外のものもございますが、解約受付時に説明する事項は各チャネル共通です。下の四角に書いてございますけれども、料金についてですね。解除料ですとか残債などなどの料金について、またメールアドレスが使えなくなることですとか、ポイントが失効するといったサービスについて、また解約のタイミング、またMNPの予約番号の有効期限といった必要な事項を説明しております。

続きまして、期間拘束契約に係る違約金についてです。22年7月の省令改正によりまして違約金の上限が利用料金の1か月分と定められましたので、その22年7月以降に御契約いただいたお客様に対しては、このルールにのっとった契約解除料ということで、従来より減額した内容で契約いただいております。

それ以前に契約いただいた、いわゆる既往契約のお客様に対してですけれども、こちらの経過措置の廃止についてということが御質問いただいておりますけれども、この時期についての我々の考えですが、これは十分な準備期間が必要だと考えております。利用料金1か月分が上限ということになりましたので、従来と違って、違約金の上限がお客様によって異なったりもしていますので、システムの開発というのが結構負担になり、かなりの時間を要すると今社内でも聞いておりますので、おおむね、方向性決定からは1年以上、1年程度は必要と考えております。また、既存のお客様をどういうふうに新しい契約に置き換えていくのかということですが、これは既存のお客様に対して、十分に丁寧に周知していく必要があると思いますので、お客様が2年契約なりの更新を迎えるタイミングで順々に新しい契約に移行していくというのがベターではないかと考えております。

続きまして、こちらは数字なんですけれども、構成員の先生限りとさせていただいておりますので、説明は割愛いたします。

当社からの説明は以上です。

【新美主査】 それでは、続きまして、楽天モバイル株式会社の政策渉外室長の小田様から御説明いただきたいと存じます。どうぞよろしく申し上げます。

【楽天モバイル株式会社】 資料4-4に従って御説明させていただきます。改めまして、本日は御説明の機会いただきましてありがとうございます。資料をおめくりいただいて、1ページ目でございます。令和4年改正電気通信事業法施行規則への対応状況について、当社

より3点、御説明をさせていただきたいと考えております。

2ページ目、お願いいたします。当社では、当社、楽天グループ自体がオンライン販売、いわゆるECサービスをサービスの祖業としていることもございまして、各サービスにおいては提供開始当初より全ての手続をオンラインで実施していただくことを可能としてございますというところでございます。

次、3ページ目、お願いいたします。具体的な解約フローとして、一例を掲載してございます。

当社におきましては、複雑なセット契約ですとか追加費用等を設定しないことによりまして、シンプルで分かりやすい手続で、お客様にスムーズに解約いただけるよう、インターフェースを設計してございます。

4ページ目、お願いいたします。今回、ヒアリング項目にございました改正省令の施行前後でのプラン変更につきましてまとめてございます。当社におきましては、改正省令の施行後におきまして、F T T Hサービスにおいて契約解除料、それから期間拘束の拘束期間を変更してございます。

なお、ワイヤレス固定ブロードバンドサービスにおきましては、改正省令以降にサービス開始をスタートしておりますので、契約解除料等設定していない状況でございます。

次、5ページ目、お願いいたします。電話勧誘についてでございますが、当社におきましては、現時点において電話勧誘実施してございませんので、こちらのヒアリング項目については、該当事項ございません。

次のページ、お願いします。6ページでまとめでございます。ここまで御説明した内容をまとめておりますので、御参照ください。

また、次ページ以降につきましては、ヒアリングに対する一問一答という形で、詳細、御説明させていただいておりますので、お時間ある際に御確認いただければと思います。

弊社よりは以上でございます。ありがとうございました。

【新美主査】 それでは、続きまして、N T T東日本の企画支援部門長の小野様、そしてN T T西日本の光ビジネス推進部門長の北野様のお二方から御説明をいただきたいと存じます。

それでは、どうぞよろしく申し上げます。

【東日本電信電話株式会社・西日本電信電話株式会社】 N T T西日本、光ビジネス営業部の北野と申します。どうぞよろしく申し上げます。本日は、東西代表しまして、私のほう

から一連、お話しさせていただければと思います。

本日御説明したいところは、この黄色でハッチングかけている3つのところに中心にお話ししたいと思います。

全体的に、この消費者保護に向けた取組として、2022年7月1日からの消費者保護ルールに対して適切な対応の取組を行っているというところがございますが、その中でも、今回の省令改正への対応というところにフォーカスすると、①番、電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の実施状況で、②番、ウェブによる解約受付の対応状況、③番が解約金額の見直し、この点について、今からお話をしていきたいと思います。

まず、①番として、電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化への対応ということでございまして、従前から高齢者向けには説明書面送付後の再説明ということをやっておったわけですけれども、22年7月の省令改正に先立ちまして、同年の1月より、全てのお客様に対して、この説明書面送付後の再説明という取組を拡大してございます。代理店での取組についても定期的にモニタリングを行って状況を確認するとともに、マニュアル運用とか啓発を目的とした勉強会も継続で開催しております。結果、NTT東西ともに、こういった申込み手続に関する相談、苦情というものは減少していると認識してございます。

②番として、利用者が遅滞なく解約できるようにというところで、ウェブによる解約受付の状況でございます。

20年7月から、NTT東日本のほうでは、ウェブによる解約受付が可能でした。省令改正、22年7月以降は、西日本もそれに追随して、現時点では東西ともにウェブによる解約受付というのが可能になってございます。電話受付での解約手続も、当然、並行してやっておりますが、そちらのほうも遅滞なく解約の手続ができるようになってございますし、最短では即日の解約ももちろんできます。解約手続に支障があるプランというのはないというような状況になってございます。

解約までの流れ、参考までに書いてございますが、ウェブで解約を受け付けるときというのは一番下段ですね。お客様が申込みフォームに入れていただいて、我々が見て、必要に応じて御連絡させていただいてサービスを止める。最後には、いわゆる端末設備を回収するためのキットを送付させていただいて対応する、これが基本的な流れとなっております。

③番で解約に伴い請求できる金額の制限への対応ということでございまして、この条項の内訳ごとに、我々、請求している現状、有無というところを、まず整理しております。

我々が現時点で請求させていただく解約に伴う料金というのは、未払いのサービス利用料、違約金、サービスの開設に必要な工事費と端末設備費という、この4点になってございます。契約解除に際して必要となる工事費、いわゆる回線撤去とかですね。そういったところについては、今現在、お客様の御負担いただいている状況です。

上から順番に、御負担いただいているところについての考え方を、もう少しお話ししますと、未払いのサービス利用料については、御利用いただいた期間分のみですね。未来分の解約後の料金というのは、ここはもらわない形になってございます。

違約金については、現行提供している、新規で受け付けている全ての割引サービスについては、1か月分の月額料金以下の金額としてございます。

通常、いわゆるタリフと言っていますけれども、料金でお支払いいただいているお客様に関しては、いつやめても違約金は発生しないというような状況になってございます。

サービスの開設工事費、開通に必要な工事費については、一括でお支払いいただいている場合は問題ないのですが、現行受け付けているものでいうと、24か月間の分割払いというのもお選びいただける状況になっています。途中解約の場合は、24か月に満たない場合は契約解除時に残った分を御負担いただくという形になっております。

最後のトの端末設備費というところにつきましては、いわゆるおうちに設置するルータをイメージしていただければと思うんですけども、こちらレンタルという位置づけで、御利用料金の一部だと考えておりますので、この未払いのサービス利用料と同様の扱いと考えてございます。

その中でも、工事費の分割請求のところですが、2021年6月30日までにお申し込みいただいたお客様については、工事費のお支払い方法も一括か、もしくは31回の分割払い、こちらから選択いただく形になってございました。現行受け付けているものは24回払いとなっておりますが、この分割払いのお客様の中で、まだ現時点で工事費の支払いというのが残っている方がおられます。いつまで続くのかというと、我々把握している中で、2024年末までは31回分割払いというのが続く見込みでございます。今回議論のテーマになっている、省令による経過措置が廃止ということになって、24回払いにすべきとなった場合は、この31を24に合わせるとなると、残っている期間の分を数か月分まとめて御負担いただくというような、お客様にとっては御負担が短期的な御負担の増という懸念があることから、この24年末というところまでは経過措置の廃止というのを御猶予いただければと考えてございます。

続きまして、解約に伴い請求できる金額の制限、割引のところの違約金ですね。こちらに

ついて、まず原則としてNTT東西ともに、いわゆる通常料金、タリフでお申込みいただくときというのは違約金設けていませんというところは大原則でございまして、一定の条件ですね。一定期間の利用のお約束であるとか、途中解約の違約金の御負担については割引サービスというのを実現しております。

違約金について、22年7月1日の省令改正以降は新規契約、既往契約ともに、この光もつと²割というのはNTT西日本だけで提供している割引サービスですが、これを除いて、全て月額料金以下と設定させていただいております。

この光もつと²割というのは、既に省令改正時点では新規の受付は終了していて、それまでにお申込みいただいて契約されたお客さんだけが残っている状況でございます。こちらについて解約金が、経過措置に基づいて据え置いている状況でございます。

今後、こちらの経過措置を廃止するに当たっては、下にご書いているとおり、お客様に御提供するサービスについては、利用期間と割引金額、解約金、このあたりとバランスを考慮しながら設計していることから、見直しに一定の期間を御用意いただきたいということと、もう一つ、下にご書いているほう、こちらのほうが理由としては大きいのですが、システムの改修であったり、お客様への丁寧な御案内、こういったものに対して一定の期間が必要であると考えてございます。こちらについては、一定の期間、今申し上げたようなところで猶予というのを考えていただきたいと考えております。

具体的には、今後2年程度、猶予期間があれば、我々としても、しっかりお客様に、あまり困らすことがないような、そういうような御案内ができるのかなと考えております。

次のページ、お願いいたします。これがまとめでございます。

今、通信サービスというのは、非常に皆さんがお使いいただいている中で重要なサービスだと我々も認識しておりますが、非常に市場環境などが変化していて、サービスも高度化・多様化というところで非常に難しい、分かりにくいものになっているというところはあるのかなと我々も認識しております。皆様から御指摘いただいているような消費者保護ルールに関するガイドライン、こちらにのっとった取組というのはもちろん対応していくべきだと思っておりますし、日頃、我々がお客様から御意見、御要望いただいていることに真摯に対応していくということが非常に重要になっていると考えております。

東西としても、当然、そういったルールのところは責任というのを果たしていく一方、オンライン化等のサービスの申込み、手続の利便性向上、こういうところをやっていくのと、あとはそのお客様の理解を促進する、分かりやすいようなサポートですね。そういったとこ

ろを充実させていくというところも我々として取り組んでまいりたいと思っております。

長くなりましたが、NTT東西からの御説明、以上でございます。

【新美主査】 それでは、続きまして、TCAの消費者支援委員長の濱谷様から御説明いただきたく存じます。どうぞよろしく申し上げます。

【一般社団法人電気通信事業者協会】 TCAからは、ヒアリング項目、電話勧誘、解約手続契約の3点のうち、電話勧誘を主に説明させていただきます。

次のページ、お願いします。左肩、1-1でございます。提供条件説明の義務化への対応ということでございますが、こちらは5社様、これまで説明のとおりでございます。協会としましては、会員向けに省令改正の周知や代理店、あるいは社内向きマニュアルなどを適宜変えていただくといった周知を行ってまいりましたといったところになります。

ただ、当協会では、ちょっと違う取組を従前しておりましたので、円滑に改正内容に沿って対応できたかなと思うところがありますので、次のスライドでそれを説明します。

次、お願いいたします。

左肩、参考ということでございます。こちら令和4年、つまり去年の省令改正に先立って、令和2年、2020年のモニタリング会合で御説明させていただいたんですが、説明書面の送付後の後確認説明というのを自主的な活動としてやっておりました。背景としては、FTTHの電話勧誘苦情が多いというところがございますので、電話をかけたお客様が高齢者であった場合には、一旦、電話勧誘をストップして、書面を送付し、その書面に基づいた説明に切り替えてやっていくといったことをやってきておりました。

次のスライドをお願いいたします。

もう一点、私どもはTCA相談窓口というコールセンターを運営しておりますので、その状況の御報告です。

販売・勧誘のうち、電話勧誘の苦情割合というのを調べたところですが、特に傾向の変化は見られません。実態数も物すごく少ない中で、割合も極めて少ないといったところになります。

なお、主な内容としましては、電話勧誘を止めたいとか、安くなるって説明だったけれども、実際安くならないといった内容でございます。

書面交付そのものに関する苦情というのは特に発生しておりませんでした。

最後のスライド、左肩2番、その他といったところでございます。

利用者が遅滞なく解約できるための措置を講じることの義務化、期間拘束契約に係る違

約金に関する制限、こちらについては、特に会員各社の状況を取りまとめておりませんが、特段、先ほどの説明のとおり、コールセンターの入電状況からは特記すべき点は見当たらないといったところです。

最後の期間拘束に係る違約金に係る制限の関係ですね。既往契約の措置、経過措置については、「当分の間」を廃止といったところについては、会員事業者からは十分な期間必要という意見もあることから、状況を見極めていただいて、慎重な御検討をお願いしたいと考えております。

説明以上でございます。

【新美主査】 それでは、続きまして、テレサ協のMVNO委員会消費者問題分科会の主査、井原さんと、それから同じくテレサ協のFVNO委員会の運用関係ワーキンググループ主査の岡本様から御説明をいただきたいと存じます。どうぞよろしく申し上げます。

【一般社団法人テレコムサービス協会】 テレコムサービス協会MVNO委員会、井原でございます。それでは、先にMVNO委員会、説明させていただいて、続けてFVNO委員会から説明させていただきます。

それから資料4-7-1の2ページ、お願いいたします。

MVNO委員会に加盟しておりますMVNOへ解約についてのアンケートを実施させていただきました。15社より回答をいただいております。アンケート内容につきましては、こちらの以下のとおりとなっております。

3ページ、御覧ください。手続チャネルのまとめでございます。報告いただいた各社の対応状況についてまとめさせていただきました。オンライン窓口のある事業者につきましては、全ての事業者がオンラインでの解約は可能という結果になってございます。

4ページ、お願いいたします。解約に際しての手続チャネルごとの説明の内容でございます。

解約手続の説明内容、手続時間の対応なんですけれども、まずチャネル、説明内容ですが、チャネルの違いによって説明内容の違いはございませんでした。また、説明の内容も事業者によって大きな違いはございませんでした。

中身につきましては、こちらのとおりとなっております。

対応時間でございます。これは対面での解約手続をされている事業者への確認でございますが、平均的に待ち時間が5分ということと、手続時間自体は5分から20分という結果でございました。

5 ページ目、お願いをいたします。こちら最後でございます。利用者が解約の意思を行った時点で解約できない場合についてです。解約できない場合の有無でございますが、ありと回答いただいた会社、事業者が5社、なしが10社という結果でございました。

解約できない条件等につきましては、何らかの手続ですね。SIMカードの再発行をしている場合、もしくはMNPの予約番号を発行されている場合などで、システムの関係上、手続ができないんですが、こちら完了次第、解約ができるということでございます。また、未払いがある場合につきましても、解約ができない場合がある。払っていただければ解約できるということになります。

MVNO委員会、以上でございます。

【一般社団法人テレコムサービス協会】 FVNO委員会の岡本です。資料4-7-2に沿って説明させていただきます。

まず、電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化についてですけれども、こういったサービスで行っているかということについては、光回線サービスにおいて電話勧誘を実施していきまして、アウトバウンド、インバウンドの違いはないということでございます。

次、3 ページ目になります。改正省令の施行で、どのような対応を行ったかというところでございますけれども、各社マニュアルを作成して代理店に周知を行っており、その後、研修やモニタリングといったことを実施している状況でございます。

次、4 ページ目になります。どのような説明を行っているかという部分になりますけれども、説明書面を用いて説明をする必要があることを御説明した上で、代替措置についても説明しているという事業者が多くありました。

次、6 ページ目になります。電話勧誘を起因とする苦情についてですけれども、こちらについては各社おおむね減少傾向ということでございます。

次、7 ページ目になります。利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化についてですけれども、契約・解約手続のチャネルについては、各社電話・ウェブのチャネルが多くございました。また、ウェブのチャネルだったとしても、解約手続において重要事項説明を行うために電話対応を実施しているという事業者が多くありました。

次、9 ページ目になります。解約に際して、どのような説明を行っているか、あとは待ち時間や手続時間ということでございますけれども、手続チャネルで説明内容の違いはなく、重要事項を説明しているという状況です。手続時間については各社まちまちでございませ

た。

次、12ページ目になります。利用者が解約の意思表示を行った時点で解約できない場合についてですけれども、解約できない場合はないという回答を行ったのが6社、未納料金等で解約不可というのが4社という状況でございました。

次、13ページ目になります。期間拘束契約に係る違約金等に関する制限についてですけれども、どのような変更を行ったかというところでもございますけれども、各社、違約金の廃止や変更等を行っているという状況です。また、プラン変更についてはしていないという事業者が多くございました。

次、15ページ目になります。既往契約等の経過措置についてですけれども、こちらの契約件数については回答が得ることができませんでしたので、一部回答があった事業者について記載しております。

次、16ページ目になります。既往契約を新契約に移行させる取組についてですけれども、行っていないという事業者がほとんどでございます。

17ページ目になります。既往契約等の経過措置について、「当分の間」を廃止する場合の影響についてですけれども、乗換えが容易になることから、既往契約者の他社への流出のリスクがあるというところと、違約金の減少による経営に与える影響が大きいとの意見が多くございました。

最後に19ページ目になります。「当分の間」を廃止する場合の配慮というところでも、各社、おおむねシステム改修や顧客への周知が必要で、十分な準備期間の確保を要望しているという状況でございます。

FVNO委員会からは以上になります。

【新美主査】 御説明ありがとうございました。

それでは、続きまして、JAIPAの調査部長の石前様から御説明いただきたいと存じます。どうぞよろしく申し上げます。

【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】 それでは、私からJAIPAの取組状況について御説明いたします。資料4-8の2ページ目を御覧ください。

JAIPAの体制でございます。JAIPAでは、インターネットユーザー一部会で消費者関連の事業法改正対応を検討しております。この資料は昨年11月に実施したアンケートに加えて、9月、10月に追加ヒアリングで行いまして、記載しております。

3ページ目を御覧ください。電話勧誘での説明書面を用いた提供条件説明の対応状況に

なります。

電話勧誘の対象としては、アウトバウンドでは、F T T Hサービス中心に実施しております。また、体制整備としては、記載のとおり、社内、代理店に徹底しております。

4 ページ目を御覧ください。

説明方法としては、説明書面によるものと、代替措置による説明の両方の説明を行っております。代替措置としては、ウェブで説明書面を提供、説明書面を御覧いただく方法や、S M Sで説明書面のU R Lを送付して御覧いただく方法を実施しております。選択割合は、アウトバウンドではウェブによる方法やS M Sによる方法を希望するお客様が多く、書面送付は半数以下程度になっています。また、インバウンドでは、説明書面を希望するお客様は少ない状況です。

苦情数としては、J A I P Aとしては把握しておりませんが、もともと少ない、苦情自体多くない、変わらないなどの状況を聞いております。

5 ページ目を御覧ください。遅滞なく解約できるようにするための措置の状況になります。

解約はウェブや電話など複数の方法を提供しております。オンライン解約未実施の理由ですが、F T T Hのみ電話受付となっている事業者があり、必要事項を確実にお客様にお伝えするためとのことです。現在、オンライン解約を準備中と聞いております。

解約時の説明事項は、記載の注意事項を説明しており、解約は月末解約、これが基本となっております。また、利用者が解約の意思を行ったにもかかわらず解約ができないというケースはないと確認しております。

6 ページ目を御覧ください。違約金等に関する制限の対応状況になります。

省令対応での変更点としては、違約金、転出時の事業者変更手数料を変更しております。開設工事費は省令に合わせて割賦期間を変更いたしました。また、工事費体系自体を変更した事業者さんもいらっしゃいます。

改定後の主要各社のプランは7 ページ目に記載しておりますが、飛ばして8 ページ目を御覧ください。8 ページ目、経過措置に関する状況でございます。

既往契約の新契約への移行は、実施からまだ1年ということもあり、実施している事業者はございません。施行後の契約は既往契約とは別のサービスとして提供しているケースが多く、移行への影響や移行方法など、今後の検討となります。実施までの期間は相応の猶予を御検討いただけますようお願いいたします。

影響を洗い出しているところですが、配慮が必要な事項として工事費がございます。工事費で期間拘束なしで分割払いが30回、期間拘束2、3年で分割が60回といったケースがあり、省令では残債を一部請求できなくなるというような危惧をしております。また、F T T Hの獲得費用の回収は三、四年かかっていると思われ、実施による経営へのインパクトはございます。

J A I P Aの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。

それでは、続きまして、日本ケーブルテレビ連盟の放送制度部部長代理の吉田様から御説明いただきたいと存じます。どうぞよろしく願いいたします。

【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】 日本ケーブルテレビ連盟、吉田でございます。資料4－9を基に説明いたします。

まず、電話勧誘における提供条件説明の義務化への対応でございます。こちらは省令施行前と施行後の苦情件数の増減についての質問がございましたので、改めて調査をしております。

以前の会合でもお伝えしたとおり、電話勧誘については、ほぼ実施していないということですが、今日の報告を前に、いま一度、加盟事業者を確認をしましたところ、多くの事業者は電話勧誘をほぼ実施していないと。ただ、一部、電話勧誘を実施している事業者も見受けられるようですが、こちらにおいては社内の関連部署、代理店に対する改正省令に関する説明会等を実施して、適切に対応しているということでございます。

以上のことから、省令改正前、改正後の電話勧誘を起因とする苦情については、ほぼ発生していない状況で、大きな変更がないという状況でございます。

2点目です。利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化への対応でございますが、解約については加盟事業者によって異なりますが、主に電話、ウェブ等で受付を行っているとのこと。特にチャンネルごとに加入と解約時において対応が非対称にならない運用が実施されているという報告を受けております。

また、電話による解約の申出については、基本的に即日対応としております。ただ、夜間等の受付時間外は、一旦、ウェブ等で解約の申出を受け付けておいて、基本的には翌営業日にお客様に連絡をしているというような対応を取っている事業者もあるということです。

解約の場合、一般的にお客様の説明は必要になっています。これは機器や設備の撤去工事が必須ですので、これの返却方法、回収日、引込線の撤去工事日などを説明する必要がございます。

いますので、こちらは丁寧に実施をしているということです。

また、お客様から解約の意思表示があった場合に、解約ができないケースはないと聞いております。ですが、必要に応じて対応料金などの精算をお願いする場合があるということの報告を受けております。

違約金に関する制限でございます。改正省令の対応に伴う料金プランの変更の状況です。97の事業者からの回答があり、まとめましたが、もともと改正省令に適合しているプランを持っているという事業者が多くて3分の2、改正省令に合わせた新料金プランを導入したという事業者が3分の1という状況です。この新料金プランの割合ですけれども、加盟事業者によって契約状況異なっていますが、新料金プランの導入事業者での割合は10%程度という報告が来ております。

「当面の間」を廃止する場合の課題などについて寄せられている意見でございますが、既存の料金プランは解約時に引込線撤去費用などの負担をしていただく料金設計で組んでいるため、これらの費用を請求できないということになると、事業者の持ち出しが多くなるということで影響が大きいと。また、複数の料金プランを提供していて解約金がばらばらでございますので、移行に当たってはシステム改修の必要があるということで、一定期間を確保していただきたいという要請が来ております。

また、公正競争の確保の観点から、改正省令未対応事業者がないようにということで、ここは本会合等を含め、引き続きフォローいただきたいという要請が来ております。

また、インターネット利用者の契約者の大多数に影響が出る内容ですので、例えば、既存契約のユーザーから一定のサンプル等を抽出して、新料金プランと比較しての利用意向調査など、ニーズの実態調査を行った上で、周知のタイミングですとか方法の検討をするのはいかがでしょうかというような意見も寄せられているところでございます。

ケーブルテレビ連盟からの報告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。

それでは事業者の方々からの御説明終わりましたので、質疑等に移りたいと思います。御質問等、発言の御希望の方はチャット欄でお知らせいただけたらと思います。

なお、御注意いただきたいのは、資料の中に構成員限りのものがございますので、それに限定される際には、御配慮いただきたいと思います。

それでは、どうぞ、チャット欄に御合図いただけたらと思います。

それでは、中央大学の西村さん、どうぞ御発言をお願いします。

【西村構成員】 中央大学の西村でございます。各社様、御説明ありがとうございます。

私のほうからは2点、御質問をさせていただければと思います。

1点目は、ソフトバンク、楽天モバイル、それからNTT東西それぞれに共通した質問でございます。

今回、質問の中に、既往契約等を新契約に移行させる取組についてというような質問事項があったかと思いますが、その点、3社様におかれましては、行っていないとの回答がなされしているのかなと理解しておりますが、そういうふうに行っていないとする理由、ございましたらお教えいただければと思います。

2点目でございます。テレコムサービス協会、FVNO委員会にお伺いさせていただければと思います。

16枚目の資料でございまして、特に行っていないという社が9社ほどあるということですが、何かその理由というものを御存じでありましたらお教えいただければと思います。

また、17枚目以降を、「当分の間」の廃止に関しまして、H社様、それからJ社様などにおかれては、影響が小さい、あるいは必要なしという記述がございます。それ以外は、かなり影響が大きいとかいうような要望があるんですけれども、何かこの違いを生じさせているような理由というのがありましたら、御存じの限りで構いませんので、お教えいただければと思います。

私からは以上です。

【新美主査】 今の質問、2点ございますが、まずソフトバンクさんのほうからお答えいただけますでしょうか。

【ソフトバンク株式会社】 ソフトバンクです。

以前の契約の方を新しい契約に移行させていない理由は何かという質問ですが、当社のルールが変わるビフォー、アフターで、プランの中身は全く変えておりませんで、新しい契約については、従来のプランのまま、契約解除料を下げたという形だけにしておりますので、あえてプランを移行させるという、新しいプランというものがございまして、プランは前後で一緒だからという意味で、そのように回答しています。

【楽天モバイル株式会社】 楽天モバイルでございます。

当社におきましても、プラン料金等変更してございまして、ただ、こういった形で、新しく提供料金、新しいプランが出たということはホームページ等で周知してございますが、

既存の契約者様に、それ以上、我々のほうから移行させるような取組というのは、積極的に実施している事実はないということで回答をさせていただいております。

以上でございます。

【東日本電信電話株式会社・西日本電信電話株式会社】 私どもも新しい割引プラン、N T T西日本、先ほど申しあげました既往契約、もっと²割のお客様に対しては、更新のタイミングで、この契約を更新するかしないかというところの御案内を都度させていただいております。その上で、新しいプランに、今ここで書いてあるところでいうと、光はじめ割というやつですね。いわゆる省令にのっとった新規割引サービス、そちらのほうに乗り換えることを何ら制限するものでもございませんで、もっと²割に契約中のお客様に最適なプランの選択の判断を委ねている、そういう対応を今は実施しているという状況でございます。

以上です。

【一般社団法人テレコムサービス協会】 F V N O委員会の岡本です。

まず、16ページ目の既往契約を新契約に移行させる取組を行っていないが9社あることの理由についてですけれども、こちらについては、理由まではヒアリングをしておりますが、次の17ページ目のヒアリング項目で、「当分の間」を廃止する場合の影響というところで、違約金の減少による経営に与える影響が大きいという意見も多かったことから、そういったことが理由なのかなというところではあります。

次の17ページ目の「当分の間」を廃止する場合の影響で、2社が影響がないと言っていることについては、その理由については、正直、当委員会のほうでは把握していませんので、必要でございましたら、後で追加でヒアリング等を行いたいと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。西村さん、今のお答えでよろしかったでしょうか。

【西村構成員】 はい。また改めて、もし書面での質問等をお許しいただけるのであれば、後日させていただければと存じます。

私からは以上です。

【新美主査】 書面による質問は後ほど御案内します。

【石田構成員】 石田です。よろしく願いいたします。

皆様、改正にのっとって、いろいろ改定してくださっているという状況はよく分かりました。ただ、既往契約の更新についてのところでは、消費者としては、工事の撤去費用とかがかなり高額になっていたりするということがあります。K D D Iさんからも、事業者間取引

で契約による問題というようなことが指摘されてはいたんですけども、そうはいつでも、やはり乗換えの支障になっているということかと思imasので、既往契約の更新ということに関して、検討していただきたいと思imas。

以上です。

【新美主査】 御指摘をいただいた点については、さらに検討いただきたいということだと思imas。先ほど申し上げましたように、書面による追加質問については事務局経由で御質問いただきたいと存じます。

それでは、本日の議事は以上ということにさせていただきます。本日お忙しい中どうもありがとうございました。これにて失礼いたします。

以上