

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第58回）

1 日時：令和6年6月27日（木）10：00～11：00

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

○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、佐藤消費者契約適正化推進室課長補佐

4 議事要旨

【新美主査】 それでは、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58回会合を開催いたします。

なお、本日は、平野構成員と森構成員から御都合のため、御欠席という御連絡をいただいております。

なお、本日の会議はウェブ方式による開催とさせていただきます。

それでは、議事に入ります。消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2024（案）について、事務局から説明をいただきます。それでは、よろしくお願いします。

【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。

消費者保護ルールの在り方に関する検討会、これまで昨年10月から開催させていただきまして、御議論いただきました結果を報告書2024の案として取りまとめてございます。御確認をお願いいたします。

まず、資料1-1でございます。こちらが報告書本体となっております。大部にわたり

ますので、目次で章立てを御説明差し上げた後に、資料1-2の概要資料に基づき、詳細な内容を御説明できればと思います。

それでは、資料1-1、目次、御覧ください。まず、「はじめに」ということで、これまでの振り返りと今回の検討の中身、概要について触れてございます。検討会の中では、大きく3本の柱で検討を行ってまいりました。1つ目の柱が令和4年の省令改正の関係でございます。こちらを第1章として立てた上で、1から3で各規律について、記載をさせていただきました。各節ごとに規律の概要、それから事業者ヒアリングの結果、苦情の動向、そして御議論の結果をまとめてございます。

そして、第2章がオンライン契約における消費者保護の在り方の関係でございます。第1節におきまして、消費者保護ルール等の遵守状況の実態調査の結果、それから利用者アンケートの結果をまとめてございます。第2節以降が各論となっておりまして、第2節がオンライン契約における適正な理解を促進する方策について御議論いただきましたので、その結果をまとめております。

第2節では、消費者庁から改正特商法の取組のヒアリング、事業者からのヒアリング、それから意見交換という結果をまとめてございます。

第3節、ダークパターンの対応の関係につきましても、民間の有識者、また、黒坂構成員からも御発表いただきまして、その結果等をまとめているところでございます。

第4、5節が、オンライン専用プランの苦情の処理の関係、それから契約手続のDXの関係、事業者のヒアリング、それから意見交換という形でまとめてございます。

また、第6節、その他の部分につきましては、検討会の中で御指摘をいただきました、解約時、解約後のマイページが見られなくなる問題についていかに対処すべきなのか、それから、利用者の適切なプラン選択に資する利用実態の情報提供についてどのように考えるか、この結果をまとめてございます。

それから、最後が大きい柱として、第3章、指導等措置義務の履行状況の関係でございます。第1節で、指導と措置義務の概要、規律の概況について御説明を差し上げたものをまとめております。第2節で、事業者からヒアリングを行いましたので、その結果をまとめつつ、第3節では、そのヒアリングの結果も踏まえて、円滑な執行に向けた検討ということで、今後の対応の方向性等をまとめてございます。それから第4節、その他の部分ですけれども、本検討会の下部で検討いただきました、苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォースの提言を踏まえて、各事業者団体において、苦情相談の処理における体制の強化の取組を

進めていただいております。その結果をヒアリングしそれをまとめたという形になって
ございます。

主な章立ては以上でございます。

それでは、資料1-2に基づきまして、内容の詳細、御説明できればと思います。

まず、1ページ目おめくりください。先ほど申し上げましたとおり、消費者保護ルールの
在り方に関する今回の検討会、今シーズンの検討会では、報告書2023での指摘事項も踏まえ
まして、令和4年の省令改正の施行状況の評価、オンライン契約における消費者保護の在り
方、指導と措置義務の履行状況等を大きな3本の柱として議論、検討を重ねてまいりました。
こちらの資料は概要の概要となっておりますので、次、3ページ目以降で、各柱ごとに御説
明できればと思います。

3ページ目おめくりください。まず、1つ目の柱、令和4年の改正電気通信事業法施行規
則の施行状況と評価の関係でございます。令和4年の省令改正によりまして、大きく3点の
規律を導入してございます。1つ目が、電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明、
そして、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の禁止、そして契
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、いわゆる違約金等の制限を
設けたところでございます。

この規律の施行後、1年が経過したことを踏まえまして、施行状況の評価、確認及び評価
を行いました。下の部分をお目通しください。まず、1つ目が、電話勧誘における説明書面
を用いた提供条件の説明でございます。事業者へのヒアリングの結果といたしまして、適切
なマニュアルが整備されていること、また、そのマニュアルの代理店への周知等を適切に行
っていることが確認できました。また、一部の事業者においては、電話勧誘における苦情は
減少しているという声も聞かれたところでございます。

ただし、苦情の総数としては減少しているものの、特にF T T Hサービスに着目してみま
すと、苦情相談のうち、電話勧誘を要因とするものが、引き続き3割超を占めるような状況
にもなっているということでございました。

踏まえまして、右側、検討会の指摘でございます。ヒアリング等の結果といたしまして、
規律に不適合の対応は見られず、複数の事業者からも苦情が減少しているという御回答を
いただいたところでございまして、消費者トラブルの防止にこの規律が一定の効果があっ
たとまとめてございます。一方で、苦情も一定程度、寄せられているところでございま
すので、事業者において、代理店の対応も含め、電話勧誘の適正性を確保することが求められる

という形でまとめております。

下に行きまして、遅滞なく解除の関係でございます。ヒアリングの結果といたしまして、オンラインで解約が受け付けられる事業者様へサービスが進展していることを確認いたしました。また、各解約に係る説明時間も一定の範囲にとどまっていることも確認できたところでございます。一方で、一部の事業者においては、未納料金等がある場合に、解約ができない例もあるということも判明したところでございました。

踏まえまして、指摘でございます。オンラインでの解約受付を可能とする事業者の増加、サービスの増加が見られているところでございまして、この解約にかかる長時間化への対応としては、一定の効果があつたであろうということでもまとめております。一方で、未納料金等がある場合の解約の引き止めですけれども、検討会の中でも御指摘いただきましたとおり、料金回収との関係では目的との合理性がないということ、それから、本規律の例外である、やむを得ない事由にも該当しないということで整理をしたというところでございます。総務省においては、この点を明確化するなど、事業者の適切な対応が図られるよう必要な措置を講じるべきということでもまとめてございます。

一番下、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の関係でございます。ヒアリングの結果といたしまして、違約金等の額の低廉化や、規律に適合した新しいプランの提供がなされていることを確認いたしました。一方で、規律に適合したプランへ、事業者側から利用者の移行を促す促進措置を行っているかということ、これは限定的であつたことも確認されたところでございます。

また、本規律に関しましては、企業契約を適用除外とする経過措置を設けていたところでございます。利用者の新契約への移行促進であるとか、システム改修のために一定の猶予期間も必要であるという声も聞かれたところでございました。

これらを踏まえて、指摘でございます。違約金等の額の低廉化や、拘束期間の短縮等、これもなされているというところでございまして、解除の容易さ、いわゆるスイッチングコストの部分は改善しているということで、一定の効果ありということでもまとめております。また、既往契約に係る経過措置の早期廃止は、消費者保護だけでなく、競争の観点からも重要であるという御指摘をいただきました。

また、検討会では、総務省に対して適切に制度整備を図るべきということを御指摘いただきましたので、本年4月に、経過措置を廃止する制度改正を行ったところでございます。今後は、この制度改正を踏まえまして、契約者の利便性にも配慮しながら、適合契約の移行を

早期に進めるべきという形でまとめております。

以上が、1つ目の柱、令和4年の省令改正の関係でございました。

次のページにお進みください。4ページ目、オンライン契約における消費者保護の在り方でございます。オンラインでの契約においては、利用者の皆様が、基本説明事項、提供条件等を自身で確認する必要があるということですが、読み飛ばす等によりまして、適切な理解がないまま契約が行われている可能性があります。それから、事業者側が、利用者の行動を操作するような、いわゆるダークパターンと呼ばれるオンライン特有の課題も存在していると一般的に指摘されているところでございます。また、利用者行動を踏まえた契約手続のDXを今後もさらに進めていく必要があるだろうということで御議論、御検討いただきました。

1つ目の論点がオンライン契約における利用者の適切な理解を促進する方策の関係でございまして。利用者アンケートの中でも、オンラインで契約をされている方は、説明を読み飛ばすという回答が店舗での契約に比べて高く出ているところでございます。適切な理解が形成されないまま契約が行われており、消費者トラブルが誘発されている可能性も考えられるところでございます。

また、令和3年の特商法改正を踏まえまして、最終確認画面表示の規律が導入されたところでございますけれども、これを参考に、実際に最終確認画面表示を行っているという事業者も見られたところでございます。一方で、オンライン契約に関する実態調査においては、一定の利用者において、最終確認画面表示がなかったという回答も見られたところでございまして、表示の在り方が適切な表示となっていなかったという可能性も考えられるというところでございました。

踏まえて、指摘でございます。利用者の適切な理解形成のため、オンライン契約においては、最終確認画面表示を設けまして、苦情につながりやすい一定の事項を表示することが望ましいということで、ガイドラインにおいて明確化すべきという形でまとめてございます。

それから2つ目の論点、ダークパターンへの対応の関係でございます。一部の事業者では、ダークパターンの防止に向けた社内体制の構築をしているという旨の発表がありました。一方で、オンライン契約に関する実態調査の中では、一定の類型、例えばデフォルトチェックのような形で、ダークパターンが行われているという実態も確認されたところでございました。

踏まえて、検討会の指摘でございます。ダークパターンについては、まだ今後も新しい類

型が登場する可能性であるとか、事業者のビジネス上の自由度を高めていくという観点から、強い規制には踏み込まず、まずは事業者において自主的な点検を行った上で、その結果を踏まえる形で必要となる対応や、自主的な規律への反映を検討することが望ましいという御指摘をいただきました。

また、総務省の対応といたしましては、規律との関係で、どういう場合にダークパターンが不適切となるのか、ガイドラインにおいてその考え方を明示して、適切な対応を促すべきということで、まとめてございます。

それから、3点目の論点、オンライン専用プランでの苦情処理の関係でございます。大手三社のMNOですけれども、オンラインの専用プランを提供してございます。安価な価格設定となっている一方で、問合せ等の方法が、チャットに限定されているということになっております。利用者アンケートの結果を見ますと、Webでの契約者が、トラブルが生じた場合に問合せをしなかったという回答も多く見られているところでございまして、中には問合せを諦めている、泣き寝入りをしている可能性も考えられるというところでございました。

踏まえて、指摘でございます。単純な問合せを超えた苦情について、チャットのみで対応する等によりまして、実質的な解決が図られない場合、事業者に課している苦情等の処理義務が果たされているとは言えないということをお指摘いただきました。この旨も、ガイドラインで明確化すべきということでまとめてございます。

最後、4点目、契約手続のDXの関係でございます。一部の事業者では、契約書面の電子交付の優先勧奨のトライアルや、オンライン、オフラインを併用した契約手続のトライアルも行っておりまして、各種手続のDXも推進されているところでございます。今後も利用者の利用実態を踏まえる形で、利便性に資するような手続のDXが求められるだろうということが課題になってございました。

踏まえて、指摘でございます。電子交付の優先勧奨、それからオンライン、オフラインを併用した契約手続のDXは許容されるということでございますし、また、併せて、その際の注意事項というものをガイドライン上で明確化すべきということでまとめてございます。また、契約書面の電子交付の優先勧奨については、検討会の中では、短期的なトラブルの動向だけでなく、中期的な状況も確認すべしというお声もいただきましたので、中期的なトラブルのログも確認した上で、増加が見られなければ、利便性向上の観点から、電子交付のデフォルト化を検討すべきという形で、次回以降の申し送りをまとめてございます。

以上が、大きな柱2つ目のオンライン契約における消費者保護の在り方でございます。

5 ページ目にお進みください。3 本目の柱として、指導と措置義務の履行状況と評価等としてまとめてございます。MNOの苦情相談の要因となった主なチャネルは、販売代理店の店舗となっている状況、それから、MVNO、F T T Hのサービスにおいても、販売代理店を起因とする苦情相談が多い状況にございました。こういった状況もありまして、昨シーズンの報告書2023では、販売代理店としての必要な能力を明確化すること、それから、不適切な業務運営が広範に認められるような場合には、委託元の電気通信事業者による指導と措置義務の履行状況が問題になり得るということを明確化すべきということで御指摘をいただいて、制度的な対応も含めて、総務省において対応したところでございます。

以上を踏まえまして、今般、電気通信事業者に対して指導と措置義務の履行状況について確認を行ったところでございます。

1 つ目の論点、指導と措置義務の評価の関係でございます。ヒアリングの結果といたしまして、指導と措置の内容として、効果的と思われる取組も見られました。例えば、定期的な研修の実施、定期的な届出情報の確認、定期、不定期での電気通信事業者から販売代理店に対するモニタリング、それから監査の実施等も聞かれたところでございました。

一方で、ヒアリングの中で判明した課題として、一部の事業者においては、個人の代理店を把握できていない状況もあるということが確認されたところでございます。

踏まえて、指摘でございます。指導と措置の内容、実施状況は、おおむね適切に履行されていると評価できるかということでまとめております。また、その内容として、効果的と思われるような取組については、他の事業者においても実施することが期待されるということでまとめております。

一方で、課題となっていました個人の販売代理店を把握できていない状況については、円滑な執行の観点からも、指導と措置義務の前提となる代理店情報の適切な管理把握が必要となると考えられますので、事業者として、まずは自主点検を行うべきということでまとめております。

2 つ目の論点、円滑な執行に向けた対応の関係でございますけれども、先ほど申しましたとおり、把握していない代理店が存在するという、それから、直近、連鎖販売スキームを用いた個人の販売代理店が急増しているという状況も見られるところでございます。また、総務省が行っている随時調査においては、電気通信事業者との契約が終了しているにもかかわらず、廃止や変更等、適切な届出がなされていない例というものも確認されていると

ころでございます。

踏まえて、指摘でございますけれども、現状、制度上は、個人の販売代理店の届出においては、住民票の写し等の添付で届け出ることが可能となっているところでございます。成り済ましによる届出や、契約関係のない状態での届出の可能性も考えられるところございまして、これを防止するために、契約関係が証明されるような書類を今後、添付を求めるべきということでまとめております。

また、その際ですけれども、現状届出の運用をシステム上で行っていることもございますので、このシステムの活用も視野に入れつつ、システム改修を行った上で導入すべきという形で記載をさせていただきました。また、最後、総務省においても、個人の販売代理店等の実態把握、これを適切に行うべきだろうということでまとめてございます。

以上、大きな柱3本の御説明でございました。

6ページ目でございます。こちらは参考でございますけれども、検討会の立てつけの概要となっております。

そして、7ページ目で、直近の開催状況ということでまとめております。

事務局からの説明は以上となります。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、ただいま御説明いただいた内容に関しまして、御質問、御意見ございましたら、御発言いただきたいと思っております。あるいは、構成員同士の意見交換でも構いません。発言御希望の方はチャット欄で合図していただけたらと思っております。どうぞよろしく申し上げます。いかがでしょうか。

それでは、中央大学の西村さん、御発言をお願いします。

【西村構成員】 御説明ありがとうございます。中央大学の西村でございます。私からは2点、コメントをさせていただければと思っております。

1つ目のコメントというのが今回、おまとめいただきました1つ目の柱である令和4年改正電気通信事業法施行規則でございます。苦情の動向に対する注視というのは、既に報告書案の中で御指摘いただいておりますので、そのとおりに思います。もし可能でありましたら、これに付け加えるような形で、既往契約の違約金の額の変更、それから既往契約者の適合契約への移行の状況把握についても、事業者及び総務省双方において、適切なタイミングで確認ができるような対応をお願いできればと思っております。

2つ目のコメント、全体を通じてかもしれませんが、まずは本報告書案をまとめるに当た

り、様々な事業者、事業者団体に対して、公開、それから非公開のヒアリングというのが行われ、極めて重要な場を設けていただいたと認識しております。引き続き、事業者、それから関係する事業者団体においては、ぜひ継続して御報告いただきたいと思っております。なかなか制度が開始後、間もない場合もあるかと思えます。また、事例等公表にするにはまだまだ足りない、あるいは公表が難しい場合もあるかと思えますが、また、団体の場合であれば、個社との関係も難しいという点もあるかと思えますが、ぜひ御報告いただく際には、その内容、方針、あるいは報告情報の詳細化というのも図っていただければと存じます。

雑駁ですけれども、以上でございます。

【新美主査】 コメントありがとうございます。

第1点については、報告書の中でどこまで入れられるかどうか、事務局と検討したいと思えますが、事務局その辺はいかがでしょうか。

【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。西村先生、コメントありがとうございます。

まさに御指摘のとおり、今後は省令改正によりまして、更新契約に関しては、2025年7月以降、適用除外となりまして、2028年7月をもって廃止するということとなりますので、その間のフォローも適切に行えるようにしたいと思います。御指摘ありがとうございます。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、続きまして、木村さん御発言お願いします。

【木村構成員】 ありがとうございます。主婦連合会の木村です。御説明ありがとうございます。私からも2点コメントを申し上げたいと思えます。

まず、1点目はオンライン契約に関してです。こちらの報告書にもありますけれども、最終確認画面に関しては、ぜひどの事業者様もきちんと対応してくださるようと思っております。自分がどういう契約をしたのか、何を契約するのかということを、きちんと分かるということは、これは利用者だけでなく、事業者様にとっても、重要なことだと思えますので、お互いクリアになるようにきちんとしていただきたいと思います。

また、ダークパターンについても、利用者目線での検証ということで、サイトをきちんとつくっていただきたいと思います。利用者にとって、自分の契約を確認するということは大変大事ですし、また、それによって苦情相談も減るでしょうし、これはウィン・ウィンの関係になると思えます。再三この会議でも申し上げていますが、マイページについて、解約後いつまでマイページを見ることができるかということに関して、事業者様によっては、契約

時にきちんと説明しているということですが、そう言われても何年も前のことは忘れてしまいますので、解約時にもきちんと分かるように説明するべきだと思いますし、この辺りはクリアにしていくことがお互いにとって良いのではないかと考えております。

先日、会員の方から聞いたのですが、通信のある契約を辞めたそうです。そして、1、2か月たって、引き落としの連絡がカード会社から来たそうです。解約してから1か月、2か月遅れでカード会社からの請求が来るというタイムラグがあります。その場合、マイページを見て確認したいというのは当たり前だと思いますし、もし何日までしか見られないのであれば、ダウンロードするように勧めるとか、そういった配慮が必要ではないかと思っております。

今後、オンライン契約はどんどん進んでいくと思いますし、そういう場合に、ネットが苦手な方が取り残されないようにサイトの充実が求められると思います。これは契約時、解約時だけではなくて、契約中も利用しやすいという意味で、今後さらなる充実を希望したいと思います。

もう1点は、個人の販売代理店に関してですけれども、こちらも早急に実態把握を行って、連鎖販売などの被害が発生しないように努めるべきだと考えております。

以上です。ありがとうございました。

【新美主査】 コメントありがとうございます。いずれも今後、考える上で非常に重要な点ですので、改めて皆さんの肝に銘じておいていただきたいと思っております。

それでは、続きまして、石田さん、御発言をお願いします。

【石田構成員】 全国消費生活相談員協会の石田です。報告書案、ありがとうございます。今まで検討してきた内容が全てまとめられていると思われましたので、報告書案に賛成です。その上で、2点ございます。

1点目はコメントで、オンライン契約について、苦情につながりやすい事項を最終確認画面に記載するということが望ましいということで、ガイドラインに明確化することになるので、今までの苦情から拾っていただいて、記載していただきたいと思っております。

また、ダークパターンについてもガイドラインで例示がされるということですので、事業者の方にガイドラインをしっかりと守っていただいて、分かりやすい記載でお願いしたいと思っております。

2点目ですけれども、今、消費者の方もネット通販などオンライン契約に慣れてきているということがあると思っておりますので、今回は契約のところをかなり重点的に、アンケートなども行って、意見を聞いていますけれども、今後は、解約もオンラインで行う消費者も増えて

くるのではないかと考えています。

そこで、報告書本文の6ページの遅滞なく解除できるようにするための措置のところですけれども、下から10行目のところに「さらにオンラインでの解約を可能としている事業者が拡大しているところ、利用者が円滑に解約手続を行えるか、解約に当たり、必要な情報提供が適切になされているかについても注視することが必要である」と書かれていますが、私はこのところは非常に今後重要と考えています。

オンラインで解約することになりますと、その手続をしたときに解約になっていると思っている消費者もいたり、家族で契約している1人が解約すると不利益が生じたり、特典などもその時期に解約するとなくなったり、解約に伴っても様々なトラブルが予想される場所ですので、今後に向けては、解約についても十分な情報提供や注意喚起が必要と考えています。この箇所については、概要には特に入っていませんが、今後に向けて、入れていただいてもいいかなと思いました。以上です。

【新美主査】 どうもコメントありがとうございます。これは今おっしゃられたように、今後の一つの論点として取り上げてみたいと思います。

それでは、続きまして、市川さん、御発言をお願いします。

【市川構成員】 ありがとうございます。東京大学の市川でございます。私もコメントを2点させていただければと思います。

1点目は全体についてでございます。この1年の取組についての報告書のまとめ、3つの題について、おおむね適切にまとめていただいて、我々はまた1年間、こういうことをしてきて、これからこうしなくてはいけないということが見える形になっていて、適切だと考えてございます。

もう1点が、オンライン契約における消費者保護の在り方で、直接的にはダークパターンのお話で、黒坂先生はじめ、お話しいただいて、様々勉強したところでございます。これは新美主査からも時折、御指導いただいているところですが、合理的な判断ができないとか、選択肢がきちんと提示されないと、どういうふうに契約が結ばれて、それは本当に契約なのかとかという本質的なところをかなり含んでいると考えています。英国などの議論を見ていると、オンラインで選択をする、選んできちんと物事を決めていく、インフォームドチョイスとかということも申し上げたこともございましたが、その形がどのようにきちんと表れているのか、契約の前提がどのように構築されていくのかというところを奥に含んでいます。その最後の「表」の事象として、ダークパターンのお話が出てきていると思

ますので、どのようにきちんと分かって理解して選んでいくというところを、消費者の立場できちんと見ていかないといけないのではないかと。事の本質を、例えば電気通信という世界においては、手前で認識してもらわないと選択したことにならないとかなるとかということを見ていくということが今後より必要なのかと思います。

ほかの分野でもこの話は、言葉ができると大体流行るので、いろいろなことが起きますけれども、本質を見失わないようにしないと、もぐらたたきが続くと思っています。もぐらたたきのときにど真ん中を外さないようにするということが、今後の我々の任務なのかなと思いましたという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。基本的な考え方についての御指摘、コメントありがとうございます。

それから、続きまして、黒坂さん、御発言をお願いします。

【黒坂構成員】 慶応大学、黒坂です。手短かにコメントさせていただきます。

まず、全体について、私からは異存はございません。これまでの議論を丁寧にまとめていただき、また、分かりやすく整理もいただきました。ありがとうございます。

コメントでございますが、1つはダークパターンについて、私からも御説明をさせていただきましたが、改めて言及いただいたことに感謝申し上げます。非常に重要な論点になりつつあるところだと思いますし、一方で、ナッジのお話もさせていただいたとおり、これを適正に利用することができれば、消費者にとっても便益があるだろうと考えております。

この辺り、より研究を深めていきながら、合理的な方法、例えば、契約内容、現在の契約内容をちゃんと理解する方法として使っていくというようなことも含めて、良い面、悪い面、両方押さえていただけるとありがたいと、ダークパターンそのものはあまり良いことではないわけですが、お考えいただければと思います。

あと、いわゆる連鎖販売であるとかのマルチレベルマーケティング的な課題について、これは再三の繰り返しになりますが、その商業行為自体、その営業手法自体は、直ちに違法とは言えないものの、非常に表面化しにくい、隠れやすい手法であるがゆえに、本来、電気通信事業者や携帯販売代理店が守らなければいけない責務が本当に遂行されているのかということが分かりにくいといった特徴はあるかと思います。こういった点を踏まえながら、少し厳しめにモニタリングを進めていただくということが、今後必要になっていくと思います。そういったことを問題提起いただいているかと思いますが、ぜひ取組を進めていただければと思います。

私からは以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。黒坂さんのこの前のプレゼンテーションも含めて、行動科学みたいなもの、基礎的な考え方、研究の進展を見つつということで、そういった大変重要な御指摘だと思いますので、今後とも視野に入れながら進めていただきたいと思います。

それでは、続きまして、近藤さん、どうぞ御発言をお願いいたします。

【近藤構成員】 老テク研究会の近藤でございます。私から2点、お願いというか、1つは個人代理店が急増していることについて、なかなか実態が分からないという御指摘がありました。これは今後、今は大きな問題がないかもしれませんが、特に代理店はいろいろなマイナンバーですとか個人情報をたくさん取り扱われるので、ぜひ実態の把握、それから届出だけでいいのかということを検討していただけたらと思います。

2つ目は、せっかくまとめていただいたすばらしい、新しい方向性を、ぜひ国民に広く分かりやすく広報していただくようなことも併せて御検討いただけたらと思います。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。個人代理店については、本当に深刻な問題がこれから出てくるのが予測されますので、近藤さんの御発言、肝に銘じておきたいと思います。

ほかに御発言御希望の方はいらっしゃいませんか。北さん、どうぞ御発言をお願いします。

【北構成員】 野村総研の北でございます。取りまとめありがとうございます。取りまとめ案全体について、全く異論はございませんが、1点だけコメントをいたします。

指導等措置義務の履行状況と評価についてのところでございます。ここでは、今回のヒアリング対象の電気通信事業者による指導等措置は、おおむね適切に果たされていると評価できるという内容でありました。

ところが、私が日々、販売代理店さんから聞いている限り、不適切な販売行為というのはなくなっておりません。特に、高いポートイン目標を達成するために、イベント屋を使った無理販は続いていますし、上位の料金プランを勧奨するような、適合性の原則に抵触しかねない販売が続いています。通信事業者さんだけにヒアリングすれば、こういう結果になるのは明らかでして、販売代理店さんの声も聞かないと実態を正しく把握することはできません。ぜひ次のタームでは、代理店さんへのヒアリングをもって実態を把握していただきたいと思います。以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。非常に貴重な御指摘だと思います。今後の調査対象についても、今の御指摘の点を視野に入れて行っていきたいと思います。

それでは、長田さん、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。私も今回の取りまとめの案につきましては、異論はございませんが、今までたくさんの委員が御指摘されているように、課題も明確化されてきている中で、それをきちんとどこまで総務省が対応できるのかというところも大きな課題になっていると思いますので、ぜひ丁寧に、今回、課題として指摘したものについては、ぜひ頑張っていただきたいと思いますなと思っていますし、最後に、北さんがおっしゃったように、現場の声をどうやって集めるのかというところもとても大切だと思っていますので、代理店でお仕事されている方々もそうですし、いろいろな立場のユーザーの意見もぜひ集めるような仕組みをこれから考えていただきたいと思いますなと思っています。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。重要なコメントですので、今後ぜひ視野に入れていきたいと思います。

ほかに御発言御希望の方はいらっしゃいませんか。

今日、皆さんに非常に重要な点を、報告書案自体については、これでよしということでは解いただきましたが、さらに加えていただいたコメントは非常に重要だと思いますので、さらに今後の検討課題として取り上げていきたいと思っています。なお、パブコメに向かって、いただいたコメントで取り入れられるものは取り入れていきたいと思っております。この点は、今回の報告書で全てが問題解決にはなるわけではないという皆様方の御指摘はそのとおりでありますので、問題意識として、さらに持ち続けていきたいと思っています。

なお、今申し上げましたように、これ以上、コメントがないということであれば、この報告書案につきまして、事務局においてパブリックコメントに必要な対応を進めるようにしていただきたいと思います。構成員の皆様方におかれましては、それこそ長い会期にわたって、精力的に御議論、御検討をいただき大変ありがとうございました。

取りあえずは、報告書案について御了承いただいたということで、事務局のほうに手続きを進めていただきたいと思いますということで閉じさせていただきます。ありがとうございました。

以上