

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第62回）

令和7年2月5日

1 日時：令和7年2月5日（水）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、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、森構成員

○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 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

湯本総合通信基盤局長、大村電気通信事業部長、吉田総合通信基盤局総務課長、井上料金サービス課長、安西消費者契約適正化推進室長、前田消費者契約適正化推進室課長補佐

4 議事要旨

【新美主査】 消費者保護ルールの在り方に関する検討会第62回会合を開催いたします。

本日は、御都合のため、平野構成員が御欠席、長田構成員が途中参加という御連絡をいただいております。

本日の会議は、ウェブ会議による開催とさせていただきます。

それでは、議事に入りたいと思います。議題（1）といたしまして、提供条件説明に関する利用者理解の向上に向けた検討状況についてでございます。

TCAの消費者支援委員長の岩沢様から御報告いただきたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

【TCA】 電気通信事業者協会、岩沢です。

資料のとおり、「提供条件説明に関する利用者理解の向上」について、御説明させていただきます。

電気通信事業者協会の会員事業者においては、通信サービスが重要な社会インフラで、お客様の生活にとって必要不可欠なものであることを十分に理解して、お客様サポート体制の充実に向けて取り組んでまいりました。

前回の消費者保護ルールの在り方に関する検討会において、「提供条件説明に関する利用者理解の向上」の取組について、お客様に近い方々、具体的には消費者団体の御意見を伺いつつ、検討を進めたい旨、お伝えしておりました。今回は、その取組の方向性の検討状況について御報告いたします。

2 ページ目、T C Aにおける消費者支援の取組についてです。T C Aでは、共通の課題抽出・対策検討のための検討体制として、2014年から「苦情相談対策検討部会」を設置し、活動しております。

この部会を中心に、苦情縮減に向けた対策検討を行ってありまして、特に、高齢者の契約に当たり、より丁寧な対応を行う指針や、販売時の後確認等の取組を実施しております。今回の検討に当たっても、こちらの対応を中心に対応を続けることとなります。

続いて、2 ページほど参考事例になりますので、こちらは割愛させていただきまして、5 ページ目へお移りください。今回の検討ですが、新たな取組として、以下のイメージで考えております。

まず事業者側ですが、前回の会合でもありましたが、2003年の事業法改正によりまして、提供条件説明が義務化されて以降、適宜対応を続けてきてありまして、直近の覆面調査等でも、おおむね適切に説明がされていると評価されているところです。

一方で、利用者側に関しましては、理解しないまま契約してしまっているといった類型の苦情は継続的に発生しており、ここにギャップが発生している状況です。このギャップを埋める新たな取組の検討を開始しています。

先ほど、今までの取組で、部会中心に検討してきたと説明しておりますが、本件においては、MNO 4 社にて消費者団体に伺い、課題と考えている事項について意見交換し、対策の検討を進めるという流れで進めてまいります。

現在の取組進捗に関して、12月から検討を開始していますので、御報告させていただきます。

消費者団体と個別ヒアリングをさせていただいております。全国消費生活相談員協会様、東京都消費生活総合センター様と打合せをさせていただいております。

このヒアリングで出てきた主な問題点を下に挙げさせていただいております。例えば、店

頭、出張販売といった販売チャンネルに伴う苦情に関するもの、サービス料金、端末代金、料金に関する苦情、あとは消費者のリテラシーですとか高齢者、利用用途、そういったところのお客様の使い方が適したものとなっているか、そういったところの問題点が挙がっているところでは。

このような切り口を踏まえて、引き続き、消費者団体との意見交換をしつつ、検討を進めてまいります。また、改めて、取組の方向性を御報告させていただければと考えております。

以上、T C Aからの御報告となります。ありがとうございました。

【新美主査】 岩沢様、御報告ありがとうございました。

それでは、ただいまいただいた報告について、質疑応答に入りたいと思います。御質問のある方あるいはその他御発言がある方は、チャット欄でお知らせいただきますよう、お願いいたします。どうぞよろしく申し上げます。

では、私から1点、岩沢さんに伺います。取組の進捗状況について図を示していただきましたが、これはどういう取組をすべきかということで、店頭販売の場合と出張販売の場合と場合を分けて検討される予定でしょうか。

【T C A】 今ここで挙げさせていただいているのは、あくまでも今の問題点、こういったものがありますという話として、ヒアリングで出てきたお話の主なものを挙げさせていただいているところです。ここの中から、本当に特徴的で対応しなければいけないものについてピックアップして対応していく形になるかと思います。

【新美主査】 分かりました。まだこれから、その辺りは検討を進めながら考えていくということですね。ありがとうございます。

どうぞ、ほかに御発言がおありの方、御遠慮なく合図してください。

それでは木村さん、どうぞよろしく申し上げます。

【木村構成員】 主婦連合会の木村です。

御説明ありがとうございます。最後の現在の取組進捗というところで、時間的なもの、どんな感じの予定なのか、ざっくりとタイムスケジュールがもしあれば教えていただけますでしょうか。お願いします。

【新美主査】 それでは岩沢さん、どうぞよろしく申し上げます。

【T C A】 まだアウトプットイメージまで我々も出せていないところでして、総務省の資料で今後の検討のスケジュールが出ているかと思います。そちらを踏まえて、計画につい

では検討したいと考えております。今、具体的なものは無いという状況となります。

【木村構成員】 ありがとうございます。被害というものは、本当にどんどん増えていくというか、発生していくと思いますので、できるだけ早く取り組んでいただきたいと思えます。

【新美主査】 ありがとうございます。そのほかに御発言を御希望の方はいらっしゃいますでしょうか。

【石田構成員】 石田です。問題点は確かにいろいろあるということで、問題点を整理されていて分かりやすいと思いましたが、既に61回のワーキングの中で、消費者団体等のヒアリングの結果を踏まえると、ということで、例えば、ヒアリングシートを作成してはどうかとか、店舗で契約内容が1枚のペーパーでまとまっているものを作成したらどうかとか、様々、案も既に出ていますので、今、木村さんからもお話がありましたように、早急に進めていただきたいと思えます。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。タイムスケジュールを少し急いでやっていただきたいという要望でございます。

それでは続きまして、近藤さん、御発言をお願いします。

【近藤構成員】 ここに「高齢者のプライド」という文章があるのですが、これはどういう意味か教えていただけますか。

【TCA】 今回、「高齢者のプライド」と書いたのは、高齢者の方が御来店されたときに、若い職員の前で、実際はよく理解できていないところがあるが、「はい」と言ってしまう、分かったふりをしてしまうようなケースがあるということをお伺いしております。そのところを特徴的にピックアップさせていただきました。

【近藤構成員】 御指摘のとおりだと思えますけれども、そういう問題があるということで、それに対してどうということではなくて、ここに書いてあるのは、問題点の項目を挙げたという理解でよろしいのでしょうか。

【TCA】 そうなります。

【近藤構成員】 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。

ほかに御発言の方、いらっしゃいませんか。

検討を進めるということで御説明いただきましたけれども、石田さんあるいは近藤さん

からも、できるだけ前倒しといいますか、時間をかけずに進めてほしいという要望がございましたので、検討方向については皆さん了とされているようですが、タイムスケジュールもぜひ迅速にということをご改めをお願いしたいと思います。

ほかに特に御発言がなければ、議題（１）については、以上にさせていただきたいと思えます。

それでは続きまして、議題（２）頭金／据置型のW i - F i サービスの現状について、事務局から御説明いただきたいと思えます。それでは、よろしくお願ひします。

【前田消費者契約適正化推進室課長補佐】 資料２－１、携帯電話端末販売価格に関する調査結果（概要）を御覧ください。

前回会合で頭金の観点の一つといたしまして、端末販売価格が店舗ごとに異なることについてユーザーがどれくらい認知しているのか、あるいは実際の端末販売価格の実態を把握した上で、今後の取組について検討するという方向性をいただいております。それを踏まえまして、事務局において携帯電話端末販売価格に係る調査を２本行いまして、結果として取りまとめておりますので、この場で御説明させていただきます。

まず、１ページ目を御覧ください。こちらが店頭価格調査の結果となっております。調査といたしましては、MNO４社のショップ各100店舗ずつを選定いたしまして、電話にて、i P h o n e 1 6 と X p e r i a 1 0 V I の店頭価格を聞き取っております。その上で各社のオンライン販売価格との差額を取りまして、いわゆる頭金外額を算出いたしまして、グラフにまとめたものをお示ししております。御覧いただきますと、各社ごとにばらつきがあることが見て取れます。

２ページ目以降では、利用者の頭金に関する認識をウェブアンケートで取ったものを取りまとめております。ウェブアンケートで2022年10月以降にスマホ端末を自分で店頭で購入した18歳以上の男女に絞って調査を行っておりまして、回答件数1000件で集計しています。

３ページ目を御覧ください。初めに、購入した機種を選定について聞いております。重視した点としては、「価格」を上げた方が約60%、また右のグラフで機種ごとに比較した項目としましては、「機種ごとの機能・性能」に続いて「価格」が約40%となっております、結果として、「価格」が機種選定に影響していることがうかがえます。

４ページ目を御覧ください。端末の販売価格について聞いてみましたところ、「各キャリアやメーカーのオンライン価格を確認しましたか」という問いに対しましては、「確認した」

との回答が約45%でした。

また「同一キャリアの同一機種であっても、店舗ごとに価格が異なる」ことについて、正しく回答できている割合が42%となっております。

また用法につきましても、「携帯電話販売現場における頭金の用法が一般的な割賦販売における頭金の用法と異なっていること」について、「知っている」と答えた人が3割に満たないという結果が出ております。

続いて5ページ目、では、携帯電話を購入する際、何を重視して店舗を選びましたかといったところを聞いてみますと、やはり、「価格」と答えた人が約45%と一番多く出ています。

右のオレンジのグラフで、価格を重視してお店を選んだと回答した人と回答者全体の回答を比較しておりますけれども、上側の価格を重視した人のほうが、「キャリアショップ」ではなく、「家電量販店」で購入した人の割合として若干多くなっています。また価格を重視した人のほうが、実際に頭金を「支払った」と回答している割合が若干低くなっております。またグレーのところ、「支払わなかった」と明示的に回答している人の割合も7%近く高く出ております。

最後に6ページでございます。一律で頭金ゼロ円となっている楽天モバイルのユーザーを除いて回答を集計しております。改めて、端末購入時に「頭金」を支払ったかについて見てみますと、「支払った」と回答した人が21.6%でございます。ただ、「分からない」としているオレンジの部分も27.5%と出ております。

また下のグラフですけれども「支払った」と回答した人について、「購入時に「頭金」の案内、説明を受けたか。また、それを理解できたか。」という設問で聞いてみますと、「支払った」と答えた人のうち約半分は、「説明を受けて、理解できた」と回答しております。赤枠で囲んでいるのは、「説明を受けたけれども、理解できなかった」あるいは「説明を受けていない」と答えた人となっております。

事務局が行った調査結果の御説明は以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは続いて、非公開で事業者ヒアリングを行いたいと思います。

※以下非公開開催のため省略