

消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（第17回）／

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第59回）合同会合

令和6年7月5日

1. 苦情相談の傾向分析の結果、随時調査の結果、消費者支援連絡会における意見交換の結果

【安西消費者契約適正化推進室長】（資料17-1-1に基づき説明）

【佐藤消費者契約適正化推進室課長補佐】（資料17-1-2、資料17-1-3に基づき説明）

【TCA 黒須オブザーバー】（資料17-1-4に基づき説明）

【全携協 瀧澤オブザーバー】（資料17-1-5に基づき説明）

【北構成員】 野村総研の北でございます。御説明ありがとうございます。私から2点コメントがあります。

1点目が資料17-1-1の8ページに、MNOの苦情相談の内容について、ホームルーターに関する事例が幾つか紹介されています。過去、私が消費生活相談員さんに対して研修を行った際も、ホームルーターに関する質問が必ず出ます。高齢の親が強引な勧誘を受けて、利用しないホームルーターを契約させられたとか、強引な勧誘をされ、ゼロ円なので契約したが、速度が出ないので解約しようとしたところ、割賦残債を請求されたというような苦情が多いようです。現在ホームルーターは、事業法第27条の3の規律対象外となっていますが、今後、苦情相談の内容や件数の推移を注視して、規律の対象とするかどうかの検討が必要なのではないかと思います。

もう1点目、同じページで、家電量販店で勧誘を受け、当初予定していなかった通信会社と契約、契約後、事実と異なる情報で勧誘されていたことが発覚、元に戻したい、という事例が紹介されています。資料17-1-3の電気通信消費者支援連絡会における意見交換の結果でも同じような意見が出ていますが、ここ1年から半年ぐらい前から、家電量販店でのMNO間のポートイン争いが激化しています。量販店では、携帯コーナーだけでなく、白物家電、黒物家電コーナーでMNOからの派遣社員等が徘徊しています。私も大手家電量販店の洗濯機売り場で、某キャリアのはっぴを着た人にMNPを勧められました。

量販ポイントを付与しますよと。こういった不意打ち的な売り方が常態化しています。この売り方は出張販売と同様、より丁寧な説明が求められるのではないかと考えています。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。いずれの点も非常に重要なポイントですので、今後少し検討を加えていく必要があるかと思えます。

続きまして石田さん、どうぞ御発言お願いします。

**【石田構成員】** 全相協の石田です。よろしくお願いいたします。3点あります。

資料17-1-1の4ページで、ケーブルテレビインターネットが増加しています。それを踏まえ、ケーブルテレビについても全体的に見ていくことが必要だと思ったところですが、41ページの速度に関しては、ケーブルテレビのインターネットについては取り上げられていなかったの、今後に向けては、ケーブルテレビインターネットも含めてもいいのではないかと思います。

あと、15ページ、MVNOの一番発生要因に関して、契約解除の事例の事例のところにもありますように、手数料がかからないと思ったというような事例が突出しています。現在、MNOでは違約金がかからないということで、MVNOについても同様と誤解している方もいらっしゃるのではないかと思いますので、違約金とか期間拘束の問題は説明をしっかりといただきたいということと、表示もしていただきたいと思いました。

あと26ページ、独立系事業者から卸を受けているというその他の割合がいつも問題になっているかと思います。こちらについては何らかの対応をとということで、FVNO委員会さんから、アウトサイダーについても勧誘のマニュアルを渡すという対応を取っているとお話を伺ったこともありますが増加しているということなので、やはり独立系事業者の方からも、何らかの対応をお願いするというようなことも必要なのではないかと思います。ここの部分が減らないと、苦情は減っていかないのではないかと思います。

以上です。

**【新美主査】** 最後の点はなかなか微妙な問題を含んでおりますので、その辺については今後しっかり議論していく必要があるだろうと思えます。ありがとうございます。

続きまして、森さん、どうぞ御発言お願いします。

**【森主査代理】** 御説明ありがとうございます。2点ありまして、全体的なことですが、2ページ、毎年申し上げていることながら、全体の数字は、重要なことだと思えますので、目に見えて減っているのは大変いいことだと思えます。ただ、気になること

として、P I O-N E Tが増えて総務省が減っているということについてこれがちょっとだけ気になるところなので、もし何か説明の仮説がありましたら教えていただきたいと思います。

2点目ですが、15ページのMVNO発生要因について、上位が、激変に近い変わり方をしていますが、これにつきましても、理由があれば御説明をいただければと思います。

以上です。よろしくお願いします。

**【新美主査】** ありがとうございます。これは事務局へのお尋ねですので、データについての指摘点につきまして御説明がありましたら、よろしくお願いします。

**【安西消費者契約適正化推進室長】** 森先生、御質問ありがとうございます。

まず、1点目の2ページ目のP I O-N E Tが増えて総務省が減っているところなんです。こちら、P I O-N E Tのほうでは、大手電話会社を名のる不審な電話が入っているということを聞いております。今回、全国の消費生活センターに寄せられている消費生活相談全体の総件数が、2023年度は90.9万件と、2022年度から大体3.3万件増加しています。通信分野の苦情件数の増加に関してもそれが一因として考えられるところでございます。こちらに関しては、はっきりと確認できているところではないので、引き続き状況について注視していきたいと考えております。

**【森主査代理】** ありがとうございます。不審な電話、ちょっと思いつきですが特殊詐欺の最初がMNOからというパターンがあると伺ったことがありますので、もしかしたらそれ関係かもしれないと思いました。質問2点目の、MVNOのほうはいかがでしょうか。

**【安西消費者契約適正化推進室長】** 申し訳ございませんが、今回、その分析ができてないため、改めて確認させていただければと思います。

**【森主査代理】** 分かりました。ありがとうございます。

**【新美主査】** 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】** 主婦連合会の木村です。御説明ありがとうございます。全体的に感じることは、高齢者の苦情が増えていることと、あと契約解除の苦情が多いということです。

1点目の高齢者について、当たり前ですが、利用者は年を取ってきますので、これまでのように高齢者は使っていなかったから分からないというのではなくて、使っている方がどんどん高齢化していくという視点が必要で、ここで私がいつも思うのは、利用者というのは、これまで使っていたことはよく覚えている一方、改良等の変更した点についてはな

かなか順応できないところがあります。そのような傾向を考慮すると、苦情は今後も発生していくのではないかということを感じました。だから、利用者は全く分からないわけではないけれども、今後もまた、そういった意味で苦情が出てくるのではないかというのを、御報告を聞いていて思いました。

2点目は契約解除についてですが、これまでどのような通信サービスを利用するのがいいのかということで、消費者から見ると自由に選択できるということを求めて、私も意見させていただいておりました。いろいろなサービスを自分で選択できるということは大変いいことですが、選択するために、今までの契約を解除したり新しく契約したりしなければいけないというところで、契約解除が分かりにくいということは、今後検討していく余地があると思います。支払い内容や条件などは、契約のときに説明していただいて理解したつもりでも時間がたつと分からなくなってしまうとか確認したいということがあると思いますので、苦情減少のためには金額や支払い時期、契約内容についてどうしたら利用者が確認しやすいかということを視点に置いて、例えばネットで確認できる、書類で確認できるというような対応を御検討いただければ、少し苦情が減るのではないかと感じました。

利用料金については、手数料に加えて、消費税込みかどうかなど利用者が誤解しないように表示していただくことが必要だと思います。また、解約のときに、金額がどのくらいかかるのか、いつ支払うのかということを示していただくことが重要だと思います。カード支払いにおいては、引き落としまでのタイムラグが発生しますので、その点につきましてもご配慮いただければ苦情が少しは減るのではないかと思います。

あと、物価高騰で、よくファイナンシャルプランナーの方が通信料金を見直しましょうとアドバイスされることが多くなっています。そうすると、契約の解除や新規契約が増えるかと思いますが今後、苦情相談が増加することがないようにお願いしたいと思います。

以上です。

**【新美主査】**      ありがとうございました。

それでは、続いて黒坂さん、どうぞ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。私もコメントでございます。

まず、全体の傾向として、MVNOが若干増えてはいるものの、おおむね減少傾向にあるというふうに見えます。CATVさんも微増というぐらいだと思いますけれども、全体として減少しています。基本的にはこれまでの取組が一定の効果を表してきているということだと思いますので、歓迎すべき状況ではあると思いますし、引き続き事業者

の皆様、総務省の皆様には取組を続けていただければと思っています。

少し細かく見ていくべきところで言うと、先ほど森先生もおっしゃっていたかと思いますが、すけれども、MVNO、13ページ目のところ、苦情相談の要因となったチャネルが「電話勧誘」が1位になっています。前年度は「オンライン契約」が1位だったため気になるところでもありますので、少しこの辺り、状況を注視する必要があると考えております。MVNOは非常に競争が激しい世界でもありますので、商材の設計もさることながら、売り方が非常に、今後より多様化すると同時に複雑化していく可能性があるところだと思っています。御留意いただければと思います。

あと、FTTHについては、総数が下がっているのですが、なかなか難しい領域だったものが、少しずつ状況はよくなっているのかなと思います。しかしながら、やはり苦情の要因となったチャネルが相変わらず「電話勧誘」が多く、さらに増えていますまた、苦情の項目が「勧められて新規事業者変更」、その次が「解約」という、この辺りもおおむね変わっていない。つまり、総数は減ってはいるものの、問題の構造はあまり大きく変わっていないというところが見えると思います。いろいろなことを、事業者の方々手を尽くしてくださっているとは思いますが、やはり構造的な問題があるので難しいとは思いつつも、引き続き少し注意深く、事業者の皆様にもスクリプトの徹底等改めて御検討いただくことが必要だと考えております。

私から以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。

続きまして、森さん、再度御質問ということですので。どうぞ。

**【森主査代理】** ありがとうございます。高齢者についてお聞きしたいんですけども、高齢者、まとめていただいてありがとうございます。これをどう見るかということなんですけど、括弧内が前年度比。そうすると、増えているということなんですかね。微妙にFTTHは増えていて、利用動向での比率としては減っていて、苦情は増えているということですね。私、何が申し上げたかったかということ、前年度比との関係で苦情が増えているというのは分かったんですが、本当に高齢者部分の苦情が顕著に高いと言えるのかなというのは、人口比みたいなこととの関係でどうなんだろうと思ったわけでございます。また、もし整理できたら申し上げようと思います。大変失礼しました。

**【新美主査】** ありがとうございます。高齢者の苦情については、さらに詳細に分析する必要があろうかというのは私も同感ですので、その点、事務局で今後どういう調査をす

るのかを検討いただければと思います。

続きまして、近藤さん、どうぞ御発言ください。

【近藤構成員】 近藤でございます。先ほどの、木村さんの利用者が高齢化するというご指摘に関して、非常にそのとおりだと思いましたが、若い人のように、気軽に身近に相談できる人のいない高齢者は、どうしても電話相談等に苦情を寄せざるを得ません。また、間もなく75歳以上が800万人になる日本でございます。今認知症が非常に広がっているため、高齢者の分析についての調査を取るときに、相手が認知症であるかもしれないことも踏まえて、今後の苦情を取っていただけるようになさったらどうかと、ずっと高齢者の支援をしているボランティアの立場から思います。その辺りは今後十分に検討する余地があるのではないかと、苦情相談の内容という点で申し上げておきたいと思えます。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。まだ議題1については御意見、御質問あるかと思いますが、時間の都合もございますので、これくらいで打ち切りたいと思えます。後でまた、事務局に追加質問を出していただければと思います。

## 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 岩沢オブザーバー】 （資料17-2-1に基づき説明）

【全携協 瀧澤オブザーバー】 （資料17-2-2に基づき説明）

【MVNO委員会 井原オブザーバー】 （資料17-2-3に基づき説明）

【FVNO委員会 岡本オブザーバー】 （資料17-2-4に基づき説明）

【JAIPA 石前オブザーバー】 （資料17-2-5に基づき説明）

【CATV連盟 吉田オブザーバー】 （資料17-2-6に基づき説明）

【佐藤消費者契約適正化推進室課長補佐】 （資料17-2-7に基づき説明）

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、これまでの各事業者団体の皆様及び事務局からの説明、発表に関しまして、御質問、コメントがございましたら発言をよろしく申し上げます。

それでは、市川さん、どうぞ御発言をお願いします。

【市川構成員】 東京大学、市川でございます。御説明等ありがとうございます。私か

らはコメントを2点です。1点目は、テレコムサービス協会のMVNO委員会様につきまして、オンラインの先ほどの全体状況のところでも苦情の推移が映っているところがありましたけれど、その中でおそらく今、MVNO委員会様の取組が一番大変なところだと思うのですが、各社これまでどおり、回答をきちんとそろえていただいて、ここが行われていない、行われているときちんと見せていただいています。取組の推移を示していただいているということが、全体の解約手続のオンライン化が確実に進む等のことにつながっていると思います。自主規制の対応というのが、実は一番大変だと思いますので、このようにどのように進んでいるかということをお示しいただけていることを、まずテークノートすべきと思い、申し上げました。

もう1点、同じところになりますけれども、速度について、こちらもまた今年度も続けていただけると、参加事業者の御説明をいただいております。先ほどの全体の説明で、資料番号は17-1-1だと思いますが、41ページにMVNOさんの速度苦情等、経年で言いますと大幅に減ってきている方向できちんと対応されておきまして、やはりこのように進めていただいていることが苦情の減少につながっていると、もうこれで2年連続で下がっておりますので、そう言って間違いのないと思います。このような形で自主的に見せて、実際に減少の中身に反映されていくことはとてもよいことですし、何よりMVNOさんのようにおそらく、いわゆる業界を明確につかまえるのが一番大変な領域でこういうふうに進められていることは、とても有意義なことだと思いますので、コメントさせていただきました。

以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。業界の取組について積極的な評価をいただきました。さらにこういったことを進めていただきたいという御要望も中にあると思いますので、非常に貴重なコメントだと思います。森さん、どうぞ御発言をお願いします。

**【森主査代理】** 御説明ありがとうございました。私も市川先生と同じなんですけれども、やはりテレサ協MVNO委員会さんの御説明の中で、これまで個社別ではなかった部分を個社別でお示しいただきました。やはり、そうでないとフェアではないと思いますし、それぞれの皆様がどうされているのか全く分からないということになりますので、自主的取組は個社別にはっきりとお示しいただくのが、いろんな意味でいいのではないかと思います。この点については、前年度ぐらいまで、お願いをしてきたところでしたので、御対応いただいて誠にありがとうございました。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

続きまして、中央大学の西村さん、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。御説明ありがとうございました。各社様においては、先ほど市川先生、森先生からも御指摘のとおり、きちんと個社別、そして詳細な対応状況も示していただいたかと思っております。

私からは1点、MVNO委員会様に質問といたしますか、お伺いさせていただきたい点がございます。例えば、資料13枚目で青少年フィルタリングの御対応状況を示していただきました。それ以外の箇所においても、様々な形で利用率向上に向けた取組等が行われておりますし、後ほど事務局からも説明をいただくような実地調査において、青少年フィルタリングの御対応も結果として出ております。質問が、この対応状況で「なし」とした11社への対応、MVNO委員会様自身の今後対応するような促しは行っていくものなのでしょうかという質問でございます。よろしくお願いたします。

【井原オブザーバー】 MVNO委員会、井原でございます。御質問ありがとうございます。この点につきましては四半期ごとに、まず、MVNOではフィルタリングの独自ガイドラインを策定させていただいておまして、その中にはフィルタリングサービスに関してはデフォルトオンのほうが望ましいとさせていただいております。この履行状況につきまして、四半期ごとに各社から対応状況等をヒアリングさせていただいておりますので、そちらもまとめをさせていただいた上で、毎回四半期ごとにMVNO各社へも共有させていただいているところでございますので、引き続き対応いただけるように委員会としては進めていきたいと思っておりますので、よろしくお願いたします。

【新美主査】 ありがとうございます。

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】 長田です。ありがとうございます。同じくMVNO委員会さんに教えていただきたいんですけど、10ページで、細かい質問になってしまって恐縮なんですけれども、これを拝見すると、大分たくさんの会社が店舗で契約はできるけれども、解約手続は店舗はできないというところはかなりあると思まして、店舗で契約してそこで解約ができないのはかなりユーザーにとっては不便だし、どうしてかなというのが思ったのと、一番下のところのSORAシム株式会社さんが契約が全部バツになっているんですけれども、そうすると、この会社の場合はどこで契約をすればいいのかなというのを教えていた

だければと思いました。

以上です。

**【井原オブザーバー】** MVNO委員会、井原でございます。御質問ありがとうございます。まず、MVNOの場合、基本的には店舗を持っていないところがほとんどでございます。ただ、店舗契約ができるところにつきましては、例えば家電量販等で、代理店として契約手続を行っていただいている場合が多いということになりますので、その場合、契約手続だけで、解約等のお客様情報を扱うことは恐らくないということで、ここ、確認はしてないんですけど、恐らく店頭での解約手続はバツと。一方で丸がついている事業者につきましては、自社で店舗展開をされている事業者になりますので、その違いがあると御理解いただければと思います。

SORAシム様の件は、最後に、備考欄に書いているんですけど、現在、契約の新規活動停止等されていることもありまして、バツとされているということでございます。

以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。ほかに御質問、御意見ございませんでしょうか。

それでは、議題2については以上とさせていただきます。

### 3. 実地調査の主な結果（MNO・MVNO・FTTH）

**【安西消費者契約適正化推進室長】** （資料17-3に基づき説明）

**【新美主査】** 御説明ありがとうございました。それでは、議題3につきまして、御質問、コメントございましたら御発言をお願いしたいと思います。いかがでしょうか。

それでは、石田さん、どうぞ御発言ください。

**【石田構成員】** 石田です。実地調査の結果の御報告ありがとうございます。気になりましたのがMVNOサービスのところの説明をされてないところで、通信容量の上限利用時の制限とか期間拘束、期間拘束がある場合の諸費用とか違約金とかありましたけれども、違約金のことが説明されていないというのが、先ほどの議題1で気になるというところでお話しさせていただいたんですけども、ここでも説明されていないようなことがありましたので、気になりました。総務省から情報提供して対応をお願いしたいと思います。

す。

あと、F T T Hサービスの实地調査のところ、21ページです。通信速度については、今皆さん、在宅でお仕事というようなこともあって、かなり気にされているということが多いと思います。ですので、ここはベストエフォートについて説明がなかったという項目が悪化しているということなんですけれども、ベストエフォートについてはぜひきちんと説明していただきたいと思いますし、プランによって速度が違うということもある速度については、今後に向けてもかなりしっかり説明していただく必要があると思いましたので、総務省からも各事業者様に情報提供をして、説明をしっかりしていただきたいと思ました。

以上です。

**【新美主査】** コメント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木村さん、どうぞ御発言お願いします。

**【木村構成員】** 木村です。説明が不足していたというところは、私も大変重要だと思っております。例えば6ページのMNOサービスのところで、契約解除した場合の端末残債の支払いについて説明がなかった例が18%から48%になったというところを見ましても、利用者目線に立った説明をしていただくことが重要であると思います。そういう意味でも、こういった覆面調査は今後も引き続き実行していただければと思いますので、どうぞよろしく願いいたします。

**【新美主査】** ありがとうございます。今の木村さんの発言を受けて申し上げますと、契約の終了時の精算というのは常に大きな問題を含むものですから、その辺の説明はもう少し丁寧にしないといけないのかなと私も思います。契約の解消に当たって、どういうことで精算するのか、定型的なものがあれば、ちゃんと説明したほうがいいだろうと思います。この御指摘、非常に貴重だと思います。

まだ後ほど御質問、コメントがございましたら事務局に出していただけたらと思います。

#### 4. 2023年度の評価・総括（案）

**【安西消費者契約適正化推進室長】** （資料17-4に基づき説明）

【新美主査】 説明ありがとうございました。それでは、議題4について御質問、コメントございましたら御発言をお願いします。それでは、石田さん、御発言をお願いします。

【石田構成員】 方向性としては、この内容でよいかと思います。その中で、F T T Hサービスについて、F T T Hサービスの電話勧誘が相変わらず高い割合を占めているという形になっていますが、相談の現場からも、電話勧誘で苦情になっている相談については、事前に説明書面を送って、その書面に基づいて説明するといった法律で規定された内容が守られていない相談が多いと思いますので、この点につきましては、T C Aさんとテレコムサービス協会さんのF V N O委員会さんのほうでぜひ徹底していただきたいと思います。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。確かに電話勧誘についての事前の書面送付は重要ですので、これは強調していただきたい要望だと捉えます。ほかに御発言ございましたら、どうぞお願いします。いかがでしょうか。

森さん、どうぞ御発言をお願いします。

【森主査代理】 ありがとうございます。既にご書いていただいていることですので申し上げるまでもないんですが、3ページ、報告書の概要欄として、主な指摘事項におまとめいただきました個人の販売代理店について、この問題はやはり非常に大きい問題かと思っております。そういう趣旨でここにもちゃんと書いていただいたんだと思いますけれども、販売代理店の実態を把握していただかないといけないと思っています。

番号制度においても、末端において番号が悪用されると犯罪利用されるという問題がありまして、現在、制度的な検討を進めているところです。具体的には、これも番号を卸すわけですが、その卸先、下に行けば行くほど問題が発生してくるということです。こちらは回線の話で番号のことではありませんし、また、卸しているわけではなくて販売代理の関係にあるわけですが、下に行くほど把握が難しくなって、あまりよくないことに使われるという問題については似ているところがあります。そのため、対応としては、番号制度において卸し方について問題にしているように、ここでも販売代理店への代理権の授与の連鎖について、上から下に、あなたを私の代理人にしますというデリゲーションについてどういうふうにしていくのかという問題があるだろうと思います。

一方で、それは授権するほうの責任であって、他方でそれは授権を受けるほうの資格とか手続や要件という話になるかと思いますが、やはり末端に行くに従ってコントロールが難しくなって、いろいろ生じてくる問題をどう解決していくかにつきまして、基本的な考

え方としては、卸すといえますか、ここでは販売代理権の授与ですが、販売代理権の授与をどう規制していくのかということが中心になろうかと思えます。そのような観点で、問題のある個人の販売代理店にどのように授権がどこからなされたのかということも御注意いただいて、実態把握をしていただければいいかなと思っております。

**【新美主査】** ありがとうございます。今の森さんの御発言、法律家としては非常に重要な点を示していると思えますので、今後より一層丁寧な分析をしていかなければならないと感じました。この点については、また別の機会に議論をさせていただきたいと思えますが、非常に重要な問題だと思えます。

それでは、御議論ありがとうございました。皆様からの意見を伺いますと、2023年度モニタリングの評価・総括（案）につきましては、格別に修正すべきである点はなかったと思えますので、案のとおりに取りまとめたいと存じます。いただいたコメントについては、さらに精査していきたいということで取扱いをさせていただきたいと思えます本日の議事はここまでにしたいと存じます。