

消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（第18回）／

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第63回）合同会合

令和7年3月4日

1. FTTHに関する苦情の動向（報告書2024フォローアップ）

【前田消費者契約適正化推進室課長補佐】（資料18-1に基づき説明）

【西村構成員】 中央大学の西村でございます。

1点、6枚目のヒアリングの実施について、一つ追加的な質問事項を希望いたします。といいますのも、今回詳細な形で苦情相談の傾向をまとめていただきましたが、特に4枚目、それから5枚目を見ていきますと、これまでの取組と実態が少々伴っていない実情を確認することができるのではないかと感じておりますし、特に4枚目のところで、赤で囲っていただいております法令上の禁止行為に当たると思われる苦情相談というものも非常に憂慮すべきことだと思っております。

つまり、追加質問事項といたしましては、このような実態が伴っていない実情に対して、事業者様それぞれどのような解釈が考えられるのかというお考えもぜひ伺いできればと思っております。

以上でございます。

【前田消費者契約適正化推進室課長補佐】 御意見ありがとうございます。そのようにヒアリング事項に追加させていただきます。

【新美主査】 よろしく申し上げます。

【石田構成員】 全相協の石田です。

西村先生と同じようなことなんですけれども、追加の質問のところに、各社様は苦情が入っているということは認識されていると思うので、自社としての苦情に至った主な原因はどのようなことなのかということも聞いていただければと思いました。

【新美主査】 この点につきましても、事務局のほうで追加について御検討いただくということにしたいと思っております。

【森主査代理】 今回、資料は決して多くなかったんですけど、やはりお示しいただいた内容としては、西村先生の御指摘のとおり、よくなってないということと、実態と対策が乖離しているということ。そして、上位に集中しているということですね。上位10社が過半を占めているということですので、やはり、ちゃんとされているところとそうでないところとなってしまっているのかと思います。ですので、今後は絶対数が、全体の合計数が減らないという前提ではありますけれども、その上位について公表するというのを考えていく時期に来ているんじゃないかと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。貴重なコメントだと思います。

私も皆さんの御指摘にそのまま同感なんですけど、やっぱり電話勧誘というのはあまりにも口約束だけで契約が成立しますという、一種のドグマに左右され過ぎていると思いますので、本当に口約束だけでいいのかという根本から議論しないとまずいのかなという問題意識を持って伺っておりました。

【木村構成員】 主婦連合会の木村です。

今、新美先生もおっしゃっていましたが、電話勧誘が物すごく苦情が多いということを見ると、やはり内容をきちんと利用者が理解できていないんじゃないか。また、事業者さんも、これは故意なのか故意ではないのか分からないですけども、自分の都合のいいように勧誘しているのではないかと思いますので、今回のヒアリングは本当にきちんと行っていくべきだと思いますし、皆さんのおっしゃるとおり、こんなに法令違反と思われるものがあるという実態をきちんと公表していくことが重要だと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、この件に対しては、今言ったような問題意識で今後さらに検討していきたいと思いますので、さらにモニタリングの中身をアップグレードして進めていきたいと思えます。どうもありがとうございました。

## 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 18-2-1 に基づき説明）

【全携協 瀧澤オブザーバー】(資料 18-2-2 に基づき説明)

【テレサ協 MVNO 委員会 井原オブザーバー】(資料 18-2-3 に基づき説明)

【テレサ協 FVNO 委員会 岡本オブザーバー】(資料 18-2-4 に基づき説明)

【JAIPA 石前オブザーバー】(資料 18-2-5 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 18-2-6 に基づき説明)

【瀬島消費者契約適正化調整官】(資料 18-2-7 に基づき説明)

【平野構成員】 中央大学、平野でございます。最後の事務局殿の対応状況のスライドの7ページ目を上げていただきたいんですが、電話勧誘の件ですよね。FVNO委員会殿の今回の発表において、右側のような対策打っていると。けども、苦情が非常に多いというような話も初めのほうのスライドでありましたと。そうすると、ちょっと純粋な疑問は、これだけ対策を打っても効果が上がらないのか。または、苦情が多くなってきて、右の対策を打って、その効果はこれから分かってくるという話なのか。一体どちらでしょうかねという話を伺いたいんですが、これFVNO委員会殿ですかね。どちらかの御回答をいただきたいんですが。

以上でございます。

【テレサ協 FVNO 委員会 岡本オブザーバー】 FVNO委員会、岡本です。御質問ありがとうございます。細かくいろいろな対策を各社で行っておりますけれども、FVNO委員会の加盟事業者の苦情件数というのは2017年から2023年で半減しております、これらの対策が効果が出ているのかなと感じているところでございます。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

他の事業者団体の方で補足があれば、どうぞお願いします。ないようでしたら、FVNO委員会の回答で代表させていただくということにしたいと思います。

【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。様々な対策をされていて、効果がそれなりに出ているということは理解いたしました。その上で質問ですけれども、高齢者への対応で、今後、高齢者がどんどん増加していくということで、対応をそれぞれされていると思いますが、家族がいない場合は、例えば同居なり別居なりで家族がいる場合は連絡すればいいんですけれども、家族がいない人への対応、今後はその

ような方が増えてくると思うので、どうされる予定なのかということと、あと昨今、カスタマーハラメントが問題になっていると思いますが、それについてどのように対応されるのかということをお教えいただけますでしょうか。お伺いしたいのは、代表してTCAさんと全携協さんをお願いいたします。よろしくお願いいたします。

【TCA 岩沢オブザーバー】 電気通信事業者協会、岩沢です。御質問ありがとうございます。

まず、高齢者の対応のところ、TCAの自主基準としては、高齢者を80歳以上、65歳以上という形で分けさせていただいておりますが、やはり家族がおられない方等々、状況があるかと思えます。ここについては、TCA会員会社各社の柔軟な判断で対応させていただくということになるかなと思えます。ここで一律でこういったルールでやっていますということは御回答することができないんですが、柔軟に対応しているということかと思っております。

また、カスハラに関しましては、大きな問題だと思っております。ここについては、関係する電気通信事業者以外も含めて、例えば全携協さんですとか、そういったところと連携しながら、対応を考えていくといったことかと思っております。

以上です。

【全携協 瀧澤オブザーバー】 全携協の瀧澤です。御質問ありがとうございます。

前段の高齢者につきましては、今、TCAさんから御回答いただいたとおりになります。

カスハラにつきましては、まさに全携協がハブとなって、MNOキャリアさんと一緒に合同会合を定期的で開催しております、もう丸2年実施しております。そこで業界横断なども作り、一社一社ではなく、業界全体として統一的な取組をしようということで今まで進めてまいりました。特に気をつけなければいけないとマニュアルの一番最初に書いているのは、自分一人の判断でカスハラと決めつけてはいけませんというところです。正当なクレームはしっかりと真摯に対応する必要がありますので、上司等と相談して、これが本当にカスハラなのかどうかというのは、決めつけではなく、複数で判断するということを求めていますし、また、一方でかなり心身にストレスを感じていますので、スタッフ・クルーにおきましては、一人で抱え込まずに、まず複数人で対応するとか、そういうところもマニュアルのほうでは指示しているところになります。

以上です。

【木村構成員】 高齢者の問題にしても、カスハラにしても、今後ますます重要になっ

てきますし、認知症の高齢者の問題も今後増えてくるのではないかと懸念しておりますので、ぜひ御対応よろしく願いいたします。

**【石田構成員】** 石田です。よろしく申し上げます。私も木村さんと同じ意見で、高齢者対応は皆様行っただいただいているということで、引き続きでお願いしたいと思っております。

1つ、MVNOさんのところで、トラブルの項目の、細かいヒアリングを行っていただいている、11ページのところでは、速度の問題が苦情になっていたかと思うんですけども、現在、参考実効速度計測は、1社だけがホームページにアップしているということでしたので、できるだけ実効速度を測ってアップするような対応をお願いしたいと思いました。それと、JAIPAさんでは解約忘れが減少しているということでしたので、引き続きで対応をお願いしたいと思います。

**【新美主査】** 分かりました。石田構成員の、これは要望ということで、事業者の皆さん、よろしく申し上げます。

**【森主査代理】** 2点ありまして、1つは最初に平野先生から御意見のあった点なんですけれども、FVNO委員会さんのお答えで明らかになったことは、全体としての苦情件数は減っていないけれども、加盟事業者に関しては半減しているというお話だったと思います。これは非常に重要なことで、要するに、このような自主的取組が効果を上げている一方で、その効果を食い潰すクレームが非加盟のところによって生じているということです。つまり、自主的取組自体は効果を上げていますけれども、全体数には貢献できていない。全体数自体は、加盟事業者さん以外のところで増えているということですので、これは、この対策が、こちらでは部分的に効果が上がっているんですけども、全体としては効果が上がっておらず、ある意味でコストをかけずに、苦情が出てもいいと思っているブラックな人たちが幅をきかせているということになっていきますので、そうなってきますと、これは法規制を考えないと、自主規制では苦情の全体数は決して減ってこない状況になっているということなのではないかと思いました。それが1点目です。

2点目は細かいことなんですけども、いろんところで書式の話とか、標準ペーパーの話とか、そういうものが出ていたと思います。視認性を上げるということですね。引き合いに出して申し訳ないですが、FVNO委員会さんの御説明でも、11ページですかね、

標準ペーパーのことが出ていまして、実施されている事業者さんもいらっしゃるということでしたけれども、そういうものは、事業者さんごとにとりよりは、やはり事業者団体の機能が最もよく発揮される場所かと思っておりますので、個別の事業者さんではなく、事業者団体としてお作りいただいで、アップデートをしていただくのがいいのではないかと。これは別にこちらだけということではなくて、たまたま具体例として挙げさせていただきますけれども、そのように感じました。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。非常に貴重なコメントがありまして、私も議論の中に入りたいなと思っておりました。特に前者の点、アウトサイダーに対してどうしたらいいのかというのは、これは事業者団体さんではどうしようもないので、やはり総務省がどう対応をするのかというのは非常に重要な問題の投げかけだと思っておりますので、今後議論を重ねていきたいと思っております。

それでは、どうもありがとうございます。議題2につきましては以上とさせていただきます。

### 3. 利用者アンケートの結果

**【瀬島消費者契約適正化調整官】**（資料 18-3 に基づき説明）

**【長田構成員】** ちょっと事務局に教えていただきたいと思っておりましたが、最後に御紹介いただいたアンケートの分析のところですが、FTTHの勧誘の中で、かかってきた営業電話から契約を受けたという方々の、分かりやすかったとか何かトラブルがあった、そこに特化した調査とか分析をされていらっしゃるのであれば教えていただきたいと思っておいて、1 番目の議題にも参考になるのではないかなと思っておりました。

**【瀬島消費者契約適正化調整官】** 事務局でございます。47 ページにウェブ以外で契約した回答者の契約チャンネルごとの割合ということですが、下から4 目です。

**【長田構成員】** そこは拝見して、この方たちに特化して分析はされていらっしゃるかどうかというのを教えていただきたい。

**【瀬島消費者契約適正化調整官】** そういった意味では、現時点でその分析までは行っ

ていないところでございます。少し数が少なくなっているところでございますので、統計的な結果が取れるかどうかは分かりませんが、中を見てみたいと思います。ありがとうございます。

【長田構成員】 相談にまで行った方々の分析が、最初のところでいろいろ課題があるということを示されていて、今度ヒアリングもあると思うのですが、こういうアンケート調査の結果の中でも何か傾向が見られればいいのかと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。その点は今後ともぜひ留意しながらお願いします。

【木村構成員】 御説明よく分かりました。やはりウェブでの申込みというのは、慣れないとなかなか難しいところもあるのかなと思ひまして、例えば41ページで、ウェブの契約を今後また積極的に利用すると思う人が過半数を超えていますが、迷っているということは、やはりウェブのやり方が分かりにくいとか、何か問題点があるのかと思いますので、そういったところを詰めていくことが必要ではないかと。

あと、以前、発言したことがあるのですが、やはりウェブだと契約内容をどう残すかということで、書面を送ってもらっているということもありましたけれども、マイページの充実等、ウェブ契約でのいろいろな対応が今後ますます求められて、なおかつ利用者が利用しやすいものでないとなかなかウェブ申込みは進まないのではないのかと感じました。

ということで、より分かりやすい方法でウェブ申込みができるようになってほしいと思いました。

以上です。

【石田構成員】 気になりました箇所が2か所ほどありまして、一つは13ページで、端末購入の有無及び端末価格ということで見ているところでは、端末は購入していないという割合がウェブでは50%以上ですし、ウェブ以外でも40.8%、35.4%と出ているのですが、一方で15ページで、契約した事業者さんの周波数帯によっては、使用できない端末があることを契約前に知っていましたかというところが、半数以上知らなかったというのは、問題かなと思います。周波数帯によって使用できない端末があるということを周知していかなければいけないと思いました。

それとあと、その上の14ページですけれども、あまり多くはないのですが、端末購入サポートプログラムの加入を分からないと答えている方が十何%いらっしゃるということで、これは契約の重要なところで、2年で端末を返すかどうかによって金額が変わってくることで、2年後に苦情になってくるのではないかなと思ったところです。

こういった契約の重要な内容については、分からないという人がいないようにしなければいけないと思いました。

**【新美主査】** 重要な問題指摘をありがとうございます。多分この説明の中でどうするのかということの中身についての指摘になるかと思いますので、今後その辺は事業者の皆さんにも検討していただくことにしたいと思います。

**【黒坂構成員】** 黒坂です。

私から1点だけコメントですが、先ほどの木村さんのお話にも割と近いのですけれども、私もウェブについてでございます。

今回の様々な調査結果を見ると、正直申し上げて、まだウェブに対して、ウェブで契約をする、買うということについて、余りポジティブな評価を得られていないのではないかと感じました。それ自体、この検討会の枠組みの中で申し上げることではないのかもしれませんが、やはりウェブで様々なことができる、サービスを購入したり、あるいは様々な手続の変更ができるということそのもの自体は、消費者にとって非常にいいことであると私は思っておりますので、これをやはりより使いやすいものにする、あるいは「もうウェブでは使わないぞ、変更手続しないぞ」みたいなことにならないようにするために、やはりサービスの改善であるとか、そもそもウェブにおいて消費者がどのように振る舞うのかというようなことについて、電気通信事業者の皆様により深く御検討いただく必要があるのではないかと思います。

消費者行政というよりももっと手前のところで、消費者がそもそも使いやすい、理解しやすい、使ってみようという気持ちになるのはどういうことかというところではあるのですけれども、恐らく代理店とは違って、事業者の数が原則として少ない、つまり電気通信事業者の方が直販されるわけですから、何百社とはおらず4社に限られてしまうというところで、もしかすると切磋琢磨が働きにくいところがあるのかもしれないのですが、そこをぜひ、この道をちゃんと開いていただくことを前提として、引き続き御尽力いただけないかと。そうでないと、火が消えてしまうというのは、ある意味日本のDXが止まってし

まうようなところもありますので、引き続きここは、使ってもらうためにどうするか、その上で消費者保護の観点で適正なものは何なのかということをお原点回帰的に考えていただけないかと思いました。

完全な意見ですが、私からは以上です。

**【新美主査】** 大変貴重な御意見をありがとうございます。

便利な技術は得てして技術屋サイドの観点でしか開発しないというところがありますので、非常に示唆に富んだ御指摘だと思いますので、これは事業者の皆さん、ぜひ考えていただきたいというコメントとして受け止めさせていただきます。

**【石田構成員】** すみません、一つ忘れていたことがありまして、重要な初期契約解除（確認措置）についてのところで、アンケートの中ではそれが分からないかった、知らなかったがすごく多くて、29ページです。重要なことですし、ウェブの場合でもつながらなかつたら確認措置による解除もできる重要なことなんです。

初期契約解除もあるという重要なことがこれだけ分からなかったというのは問題かと思っていますので、この辺りは各事業者さんの工夫でしっかり皆さんにお知らせしていただきたいと思いました。

**【新美主査】** ありがとうございます。私もちょっとその辺は気になっていましたので、大変重要な御指摘ありがとうございます。

それでは、どうもありがとうございました。本日も大変熱心な御議論をいただき、また、重要な御指摘もいただきましたので、大きな成果が得られたと思います。今後の議論をさらに深めることになろうかと思っています。本日の議論はここまでということにしたいと存じます。

以上