

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第 65 回）

1 日時：令和 7 年 4 月 23 日（水）10：00～12：00

2 開催形式：W e b 会議

3 出席者

○構成員

新美主査、平野主査代理、石田構成員、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、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

大村電気通信事業部長、井上料金サービス課長、内藤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、久保田消費者契約適正化調整官

4 議事要旨

【新美主査】 ただいまから第 65 回の消費者保護ルールの在り方に関する検討会を開催したいと思います。

本日は、北構成員から、御都合のため御欠席との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、議事に入りたいと存じます。

まず議題（1）、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。T C A の消費者支援委員長の米田様から御報告をいただきたいと思います。

米田様、よろしくお願いいたします。

【T C A】 承知いたしました。皆様、おはようございます。本日、お時間いただきまして、ありがとうございます。

こちらの取組について、T C A の米田から本日御説明をさせていただければというふう

に思っております。よろしくお願いいたします。

まず、前回の会合において、構成員の皆様から様々な御意見を頂戴いたしました。この御意見を頂戴したことを受けて、T C Aとして、新たに議論の出発点に立ち返りまして取組の方向性について検討を行ってまいりましたので、本日はその検討につきまして御報告させていただければと思っております。

まず、過去、様々な議論を進めてまいりましたところ、MNO各社、適宜対応を続けてきましたけれども、いまだに利用者が理解をできていない状況というのが見受けられるというところをもちまして、利用者様の理解の向上につなげるためにどのような取組を検討していくのか、ここが議論の出発点だったと理解をしております。

前回、構成員の皆様からいただいた御意見につきまして検討を行ってまいりましたので、次のページから各種検討状況について御報告をさせていただければと思います。

まず、いただいた御意見としまして、帳票を分かりやすく改善してほしいという御意見を頂戴いたしました。こちらにつきまして、MNO各社におきましては、これまで様々な議論を行ってきたことを踏まえまして、書面を作成し説明を行ってきたところでございます。ただ、利用者様の理解の向上につきましては、MNO各社が継続して取り組むべき事項と認識しておりまして、これは帳票に限定せず、対応全体を捉えて対応するものと考えております。

前回、右下の「契約内容の再確認」というところについて御説明をさせていただいたところですが、今回は左下の「利用用途のヒアリング」につきまして、「更なる取組み」というところについて検討してまいりまして、こちらを通じて、対応全体について取り組んでいきたいと考えております。

次に頂戴した御意見としまして、店頭のヒアリングが利用者の目的に合っていないという御意見ですが、こちらにつきまして、対応前の利用用途の確認については、ヒアリングシート等を通じてお客様と対話をして、丁寧に進めているところでございます。

今回、その利用用途の把握に加えまして、新たにT C Aとして、前回会合での御意見を踏まえた宣言を実施することで、MNOの各社共通で利用用途を踏まえた対応の向上を図っていききたいと思っております。

そのT C Aとしての宣言の要素につきましては、こちらの案をイメージをしているところでございます。来店いただくお客様に対しましては、理解の向上を高めていくことを目的としまして、より目的や用途につきまして丁寧に確認し、御提案をさせていただくとい

うところでございます。

その利用用途の合致をしているということを十分に理解いただけるよう、お客様の知識や経験に配慮した対応を行っていきたいと思っております。

対応に当たりましては、こちらの一例に記載させていただいているような手法というものを活用していきたいと思っております。

T C Aの宣言の中身については、以上でございます。

次に頂戴した意見としましては、サマリペーパーの作成や、手書き等の独自の取組を行ってほしいという御意見を頂戴いたしました。

こちらについてのT C Aとしての考えですけれども、MNO各社におきましては、既に契約内容や料金をまとめた書面を交付しているところございまして、利用者理解の向上に資する各種情報が記載されている既存の書面をピックアップして、最後に再提示する運用の工夫というものを開始したいと思っております。

この再提示につきましては、率先して、もうできるところから実施しているところでございます。ただ、書面の再提示だけではなく、利用者様への伝え方の観点においても、引き続きT C A内でも事例を共有することを通じて、MNO各社の取組改善を継続的に図っていきたいと思っております。

今後につきましても、お客様の反応や苦情の動向を注視しまして、利用者様の理解向上につながるようなさらなる対応というものを引き続き検討していきたいと思っております。

こちらで、検討状況の御説明については一旦終わりという形になります。皆様から御意見頂戴できればと思います。

【新美主査】 米田さん、御説明どうもありがとうございました。

なお、ただいまの報告につきまして、本日欠席の北構成員からあらかじめコメントをいただいておりますので、事務局から読み上げをお願いしたいと思います。よろしくお願いします。

【前田消費者契約適正化推進室課長補佐】 ありがとうございます。事務局から、北先生からいただいているコメントを読み上げさせていただきます。

前回会合において、入り口でのお客様利用用途把握について、構成員から指摘したことに対し、新たにT C A宣言要素をお示しいただいたことに感謝申し上げます。今後、この宣言が販売現場においてどのように運用されるかを注視したいと思います。

前回会合において、複数の構成員からサマリペーパーの作成をお願いしたことに対し、

前回同様の回答であったことを大変残念に思います。前回の発言の繰り返しとなり恐縮ですが、現行の書面は枚数が多く、字が細かく、非常に分かりづらいため、ここからピックアップして再度説明されても理解が促進されるとは思えません。フォーマットは各社ばらばらでよいので、サマリペーパー 1 枚の作成を改めてお願いいたします。

なお、ショップスタッフにヒアリングしたところ、サマリペーパーがあるとありがたいという意見もいただきました。

その掲載項目といたしましては、最低限、費用に関わる以下の項目が含まれているものが望めます。初期費用とその内訳、月々の費用とその内訳、時間経過による変化、確認措置（8 日以内キャンセル）の説明。特に 8 日以降にキャンセルした場合に発生する費用と内訳。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、議題（1）についての質疑応答に入りたいと存じます。ただいまの御説明及び北さんのコメントを含めて、御発言御希望の方はチャット欄にてお知らせいただきたいと思います。どうぞよろしくお願いします。

まず平野さんから御発言をお願いします。

【平野主査代理】 中央大学の平野でございます。

今回の発表は、ちょっと画面を前に戻していただいて、ここですね。3 ページ目、右下と左下ですね。今回は左下の御説明でしたが、北さんのコメントの中にもありましたように、右下の契約内容についての意見というか質問でございます。

御承知のように、欧米では、契約書の内容が、「リーガリーズ」（“legalese”）といった法律家しか使わないような言葉を契約書で使うのをやめましょうと。「plain language 運動」といいますが、平易な言葉を使いましょうと。それに従って私の理解では、最近、日本の企業も、例えば昔は当事者のことを「甲」と「乙」と、「以下、甲・乙という」などということを言ってましたが、これが易しい言葉になってきたと。これをさらに改善していただいて、より消費者が分かりやすいような言葉で表現をしたりするというような改善を図るのも一つの手かなと思いますけど、これについてどのようにお考えかということをお答えいただければと思います。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、米田さん、どうぞ答えいただけたら

と思います。いかがでしょうか。

【T C A】 いただいた意見を踏まえて、今後検討してまいりたいというふうに思っております。ありがとうございます。

【新美主査】 では、御参考にしてください。それでは、平野さん、よろしいでしょうか。

【平野主査代理】 はい、了解しました。お願いします。

【新美主査】 では、続きまして長田さん、どうぞ御発言、お願いします。

【長田構成員】 長田です。御説明ありがとうございました。

御検討いただいたということはよかったなと思いますが、御検討いただいて、その宣言をしてくださるとか、これからも検討しますということをおっしゃっていただいたわけですが、それを受けて、MNO各社がどういうふうに具体化していったら、何が実現できたのかというところまできちんと見ていただくということが大切かなと思っています。各社も含めて、皆さんこういうことをやっていますという、いろいろなメニューはおありだと思いますけれども、それが実際に届いていないというところをきちんと認識していただいて、これからきちんと具体的に詰めていっ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。これは要望ということで、さらに詰めていただきたいということですね。

続いて木村さん、どうぞ御発言お願いします。

【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。

ヒアリングについては今後もこのようにきちんとしていただきたいと思います。

私は、そのサマリペーパーについてですが、先ほど北さんから御意見がありましたけれども、まずは早急に実施ということで、ピックアップは致し方ないのかなと思いますが、ただ、これで止まらずに、やはり利用者から分かりやすいものに改善を続けていただきたいと思いますというのは変わらないです。

例えば、ピックアップにするにしても、その中で重要なところに印をつけるなどの工夫をしていただきたいと思いますし、またサマリペーパーはT C Aが、重要事項のサンプル作成をして、各社が早急に組み込んでいただくことが必要ではないかと思っています。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、森さん、どうぞ。よろしくお願

ます。

【森構成員】 すみません、ありがとうございます。森です。

もう既に皆様から御意見ありましたとおりですが、適切な御提案をいただいているので、あとはしっかりと実施していただきますことをお願いいたします。

私、毎回同じことを申し上げて恐縮ですけれども、御説明についてどんどん改善されていっていると思いますし、これからもそうやって今回御提案のあったような方法でどんどん改善されていくと思います。ですので、かなりよくはなるとは思います、結局のところ、どんなに説明が行き届いていたとしても、説明される内容が難しかったら、やはり分からないということはあろうかと思しますので、何と言うんでしょう、若干高めのお願いではありますけれども、やはりそのパッケージを分かりやすくしていただくということにもちよっと御留意をいただければと思います。

これは、どのように利用者に訴求していくかということは、それこそ工夫のしどころというか、ある意味、競争の中心的なところなので、そんな分かりやすく工夫なくできるかという御意見もあろうかと思いますが、やはり説明を洗練させても、もともと内容が分かりにくければ分かりにくいと。これは動かない話だと思いますので、そのパッケージの平易化ということにも御留意いただきますといいかなと思っております。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは石田さん、どうぞ御発言よろしく願いします。

【石田構成員】 石田です。よろしくお願いいたします。

今回、応対全体を考えるとということで、入り口のところが入ったのはとてもいいと思います。

ここで問題なのが、やはり利用者のヒアリングですけれども、その方がどういうニーズを持っているかということをしっかり聞き取っていただいて、ヒアリングシートをつくって、最終ですね、契約内容の再確認は既に一枚物をつくっていると書いてあったところですが、それと照らし合わせて、最初のニーズのところ、消費者の方が求めたものが最終的に最後のサマリペーパーの中に反映されているかどうかというあたりが一番問題なのかと思います。

ですので、どういうニーズかということをお願いいただいて、最後、この内容で大丈夫ですかというあたりをサマリペーパー、最後のまとめのペーパーです、一枚物のペー

パーのところで確認していただくということをしっかりとさせていただきたいと思います。

そのような御対応をとっていただけるということですので、今後について、また相談が入るかどうかというあたりを見ていきたいと思います。よろしくお願いいたします。

【新美主査】 ありがとうございます。ほかに御発言御希望の方はいらっしゃいませんでしょうか。よろしいでしょうか。

TCAさんの改善努力については、皆さんそれなりに評価していると思いますが、なお改善の余地があるのではないかとということで御要望いただいたと思いますので、その辺、ぜひ御参考にしていただきたいと思います。

それから、これは私のこれまでのコミュニケーション論を学んできた者としての感想ですけれども、これは極めてプラグマティックな発想ですが、どれだけ頑張っても 100%のユーザーがその内容について理解できるということはないと思います。

これが1回きりの契約の場合でしたら、1回契約の拘束力をどこまで認めるのかという議論になるのですが、継続的契約の場合には、これは主として one month notice みたいなもので、途中でもうやめましょうということを自由にできるようにして、紛争を回避するというのが通例になっていると思うんです。家屋などを借りるときも、事前に1か月前に通告すればいつでも解除できるというのが継続的契約の場合は通例になっていますので、そういうことも踏まえた上で、要するに、1か月前のノーティスでいつでもやめられるというような制度も設けていいのではないのかと。どんなに分かりやすく説明しても、それでも分からないという人は必ずいますので、そういうことも含めて検討していただきたいと思います。

分かりやすくするという努力は非常に大事なことですけれども、プラグマティックに考えたときには、そういうこともあり得るということだけコメントとしておきたいと思います。

あと、ほかに御発言御希望の方はいらっしゃいますでしょうか。

なければ、この議題（1）については、以上で閉じさせていただきたいと思います。どうもありがとうございました。

それでは、続きまして、議題（2）の論点整理（案）について御議論いただきたいと思います。

まずは、事務局からこの点について御説明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。

【前田消費者契約適正化推進室課長補佐】 ありがとうございます。右肩資料2、論点整理（案）を御覧ください。

取りまとめに向けて、ここで各トピックの論点整理を行いたく、事務局から、これまで御議論いただいた経緯を踏まえまして論点整理（案）としてお示しをしております。内容を説明させていただきます。

おめくりいただいて、今期のトピックは大きく4つございました。1つ目として、提供条件説明に関する利用者理解の向上。そして「頭金」の状況、据置型W i - F i サービスの状況、そして最後に、昨年御議論いただいていた「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2024」の指摘事項のフォローアップとして、電話勧誘とオンライン契約関係のフォローアップを行っているところでございました。

一つずつ論点整理をさせていただきます。

まず、提供条件説明に関する利用者理解の向上です。3ページ目です。現状と課題から改めて整理をしております。まず、電気通信事業者の皆様は、法令にのっとった適切な提供条件説明の取組をいただいているにもかかわらず、利用者が理解しないまま契約をしているといったギャップが生じているというのが背景でございました。

この状況を踏まえて、T C Aの皆さんにおいて利用者の理解を向上させるための新たな取組の検討の実施をしていただきまして、検討結果ということで、今、入り口での利用者の利用用途把握については、既に各社からヒアリングを実施しており、これを引き続き継続するということと、出口での契約内容の確認については、既存の書面から「契約内容と料金が明記されたもの」をピックアップして、契約の最後に再提示、再説明をすることで利用され理解の向上を図るということでいただいていたところでありました。

これに対して、これまで主な意見といたしまして、まず入り口でのヒアリングについて、これが利用者の目的に合ったヒアリングになっていない、事業者サイドのヒアリングになっているのではないかという御意見。また、契約書面自体が非常に分かりづらいため、それを使って再説明しても理解が促進されるとは思わない。サマリペーパーのように、1枚にまとめたペーパーをぜひ作っていただきたい。それから、既に取り組みされているベストプラクティスを共有するなどし、説明方法の工夫をすべきという御意見をいただいております。また、しっかり説明しても契約内容が難しいと理解されないという問題がありますので、契約内容をよりシンプルにすることが求められているのではないかという御意見もいただいております。

これを踏まえまして、論点整理（案）といたしまして、まず、昨年１２月以来、電気通信事業者の皆様による自律的な取組としまして、消費者団体等の有識者の御意見をいただきながら、利用者の理解を向上させるための取組について検討してきたことは評価したいと思います。

一方で、具体的な取組として示された契約書面を再提示しての再説明については、その書類自体が分かりにくく、再提示だけでは利用者の理解の向上につながらないのではないかという指摘もあったところです。

電気通信事業者においては、この契約書面を再提示しての再説明にまず取り組んでいたきつつ、事業者の皆様及び我々総務省において、引き続き苦情件数の推移や苦情内容の傾向をこれからも注視していく必要があるのではないかと。そして、この苦情動向を踏まえまして、事業者の皆様において、必要に応じてこの取組の改善措置というものを継続的に検討していくということを促していったらどうかと考えて記載しているところでございます。

続きまして、検討トピックの２つ目、「頭金」の状況でございます。この頭金の状況、一度前提の、そもそもの構造から前提知識として共有をしていきたいというふうに考えてございまして、委員の皆様は御案内のところかと思いますが、５ページ目に端末販売の構造ということでまとめてございます。

一般に、消費者が販売代理店から端末を購入する際、その端末販売価格というものは、各販売代理店において、携帯電話事業者から販売代理店へ提供する端末卸価格に代理店が利益相当額として上乗せする額を合計額として設定されているものであります。ここでは例として、端末販売価格 12 万円を、卸価格 10 万円に利益相当額 2 万円を上乗せしたものとして便宜上書かせていただいています。

ここから消費者の支払い方法によって契約が変わってきますので、そちらをお示ししております。まず、消費者が端末を一括で購入する場合、これは消費者と販売代理店との間で売買契約を締結しまして、販売代理店に対して端末販売価格の 12 万円を支払うという構造になっています。

一方、消費者が端末を分割購入する場合、消費者はまず販売代理店との間で売買契約を締結するとともに、併せて分割支払い分、割賦相当額ですね、この場合では 10 万円に関して、携帯電話事業者との間で立替払い契約を締結します。これにより、この分割分の代理店への支払いを携帯電話事業者が立て替えるという構造になっております。こうした契約

の下、消費者は、端末販売価格から分割支払い分を差し引いた額、ここでは2万円ですけれども、その額を、まず頭金として販売代理店に支払って、残った分割支払い分、割賦支払い分10万円を複数か月に分割して、これを携帯電話事業者に支払うという構造になっています。

点線の四角内は、携帯電話業界の特色となっているところでございますけれども、消費者の設定する割賦相当額、分割払い分というものは、一般的に携帯電話事業者が設定している割賦上限額と一致しています。ですので、理念上は、端末販売価格12万円のうち3万円は頭金、残り9万円を割賦相当額とすることも可能ではあるものの、一般に代理店で示されるものは、割賦上限額10万円に一致する額を分割払い分としております。

こうした状況の下、価格というものが設定されていますので、6ページ以降です。通信キャリアそれぞれでも端末の価格というものは異なっておりますし、同一キャリアであっても、店舗ごと、ショップごとに端末の販売価格というものが異なっております。

7ページ目に、実際我々が価格調査を行った結果を載せておりますけれども、オンライン価格との差額、いわゆる頭金相当額というものも、各キャリア、各店舗でかなりばらつきがあるという状況が見えてございます。

こうした前提の下、論点整理に進ませていただきます。

この頭金の条件に関する現状と課題としましては、やはりこうした価格設定の下、店舗ごとに端末販売価格が異なるということを消費者が認識していないということによって、気づかないうちに比較的高値で端末を購入している場合があるということです。そして、それに起因する消費者からの苦情というものも我々のほうに一定程度見えてきてございますので、こうした問題が顕在化しているところでございます。また、こうした端末販売価格を構成する頭金について、消費者が誤認する可能性があるような不適切な説明をしている代理店というものも苦情相談の中から見受けられるという状況になってございます。

今までいただいた主な意見といたしましては、頭金がどういうものなのか、それによって端末料金が店によってどう変わるのかが理解されていないということが問題である。名称の前に、この仕組みを分かりやすく説明する努力を重ねていただくことが重要であるという御意見をいただいております。

それから、消費者が支払うことになる実質の支払い総額をうまく比較して選ぶことができるのかということが問題でありまして、では、そうした総支払い額が幾らになるのかについて、帯グラフのような視覚的な表示を使って分かりやすく説明、表示するように、

代理店を指導監督することは可能であるかという御意見いただいております。

また、「頭金」という名称についても、その表記自体を変更すべきではないかという御意見もいただいていたところであります。

それを踏まえまして、論点整理（案）でございます。

まず、MNO各社にヒアリングしたところによりますと、利用者に交付をする帳票の作成や店頭における端末販売代金の表示、あるいは販売代理店への指導マニュアルのこうした作成に際して、我々総務省が過去に行った注意喚起や、御議論いただいた過去の検討の経緯も踏まえたものとなっております、おおむね適切に履行されているものと思われま

す。

一方で、アンケート調査を見ても、依然として店舗ごとに端末販売価格が異なっていることを利用者が認識していないというものも出てきておりますので、それにより、気づかないうちに比較的高値で端末を購入している場合があるということが対処すべき課題として顕在化しております。

その他、事業者が作ったマニュアルに沿わず、頭金について利用者が誤認する可能性があるような表示・説明を販売時にしている代理店も一部に見受けられるところでございます。

こうした背景を踏まえまして、具体的なアクションといたしましては、まず、店舗ごとに端末販売価格が異なっていることを利用者がより確実に認識できるようにするため、携帯電話事業者の皆様に対し、その周知を強化することを促してはどうかとしております。具体的には、各社のホームページから来店予約をする際のページに掲示するなど、利用者の目に留まる場所に分かりやすく掲示することを求めています。

その上で、店舗ごとに価格が異なっているということについて、我々もユーザーアンケートを継続的に実施して、その認知度について継続的にモニタリングすることとしてはどうかと考えております。

また、我々総務省からも、改めて消費者の皆様に対し、店舗ごとに端末販売価格が異なっていることの注意喚起を再度行ってはどうかと考えております。

また、頭金の性質については、利用者が誤認する可能性があるような不適切な表示・説明をしている販売代理店も一部に見受けられることから、我々総務省から携帯電話事業者に対して、この販売代理店に対する指導の徹底というものを要請してはどうかと考えております。

以降、参考になりますけれども、10 ページ目に、2 月にMNOの皆様ヒアリングをした結果を概要としてまとめてございます。

それから、11 ページ以降で、各社のホームページのイメージ載せておりまして、この各社、現状で機種の販売価格が店舗ごとに異なる旨、一部掲示していただいております、今のホームページがどうなっているかというものを御参考までイメージとして載せております。

そうしましたら、検討トピックの3 丁目、据置型Wi-Fi サービスの状況でございます。

まず、現状と課題といたしましては、18 ページ目に載せておりますけれども、利用者が契約時の条件や端末価格等の説明をよく理解しないまま契約してしまっているということに起因する苦情が我々のほうで一定程度発生してございます。

これに対して、主な意見といたしましては、まず説明が理解できていない。年齢層に応じた説明をするなど、工夫をしてほしいという御意見。それから、ユーザー想定やニーズに合致した勧誘をすべきという御意見をいただいております。

これに対して、論点整理（案）でございます。まず、MNO各社の皆様にヒアリングをしたところによると、販売代理店の指導マニュアルの作成をされていたり、法令にのっとって解約対応を求められた際には、そういった対応をしているというふうに見受けられるところでございました。

ただし、特に実質ゼロ円といった内容でキャンペーンを行っている場合など、利用者が高額な端末販売価格を認識しないまま契約をしてしまっているケースですね。これは、その後に解約する際に残債が高額となって発覚するというケースが見受けられておりますので、これは契約解除の条件を含む基本事項の説明が利用者のニーズ等を踏まえて適切に行われるとともに、店頭での表示も適切に行われるように、電気通信事業者に対して販売代理店の指導を徹底するように促してはどうかと考えてございます。

また、この利用者の理解の一層の向上を図るために、検討トピックの1 丁目に関する取組の一環といたしましても、電気通信事業者において必要な対応を講じてみてはどうかとしております。その上で、必要でありましたら、総務省の「消費者保護ルールに関するガイドライン」において、解約時に発生する残債等について明確に説明することが望ましいといった記載を入れることも検討してはどうかと考えてございます。

次のページには、こちら2 月に据置型Wi-Fi サービスについてMNOの皆様ヒ

アリングした結果を概要としてまとめてございます。

そうしましたら、最後のトピック、4つ目です。報告書 2024 のフォローアップでございます。21 ページを御覧ください。こちらは、トピックが電話勧誘とオンライン契約に2つに分かれておりますので、それぞれについて現状と課題をお示ししております。

まず電話会議について、適切な代理店の指導や勧誘状況のモニタリングを実施しております。また、各社、電話勧誘の適正性を確保しているといった回答が得られたところであります。また、一部の事業者では、高齢者に対しましては追加的な対応ということで実施をしております。また、アウトサイダーを起因とした苦情申告というものも一部見受けられるといった回答も事業者からいただいていたところであります。

オンライン契約に関しましては、ダークパターンへの対応について、ガイドラインに記載した例については適切に履行しているといった回答がほとんどの事業者から得られたところであります。最終確認画面の設置につきましては、一部の事業者で重要事項説明で兼ねているといった回答もいただいていたところであります。

また、契約書面の電子交付につきましては、優先勧奨を昨年から一部の事業者で行っておりますけれども、開始前後での苦情動向の変化というものは見られないです。電子交付することそのものに関する苦情というものはほとんど発生していないという回答を、ほとんどの事業者からいただいていたところであります。

これに対しまして、主な御意見でございます。まず電話勧誘に関しましては、各社とも一定以上の取組を実施しているということではありますけれども、苦情が減っていかないので、実効性を上げていく必要がある。きちんと法令遵守がされることが必要であるという御意見いただいております。

また、申込みに至らなかったケースも含めまして、どういう電話勧誘がされているかの把握に力を入れることを必要という御意見もいただいております。

それから、アウトサイダーも含めて、問題の生じている代理店というものを明確に特定して、苦情の数が一部の事業者・代理店に偏っているような状況がありましたら、この社名を公表するといった措置の検討が必要な段階に来ているのではないかという御意見もいただいております。

それから、オンライン契約関係につきましては、各社ともダークパターンへの対応はしているようではありますけれども、いまだに誤解を招き得る場面も見られます。利用者視点で今後も検討してほしいという御意見をいただいております。

これを踏まえまして、論点整理（案）でございます。

まずオンライン契約の項目については、昨年10月のガイドライン改正で記載した内容、項目について、MNO／MVNOの皆様においておおむね適切に既に実施をされているというところが見受けられます。

一方、電話勧誘につきましては、各社取り組みいただいているにもかかわらず苦情件数が減少していませんので、引き続き事業者による適正性確保の取組を求めているのはどうか。あるいは、我々総務省においても、引き続き苦情動向を注視いたしまして、その結果、苦情が増加する、あるいは高止まりが続くといった状況が続くようであれば、追加的な規制の導入というものを検討することとしてはどうかとしてございます。

続いて、22ページ、23ページには、3月に各社、電話勧誘とオンライン契約に関しましてヒアリングを行った結果というものを概要として載せてございます。御参考まで御覧いただければと思います。

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、議題（2）につきましても、北構成員からあらかじめコメントが寄せられておりますので、事務局から読み上げていただきたいと思います。どうぞよろしくお願いします。

【前田消費者契約適正化推進室課長補佐】 ありがとうございます。事務局から、北先生からいただいているコメントを代読いたします。

まず、検討トピックの2つ目です。頭金につきまして、頭金につきましては、KDDIが一部店舗で運用しているように、「店頭支払金」など、「頭金」とは異なる用語に統一すべきと考えます。移行時においては、「店頭支払金（旧頭金）」といった表記を行うことも一案です。

それから、店舗ごとに端末販売価格が異なっていることを利用者がより確実に認識できるようにするため、電気通信事業者に対し、その周知を強化することを促してはどうか。具体的には、各社ホームページから来店予約をする際のページに掲示するなど、利用者の目に留まる場所に掲示することを求めているかどうかについて賛同いたします。

それから、総務省から店舗ごとに端末販売価格が異なっていること等の注意喚起を再度行ってはどうかについては、総務省からの注意喚起を受け、テレビやラジオのニュースや情報番組で発信されることに期待したいところです。

続いて検討トピックの3つ目、据置型Wi-Fiサービスについてです。据置型Wi-Fi

Fi は、事業法第 27 条の 3 の規律の対象外であることから、旧来のいわゆる月サボ割引により端末は実質ゼロ円というのを販売が可能であり、「ただだからつけておきますよ」というトークでの勧奨が可能となっている。競争ルールWGにおいて事業法第 27 条の 3 の規律の対象とすることを検討する必要がある。その結論が出るまでは、契約解除の条件を含む基本事項の説明が適合性の原則に従って適切に行われるとともに、店頭での表示が適切に行われるよう、MNO 各社から販売代理店に対する指導を徹底するよう促してはどうか賛同する。

すみません、ここで事務局で注釈を入れさせていただきますが、ここの部分は資料から引用していただいているんですけども、以前説明した文言となっておりますので、現状お配りしている文言と異なっています。

戻ります。併せて、検討トピック 1、提供条件説明に関する利用者理解の向上に関する取組の一環として、サマリペーパーに据置型Wi-Fi の契約解除の条件や解約時に発生する金額について明記されることが期待される。

いただいたコメントは以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、議案（2）につきまして、御発言御希望の方ありましたら、チャット欄にて合図していただけたらと思います。どうぞよろしくをお願いします。

まず木村さん、お願いします。

【木村構成員】 木村です。御説明ありがとうございます。

私からは、まず頭金についてですけども、利用者が頭金について理解できているかというと、やはり普通の一般的な頭金とどうしても混乱してしまうというか、通信だけ別だという理解はなかなかできないと思います。これまでのヒアリングで、店頭には「頭金」という表記はあまりないようですけども、でも、やはり時々見かけますし、そういう「頭金」という表記が店頭になくても、業界内で「頭金」という言葉が飛び交っている以上、それはおかしいと思うので、私は名称変更が望ましいと考えてますし、そういう方向で検討していただきたいと思っております。

それから、端末価格については、先ほど北さんの意見もありましたけれども、来店予約欄のところで表記を目立つところにとすることに賛成でございます。

それからもう 1 点、据置型Wi-Fi についてですけども、私も、たしか携帯電話を昔買ったときに、1 か月ごとに料金がだんだん減っていくような残債のペーパーをいただ

いた記憶があって、据置型Wi-Fiも、無料ではなくて買取りであるならば、今、残債は幾らあるかということがきちんと分かるようなペーパーを配付するとか、あと、自分のマイページにそういうことがきちんと載るとか、料金を請求するときに残債幾らですとか、とにかく利用者がきちんと、据置型Wi-Fiは無料ではないということが分かるような仕組みというのをきちんと取り入れなければいけないと考えております。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。続きまして、中央大学の西村さん、どうぞよろしくをお願いします。

【西村構成員】 中央大学の西村でございます。総務省の皆様にはまとめいただきまして、ありがとうございます。2点、確認をさせていただければと思っております。

まず1点目でございますけれども、全体を通じて、本日の構成員の先生方からの御意見、それからTCAからの報告の内容というのは、論点整理の案にこれから追加されるのかということですが、ぜひ追加記述をしていただければというコメント、あるいはお願いという形で確認をさせてください。

例えばですけれども、本日の検討トピック1につきましては、本日のTCA資料5枚目のいわゆる宣言でありますとか、サマリペーパーの重要性に関しては構成員の方々からの再度の強調がございました。そういった点を加えるということも確認をさせていただければと思っております。

そして2点目としましては、検討トピック2の頭金についてでございます。そもそもこの検討トピックの背景というのが、金額の内訳を含みます支払い総額など、これが分かっているか、消費者自身が支払い価格について正しく情報入手でき、なおかつ、できているとして、それを正しく認識できているかということだったと思っております。ここをしっかりと事業者様の間で理解して対応していただくということを考えますと、やはり事業者で、業界全体で共通したフォーマットのガイドライン、あるいは取組の検討というものも、一つ提案として加えていただければと思っております。以上2点でございました。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。では、事務局に対して御質問もありましたので、今の点について、事務局の方からお答えいただけますでしょうか。

【前田消費者契約適正化推進室課長補佐】 ありがとうございます。本日いただいた御意見などを踏まえまして、取りまとめに向けて、論点整理に盛り込んでいきたいというふ

うに考えております。よろしくお願いいたします。

【新美主査】 ありがとうございます。西村さん、よろしいでしょうか。

【西村構成員】 はい、承知いたしました。よろしくお願いいたします。

【新美主査】 それでは、続きまして森さん、どうぞ御発言をお願いします。

【森構成員】 ありがとうございます。ちょっと私はお尋ねしたいことですが、頭金との関係で、意見としましては、私も北さんや木村さんと同様に、やはり名称変更していただいたほうがいいと思っているのですが、そのこととはちょっと別にといいいますか、関係はしますが、今日お示しいただいた5枚目のスライドで、端末販売の構造というのを教えていただきました。

分割購入の場合ですけれども、MNOが代理店に立替払いをして、分割払いを消費者から受けるということですが、これはこういうことですので、この分割のほうで貸し倒れたら、その貸倒れ分についてお支払いができなくなってしまうたら、その負担は携帯電話事業者、MNOという理解でよろしいのでしょうかということを教えていただければと思います。よろしくお願いします。

【新美主査】 この点について、これは事務局か、あるいは携帯事業者に聞いたほうがいいのかもかもしれませんが、取りあえず事務局の方からお答えいただけますでしょうか。

【前田消費者契約適正化推進室課長補佐】 ありがとうございます。御理解のとおりでして、消費者に立て替えた分の債権回収リスクというのは携帯電話事業者の皆様が負っているものと理解してございます。

【森構成員】 なるほど。ありがとうございました。よく分かりました。

【新美主査】 どうも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。

【新美主査】 長田さん、お願いします。

【長田構成員】 この頭金のところの話ですけれども、事務局の取りまとめを御説明いただいている、その仕組みに迫り込んでいるのは、結果的には分割の金額の上限というのをMNO各社がお決めになっていて、それからはみ出る代理店での端末にかかる利益分を頭金として別枠で払っているということですが、前にも申し上げましたが、その仕組み自体の見直しをやはりするべきではないかと思っています。

御自分たちの卸価格のところにもう上限額を置いてしまっているから、そういう頭金みたいな分かりにくい仕組みを使っているわけですから、そこはMNOとして、も

う少し真剣に検討していただきたいなと思っていることと、それから、この事務局の取りまとめだと、そういう仕組みの中で、分かりにくい頭金を強調するような形の販売があるとか何かそういうようなところで、代理店に課題があるようにも読める気がしまして、本当にそうなのか、そういうふうにMNOと代理店との契約の中で売らなければいけないとか、何かそういういろいろなものがある中で追い込まれているということも実際にはあり得るのではないかと考えています。そこも含めて、MNOさんはきちんとやっています、でも、一部代理店の中にはそうでないところもありますという整理で本当にいいのかというところは、総務省としてもきちんとそこは見ていっていただきたいというふうに思っています。ここに課題があるかないか、今日はちょっと北さんがいらしてないからあれですけども、そういうところもきちんと認識していただきたいというふうに思っています。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。続きまして、黒坂さんお願いします。

【黒坂構成員】 黒坂です。私からは2点意見をさせていただきます。

まず検討トピック1、提供条件説明に関する利用者理解の向上についてでございますが、TCAの皆さんをはじめ、そこに構成されている事業者の方々の取組を進めていただいていることについては、書かれているとおり、評価できる取組と考えています。私からもベストプラクティスに言及しましたが、引き続き御検討ください。

一方で、この分かりにくいという問題は、実は簡単なことでは本来なくて、これは説明が分かりにくいのか、どう説明しても分かりにくいプランなのか、あるいは、プランはそうでもないかもしれないが業務フローや業務手続上どうやっても分かりにくくなってしまうのか。こういった説明文言、枠組み、業務手続、こういったところに分解されて、どこに問題があるのかということが特定される必要があると思います。

これは直ちに取組んでいただきたいということではないものの、TCAさんの取組を進めていただいて、引き続きモニタリングしながら、やはり分かりにくい、難しいということが出てくるようであれば、こういった要素分解に今後踏み込んで問題を根本から解決する取組をしていただく段階もいずれ来るかもしれない。そういう観点で引き続き状況を見続けていただきたいし、取組を進めていただきたいこれが1点目です。

2つ目、「頭金」という名称の悪さまたは難しさというところ、ここは構成員の先生方からの御指摘も、私は気持ちとしては非常に賛同するところではあります。

一方で、今、「頭金」という名前を使い始めてしまっている以上、これを変えたとしたら、

やはりこれも問題がどこにあるのか、どう分かりにくいのか、あるいは、「頭金」という名称が、消費者が自分で抱えている問題だったと気づけているのか、こういったところにも光を当てるべきであろうというふうに考えています。

その意味で、今回、事務局資料として5ページ目、6ページ目あたりで整理いただいているもの。これは言葉で説明するよりもはるかに分かりやすいと思います。

こういった問題を明確にするための資料は、総務省やT C Aの皆さんから出てくることが期待されるものでもあるかと思いますので、ぜひこういう取組を進めていただいて、自分の問題を消費者が気づけるような形にして、問題意識を必要に応じて高めてもらい、最終的にやはり「頭金」という名称はもう無理だということであれば直していただく。こういったことを引き続き取り組んでいただけないかというふうに考えております。

私からは以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。かなり中核に攻め込んだコメントだと思いますが、何か今の点について事務局ありますか。なければ次に移りますが、よろしいでしょうか。

では、続きまして、今度は石田さん、よろしくお願いします。

【石田構成員】 石田です。よろしくお願いいたします。

皆様から意見がたくさん出ていたので、私も同じ意見のところがありますが、最初にトピック1、提供条件の説明に関する利用者理解の向上について、西村委員から、今回、最後のサマリのところでは本当に皆様から同じような意見がたくさん出ていたので、やはりこれは論点整理等に反映させていただいたほうがいいかなと思いました。

それと頭金につきましては、前から意見を言っておりましたけれども、頭金というのが、やはり言葉的には理解されないのかなと、誤解を生むのかなと思っています。

最後の据置型W i - F i サービスについての論点整理のところで、やはり入り口のところで、実質ゼロみたいなキャンペーンをされると誤解する人も多いということで、店頭での表示も適切に行われるよう、販売代理店への指導を徹底するよう促してはどうかと、このところはとても重要だと思いますので、この内容でいいと思います。

最後に、スマホの契約や何かと同様に、サマリのところで、これは総額幾らで、中途解約すると残債が残る契約だということを明確にして理解していただかないと、契約した後に苦情になってしまうということになるので、そこら辺も入れておいていただいたほうがいいのかなと思いました。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、続きまして、再度、森さん、よろしくをお願いします。

【森構成員】 ありがとうございます。据置型Wi-Fi、このページですけれども、要は、説明するということだと思いますが、ただ、説明ですね。残債に関する説明みたいなことというのは、結構できているのではないかという疑問もちょっとあります。

説明はしてある、しっかり書いてあるけれども、実質ゼロ円ですと、回線契約で回収しているのです、そっちが解約されると残債ががっと来てしまうというのは、もう本当に長いことやっていた例の 27 条の 3 の問題と全く同じということですので、説明の問題なのかということは、ちょっとやっぱり注視していただいたほうがいいかなと思ってまして、今まさに、今回の取りまとめでもはっきり書かれるように、全体についてですけれども、説明はちゃんとやっている、結構できているという、全体について説明はちゃんとできていますというのはありまして、さらにそこからサマリを作ったりとかヒアリングをしっかりとしたりとかして、さらに説明精度は上がるわけですね。

その説明の精度が上がっていったら、仮にそれでもこの据置型Wi-Fiに関する苦情とか照会が減らないようであれば、それはやっぱり 27 条の 3 と同じ構造だったということに改めて自覚して、同じような規制をするというか、そういうこともあり得るということでは、ここでちょっと確認しておいて、その上でさらなる説明の向上というふうにしておいたほうが、もしかしたらいいんじゃないかと。これでこのまま収束すれば、説明の向上で収束すれば、それでよかったねと。私の取り越し苦労であったということになるかと思いますが、もしも、もしかしたらそうではないのではないかとこの可能性もありますので、ちょっとその点は付言をさせ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。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】 そこにも書きましたけれど、先ほど平野先生がおっしゃられた、契約書に専門用語を使用するの辞めて分かりやすい言葉を使用するというのはとてもすばらしいと思いました。私の手元にある御契約の内容というのを見ると、契約者情報、それから利用者情報、移動情報とか、とにかく料金プランの説明についても、「データ定額料（5 G ネットを含む）云々」というふうに、なかなかやはり、いきなり初心者にはハードルが高

だと思いますので、こういった契約書の言葉についても、総務省の皆様、それから事業者の皆様と、もう少し分かりやすい平易な言葉に統一していただくような、そんな御検討を始めていただいたらありがたいなと思います。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、続きまして平野さん、どうぞ御発言をお願いします。

【平野主査代理】 中央大学の平野でございます。「頭金」という文言の問題について、ちょっと意見でございます。

私は、電気通信サービス向上推進協議会の中の広告表示アドバイザリー委員会というのを四半期に一度やっております。ちょうど昨日、それが開催されました。それで、今何が問題になっているのかというと、どうも「最強」という言葉をいろいろな事業者さん使い始めて、我々は自主的に改善してねと言っても直してくれないと。

何がいけないかというと、最強というのは単に価格が安いだけではなくて、品質、すなわち、つながりやすさ、スピード、これもいいという誤認を示すのではないかと。客観的データがなくてそういう言葉を使うことは、消費者に誤認を及ぼすというような問題。それから「学割」というのが、一時やはり大分主張して直してもらったのですが、またまたその学割、ゼロ歳から18歳、大学生は入らないです、でも、大学生って、普通、学割というイメージが普通の一般人にとってはあるわけで、すなわち事業者側はこうだという説明をしても、多くの消費者はそうは捉えないという。だから、頭金も同じように考えるべきであると。事業者こう言っても、多くの消費者のパーセプション、認識がどうであるかで、やはり変えるべきところは変えるべきであるということを申し上げたかったということです。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。他に御発言ございますでしょうか。

非常に的確なコメント等をいただきました。特に今回のテーマについては、基本的には、消費者にどう説明していくべきかということですが、ここで少し代理店とMNOの皆さんとの間に認識にギャップがあるように思うんですけれども、やはりMNOのほうで覚悟してほしいのは、代理店というのは、MNOの通信サービス契約の表示補助者です。表示をどうするか、代理人ではないとしても、表示について補助者として用いているということをMNOの皆さんは自覚しておく必要があるだろうと思います。ですから、代理店の表示

について、MNO、通信事業者は覚悟しなければいけないということです。その際に、ユーザーに分かりやすい、理解しやすい表示が代理店においてなされているのかというのは常にウォッチしておいていただきたいということです。

平野さんが今おっしゃったように、ユーザーが普通用いる概念と違った概念を用いて、これで説明できたなどということはある得ない話でありますので、その辺は重々気をつけていただきたい。今日、構成員の皆さんがコメントしていただいたのはその点に収斂するのではないかなというふうに思います。

今日、非常に有益なコメントをいただいておりますが、ほかに何か御発言、御希望ございましたら、よろしくお願いします。いかがでしょうか。特にございませんでしょうか。

それでは、非常に熱心な御議論ありがとうございました。本日の議事は以上とさせていただきます。

それでは、失礼します。