

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第66回）

1 日時：令和7年5月28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、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 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、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】 ただいまより、消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第66回）会合を開催いたします。

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。本日の会議も、ウェブ方式による開催とさせていただきます。それでは、議事に入りたく存じます。

議事次第を見ていただくとよろしいかと思いますが、本日は議題が3つ用意されておりますが、基本的には議題1と議題2をめぐって御議論いただくということになります。まずは議題1と議題2を通して御説明いただいた後、議論、討論に入りたいと思います。

では、議題の1でございますが、論点整理案（提供条件説明・頭金）についてでございます。事務局から説明をいただきたいと存じます。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。それでは、資料1、

論点整理案（提供条件説明・頭金）についてを御覧ください。

前回4月の会合で御議論いただいた内容などを踏まえまして、提供条件説明と頭金のパートの論点整理（案）を一部追記しておりますので、今回差分を中心に御説明させていただきます。

まず、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す。

2ページ目を御覧ください。こちらはTCA様の枠組みで、12月から事業者間での取組の検討をいただいていたところをごさいます。前回、4月の会合で、赤点線内の取組について発表があったところです。特に入口のヒアリングの部分につきましては、既存のヒアリングペーパーを用いた各社のヒアリングの実施に加えまして、一部先生方から、ヒアリングが利用者の目的に合ったものではないのではないかといった御指摘があったことを踏まえまして、利用用途を踏まえた対応の向上に関する宣言というものを出すということで、新たに追加されたところをごさいます。

また、こちらは以前の会合からいただいていたとおり、出口の契約内容の確認においては、契約内容と料金が書かれた説明書面をピックアップして、最後に再提示、再説明する取組を行うとしてごさいます。

さらにこれら検討してきた取組を運用してみて、利用者の苦情の動向等を踏まえまして、利用者理解の向上に資するさらなる対応ということで、サマリーペーパーなどを含めて引き続き検討するという方向性をいただいております。

その下、主な意見としましては、前回会合で、契約書の表現を平易で分かりやすいものにすべきという御意見をいただいております。その点を追加してごさいます。

オレンジ枠の論点整理（案）は大きく4月から変わっておりません。まず、昨年12月以来、事業者の皆様が集まって自律的な取組として、消費者団体さんの意見も踏まえながら取組を検討してきていただいたこと自体を評価した上で、具体的な取組として示されている契約書面の再提示、再説明につきましては、書類自体が分かりづらいということで、それだけでは理解の向上につながらないのではないかといった御指摘もあったところをごさいます。

そこで、事業者の皆様におかれましては、まず利用用途を踏まえた対応の向上や、契約書面を再提示しての再説明等に取り組んでいただきつつ、事業者の皆様、それから我々総務省において、引き続き利用者の苦情件数の推移や苦情動向の傾向を注視していくこととしたいと思っております。その動向を踏まえまして、事業者の皆様においては、これで

終わりというわけではなく、必要に応じてサマリーペーパー等を含めて、取組の改善措置を継続的に御検討いただくということを促してはどうかとさせていただきます。

続いてトピック 2 つ目、頭金についてです。4 ページ目を御覧いただいて、現状と課題の趣旨は変わっておりません。各社取決めに従って適切に帳票や店頭表示、代理店指導マニュアル等を作成いただいているところであります。

ただ一方で、利用者が店舗ごとに端末販売価格が異なるということを認識していないということで、これに起因して、気づかないうちに比較的高値で端末を買ってしまったという場合がある、それに起因する苦情も発生しているといったような問題がございました。

また実際の説明においても、代理店において、一部頭金について誤認を招くような可能性があるような説明をしてしまっているといった状況が、苦情から見受けられるところでございました。

それに対し、主な意見といたしましては、前回会合でいただいた、業界全体で共通した表示についての取組の検討が必要ではないかといった御意見について追加をしてごさいます。

続きまして、5 ページ目に頭金についての論点整理（案）を示しております。これまでいただいた御議論も踏まえまして、前回、4 月の論点整理（案）で示していた②の端末販売価格の周知・啓発に加えまして、今回①として、頭金、端末販売価格に関する表示についての項目を 3 点追加してごさいます。

頭金に関する表示につきましては、これまでの御議論でも、消費者は店舗に行って、店舗の表示を見て初めて理解する側面もあるといった御趣旨もいただけてきたところでごさいます。消費者に一番近いチャンネルということで、消費者の理解を一層深める目的から、表示面のアプローチというものも追加させていただいております。

まず、①の 1 点目の三角の部分、端末価格表示についての記載でごさいます。現状各社皆さんは、取決めどおりにプライスカード等を作っていただいているところではごさいますけれども、端末販売価格、こちらは割引適用前の価格です、そして割引適用後の実質負担価格、実際幾ら払うのかといったような支払い総額を、視覚的などころも含めまして、より分かりやすい表示を意識してお願いすることを促していきたいということで、総論的に書いてごさいます。

また、2 点目の三角の部分でごさいます。こちらは頭金の価格、額について、店頭で強調して表示する場合の留意点について書いてごさいます。例えば店頭で、当店は頭金ゼロ

円ですよ、ないし安いですよといったような訴求をする際には、きちんと端末販売価格を明記することが重要であるといったような点に留意すべきということを確認する趣旨で書いているところでございます。

こちらは下に注釈的に細かく記載しているところではございますけれども、御案内のとおり、端末の価格自体はキャリアが設定している割賦上限額に、代理店が頭金を上乗せして乗せる形で設定しているものでございまして、この割賦上限額自体は、キャリアのオンライン価格とおおむね一致しているところでございます。そうした状況であれば、上に乗せる頭金が安ければ安いほど、端末販売価格自体も比較的安くなっていくという状況がございまして。

こうした中で、当店は頭金がゼロ円ないし安いですよと訴求することは、端末販売価格自体が比較的安価であると訴求することになりますけれども、その際には、端末販売価格自体がゼロ円ないし非常に安価であると利用者が誤認しないように、きちんと表示していくことが必要であるということで、今回改めて確認をしております。

そして3点目の三角の部分です。こうした表示に関する取決めについては、表示の明確化・適正化のために、サ向協の広告表示に関する自主基準ガイドラインが現在もございまして、この中において、頭金に関する表示について新たに規定していくことを検討いただいております。

もちろんこの前提には、端末販売価格が店舗ごとに違うということを利用者の皆様に理解していただくことも重要でございますので、その点については引き続き、下段に②として、周知・啓発に取り組む事項として記載をしております。②の各項目につきましては、4月の論点整理時点から変わってございません。

1点目は、店舗ごとに端末販売価格が違うんだということを、利用者がより確実に認識できるように、事業者の皆様に対して、その周知の強化をお願いしていくことを記載しております。

2点目、我々総務省において、店舗ごとに端末販売価格が異なるということの注意喚起、こちらは2020年に1回行っておりますけれども、こちらをアップデートする形で再度行うことも検討していきたいとしております。

また、最後3点目、我々総務省において、引き続きユーザーアンケートの実施もいたしまして、店舗ごとに価格が異なるといったことの利用者の認識というものの調査を、引き続きやっていきたい、こちらをモニタリングを継続的にやっていきますということで書い

てございます。

6 ページ以降は、前回会合までで参考資料としておつけしたペーパーをつけてございます。こちら、説明は割愛をさせていただきます。

資料 1 に関しまして、事務局からは以上です。

【新美主査】 どうも説明ありがとうございました。

議題 1 の内容につきまして、本日欠席の北構成員からコメントが寄せられております。事務局から読み上げをお願いしたいと思います。どうぞよろしく申し上げます。

【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。

まず、検討トピック 1 であります。北構成員からのコメントを読み上げさせていただきます。論点整理（案）にサマリーペーパーの作成という文言が入ったところではありますが、全事業者が足並みをそろえる必要はなく、フォーマットも統一化する必要はないので、各社自主的にできる社から実施していただくことを期待いたします。

続いて、検討トピック 2、頭金につきましてです。当店は頭金を頂いておりませんといった店頭等での広告訴求が可能となるよう、頭金の額を強調表示する際に留意すべき点を再度確認した上で、サ向協において広告表示ガイドラインにて規定することに賛同いたします。

他方、店舗によって端末販売価格が異なることが広く周知されると、消費者は頭金を取らないキャリアショップや量販店、オンラインショップで端末を購入するようになります。その結果、現在頭金によって経営が成り立っているキャリアショップが苦境に立たされることとなりますが、頭金削減分を通信事業者が補填するということは考えにくいので、生産性の低い代理店、キャリアショップの淘汰が進むことになるでしょう。

一方で、地域 ICT 拠点としてのキャリアショップの減少をどのように食い止めるかは、誰一人取り残さないデジタル化を実現する上で大きな課題であり、今後、市場の状況を注視していく必要があります。また、そもそもの問題として、代理店のキャリアからの端末仕入価格がキャリアオンライン直販価格とほとんど差がなく、また、キャリアが販売代理店に対して割賦払いの上限額をオンライン直販価格と同等に設定しているため、代理店は端末販売で粗利がほとんど得られない状況、でありますから、頭金をつけて利益を得ている代理店が存在する、について独禁法上問題となるおそれがないかを懸念しております。

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、議題2の報告書2025骨子案についてでございます。事務局から説明よろしくお願いたします。

【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。それでは、資料2、報告書2025骨子(案)を御覧ください。

こちらは骨子(案)をお示ししております、非常に簡略的な目次として示しておりますけれども、基本的には4月の会合及び今回の会合で御議論いただいている、パワポ版の論点整理(案)の項目を抽出した形で作成をしております。

基本的な構造としましては、各章でトピック1、2、3、4つ、それぞれを扱っております、基本的な構成としては、現状と課題が最初にありまして、それから今までいただいた主な御意見、そして最後に論点整理、今後の対応案を記載していくという構成としてございます。この(3)にあります論点整理、今後の対応案というものは、もちろんこの後御議論いただく内容も盛り込む形で書いてまいります。

第4章、こちらは昨年取りまとめいただいた報告書2024のフォローアップの項目でございます、3月の会合で実施した事業者ヒアリングなどを踏まえながら、内容をまとめてまいります。

次のページに、③として契約手続のDXの項目がございまして、この部分にだけ下線を引いて、「更なるDXの推進に向けてトラブル状況等の検証を実施」と書いてございます。こちらを補足させていただきますと、昨年の報告書2024の中で、契約書面の電子交付について、優先勧奨をする際の消費者トラブル防止について取りまとめていただいて、消費者保護ガイドラインについても改正をしたところでございまして、各社取り組んでいただいているところでございます。

この電子交付につきましては、将来的にデフォルト化をするかということも含めて検討と、昨年方向性をいただいておりますので、各社昨年から取り組んでみてのトラブル状況等を継続的に見ていく必要がございますので、今回こちらに改めて書かせていただいております。

こちらの骨子(案)は、今回までいただく御議論を踏まえまして、報告書案の形で取りまとめていき、次回会合では、文章の形、報告書案の形でお示しをした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した。

それでは、質疑応答に入りたいと存じます。議題の1、2について、御質問、あるいはコメントのある方は御発言いただきたいと思えます。御発言希望の方は、チャット欄にて御連絡いただけたらと思えます。いかがでしょうか。

黒坂さん、どうぞよろしくお願ひします。

【黒坂構成員】 慶應大学、黒坂でございます。手短に、1点、2点ほどコメントさせていただきます。

まず全体を通じて、この議題1、2、資料1、2でございますが、こちらについて異存ございません。内容を大変よく整理いただいていると思えますので、原則としてこのままお進めください。ほかの構成員の皆様からの御指摘があれば、もちろんそれに従うという前提でございますが、お進めいただければと思えます。

その上で、資料2の骨子（案）ですが、最後のほうに言及された、2ページ目の（2）③契約手続のDXについてです。ここの趣旨は当然賛同するものですが、まさに下線を引いていただいた「更なるDXの推進に向けてトラブル状況等の検証を実施」するということ、ここを引き続き重点的に取組を進めていただければと思えます。

その際に、DXの推進というのは様々なトライアンドエラーが正直存在するもので、当然うまくいかなかった、瑕疵があったというようなことも、調べれば調べただけ出てくる可能性はあると思えます。ただ、それをいたずらに、「だからDXがやはり危険である」ということではなく、どのようにすれば解決していけるのかを分析し、前に進めるという視点でお願ひします。事実というものは自然なままで調べるものですが、その考察については、どうすればよいのかというようなことを目指していく、こういった方向感を持って、この検証に取り組んでいただければというふうにお願ひしております。

手短ですが、私からは以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。今後の進め方についての貴重なコメント、ありがとうございました。

それでは、続きまして、長田さん、御発言お願ひします。

【長田構成員】 長田です。ありがとうございます。私からは、検討トピックの頭金のところについて申し上げたいと思えます。

北さんからの御意見に全面的に賛同します。キャリアと代理店との関係をきちんと整理していただく中で、こういうネットショップでキャリアが売っている価格と代理店に納める価格が同一みたいな、そういうやり方自体の見直しを、本当に真剣に検討していただく

べきだと思っています。もう頭金という名称、取りあえずはまず名称を変えるところから始めることになるかもしれませんが、いずれにしても、普通のメーカーさんと代理店との関係みたいなところをもう少しきちんと学んで、何か独特な、利用者にはとても分かりにくい、この仕組み自体を変えていただくということに、もう本当にキャリアには取りかかっていたきたいなと思っています。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

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。私も大まかには賛成でございます。その上で、コメントをさせていただきます。

論点整理ですけれども、言うまでもないことですが、利用者にとってどうなのかということが重要だと考えておまして、今回検討したヒアリングの目的、サマリーペーパー、契約内容確認、端末販売の価格表示の明確化など、消費者にとってどうなのかということ、今後引き続き検討していく必要があると思います。今回、対応が少し中途半端な感じも受けます。

特にサマリーペーパーにつきましては、ぜひ作成していただきたいですし、先ほど北さんの意見にもありましたように、各社なりに工夫していただいて、より分かりやすいものにしていただきたいと思います。頭金についても、再三申し上げておりますけれども、見直しをしていくことが必要だと考えておりますので、これも引き続き検討が必要だと思います。

今回の中で引っかかったのが、運用してみて検討とのことですが、運用している間に利用者というのは、トラブルだったり苦情だったり、あと、申し出ることがないけれども嫌な思いをしたとかということが、あると思います。それは、利用者にとってはもう本当に大変なことで、私はこの消費者保護というのは、そういうトラブルがないように未然防止ということが重要なので、起こったトラブルはもちろん解決すべきですけれども、それよりも、未然防止という観点で検討していくことが必要だと考えておりますので、その方向で今後検討していければと思っております。

それから、資料2の報告書案ですけれども、先ほど説明していた中で、2ページ目の契約手続のDXのところですが、契約には、新規契約だけではなくて、いわゆる乗換えというのがあります。その場合は、前に契約していたものを解約して、それから新しく契約と

ということになりますので、解約のDXも今後の課題として検討していく必要があると思います。そのことを報告書の中に加えていただければと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。注意すべき点のコメントありがとうございます。

それでは、続きまして、石田さん、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。

私も論点整理のほうで、サマリーペーパーについては皆様と同じ意見ですけれども、求められていたことなので、ぜひ強調で書いていただきたいと思います。ここは赤で書いていますけれども、各社で進めていただきたいと思います。

それと、その上のところですが、入口で利用者の利用用途についてヒアリングを行って、その後各社共通の取組として、新たに利用用途を踏まえた対応の向上にということところはとても重要だと思いますので、ここも強調していただきたいと思いました。

それと、報告書の骨子（案）のところですが、据置型Wi-Fiサービスの状況についてなんですが、据置型Wi-Fiサービスは、当初、FWAインターネットサービスに分類されていたと思います。現在は移動通信サービスと考えるということで、各社で初期契約解除とか確認措置についてしっかり書いているところとか、書いていないけれどもそういう対応を取っているという内容のところがあるかと思いますが、そうしたようなことについても明確にして、その分類も併せて、報告書には盛り込んでいただきたいと思っています。

あと、フォローアップのところの電話勧誘についてですが、これはヒアリングで各社代理店に対して指導していますと、対応の状況が出てきたので、それはよかったと思いますが、実際に消費生活センターで相談を受けていまして、苦情となって上がってくるものは、事前に説明書面を渡して、それに基づいて説明をするということが全く行われていない。法令遵守がされていないというところが多くなっています。

こういうところはごく一部なのかもしれないんですけど、であればまずは執行の強化ということかなと思いますので、法令遵守をすることと執行の強化の辺りを強調していただけたらと思います。改善しない場合の規制というのは、もう各社さん取り組んでいるところということがありますので、まずはそこから思っています。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。今後の取組について十分留意すべき点、ありがとうございます。

では続きまして、森さん、どうぞ御発言お願いします。

【森構成員】 ありがとうございます。御説明ありがとうございました。

私も全体的なことについては賛成ですけれども、頭金については、ちょっともしかしたら皆様と意見が違うかもしれず、私がかかっていない、事情がちょっと把握できていないのかもしれないですが、やっぱり物販において価格が明確に示されているということ、これは基本のキだと思うんです。

今回は例えばユーザーに対して、店舗ごとに端末販売価格が異なっていることを周知するということですが、それはそれでももちろんやっていただくべきことですが、若干迂遠な部分もあって、この問題は、例えば総額表示を法的に義務づけられても、ある意味仕方のないようなことではないかと思っています。頭金の話をするんだったら、必ず割引適用前と適用後の実質負担額、負担額総額を示してもらい、表示してもらい、表示することを義務づけると。そうすると当然比較も簡単になりますし。

北さんのおっしゃるような、要するに店舗に利益が出なくなるという状態はもちろん発生すると思いますが、店舗に利益が出なくなると、結局店舗としては販売するインセンティブを失うわけですし、それはどちらかという、販売側で、卸と小売の両方で工夫して、どうやって端末を販売していくかということを考えるべき話であって、もし例えばオンライン化に全部巻き取られてしまいましたということであれば、そっちが簡単で価格も分かりやすくして値段も同じということになりましたら、オンライン側にみんなが巻き取られちゃうわけですが、それによって店舗がやっていけなくなるのであれば、それは販売側で工夫をしていただく、あるいはほかの形で店舗の保護を図るべきであって、頭金のことを、明快な分かりやすい解決をしないことによって店舗の保護を図るとするのは、ちょっと方向性としては違うのではないかと思います。

誤解しているのかもしれませんが、私としては、これはシンプルに価格表示がなされるべきであって、店舗の保護は別の形で図られるべきではないかという考えです。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。これは北さんの問題提起に対しての森さんのお考えで、非常に論理的だと思います。この辺はまた皆さんの御議論をいただくということになろうかと思っています。

それでは、続きまして、中央大学の西村さん、どうぞ御発言お願いします。

【西村構成員】 御説明ありがとうございました。中央大学の西村です。まずは論点整

理（案）及び骨子（案）、いずれについてもこのまま進めていただきたいと、賛同の意を表明したいと思います。その上でコメントでございます。2点でございます。

1点目ですが、まずは提供条件説明というところでございます。今の段階は、論点整理（案）ということでございますけれども、今回これまでの自律的な取組が評価されていることにも鑑みますと、利用者理解の真の向上とは何かをはじめ、取組の効果をどう検証するかも含めまして、ぜひ前倒しでの検討をお願いできればと考えております。

2点目でございますが、頭金についてでございます。今回、私の発言をピックアップしていただきまして、業界での取組というような形を進めていただければと思っております。その上ではやはり業界全体でこの表示というものは、利用者の誤解を生じさせないような形で、共同的に取り組んでいただきたいということでございますので、共同行為であるため、公取委への確認も必要になろうかと思っております。

もっとも誤解を生じさせるような表示、これの排除、それから、まだ不当な表示かどうかは判断はつきかねますけれども、そういった点の取組でもありますので、競争を制限するようなものではないかとは思いますが、改めてサ向協のガイドラインの更新を含めて検討いただき、適宜この場でも情報を共有していただければと存じます。

私からは以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。貴重なコメントをいただきまして、今後の議論の参考になろうかと思っております。

ほかに御発言、御希望の方はいらっしゃいませんか。

今、皆さんの御意見を聞いてみたら、いずれも的を射たコメントだと思います。さらに次回までに事務局のほうで報告書案を御提示いただけるかと思っておりますので、そのときの議論にさらに深まりが出てくると思います。ありがとうございます。

特にほかになければ、今日の議題は以上でございますので、議事は終了することができますが、特にこの今日の報告以外の点でも構いませんが、御意見、コメント、御発言御希望の方はお知らせいただきたいと思っております。特にございませんでしょうか。

ありがとうございます。それでは、本日の議事は以上ということにさせていただきます。