

消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（第19回）／

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第68回）合同会合

令和7年7月2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

【久保田消費者契約適正化調整官】（資料19-1-1、19-1-2、19-1-3に基づき説明）

【TCA 渡邊オブザーバー】（資料19-1-4に基づき説明）

【全携協 瀧澤オブザーバー】（資料19-1-5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。資料19-1-1について2点コメントがございます。

2ページのところで、2020年度から4年連続で苦情相談は減少傾向にあったのですが、昨年度は7,000件、5.6%も増加してしまったということを非常に残念に思っています。ただ、先ほど不審電話が増えたということでしたが、私も最近、詐欺電話、詐欺メールが激増していることを日々、実感しています。

4ページのその他というところ、ここに詐欺系の苦情が含まれていると思いますが、これが6,000件増えていますので、これを除けば全体の苦情件数はほぼ横ばいなのではないでしょうか。苦情縮減について業界を挙げた努力を行ってきておりますが、こういった詐欺電話とか詐欺メールの縮減というのは、なかなか業界として力が及ばないことですので、5.6%増加反転したという情報だけが独り歩きしないように、例えば分計してお示しいただくなどの工夫を御検討いただきたいと思います。これが1点目です。

2点目ですが、一方で、4ページのところ、F T T Hが23年度比で10%も増えております。F T T Hにおける電話勧誘販売については、22年度に説明書面の交付を義務化したにもかかわらず、なぜ減らないのかという疑問を感じます。書面を交付して契約前に提供条件を説明したにもかかわらず苦情が減っていないのか、交付はされたものの解約条件などの説明が十分に行われていないのか、はたまた、先ほど電気通信消費者支援連絡会との意見交換の資料にもありましたが、そもそも書面交付がなされていないのかといったことについて検証した上で、次の一手を打つ必要があると思っております。

以上でございます。

【新美主査】 コメント、どうもありがとうございます。非常に重要な点についてのコメントだと思います。

【平野構成員】 中央大学、平野です。資料のTCA様の19-1-4の苦情分析の9ページ目、10ページ目についてですが、苦情の内容として一番多いのが品質・ネットワーク。そうすると、ここから考えられることは、今、速度計測をやらなくてもいいのはいかとか、いろんな声が事業者殿から聞こえておりますけれども、品質・ネットワークの苦情というのは、当然、速度とか、つながりやすいとか、そういうことも含まれると推理いたしますと、やっぱり速度計測は継続して公表していくということが重要ではないかと思われたのが1点。

それから、もう一つ、一部の事業者では「最強」というような宣伝を使っておりますが、値段が一番安いというところは客観的データに基づいているとしても、最強という言葉は、それ以外の品質等々も一番最良であるという誤認を抱かせるおそれがあるということ。これは広告表示のアドバイザリーボードで問題になっておりますので、そこは再考いただきたいというのが2点目でございます。

次に、19-1-2の随時調査の1ページ目を御覧いただきたいんですが、電話がなかなかつながらないというような苦情があったと。これは非常に昔からよくある問題でありまして、まだ治癒されていない現象が起きているということは非常に遺憾でございますから、このところは対策を徹底してほしいと。

以上でございます。ありがとうございます。

【新美主査】 的をついたコメントだと思います。特に第1点については私も同感でして、ベストエフォートと言っている間は、やっぱり品質についてきちんと検証していく必要があるんじゃないかというふうに思っております。どうもありがとうございました。

【近藤構成員】 近藤でございます。貴重な調査、ありがとうございました。メモにも書きましたけれども、高齢者からの苦情が多いのは、決してお店だけの責任ではないとつくづくいつも感じておりますが、全携協の方でもしこういった高齢者からの苦情に有効な対策の事例というものを実践していらっしゃる方の事例をもし御存じでしたら、教えていただけたらと思います。お願いします。

【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。御承知のとおり、TCAの自主基準に基づいて65歳以上、80歳以上基準というのを設け

ておりますので、丁寧な接客を心がけているところですが、消費者保護ルールの在り方の検討会でも取り上げられておりますとおり、提供の条件説明に対する利用者理解の向上というのはなかなか本当に難しいところがございます、この点についてはベストプラクティスでこれがありますというふうに今申し上げることはないんですけど、今後、利用状況を踏まえた対応の向上とか、サマリーペーパーとが必要だと思いますので、全携協もキャリアと連携して全面的に協力してまいりたいと考えております。

【近藤構成員】　そうですね、行政と連携した取組が各地であるので、また情報を共有できればと思います。頑張ってください。ありがとうございました。

【森主査代理】　御説明ありがとうございました。非常にまた興味深い御報告をしていただいたと思います。私も北さん同様、1－1の2ページ、全体の推移について申し上げたいと思いますが、全体の推移について毎年私が申し上げているのは、何だかんだ言っても結局、全体の数というのは非常に重要ですということでございます。そういう意味では、やはり私も北さんと同じ考えでおりまして、詐欺電話というのは、これは違う原因でかかってくるものなので、つまり、電気通信事業者と全然関係ない人たちがかけてくるものなので、これはちょっと分けて集計していただく、そういうものをおつくりいただくのがいいのではないかと思います。

もう一つ、全般的なことを申し上げますと、やはりこれもF T T Hの電話勧誘が顕著であるということなのですが、例えば4 6ページで、勧められて新規契約または事業者変更が圧倒的に多くて、その中身を見ますと、事例のところ、大手電気通信事業者の光回線がパンクして、別事業者がこのエリアの担当になったと言っているわけなんですけれども、全くの嘘であったということなのですが、この嘘は看過できない限りなく刑事事件に近づいていて、先ほどの詐欺電話というのは、これは全く犯罪集団からかかってくるので電気通信事業とは関係ないわけなんですけれども、これはこれで、こういう説明をするということは、これは例えば高齢者で御家族の確認が取れていないことの承継ができていなかったとか、書面交付義務を果たしていなかったとか、そういうオペレーション上の問題とは一線を画すものであるわけです。

ですので、これはこれで今度は電気通信事業者の中の話ですけれども、こういう意図的な虚偽を使うということになりますと、厳しく対応していただかないと全然マインドが違うというか、そもそも消費者保護ルールを守るとか、そのための体制をつくるとか、そういった発想を持っていないのでこれは厳しく対応していただく必要がありますので、法執

行していただいて事業者名の公表等を積極的にしていただいて、ほかのこととは分けた対応をしていただくべきではないかと思いました。

まずは、以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。同じ苦情でも全然性質の違うものがあるという御指摘でした。これは非常に大事な御指摘で、前者と後者、明確に分けてこれから分析していただきたいと思います。

【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。依然としてF T T Hサービスの相談件数が割合として多いということと解約の相談が多いということで、この点、今後も引き続き検討が必要だと思うことが1点目と、あと資料19-1-1の43ページのところで、年代別苦情相談で高齢者の相談の割合が高いというところで、高齢者というのは若い方と違って、ネットで自分で回答を見つけようとか相談しようということがなかなかできなくて、自分で解決できないから相談をするということが多いのではないかと思うのですが、そういうことを踏まえ、今後、分析結果を進めて、相談対応をさらに充実していただくということが必要と思います。

今回の結果を聞きますと、例えば、各電気通信事業者連絡会のところでも毎年同じようなトラブルが繰り返されて、同じような報告があるように思います。どうしたらこのトラブルが減るのかと考えてみるのですけれども、事業者の方には、トラブルが少なくなるように分かりやすい説明をしていただくことももちろん大事なんですけれども、やはり消費者に分かりやすい契約内容であるとか、解約内容であるとか、設定方法であるとか、そういう方向に検討のかじを切っていただきたいと思います。本当に複雑で解約するのにどうしていいか分からないという、自力では解決できなくて相談をしてしまうということになると思いますし、あわせて、自分の契約内容を確実に確認できるようにすることが必要ではないかと思います。

私からは以上です。

【新美主査】 コメントどうもありがとうございます。確かに、いつも同じ苦情があるのはどうしてかということは、木村さんの御疑問、そのとおりだと思います。これもさらに徹底して議論して詰めていく必要があろうかと思います。

【石田構成員】 全相協の石田です。よろしくお願いします。御報告ありがとうございました。私は2点ほどあります。

苦情相談の分析からも、消費者保護ルールの在り方検討会で検討した内容がしっかり分析の中に表れていると思いました。F T T Hの電話勧誘は増加しているということと、特にMVNOにおいて9ポイントも増加しているということがありましたので、これは問題であるかと思いました。

先ほど北構成員からお話がありましたけれども、書面交付がされていないかどうかということなのですが、相談の現場からしますと、苦情となって上がってくる相談について書面交付されていないと思います。それとあと、名前を名乗らなかったようなことが相変わらず続いておりますので、やはりこれは行政指導の部分かなと思っております。

次がMNO関係なんですけれども、8ページのほうに苦情相談の項目を見ると、心当たりのない請求が多くなっているとか、そこで安くなると言われて契約したけど高かったなどというのが載っていますのと、11ページの要望のところでは、契約解除が多いということは、説明内容が違って、契約解除を要望しているということだと思います。

全携協さんのほうの7ページのところに、御説明はなかったんですけれども、参考で苦情の多かった中分類の内容というところを見ますと、契約手続のところで説明不足とか誤案内が多かったり、料金プラン・料金の支払いも説明不足・誤案内、そして端末代金とか販促のところでは、下取りサービスについてとか、端末代金が高いとか、納得いかないとか、キャンペーン・販売価格説明不足・誤案内、契約内容が複雑で理解できなかったといったような内容が載っておりまして、契約内容を十分説明されて、理解して契約していないのではないかという状況が分析の中からも出ているのではないかと思いますので、消費者保護ルールの在り方で報告書が出て、今パブコメにかかっていますけれども、しっかりそうした内容を遵守していただいて、改善していただくということが必要なのではないかと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。石田さんの御指摘、非常にまともというか、私も同じような疑問で、この問題について一体契約が締結されたと言える状況があるのかどうかというのを再度きちんと詰めておく必要があるのではないのかと思います。契約の締結というのはコンクルージョンですから、きちんと納得した意思表示ができているかどうかというのは十分に詰めておく必要があるだろうと思います。

それでは、近藤さん、再度質問の明確化で発言したいということでございますので、どうぞよろしくお願いします。

【近藤構成員】 要は、高齢者からの苦情というのをお店だけでやるというのはなかなか困難だと思うんですね。ぜひ総務省の他の部署とも連携していただいて、ちゃんと消費者相談の窓口の苦情解決に取り組んでいただくような体制を挙げて協力していただけるようにお店の応援なり消費者の応援なりというのを取り組んでいただくような枠組みができていただけるといいなと願っております。

以上です。ありがとうございました。

【黒坂構成員】 慶應大学、黒坂です。御説明ありがとうございます。私からは2点ございます。

まず、いずれも資料19-1-1の2ページ目ですが、ほかの構成員の方も御指摘ありましたけれども、今年、全体で上がっているものの、単純な苦情というよりも、いわゆるなりすましのものの要因が多いのではないかということの御指摘がありました。その意味では、消費者行政に直接関わる、モニタリングの対象であるという文脈で挙げる話では本来ないのかもしれませんが、ただ消費者から見ると、総務省や通信キャリアを騙る人たちが世の中に山ほどいて、その人たちにだまされている、だまされそうになっているというのは、恐らく全体という意味では問題は同じなんだと思います。これ、事業者の皆さんに頑張ってもらいたいということだけではなく、つまり、なりすましの問題はかなり深刻な状況にあるということをも前提とすべき。

その上で、消費者行政のところでもう既に現象として出てきているということを、ほかの総務省での取組、たとえば偽・誤情報対策と連携をしながら問題の解決に当たっていただくことが喫緊の課題としてあるのではないかと思います。事業者の皆さんや、それこそ総務省の皆さんがどんなに頑張ってもここが増えてしまうと、仕方がないだけではもはや問題は済まないところがありますので、連携を強めていただきながら、ぜひ当事者意識を持って取組をしていただくということが重要だと考えております。

2点目です。43ページ目です。ここも多くの構成員の方から御指摘をいただいているところでございますが、高齢者の年代別苦情相談を見ていくと、やっぱり比率がじわじわと上がっているところがあるかというふうに思います。日本社会全体で見ると、高齢者は基本的に増えている状況でもありますし、一方で、スマートフォンや通信サービスを昨日今日始めたという人は当然減っているはずで、すなわち消費者にも高齢者であろうと、一定のリテラシーがついてきている。また、高齢者そのものも増えてきているので、お友達や知り合いも含めて相談できる人たち、孤立している状態では少しずつなくなって

いるはず。にもかかわらず増えているということはどういうことだというようなことをもう少し分析する必要があるのではないか。つまり、何らかもう少し構造的な問題があるのかもしれない、隠れているのかもしれないという視点で分析をしていただけると大変ありがたいと思っています。

特にもう一つ、MVNOについて、ここが増えているというようなこと、この辺りは、年ごとの動向として見ていただいたほうがいいかもしれませんが、ここ数年、MVNOの販売状況、販売環境が変化している可能性があります。例えば、キャリアショップでもMVNOを扱うようになったであるとか、より簡便に使えるようになった、あるいはeSIMの普及が増えたであるとか、こういったことが提供側の事情としてあり、一方で利用者側としては、生活防衛的な意識が高まっているということもあり、この辺り、環境変化みたいなことを少し整理いただきながら、何でもかんでもこうなっているのかということを経済団体の方も交えながらぜひ分析を進めていただければというふうに考えました。

私からは以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。最初の点のなりすまし、非常に深刻な問題だというのはそのとおりだと思いますので、これがどんなチャンネルで起きているのかというのをしっかり分析した上で対応を考えていきたいと思います。私は個人的には電話勧誘が場所としては多いんじゃないかだと思いますので、その点、もう少しきめ細かに対応を考えていく必要があろうかと思います。黒坂さんの御指摘、非常にポイントをついていると思いますので、今後重要な点だと思います。

【長田構成員】 長田です。ありがとうございます。まず1つは、TCAさんに教えていただきたいことがあって質問なんですけれども、10ページの丸い円グラフのところに、21%配慮のない対応をされたという項目があります。ほかのところにもそういう、ちょっと表現は違いますけれども、同じような対応の問題のところ、応対というところで9ページですかね、17%とありますが、これは、この配慮のない対応をされた21%はどういう内容だったのかがもしお分かりだったら少し教えていただけたらいいなと思ったということ。それから、今、構成員の皆様のいろいろな御発言、同意だなと思って伺っていたんですけれども、その中で特に平野先生がおっしゃっていました速度計測の必要性というのはとても大切だと思っていて、何となくぼんやりといろいろなところを見ている、やっぱり速いんだ、届くんだということを、速く届いているということを広告の中でもおっしゃっているところがまだまだあると思いますので、そこはきちんと計測を続けるんだ

という、続ける必要があるということを総務省としてもきちんと明確に発言していただければいいなと思っています。もう一つは広告の文言、「最強」のところは、なかなかアドバザリー委員会の意見を聞いていただけないというところで、そこもぜひ対応していただきたいなというところには賛成いたします。

それから、高齢者のところの御指摘は本当にそうで、私自身も高齢者なので思うんですけれども、私がもうちょっとずっと若かった頃の高齢者の方たちというのは、こういう何というか、変な電話かかってきましたとか、変なお誘いがありましたというのは、割と気楽に共有ができる環境があったんですけれども、それが今少なくなっているんじゃないかなという気がします。リテラシーというような言葉が使われるようになってから、そういうものが、誘いがかかってくること自体にリテラシーの低さみたいなことを伝えなきゃいけないような感じにもなってきちゃっているのかなという気もしますので、これは近藤さんたちの御活動に期待するところですけども、みんながそんな変な電話がかかってきた、変なメールが来たというようなことを、それから場合によっては、非常に誤認を与えるものだったところに引っかかりそうになったのよみたいな話も含めて、そして被害もあったということも含めて、みんなで共有できるような場というのをつくっていくということがこの時代にはあえて何か少しお手伝いをするということも大切なのかなというふうに思っています。

【TCA 渡邊オブザーバー】 TCAの渡邊でございます。御質問ありがとうございます。スライド10の配慮のない対応をされたというところ、かなり多様な御申告を集計したもので、全てを表しているものではないのですが、例えば、受付窓口がウェブだけの対応で電話の対応をしてくれないというような御申告などがこういうところに含まれておりまして、そういう対応のところで画一的、柔軟な対応ができていなかったというようなお声があったと聞いております。

以上でございます。

【長田構成員】 分かりました。ありがとうございます。

【新美主査】 森さんのこの発言でこのテーマを終わりたいと思います。どうぞ森さん、よろしくお願いします。

【森主査代理】 ありがとうございます。どうも申し訳ありません。先ほど木村さんからお話のありました、そもそもパッケージが分かりにくいんじゃないかというお話で、私もそれは以前から申し上げていることございまして、説明かパッケージかという話があ

と思います。幾ら説明を尽くしても、複雑であれば理解できないということだと思いますので。

それとの関係で、今回のような苦情相談というところで見えていきますと、苦情相談の項目・観点というものをサービス別におまとめいただいています。MNOだと8ページなんですけれども、ここからしますとやはり、この中でいきますと通信料金の支払い、一番上ですね、心当たりのない請求みたいなものがパッケージ問題になるのかなと。説明を受けただけ、何でそんなものを払わなきゃいけないんだと。内容を見てみますと、解約したけれども請求が続くのでどうしてかなと思ったらオプション契約していたとか、安くなると言われたけど高くなっていたとか、これは説明が間違っていたということもあるんでしょうけど、そもそもパッケージ的にどうなんだということもあろうかと思いますので、サービス別に、心当たりのない請求が非常に多い、MNOは割と多いんですけど、多いものと少ないものとサービスによってありますので、そういったところの比較も今後していただきますとパッケージ問題にアプローチできるんじゃないかと。このサービスにおいてはパッケージが複雑になっているから、もしかすると皆さん理解できず、心当たりがないという話になるんじゃないかというような、そういう分析もできるかもしれませんので、そのパッケージ問題へのアプローチとして、ここの項目・観点のところを見ていただくということができのかなというふうに思いました。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。これはコミュニケーションの問題としては非常に重要な問題ですので、ぜひ深めていっていただきたいと思います。

先ほど申し上げましたように、森さんのこの御発言でこのテーマについては閉じたいと思います。

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

【久保田消費者契約適正化調整官】（資料 19-2 に基づき説明）

【石田構成員】 以前から変わらない内容でということだったんですけれども、高齢者への対応というところで、前から変わらない状況で丁寧な対応、80歳以上の場合は家族同伴推奨、家族宛て架電となっているんですが、随時調査のところでも家族確認が行われ

ていなかったというのがありましたし、消費者支援連絡会でも、高齢者への家族の確認を行って進めていただくのを徹底してほしいと、このようになっていましたが、大体御相談なんかでは、家族の確認をしようと思って電話をかけても、相手につながらなかったのも、そのまま高齢者の方がいいと言うので進めたなんていうのがすごく多くなっております。そういうことであるとする、当日に契約を進めるというのは難しいんじゃないのかなとすごく思います。ですので、対応なんですけれども、高齢者の対応に限っては、当日の契約ではなくて、翌日とか確認が取れた段階での契約とか、何かそのようにしていただくわけにはならないのかなと思っています。

以上です。

【新美主査】 これはコメント、要望ということで扱わせていただきます。

ほかに御発言ございませんでしょうか。よろしいでしょうか。

特にないようでしたら、議題2につきましては以上に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。

3. 実地調査の主な結果（MNO・MVNO・F T T Hサービス）

【久保田消費者契約適正化調整官】（資料 19-3 に基づき説明）

【森主査代理】 ありがとうございます。おまとめいただきありがとうございました。興味深い結果ではありましたが、総じて言えば、ここにお書きいただいたように、おおむね適切に説明がされているということだと思いますので、こちらも非常にいい結果ではないかと思いますが、店舗でこの覆面調査をやっていた経路で説明されていて、かつ苦情になっているというところがあれば、それは先ほど来申し上げます、説明ではなくパッケージの問題だという推論が可能になるかと思いますが、そこについてもまたちょっと目を向けていただければと思います。

以上です。

【石田構成員】 やはり非常に問題だと思いましたがのはフィルタリングの問題で、これは割合が下がっているということで、せっかく徐々に徐々に上がってきているものがこのところで説明されていないというようなことだったので、この辺りは適切に行っていただきたいと思いました。

それと、結果の評価のところに入っていなかったんですけども、6ページを見ていただきますと、契約解除のところですが、この契約を解除することについては、そのときの説明がなかったということで、⑪のところでは、端末残債の支払いについて説明がなかったというような内容になっていまして、これが24%です。これは2年で端末を返すプログラムといったような、ちょっと分かりにくいものがありますので、これは解約するときに実際苦情になって上がってくるというようなことが考えられますので、これにつきましては、やはり注意が必要だと思いました。そしてこの24%は、昨年よりは半分になって減っているのですけれども、まだまだ問題かなと思っております。ですので、契約解除についても十分な説明をしていただきたいと思います。

以上です。

【黒坂構成員】 慶應大学、黒坂でございます。私も今、石田さんからお話がありましたフィルタリングの点について1つと、あとMVNOについてです。

フィルタリングについて、基本的には同じ意見で、頑張っていたきたいということがあるんですけど、フィルタリングそのものの位置づけ、社会的な位置づけであるとか期待が少しずつ変化してきて、期待がより強まっていると感じます。これは森先生、長田さん、私が参加されている総務省のオンラインカジノの対策についての検討の中で、IPアドレスブロッキングをするべきではないかというような意見もあるところ、フィルタリング等やれること、やるべきことがまだ十分できていないのではないかと。そこをまず踏まえた上で進めていくことが重要だということを私から申し上げます。

こういうアプローチ、つまりフィルタリングにどれぐらい意味があるのかということをよく言われることがあります、フィルタリングが正しく機能していれば、一定程度効果がある。この正しく機能するというのは、技術的に機能するだけではなく、ちゃんと入って動いているということが当然ながら重要なので、その入り口部分でキャリアの皆様、あるいはショップの皆様に担っていただくべき役割は非常に大きくなっているというふうに言えるかと思います。その意味も含めて、ぜひ頑張っていたきたいというのが私のまず意見でございます。

あと、MVNOのところ、2つ目ですけども、全体を通じまして、若干、状況が悪くなっているかなというようなことがあります。ここで留意すべきは、Nの数が小さい、例えばN=30みたいなことが、13ページ目辺りだと赤字で出ているところにあったりしまして、この実数の少なさでパーセントを直ちに評価し切っていいのかというようなこ

とはそもそもあるものの、ただ、この調査自体はずっと継続してこれぐらいのボリュームでやられているわけですし、やはり一定の警戒といたしますか、要注意だなというような状況に残念ながらあるのかもしれないと。

先ほどの資料19-1-1でも申し上げましたけれども、MVNOの置かれている提供環境、あるいは利用環境が変わってきている可能性がありますので、こういったことを含めた分析をぜひやっていただければというふうに考えております。

長くなりましたが、以上です。

【長田構成員】 ありがとうございます。今の黒坂さんがおっしゃってくださったこと、私もフィルタリングのところで申し上げようと思いました。私も出席させていただいているオンラインカジノの対応の中で、ブロッキングを望む強いお声がある状態も事実ですが、やはり通信の秘密を侵すことになるということを考えると、まずできることをきちんとしていただきたいというふうに思っています。特に何かカジュアルユーザーとか若い方々が、ただの無料のゲームだと思ってやってみたところ、そこにどっぷりはまってしまったというような事例をお聞かせいただくような機会もありまして、それはきちんとフィルタリングがかかっているならばそうはならなかっただろうなというようなことも十分に考えられますので、その辺も含めて、実際に対応する現場の皆さん、そしてキャリアの皆さんにぜひ丁寧にフィルタリングをまず、未成年の方たちを中心に進めていただく。それから、場合によっては大人であってもそういうものが必要な人たちもいると思いますので、そういうことも含めて丁寧に対応していただくといい時代の変わり目かなというふうに思っておりますので、期待したいと思います。

以上です。

【木村構成員】 木村です。おおむね説明がされていたという結果ですが、事業者には当たり前のことでも、1人の消費者にとっては一つ一つの対応が大事なので、10%とか何%かの方に説明されていないという結果を見ると、今回は調査ですけど、もしこれが実際の現場であれば、その方は説明を取りこぼされてしまって困っているのではないかと思います。

先ほどから青少年フィルタリングの話がありましたけれども、私も同感で、青少年の問題はまだまだ解決しなくて顕在化しておりますし、ますますいろいろな情報が入り組んでくる時代になって、フィルタリングの在り方も含めて検討がますます必要になってくるのではないかと考えているところです。

先ほども申し上げましたけれども、説明が理解できるように、やはりパッケージがもう少し分かりやすいものであるように検討していきたいということと、今後も引き続きこのような覆面調査をしていただきたいと思います。

以上です。

【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。特に今回は契約時という場面での実地調査という点で、既に御指摘のありましたとおり、継続性を持った取組ということで評価されるべきところですが、今後も改善を要する項目へのアプローチとして、契約時だけでなく、利用中、解約時も含めて改善していくことができると良いと思います。今回の調査項目を見ると、各サービスで20前後もあり、これはイコール説明事項の多さということで、消費者の理解、それについての負担というのは、やはりここからもちょうとかがい知れるのではないかなという感想を持った次第でございます。

私からは以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。本当に悩ましい問題だと思いますので、西村さんの御指摘、今後とも留意しながら検討していきたいなと思っております。

4. 2024 年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング（評価・総括）（案）

【久保田消費者契約適正化調整官】（資料 19-4 に基づき説明）

【森主査代理】 御説明ありがとうございました。10ページなんですけれども、先ほど統計のほうでも御指摘のありましたF T T Hサービスの電話勧誘が非常に顕著であるというところは問題かなと思っております。苦情の例として挙げていただいていたものはすごく悪質なやつであったりするんですけども、中心となっているところがどんなものなのかとか、どうしてそこだけ苦情が突出しているのかということを明らかにすべく、苦情の中身についてある程度、F T T Hの電話勧誘チャンネルにフォーカスして分析をしていただいたほうがいいのではないかと思います。もしかすると、F T T Hサービスというのは、はっきり言って電話勧誘に向かないというようなものなのかもしれませんし、あるいは何らかの、特に例えば高齢者の方に刺さるようなというのかもしれないけれども、特殊なトークがなされているかもしれないので、苦情内容分析みたいなことをちょっとし

ていただければいいのではないかと思います。

以上です。

【新美主査】 どうも森さん、御発言ありがとうございます。調査を実施する際の留意事項をより慎重に、あるいは詳細にというコメントだと思います。ありがとうございました。

【石田構成員】 事業者の対応のところで既にお話はしたんですけれども、やはり今後の対応・取組の方向性の8のところで、MNOサービスに関しまして、高齢者に対してはより利用者の理解が高まるような説明の工夫を行うことが必要であるとなっているんですけれども、やはりずっと説明をこれまでいろいろされてもなかなか解決してこなかったということと、それと家族の確認といっても、なかなかその場で連絡が取れるということがなく電話での確認とかができないということがあるので、MNOサービスの事業者さんのところでは、丁寧な対応に資する取組を検討・実施していくことが求められるということになっているので、当日の契約ではなくて、翌日とかの契約にするというようなことも併せて考えていただきたいと思いました。こちらの報告の中では、説明の工夫を行うことが必要であるということになっているんですけれども、ほかの方法も考えていただくというようなことが必要かなと思いました。

以上です。

【木村構成員】 木村です。繰り返しになりますけれども、今、石田さんのお話にもありましたし、私も再三申し上げておりますし、森さんもおっしゃっていますけれども、説明の工夫というのもなかなか限界がありますので、そもそも説明をそれほどしなくても済むようなパッケージであるとか、そういう検討のほうにぜひ事業者の方々は舵を取っていただければと思います。でないと、ますます複雑な内容になってしまって、それがトラブルになってしまって、結局は事業者の負担になるのではないのかという気がいたしますので、どうぞ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、御指摘ございませんでしょうか。よろしいでしょうか。

この評価・総括（案）につきましては、中身についてより慎重に丁寧という御意見がございましたが、特にこの総括（案）について、こう修正すべきだという御意見はなかったように思いますので、案のとおりにまとめてよろしいでしょうか。いただいた御意見については、文章をブラッシュアップする中で取り込めるものは取り込んでいくということ

にしたいと思いますが、そのような扱いでよろしいでしょうか。特に御異議ございませんでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

【新美主査】 よろしいでしょうか。皆さん、異議がないということでございますので、いただいた御意見を基に、さらなるブラッシュアップをしていく中で検討して、この案を基本的には維持して、まとめさせていただきたいと思います。

それでは、今日議論していただくことは全て終わりました。どうもありがとうございました。

以上