

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第 69 回）

1 日時：令和 7 年 8 月 26 日（火）13：00～14：07

2 開催形式：W e b 会議

3 出席者

○構成員

新美主査、石田構成員、北構成員、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、平野構成員、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、公益社団法人 日本広告審査機構、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

湯本総合通信基盤局長、吉田電気通信事業部長、飯嶋料金サービス課長、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】 定刻になりましたので、消費者保護ルールの在り方に関する検討会第 69 回会合を開催いたします。

本日の会議もウェブ方式による開催ということにさせていただきます。

それでは早速、議事に入りたいと存じます。まず、議題（1）消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2025（案）についてでございます。これにつきまして、事務局から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。それでは、皆様、資料 1－1 を御覧いただければと思います。こちら、6 月の会合で取りまとめていただいた報告書（案）につきまして、6 月 28 日から 7 月 28 日までパブリックコメントを実施い

たしました。その結果、計 11 件の御意見をいただきましたので、いただいた御意見と、それに対する考え方をかいつまんで説明させていただきます。

ページおめくりいただいて、まず、意見 0 です。ドコモから、報告書案の各論点について適切に取組を進めていくとの意見がございましたので、賛同の御意見として承っております。

第 1 章、提供条件説明に関する利用者理解の向上の部分です。意見 1－1 として、3 者の皆様から、サマリーペーパーの作成に賛同する旨、御意見いただいております。我々の考え方といたしましては、今後の参考として承りつつ、サマリーペーパーの作成等の取組の改善措置の検討等、T C A や各事業者において継続的に検討を行うとともに、我々総務省においても、苦情の動向を注視しながら、引き続き適切な措置を講じることが重要としております。

続いて、第 2 章、頭金についてでございます。ドコモ、ソフトバンク、K D D I から、報告書の内容に沿った意見をいただいているところでございますので、こちら、賛同として承っております。

続いて、意見 2－2 では、4 者の皆様から、頭金の表示の是正について御意見をいただいております。こちらも今後の参考として承りつつ、頭金を含む端末販売価格の表示については、報告書において、事業者各社に対してより明確に表示することを求めるとともに、総務省としても国民に周知・啓発を行うとしております。引き続き苦情の動向を注視しながら、適切な措置を講ずることが重要としています。

続いて、第 3 章、据置型 W i - F i サービスについてでございます。意見 3－1 といたしましては、報告書の内容に沿った御意見をいただいております。賛同の御意見として承っております。契約時の説明をしっかりといただきたいという意見に対しましては、事業者において、まず事業法第 27 条の 4 に基づく販売代理店に対する指導等に適切に取り組むことが重要として考え方を書いてございます。

続いて、意見 3－2、解約すると残債が急に顕在化するビジネスモデル自体をやめるべきであるという御意見をいただいております。こちら、今後の参考として承っております。

続いて、第 4 章、報告書 2024 を踏まえたフォローアップです。まず、電話勧誘に関するトピックにつきまして、意見 4－1－1 です。固定電話にかかってくる電話勧誘については、全て書面交付すべきであるという御意見をいただいております。こちら、今後の検

討の参考として承っております。

意見４－１－２です。事業者には、代理店に対して法令遵守を徹底させていただきたい。そして法令違反の事業者には、総務省から行政指導を行うべきであるという御意見をいただいております。こちら、考え方といたしましては、まずは、事業者において代理店指導に適切に取り組むことが重要と考えますとした上で、引き続き苦情の動向を注視しながら、適切な措置を講ずることが重要と考えますとしております。

続いて、オンライン契約関係につきまして、意見４－２－１においては、ソフトバンクから総論賛成の御意見をいただいております。意見４－２－２です。オンライン契約について、今後も苦情の動向を注視すべきであるという御意見をいただいております。こちら、考え方といたしましても、引き続き苦情の動向を注視しながら、適切な措置を講ずることが重要であると考えますとしております。意見の後段にいただいている解約の画面につきましては、事業者への要望として承っております。

続いて、ダークパターンへの対応、意見４－２－３です。MNO各社において、ダークパターンに陥らないように努めるべきという御意見をいただいております。こちら、今後の参考として承った上で、引き続き、事業者において適切な運用の検討を行うことが重要と考えますとしております。

続いて、契約手続のDXにつきまして、意見４－２－４で、ドコモ、KDDI、楽天モバイルから、契約書面の電子交付のデフォルト化について、早期検討すべきであるという御意見をいただいております。こちら、デフォルト化の時期については、検討の参考として承っております。

続いて、意見４－２－５です。こちらでは、消費者にあわせた方法で契約書面の書面交付を行うべきという御意見をいただいております。こちら、検討の参考として承っているところでございます。

ここまでの報告書2025（案）に対する御意見でございまして、その他の項目としてまとめておりますのは、今回の報告書の意見募集のスコープに外れた御意見でございまして、記載しつつ、参考として承ることとして、この場での御説明は割愛をさせていただきます。

これを踏まえまして、資料１－２に改めて報告書（案）をお示ししてございます。事務局といたしましては、今般のパブリックコメントの結果を受けて、６月に取りまとめたいただいた内容から、報告書（案）の内容については修正を加えていないところでございます。形式的な修正をさせていただいたのと、一番最後にこれまでの開催状況について付け

加えさせていただいた部分がございまして、それを合わせて資料１－２とさせていただいております。

事務局からは以上となります。

【新美主査】 どうもありがとうございました。パブコメで様々な御意見等をいただきました。その中身としては、６月にまとめました報告書 2025（案）を、特に形式的な修正以外はそのまま報告書にしたかどうかということですが、委員の皆様方で、パブコメの意見を踏まえた上で、何か御意見がございましたら御発言いただきたいと思います。どうぞよろしくお願いします。

特にないようでしたら、この案を完成として、あとは事務局において必要な手続を進めていただくということにしたいと思いますが、いかがでしょうか。

それでは、皆様、異議なしということで、報告書 2025（案）については、パブコメの意見を踏まえた上で、これを是として手続を進めていただくということにしたいと思います。どうもありがとうございました。

それでは、議題（１）については終わらせていただきます。

続きまして、議題（２）の消費者保護ルールに関するガイドライン改正案について御議論いただきたいと思います。事務局から御説明いただき、その後議論したいと思います。

それでは、事務局、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。資料２－１、消費者保護ルールに関するガイドラインの方向性ということで、こちらのパワーポイントの資料を御覧ください。今回のタイミングで、消費者保護ルールガイドラインについて改正したい内容をこちらにまとめてございますので、そちらで御説明をした後に、細かい書きぶりの御紹介をさせていただければと思います。

まず、１ポツ、報告書 2025 を受けての改正でございます。内容といたしましては、報告書の中で、据置型Wi-Fiサービスに関しまして、解約時に発生する残債等の条件について契約時に明確に説明すべきであるという旨を反映することが望ましいとしていただいております。この点について、ガイドラインに反映すべく、案をつくっているところでございます。

続いて、２のその他の事項になりますけれども、こちら、報告書 2025（案）とは別の観点といたしまして、（１）として、説明書面の交付時期の明確化と書いてございます。こちら、現在も規定されているものではありませんが、趣旨を明確化するために、分かりやすく

修正したいところがございます、こちらの改正をさせていただければと考えてございます。

(2) につきましては、今般のNTT東日本・西日本の名称変更について、ガイドラインに反映する変更をしたいと思っております、(3) は、ほかの法律の条ずれ対応と誤記修正等となっております、かなり形式的なところでございます。

それでは、具体的な書きぶりを資料2-2に基づいて御説明させていただきます。

まず、据置型Wi-Fiサービスに関連いたしまして、第2章、契約前の説明義務の第2節、基本事項説明のうち、(13) 通信契約の解約後の負担についての説明という項目がございます。こちら、現行の規定に追記する形で改正を予定しているところでございます。

赤字で書いているところが今回の追加部分でございます、特に、購入した端末の割賦代金の全部又は一部に相当する額を毎月の通信料金から一定期間割り引く場合、こちら、例えばという形で例示してございますけれども、毎月の通信料金から端末の割賦代金、例えば36か月の割賦払いを毎月割り引くことで、3年間(36か月)利用すれば端末代金が実質0円になるといったキャンペーンを実施している場合に、この一定期間、この場合では36か月ですけれども、が経過する前に解約を行うと端末代金の残債に係る支払いが発生する旨を分かりやすく説明することが必要であると記載してございます。

これに関連しましては、もう一点、第3節の説明方法のうち、説明書面に記載する事項といたしまして、(ウ) 解約時の請求費用という欄がございます。この中に、こちら赤字で追記しておりますとおり、解約により端末の残債が発生する場合は、その旨も含めて明示することが望ましいという形で、こちらにも追記する形で改正案をつくっているところでございます。

こちらの2点が据置型Wi-Fiサービスに関連する改正の案でございます。

また、説明書面の交付時期についても、一部、趣旨を明確化するための改正を加えたいと思っております、書きぶりをここに載せてございます。②説明書面の交付時期として、説明書面は契約締結の前に交付する必要があるとした上で、括弧書きで、ただし、電話による説明方法を用いる場合は、(3) ⑤を参照と書き分けております。

この(3) ⑤には、説明を電話によって行う場合の記載がありまして、電話勧誘の際の説明書面の交付時期の考え方については、こちらに詳細を書いておりますので、原則と例外という形で書き分ける形としてございます。

その他はかなり形式的な修正でございますので、この場での説明は割愛をさせていただきます。

きます。

事務局からは以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございました。それでは、ただいまのガイドライン改正案について、御質問あるいは御意見ございましたら御発言いただきたいと思います。どうぞよろしくをお願いします。

御発言は特にございませんか。報告書を踏まえた上での改正案でございますので、それがきちんと反映されているかどうかということ踏まえて、御確認いただければと思います。特に御質問、御意見ございませんでしょうか。

どうもありがとうございました。格別の修正、御意見はないようでございますので、ガイドライン改正案につきましては、事務局におきまして、パブリックコメント等の必要な手続を進めていただきたいと思います。そして速やかな制度改正を図っていただきたいと思います。

構成員の皆さんにおかれましては、これまでの御議論、御検討、どうもありがとうございました。

続いて、議題（３）その他についてでございます。事務局から何かございますでしょうか。よろしくをお願いします。

【久保田消費者契約適正化調整官】 事務局でございます。こちらに現在表示されております参考資料「消費者保護ルール実施状況のモニタリング 2025 年度調査計画（案）」につきまして、簡単に御紹介させていただきます。

こちらの調査計画（案）でございますけれども、7月のモニタリング定期会合の評価・総括の中でもスケジュールでお示しさせていただいておりまして、例年、この時期に各年度の調査計画をお示ししているものでございます。

1 ページ目につきましては、主に調査の対象となるサービスですとか、対象となる事業者さんの種別について記載させていただいております。

また、2 ページ目でございますけれども、こちら、調査の観点ですとか調査事項について記載させていただいております。特に調査事項につきましては、本日報告がございましたが、在り方検の報告書、それから7月の消費者保護ルールモニタリング定期会合の評価・総括などを踏まえて、調査事項をこのような案としてお示ししているところでございます。

3 ページにつきましては、調査計画のスケジュールについて簡単に記載させていただいているものでございます。

本資料でございますけれども、本日、この在り方検の会合終了後、速やかにパブリックコメントの報道発表を行わせていただく予定でございます。パブリックコメント自体は、あした8月27日から30日間の期間、受け付ける形となりますので、あらかじめ御承知おきいただければと思います。

今期につきましては以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございました。

それでは、本検討会は今回をもちまして閉会となる予定でございますが、これに関して事務局から説明を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。事務局でございます。

今回第69回会合をもちまして、本検討会は一区切りとさせていただきます。なお、今後の消費者保護に関する議論につきましては、情報通信審議会の枠組みに移行して行うことを予定しております。

構成員の皆様方におかれましては、ICTサービス安心・安全研究会の下の消費者保護ルールの検証に関するワーキンググループの時代を含めまして、非常に長きにわたって消費者保護ルールの在り方に関する検討会における御議論に御尽力いただきまして、ありがとうございました。

事務局からは以上とさせていただきます。

【新美主査】 ありがとうございました。

それでは、会を閉じるに当たって、構成員の皆様からこれまでの振り返りをした上で、お一言いただきたいと思います。なお、今後の検討に向けた御助言等がいただければ大変ありがたいと思います。

全員というふうに順番に当てるよりも、逐次、何回も発言していただいて結構ですので、発言希望の方はチャット欄でお知らせいただくということで御発言いただきたいと思います。どうぞ遠慮なく御発言いただきたいと思います。

平野さん、よろしくお願いいたします。

【平野主査代理】 ありがとうございます。この在り方検討会、調べてみますと、第1回目が平成30年、西暦だと2018年の10月ということで、コロナ前ですね。場所も総務省のあの地下の大きな講堂で、議事概要を読みますと、冒頭カメラ撮りがございまして、事務局殿も消費者行政第一課殿という、そのような時代から始まっています。そこから、通

算ですと今回で 69 回という非常に多くの会合を開いてまいりましたということですね。

新美先生とは実はそれ以前からも、消費者行政につきましては、携帯料金問題とか、2 年縛りという、今、若い学生は知らないですが、そういうものへの対応とか、御一緒させていただきました。民法の契約自由の原則の修正だとか、法と経済学でいうところの合理的経済人、ホモ・エコノミカスの修正というようなものが消費者保護法律の必要性になってきて、その対応をこの検討会、それから前から続くものでやってきたところでございます。

きっかけとしては、電気通信事業法の改正ということで消費者保護のルールが入ってきて、その重要性というのは、この問題は年々増しているという中で、特徴としては、私、感想ですけど、単なる強行法規で取り締まるというよりも、ステークホルダーを一堂に会して、自主的取組の組合せでガバナンスをしていくという、とても民主主義的なやり方で成果を上げてきたと感じているところでございます。

さはさりながら、今回の中にもありましたが、ダークパターンだとか、それから A I 制度研究会、内閣府のほうでも指摘されていますが、A I が消費者に対して悪影響を及ぼすのではないかと。このようなことも指摘されておりますので、今後ともこのような検討会というものは恐らく開かれるだろうし、そのときには関係する皆様ともまたお会いすることになると思います。そのときにはまたぜひともいろいろ御指導を賜りたいと思う次第です。

以上、感想でございました。

【新美主査】 ありがとうございます。なかなか含蓄のある御発言をありがとうございました。

では続きまして、黒坂さん、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。

まず、非常に大きな節目を迎えられているということと、その間、もう 69 回になりますけれども、長きにわたって運営をしてくださった事務局の皆様、そして何より新美先生の非常に強く明確なリーダーシップの下にこの検討を進めていただいたということ、本当に御礼申し上げたいと思っております。御礼だけではなく、単にこの会議がうまく進んだ、成果が出たというだけではなく、私個人としても大変深い勉強をさせていただく機会を連続的にいただけた、これは本当に望外の喜びでもございますし、この後、私も様々なところでここで得られた知見をぜひ生かして、自分の血肉として、社会に還元できるように進

めていければと考えております。

私自身は、この会の立ち上がりから恐らく参加させていただいていたかと思いますが、記憶が確かならば、ちょうどその少し前だったと思いますが、モニタリングのほうから先に進めさせていただいていたかと思いますが。このモニタリングを定期的に行って消費者行政に生かしていくという、言葉にすれば非常に当たり前のことではあるものの、きちんと調べて、ファクトに基づいて何が必要なのかということを考え、そして事業者の方々も含めて、ステークホルダーで、今、平野先生御指摘いただいたとおり、議論していくということは、非常に健全な検討の進め方であると。また、納得感が非常に高いということもあって、画期的な取組であったと思います。

この当たり前のことを当たり前に続けていくということがやはり非常に重要ですので、様々、今般の状況に伴って会議体の位置づけや運営の仕方も変わるかもしれませんが、こういった検討の基礎になる理念ということはずひ続けていただければと考えております。私も何らかの機会がございましたら、引き続き貢献できればと考えております。

一方というわけではないですが、この調査の在り方というのは、実は非常に深遠なものでございます。アンケート調査一つとってみても、社会調査法という一つの学術分野があるように、どのように調査をして、どう健全に実態の理解を図っていくのかということが求められます。今、健全にという言葉が申し上げましたが、設問のつくり方一つで、言ってしまうと、ナッジがかかってしまう。これはアンケート調査等をやられたことがある方であれば、お気づきだと思います。

ですので、調べるほうも非常に誠実な態度で調べていく、なおかつ、学術的にも安定した方法で調べていくということが求められていく分野でもあろうかと。とりわけ影響や責任が大きい領域でございますので、こういった点については引き続き見識を深めていただくということ、さらに言うと、その領域の専門家も世の中にあまたいらっしゃいますので、ぜひそういった方々とも新しい交流を深めていただければと考えております。

非常に難しい状況が続いているというか、どんどん悩ましい、構造が複雑化していくところでございますので、ますます世の中からの期待は大きくなっていくかと思いますが。私も何らかの一助になればと思っておりますので、今後ともよろしく願いいたします。ありがとうございました。

【新美主査】 ありがとうございます。情報化社会、ますます成熟していく中で、情報をどうきちんと取っていくかということ、非常に貴重な御意見いただきました。この検討

会の後の組織でも、そういうことにぜひ気をつけていただきたいというメッセージだと思います。

それでは続きまして、北さん、どうぞよろしくお願いします。

【北構成員】 野村総研の北でございます。言いたいことはたくさんありますが、なるべく短くいきたいと思います。本検討会最大の目的は、消費者からの電気通信サービスに関する苦情相談件数を縮減すること。これが目的として設定され、特に過去数年間、業界関係者の御努力もあって、件数は減少傾向にあったわけですが、残念ながら昨年度、増加に転じたところですし、その件数自体の水準が、相変わらずほかの業界、ほかのサービスと比べて、高いレベルにとどまっています。

電気通信サービスに係る苦情が減らない最大の要因としては、消費者と事業者の間の情報の非対称性が強い商材だということが挙げられると思います。しかも、サービスの進化が速くて、料金プランも複雑、多様な割引が組み合わさってしまっていて、たとえ説明を受けたとしても、十分に理解できない消費者が少なくないのだと思います。

そして昨今、キャリア経済圏競争として、光、電気、ガス、あとD A Z NとかN e t f l i xなどの動画サービス、それにクレジットカード、銀行、保険とかの金融系サービスをバンドルさせる料金プランが主流になりつつありまして、さらに複雑化が増しています。引き続き、シンプルなサービスを提供するよう、通信事業者に対して働きかけ続ける必要があるのではないかと考えております。

そして、もう一つの大きな要因が、電気通信事業者による販売委託先である販売代理店への過度な目標設定だと思います。過大な目標を達成するために、ユーザーにとって不必要なサービスとか、上位の料金プラン、過剰なサービスを売りつける無理販を行う代理店がなくならないんですね。

本来、通信事業者と販売代理店というのは、L T V、ライフタイムバリューを高めるために、同じ船に乗る同志のはずです。ですから、ユーザー数とかA R P Uを増やすだけでなく、N P Sを高めるために二人三脚で歩んでいかなければならない関係なのですが、生き残りのため、あるいは目標達成のために無理販を行う、あるいは無理販を行わざるを得ない代理店が存在しています。

このテレコム市場の健全化のために、今後、通信事業者と販売代理店の関係というのは、さらなる見直し、あるいは販売代理店の選別が不可欠で、政策的にも後押しをしていく必要があると思います。

そして、私が一番残念に思っていることは、F T T Hの電話勧誘販売についてです。苦情相談件数を縮減するために、これまで様々な施策を打ち込んでまいりましたし、3年前ですか、2022年に改正電気通信事業法を施行して、説明書面を交付の上で契約前に提供条件の説明を行うということを義務化したにもかかわらず、今年の電話勧誘販売に係る苦情相談件数は減るどころか増えています。非常に残念に思っておりまして、ここまで来たら、いわゆるアウトサイダー、ひどい苦情を生じさせるような代理店の名前の公表とか行政指導、さらには電気通信サービスの電話勧誘販売禁止といった、より強い措置を打ち出すことも視野に入れて検討する必要があると思っております。

先ほど私、第1回会合、2018年10月の会合で私がプレゼンした資料を改めて読み返してみたんですが、写真がいっぱい貼ってありまして、キャッシュバック23万円とか、4台乗換えで43万円還元とか、あと、ソフトバンクショップで現金つかみ取りなんていうポスターが貼られていて、当時、市場は荒れに荒れていたんですよね。今はそのような状況は落ち着いてはおりますが、プレゼン資料の中で私が目指していた姿、我々が目指すべき姿として提示したものは、7年たった今でも達成は道半ばであり、自分の無力さを痛感したところであります。

今後、情報通信審議会に検討の場を変え、新たなメンバーでの検討が始まると思いますが、ぜひテレコム市場全体の健全化、信頼を回復させるべく頑張っていただきたいと思います。私も機会がありましたら、何らかの形でお手伝いさせていただきたいと思っております。

7年間、ありがとうございました。お疲れさまでした。

【新美主査】 どうもありがとうございました。これまで豊富な情報の基に数々の御意見をいただいた北さんらしい締めくくりだと思います。今後ともどうぞよろしくお願いします。

それでは続きまして、木村さん、御発言をよろしくお願いいたします。

【木村構成員】 主婦連合会の木村です。長い間、いろいろとお疲れさまでした。本当に様々な課題について検討してきたと思います。

最初はリアルで会議室で開いていましたが、途中でコロナになって、ウェブ会議で行わざるを得なくなって、もう本当にいろいろ大変だったと思います。だけど、スムーズにこうやってウェブで開催できるようになって、何よりだと思った一方で、会議というのは、ウェブだけではなくて、会って話すことによってという部分が欠けてしまったのがすごく

残念で、構成員の方々と交流できなくなってしまったというのは本当に心残りです。ぜひ今後、こういう会議があるときは、両者のよいところを生かして、リアルとウェブと両方使える会議方式にしてくださいと、よりよい議論が進むのではないかと考えているところ
です。

特に総務省は本当にウェブ会議が多いのですが、ほかの省庁では、ほぼリアルで会議して、どうしても出席できない人だけがウェブということも結構あるので、今後、様々な検討会をされると思いますが、ハイブリッド形式で開催していただけると、より議論が深まるのではないかと思います。

長い間参加してきました、苦情が少なくなってよかったと思う課題もありますし、相変わらず苦情があまり減らない課題もありますし、あと、時代の流れで新たに発生してきた問題もあり、本当に問題が尽きないと思っていますが、通信は、高齢者だけではなくて、新しい技術はいろいろな方にとってなかなか難しいものです。以前でしたら、脆弱な高齢者とか障害のある方とか、そういった方ということでしたが、誰でも初めての技術に対しては脆弱であるという考え方が最近かなり広まってきて、そういった面でも、先ほどいろいろな方がおっしゃっていましたが、例えば料金プランなどの契約が、私も常々言っていますけれども、複雑なので、シンプルにしていきたいと思っています。私の周りに聞いてみても、自分がどういう契約しているか正確に言える人ってほとんどいなくて、分からないわ、何か使えているからいいわみたいな、そんな声があって、まだまだそこら辺、理解が進んでいないと思っていますところ
です。

引き続き、消費者が安全・安心に通信を利用できるように検討して対応していただきたいと思っていますし、今や通信は重要な社会インフラの一つでもありますので、消費者目線での取組がもっと必要だと思います。これからもぜひいろいろと検討していただきたいと思っていますし、私も協力できることがあったらぜひ協力したいと思いますので、どうぞ引き続きよろしくお願いいたします。

【新美主査】 どうもありがとうございます。会議の開催方式で、ハイブリッドの方式も考えたらどうかという御提案、確かにそういうのも今後検討していただくといいかなと思います。私の経験でも、会議が終わってから、会議の題材とはちょっと違ったところ
でいろいろ教えていただいたということがございますので、全体でリアルにやるというものもそれなりの意味があると思いますので、木村さんの御提案はぜひ今後考えていただきたい
な
と思います。

それでは続きまして、近藤さん、御発言をお願いします。

【近藤構成員】 老テク研究会の近藤でございます。大変すばらしい報告書をありがとうございました。特に、「はじめに」と冒頭のところで、先ほど北さんもおっしゃいましたが、情報の非対称性、構造的課題で利用者トラブルが絶えず発生しているという、その認識を総務省の皆様がお持ちになってこういう報告書を出されたこと、本当に感謝しております。

特に一番の苦情が、請求料金が申告者の認識と不一致、木村さんがおっしゃったように、本当に私も最近経験しました。それは、予備のスマホとして、かつて月 1,000 円という格安の L I N E 電話を使っていたんですが、サービスが終了したので、携帯ショップに行って、新しいものを購入したんですが、大変破格に安い端末を勧められて契約したのですが、帰宅してからたくさんの文章を読んだら、2 年目からは月 7,000 円になるというのを読んで、もっと詳しく確認しなければと反省しましたが、遠いので簡単には行けなくて、困っています。電話で問い合わせようと思ったんですが、これが例によってつながりません。ネットで検索しても解決方法が分かりません。

私たちは、高齢者や障害者の立場から、情報通信サービスを研究して 30 年になります。郵政省時代から 30 年、総務省のいろいろな委員会に参加させていただいて、今日が最後の発言になります。

私たちのように、親の在宅介護に困った嫁は今もたくさんいるわけですが、自宅に居ながらにして気軽に相談ができるインターネットは、本当に高齢者こそ使えば便利なサービスですが、気軽に、つまり、近所で安く学べるという機会はなかなかありません。でも、人による支援の仕組みを何とかつくり、地域や広域で連携する情報ボランティア活動に国内外の仲間たちと取り組んでいます。

3 年前に夫の定年退職で、横浜市から香川県まんのう町という、家の周りは田んぼだけというところに引っ越しまして、車がないと困る暮らしが始まりました。免許は 30 代で取ったんですが、以前は運転していたんですが、なかなか苦手で、夫がいるときはいいんですが、頼みのタクシーもすぐには来ません。

今年からまんのう町でも、m o b i という、スマホがあれば、小さいタクシーで 1 か月 3,000 円から 5,000 円のエリア限定乗り放題サービス、オンデマンド乗り合いタクシーが始まって、とても助かっています。昨日はかかりつけの医院に行ったのですが、来月赤ちゃんが生まれるという妊婦さんと相乗りになって、本当に便利なサービスが始まってあり

がたいねと話していたのですが、話しながら彼女は、独り暮らしのおばあさんにも勧めたいけれども、スマホも持っていないし、持っていてはきつと使えないわねといって話していました。

確かにスマホに慣れた人にはとても便利ですが、初めて使う高齢者にはなかなか分かりにくいと思います。でも、こうしたサービスが高齢者に広がるには、技術者の方に、もっとこうやったら使いやすいですよとお願いにいかないといけないのかなと今思っているところです。

まんのう町には携帯ショップがないです。エリア限定のm o b i は使えないので、タクシーで隣の善通寺市の携帯ショップに行くと、往復1回5,000円くらいかかってしまうんですね。これからはA I が人間のように電話相談に対応できるようになるそうですから、ぜひ電話会社の皆様には、電話サービスの問合せに対応してくれる、利用者が困ったときに電話がつながる電話サービスをつくっていただけますよう、心からお願いいたします。

消費者は、便利なサービスが使いたくても使えない、使いたくても教えてくれる人がいないという方がたくさんいます。A I がそういったサービスを助けてくれるのであれば、ぜひ導入していただけますように心からお願いいたします。

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。極めて意義深い御発言だったと思います。スマホが便利であるというのは、便利に使える人にとって便利であって、使いこなせない人にとっては非常に厄介だし、使える人を標準にサービスが固まってしまうと、使いこなせない人にとっては取り残されてしまうという現象があるということを示唆していただきました。今後ともこのことは常に心がけなければいけない、気にしなければいけないなどということを示唆する御意見だったと思います。どうもありがとうございました。

それでは続きまして、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。まずは、何よりもこの検討会、それから前身のワーキンググループに関わられた全ての方々に感謝を申し上げたいと思います。

その中で、この検討会の前身のワーキンググループ、そしてこの検討会では、これまでの総務省による取組、電気通信事業者自身の取組、それから消費者側の取組など、関係する方々にとっては、特に新しいチャレンジングな取組という観点からも、試行錯誤の連続であったかと思います。そういった中で、これらの方々が共に何とか課題、問題を解決しようという形で、協働という形で続けられてきたことについては、評価すべきものだと考

えております。

もちろんまだまだ、現時点におきましても、ガイドライン、法令等でカバーされている、そしてされていない諸点、それから今後も新しい課題が出てくると思われますので、このような協働体制が今後も継続されることを強く期待するものでございます。

特に、今後も、通信サービスだけを見ても、メニュー、それから料金体系、これは異業種連携の結果、あるいはネット販売の結果として、多様かつ複雑さを増していくということは明らかでございます。それから技術革新、先ほども例に挙げられておられました様々な技術、これに伴う消費者、それから利用者へのアプローチの変化も同じような状況ではないかと考えられます。

そのような中で、消費者保護という理論的な検討、それからキャリアと代理店を含めました事業者全体による不断の取組というのは、通信のインフラ化が当たり前である以上、事業者自身の電気通信サービスに関する利用者に対する信用・信頼、それから取引市場全体の公正性にもつながっているということは強調すべきことだと思いますし、この点は今後も深く理解をしておくべき点かと思います。

そのためにも、様々な角度や手法による適切な調査を前提としつつ、まず第一に、電気通信事業法の目指す状態に向けた法執行を確実に行うことができるように、そして第二に、民法上の消費者の位置づけ、さらには経済法や消費者法の領域において指摘、言及されております、利用者・消費者の脆弱性、高齢者等の属性に寄り添った法理論の検討というものを今後強く期待できればなと思っております。

構成員の皆様にはいろいろとお教えいただいて、感謝申し上げます。ありがとうございます。

以上でございます。

【新美主査】 どうもありがとうございました。全般にわたって、次の課題について言及いただきました。ありがとうございます。

続きまして、長田さん、御発言をお願いします。

【長田構成員】 ありがとうございます。長田でございます。本当に69回、7年間という検討、総務省の皆さんも大変だったと思いますし、我々もいろいろ学ばせていただきながらも、大分解決したねと言い切れないのがまだ現状なのかなと私は思っています。

今、西村先生から御指摘ありましたように、電気通信事業者の皆さん、それぞれ努力はされているのだと思うのですが、何となく気がつくとすぐ横並びになっていることとか、

消費者に向けての、消費者のことを思っのサービス提供の競争というところにぜひ力を置いていただきたいなと思っているのですが、なかなかそうはならないというところが残念だなと思っているところです。

いずれにしても、どんどん技術も変わりますし、世の中が、総務省で消費者行政が始まった頃と比べれば、本当に大きく時代が変わってきていて、いろいろな人たちが、それは若い方から高齢者まで含めて、ついていくのが大変というようなサービスがどんどん提供されている中で、それをどうやってユーザー、消費者と、それから事業者の皆さんのところをうまく整理していただけるのかというのが総務省に対しての大きな期待になるのかなと思っています。

消費者支援連絡室、総務省に消費者行政のまず第一歩ができたときから参加させていただきまして、長い間、大変お世話になりました。またこれから新たな検討の場で皆さんの様々な御意見をよく聞いていただいて、総務省としての力を発揮していただければと思っています。

以上です。

【新美主査】 どうもありがとうございます。長田さんにはユーザーの立場からの非常に深い知見をこれまで議論していただきましたが、今後に向けてのコメントも、その意味では、非常に意味深なところがあるなと思って伺っておりました。どうもありがとうございます。

続きまして、石田さん、どうぞ御発言をお願いします。

【石田構成員】 全国消費生活相談員協会の石田です。よろしくお願いいたします。

私どもの団体は消費生活センターに勤務する相談員の団体ですので、この消費者保護のワーキングの構成員として、通信サービスのトラブルの現状とか内容など、様々な意見を述べさせていただきましたこと、本当にありがたいと思っております。

また、この検討会で、検討の結果として、法改正とかガイドラインの改正につながったこともよかったと思っております。

そもそもですけれども、電気通信事業法は業法規制で、当初、消費者保護については説明義務と苦情処理ぐらいでしたけれども、2015年の改正で、書面交付義務とか初期契約解除、不実告知の禁止、代理店の指導措置義務など、消費者保護の規定が強化されたので、相談員としては、これで通信に対する苦情は減少するのではないかと考えていたというところですが、その後も苦情は増加し続けたということがありました。

先ほど北構成員からもありましたけれども、通信というのが、そもそもの基礎のところ
が分かっていないというようなことがあると思いますが、端末と通信のセット販売で、ど
こで値引きされているのかが分からないような販売だったり、その上にオプションを幾つ
も契約することによって値引きがあったり、また、そのオプションが知らない間について
いたなどといったような苦情も多くあって、相談が多かったという状況がありました。

期間拘束があって、解約料が高額だったというような問題もありまして、2019 年の法改
正で、端末と通信の分離、契約期間は 2 年とするとか、解約料の上限が 1,000 円となって、
MVNO も選択しやすくなったというようなことで、これで契約がシンプルになって、分
かりやすくなって、苦情がなくなるのかなと思っていたところ、やはりそうではなく、相
談の現場では、相変わらずだねというような内容だったと思います。

その後、通信事業者による過度な販売促進のため、代理店の不適切な販売というのが問
題になって、検討会でもかなりこれについては様々な意見が検討されたということがあつ
たかと思います。結果、ガイドラインに、事業者の運営の業務改善命令の対象となる例な
どが示されたというようなことがあったかと思います。

固定通信に関しては、光コラボが始まってから電話勧誘の苦情が多くて、非常に問題に
なったというようなことがあり、結果として、検討会でも電話勧誘の問題がかなり取り上
げられて、法改正が 2022 年に行われて、書面を用いた事前の説明が義務化され、そして解
約料についても上限が月額になったというようなことが規定されましたので、これで減る
のではないかとというようなことを私たちは思っておりました。

こういうふうにトラブルが起こるたびに、対応した法改正とかガイドラインの改正がそ
の都度行われてきていて、現場感覚ですけれども、これは一定の改善が見られていると思
っています。確実に苦情相談は減少してきているのではないかと思っております。

このような検討会に構成員として参加させていただいたということは、とてもありがた
く思っております。ですけれども、苦情が減少していると言っても、相変わらず電話勧誘
販売では法令が遵守されていなかったり、販売代理店の無理販の問題とか、新たな苦情が
発生している状況もありますし、新たなサービスが提供されるたびに相談が寄せられると
いうこともありますので、今後も消費者保護の検討会は必要だと思っておりますので、ぜ
ひ引き続きよろしくお願いしたいと思っております。

本当に皆様、長い間ありがとうございました。

【新美主査】 どうもありがとうございました。石田さんには、相談者としての立場か

ら、非常に大きな苦情の内容とか何とか御説明いただいたことを、今、思い出しているところです。今後ともぜひよろしくお願いしたいと思います。どうもありがとうございました。

【石田構成員】 ありがとうございました。

【新美主査】 それでは続きまして、森さん、御発言をお願いします。

【森構成員】 ありがとうございました。今回の取りまとめも大変しっかりやっていたと思いますし、また、7年間69回ということで、大変お世話になりました。私も多分最初から参加させていただいていたのではないかと思います。

やっぱり印象に残っているのは、北さんのお話にありました、非常に荒れている状態から、何とかするというところで、回線・端末分離を制度化したこと、それからもう一つは、やはりキャリアと代理店の間の関係に、かなり深く立ち入るといいますか、切り込むといえますか、代理店側からのお話を直に伺うことによって、状況がどうなっているのかということがこの検討会にしっかり伝わって、その上で、その対策を考えることができたのではないかと思います。

なかなか苦情も減らないということで、どうだったのだろうか、果たして効果があったのだろうかというような御意見も多々ありましたけれども、私、ほかの検討会、全然タイプの違う、あるいは総務省じゃない検討会なんかで、消費者保護が問題になるところには参加させていただくことが多々あるわけですが、まず問題意識があって、制度を考えても、何か腰が引けているといえますか、事務局からの御提案も腰が引けていたりとか、あるいは、それなりに取りまとめて方向性を打ち出してみたものの、事業者団体から強く抗議されて、場合によっては政治絡みになって、それが実現しないみたいなことも結構経験してきましたので、そういう意味では、この検討会は、まずそもそも事務局のほうで問題意識をお持ちになった場合に、抜本的な手段をためらわずに提案してこられたと思いますし、検討会サイドでもそれをしっかり受け止めて、みんなで賛成するということがあったかと思えますし、さらに言えば、事業者団体さんのほうで、無理なことは基本的にはされないと。もちろんそんなに厳しくされては困るんですよということだと思いますが、からめ手で後退させてみたいな、そういう話が全然出てこないという意味では、割と全ての当事者が消費者保護をしっかりやって、消費者の信頼の下にサービスを提供するというものについて、コンセンサスを持って検討会に参加できていたのではないかと思います。

私としては、大変居心地のよいと言ってもいいでしょうか、検討会でありましたし、ま

たその中で先生方からいろいろな示唆を得て、非常に勉強になりましたし、法律家としてもアップグレードできたのではないかと考えております。

今後ですけれども、また場を変えて消費者保護の検討をされると思うんですけれども、どんどんウェブの割合が増えてくる、それは、契約のときもそうですけれども、契約のとき以上に、ユーザーとなってアカウントを持った場合に、そこで自分の利用履歴を確認する、料金を確認する、契約条件を確認する。それから今日のパブコメの御意見にもありましたけれども、書面交付は原則としてメールでさせてくれ、データでさせてくれみたいなお話がありまして、これもどんどんそういうふうになってくるだろうと思います。

そうしますと、ウェブで、あるいはメール等のデバイスなりアプリなりを使ってやり取りをして、その中で、チャットで質問に答えたりとか、あるいはユーザー側の端末で生成AIみたいなものを使って利用規約を要約してもらい、あるいは説明してもらいということにどんどんなってくると思いますので、そういったアーキテクチャー上での契約条件の明示とか説明とか要約とか、そういうことが普通になってくるだろうと思います。

極端なこと言えば、長期的にはダークパターンみたいなことはあまり問題にならなくなるかもしれません。そうなってきたときに、消費者保護の姿が変わってきたときに、今度は、間に入ってくるインターフェースとかアプリとか、そういったものですね、アーキテクチャーがどうなっていくのかということについて、また改めて消費者保護の問題を検討していくようなことになっていくのかなと予想しておりますけれども、それはちょっとどうなるか分かりませんが、いずれにしても、本当に勉強になりましたし、また、様々な点で大きな制度的インパクトを与えることのできた検討会ではなかったかと思います。

皆様、大変長い間お世話になりました、ありがとうございました。

【新美主査】 どうもありがとうございます。森さんには、通信技術、それから通信業界の情報を豊富に持っている実務法曹として、いつも貴重な御意見をいただきました。今後ともこの業界に向けて、的確なアドバイス、意見を述べていただくことが大いに期待されるところでございます。どうぞよろしくお願い致します。

【新美主査】 ほかに御発言を御希望の方、いらっしゃいませんか。

それでは、しんがりとして私からも、これまでを振り返って、簡単に発言させていただきます。

まずは、非常に多士済々の構成員の皆様々に率直に意見交換していただけたということは、進行役として、まずもって感謝したいと思います。冒頭、北さんからありましたように、

この領域というのは、情報格差、情報の非対称性が非常に強いという問題がまずあります。それと同時に、電気通信、携帯電話がインフラとなるという以上は、一人も取り残してはいけないということが理念として要請されます。情報格差が大きい、それでもなおかつ誰も取り残してはいけないという、ある意味で非常に難しい課題がこの領域にあるわけがあります。そういうところから、様々な形で、携帯電話をめぐるのは、あるいは電気通信をめぐるのは、苦情あるいは紛争が出てきていると思います。

この問題についてはどういうふうに考えていったらいいのかということで、皆様にけんけんがくがくの議論をしていただいて、取りあえずは出てきた問題についてどう対処していくべきかということのまとめがその都度できてきたかと思っています。

ただ、私がこれまで見た中で感じたのは、ケース・バイ・ケースで処理されているように見えますけれども、全体として一定の方向性ないしは方法論が示されてきたのではないのかなと、そういう印象を持って進行役を務めさせていただきました。

それは、消費者問題においては常に金言のように言われているわけですが、その一例が、約款契約において問題があったら、常に約款作成者に不利に解釈せよという大原則があるわけですが、それに沿ったような御議論が皆さんによってなされてきたのかなと思っております。しかもそれが、それぞれのバックグラウンドを持った方々から、方向は違えども、同じような方向性が示されてきたように思います。この会合は取りあえず今回で閉じるということになりますけれども、こういった方向性は今後ともぜひ引き継いでいただきたいなと思います。

また、こういう会合を、事業者、消費者、それから、ある意味で専門家が自由に発言できる会合を総務省が組織されたということは、頭の下がると思いますか、非常に先見の明があったんだなと思っております。今後とも、組織は変わるとは思いますけれども、今言ったような方向で、電気通信をめぐるユーザーと事業者とのインターフェースをきちんと整理していくことができるような議論をしていただけることを、そういった会合を維持していただけることを総務省に希望して、私のコメント、発言とさせていただきます。

皆様、長い間、どうもありがとうございました。

それでは最後に、湯本総合通信基盤局長から御発言いただきたいと思います。湯本さん、どうぞよろしくお願いします。

【湯本総合通信基盤局長】 総務省の総合通信基盤局長の湯本でございます。本日はこの検討会が一区切りということで、私からも一言御挨拶させていただければと思います。

まず、改めて、新美主査はじめといたしまして、構成員の皆様方におかれましては、本当に長きにわたりこの検討会に御参画いただきまして、様々な御知見を賜りまして、誠にありがとうございました。

多くの構成員の方々からもお話がございましたが、電気通信事業法は、御案内のとおり、もともと通信の自由化に伴ってできた法律でございます。いかに私ども総務省、当時は郵政省でしたけれども、競争を促進させていくということで、いわゆる法的にも、法律も競争が基本でございました。その当時は、消費者行政といっても、どちらかというと事前許可、事前規制が中心でありましたので、そういうことを通じて消費者の保護を図るということになってございましたが、御案内のとおり、2003年に大きく事業法を転換して、いわゆる事前規制から事後規制に変えることに伴って、消費者に対することも、こちらのほうも幾つか御言及ございましたが、まず事業法の中で電気通信役務の提供条件の説明義務、また、苦情処理義務というものを入れたというのが最初でございます。

当時はそれのみでございましたが、その後、通信サービスが非常に多様化するに伴って、まさに様々な問題が噴出してきました。そういった背景もありまして、大きな節目になったのは、ちょうど10年前の2015年の電気通信事業法改正で、大きく消費者保護ルールを整備したところでございます。

私自身も、先ほど申し上げた2003年の時点では、当時、事業政策課というところで課長補佐をしております、一部、省令改正等も手伝わさせていただきましたし、事業法の2015年の改正時には、まさに消費者行政課長として、構成員の多くの方々に本当にお世話になって、いろいろな御知見を得ながらルールをつくっていったという記憶がございます。

その後、継続的にいろいろな御議論をいただきまして、まさにこの検討会、お話がございましたとおり、2018年に設置され、その中で、これまで7年に69回の会合が開催されて、非常に多く、活発に御議論いただいたと思っております。その過程の中でも、これも皆様方からいろいろ言及ございましたとおり、2019年の法改正であったり、2020年の省令改正等で制度を積み重ねてまいりました。

その間、苦情の総数では、総体としては横ばい、ないし減ってきたということで、その辺りはまさに皆様方の御意見が大変大きな後押しになってきたこと、また、この検討会の場で様々なステークホルダーに集まっていただいて議論したという、非常に枠組み自体は有効に機能したんじゃないかなと思っております。

一方で、10年前に比べてどうかというと、質がまたいろいろと変化をして、残念ながら

完全に苦情もなくなっていないという状況でございます。いろいろなトラブルがございますけれども、新しい類型もたくさん出てまいりました。

また、特に通信サービスが難しいところは、言うまでもございませんが、他の分野に比べて、サービスの変化が非常に激しいということ、その一方で、この10年を見ましても、路上を見ても、これはいいことではないですが、片時もスマホを離さずに歩いたりしている方も多いという、こういった状況の中で、国民に本当になくてはならないインフラとしてある一方で、この消費者の問題も引き続きあると思っています。

また、携帯に限らず、F T T Hのほうも、引き続きいろいろな法律を整備したり、様々なルールをつくっていてもなかなか減らないといったようなものもございますし、今後も利用者が安心・安全に通信サービスを利用する上では、不断の検討が必要だと感じている次第でございます。

この検討会につきましては、冒頭申し上げたように、一区切りとなります。こちらにつきましては、さきの電気通信事業法の改正におきまして、市場検証の枠組みが法定化されたことを背景としております。この市場検証の枠組みが審議会において議論されることになったことを踏まえて、事業法の制度、政策に関する議論については可能な限り審議会の下で行うというようなことで今回移行させるものであり、消費者保護に関する議論についても、基本的には情報通信審議会の下で審議をしていただくということになります。

ただ、しかしながら、消費者保護に関する様々な政策決定、また、いろいろな意見交換につきましては、この審議会の場以外でもいろいろな場を通じまして、また皆様方の御知見を今後とも借りていきたいと思っているところでございます。

改めまして、新美主査をはじめといたしまして、構成員の皆様方にはこれまでの御尽力に関しまして、改めて深い深い感謝を申し上げるとともに、引き続き御指導いただきますようお願いを申し上げまして、私からの挨拶とさせていただきます。本当にありがとうございました。

【新美主査】 湯本局長、挨拶をどうもありがとうございました。今後とも消費者保護、ユーザーのための議論を尽くしていただけるということで、我々構成員も安心して次の方々にバトンタッチができると思いました。どうもありがとうございました。

それでは、本日の議事はこれにて全て終了いたしました。構成員の皆様におかれましては、これまでこの研究会におきまして、69回にわたって非常に熱心に御議論いただきまして、大変ありがとうございました。

本検討会は、冒頭にもありましたように、これにて閉会ということにいたします。本当にありがとうございました。これにて失礼いたします。