

消費者保護政策委員会（第1回）

議事概要

令和7年10月31日

- 1 日時：令和7年10月31日（金）10:00～11:25
- 2 開催形式：Web会議
- 3 出席者

○構成員

平野主査、黒坂主査代理、浅川委員、青柳委員、牛房委員、木村たま代委員、木村嘉子委員、森委員、吉岡委員、吉永委員

○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

【平野主査】 皆様、お忙しいところをお集まりいただき、ありがとうございます。定刻となりましたので、第1回情報通信審議会電気通信事業政策部会消費者保護政策委員会を開催いたします。

本委員会の主査を務めることになりました、中央大学国際情報学部教授・学部長の平野晋でございます。よろしくお願いいたします。

本日は、構成員10名全員の御出席となります。また、本日の会議は、Web会議による開催とさせていただきます。

それでは、第1回の開催に当たりまして、湯本総合通信基盤局長より、御挨拶を申し上げます。

湯本総合通信基盤局長殿、よろしくお願いいたします。

【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。平野主査をはじめといたしまして、各構成員の皆様方におかれましては、御多忙の折、本委員会に御参画いただきまして、誠にありがとうございます。

さて、消費者保護ルールでございますが、委員の方々は御案内のとおり、2003年の電気通信事業法改正によって盛り込まれました。その後、累次にわたる法改正や様々な施策の

推進により、アップデートを図ってまいったところでございます。昨今の状況といたしましては、特に携帯電話の分野におきましては、サービスや料金プランが多様化、また、さらに複雑化しております。また、今後、契約手続のオンライン化、デジタル化といったようなことも、さらに進展するというふうに想定されるところでございます。こういった市場環境の変化に適切に対応していくためには、総務省といたしましても消費者保護ルールのさらなる適正化を図っていくことが大変重要だと考えているところでございまして、今般、情報通信審議会に諮問をさせていただいたところでございます。実質的な検討の場が従来の検討会からこの審議会に移行し、新たな体制で御議論いただくということになると思いますが、各委員の方々におかれましては、消費者保護ルールの在り方につきまして、体系的、かつ、実質的な内容のある御審議をぜひともいただきまして、答申を賜りますと幸いです。

改めまして、本会合への御参画に深く感謝を申し上げます。皆様方の御知見や御見識を基にいたしまして、引き続き、実りある議論が行われるとともに、御指導、御協力を賜りますようお願いを申し上げます。私からの挨拶とさせていただきます。よろしくお願いいたします。

【平野主査】 局長、御挨拶、どうもありがとうございました。

なお、電気通信事業政策部会決定により、本委員会に主査代理を置くことができます。主査代理につきましては、構成員の中から主査が指名することとされておりますが、今回、黒坂委員にお願いしたいと思います。

黒坂委員、よろしくお願いいたします。

それでは、議事に入らせていただきます。議題（１）の消費者保護ルールの更なる適正化とD X時代への対応の在り方についてでございます。

事務局から御説明をよろしくお願いいたします。

【内藤消費者契約適正化推進室長】 事務局でございます。よろしくお願いいたします。

事務局のほうから、資料１と資料２が配付資料にございますけれども、そちらに基づいて御説明をさせていただければと思います。基本的に、資料１の内容が資料２に包含されているということもございますので、本日の御説明は資料２をベースにさせていただければと思います。資料１は、参考資料１として諮問書をつけさせていただいてございますが、10月21日に開催されました、審議会の下の電気通信事業政策部会のほうに提出させていただいた諮問書と、その概要を資料１として今回配付させていただいています。それも踏

まえまして、今後の検討課題の案といったところまでを含めた形で資料2を御用意させていただいておりまして、こちらの資料2に基づいて御説明をさせていただきます。

今回、初回の会合ということもございますので、消費者保護ルールの概要はどうなっているのか、あと、消費者との関係で、苦情相談の実態のデータといったものの全体的な傾向がどうなっているのかといったところを、少し冒頭のほうで触れさせていただきながら、説明を進めさせていただければというふうに思っております。

スライドに沿って順番に御説明をさせていただきますが、まずは電気通信事業法における消費者保護ルールというところで、2003年に電気通信事業法の中に消費者保護ルールが導入されまして、その後、累次のアップデートをしているところではございます。特に2015年の電気通信事業法の改正でかなり抜本的な強化・充実が行われまして、そこが現行の消費者保護ルールの一つの基礎となっているように思っております。既に御案内のとおりのところもありますけれども、消費者が電気通信サービスを契約する際ですとか、契約した後の初期契約解除のような話ですとか、あと、解約に至るまでにおいて解約がうまくできないようなトラブルを防止するといったような観点から、こちらの資料、時系列的に、契約時、契約後、解約時といったところで示させていただいております。そうした中で、例えば、契約時の説明義務ですとか、書面の交付義務といったようなものが盛り込まれているものでございます。

一番下のところで米印になっておりますが、法人契約については、一部、消費者保護ルールの対象となる記述もございますけれども、説明義務といったような規律については、現行の消費者保護ルール上はスコープから外れているという状況がございます。

次のスライドになりますけれども、こちらは、こういった形でルールがこれまで積み上げてこられたのかというところの一つの時系列的なところで示させていただいておりますが、平成27年（2015年）のところでかなり多くのルールが盛り込まれているというところが御確認いただけるかと思います。また、直近の制度のアップデートというところでもございまして、平成4年（2022年）に、口頭で電話勧誘というのは行われるものではございませんけれども、きちんと説明書面を交付することを義務づけるといった、規制の強化が行われているところでございます。

そうした中ではありますけれども、苦情相談で、そもそも消費者から、現行、こういったトラブルが起きているのかといったところをこの後のスライドで少し示させていただければと思います。こちらは全体の苦情の件数の傾向というところでもございまして、2015年

からの10年間の時系列の推移で示させていただいております。2015年の約9万件が直近の昨年度末では約7万件というところで、この10年間で2割強、こちらで把握している全体的な件数としては減ってはいるところではございますけれども、近年の数字として、大体7万件前後の水準で、少し高止まりといったところもあるのかなというところではございます。

そうした中で、実際、どのようなサービスで苦情が多いのかといったところを、サービス別に苦情相談の割合といったところで示させていただいております。F T T HやMNOは契約数が多いということももちろんありますので、苦情相談の件数は非常に多くなっているというところはございますけれども、そうした苦情相談が多いサービスで実態として何が起きているのかといったところを見た上で、今後の検討課題を考えていくことができればと考えているところでございます。

具体的に、F T T HとMNOでそれぞれどういった特徴があるのかといったところを少し簡略に取りまとめさせていただいておりますけれども、左上、F T T Hサービスの円グラフのところで、実際、どういったチャネルのところでトラブルが起きているのかということで、電話勧誘が非常に多くなっておりまして、電話勧誘については何らか取組が必要なのではないのかというところの一つの基礎となるものなのかなというふうに思っております。

また、MNO、右側の円グラフでございますけれども、最近、手続をオンラインでやられる方も増えてきてはいますが、現状といたしましては、苦情相談の大半、約9割は店舗に関連するところで生じてございまして、それがどういった特徴を有しているのかといったところを下の棒グラフにも反映させているところではございます。例えば、オレンジ色のMNOの棒グラフでございますが、真ん中に「通信料金の支払い（心当たりのない請求等）」といった項目がございまして、ショップのほうで利用者の利用実態を超えたようなサービスが勧められていたりとか、あとは、オプションについて、今、いろいろとセットになった形での契約が多いようにも認識しておりますが、そこで追加的に実際には不要かもしれないようなものがついていたりで高額になっている側面があるのではないかと、いうところが伺われます。

あと、青色のF T T Hの棒グラフでございまして、例えば、一番上の「勧められて新規契約又は事業者変更」といったところで非常に高い数字が出ておりますが、こちらは、電話勧誘のような、先方からプッシュ型というような形で営業が来たときに、そのま

ま流れで契約をしてしまっているというところで、契約後にトラブルになっていると考えられます。

あとは、F T T HとMNOに共通する話になりますが、一番下に「解約の条件・方法」といったところがございますけれども、こちらにつきましても、もちろん契約時に説明義務はかかっておりまして、そうした際に解約した際の条件も含めて御説明をするということにはなっていますが、実際、契約手続が終わった後、利用して解約に至るまでの中で利用者の理解が薄れてしまったり、もともと利用者の理解が少し不足したりしている面がある中で、解約時に手続的にトラブルになっているといったようなところが見受けられるように認識しているところでございます。

続いて、今御説明さしあげたような内容をそれぞれ、F T T H、MNOそれぞれについて、具体的な例を含めながら書かせていただいているものではございますけれども、そうした数値的に出てきている傾向から、我々として、一番下に①②③といった形で3点挙げさせていただいております。①は、特にMNOの話になるかと思いますが、代理店による勧誘が適切に行われていないのではないのかというところで、そうした中で、不要なオプションの契約がついているとか、御本人の利用実態に沿わないプランの提案、例えば、高齢者でデータ通信のようなものはあまり使わないのにも関わらず、無制限の非常に高額なサービスを勧めていたりといった実態もあるのではないのかというところではございます。②は、解約の話というところではございますけれども、もちろん、契約が終わった後、解約をしない方もいるかもしれませんが、例えば、いざ解約をしようとなったときに、そもそも解約の手続自体がよく案内されていなくて、よく分からなくなってしまったとか、あとは、もちろん契約時に御説明は受けているとは思いますが、違約金ですとか、何らか分割払いをしていたものの残債のようなものが残っていた際に、解約時にその費用の発生に気づいて、そこで何かトラブルになってしまうとか、契約の際に様々なオプションを盛り込んで契約したものについて、通信サービスを解約した後にオプションの個別の解約が必要だったというようなときに、その手続の説明が十分に届いていなくて、別途の解約を失念してしまい、オプションの利用料がずっと引き落とされてしまうといったような話が生じているのではないのかというところではございます。

③は、先ほどのページでも苦情でかなり目立っていたところではございますけれども、F T T Hの電話勧誘で少し不適切な部分があるのではないのかというところではございまして、こちらは、そもそも説明が不十分なのではないのかとか、名前を名乗らないで電話を

してきて一方的に契約をしているのではないかと、そういったものに加えて、電話勧誘について、書面を交付するといったところで説明義務を強化させていただいたところではありますが、そもそも、そうした強化された規制について、その遵守がなかなか図られていない実態もあるのではないのかといったところが、我々の懸念点となっております。

そうしたことも踏まえながら、10月21日の電気通信事業政策部会のほうに諮問させていただいた内容に少し入らせていただきます。諮問の概要にも書かせていただいておりますけれども、苦情相談の件数は依然として年間7万件程度と高い水準にあるといった中で、特に携帯電話のところなのかもしれませんが、サービスとか料金のプランが多様化・複雑化しているといった現状で、消費者との関係でトラブルの要因となり得るような状況が生じているというところと、あとは、今後、社会全体のDXが進んでいく中で、手続のオンライン化が進み、また、手続のフォーマットが紙から電子媒体に移っていく中で、何らかの新たなトラブルが生じてくる可能性もあるのではないのかといったところで、現状と今後の動向も踏まえながら、消費者保護ルールのアップデートを行っていきたいと考えております。その上で、先に御説明をさしあげた苦情相談の現状のデータも踏まえて、我々のほうで、答申を希望する事項を書かせていただいております。(1)から(5)まで挙げさせていただいております。また、(5)は、その他もろもろといったところで、いろいろと拾えるものとして設けさせていただいているものでございますが、特に(1)から(4)で具体的な項目を挙げさせていただいております。こちらについては、この後、御説明させていただきますが、今後のスケジュール的な話だけ、先に触れさせていただければと思います。答申を希望する時期というところがございまして、来々、令和8年夏頃を一つの目標として、その時点で取りまとまったところを一部答申といった形でいただければと思っております。また、一方で、積み残しになってしまった案件ですとか、継続的にもう少し議論を深める必要があるといったものにつきましては、さらに1年、少し先を見て、令和9年の夏頃に最終答申といった、おおむね2年間のスパンでこちらの御審議をいただければと考えているところでございます。

それでは、先ほど諮問の項目として挙げさせていただいたものについて、少し簡略に御説明させていただければと思います。

一つ目は消費者への説明の充実でございまして、現行の説明義務の在り方として、検討の余地がある部分はどこにあるのかをお示しさせていただいております。現状と課題として、サービス・料金プランが多様化・複雑化しているといった中で、例えば、様々なオプ

ションも含めた一体的な契約といったものが行われていると、消費者が自分の契約の全容をなかなか理解し切れないまま契約をしてしまっているといったようなこともあるように認識しています。そうしたことが、消費者が意に沿わない不要な契約をしてしまったとか、契約の内容が分かっていないがゆえに解約時にオプションの解約を漏らしてしまったとか、あとは、契約時の説明の後のフォローで不十分だったところがあるために、解約の条件を解約の際に改めて知らされたことによって、急な費用の発生によってトラブルになってしまったとか、そういったところにつながっており、そうした状況にうまく対処する必要があるのではないのかといったところを検討のスコープ（案）のところで少し触れさせていただいております。利用実態、スマートフォンでいろいろなアプリケーションを使っているとか、そういった実態も踏まえまして検討する必要があるというところと、あと、契約時だけではなくて、解約に至るまで、時系列的に少し長い期間で捉えた上で、説明の在り方といったところを考えることができるとうろしいのではないのかと考えているところでございます。

次のスライドは、御参考になりますけれども、オプション等の例といったところで、実際、電気通信サービスの契約の場で一体的に契約されていると思われるものとしてどういったものがあるのかというところで、上のところに「現行でも説明義務あり」とありますが、電気通信サービスそのものについては、料金ですとか機能につきまして提供条件の説明義務は当然ありますけれども、そこに乗っているような付加的な機能ですとか、付随するサービスですとか、赤枠で囲わせていただいている部分ですが、こちらは現行では説明義務がかかっていない部分を示させていただいております。もちろん、各事業者、代理店において自主的な御説明といったものが行われていることもあるかもしれませんが、そういったところの説明義務の在り方について少し検討できるのではないのかというところと、あと、通信サービスを解約した後に個別のアプリケーションやサービスの提供者とそれぞれ個別に解約手続が必要と思われる部分を青枠で囲わせていただいております。いずれにしても、こうした赤枠・青枠で示させていただいている部分について、少し手当てができるところがないのかということが、一つ目のトピックになります。

続いては御参考で、通信サービス以外に、動画配信、クレジットカード、セキュリティといった、いわゆるオプションと言われるもののほか、携帯電話の代理店において、端末と通信サービスを併せて契約されることがあると思います。そうした一体的に契約されるものについて、少し事例として、具体的に苦情の例も含めて記載させていただいているも

のでございます。

次のスライドは、二つ目のトピックになりますけれども、こちらは、万人に対して適用されるルール以外にも、特定の消費者層に、特に立場が弱い消費者層に焦点を当てて検討するということも必要ではないのかというところで、交渉力の低い消費者の保護を挙げさせていただいております。この中で、特に中央のところにテーブルがございますけれども、利用動向での比率というところで、例えば携帯電話ですと、70代、80代の方々の数字はそれぞれ、14.2%、7.3%といったところが出ておりますが、実際、苦情相談での比率は、赤枠で囲わせていただいているように、21.8%、10.6%といった形で、利用者の比率と比べても有意に高い水準にあるのではないのかというところがございます、高齢者に焦点を当てて何らか取組が必要なのではないのかと考えているところがございます。

また、消費者保護ルールでは法人契約について適用除外となっている部分が大半でして、特に、個人事業主のような方が、実態としては個人で利用をしているのに法人契約になっており、消費者保護ルールの対象から外れてトラブルになってしまっているといったこともある中で、法人契約の在り方についても少し検討の余地がある部分があるのではないのかというところで、検討のスコープ(案)のところに記載させているところがございます。

次のスライドは、そうした高齢者ですとか法人契約についての具体的な苦情の例を示しております。高齢者の事例として特に特徴的なものとして2点書かせていただいておりますが、高齢者は、自身が契約している事業者からの連絡かと思ったら、違う事業者からの連絡であって、そうした中で不本意な形で契約の移転をしてしまうとか、高齢者が代理店に行った際に、本来、自分が求めていなかった話をされて、そのまま不要な契約をしてしまうとか、そういったものを典型的なものとして示しております。

法人契約につきましては、消費者保護ルールが適用されていないというところで、個人事業主の方で、契約期間の縛りですとか、高額な違約金が発生しているといったところが、よく見受けられる事例であるように認識しているところがございます。

次のスライドは、法令遵守の確保というところがございますが、制度を整備した後、その上で制度をしっかり遵守していただかないといけないというところがございます、苦情相談の件数自体はここ10年減少傾向にあります、近年の状況として7万件程度で高止まりしているというところがありまして、そうした中で法令が遵守されていないという実態がこの数字にも出てきているように認識しているところがございます。特にF T T Hの電話勧誘については非常にトラブルが多いように我々も認識しておりまして、説明時の書

面交付義務といった、2022年の規制の強化といったところもなかなか遵守されていない実態があり、苦情相談の件数が減らないといったところになっているように思っているところではございます。そうしたことを踏まえまして、検討のスコープ（案）のところで、法令を遵守するための抑止力となるような枠組みをしっかりと検討していくことが必要なのではないのかといったことを記載しているところではございます。こちらは、行政、事業者、代理店、それぞれがどう役割を分担して有機的な枠組みをつくっていくのかというところではございます。具体的な例として指導等措置義務を挙げておりますけれども、こちらは事業者と代理店との関係で、お互いに緊張感を持って上で、事業者が監督責任を果たしていただくということで、そういったことも含めながら、行政でできること、事業者、代理店でできることをうまく組み合わせて、抑止力的な枠組みをしっかりとつくっていく必要があるのではないのかというところになります。

次のスライドは、法令遵守の実態といたしまして、苦情相談の例といったところで電話勧誘に関するものを記載しておりますが、「説明義務」といったところ、特に電話勧誘での書面交付義務といった規制強化された部分が、なかなか実態として守られていない部分が見受けられるというところと、勧誘継続行為、しつこく電話をしてくるとか、自己の名称等を告げない勧誘、名前を名乗らずに一方的に勧誘してくるとか、昔から見受けられるものも引き続き存在しているということで、特に法令遵守がなかなかできていない分野というところで、こういったところを少し改善するための枠組みをしっかりと検討していくことができるか良いのではないかと考えているところではございます。

次のスライドですが、こちらは、四つ目のトピック、DXの進展を踏まえた対応というところではございますが、近年、DX、AIとかも含まれますけれども、そうしたもので非常に便利になっているところがある反面、そういう新しい技術の登場によって、消費者に対して何らか新たなトラブルが生じることも想定されるのではないのかというところではございます。例えば、オンライン契約のダークパターンといったようなものもあるかもしれませんし、オンラインでの解約手続が見づらくて、分かりにくくて、どう進めて良いのか分からないといったようなこともあるように思っております。そうした中で、消費者が正しく自分の意思表示をすることができないがゆえにトラブルになってしまうということがあってもいいかもしれませんので、そうした新たに生じるトラブルにしっかりと手当てをした上で、DXという便利なものがどのように消費者に裨益するのかといったところをしっかりと議論していくことができるとありがたいところではございます。検討のスコープ（案）のところ

で、例として具体的に記載しておりますけれども、契約書面等の電子交付の原則化というところで、現状の消費者保護ルールにおきましては、原則は紙で、代替的手段が電子ということになっておりますが、例えば、原則と代替的手段を入れ替えた場合、どのようなトラブルが想定されて、それらにどのように対処をすることが必要で、その上で原則と代替的手段の入れ替えということをどうやって実現していくのかといった議論ができると良いのではないかと考えているところでございます。

続いて、その他になりますけれども、こちらは、2015年に電気通信事業法の消費者保護ルールがかなり充実・強化されたところでございまして、そこからちょうど10年というところではございますが、時間の経過とともに市場環境も変化していく中で、制度の趣旨がその導入当初から少しずつ来てきているものも出てくるかもしれませんので、そうしたものにつきまして、事務局として指摘する、あるいは構成員の先生方からの御指摘をいただいた上で、随時、議論の中で反映していくことができればと考えているところでございます。

最後、今後のスケジュール的な話にはなりますけれども、赤枠の中でございますが、10月31日、本日、第1回の消費者保護政策委員会が開催に至りまして、今後、1か月に1回程度開催していくぐらいの頻度を想定しております。その上で、会合ごとに特にどういったトピックに焦点を当てて議論すべきかというところを、例えば説明義務の話とか、そういったトピックをこちらで選定した上で、事業者を含む関係者からのヒアリングもその場で実施しながら進めていくことができればと考えているところでございます。それによって、来年夏の一部答申、再来年夏の最終答申といったところに至ることができればと考えております。

長くなりましたが、事務局からは以上でございます。

【平野主査】 御説明、ありがとうございました。消費者保護ルールの歴史的な発展の部分だとか、過去を振り返って、2015年に強化されたこととか、苦情の傾向、そして最後に、諮問でテーマとして挙げられている事項、私からはこれ以上言いませんけど、かつてから問題になっていた論点がまだ解決されないでいるようなものも多々見受けられましたということで、今後の検討が期待されていると思います。

それでは、議題（2）の意見交換のほうに入りたいと思います。初回の会合となりますので、皆様の御挨拶も兼ねて、委員全員の方々から御発言をお願いしたいと願っております。御自身の自己紹介と、ただいまの御説明に関するコメント、これらについて、時間的には、大体、お一人方3分から5分程度でお話いただければ幸いです。御準備ができた方々

から、チャットでお知らせいただいて進めたいと思います。よろしくお願いいたします。

早速に、木村様、ありがとうございます。よろしくお願いいたします。

【木村（嘉）委員】 消費生活コンサルタントの木村嘉子と申します。今回、木村たま代様もいらっしゃいますが私、木村嘉子でございます。

最初に自己紹介をさせていただきますと、私は、長年自治体の消費生活相談員をしております。活動としては、複数の消費者団体に所属して、消費者啓発資料の作成や消費生活講座などをしております。電気通信サービスはいわゆる大手企業と言われる事業者が提供しておりますが、仕組みが複雑で、消費者の誤解・勘違いを生じやすいという特徴がありますので、それらの解決の一助となれば幸いです。よろしくお願いいたします。

まず、私の質問というか、意見です。本当はたくさんあるんですが、一つだけ。資料2の13ページ目の電話勧誘についてです。「〇〇光ですが」という勧誘だけでなく、「回線の工事が必要です」という勧誘もありまして、全く法令遵守ができていないと思われます。2022年に契約内容説明書面の交付が義務づけられているにもかかわらず、その交付が行われていない、または、電子でいいですよと言われ、電子書面がいつの間にか送られたり、URLが張られたりして、消費者の方が書面を見ていることを確認しながら説明ということが全くされていないという状況があると思われます。抑止力を高める取組としては、今でも恐らく電気通信事業者や代理店は行っていらっしゃると思いますが、代理店による録音の徹底、それから、電気通信事業者が抜き打ち的に録音を確認するなどの取組をしていただきたいと思います。

まずは、よろしくお願いいたします。

以上です。

【平野主査】 御紹介と御意見、ありがとうございました。非常に参考になる、録音というような対応策を挙げていただきました。

それでは、次に、主査代理黒坂様、よろしくお願いいたします。

【黒坂主査代理】 黒坂でございます。今回から、慶応義塾大学の立場及び私が自ら経営しております株式会社企というコンサルティングファームですが、この代表という立場も兼ねて参加させていただきます。並びに、先ほど平野先生から御指名いただきましたとおり、主査代理という大変重い責任を負わせていただくことになりました。何とぞ、よろしくお願いいたします。

私自身は、通信分野の経営コンサルでありますので、事業者の皆様のお話を伺うことも

あれば、一方で、政策の検討をお手伝いするようなことも、政府と一緒にやらせていただいています。消費者行政や消費者保護というのは、ともすると事業者目線でいろいろなことが進みやすいところでもあります。私は、様々な意味で全てのステークホルダーにとって重要だと思っています。消費者を守るということは当然第一義に考えるべきことで、ここが全ての起点になるわけですが、これは単に消費者のためだけということではなく、消費者のことを一番に考えるということが、結果的に産業全体あるいは社会全体の厚生を高めていく。もっとストレートに言えば、それが全体の利益になると私自身は考えております。ですので、生意気なことであるとか、消費者に軸足を置いた物言い等もしているところもございますが、それは全て、社会及び産業が結果的によくなってという理念の下に取り組んでいるところでございます。

その上で、私としては、事務局から指摘いただいている問題、例えばF T T Hの電話勧誘については、従前から、ここ何年か、正直申し上げると、課題はここだと特定されているような状況でもあると思いますので、こういった個別の問題については、引き続き、しっかりと対応していくことが必要かと思っています。それ以外の、より全体的なことと言うと、消費者保護のD Xをいかに進めていくのか。答申を希望する事項の中では（４）の辺りが非常に重要だというふうに思っております。従来、高齢者はなかなか、デジタル技術を、使いにくい、使いこなせない、だから、デジタル化しにくい、しないほうがいいところもあるというような御意見もあったかと思いますが、高齢者の皆様もテクノロジーにどんどん親しみを持って使っている、ないしは、これがバイタルなものとして日常生活の中に入ってきています。こうなりますと、やはり様々な面でデジタル技術を使う方向に進めていくことが必要になると思います。一方で、だから何でもデジタル化すればいいんだということではないというのは先ほどの御指摘のとおりですので、何え変えて何を残すのかというようなことをより踏み込んだ形で検討できればと思っております。そういったことを、私としては意識を持って、また、関係するステークホルダーの皆様にもぜひ御検討いただければというふうに考えております。

私からは、以上でございます。

【平野主査】 黒坂様、ありがとうございました。

それでは、次は、木村たま代様、よろしくお願いいたします。

【木村（た）委員】 主婦連合会の木村たま代です。今回、木村が２人いるのでややこしいかと思いますが、どうぞよろしくお願いいたします。

私は、主婦連合会で消費者活動を行っておりまして、主婦連合会というのは消費生活全てを網羅している消費者団体でございますが、特に通信分野に関しては、消費者保護について、前身の会議体から参加させていただいております。消費者団体ということで、消費者の立場から、生活の中から、いろいろ感じることを中心に発言させていただいております。究極の目的は、消費者が安全・安心に、そして、便利に通信が利用できるように、これから検討を重ねていければと考えております。

事務局からいろいろ御説明がありましたとおり、これまでも様々な課題について検討してまいりましたが、やはり、苦情は高止まりと申しますか、少なくなった課題もありますし、相変わらず減らない課題もありますし、あと、サービス・料金プランの多様化、オンライン化などの新しい課題もあります。そして、私自身も、年を重ねてきまして、なかなか新しいことを受け止められないなど、戸惑うことも多くなってまいりました。そういうことも踏まえまして、やはり、安全・安心に、そして便利に使うためには、事業者と行政と消費者の協力が必要であると痛感している次第でございます。事業者の方には、契約の仕方ですとか、使い方、そして解約が本当に課題になっておりますので、分かりやすくしていただきたいと思ひますし、その一つとして、オンライン化ということでは、マイページの充実が必要で、自分の契約がいつでも確かめられる、確認できるということが重要ではないかと考えております。やはり、消費者というのは「お得」という言葉に弱いですし、あと、通信契約の特徴として、何年かに1回しか契約しませんので、なかなか新しい情報が消費者に届かないということもあります。そういうところも踏まえて事業者さんの対応をお願いしたいところですし、行政には適切な対応をしていただきたいと思ひているところでございます。少しでも安全・安心・便利に通信が利用できるように、力になればと思ひますので、どうぞよろしくお願いいたします。

【平野主査】 木村様、ありがとうございました。

次に、浅川様、よろしくお願いいたします。

【浅川委員】 日本総合研究所の浅川と申します。私は今、日本総研の中で、ストラテジー&インダストリーユニットという、主には民間企業様向けに戦略コンサルティングを行っているユニットという単位がございまして、そのリーダーをさせていただいております。もともとは情報通信ドメインでコンサルティングというところが専門でしたので、消費者視点というところではそんなに知見はないかもしれないんですけれども、今回の議論の中で、サービス提供者、インフラ提供者側の視点も踏まえて考えていくというところ

も必要だと思いますので、そういった点で貢献できればなあというふうに思っております。

先ほど事務局の方から答申希望事項として何点か御説明いただきましたが、私も、先ほど黒坂先生がおっしゃっていたことと同じになりますけれども、DXの進展を踏まえた対応というのはすごく重要視しております。デジタルによって便利な側面というのも多分にあるというのは皆さん御存じのとおりだと思いますが、複雑化しているプランの十分な理解が阻害されるとか、私自身も、IT、情報通信、世の中的にはそんなに弱くない人間だと思っているんですが、私でも正直ちょっと分かりにくいなあというところも多々あります。高齢者とかデジタル弱者の排除という側面、今や、5GですとかFTTHというのは、生活のインフラ、欠かすことのできないインフラという側面も高まっていますので、そういったインフラを利用するに当たって、デジタルが苦手だからアクセスできないとか、最近ですとWeb限定プランなんかもたくさん出ていますけど、そういったところにアクセスできないというのは大変問題だと思いますし、あと、ある意味、デジタルの進展によって、それを利用する、契約する際に、利用者側の個人の責任というのも過度に増えてきているのではないかと。同意の重みというか、今までだったら口頭説明でしっかり理解した上でというところが、今、ネットですと、やたら長い規約をずっとスクロールして承諾ボタンを押さざるを得ないみたいなのところもあったりすると思いますので、その辺もやっぱり何かしらの対応が必要かなあというふうに思っております。もちろん、委員会の中ではしっかりとファクトをモニタリングした上で対応策というところの議論というステップは大事だと思いますけれども、個人的には、そういったような問題点も持った上で、先ほど申しましたように、事業者の考え等も踏まえて、しっかりとした議論ができるように参加させていただきたいなあというふうに思っておりますので、よろしくお願いいたします。

ありがとうございました。

【平野主査】 浅川様、ありがとうございました。

それでは、次は、弁護士の森先生、よろしくお願いいたします。

【森委員】 弁護士の森でございます。ありがとうございます。

私は、弁護士なんですけれども、電気通信事業法もそんなにたくさんない専門分野の一つにしておりますので、そこに含まれる消費者保護ルールに関しても、法律としてはある程度知っているということでございます。そういうことで今回入れていただいたんだと思いますけれども、消費者保護ルールに関しても、以前から、拝見するところ、お手伝いするところはありませんでしたが、特に、今回の答申希望事項との関係では、(4)(5)のところ

に関心を持っております。

まず、(5)のほうからお話をさせていただこうかと思いますが、実は(1)が説明義務の充実ということになっておりまして、これはもちろん重要なことですし、また、実際、ちゃんとした説明をしてもらえませんでしたというような苦情も出ているところではございます。しかしながら、ミステリーショッパーのような調査においても、説明はかなりよくなっているのではないかというふうに何となく感じておりまして、私の印象ですので、もう少しきちんとした客観的な資料に基づいて申し上げないといけないのかもしれませんが、説明はかなりやっていたのではないかと考えていて、私自身がユーザーとして店頭等で御説明を受けても、随分いろいろ工夫していただいているなあというふうには思うわけでございます。じゃあ、分かりやすくなりましたかというのと、そんなに分かりやすくなっているということですね。私、契約書なんか仕事で見ることもありますので、そういう意味では、個人的には、なるほど工夫していただいていると思うわけですが、一般の、契約書なんかはめったに読みません、ほとんど読みませんという方が読んで分かるかというのと、ちょっと分かりにくいかなあと思うわけです。説明しているのに何で分からないんですかということですが、その理由は契約のパッケージが複雑だからです。料金の体系もそうですし、特に割引の様々な仕組みですね。それから、先ほどお話に出ていますオプションというところも分かりにくさを増しているということだと思いますので、実は、消費者のしっかりした理解に基づく同意というようなものを妨げているのは、説明ではなくて、パッケージの複雑さかもしれないなというふうに思っているところではございます。苦情件数も、あるところまで順調に減少してきて、そこからちょっと高止まりというようなお話があったかもしれませんが、このこととの関係で言うと、もしかしたら、説明が向上するに従って若干減ってきましたけれども、パッケージが鉄壁の難しさなので横ばいになってしまったということかもしれません。もしかするとパッケージ自体を見直していく必要というのが出てくるかもしれないなと思っているところが、(5)の問題でございます。

もう一つは、(4)のDXについてですけれども、DXという新しいトレンドがAIの最新の技術利用と相まって双方に大きな利便性をもたらすというふうに書いていただいておりますが、実際のところ、消費者側の利便性ということにある程度着目すべきタイミングになったのではないかというふうに思います。これまで技術の進展というのは、基本的には消費者にとっては敵でございまして、難しくなる、分かりにくくなる、直感的な理解が

困難であるという方向に単線的に進んでいたのではないかというふうに思います。最近、技術の進展が速いと。そんなことはない、あなたがぼんやりしていたから昔は感じなかっただけで、昔から技術はどんどん新しくなっているよという御意見もありますが、でも、何となく、速いんじゃないか、速くなっているんじゃないかと思います。非常に大きな金額の投資が行われて、新しい斬新な発想に基づいて、そして、何よりA Iの助けを借りて、いろんなことが爆発的に変わっているのではないかなと思うわけでございますけど、その変わり方というのが、サービス提供側だけでなく、消費者にも利便性をもたらすような時代がやってきているのではないかというふうに思います。何しろ、例えばオンラインの契約を見ながら、それを読めと言われても読めませんけれども、生成A Iに、何て書いてありますかって聞いたら要約してくれますし、消費者にとってどこがまずいのですかと聞いたら、それも答えてくれますし、自分はこういうことは気にしているんだけど、この点について何て書いてあるかと聞いたら、答えてくれる。もちろん、それは必ずしも正確なわけではないですけども、そういう人間と機械の間のインターフェースがA Iによって劇的に向上しているような気がしますので、そういうところも使いながら、消費者保護をより効率的に図っていけるのではないかな。そして、そのためには、例えば説明書面等は紙じゃないほうがいいんじゃないのか。実は紙でもいいという話もありまして、イメージレコグニションが発達しておりますので、写真に撮れば読んでくれるということもあるのかもしれません。そういったもろもろの、特にA Iを中心とした技術の進展を考えて、特に消費者側で何ができるのかということを検討するのが有益なのではないかというふうに思っております。

長くなりましたが、以上です。どうぞよろしくお願いいたします。

【平野主査】 ありがとうございます。確かに、A Iというのはリスクもありますが、我々の生活を向上させる部分もあると、具体的な例を挙げていただいて、ありがとうございます。

次に、吉永様、よろしくお願いいたします。

【吉永委員】 吉永でございます。東北大学大学院の法学研究科・法学部で教授をしております。どうかよろしくお願いいたします。前身の検討会には参加しておりませんで、今回が初めてですので勝手がまだ分かっていないところもありますけれども、どうかよろしくお願いいたします。

私の専門は、法律の中でも民法で、その中でも契約法でありまして、最初に書いた論文

が委任契約に関するものだったので、それにも関連して、サービス型、役務提供型の契約について、もう20年近くになりますが、興味を持ってやってきているところです。ただ、民法というのは何せ130年前にできた法律でありますので、想定している契約の内容が今日の的に見ると時代遅れなものでありまして、とても今の複雑な状況に対応できるような条文になっておりません。2017年に契約法の部分を含めて民法は大改正されたんですけども、そのときに、役務提供型の契約というのは、あまり改正の手が入らなかった。社会のほうで複雑化し過ぎていて、改正しようにも手を入れられなかったというところがありまして、条文としては現代化が十分にできていないところであります。それから、民法の世界では民法と消費者保護というのは全然別のもの、民法は自己責任の世界で、消費者保護というのはそれが働かない場面ということで、別分野とされてはいるんですけども、ただ、今日、授業をやろうとすると民法の中でも消費者法について説明をすることというのは非常に重要になってきていますので、その範囲ということではありますが、一応、消費者法についても一通りの知識は持っているつもりではあります。

この委員の就任に当たっては、総務省の担当官の方にもいろいろとレクチャーもいただきましたし、これまでの検討会における議論なども、Webで公開されているものを、幾つか資料を読んだりとかしてまいりました。それを見て思いましたのは、伝統的に民法で考えていた契約自由の原則があって、しかし、それが機能しないときに、消費者法が典型例ですけども、それを修正していこうという大きな枠組みがあると。修正の方法としては、まずは説明義務が典型例ですけども、当事者に対して自分がどのような契約をしようとしているかという情報を与えて、自己責任・自己決定ができるようにサポートをしていこうと。それで契約自由の原則に戻していこうというのが、主としてというか、第一に行われるべきことで、それが機能しないところは内容規制という形で、こういう契約は結んでも無効となりますよというふうに、契約の内容そのものを修正してしまうという、そういう枠組みで考えているんですけども、どうもこの枠組みそのものが機能しなさそうだということを痛感しております。もう既に何人かの方々が御指摘のとおり、説明義務の充実というのが、この分野でどうも有効な手段ではなさそうだ、説明しなければいけないことはもちろんたくさんあるんですけども、今後も説明事項を増やせばうまくいくということではどうもなさそうだということは出てきているかと思います。

それから、内容規制のほうも、これは伝統的には付随的な条項に関するもの、ですから、解約とかに関するものがひょい和中身に入っていて、消費者は分からないまま、変な解約

条件、解約できないとかいった条件がつけられているのを規制しましょうという、これはまだ働く余地はあると思いますが、伝統的には、提供される給付とその対価の部分、何を幾らで買いますという中心的部分には内容規制は及ばないというふうと考えられていたところ、そこは最低限自己決定があるところだという前提で私たち議論をしていたんですけども、どうも情報通信の分野での消費者保護といったときには、まさにそこそこ、規制していかなければならない、契約を正していかなければならない、本丸部分であるということが分かってまいりまして、伝統的に私たちが考えていた枠組みとは全然違うことをやっているのだなあと思います。

契約の実態としても、これは民法をやっていると驚くことでもあるんですけども、ユーザーとしては、実は、幾つ契約を結んでいるかすら分からないし、誰と契約を結んでいるかすら分からないことが割と常態であるというところが特徴なのかなあというふうには思いました。普通にスマホを買って使うといったときにも、端末の売買部分、端末代金に信用を与える部分、通信サービスを提供する部分と分かりますし、そこにさらに動画配信サービスがオプションでついてきますとかってなると、完全に別業者なんだろうというふうにも思います。自宅で光回線を使うというのも、回線提供者と接続プロバイダーが異なる主体として、ただし、契約はプロバイダーのほうでコラボというような形でやっているみたいなことになってくると、誰が主体で、契約が何個あるというのが分からない状態ということになってまいりますし、内容についても、オプションが複雑だというお話は先ほど来出ているんですけども、一番シンプルな、電話とメールとウェブブラウジングができますよみたいなときでも、恐らく、電話で通信することと、ウェブブラウジングするための通信サービス、つまりインターネット回線を使うということが違うんだと。それを使うことによって、どういう料金がどっちにかかってくるのか。あるいは、パッケージの中で、使い放題の中で、取り込まれているのか、いないのかみたいな区別も難しいのではないかなというふうに、少なくとも私自身は区別できているつもりですけど、私の父母はきっと分からないだろうなというふうに思うところでして、通常の電話で話すのと、LINE通話で話すのと、区別がつかないだろうというふうに思うんですね。そうなってくると、結局、かけ放題プランを入れたほうが得なのかとか、通信容量を何ギガにしたらいいのかということも判別できないことになりますので、複雑性というのは実はこのサービスそのものの根本に存在しているのではないかな。複雑なオプションが取り込めるというお話以前に、入っているのではないかな。それだけに伝統的な契約の枠の中に実は入れ込み

にくいものだというふうに感じているところです。

諮問の中では、D Xについて、これまでも御意見が何人かの方からありましたけれども、D Xというのが進んでいくことによって消費者を保護する方向で使えるのではないかと。私、何となく思っていたのは、録音を分析すると消費者の理解度とかが声の調子とかで分かるA Iとかは何かありそうだというふうに感じますので、そんな技術が進んだらいなと思うんですが、一方で、これは消費者保護の分野でよく言われることで、紙で送っていただくと本人じゃなくて家族が気付くことができるという声は時々聞くことがありますので、ちょっと逆行するような意見かもしれないですけども、配慮の中の一つの項目としてお伝えしておければというふうに思いました。

何せ、改めて大変なお仕事を引き受けたというふうに、自分の能力がなかなか及ばない分野だというふうに思いましたけれども、微力を尽くしたいと思っておりますので、どうかよろしくお願いいたします。

【平野主査】 吉永様、ありがとうございました。

続いて、牛房様、よろしくお願いいたします。

【牛房委員】 よろしくお願いいたします。北九州市立大学の牛房と言います。私の専門は、環境経済学、エネルギー経済学、行動経済学、因果推論になります。主にエネルギー、環境のことを中心に研究してきましたが、今回は消費者保護ということで、過去に、2017年から消費者庁のほうで、消費者保護の取組のフィールド実験、社会実験をさせてもらったことがあります。そちらのほうは、特に行動経済学の視点から、人々の行動をどう変えていくのか、ナッジと言われている手法を使って取り組んできました。今回の電気通信に関しても、先ほど事務局のほうから説明していただき、これまで苦情件数が7万件程度で推移しているということで、今後、それをさらに減らしていくためにはどうすればいいかということで、今、画面共有していただいているスライド7枚目の（1）から（5）の在り方をこれから検討していくことになると思います。他の委員の方からも、説明というのは、しっかりすればいいというだけじゃなくて、消費者というのは、契約したからといって、時間がたてば忘れてしまいますし、どれだけ契約しているのかも把握してないことがあると思いますので、このような視点を今回の電気通信をところでも応用させていただきどういったことをやれば苦情が減るのかについてお手伝いできればと思っております。

よろしくお願いいたします。

以上です。

【平野主査】 ありがとうございました。実は以前からナッジというのは大分問題になってきたところでございますので、これから、積極的な御意見、よろしくお願いします。

【牛房委員】 よろしくお願いいたします。

【平野主査】 それでは、次に、青柳先生、よろしくお願いいたします。

【青柳委員】 青柳でございます。法政大学の法学部で経済法という分野を専門とさせていただいております。これまで、総務省様のお仕事といたしまして、紛争処理委員会であるとか、接続委員会等、事業者さん側の仕事を幾つかさせていただいてまいりました。今、裏で同じタイミングで走り出しております、N T Tのメタル回線の縮退、つまりF T T Hに置き換える作業に関連する、固定電話サービス移行円滑化委員会というものにも参加させていただいております。同じタイミングでこちらの委員会に皆様と一緒に参加させていただきましたこと、微力ですが、できる限りのことを尽くさせていただきたいと思えます。

問題意識を共有させていただきたく存じます。まず、サービス・料金プラン等の複雑化が契機になって様々な困難があるということについて、既にお話しさせていただいておりますし、皆様、私が考えていたことと大体同じようなことをおっしゃっていただいたので、そちらのほうは割愛させていただきます。おおむね、皆様の御意見に賛成いたします。

ほかにどのようなことを言いたいかというと、2点です。まずデジタル・デバイドへの対応が必要だという点です。こちらは、皆さんのお話の中で多少出てきたことではございますが、念のためということで申し上げます。苦情であるとか、契約解除にA Iで対応するような形が増えてきたりであるとか、あるいはダークパターンが見られるというようなところがございます。これに関連しまして、契約がどんなものであるのかということを理解するためであるとか、あるいは、苦情の申立てとか、契約解除に関する手続について、A Iであるとか、そういったものを介さないで、人的に対応できる枠組みというのにも必要なユーザーの方がいるんじゃないか。その部分についてどのような義務づけができるのかというようなことについて、考える必要があるかと思っております。なぜかという、皆さんも御経験あるかもしれないんですけども、どうしても行きたいウェブサイトにとどり着けないであるとか、あるいは、代理店のほうに行っても、まず、予約が取れない。行ったとしても、待ち時間が、2時間、3時間。そういったようなことが経験としてあるかと思います。こういったところについても対応を義務づけしていくとかということも検討

する必要があるんじゃないかなというふうに思っています。

また、解約につきまして、お話で出ましたが、自分では一つの契約をしたつもりなのに、実際として内容が複数の契約になっているというようなことがあろうかと思います。この点、どちら側に立つのかといえば、やはり消費者保護の視点でいくべきところもかなりあるんじゃないかと考えております。解約については、もう少し簡便にできるようにすることというのは可能じゃないか。あるいは、契約の解除を漏れなくできるような手助けをする必要性というのがあるのではないかと考えております。

第2に、もう一つ重要なのは、法令順守について論ずる必要があるかなというふうに思っております。苦情の件数の下げ止まりという話が出てきましたが、こちらは事業者には課されている諸義務の実効性の強化はやはり必要だろうと考えております。この点、まずは電気通信事業法における罰則と抑止効果があるようなルール、そういったものについて勉強した上で、加えて、他の消費者保護法制に見られる罰則などを参考にして、抑止力の強化をする必要があるのかどうかといったことを再検討する必要がある段階にもしかしたらあるんじゃないかなと考えております。

論点としましては、(2)(3)(4)などに関わってくることについて、今、お話をさせていただきます。これから、皆様と一緒に取り組んでいきたいと思います。どうぞよろしく願いいたします。

【平野主査】 御紹介と御意見、ありがとうございます。まさに昔からある問題で、そもそも電気通信事業法の範囲外じゃないかみたいな端末とか、ですけど消費者の皆様の苦情につながっているという問題をどう解決していくかということで、御提案もいただいて、ありがとうございます。

私の理解では、もう一方、吉岡様、自己紹介等、御意見をお願いします。

【吉岡委員】 私は、全国消費生活相談協会のIT研究会の吉岡と申します。よろしくお願いします。今回、どの程度お役に立てるのかなと、すごく緊張しているところです。

私どもの団体ですが、公益社団法人の全国消費生活相談員協会と申しまして、長い名称なんですけど、通常は全相協と呼ばれています。2007年には、適格消費者団体の認定も受けています。現在、北海道、東北、関東、中部、関西、九州の6支部がありまして、消費生活センターが週末やってない場合が多いので、週末相談という形で東京と大阪と北海道の3箇所で電話相談を受けるということをやっているの、協会としても相談事例はかなり持っているところでございます。会員は現在は1500名ほどいますが、その中の多くが全国

の消費生活センターで相談員として働いています。私も、ふだんは消費生活センターのほうで相談員として働いています。

全相協の中には自主研と呼ばれるグループが幾つかありまして、私が参加している I T 研究会もその一つで、通信関連の勉強会でしたり、会員向けの情報発信ですとか、通信サービスに関する冊子も作って、通信サービスって結構、相談員は苦手になっている方が多いので、少しそういう助けになればということで、公表したりはしております。

私の立場からどういうことができるかなあいうことを考えていたのですが、いろいろな先生方から様々な御意見が出されていて、私もそれらには、本当にそうだなと思いながら、お話を聞いておりました。今後は、それぞれの答申の中で、相談の現場から問題点として言えること、それから、改善したほうがいいと思う点などを都度お伝えしていけたらいいなあとと思っています。

ガイドラインの充実で、特にショップにおいては説明が尽くされているような印象を受けるんですけども、それを消費者が理解できているかということ、やはり、内容が複雑なので、なかなか理解ができない。私どもも、契約書を見せてもらっても、読み解くのに少し大変だったりすることもあります。高齢者からの相談が多いですが、先ほどのデータにもありましたように、必ずなくてはならないものになっていると思います。高齢者は分からないから契約しなくていいというものではないので、そうすると、高齢者ですとか、社会的弱者と言われる人たちが理解できるような内容になっているかということ、実態はまだそうなっていないのかなという印象は受けますけれども、ただ、どこまで説明するのかという問題が一方にはあると思うんですね。それでもトラブルになった場合に、もう一つ踏み込んだ、例えば、取消しとか、もう少し具体的な対策を考えても良いのかなと、相談の現場にいると思うことが時々あります。

それから、今後についてですけども、D X化というのは本当にどんどん進んでいくと思うんですが、相談の現場にいますと、電話がつながらないという苦情がとて多くて、つながっても A I で話が進まない、あとは、チャットで的を射た回答がないというようなことが多いです。有人対応というのは残しておくべきではないのかなあとと思っています。電話がつながれば解決することもたくさんありますので、そういったことも踏まえてガイドラインの中身を見ていく必要があるのかなあとと思っています。

私のほうでどの程度お力になれるか分かりませんが、一生懸命させていただきたい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。

以上です。

【平野主査】 御挨拶、ありがとうございました。引き続き、御協力賜りたいと思います。

これにて恐らく、構成員全員の御紹介、自己紹介も終わったと思います。もし、私は発言していませんという方がいらっしゃったら、チャット、あるいは声を上げていただければと思いますけど、なければ、時間の関係もあるので、私、簡潔に自己紹介をしたいと思っています。

私は、国際情報学部という、恐らく中央大学で聞かれたことのない、新学部を2019年に開校いたしました。何をやる学部かという、簡単に言うと、「i T L」というロゴがありまして、「I T」と「法律（L a w）」を教えるということになっています。私の研究分野というのは、もともとは製造責任法でございましたが、その後、インターネットの「サイバースペース法」、今は、「A I ・ロボット法」という、聞いたことのないような分野で、実定法、制定法がなかったんですが、この5月に日本国でも『A I 法』と略称される制定法ができまして、今日の話題と近いところは、その基になった内閣府の「A I 制度研究会」の「中間とりまとめ」が公表されていますけど、その中でA I を使った消費者への被害ということも懸念される云々というような部分が盛り込まれておりますので、今後はD X の部分等においてそういう検討も必要になっているのかなと思っています。

簡略・雑駁ですが、私の自己紹介に代えさせていただきたいと思います。

では、議題（3）に行きたいと思います。その他についてです。

その他につきまして、事務局殿から御説明をお願いいたします。

【内藤消費者契約適正化推進室長】 再び、事務局でございます。その他の議題のところで、参考資料として配布させていただいているものについて、少し補足をさせていただきます。

参考資料4の「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」というものを御覧いただければと思います。今後、委員会の各会合の中で制度・政策的な議論を行っていただくという中で、事業者を含めて個別のヒアリングといったところも組み合わせて進めていければと思っていますけれども、それだけではなくて、市場の状況として、現場で消費者保護ルールが実際どのように遵守されているのかという実態について、我々総務省側のほうで、毎年度の予算事業で幅広く調査しているところでございまして、そうしたデータも活用しながら、随時、会合の中でインプットをさせていただきながら議論を進

めさせていただければと思っております。その調査としてどんなことをやっているのかというところに、調査計画を踏まえて簡略に触れさせていただければと思います。

まず、毎年度の調査計画をつくって、現場の実態を調査しており、我々総務省も事業者から個別に細かい話を聞いたりすることで調査をしているところの説明ではございますけれども、対象のサービスとしては、主要なサービスということで、MNO、MVNO、F T T H、I S P、ケーブルテレビインターネットといった形で、広くスコープを取って調査をしています。調査手法としては、ヒアリングを行ったり、販売の現場における覆面での実地調査といったところを行ったりする中で、実際、消費者保護ルールがどれだけ守られていて、どこに問題点があるのか、守ってもらうためにはどうしたら良いのかといったところを検討するための材料となる、基礎となるデータを収集できればというところでございます。

次に、調査事項についてですが、我々、調査事項を大きく二つに分けております。基本的調査事項と重点調査事項というところで、基本的調査事項というのは、消費者保護ルール、法令を踏まえて、基本的なところがどれだけ守られているのかというところを定点的に必ず調査をするというものでございますが、それ以外に、重点調査事項といったところで、委員会の中で御審議をいただいているトピックを踏まえて個別にフォーカスした指標について少し掘り下げて調査できればと考えているところでございます。例えば、今回、高齢者のところとか、電話勧誘の部分、あと、オンライン化、D Xといったような部分を少し掘り下げてデータを拾うことで、委員会での審議のほうに有益な形で貢献することができればというところで、こうした調査と委員会における制度・政策の議論といったところをしっかりと有機的に連携させていくことができればというところです。今後の委員会での検討のトピックの変化に伴いまして重点調査事項というのは随時変更が出てくるものかと思いますが、現状としてこういった形で調査を実施していくことを予定しているところでございます。

こうした形で年度ごとに調査をやっていくところではありますが、調査計画といったものをつくる背景といたしまして、我々で基本方針というものもつくっております。もし調査を実施していく中で、手続的に新しい発見とか改善すべき点があれば、基本方針についても見直しをしていきます。もちろん、調査計画で記載している事業者からのヒアリングや覆面調査といったところだけではなく、我々で収集している苦情相談データ、先ほど年間7万件といった話もありましたけど、そうした苦情相談のデータそのものの分析といっ

たところも、この調査計画に基づく取組とは別に、別途の予算事業として我々のほうで行っているところではございまして、こうしたものも含めて、全体的な立てつけと具体的な手続といったところが基本方針に定められておりまして、こちらは、参考資料5として御参考までにつけさせていただいております。

【平野主査】 御説明、ありがとうございました。

本日の議事は、以上となります。委員の皆様におかれましては、精力的に、自己紹介、御議論、御意見を賜りまして、ありがとうございました。いただいた御意見も踏まえまして、これからの検討を進めてまいりたいと思います。