

消費者保護政策委員会（第5回）

令和8年3月5日

- 1 日時：令和8年3月5日（木）10:00～12:00
- 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、青柳委員、浅川委員、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

飯嶋料金サービス課長、内藤消費者契約適正化推進室長、久保田消費者契約適正化調整官

**【平野主査】** 皆様、お忙しいところお集まりいただき、ありがとうございます。定刻となりましたので、第5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、議事に入らせていただきます。議題「中間論点整理」についてでございます。事務局から再び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】** 皆様、おはようございます。事務局でございます。それでは、中間論点整理（案）ということで、資料1につきまして事務局から御説明させていただきます。

今回、中間論点整理ということで、これまでの議論を一旦、本日の会合で整理をさせていただくというところをございまして、諮問させていただいた事項として、トピックの1から5までございましたけれども、これまで1から3までを御議論いただきまして、1から3につきましては、現在の議論の状況を整理させていただきまして、今後の検討の方向性等を示させていただいております。

それでは、順にトピック1、2、3それぞれにつきまして、我々事務局の方で整理した内容を御説明させていただければと思います。

トピック1でございます。最初のスライドでございますけれども、こちらは諮問した際に用いさせていただいたものでございまして、実際どういったことが諮問されていたのかということをおいまい一度思い起こしていただくというところで御用意させていただいております。

ます。具体的には、一番下の検討のスコープにございますけれども、現状、消費者保護ルールの説明の義務といったところ、契約時にいろいろと我々も義務等を課させていただいておりますけれども、そうした中で、通信サービス以外のオプションの取扱いですとか、あとは、時系列的な話になりますけれども、契約時だけでなく契約の後、解約に至るまでの扱いにつきまして御議論いただいたと認識しているところでございます。

実際、御議論、事業者様等からのヒアリング、あと委員の皆様方からの御意見をいただきまして、我々として方向性を取りまとめておりまして、細かいところは割愛させていただいておりますけれども、まず、ヒアリングで確認した事項といったところで、事業者様からのプレゼンテーションを踏まえて我々のほうで概要を少し次のスライドに取りまとめさせていただいております。

大きく3点に分けさせていただいております、1点目がオプションの話になります。こちら、事業者さんは総じてそれぞれ個別に一定の適切な対応をされているのかなというところはヒアリングで把握しているところでございます。

続きまして2点目、こちらは通信の契約の締結後、解約に至るまで、特に解約時のフォローがどのように行われているのかというところで各社からのヒアリングの状況をまとめさせていただいております。基本的にオプション契約ですとかそういったものについて、総じて契約者の方々に適切に説明をするよう努めていらっしゃるということと、あと解約に関して必要な情報につきまして、メール等でお知らせしたり、御自身のマイページ等を御覧いただくことで今自分が何を契約しているのか分かるような形になっているということで、一定の対応が行われているところは我々としても認識することができました。

3点目が、諮問の際に具体的に入っていたものではなくてヒアリングの際にお聞きしたのですが、通信契約と併せて契約され得る可能性があるものといまして、端末といったところも少し焦点を当ててヒアリングをしております。実際、端末購入プログラムみたいなものですか、頭金の説明状況について把握いたしまして、こちらにつきましても、各社それぞれ必要な御説明が行われているのかなというところでお聞きしているところでございます。

次のスライドが、そうしたヒアリングを踏まえまして委員の皆様からいただいた御意見でございます。かなり細かく列挙させていただいておりますけれども、その概要といまして、上のほうにオプションといったお話が出ております。オプションにつきまして、やはり事業者において取り組まれているというところではあります、苦情相談の中

で、意図しない契約とか不必要なものが含まれていたといったものも引き続き一定の数が見受けられるということもございまして、オプションにつきまして、やはり何らかの説明を充実させたほうがよいのではないのかといった趣旨の御発言ですとか、あと、この資料の真ん中辺り、吉永委員や森委員、浅川委員、吉岡委員といったところの記載になりますけれども、契約時はいろいろと取り次いで親切に丁寧にやったださる中で、解約のところのフォローが利用者からすると少し不便な点があるのではないのかという趣旨になるかと思えますけれども、そうした解約時の話について、やはり何らかの手当が必要なのではないのかと受け止めているところでございます。

その他、下のほうにいかせていただくと、サマリーペーパーみたいなお話ですとか、あと一番下の吉岡委員の御発言でございますけれども、契約者御本人の手続だけではなくて、契約者御本人がお亡くなりになってしまったとか、認知症になってしまった場合、残された親族等の方々がちゃんと解約等の手続ができるように、一定の情報の提供が必要なのではないのかという趣旨の御発言として認識しているところでございます。

そうしたヒアリングの状況、あと委員の皆様方からの御発言も踏まえまして、我々として、今後の検討の方向性を考えていくというところで、論点整理案を示しています。まず次のスライド、状況認識になります。特にMNOの皆様、いろいろとヒアリングをしていく中で、かなり適切に対応していると、適切に対応するように非常に努力されているというところは我々として強く認識させていただいたところでございます。

その上で、2点目になりますけれども、一方で、苦情相談の状況が、不要な支払いとか契約をしてしまっているとか、解約の条件・方法がよく分からなかったというところは引き続き高い比率にあるという状況を踏まえますと、やはり何らか、もっとできるところがあるのではないのかというところで、我々として認識している状況でございます。

最後、一番下のところは、そうした通信サービス、オプション、あと契約時だけでなく時系列的に解約までというところの話以外の端末の話でございますが、昨今特に頭金の話以外にも端末購入サポートプログラムのような話もございますし、そうしたところで新しくいろいろ登場しているスキームというかそういったサービスの中で、何らか、より説明を充実させるというところができるのではないのかというところで認識しているところでございます。

そうしたことを踏まえた今後の検討の方向性というところで、次のスライドで大きく3点に分けさせていただいております。1点目が、説明をより充実させようといった総論的

な話でございまして、さらにその中を3つに、小項目に区分させていただいております。小項目の1点目といたしまして、こちらはまさにオプションの話でございまして。実際その契約の場面で、通信サービスだけでなく、動画のサービスとか、セキュリティーのサービスを含めた形でセットで契約するということが、利用者の視点からすると一般的になってきている傾向もあるのかなというところと、あと実際、契約の書面にはオプションのようなものも記載されているという中で、説明の内容とその書面の内容で少し整合を図るということもあり得るのではないのかというところで、説明義務のスコープを少し検討する余地があるのではないのかと思っております。ただ一方で、オプションは様々ございまして、いたずらにそのスコープを拡大することで、現場の負担ですとか、あと利用者からしても説明時間が長くなり負担が増えるといったようなこともあるかと思っておりますので、そうした点でスコープにつきまして、引き続き御検討いただくとよろしいのかなと思っております。

続きまして、小項目の2点目、こちらは解約の話になります。契約の後、解約に至るまで、その方法とか解約の条件につきましてしっかりフォローして、オプションの解約漏れとかそういったことも含めて手当をしていくことが望ましいのではないのかということで書かせていただいております。

そして小項目の3点目、こちらはまた端末の話になります。端末購入プログラムですとか、あと頭金の話になります。頭金につきましては直近で消費者保護のガイドラインのほうでも記載を少し拡充させていただいておりますけれども、そうした端末部分についても、より手当が必要な部分があるのではないのかというところで書かせていただいております。

続いて、大項目の2つ目になります。こちらは従前から様々な有識者、委員の方々から御指摘をいただいているサマリーペーパーの話になります。現状でTCAさんが取りまとめる形で、MNO4社さんのほうで、利用者理解の向上のための取組というところで、お客様がショップにいらっしゃって、入店時だけではなくて、実際出口のところで、より契約内容をしっかりと確認していただくという取組をやっていただいていると思っておりますが、そうした取組状況も踏まえつつ、あと参考資料のほうで海外の事例、アメリカや欧州の事例を少し御紹介させていただいておりますけど、そういった海外の事例も踏まえながら、我々としてできるところは何か、どういったところができるのかという今後の検討の着眼点として記載させていただいておりますので、この委員会の中で今後の議論の課題になってきますが、DXみたいな話、オンラインの手续やペーパーレス化みたいなものが進んでい

く中で、消費者の理解をサポートするための材料としてサマリーペーパーを活用し得るといった観点からの議論もあり得るのではないのかというところで、我々のほうで示させていただいております。

最後、大項目の3点目、こちらは契約者がお亡くなりになったり認知症になったりした際に、残された方々がちゃんとサポートできるような情報をしっかり得られるような形にすることが望ましいのではないのかというところで書かせていただいているところがございます。

続いて、検討のトピックの2になります。こちらは交渉力の低い消費者の保護の在り方というところで、こちらのスライドも最初の諮問の内容をいま一度想起していただくために挿入させていただいております。検討のスコープにございますけれども、特に1点目、高齢者の対応でございまして、利用者の比率に比べて、やはり高齢者からいただく苦情が多い傾向にあるというところでございまして、やはりそこは配慮が必要なところなのではないのかというところで、適合性の原則の徹底とかそういったところをしっかりとやっていく必要があるのかなと認識しているところがございます。

あともう1点、高齢者ということでは少し離れてしまうんですけども、消費者保護ルールは基本的には個人の消費者をメインの対象としておりまして、そうした中で法人契約について、もしかすると規模の小さい法人さんとか、あと、個人事業主さんが個人ではなくて法人契約を締結してしまっているようなケースについて、少し改善の余地があるのではないのかというところで諮問させていただいたところがございます。

そうしたところでこちらヒアリング等々させていただいております、トピック1のヒアリングと併せて実施したところもございますので、この後のスライドはトピック1の内容と少し重複する記載もございますけれども、御説明させていただければと思います。

ヒアリングにつきまして、特に高齢者に対する対応というところに焦点を当てて伺っております。MNOさんの取組、こちらの1つ目のポツになりますけれども、65歳以上への適切な丁寧な対応とか、80歳以上につきまして、御家族等への意向確認といったところが業界統一の基準、指針として存在しております、それにのっかって適切に対応されているのかなと認識しております。

2点目で、そうした具体的な丁寧な対応でどういったことがあるのかといったところを少し書かせていただいております。下線を引かせていただいている「一方で」以下になりますけれども、特に80歳以上の高齢者への御対応というところで、実際御本人に身寄りか

なかなかいっしょになかったりとか、あと、その確認する対象、身寄りの御親族も同じく高齢者だったりするということで、なかなかその確認を実施している趣旨が、頑張っているけれども実現できていない部分があったりするのではないのかというところで認識しているところでございます。

最後3点目は、FTTHの話になります。各社さんそれぞれ高齢者対応をしっかりとやられているというふうには認識しておりますけど、特に業界統一の基準みたいなものはない状況なのかなと認識しているところでございます。

そういったことも踏まえまして、委員の皆様からの御意見というところで、基本的には高齢者対応、やはりそこはギアを変えてしっかりとやる必要があるのではないのかというところで我々として受け止めております。具体的にどういった形でやっていくのかというところは、今後の議論もあるかと思っておりますけれども、当日の契約はさせないというところで、一番上で吉岡委員からいただいているお話、こちらは今後どういう議論があるかわかりませんが、当日契約するしないは別として、冷静になって考えていただく、そういう機会を高齢者に与えるということなのかなと我々として認識しております。いずれにしても、高齢者の保護といったところをしっかりとより意識を高めてやっていく必要があるという趣旨の御意見を皆様から伺ったように我々として受け止めているところでございます。

そうしたことを踏まえて、論点整理ということで、まず状況認識でございます。MNOは、特に65歳以上と80歳以上の対応というところで統一の指針、基準を設けてしっかりと取り組んでいっしょなのかなというところは我々としてももちろん認識しております。その上で、80歳以上の対応の親族等への意向確認といったところで、もしかすると少し改善の余地があるのかもしれないといったところが1点目でございます。

2点目につきまして、こちらはMNOと違ってFTTHさんにおいて、それぞれ個社でやられているというところがある中で、業界統一の何かそういった基準や対応みたいなところは存在していないのかなという話になります。

3点目、高齢者につきまして、こちらは一般論的な話ではございますけれども、やはり高齢者は利用者の比率と比べて苦情相談が多いという状況を踏まえまして、やはり何らか一般的な対応以外に少し手厚い対応を配慮する必要があるのではないのかというところで、改めて諮問の趣旨を汲んだ形で記載させていただいております。そうした中でサマリーペーパーみたいな話のところももしかすると議論の対象になってくるのかなという認識では

ございます。

最後4点目は、高齢者とは別の話になりますけど、法人契約につきまして、個人事業主さんが法人契約を適用されてしまったり、そういう状況が一部あるようでございまして、そうした中で消費者保護ルールの規制が適用されていなかったことでトラブルが生じていたり散見されていたりするようでございますので、そうした点につきまして、契約の適正化といったところを少し考える必要があるのではないのかといったところで書かせていただいております。

検討の今後の方向性でございますけれども、上から順番に説明させていただきます。一番上、繰り返しになりますけれども、高齢者の対応をしっかりとやられているというところではございますけれども、その中で、より改善できる場所はどこにあるのかというところではございまして、もちろん契約は当事者の合意によって決まるものでございますので、契約者、高齢者の意思は尊重するというところは前提になりますけど、その上で、御家族への確認を行うということになった際に、しっかりと確認対象に適切な方を選んでいただくというところで、そういった確認をせっかくやられている趣旨が形骸化しないようにするというところを徹底する必要があるのではないのかといったようなお話になります。あとは契約者、高齢者がその場で説明を受けて、その場の流れで意図しない契約をしてしまうといったところを少し配慮するために、冷静に考える時間、機会を何らかの形で設けるといったこともあり得るのではないのかといったところを書かせていただいております。

続いて2点目でございます。MNOは65歳以上と80歳以上といったところで統一の基準、指針はございますけれども、ほかの業界、F T T H、M V N Oにおいても同一のスタンダードのようなものがあつたほうが、よりよい取組ができるのではないのかというところで書かせていただいております。

その下はトピック1からの再掲にもなりますけど、サマリーペーパーですとか、あと特に高齢者とかお亡くなりになったりとか、認知症になった際に残された方々の手続といったところがしっかりできるような対応が必要ではないのかというところで、改めてこちらにも記載させていただいております。

最後は、高齢者とは少しまた離れますけど、法人契約につきまして、個人事業主の契約にいたずらに法人契約を適用するといったことがないように、今の消費者保護ガイドラインにもそういった趣旨が記載されておりますけど、その徹底をしっかりとやるというところではございまして、あと消費者保護の世界は、基本的には個人の消費者がメインのスコア

プではございまして、法人というのはなかなか、日常的に契約実務もやられているというところで契約に非常にお詳しいということもございまして、そこまで手厚く保護する必要はなかろうというところが背景としてあるのかもしれませんが、通信の世界はサービス、契約の内容が非常に複雑な点もございまして、特に規模の小さい方々は本当に今の状況で適切に保護されているのかというところは少し検討の余地があるのかなというところで、こちらは今後の継続課題として記載しているところでございます。

最後、トピックの3になります。こちらは法令遵守の確保というところでございまして、こちらの最初のスライドも諮問の際に用いた資料をいま一度想起していただく観点から記載させていただいております。

検討のスコープにも書かせていただいておりますけど、実際、制度がいろいろと整備されてきましたが、苦情相談は長期的なトレンドでは減少傾向にあるかと思いますが、それでも引き続き一定の苦情相談の件数があるという中で、やはりルールを作った上でそれを守ってもらうという意識づけをしっかりとやる必要があるのではないのかというところでございます。特に、こちら2点ほど項目で書かせていただいておりますけど、抑止力となるような措置、枠組みといったものをどういった形で効果的に作っていくことができるのかといったところと、あと今回、事業者様からのヒアリングで特に焦点を当てて聞かせていただいた指導等措置義務という、事業者様が代理店様をしっかりと指導監督するというところの事業者様の義務につきまして、よりよい枠組みがないかといったところを注視させていただいているところでございます。

この後のスライドで、実際、事業者様からのヒアリングの状況を少しまとめさせていただいております。ちょっと字が細かくて大変恐縮ではあるんですけども、主には①の指導等措置義務の実施状況といったところで、こちらは事業者様が代理店様にしっかりと研修をしたりとか監督者を置いたりとか、そういったことの実施以外にも、そもそもの両者の関係性といったところで、販売代理店の評価指標の設定状況とか、そういったことも含めて広くヒアリングでお聞きさせていただいたというふうに認識しているところでございます。

その中で主要なところを幾つか御紹介させていただければと思います。例えば①の1点目、こちらは研修スキルとか評価といったところを、マニュアル等も活用しながらしっかりとやっていらっしゃるというところは我々としても認識することができております。実際スキル評価の実施として、各社で資格制度のようなものを活用しながらしっかりとやら

れているというところなのかなと思います。一方で、資格制度を例えば廃止するような事業者が出てくるというような状況になったときに、そのときにどういった対処が迅速にできるのかという話もございます。もちろん資格制度を廃止すること、それ自体が悪いということではないのかもしれませんが、しっかりとスキルを確保した形で、代理店の適切な営業を確保していただくために、事業者として全体的にどういった措置ができるのかというところで、我々としてはヒアリングの過程で少し懸念を持った点でもございます。

続いて2点目になります。こちらは代理店、モバイルの世界ですとそこまで代理店の委託構造が深くなっているところは最近はなくなってきているのかもしれませんが、例えばF T T Hで3次代理店、4次代理店みたいなものがいらっしやったときに、階層が深くなればなるほど管理監督が難しくなる可能性もございまして、そうした最上流にいる事業者様から見えなくなっている部分をどういった形で管理しているのかというところで、我々として少しヒアリングをさせていただきました。

あと、①の下から2つ目のところになりますけれども、こちらは実際に代理店のほうで何か顧客対応でトラブルがあった際に、事業者様からペナルティーが課されるケースがあるのだらうと認識しておりまして、その状況、それが具体的にどういった抑止力になっているのかという観点からヒアリングをさせていただいたものでございまして、皆様一定の措置を講じられているのかなというふうには認識しております。

次が①の一番下のところ、こちらは事業者から販売代理店に対する評価指標のお話になります。実際その評価指標の中で、何か健全な営業が脅かされるような評価指標が設定されている、過度なノルマとかそういったものがあると、それはそれであり健全な状況ではないということもございまして、実際どういった形で評価が行われているのかというところを少し聞かせていただいたというところで、契約のキャンセルや解約率といった営業の質に関するものとかも含めて設計されている事業者様が多いのかなというふうには認識しているところでございます。

次は②の電話勧誘に特化したところでございますけど、こちらは苦情相談が、F T T Hさんのほうで電話勧誘の苦情相談が、特に高齢者周りで多いという状況を踏まえまして、実際、法令遵守を徹底するためにどういった取組をしていただくのかというところで、もちろん口頭での契約というところになってきますので、電話勧誘に関する規制が強化されたというところはございますけれども、引き続きなおトラブルが多い中で、事業者様の実際の手続のフローの中で何か改善しているところとか、そういったところも含めてヒアリ

ングをさせていただきました。

次のスライドが委員の皆様からの御意見でございます。一番上に平野主査からのコメントもございますけれども、事業者様はいろいろな取組をしているが実際には苦情が多いとあります。それ自体は我々としても認識しておりまして、ただ実際には苦情が多いといった状況につきまして、どういった形で、苦情が減るような形で、よりルールを守っていただくという意識を持って皆様に取り組んでいただくのかということになるのかなと思っております。

そうした中で、幾つか委員の皆様からコメントをいただく中で、例えば真ん中の辺りで森委員からいただいているコメントとかにもなりますけれども、実際販売のノルマがある中で、我々も事情はよく理解はしておりますけれども、かなり苦情が多いとかそういった場合には、やはり一定のペナルティーとかそういったものをもっと徹底していく必要があるのではないのかといった御趣旨の御発言でございますとか、あと下のほうに行かせていただきますと吉永委員、黒坂委員からの御発言がございますけど、吉永委員からいただいた御発言ですと、やはり目標設定といったところで、かなり過度な目標設定、無理をしないといけない状況にあるというところがもしかしたらあるのではないのかというところで、そうした中で、もちろん競争の領域といったところで、その量的な競争といったところは我々として否定するものではございませんけれども、消費者保護の領域で何ができるのかというところで、そこは質的な競争といったところもあるのかなというところで、我々として受け止めているところでございます。あと下から2つ目、黒坂委員からの御発言、こちらにつきまして、特にキャリアごとに個社ごとの資格を設けてスキルを確保しているといったような状況の中で、そういったスキルの資格をやめてしまうような事業者が現れた場合に、業界統一のピン止めというか基準といったところで共通のスキル標準みたいなものを考えるということもあり得るのではないのかといったところで、総務省としてもサポートをという御意見をいただいております、こちらも我々として受け止めて対応していきたいというところで、この後のスライドに記載させていただいております。

続いて論点整理案になりまして、まずは状況認識になります。これまでの説明と少しかぶる部分もございますけれども、上から1点目が、代理店の管理監督の階層構造、かなり深くなっている状況がある場合に、一番上流の事業者がしっかりと全体を把握できるようにしておくべきなのではないのかという趣旨でございます。

2点目がスキルの評価につきまして、個社の資格をやめてしまう事業者が出てきたよう

な場合にどのように対応し得るのかと、業界共通の基準を作るとかそういった話に結びつけていくのかなと思っているところでございます。

3点目が、こちらは電話勧誘について規制を強化いたしましたけれども、引き続き苦情相談の件数が多い分野ではございまして、特に高齢者からの苦情相談が寄せられるところがかかなり多いというところでございまして、こちらはトピック2で高齢者対応というところもございしますが、そういった制度とかの取組と併せて法令遵守の取組というところで両輪として取り組んでいく必要があるのかなと認識しているところでございます。

続いてその次は、代理店のほうで何か不適切な営業を行った場合にしっかり事業者さんのほうで、それをペナルティ的な形で対応するといったところも必要なのではないのかなというところで、もちろんやられていると思うんですけども、それをより徹底していくというところもあるのかなというところと、あと総務省、行政としても、今よりもできるところがあるのではないのかというところで書かせて書いております。

最後、一番下になりますけど、こちらは評価指標の話になります。事業者様が代理店様を評価する際に、もちろん競争環境の中で厳しい競争をやられているということは我々としても認識しておりまして、その上で、量の競争というのは非常に重要なところでもあるんですが、質の面での競争といったところを少しどう意識づけしていくのかというところで、我々として認識を記載させていただいております。

続いて最後のスライドになりますけれども、今後の検討の方向性というところで、なかなかリソースが世の中限られている状況もございまして、ステークホルダー、関係者がそれぞれできることをやりましょうというところで、総務省、事業者、販売代理店がどういった措置をそれぞれできるのかというところで、その中を3点に分けて書かせていただいております。

1点目、例えば、総務省として、行政指導、行政処分といったところをよりしっかりやっていくという話でございまして、あと特に深刻な違反事例とか苦情相談があった場合に、個社の事業者、代理店様のお名前を例えば公表するといった取組、レピュテーションリスクみたいな話になってくるかもしれませんが、そういったお話もあるのかなと。ただ一方で、公表する際に、いたずらに件数だけというふうになりますと、その内容の深刻度が考慮されないですとか、あと契約件数が多いところは苦情相談件数もおのずと多くなってくるといったこともあると思いますので、実情をちゃんと踏まえて、公正公平で透明性のある基準をしっかりと担保した上で公表することが必要かと思っておりますので、その公

表の在り方につきましては、引き続き御検討といったところになるのかなと思っております。

2点目、こちらは指導等措置義務についてさらに改善できるところがどこにあるのかというところ、より実効性を持たせるために何ができるのかというところでございまして、事業者様それぞれしっかりやられているなどというのは我々としても認識しておりますけれども、そうした中で階層的に深い委託構造になっている場合の実態の把握ですとか、あと違反事例があった場合に、代理店様にしっかりペナルティー的な措置が取られているのかというところの確認ですとか、あと販売代理店さんへの評価指標で、質的な評価、質的な競争といったものをどう意識づけして取り組まれているのかといったところを、例えば行政側として何か報告を受ける形で把握したりとか、定期的なモニタリングをしてみるとか、何らかそういったところを把握しているところで、行政としても見ているといったところをやることで、より改善するところがあるのであれば、それは今後の検討の余地があるところなのかなと思っております。

一番下がスキルの評価の話で、こちらは黒坂委員からも御指摘をいただいた点を反映させておりますけれども、実際自社の資格制度を廃止する事業者が現れたというような場合に、業界全体で何かできるところがないのかというところで、そうしたことはもしかすると効率的、効果的にスキルの向上を図るための対応につながる面もあるのではないのかと我々も認識しております。黒坂委員から御指摘もいただいたように、総務省としての必要な支援というところで、一例として、業界共通のスキル評価指標を作る場合、その可能性とか、実際どういった形で運用したら使ってもらえる可能性があるのかとか、そういったところも含めて一旦調査をしてみるということもあるのではないのかと思っております。ただ一方で、実際まずは事業者様の取組の状況を踏まえるというところが大前提になってきますので、そうした状況を見ながら、行政として何ができるのかということを考えていければと思っております。

我々からの中間論点整理の説明は以上でございます。その他、個別にサマリーペーパーとかそういったものの関係資料を参考資料につけておりますので、必要に応じて御参照いただければと思います。

**【平野主査】** ありがとうございます。それでは、質疑応答に入りたいと思います。ただいまの御説明について、御質問等ある皆様におかれましては、チャットにてお知らせいただければと思います。もしくは音声で発言の意思表示をしていただいてもオーケーで

ございます。

では、木村嘉子先生、よろしく願いいたします。

【木村（嘉）委員】 木村でございます。御発表ありがとうございました。

やはりサマリーペーパーの件で発言させていただきたいと思います。説明義務は既に尽くされていると思います。そして書面があっても理解が難しいという状況から鑑みて、極論すれば、もうサマリーペーパーが手元があればよいのではないかぐらいに思っております。それは、高齢者の問題もありまして、契約者はもとより家族とか相談された第三者がそれらを見て、どこの会社と何というサービスを幾らで契約して、毎月またはいつまで幾ら払うのかということと、あと確実につながる連絡先が分かればよいと思っております。消費生活相談の現場では、契約者から契約書を送っていただきますけれども、20枚ぐらいの中で内容把握に必要なのは一、二枚程度でございます。その部分を統一した書面で配布していただきたいなと思っております。

以前、F T T Hの書面や文言統一が可能か、消費者団体として事業者団体と話し合ったことがあります。そのときに、1文字変更するとか、少し場所を変更するだけで、同じ会社の他のサービスに影響してしまって非常に難しいという御意見が出て、難しいことは十分承知しております。また、既にサマリーペーパーに準じた書面を配布しているキャリアにとっては、最適と思って作成したフォーマットを変えるというのは言語道断と思われるかもしれませんが、長い目で見たら、ちょっときつい言い方ですけど、もう4社で顧客を食い合っている時期ではないので、分かりやすいサービスを発信していくためにもぜひ御検討をお願いしたいと思います。ありがとうございました。

【平野主査】 御意見ありがとうございました。実際の経験上に基づくお話ということで、確かにあまり細かいとサマリーにならないし、細かいからよく分からないのでということの対応、対策としては、サマリーというものが必要だということもあると思います。

次に、木村たま代先生、よろしく願いいたします。

【木村（た）委員】 主婦連合会の木村です。サマリーペーパーに関しては、今の木村嘉子委員のおっしゃるとおりで、私もこの委員会の前身のときからずっと発言していますが、やはり消費者が、何が重要で、後から確認ができるというのは大変重要だと思いますので、ぜひ表示の統一なども含めて実現をしていただきたいと思います。

昔は契約するときに、マーカーを持って、ここは重要ですよと線を引いていただいて、全部真っ黄色になってしまったなんていうこともありましたが、やはり契約を少しでも分

かりやすくするという事は本当に重要だと思いますし、併せてホームページのマイページもきちんと分かりやすいようにしていただいて、例えばそれをプリントアウトしたら重要事項が一覧になっている、そんなマイページであってほしいと思います。契約者にとってみたら、契約しても忘れてしまったりとか、後から考え直すこともあるので、きちんと後から契約内容を確認できることが重要だと思います。併せて端末購入プログラムも大変複雑ですし、オプションの解約漏れ防止のためにも、ぜひサマリーペーパー及びマイページの活用をお願いしたいと思います。

それから交渉力の低い消費者に対してですけれども、現在、高齢化社会ということでどんどん高齢者が増えております。それを考えると本当に高齢者にとってスマホやWebというのは生活に不可欠ですので、誰にでも分かりやすい契約は重要になります。繰り返しになりますけれども、分かりやすい契約のためにも、ぜひサマリーペーパー及びマイページによって、自分が何の契約をしているかということがきちんと分かるようにしていくべきだと考えております。

それから最後に、法令遵守の件ですけれども、最近、出張販売ですとか、ショップの前を通るときに、強引な勧誘をされたりとか、あとちょっと見るだけねと思っても行き過ぎた勧誘をされてしまう、出張販売もそうですけれども、利用者はそういうことをされてしまうと思うと、出張販売のブースに気軽に立ち寄ったりですとか、ショップを利用しにくくなるということがあると思います。販売代理店の過度な目標設定ですとか評価指導の見直しも必要ですし、あとスキル評価に対しても、ぜひ業界全体で見直していただいて、消費者と販売代理店とのよりよい関係を構築していくという方向に進んでいただきたいと考えております。

以上です。

**【平野主査】** ありがとうございます。確かに法令違反ということに対してはギアを変えろというふうな御意見がありましたけど、いわゆるギアを上げるですね。そのような必要性もあるのではないかと等のお話でございました。

浅川先生、よろしくお願いたします。

**【浅川委員】** 日本総研の浅川です。御説明ありがとうございました。私もこれまで先生方がおっしゃっていただいたようにサマリーペーパーってすごく重要だなと思っています。そこは同意です。

ベストはもうサマリーペーパーだけでという御意見もあったと思いますけれども、本当

はそれがベストだと思いますが、あくまでサマリーですので、何かちょっと本当にここはどうなのかなというところで立ち返る必要があるときは、やっぱりベースとなる情報も必要ですので、そのサマリーともとの情報というのは一体だと思うので、そこは一体で考えるべきかなと思っています。

ただ、それを考えると、多分事業者からすると、サマリーといっても、どういうふうにするかってすごく悩ましいと思いますし、そのサマリ方によっては、結局、トラブルが減ってないよねみたいなところになりかねないこともあると思うので、どういうふうにするかというその方針とか方向性とか、どのような視点、観点でサマリーのかといったところは、そこはちょっとしっかり検討しないといけないんじゃないかなと。これは多分、あまり事業者任せにし過ぎると、先ほど申したように、そのサマリーで結果何も改善しなかったということもなり得なくはないと思いますので、もしサマリーを作るというところであっても、どういうふうな視点で、どういうふうな方針でそういう要約版を作っていくかというところは、ある程度検討のプロセスを経たり、業界で場合によってはこういうふうにやりましようねみたいなところをしっかりと議論して、こういうものを作っていくましようという議論が恐らく必要になるんじゃないかなと思って聞いておりました。

以上になります。

**【平野主査】** ありがとうございます。確かにサマリーをどうサマライズするかはあれですけど、いろんな知恵を出し合っでと。今回のこの資料を読んでも、例えばオプション契約の解約を忘れちゃうという問題だとか、こんなオプション契約が今回の契約に入っていますよとか、こういうことが問題視されているということは重要に記載しなきゃいけないんじゃないのみたいな議論がこれから行われれば、それはそれで有益であると思います。

ほかに皆様どうぞございましょうか。

ここで御意見を今考えていらっしゃる間に私としてちょっと意見を申し上げますと、例えば高齢者の問題ですよね。吉永先生の手が挙がりました。吉永先生、よろしくお願いたします。

**【吉永委員】** 発言に割り込むつもりはなかったんですけども、よろしいでしょうか。

**【平野主査】** どうぞどうぞ。

**【吉永委員】** 割り込みまして失礼いたします。東北大学の吉永です。サマリーペーパーについて私も一言申し上げようと思います。

サマリーペーパーについては、先ほどからどういうふうにするか、何を項目

とするかというところが問題になりそうだというお話で、そこが難しいと私も思っておりますけれども、少なくとも消費者がお金を払っているものについては、全て項目を示すというのが一つ大事なことでないかなと思っております。メインとなる通信サービスだけじゃなくてオプションも、少なくともお金を払っているものに関しては、これは毎月幾らであるということが一覧になっていると。それから海外の事例を見せていただきましたけれども、割引が適用されているかどうかとか、その解約の条件があるかないかみたいなことが何か書かれているのかなとちらっと思いましたので、そうしたことがあるとよいのかなというふうに感じたというのが感想です。

サマリーペーパーの期待される機能みたいなところで、こうなるとよいなと思ったことありますが、1つは、説明が幾ら充実しても、だんだん説明を聞いているほうも全体像がつかめなくてよく分からないというのが今の状態だと私は今感じているんですが、こういうふうなサマリーペーパーをつくらなきゃいけないとなったときに、契約そのものが過度に複雑な方向になることへの何かブレーキになると、契約そのものの単純化みたいな方向に誘導できると、一つよい機能かなと感じています。

それからもう一つ、サマリーペーパーがあると先ほどから周りでサポートする方、特に高齢者などの周りでサポートする方がそういう紙1枚あるとサポートしやすいですとか、解約するときにも解約漏れがないというお話がありましたけれども、サポートする方なり御本人なりが、例えば他のショップに持っていくと、今、自分はこの契約をしているんだけれども、もっと安くなるんじゃないか。例えば要らないサービスがあるからもっと安くなるんじゃないかみたいな形で、競争を促進するような形の機能があるとよいなと感じたということで、サマリーペーパーに期待される機能のことでちょっと発言を申し上げようと思いました。

それから、全然別件のお話で、すみません。今回、私は今期初めてこの委員会に参加させていただいたんですけれども、その中で感じていることというのが、違反の件数とか重要度みたいなものの全体像がまだよく見えていないなど。何となく苦情相談件数は減らないとか、その中には深刻なものがあるという感じでは把握できているんですけれども、もう少し正確なところがかみ切れないと、特に規制を強化していくときの立法事実としては弱いかもしれないと思いましたので、そういったところの把握の仕方みたいなところが一つ課題なのかなと感じております。

以上の2点になります。ありがとうございました。

【平野主査】 ありがとうございます。確かにサマリーをお客さんが違うショップに照会してというのは、情報の非対称性を少なくして公正な競争に結びつけて確かによい御指摘かなと思いました。それから最後の、サンクションを厳しくするにしても、確かに法令不遵守（法令違反）というのはけしからんという気もしますが、どの法令不遵守なのかとか、ギアを上げるにしても、いろんなやり方がある。公表するというのも確かに今回御提案でそういうのもあるだろうし、契約解除させるとか、その中間で、ほかの分野でよくあるスリー・ストライクス・アウトとか、いろんなこのギアを少しずつ上げないと、やり過ぎなんていう話になるのかなと。そのためには事実把握が必要と、そのとおりだと思います。ありがとうございます。

ほかに皆様、どうぞ御意見、御質問等があればお願いいたします。

待っている間に私が、途中で割り込んで全然オーケーです。ちょっと待っている間にお話をするんですけど、高齢者のところで今回そうだなと思ったのは、御家族と相談するといっても、御家族がいらっしゃらないような方も今後増えている部分もあるので、そこへの御対応だとか、あとはF T T H業者が統一の基準がないというのも、これはちょっと話題が離れるんですけど、実効速度を測るとというのがMNOではありますが、要するにどのくらい速いとかというのが通信の規格上では何ギガなんて言ってますが、あんなのは絶対到達できない理論上の値なのが実態なので、これすなわち実測値を消費者の皆さんが分からないとちゃんとした選択ができないでしょうということで、MNOでは非常に協力していただいてやっているんですけど、固定のインターネットでは、それはやらなきゃいけないだけお金がかかるからとか、いろいろ抵抗が大きくてできないなんて、このような話もあるので、やっぱり固定のほうの世界でもきっちりやるべきことをやっていくべきではないかなんていう議論がサ向協の有識者会議のほうでちょっとあるんですけど、ですから、そういう意味でも今回のこの2番目のブレットポイントのところも、MNOと同じようにやるべきことをやっていただきたいなんていうことはあるのかなと思います。

どうでしょう。出ましたね、森先生かな。森先生、よろしくお願いします。

【森委員】 ありがとうございます。今回、中間論点整理として出していただきましたこの案文はこれまでの議論を非常によく要約していると思います。これ自体は非常によくできたものだと思っていて、特に申し上げることはないのかもしれないです。

サマリーペーパーに関する御指摘、それから先ほど吉永先生の、もはや説明の話ではなくなっている。これは冒頭に木村嘉子さんもおっしゃっていたと思いますけれども、もは

や説明はできていると。そうじゃなくて契約パッケージ自体の中身の複雑さの問題だと。これもかねがね指摘されてきたところかと思いますが、非常に重要なことかと思えますので、これは改めて再び申し上げておこうと思えます。サマリーペーパーのサマリー方問題につきましては、これはどちらかというところと競争の問題である一方で、やはり消費者側での理解とか受け取り方とか、そういう問題でもありますので、消費者側からの意見というか消費者の調査をした上で、総務省側で案といいますか、テンプレートといいますか、そういうものを考えるというやり方もあるのかなと思えました。どういうものがあれば判断しやすいか、どういうものであれば理解しやすいか、重要性の順序とか関心の順序とか、警戒していることとか、そういうことについてある程度、消費者側の感じ方、パーセプションで、もう一方である程度後見的な保護の視点を入れて、こちらで御提案をするということもあるかなと思えました。

もう1点申し上げておきたいのは、これちょっと検討トピック5のその他必要と考えられる事項に入ってしまうと思いますが、先ほど木村嘉子委員からも、事業者間での取り合いになっているようなフェーズではないかという話がありましたが、これは私も同じ理解をしております。どうしてもそうになってしまう。つまり、ユーザー数についても回線数についても飽和していて、ちょっと言い方は悪いですけど、はがし合いのような状況になっていると。その状況においては、すばらしいサービスを新しくみんなに知ってもらってユーザー数を増やす、回線数を増やすということができなくなって、よそから取るということなんですけれども、それは不毛だからやめようということになりますと、それはシェアが減ってしまって全くそういうことはできないわけですので、それは他の人がやる限り、自分もがつつりやるしかない。その中において、代理店から、しばしば御指摘があるように、目標設定が過酷であるということにならざるを得ないということになっているのではないかと思います。

何が申し上げたいかというところ、そういうことであれば、それはもはやチャンネル制限をした方がみんなにとっていいのではないかということです。例えば電話勧誘を禁止する。出張販売を禁止する。直接営業活動していいのは資格を持った人だけにする。こういうことになると、それは随分首の回らない話になって不便で仕方がないということになるわけなんですけれども、もしそういったルールを作って、法執行もしっかりやるということになれば、それは皆さん同じ土俵でやるわけですので、随分これは不便なことになっちゃったなということではあるわけなんですけれども、それはイコールフィッティングではあるわけ

です。そして、はがし合いであるということを考えると、そこにコストをかけなくて済むという面も出てくる。ほかのことで競争する、ほかのところに投資をするということが可能になるのかなとも思います。もちろんこれはかなり踏み込んだ規制ということになりますので、いろいろ調査とか、御意見を聞くとかそういうことは必要だと思いますが、そういうことをすべき状況にきたのでは、特に古参の先生方はよく御案内だと思いますけれども、指導等措置義務の議論において、電気通信事業者サイドでは、これはこれからもしっかりやりますと、これは代理店側のリテラシーの不十分であることに由来すると。代理店側では目標設定に由来するという状況がずっと続いていて、そしてその中で平野先生が御指摘のように苦情自体は減らないという状況になっておりますので、そういうことをちょっと考える時期に来ているのかなと思うわけでございます。

以上です。

【平野主査】 ありがとうございます。確かに電話勧誘という手段を、あとは2次代理店の下の方に3次、4次と、だんだんコントロールが効かないみたいな部分がどうも諸悪の根源ではないかみたいに直感的に思われる部分もありますので、抜本的なことも考えるべきだなという御提案に私も賛同いたします。

それから、サマリーですね。これはこちらのほうで何か、テンプレートというお話もさっきありましたけど、そういうのを作ってあげるのも一つの案ですよというような、こういう御提案がありました。これは事務局殿にまた御検討いただくということになると思います。

あと今お二人お手が挙がっています。牛房先生、どうぞよろしく願いいたします。

【牛房委員】 どうもありがとうございます。私からは2点ほどお話しさせていただければと思います。

1点目はサマリーペーパーに関してです。今までもサマリーペーパーの議論がありましたけれども、サマリーペーパーを具体的に進める際は、ユーザー目線、ユーザーフレンドリーの視点から作成していただければいいと思います。その際、デザイン思考の知見も活用していただければと思います。また、1度試しにやってみて、多くの方からフィードバックいただいて、サマリーペーパーを作り上げていければと思います。

2点目に関しては、いろんな取組をすることで苦情を減らしているということはこれまでのヒアリングでよく理解できましたが、それをやっただれぐらい苦情が減ったのかを私自身がまだ分かっていないため、今後いろいろと検討できればと思います。ただ一方で、

苦情を減らすために、色々な取組をされており、よい事例もあるかと思しますので、ベストプラクティスになる取組を皆さんで共有して、苦情を減らしていくということも考えていくことができればと思いました。

以上です。

【平野主査】 ありがとうございます。サマリーペーパーの作り方、非常にいい内容にしましょうという御提案ありがとうございます。これは直感でちょっと思っていたんですけど、重要事項説明って昔なかったのが、今はありますけど、あれをどうやって作っていたのかななんて過去の歴史も調べてみると何か参考になるかもしれないですね。ありがとうございました。

黒坂先生、今お手が挙がっていますので、よろしくをお願いします。

【黒坂主査委員】 黒坂でございます。ありがとうございます。まず、全体について、私から全く異論ございません。構成員の皆様の御発言も正確に整理いただきながら、それを参照し、まとめていただいているというのは、非常に説得力の高い文章になっているかと思しますので、ぜひ、これを踏まえてこのまま検討を続けていただければと考えております。

サマリーペーパーについて私も一つだけ意見をさせていただければと思えます。これまでの構成員の皆様の御意見に全く同意する前提でございますが、この作り方は、私の考えでは恐らく1発で何かプロジェクト的に目的を設定して期間を設定し、調査をして、まとめてサマリーペーパーができましたということでは完結しないと思っています。先ほど森先生からも御指摘があったとおり、消費者がどのようにこれを受け止めて、実際の現場で使われて正しく機能するのかということが非常に重要なわけですが、これは残念ながら社会調査を1発やったところで消費者の全ての意見を受け止めて、それを反映させるサマリーペーパーを作ることは、社会科学的に考えても不可能なわけですから、何を言いたいかという、ライフサイクルをきっちり回して、こういうものはやはり何度も何度も検証し磨き上げていくという営みが必要だろうと思えます。ですので、そのライフサイクルを運用していくための検討体制みたいなことも同時に考える必要があるのと、あと逆に、当然未成熟なところからある程度始めていって、トライアンドエラーをしなければいけないものでもあると思うので、とりわけ最初の段階でトライしてエラーが起きたときに、だからこいつは駄目なんだというようなパニッシュメントをそこであまり与えないほうがいいということだと思っています。とりわけ最初のうちは手探りでお互いやりながら、何が

一番いいんだろうねということを確認していくようなプロセスを設定し、ある程度成熟したところで、もうこれをちゃんとお互い読まない駄目ですよと、読んで説明してというようなことが当然の営みになりますよというように定着に向けて進めていただく、こういうことが必要ではないかと考えました。

私からは以上です。

**【平野主査】** ありがとうございます。AIの世界ですけど、AIガバナンスの世界で、私はあまり好きな言葉ではないですが、アジャイルにという、すごくあの世界は変革が激しいですし、思っていなかったような悪いことも起きるので、どんどんそれに合わせるようにルールとかガイドライン形式を取りますけど、似たような部分もあるのかなという気がします。ありがとうございます。

今、吉岡先生のお手が挙がっています。よろしくお願いします。

**【吉岡委員】** 吉岡です。本日はありがとうございます。全体について私もよく理解できまして、ありがとうございます。

サマリーペーパーの話については、皆さんから意見が出ておられる、私もそのとおりだなと思って聞いているんですけど、ただサマリーペーパーだけを見ればいいというふうになってしまうのも一方ではちょっと問題があるかなというので、サマリーペーパーの作り方というのがやはり重要になってくるんだろうなということを感じています。

そもそも論になってしまうんですけども、やはりプランが複雑すぎるというところが問題の根源だと思うので、シンプルなプランの設定というところを各社にはちょっと考えていただきたいなとも思っています。

あと法改正にはやはり少しお時間がかかると思うので、現状の相談の現場では日々、オプションを10個つけられたとか、生活保護の高齢者に対して年間3万円近いクレジットカードの契約をさせていたりですとか、やはり代理店にかかっている負荷が非常に高いんだなというのを感じています。そういう問題を今の法改正に至るまでの間、日々私たちはどうしたらいいのかなと現場ではやっぱり思うことが多くて、そうすると罰則の強化とか、そういったことも一方では重要になってくるのではないかなと考えています。

以上です。

**【平野主査】** ありがとうございます。まさにこれは今までの議論でも、今複雑すぎて分からないと。例えばこういうふうにしろ、ああいうふうにしろと色々なアドバイスもするんですけど、なかなか直らない。そもそもやっぱり複雑ですよ。これは緻密に計算

されて、それぞれの事業者様がその利益を追求して競争しているという世界ですが、やっぱり問題の根源は、分からない契約。契約というのはすなわちサービスの役務内容ということになりますよね。それはやはりどうしても非対称性という問題が悪化するだけですよ。ねという根源的な問題がありますよね。今テレビコマーシャルで、新学期の前ですから非常に宣伝合戦していますけど、シンプルに分かりやすい契約内容の宣伝なんかさそうだななんて思ったりしますけど、やっぱりそういうところも今後は考えていく必要もあるかもしれないですよ。おっしゃるとおりです。ありがとうございます。

どうでしょう。皆様、ほかにございますでしょうか。ほぼ出尽くしたような感じですので、ありがとうございました。

木村嘉子先生、今挙がりました。よろしくお願ひします。

【木村（嘉）委員】 すみません。私の言葉が言葉足らずだったと思って、一言加えたいと思います。

書面交付が必要ないとか、契約書が要らないといった意味ではなく、詳細は電子交付やマイページでも構わないという意味で、ただ書面として手元にサマリーペーパーがあればいいなという意味でございました。それと、重要事項説明書のことが先ほど平野先生からありましたけれども、あれがそもそもサマリーペーパーだったんですよ。ところが事業者さんがあれもこれもと言っている間にどんどん長くなってしまったということを一言加えさせていただきます。

以上です。ありがとうございます。

【平野主査】 ありがとうございます。特に最後の部分は、おっしゃるとおりもともともう少し、確か1枚ぐらいで分かるようなものだったような気がしますけど、最近、私はショップに行っていないんですけど、恐らくそうではなくなってきたと。これは先ほどのお一人前の吉岡先生の御指摘、そもそも複雑な契約ということがいろいろな問題の原因ではないかということにも通ずるような御指摘だったと思います。ありがとうございました。

それでは、以上ということで議事のほうを閉めさせていただきたいと思います。

今日も非常に参考になるアドバイス等をいただき、ありがとうございます。それでは、本日はこれにて閉会といたしたいと思います。皆様、御意見、御参加ありがとうございました。