

これまでの会合における主な意見

令和8年4月27日
事務局

第5回会合における主な意見

中間論点整理

- 第1回～第4回の内容を踏まえて、諮問事項（①消費者への説明の充実、②交渉力の低い消費者の保護の在り方、③法令遵守を確保するための措置の在り方）の検討の方向性について議論を行った。

<議題> 中間論点整理

サマリーペーパーについて

【木村（嘉）委員】

- ✓ 説明義務は既に尽くされていて、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、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いる。契約者はもとより家族や相談された第三者がそれを見て、どこの会社と何というサービスをいくらで契約して、毎月またはいつまでいく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。消費生活相談の現場では、契約者から契約書を送ってもらうが、20枚ぐらいの中で内容把握に必要なのは1、2枚程度である。その部分を統一した書面を配布していただきたい。
- ✓ 以前、FTTH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る。そのときに、1文字変更したり、少し場所を変更したりするだけで、同じ会社の他のサービスに影響してしまい、非常に難しいという意見が出て、難しいことは十分承知している。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ない。しかし、長い目で見たら、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検討をお願いしたい。
- ✓ 詳細は電子交付やマイページでも構わないが、ただ書面として手元にサマリーペーパーがあればよい。

【木村（た）委員】

- ✓ サマリーペーパーに関して、委員会の前身の会議から発言しているが、やはり消費者が、何が重要か後から確認ができるというのは大変重要なので、ぜひ表示の統一なども含めて実現をしていただきたい。契約を少しでも分かりやすくすることは本当に重要。併せてホームページのマイページも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。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、後から契約内容を確認できることが重要。併せて端末購入プログラムも大変複雑であるため、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。
- ✓ 交渉力の低い消費者について、現在、高齢化社会で高齢者が増えています。それを考えると高齢者にとってスマホやWebというのは生活に不可欠であるため、誰にでも分かりやすい契約は重要になる。繰り返しになるが、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を知るようになっていくべき。

【浅川委員】

- ✓ サマリーペーパーは重要。サマリーペーパーだけでよいという意見もあり、本当はそれがベストだと思うが、あくまでサマリーであるため、本当にここはどうかを立ち返る必要があるときは、ベースとなる情報も必要であるので、そのサマリーともとの情報は一体で考えるべきと思っている。
- ✓ 事業者からすると、サマリーといっても、どうサマるかはすごく悩ましいと思う。そのサマリ方によっては、結局、トラブルが減ってないということになりかねないと思うので、どうサマリーをするかというその方針や方向性、どのような視点、観点でサマるのかといったところは、しっかり検討しないといけない。事業者任せにし過ぎると、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るはないと思うので、どういうふうな視点で、どういうふうな方針で要約版を作っていくかは、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議論して、こういうものを作っていきたいと思いますという議論が恐らく必要になる。

【吉永委員】

- ✓ サマリーペーパーについては、先ほどからどうサマライズするか、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いた。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はないかと思っている。メインとなる通信サービスだけではなくて、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（参考資料にある）海外の事例について、割引が適用されているかどうかや、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思ったので、そうしたことがあるとよいと感じた。
- ✓ サマリーペーパーの期待される機能で、こうなるとよいと思ったことがある。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くなるのが今の状態だと感じているが、サマリーペーパーを作るとなったときに、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、よい機能かなと思っている。
- ✓ 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枚があるとサポートしやすかったり、解約するときにも解約漏れがないという話があったが、サポートする方や本人が、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が、もっと安くなるのではないか、例えば要らないサービスがあるからもっと安くなるのではないかという形で、競争を促進するような機能があるとよいと思っている。

【森委員】

- ✓ サマリーペーパーについて、木村（嘉）委員や吉永委員もおっしゃっていたが、もはや説明はできていて、契約パッケージ自体の中身の複雑さが問題。これもかねがね指摘されてきたが、非常に重要なことかと思う。
- ✓ サマリーペーパーのサマリ方の問題については、どちらかというところ競争の問題である一方で、やはり消費者側での理解や受け取り方の問題でもあるので、消費者側からの意見の調査をした上で、総務省側で案、テンプレートを考えるというやり方もあると思う。どういうものがあれば判断、理解しやすいか、重要性の順序や関心の順序、警戒していることについて、ある程度消費者側の感じ方、パーセプションを入れて、もう一方である程度後見的な保護の視点を入れて、こちらで提案をするということもあると思った。

【牛房委員】

- ✓ サマリーペーパーに関して、今までも議論があったが、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と思う。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う。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もらって、サマリーペーパーを作り上げていければと思う。

【黒坂委員】

- ✓ サマリーペーパーの作り方は、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、まとめるだけでは完結しないと思っている。先ほど森先生からも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、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。ライフサイクルを回して、何度も何度も検証し磨き上げていくという営みが必要。そのライフサイクルを運用していくための検討体制も同時に考える必要がある。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いといけないものでもあるので、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よいと思っている。最初のうちは手探りでお互いやりながら、何が一番よいのかを確かめていくプロセスを設定し、ある程度成熟したところで、これをしっかりお互いに読まない駄目ですよと、読んで説明する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くことが必要。

【吉岡委員】

- ✓ サマリーペーパーだけを見ればよいとなるのも問題がある。サマリーペーパーの作り方がやはり重要になってくる。

その他

【木村（た）委員】

- ✓ 法令遵守の件について、最近、出張販売やショップの前を通るときに、強引な勧誘をされたり、見るだけと思っても行き過ぎた勧誘をされてしまったりしてしまう。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、ショップを利用しにくくなるということがあると思う。販売代理店の過度な目標設定や評価指導の見直しも必要。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。

【吉永委員】

- ✓ 違反の件数や重要度みたいなものの全体像がまだよく見えていないと感じている。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が、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うので、そういったところの把握の仕方が一つ課題と感じている。

【平野委員】

- ✓ 高齢者のところで、家族と相談するといっても、家族がいない方も今後増えている部分もあるので、そこへの対応が必要。
- ✓ F T T H業者が（高齢者対応について）統一の基準がないことについて、実効速度を測るとというのがMNOではあるが、要するにどのくらい速いだとかというのが通信の規格上では何ギガと言っているが、それは絶対到達できない理論上の値であるのが実態で、すなわち実測値を消費者の皆さんが分からないとしっかり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。固定のインターネットでは、それはやらないといけませんがお金がかかるから、いろいろ抵抗が大きくてできないという話もあるので、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という議論がサ向協の有識者会議のほうである。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と思う。
- ✓ プランは緻密に計算されていて、それぞれの事業者様はその利益を追求して競争しているという世界になるが、やっぱり問題の根源は、分からない契約にある。契約というのはすなわちサービスの役務内容で、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という根源的な問題がある。今テレビコマーシャルで、新学期の前で非常に宣伝合戦しているが、シンプルに分かりやすい契約内容の宣伝はなさそうだと思ったりするが、やっぱりそういうところも今後は考えていく必要があるかもしれない。

【森委員】

- ✓ 検討トピック5のその他必要と考えられる事項になるが、先ほど木村（嘉）委員からも、事業者間での取り合いをするフェーズではないという話があったが、これは私も同じ理解をしている。つまり、ユーザー数や回線数が飽和していて、はがし合いのような状況になっている。その状況においては、すばらしいサービスを新しく知ってもらいユーザー数や回線数を増やすことができなくなり、よそから取るということなるが、それは不毛だからやめようということになる。やめるとシェアが減るため、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くなっているのではないか。
- ✓ もはやチャンネル制限をした方がみんなにとってよいのではないか。例えば電話勧誘を禁止する。出張販売を禁止する。直接営業活動してよいのは資格を持った人だけにする。そうすると、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。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ことになるので、不便なことになったとなるが、それはイコールフィッティングではある。そして、はがし合いであるということを見ると、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。もちろんこれはかなり踏み込んだ規制になるので、いろいろ調査や意見を聞くことは必要だと思うが、そういうことをすべき状況にきたのではないか。特に古参の先生方はよくご案内だと思うが、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ご指摘のように苦情自体は減らないという状況になっているので、そういうことを考える時期に来ているのかなと思う。

【牛房委員】

- ✓ 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たが、それをやってどれく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う。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うので、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う。

【吉岡委員】

- ✓ そもそも論になるが、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を各社は考えてほしい。
- ✓ 現状の相談の現場では日々、オプションを10個つけられたり、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、やはり代理店にかかっている負荷が非常に高いことを感じている。そういう問題を日々どうすればよいのかと現場では思うことが多く、そうすると罰則の強化も一方では重要になってくるのではないかと考えている。

第6回会合における主な意見

DX、確認措置及びTCAの宣言を踏まえた取組のフォローアップについて

- DXについて、浅川委員及び黒坂委員より発表いただき、DX、確認措置及びTCAの宣言を踏まえた取組のフォローアップについて、各社からプレゼンを行った。

<議題> DX、確認措置及びTCAの宣言を踏まえた取組のフォローアップについて

- (1) 事務局説明 (DX及び確認措置) (2) 委員発表 (DX)
 (3) 各社発表 (DX、確認措置、TCAの宣言を踏まえた取組のフォローアップ) (4) 質疑応答

浅川委員

- ✓ (オンライン化のメリットについて、) 24時間いつでも即時開通できる点や、固定費の削減、手続の簡略化は明らかなメリットだと思う。企業社会にとっても、大幅なコストカットや、最近ですと環境負荷の低減にも寄与している。あとは、デジタル化によって契約ミス等の軽減というところにも寄与している。
- ✓ (デメリットについて、) 特にお年寄りの方にとっては、対面相談の不可はデメリットとして挙げられる。便利な反面、デジタル格差が拡大しているとも言われている。企業にとっては、店舗が減る、コスト削減という側面はありますが、ある意味、店舗を介してマーケティング、ブランディング構築がこれまでなされてきたわけで、その部分が希薄化してくる。ある意味ブランドロイヤリティの低下もデメリットとして語られるようになっている。あとは、不正契約のリスクもはらんでくる。
- ✓ 米国では、米国版のiphone14から物理SIMスロットを廃止しており、日本よりも少し先行している。あと、Try Before You Buyというところで、オンライン上でアプリをダウンロードするだけで、現在のキャリアを解約せずに、ある一定期間無料で乗換えを検討している先のキャリアの通信・通話が体験できる。米国のような広い地域では、乗り換えたときに電波が入るか、入らないかが障壁になっている。
- ✓ 欧米のダークパターンの実態は日本と大きくは変わらない。欧州は、視覚的干渉というところで、高額プラン等を派手に目立つようにして、ボタンを押しやすそうにしたり、しつこさ・煩わしさというところで、勧誘ポップアップを執拗に表示したり、また、罪悪感あおりというところで、「私は損をすることを選びます」的な選択肢の表現の仕方が出てきたりというところ。米国も、ゴキブリホイホイ型であったり、あとはコスト隠しというところで、広告では安価に見せているが、結局、最終場面では、隠れた手数料が小出しに重なってくるというところや、あと、デフォルト・オンというところも見られる。
- ✓ (海外の通信業界からの) 日本の通信業界への示唆について、利便性と、勝手に選択されている状況、強制的選択の境界線をしっかり明確化すること、あとは、入り口だけではなくて出口、その公平性を担保すること、それから最後、デジタル身分証(マイナンバーカード)活用によって透明性を確保することが、ベースとしては重要な示唆となるのではないか。
- ✓ (国内の通信業界以外からの) 日本の通信業界への示唆について、1つは入り口と出口というところで、契約と解約の完全な対称性というところ。最初のオプションがついているというところで、デフォルトの設定は、便利な側面はあるが、倫理的にしっかり見直すという点も重要。あとは、便利ではあるが、その分隠れてしまうところもあるので、情報の非対称性をしっかり解消することもポイントとなる。

第6回会合における主な意見

DX、確認措置及びTCAの宣言を踏まえた取組のフォローアップについて

黒坂委員

- ✓ 業務の自動化というと、どうしてもいろいろな観点で課題がありそうだと思う方が多いと思うが、私の立場としては、業務の自動化は基本的にどんどん前に進めるべきだと考えている。
- ✓ 社会システム、情報システム含めてシステム一般の話として、現在の我々が生活している社会におけるシステムは、複雑なシステムを複雑に組み合わせることで成立している。こういった複雑掛ける複雑な状態でシステム全体を人間だけで安全に制御することは合理的ではない。もっと言うてしまうと、多分人間の能力をもう超えているので、不可能であると考えなければいけない。
- ✓ 複雑なシステムを成立させるデジタル技術による自動化は、データによって成立しています。さらにそれは、品質の高いデータ、フレッシュなデータ、検証可能なデータが必要になりますので、データエコシステムによって成立・構成されていると考えるべき。適正なデータの獲得にはDXが不可欠である。DXが不可欠である以上、DXは原則として推進するべき。だからといって、野放図にすればいいということでは全くなく、フェールセーフの設計が必須。これがなかったら、もう人間の知恵は何もない、阿呆である。
- ✓ 自動化は必ず必要ですが、フェールセーフが必ずやはり必要である。そのときに、最初から考えましょう、バイデザインで考えましょうというポイントと、やってみなければ分からないけれども、やってみてから必ず改善していきましょうというポイントがあると考えている。こういった点に御留意いただいて取組を進めていただくとよいのではないかと考えている。

第6回会合における主な意見

DX、確認措置及びTCAの宣言を踏まえた取組のフォローアップについて

TCAの宣言を踏まえました取組のフォローアップ

【木村（嘉）委員】

- ✓ MNO 4社において横断的に検討を進めたというTCA宣言を拝見し、各社の既存の取組がよく分かった。それを発展させたヒアリングシートや、より丁寧な説明を行っていかうという姿勢を評価する。
- ✓ 前からサマリーペーパーと何度も申し上げているが、TCAが中心になってサマリーペーパー、全く同じものができなければ、統一するのが難しいという意見もあると思うが、せめて項目の順番をそろえるなどの作成について、TCAによる推進をお願いしたい。そうでないと、総務省による声かけになってしまうと思うので、まずはTCA主導でTCA宣言を進めていただきたい。

【木村（た）委員】

- ✓ サマリーペーパーはTCA主導で、なかなか難しいこともあると思うが、先導して作ってほしい。各社の取組が、大変いろいろな工夫しているのはよく分かった。ただ、契約時の説明だけではなくて、帰宅後に契約を確認できるように、やはりサマリーペーパー、加えてマイページなどにも掲載して、PDFで印刷できるようになるとさらにいいなと思っている。
- ✓ ドコモさんとソフトバンクさんは、再提示ということだが、再提示は、後から、帰ってから分かりにくいのではないかと思う。

- ◆（KDDIに対して）別紙ということで理解してよろしいのでしょうか。説明の中にあるが、そのような受け止め方をした。
- ◆（ソフトバンクに対して）「かんたん帳票」を希望者に、未成年者や高齢者に渡すということだが、そうではない方が希望した場合に渡すことはあるのか。今後、とても分かりやすいのであれば、契約時に皆にサマリーペーパーのようなものとして渡すことは検討されていないのか。この内容はウェブでマイページで確認できるか。

（NTTドコモ）

- 再提示ということで一度説明した内容の紙をお見せして説明するのは分かりにくいということで、スタッフからもそのような意見があったので、私たちでも分かりやすいものが作れるように今検討しているところ。

（KDDI）

- 弊社の再提示書面は契約書面とは別紙になる。契約書面は大事なことが網羅されているので、かなり細かい内容になるが、今お示ししているものは、別にもう少しサマライズしたものになる。

（ソフトバンク）

- 弊社の「かんたん帳票」について、希望された方にお渡しすることは可能かというところについては、こちらは希望や、お客様の様子を拝見して、渡せる状況になっている。
- また、ウェブでの確認についても、いわゆるマイページのところに同じものを格納しているので、そちらで確認いただくことが可能。

⇒（木村（た）委員）ぜひ契約者全員に渡すようなシステムに変えていただきたい。

第6回会合における主な意見

DX、確認措置及びTCAの宣言を踏まえた取組のフォローアップについて

【牛房委員】

- ◆ 昨年の9月にTCAの宣言をされて、その宣言に関連する取組を始められているが、これによる効果、たとえば苦情が減ったとかについて、現時点で分かるようであれば教えていただきたい。

(NTTドコモ)

- 今御指摘いただきましたように、こちらの運用開始が9月であるということもあり、まだ数字として苦情の縮減効果までは確認できるような状況にはないが、今後も取組を継続した上で、引き続き、苦情の推移、苦情の内容等について注視をしていきたい。

(KDDI)

- まだ現時点で集計はしっかりと、特に差分という形での分析までには至っていない。引き続き注視していくが、ただ、感覚としては少なくとも増えているわけではないという状況。

(ソフトバンク)

- 現時点で数字的なものは何か取れているものではない。一方で、今後取れるのかという話だが、我々、他社さんもそうだと思うが、お客様への説明の取組は、このペーパーの話だけではなくていろいろな取組を各社やっているものであるため、この書面再提示の効果でどこまで何が来たかというのを明確に出すというのはなかなか難しい。ただ当然、苦情は削減していくべきだという思いは変わらないので、引き続き様々な取組を続けていきたい。

(楽天モバイル)

- 現時点、具体的な数字として、このぐらい苦情が縮減できたとかそういった効果が見えている状況ではない。一方で、当社においては従来よりも契約内容についての説明は非常に丁寧にということでスタッフに周知や教育等を行っていたところ、各社での共通の足並みそろえての取組ということで非常に一段また意識を高めて取り組んでいるところがある。そういう意味では、苦情の縮減として、スタッフの意識向上の観点では、主観的ではあるが、効果が一定あったと捉えている。

第6回会合における主な意見

DX、確認措置及びTCAの宣言を踏まえた取組のフォローアップについて

【森委員】

- ✓ 木村嘉子委員からお話があったTCA宣言の内容について、この内容に従って皆様、しっかりした説明、より分かりやすい説明等にしっかり努めていただいている、状況は間違いなくよくなっていると思う。
- ✓ できるだけサマリーペーパーを統一フォーマット化していただいけませんかということ、私のほうからも申し上げたい。そうすると、透明性が非常に高くなる一方で、それだけ見て判断されては困るという意見もあるかと思う。通信契約の場合、消費者が興味を持っていることは、ベストファイブなりベストテンなりで見れば、それはかなり共通している。みんなが10番のうち必ず3つに興味がある、必ず2つに興味がある、私は7つに興味があるというレベルでは、みんな大体10個の中に収まっているのではないかという考え方ができるのではないか。ぜひそれを実現していただきたい。
- ✓ サマリーペーパーにおけるフォーマットの統一について、今は長い重要事項説明になっているので、ある意味、重要事項説明が形骸化しているのでそれを分かりやすいサマリーにして、統一フォーマットを目指していただくのがよい。
- ✓ そうしないと、その次の段階では、パッケージ問題が出てきて、説明をいくらきちんともやろうとも、契約の中身自体が複雑過ぎるため、契約の中身自体に介入して、それをシンプルなものにしていこうという一段階進んだ規制になってしまう。まずはその表示において、シンプル化・統一化を図るということを目指していただくべき。
- ✓ 先ほど、ペーパーを希望の方には渡す、属性に関係なく渡すという話があった。これも大変結構なことで、今は、いわゆる属性的脆弱性というが、高齢者や若年者という属性による脆弱性、それに加えて、普遍的脆弱性、認知能力の限界というものが非常に強調される傾向にある。例えば高齢者でなくても、やはり非常に複雑化して分かりにくいとか、あるいは、黒坂さんのお話にあったように、オンライン契約によってよくも悪くもナッジが仕込まれてしまうというような状況にあるので、誰もが脆弱性を持つ状況にある。希望者にはみんな渡しているということで、これは非常によいことだと思った。
- ✓ ドコモから契約の説明の中身について店舗のスタッフの方と相談をされるという話があった。これも非常によいことである。私の感覚としては、やはりフロントラインの店舗スタッフの方とヘッドクォーターの認識がずれている部分はどうしても避け難いと思う。今回は説明内容についての協議にはなるが、それを通じてこれはどう思うか、この説明方法を使えばよいではないか等議論をスタッフの方とすることによって、実際問題、消費者の目の前に立って、「この人、果たして分かって聞いているかな」と思いながら説明するのは彼らであるので、もしかしたら思いもよらぬ発見もあるかもしれない。そこでディスカッションをするのは、説明の向上のためには非常に意味のあることではないかと思った。

第6回会合における主な意見

DX、確認措置及びTCAの宣言を踏まえた取組のフォローアップについて

DX及び確認措置

【吉永委員】

- ✓ 確認措置は、解除ができる場合が限定されていて、そういった要件があるが、厳密に当たらなくても対応しているという話があったり、あと、初期契約解除制度のほうになると、こちらは通信契約には適用できて、端末はそれは当たらないけれども、端末返却も自主的に受け付けているという話があった。法律をやっているが、何となく面白い現象だと思った。つまり、法律をつくる人間としては、何となく企業の利益もバランスを取って、要件を厳密にしたり効果を絞ったりしているが、制度が幾つか種類があって、こっちだと何か要件を絞れるので、解除に応じなくてよいというルールがあっても、現場ではそれを使いにくいのかもしれない。解除についても、この契約は解除できるが、この契約は解除できないという対応が現場だとコストを生じるのかなという感想を持った。

- ◆ (NTTドコモ・KDDI・ソフトバンクに対して) ざっくりした質問になるが、このような感想を企業としてやっぱり感じるものか。つまり、制度が分かっていると、それは企業の利益を考え、解除されない範囲を確保しようと思ったことだが、逆にコストを生じさせてしまうということはあるものなのか。

(NTTドコモ)

- 把握している範囲では、かえってコストが生じていることは生じていない。基本的には、確認措置の適用対象なのか対象でないのかというところでしっかりと分けた上で対応するのが原則の対応になっている。そうは言ってもいろいろな個別の事情があるので、個別の事情を見ると、さすがにこれは確認措置に準じたような対応をするのが、ほかのお客様との関係においても公平性を害さず、対応できるだろうというものは柔軟な対応をしている。その範囲にとどまっているので、今の制度の運用で何か困っているわけではない。
- 多くのものを柔軟に対応しているというより、個別のケースによっては、これは確認措置の適用対象じゃないから駄目だと突っぱねるのではなくて、そうではない対応をすることもあるというニュアンス。

(ソフトバンク)

- どちらかという、今吉永先生がおっしゃっていた一つ一つ使い分けるといっても、Softbank Airもモバイルも同じ店頭で受けているので、その中でのオペレーションの統一化や全体的なお客様への説明、例えば何でモバイルはできるのにAirはできないとか、そういった問合せに対応を考えると、統一的な運用にしておくほうがよいだろうというのが現時点での状況。
- もちろん確認措置や初期契約解除の制度が導入されたときには、こういった申出があるかが分からない状況だったので、なるべく厳格に対応できるようにという話をさせていただいたと思うが、実際オペレーションしていく中で、思ったほど無理なキャンセル要求は発生してないということが見えた中で、全体のオペレーションとして落ち着いていったと理解いただきたい。

(KDDI)

- 初期契約解除、確認措置、それぞれ制度の目的があるので、基本的にはその目的なりルールに基づいて対応させていただく。とは言うものの、個々のケースに応じて、個別にどうしても検討せざるを得ない場合は、個々に判断するという対応をしている。

第6回会合における主な意見

DX、確認措置及びTCAの宣言を踏まえた取組のフォローアップについて

【木村（た）委員】

- ✓ 苦情が少ないと各社の説明にあったが、オンライン手続が一般化されると、リテラシーの高い人ばかりではなくて、苦情が増えるのではないかと懸念している。その対応を今後どうしていくのかということも今後お願いしたい。
- ✓ 契約されたいオプションがマイページの中に広告で出てくる。どこの事業者とは言わないが、やっぱりこれはダークパターンであると思う。ダークパターンというのは悪徳事業者だけではなくて一般事業者にもあるので、利用者目線での対応をしていただきたい。
- ✓ 初期契約解除と確認措置について、あの当時、消費者保護の一步だと施行されたが、結局見直しがないうまま10年経ってしまった。状況も変わっているので、ぜひ私は見直しが必要だと思っている。
- ✓ 利用者として、苦情として相談はしないまでも、やはり不安なことはまだあり、分からないまま利用している方は多い。そういった方は、何か変だと思っても、自分が悪いからと不満を抱えたまま利用している。そうした方を救うためにもぜひ見直しをしていただきたい。

【木村（嘉）委員】

- ✓ 実は確認措置による契約解除はいまだに分かりにくく、消費生活相談現場でも、これが確認措置による解除の対象か否かというので右往左往することがある。各社の御報告を拝見すると対応しているとの回答だが、消費生活相談現場では、解約したいという相談ばかり入るので、その中で、確認措置とは何ぞやという御説明をしたり、適合性の原則から、心を鬼にして希望に沿えないという説明をしているという実態がある。また、代理店としては、キャリアに確認措置による解除を認めてもらえないと死活問題になることもあるので、分かりにくい仕組みを今後再検討していく時期に来ているのではないか。
- ✓ DXに関して、オペレーターの格差解消や、顧客への適正なサービス紹介などにAI・DXが役に立つという意見には大賛成です。しかし、木村（た）委員がおっしゃったように、消費生活相談現場では、デジタルデバイドの問題があり、超高齢社会でシニアが増えているということから、AIを使っても、AIだからこそ、AIチャットのやり取りで不慣れであることをキャッチして、オペレーターに替わるという仕組みをどんどん構築していただきたい。

第6回会合における主な意見

DX、確認措置及びTCAの宣言を踏まえた取組のフォローアップについて（会合後追加質問）

【吉岡委員】

- ✓ 確認措置について、端末も解除できるのはとても良いと思うが、確認措置で対応した割合が低いというのが印象。ユーザーの公平性の観点という判断もあると思うが、相談の現場ではキャリアによって対応の度合いが違うという印象がある。特に説明不足に関しては消費者側の申し出ベースになることが多く、認められないケースが多くあると相談現場では感じている。判断基準が消費者側には見えず大きな不満になることもある。端末の問題は残るが初期契約解除であれば理由なく解除できるものであり、果たして確認措置制度がこのままでいいのかと思っている。
- ◆（NTTドコモ・KDDI・ソフトバンクに対して）確認措置の申し出について、申し出窓口を設けている場合や、コールセンターへとしている場合もあるかと思うが、消費者が連絡をしても、店舗に行くように案内される場合が多い。コールセンター等と店舗側の連携、情報共有はされているのか、されている場合はどのような連携をしているのか。

※以下原文まま

（NTTドコモ）

- 店舗で手続きされた場合で、確認措置に関するお申し出が受付窓口（電話）にあった際は、申告内容を確認し、確認措置に該当する場合は端末返品等の確認措置手続きのため店舗に誘導し、店舗にて確認措置の受付をしております。（直接店舗に来訪された場合は、そのまま店舗にて確認措置受付を実施）
- 店舗以外で手続きされた場合は、確認措置の受付窓口にお電話いただきます
- 確認措置の申出があった場合、当社の顧客システムを通じてコールセンターや店舗で連携をしております

（KDDI）

- 確認措置のご申告窓口については、お客さまが手続きされたチャネル（店舗、オンラインショップ）やご申告理由（電波不十分、法令遵守状況不十分）によって異なるため、重要事項説明書に記載しております。例えば、店舗でご契約された際の法令遵守状況が不十分であるとのことをお客さまセンターへお問合せいただいた場合、当該店舗での事実確認が必要となることから、お客さまご自身による契約店舗へのお問合せをご案内しております。ただし、ご申告内容に至急性がある状況などにおいては、お客さまセンターから当該店舗へ直接架電する場合はございます。

（ソフトバンク）

- 確認措置によるキャンセルを申込み際の手順は説明書面・契約書面等（※）に記載して説明し、その所定の手続きにもとづきお申込みいただくことになっているが、当社では契約した場所により窓口を分けており、店舗で契約された方は契約店舗で、オンラインショップで契約された方はオンラインセンターにて確認措置の受付をしている。店舗で契約された際に契約店舗での受付としているのは、端末の売買契約が代理店とお客様間の契約であるため。ご質問の事例は店舗で契約されたお客様がオンラインセンターにご連絡されたため、所定の手続きとして店舗へのご来店をお願いしたものと考えられる。

※当該受付窓口については当社HP、重要事項説明書にてご確認ください。

当社HP<<https://www.softbank.jp/support/faq/view/14633>>

重要事項説明 <https://www.softbank.jp/mobile/set/common/pdf/legal/spguide/notes_available.pdf>