

消費者保護政策委員会（第7回）

令和8年4月27日

1 日時：令和8年4月27日（月）13:00～15:00

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

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、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7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、ウェブ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「論点整理（案）について」です。

まず、事務局殿から引き続き説明をよろしく願いいたします。

【内藤消費者契約適正化推進室長】 お手元の資料1につきまして、事務局から論点整理（案）について御説明をさせていただきます。

トピック1から5というところで掲載されておりますけれども、本委員会で御議論いただくトピックを計5つ、審議会に諮問させていただいた際に挙げております。トピック1から3までは、3月に開催いたしました会合におきまして、中間論点整理というところでそれまでの議論を整理させていただいておりますけれども、今回そこからの上乘せ、追加事項につきまして、各トピックにつきましてこれまでの議論を改めて整理させていただいて、論点整理とさせていただいているところでございます。ちなみにトピック5は、諮問させていただいた際にはその他とさせていただいておりましたけれども、前回の会合におきまして確認措置、初期契約解除制度につきまして明示的に議題として挙げさせていただ

いておりまして、もちろんこれに限定されるというものではないですが、一つ具体的な事例としてトピック5の項目の一つとして挙げさせていただいております。そうしたトピック5を含めて1から5まで今回論点整理というところでまとめさせていただいております。

トピック1でございます。中間論点整理のところからの上乗せ部分につきまして御説明させていただければと思います。中間論点整理と同じ内容につきましては本日御説明を割愛させていただきますけれども、この後ページをちょっと進めていただいて4ページ、中間論点整理から追加となった内容につきまして、この資料内、トピック1から3部分について共通となりますが、赤い字で記載させていただいております。

前回の会合においてT C Aのほうで取りまとめられていらっしゃるM N O 4社の「利用者の理解の向上のための取組み」、こちら、ショップでの入り口と出口での説明の強化というところで昨年の9月から各M N Oにおきまして取組を進められているところでございますけれども、そのフォローアップというところで前回の会合で各事業者様から御報告をいただきました。そちらのプレゼンテーション等を踏まえましてアップデートされた部分につきまして、トピック1、あとトピック2もそうですけれども、赤い字でハイライトさせていただいているところでございます。

具体的にヒアリングで確認した事項といたしまして、各事業者で、特に出口の取組になりますけれども、契約の内容の要点を整理した簡略な帳票を作成していたり、あるいは今後作成しようといった御意向があるというところのプレゼンテーションをいただいているところでございます。

次のスライドに行っていただけますでしょうか。続いて、委員からの意見というところのアップデートでございます。関連の発言といたしまして、サマリーペーパーのお話につきまして特に各委員から御発言があったのかなというふうに認識をしております。そうした中で、様式の統一というところの関連のお話が出ておりまして、特にT C A、業界が主導する形で記載項目については最低限そろえていただきたいというお話を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。

続きまして、論点整理案のところになります。状況認識といたしまして、まず、各事業者の取組といたしまして、出口のところで書面の再提示の中で契約内容の要点を整理した簡略な帳票を個別に作成しているといったところを追記させていただいております。

続いて、検討の方向性になります。こちらはそうした状況認識を踏まえて、サマリーペーパー部分につきましてアップデートをさせていただいております。具体的には、赤字に

なっているところでございますけれども、まず実施状況といたしまして、各事業者において、先ほども御案内のとおり、要点を整理した簡略な帳票の作成といった取組を進められていると。そうした中で、関連する諸外国の類似の取組というところで、3月の中間論点整理をさせていただいた際に、事務局のほうから海外事例として欧米の事例を御紹介させていただいておりまして、そうしたところを少し具体的な事例として参照させていただいております。また、こちらが委員の皆様方からの御指摘をいただいた一番ポイントになるところかと思っておりますけれども、サマリーペーパーの在り方について、記載項目の統一化といったところを具体的に複数の委員から御発言をいただいておりますので、こちらは明示的に記載させていただいているところでございます。

続きまして、トピック2のほうに移らせていただきます。トピック2、こちらは交渉力の低い消費者というところで、主に高齢者に焦点を当てた形になっております。説明の充実といったところについてはトピックス1と重複するところがございます、そうした点で、トピック1でサマリーペーパーについてアップデートの記載をさせていただいた関連の部分につきまして、トピック2でもアップデートさせていただいております。具体的には、論点整理案の検討の方向性として「再掲」となっているところで、サマリーペーパーの関連の記載のところで、こちらにも記載項目の統一化といったところを明示的に記載させていただいたところでございます。

続いて、トピックの3に移らせていただきます。トピック3は法令遵守というところになります。こちらにつきましては、前回の会合を踏まえたアップデートというところではございませんけれども、1点ちょっとアップデートさせていただいたところがございます。こちらの検討の方向性のところで、事業者から代理店に対する指導等措置義務、管理監督責任のようなものが電気通信事業法において規律されているところでございますけれども、その実効性を確保するというところで、もちろん販売代理店の営業の質を担保するというところが究極的に行き着くところかと思っておりますが、そうした中でフォローし得るところがどこにあるのかというところです。

具体的な例示といたしまして、階層的な販売代理店の管理状況、また、違反事例のあった販売代理店への措置の実施状況に加えて、事業者が代理店との間で設定する目標・評価指標につきまして、前回の中間論点整理の資料の際には、量的な基準だけでなく質的な基準をどう反映していくのかといったところで書かせていただいていたましたが、あくまで事業者と代理店との間の民民の契約というところで、事前に政府が契約内容に介入すると

いう趣旨に捉えられるとそれはそれで文言上よろしくないというところもございますので、あくまで目標・評価指標は民民の契約の中で決まっているというところで、そうした中で、自主的に事業者側で点検していただいたものにつきまして、その点検状況につきまして我々として何らかフォローできるところがないのかというところの表現ぶりに変えさせていただいているところでございます。

続いて、トピック4に入らせていただきます。この後、トピック4、トピック5は、前回の会合を踏まえた部分になっております。まだ1度しか議論できていない部分もございますので、内容といたしまして、今後さらに検討を深めていくに当たっての論点・留意点を整理させていただいたというところになるかと思います。

トピック4、DXの関係になります。こちらは、DXを推進していくことで、関連の利用者、事業者、それぞれにメリットがあると思いますけれども、一方で何らかデメリットのようなものが生じてしまった場合に、特にDXに固有のトラブル等が生じた場合に利用者がどう取り残されないようにするのかというところのバランスをどう図っていくのかというところで検討を進めていくという趣旨で諮問をさせていただいているところでございます。

次のスライドでございますけれども、こちらは前回の会合で事業者からヒアリングをさせていただいた内容をまとめさせていただいたものになります。大きく3つ、事務局のほうで分けて記載させていただいております。1つ目がDXの活用状況で、オンラインの手続きとか、あと、ペーパーレス化の取組とかをいろいろと各事業者で進められているという中で、各事業者の取組をそれぞれ整理させていただいている中での記載になっております。

具体的な内容は、資料を御覧いただければと思いますが、オンラインでの契約・解約にそれぞれ各事業者で取り組まれていたりとか、あと、マイページとか店舗での利用者に対するプランの提示といったようなところで、いろいろデータを踏まえて利用者に最適な御提案ができるような取組とか、あと、苦情相談の対応でチャットのようなものを使ってより効率的に簡便に対応できないかといったような取組が行われているというところを記載させていただいております。

2つ目が、特にペーパーレス化のところにフォーカスさせていただいております。契約書面の電子交付の取組というところがございますけれども、現行制度上、契約書面は紙が原則になっておりまして、電子的な手段を代替的に提供できるというふうになっておりま

す。そうした中で現状、事業者におかれては、電子交付を優先的に利用者に勧奨しているというところの取組をやられております。そうした中で、現状、苦情は多くは発生していないという旨の御報告をいただいたのかなというところではございます。一方で、高齢者を含めて、紙での対応が必要な方々、そうしたものを欲している方々、そうした方々につきましては、優先勧奨を控えて、紙での交付といった原則に立ち返るところをやられているという事業者もいらっしゃるのかなというところではございます。

3つ目がダークパターンになります。こちらはオンラインでの契約の際に生じるものかとは思いますが、各事業者で社内において体制を整備して、利用者からの声をしっかり反映する、法令遵守をしっかりとするというところの取組はやられているというところを伺ったのかなというところではございます。

次のスライドに行ってください。次のスライドが委員からの御指摘というところではございます。そうした中で御意見を様々いただいております。委員からの御意見以外にも、前回の会合で浅川委員と黒坂委員のほうからDX関連のプレゼンテーションもしていただいておりますので、そのプレゼンテーションの内容も含めてこちらのほうで記載させていただいております。

基本的なラインといたしましては、DX、こちらは事業者、利用者双方に一定のメリットはあるのかなというところではございますけれども、やはりリテラシーの低い方々の利用が今後が増えてきた際に、何らかのトラブルに巻き込まれる可能性があり、そうしたところに手当てが必要なのではないかとといったところの御意見を多くいただいたのかなと認識しているところではございます。

次のスライドに行ってくださいでしょうか。次が論点整理案というところではございます。まず、状況認識で、一番上が基本的に全体をまとめているところではございます。1項目、こちら、DXは原則として推進していくべきというところは、そこは皆様共通の認識はあるのだと思います。一方で、問題が発生した際に利用者の救済が行われるなど取り残される利用者が出てはいけないということが一番重要なところなのかなと思っております。

そうした中で幾つか我々としての認識を書かせていただいております。手続のオンライン化・ペーパーレス化が進んでいる中で、オンラインで契約はスムーズにできるんですけれども、解約になるとなかなかスムーズにできなかったりという事例が存在していたりとか、あとは繰り返しになりますが、そうした中で特に高齢者を含めてリテラシーがあまり高くない、相対的に高くないと言われている方々が今後オンラインの手続をする際に、何

らかトラブルが増えてくることも想定されるのではないのかというところになります。

また、その次になりますけれども、A Iを含めていろいろとD Xの活用が進んでいる中で、消費者の利便性の向上はかなり進む面はあるのかなというところではございますけれども、例えばA Iでのチャットのようなものについて、利用者がいざトラブルに陥った際に、そのやり取りがうまくかみ合わずに救済が十分に図られていなかったりというところがあり得るのではないのかというところを挙げさせていただいております。

その次が電子交付の話になります。現状、契約書面の電子交付を優先勧奨しており、こちらは現状として大きな問題はないのかなというところではございますが、一方で紙が必要な方々、高齢者を中心にかなりの割合がいらっしゃる可能性もありますので、そうした点は引き続き留意した上で検討が必要ではないのかというところでございます。

そして次でございますけれども、こちらはナッジのような取組でございます。ポータルで確認するなり、ショートメッセージで何らか送られてくるといったところで、利用者の利用状況を踏まえていろいろなお勧めが来るという中で、そこがブラックボックスの中で過度な誘導になったりすると、それはそれで適合性の原則との関係もございますので、よろしくないのかなというところの認識でございます。

最後はダークパターンについてです。こちらはウェブ上のトラブル等については、昨今の世の中の的にも、ネットでかなり指摘を受けるところもあるかもしれませんので、事業者としてもレピュテーションリスクも踏まえていろいろと取り組まれているのかなというところではございますが、欧米の取組とかでかなりいろいろと制度的に担保されたりというところもあったりするというところは認識しながら、制度の調和性を含めて我々として認識しておく必要があるのかなというところでございます。

次のスライドに行っていただけますでしょうか。こちら、検討の方向性になります。そうした点を踏まえて、D Xのメリット・デメリットのバランスを取って、我々として検討していくに当たっての留意点を5点ほど挙げさせていただいております。こちらは必ずしもこの5点に限るものではないですが、現時点での留意点として具体的に挙げさせていただいているところでございます。

1つ目が、A I等を活用して利用者にいろいろとプランが提示される際に、それがブラックボックスの中で変な誘導になったりしていたりすると、適合性の原則との関係で整合しない部分が出てくる可能性があるという点は留意が必要なのかなというところでございます。

次が、A I のチャットのようなものでございますけれども、利用者が困って相談した際になかなかやり取りがかみ合わず、適切な利用者の救済が図られていないということがあると、またそれもよろしくないのかなというところで挙げさせていただいております。

続いて3つ目です。こちらは契約書面の電子交付でございます。現状、優先勧奨の取組は大きな問題はないという中ではありまして、引き続き電子交付の原則化の検討は進めていくところではございますけれども、一方で紙交付が具体的に必要な事例とかそういったところをしっかりと整理した上で、丁寧、そして慎重な検討が必要なのではないかというところで挙げさせていただいております。

4つ目がダークパターンになります。こちらは広告表示のようなものも関連してくるかと思っておりますけれども、現状、特商法の関係の議論で消費者庁のほうでもこの関係の議論が行われております。電気通信の分野は、御案内のとおり特商法の適用除外になっておりますけれども、電気通信の分野はもちろん固有の事情はあるといえ、制度の整合性・調和性といった観点からあまり特商法との乖離があるとよろしくないのではないかとということとか、あと、諸外国の取組との乖離が大きくなってくるとそれはそれであまりよろしくないというところで、周辺の状況も踏まえながら今後検討が必要ではないのかというところでございます。

最後は手続の関係になります。オンラインでかなり便利になっている一方で、解約の部分でなかなか不便が多かったりする事例がまだ散見されるのかなというところでございます。こちらにつきましては、速やかに対処し得る課題として、我々としても引き続き検討が必要ではないのかというところでございます。

次に、トピック5、こちらは確認措置／初期契約解除のところになります。こちらは前回の会合で内容については御議論いただいたので、制度の詳細等につきましては割愛をさせていただきます。

スライドをおめくりいただいて、ヒアリングで確認した事項というところでございます。確認措置、こちらはモバイルについて適用されるものでございまして、通信契約のほかに端末も含めて契約の解除ができるというものでございます。それに当たって、電波がつかないとか、あと法令遵守、例えば説明に問題があったとか、そういったところの条件が契約の解除に際して課されてございます。現行、MNO3社、ドコモ、KDDI、ソフトバンクが確認措置を適用していらっしゃるというところでございまして、各社でそれぞれ運用が行われているというところではございます。そうした中、各社で実際、契約の解

除に際して条件をどう適用していくのかというところで、解約率には若干の差があるのかなというところが2つ目のポツでございます。

実際、確認措置の在り方についてはこれから議論させていただければというところがございますけれども、その他、携帯電話ではなくて据置型W i - F i サービスになりますが、下から2つ目のポツになりますけれども、こちらにつきましては、確認措置で端末も含めてキャンセルをしているところと、初期契約解除を適用して、通信は法令上のキャンセルで、端末については任意でキャンセルに応じているというところで、利用者から見たら結果は同じではありますが、事業者によって法的な安定性といった観点から若干違いがあるのかなというところを書かせていただいております。あとは、確認措置と初期契約解除をサービスによって使い分けるところが現場でのコストになっている面もあるのかなというところを書かせていただいております。

続いて、委員からの御指摘です。現場でのコストという点につきましては、吉永委員からも御指摘をいただいたのかなというふうに受け止めております。それ以外に、木村たま代委員、木村嘉子委員のほうから、確認措置について分かりづらいというところと、あと、利用者にとって条件を含めて不利になっているのではないのかというところの御指摘をいただいております。見直しについての御意見を承ったというふうに認識しております。

そうした中で、我々として論点整理を行っております。状況認識のスライドでございますが、こちらは上から3つのポツが確認措置そのものに関するものでございます。こちら実際、特に最近S I Mロックの禁止というところもございまして、通信と端末の契約が分離したというところで、S I Mのみの契約の方もいらっしゃるという中で、そうした方々が実際に端末まで解約できるというところのメリットがないという中で、確認措置の契約解除の条件が課されているというところにつきまして、そうした状況は認識をした上で制度の在り方を検討していく必要があるのではないかとこのところでございます。

続いて4つ目のポツ、こちらは据置型W i - F i サービスについての固有のポツとして書かせていただいております。各社で、初期契約解除、確認措置のいずれを適用しているにしても、現状としては通信と端末がキャンセルができるというところになっておりますけれども、初期契約解除の場合、端末の解約はあくまで任意というところで、法的な安定性に若干の懸念があるのかなと。あとは実際、キャンセル期間の8日間を超えて契約を解除した場合に、端末の解約には応じてもらえなくなりますので、そこは端末が手元に残されてしまうという中で、そうした端末を例えば他事業者のS I Mを挿して利用すると

いった他の用途を用意するということができるのと、利用者からすると、残債を一括請求されてしまった中で、転用できない端末が手元に残されてしまったというようなトラブルを少しでも回避することができるんじゃないかというところの認識でございます。

最後は、モバイルとはちょっと別になりますが、F T T H等の固定系のサービスにつきまして、初期契約解除期間8日間がございますけれども、現状、運用といたしましては、8日間を超えても、工事前・開通前であれば、任意にキャンセルに応じていただいているというところがありますけれども、そうした中で現状の書面交付をしてから8日間というところが、制度上、実態と少し乖離した部分がないかというところは、改めて検証し得るところがあのではないのかというところでございます。

続いて、こちらが最後になります。今後の検討の方向性というところで3つ書かせていただいておりますけれども、今御説明させていただいたところを踏襲しております。1つ目が確認措置で、S I Mのみの契約の方々につきまして、現状よりもよい対応が受けられるというような方向にできないかというところでございます。2点目が、据置型W i - F iにつきまして、手元に転用不能な端末が残されてしまうような状況について何かアプローチがないのかというところでございます。3つ目が固定系の話になりますけれども、現状の初期契約解除期間が実態と整合したものなのかというところは、今一度検証し得るのかなというところで書かせていただいております。

スライドをめくっていただいて、こちらは資料2になります。基本的には資料1と重複した内容ではありますが、資料1で論点整理をさせていただいておりますけれども、今後、夏に審議会のほうの一部答申を予定しておりまして、それに向けて委員会の報告書の形で取りまとめる必要がございます、報告書としてこういう見出しの項目で作成していきますというところを資料2に記載させていただいております。

内容といたしましては、資料1の論点整理案の中身を項目風にしているというものでございます。最後の一番下のところに最終答申に向けてということで書かせていただいております。来年の夏に最終答申を予定しておりまして、この夏の一部答申というものがそれに向けての一つのマイルストーン的なものであるというところを御認識いただきながら、また引き続き議論を進めていくというところの趣旨で現時点での内容を報告書に取りまとめさせていただくというところでございます。

少々長くなりましたが、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。それでは、皆様、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のある方、御発言、御意見がある方は、音声またはチャットでお知らせいただければ幸いです。よろしくお願いいたします。

吉永先生、よろしくお願いいたします。

【吉永委員】 吉永でございます。今日事務局のほうから皆さんにも発言メモという形でお配りいただきましたけれども、そちらに沿って1点、確認措置と初期契約解除、解除の制度、こちらについて意見を申し上げます。

現在の検討の方向性自体に、これ自体は問題解決に向けて一歩前進と思いますので、異論はございません。

それに加えての、今後さらに検討されるべきもう少し大きな課題という趣旨での発言ですけれども、電気通信事業法の定める解約制度を、特定商取引に関する法律の定めるクーリングオフ、こちらとのバランスを考えていく必要があるのではないかと考えております。というのも、電気通信事業について特商法が適用除外されているわけですが、これは電気通信事業法のほうで特商法と同程度の消費者保護が置かれるということが期待されているからだと考えているからです。

特商法との比較という点では、現在の電気通信事業法上の規制が2つ不十分な点があるように感じられております。第1が、特商法における介入の根拠である不意打ち性に対して電気通信事業法が十分に対応できていないのではないかと考えております。つまり、トラブルの事例の一つ典型例として挙げられるのが、スマホの操作について聞くためにショップを訪れたところ、Wi-Fiを勧められたというような形で問題となっているわけです。これは店舗内の取引なので特商法が仮に適用されるとしても、訪問販売・キャッチセールスに当たらない可能性が高いわけですが、ただ、まさにキャッチセールスなどと同様に、取引をするつもりのない顧客を捕まえて不意打ち的な勧誘をしていると。電気通信事業においてはこのトラブル類型が多いということに電気通信事業法がうまく対応できていないのではないかとということが一つ問題意識です。

それからもう一つは、特商法上の訪問販売・キャッチセールスにおけるクーリングオフですと、営業所外とか営業所外で誘引されたというある状況が規制されていて、その状況の下で締結された契約は全て解除されることになる。したがって、消費者に負担が残らない仕組みになっているわけです。そうすると消費者は、クーリングオフしてしまえばいいやと、それを躊躇しないで済むわけですが、これに対して電気通信事業法の解除制度というのは、確認措置にしる初期契約解除にしる、これを利用した消費者に負担が残る

ことがあって、これがずっと問題になっているだろうというふうに感じております。

つまり、電気通信役務という特定のサービスのみを規制対象としていることから生じる問題でして、端末の売買を典型として付随する契約が残ってしまうと。役務のほうは解除したが端末売買が残ってしまうとか、あるいは何かセット割引みたいなものが適用されるはずだったが、通信サービスを解約することによってこれが適用されなくなって、結局何か大きな新たな負担という形で消費者に発生してしまうと。このために、消費者が解除制度を利用することを躊躇、断念する可能性があるのではないかというのが問題意識でございます。

最後、個人的な経験ですけども、実は先日家電量販店でオープンレンジを買った際に、まさに不意打ち的に店舗と提携している通信事業者から自宅インターネットの回線の勧誘を受けました。しかも何かそこで通信契約、自宅のインターネット回線を替えるとオープンレンジの価格の割引が受けられるという特典を提示されました。聞いているうちに、通信契約をクーリングオフできますよというお話で、初期契約解除のことを指していると思うのですが、ところが、クーリングオフをすると電子レンジの割引も受けられなくなるので、割り引いた分を現金で返金しなければならないというふうな説明を受けまして、これは本来の「クーリングオフ」という制度でイメージしているようなものとは全然違うなと。追加で現金負担が必要となってくるということで、こうしたところで何か電気通信事業のトラブルというのが起きているのではないかなと。私たちは、苦情が減らないということで取り組んでいるわけですけども、少し問題点がそういうところにあるのかなと感じた次第です。

すいません、雑駁ながら以上です。

【平野主査】      ありがとうございます。サプライズについては、私事ですけど、固定のケーブルテレビとインターネットとが一緒のサービスがありますが、何か機器の更新が必要だという名目のチラシが入っていたので、自宅に来てもらったら、どうも機器の更新というよりも新たにWiFi等々のサービスを付加する契約を締結させたいから機器を交換したいという。だから、営業で来ていることを初めに宣言しないで、機器を改善してくれるのかなとなんとなく思っていたら、実はそうじゃないというのは、これも恐らくサプライズだなと今のお話を伺って思いました。

それから、事務局殿、今のお話で、特商法との整合性が必要だと、確かにそう思います。この辺について私の理解では、特商法を消費者庁さんのほうで今、改善というか何か検討

しているらしくというような話を、そのウォッチを当然総務省様でもしていくようなことを小耳に挟みましたが、その辺の事情ももし可能であればここで構成員の皆さんに御披露いただければと思いますが、どうぞございましょうか、事務局殿。

【内藤消費者契約適正化推進室長】 平野先生、ありがとうございます。消費者庁において特商法の議論というところで、主にはオンラインでの取引、通信販売の類型につきまして御議論をしている中で、不意打ち性のある広告とか、あとはダークパターンのなものもそうしたものに含まれるというところで議論が進んでいるというところでございます。専ら我々で把握しているところというか、消費者庁の今の議論というところは、特にオンラインのところはかなりフォーカス当てている議論が行われているのかなというふうに認識をしているところではございます。

我々のほうでD Xの議論の中でそういったところを参照にしながらというところはありませんけれども、もちろん現行の法令の特商法の立てつけの中でも、我々の電気通信の分野と比べてどういったところに差分があるのかといったところは、そうしたオンラインの通信販売に関する今の消費者庁の議論と並行して、我々としても全般的に特商法との調和は少し意識をして、検証の取組をしていくことができればというふうに考えているところでございます。

【平野主査】 どうもありがとうございました。そんなところでよろしゅうございませうかね。では、貴重な御意見ありがとうございました。

次に、お待ちいただいている木村嘉子先生、よろしくお願いします。

【木村（嘉）委員】 ありがとうございます。それでは、私から、確認措置について意見を述べます。確認措置の対象となっているサービスの場合、初期契約解除の対象にはならないので、通常解約となります。今のところ、携帯電話サービスにおいて、初期契約解除と通常解約にさほどの違いはありませんけれども、事務局からの御説明のとおり、通信サービス契約のみの契約者が初期契約解除の対象外というのは法的に収まりが悪いと思います。

それから、現在の法制度では、初期契約解除に代えて確認措置による契約解除ですけれども、そうではなくて全てに初期契約解除を適用して、条件付で確認措置による契約解除が可能としていくのがよいと思っております。

さらに言えば、今の吉永先生の御意見のとおり、不意打ち性がある契約に対して、クーリングオフのような制度が適用されるべきだと思っております。ただし、その場合、安易

な故意なスイッチングの契約者が問題になってくるので、それらを防ぐ手だてを慎重に検討しながら、確認措置による契約解除の見直しをしていくべきと思っています。

また、同じキャリア内でのプラン変更でも、プランが複雑でトラブルが起こっております。例えばキャリアの通常プランからオンライン専用プランに変更した場合など、元のプランは月末まで基本料金がかかって、いわゆる新旧のプラン料金が重複してしまうというようなケースもあります。そういうことも含めて、電気通信事業者には分かりやすい仕組み・プランなどを構築してほしいと思います。

以上です。ありがとうございました。

【平野主査】      ありがとうございました。確かに契約が複雑にいろんなものがつながっているとかぶら下がっているので、はっきりと整理していただきたいというのが消費者として私も思っているところです。ありがとうございました。

次が、黒坂先生、よろしくお願いします。

【黒坂主査代理】      黒坂です。ありがとうございます。スライドの番号はこの1つ前になるのでしょうか、トピック4のDXのあたりの話の論点整理のところだったかと思えます。

まず、このトピック4以外も含めまして、全体の整理について私からは異存ございません。もちろん構成員の皆様から様々な重要な指摘がこの後あるかと思えますので、必要に応じて見直しはいただければと思いますが、ひとまずここまでのところは、これまでの議論を包括的に整理いただいているかというふうに思います。私が今回とりわけこのクールでDXのお話をさせていただいたこともありますので、それに関連して一つだけコメントをさせていただきます。

まさにこの論点整理案としてまとめていただいたところの一番最後のところ、契約手続のオンライン化が進む中で、解約手続についてもオンラインでの対応を適切に受け付けることで遅滞なく解約できる状況が確保されるべきではないかという指摘ですが、まさしくここは非常に強く賛同する次第でございます。

現時点では、これを推進するという法的な根拠とか立法事実とかということが何か特定できているというわけではない前提なので、あくまでも注意喚起といいますか、問題意識というふうに聞いていただければと思います。ありていに申し上げまして、契約はオンラインでできるのに、解約はオンラインでできないというこの非対称な状況は、既に私はダークパターンに片足を突っ込んでいるのではないかというぐらい強い警戒感や危機感を持

つべきだというふうに思っています。

どう考えても、オンラインのほうが手続はしやすいところが多いわけです。ところが、オフラインでないと解約の手続ができないとなると、面倒くさいとか、そもそも連絡したいけど、オンラインで申し込んだから、そのとき誰にどう申し込んだのだろうということが、相手がいないよねというような状況の中で、かなり手探りで解約手続に進むというよりも、解約手続の入り口がどこなのかが暗中模索で手探りで進めなければいけない状況に恐らくなるだろうと。

この非対称性というのは、D Xそのものを阻害する可能性があります。つまり、そんな片肺といいますか片方しか十分できていないD Xだったらもう両方やめてしまえというような声が出てもおかしくないような問題だと私は考えています。D Xを推進する以上は、何においても、やったことは取り消したり、やめたりすることができる。これが当日私もお話した救済とかアンドゥとかそういうことですけれども、こういったことをきっちり実現できるような社会になっていく必要があるだろうと。こういうことをぜひ、電気通信分野というのはほかの分野、様々な一般的な商取引においても模範となる対象だと思いますので、この辺りについては今後明確に意識しながら調査をし、場合によっては業界が自ら率先して積極的な取組を進めていただくということに強く期待したいところでもございます。

すいません、長くなりましたが、私からは以上です。コメントでした。

【平野主査】      ありがとうございます。これは私見ですけども、ダークパターンは別にネットワークの問題、ウェブサイトだけの問題じゃなくて、昔からインターネットができる前も、例えばクレジットカードのある会社に申し込んで、あんまり使っていないのでもう解約しようと、年会費取られるしなんて。そうすると、解除するときにすごいハードルがいっぱいあって、電話をかけてもなかなかつながらなくて、どうのこうのでこれをしてはどうでしょうかと、要するに、解約させないようないろんな物理的なハードルをわざと設けているという、こういうことが昔からありました。そのような大きな中で今回はウェブサイトを使ってみたいな、そういう意味では、まさに黒坂先生おっしゃるように、行きはよいよい帰りは怖いというのはどうも非対称ですよねということですよ。そういう問題やっぱり抜本的に考えるべきだと私も思います。

それでは、次が木村たま代先生、よろしくお願いします。

【木村（た）委員】      主婦連合会の木村です。御説明ありがとうございます。私も報告

書の方向性は異議ございません。

コメントをさせていただきます。消費者の保護について、説明の充実、交渉力の弱い消費者に対することということで、ヒアリングなどで各事業者が工夫して分かりやすい説明をしていること、そしてサマリーペーパーに似たようなものを作成しているということは分かったのですが、やはりこれをもう一歩進めて、T C A推奨で推奨項目を挙げて、それ以上は各種事業者の工夫ということで進めていただくことを望みます。やはり分かりやすい契約であるべきですし、今、分かりやすい説明というのはもうそろそろ限界に来ているので、何回もこの会議でも意見が出ていますけれども、契約そのものをもう少しシンプルにして分かりやすい契約にしていくということと、あと、解約で迷わないということ、本当に先ほど黒坂先生の話にもありましたけれども、遅滞なく解約できる状況であるべきだと思います。

それから、D X化に関してですけれども、今後利用が増えるとトラブルが増加することが懸念されていますので、もうぜひこれは対応が必要と考えております。通信ではなくて損害保険の例ですけれども、電子的に申込みをしたら、本当に消費者がきちんと読んでいないで契約。価格が安くなるわけですね。きちんと読んでいないので契約してしまって、事故を起こしたときにトラブルになると。以前と同じようなものだと思って契約したのに、違うということでトラブルになるということで、ここは事前にトラブルを防止するような対策が必要だと考えております。

それから、紙も併用という柔軟な対応が必要ですが、この場合に紙がもらえないと思ってしまう方も多いため、そこは事業者さんに工夫していただいて、紙も可能だということをぜひ利用者に知らせていただきたいと思います。でないと、遠慮深い利用者の方は、紙はもらえないと思い込んで、「必要です」と言えないという、そういったことは本当に言語道断だと思いますので、よろしくお願いします。

それから、ダークパターンについてですけれども、事業者はダークパターンと思っていても、利用するほうからはダークパターンではないかと思うことは多々あります。例えば、利用者にとって使いにくいもの、画面を開くと自社の広告が全面に出てしまって、料金が見たいと思ってもなかなかそこに行き着けないとか、最近は少なくなりましたが、解約ページに行き着けないとか、いろいろあります。スマホの画面は小さいので、やはりその辺りは利用者視点でちゃんと画面構成をしていただきたいと思います。

もう1点、これも保険の例ですけれども、解約しようと思ってもQRコードしか載って

ないと。QRコードでURLに接続しても結局電話番号が分からなくて、ほかの方法から、カードを紛失したという対応口から連絡してようやく電話がつながったということがありました。やはりそこをどういうふうに解約を遅滞なくするかということをきちんとDX化ではするべきだと思います。

最後に確認措置ですけれども、今までの委員の先生からの御意見に賛同いたします。SIMフリーなど状況が変化しておりますので、ぜひ今後の検討をお願いしたいと思います。ダークパターンなど、お得だと言って、消費者に不利なものがあります。お得と言われて断れる消費者は本当に少ないと思います。そして、数か月後に解約できないと嘆くという、そういったことはぜひ防ぎたいと思いますので、その辺りのことを今後きちんと対応していく必要があると思っています。

以上です。

【平野主査】      ありがとうございました。DX化に伴っていろいろな問題も当然ほかの分野でも起きていますので、激変緩和ではないですけれども、慎重にと言う必要があると思います。

先に森先生ですね。よろしくお願いします。

【森委員】      御説明ありがとうございました。今回取りまとめていただいたことは、これまでの議論を反映していただいていると思いますし、このとおりにお進めいただいていると思います。その前提ですけれども、3点ほど次のステップについて申し上げようと思います。

1つ目は、検討トピック1ですかね、サマリーペーパーについていろんな御意見が出て、6ページとかですかね、これをまずはお進めいただくということだと思います。様式統一は難しいということかもしれませんということですが、できる限り分かりやすく統一していただく。分かりやすさということの中にはやっぱり比較可能性みたいなことも入りますので、サマリーペーパーはやっぱり様式とかが違うと、簡単にはなったけど、どれがいいか分からない、依然として比べられないということではあまり意味がないと思いますので、ここでまず一段階工夫をしていただいて、それによって消費者の選択を実質化することが近いところの目標だと思います。これがやはり無理ならば、これがうまくいかないということになりますと、今度はまたこれも委員の先生方からいろいろお話が出ていますけれども、契約自体のパッケージの規制につながっていく。これは次のステップとしてはどうしてもそれが視野に入ってくるということかと思います。これが1点目です。

2点目は法令遵守です。検討トピック3ですかね。これにつきましては、18ページにお書きいただきました。指標の問題、これは自己点検の状況というふうにあえて書きましたということで、それで現状では結構だと思いますが、16ページにも、実際には苦情が多いとか、なかなか販売代理店の現場の疲弊の問題とか、そういうあんまりかみ合っていない問題がここにはあります。それはちょっと否定できないですね。販売代理店側の話とキャリア側の話というのはやっぱりちょっと違ってきてしまっていますので。

やっぱりそういう意味では、次に問題となるのは評価指標です。今のところ自己点検で結構だと思いますけれども、どうしても販売代理店の評価というものが販売代理店に無理をさせている要素というのが、この長い間その疑いを払拭できない状況に我々がありますので、やはり次のステップとしてはここにメスが入っていくということにならざるを得ないかなと思います。それが2点目です。

3点目です。これはあんまりそこまではということかもしれませんが、これも検討トピックとしては3ですけれども、やはりちょっと出張販売みたいなものを、先ほど平野先生からもお話がありましたし、冒頭、木村さんですかね、ごめんなさい、どなただったか忘れましたけれども、要は、家電の割引とセットになっていてみたいなお話ですけれども、そういった形での販売方法自体がいいのか悪いのか。今は既に回線契約が飽和している状態で、それぞれはがし合いになっているわけです。自分たちだけシェアが落ちるということはそれは容認できませんし、ユーザーデータとの関係でもぼんやりしているとシェアが下がっていつてしまうことは問題なわけですが、それがユーザーのために必ずしもなっているかという、そうとも言い切れない。新たな便利なサービスを説明してもらって使えるようになるという人は、もはやスマホの回線契約に関してはそういう人はいなくなっていますので、消費者側からそういう問題があります。

また、キャリアのほうからも、どうしても自由だから取り合いをせざるを得ない、頑張らざるを得ない、リソースをかけざるを得ないというところはあるかと思いますので、やはりその次のステップとして販路制限ということはあるかなというふうには思っております。現状のお取りまとめとしてはもうこれで結構かと思いますが、この先にはそのような話があるかなと思って話をいたしました。

以上です。

【平野主査】 どうもありがとうございました。サマリーの標準化や標準指標、それと販売の仕方ですね。今後の課題としてそこまで発展していく可能性について御言及いた

きまして、ありがとうございました。

次が、吉岡先生、よろしくお願いします。よろしくお願いします。

【吉岡委員】      よろしくお願いします。吉岡です。これまで確認措置の対象についてはいろいろお話が出てきたところだとは思いますが、やはり消費者側から確認措置、説明不足というのはあくまでも申出ベースになってしまうことが多くて、各事業者の対応にばらつきがあると思っていますので、初期契約解除と確認措置が同列でできることが望ましいなど。先ほど木村委員からも御意見があったかと思いますがけれども、私もそういうふうに思っています。

それから、吉永先生のほうからもお話が出ましたように不意打ち性についてですが、やはり家電量販店等店舗での勧誘について問題があるなというのを実際相談を受けていると感じることが多くあります。ポイントの還元の話とか、あるいはほかの商品も幾つか買わされているということがあって、その場合、例えば確認措置とか初期契約解除になったとしても、一定、消費者に例えば金銭の負担だったり、ほかにしなければいけないという手続が残ったりとか、そういうような消費者に負担が残るケースがあるので、申出をしたとしても、単純に初期契約解除、確認措置だけでは解決できない問題が一方では残っているのかなというのは少し感じているところです。初期契約解除、確認措置の中でどこまでそれで全部含めるのかというところをいま一度確認、検討が必要なのかなというふうに思っているところです。

それと、オンラインの契約、ちょっとDXの話からは少し外れてしまうかもしれませんがけれども、電話勧誘とかネットから申込みができて、解約はオンラインもしくは電話でというふうになっているような事例において、オンラインで申出をしたけれども、全然返事がないというような事例があったりとか、同じように、じゃ、電話でと思って電話をかけたも、委託先業者のほうに対応を任せているために、複雑な、解約にすぐに応じてもらえないというような事例も出ています。やはり委託をしてはいけないということではないと思いますが、消費者側からはなかなかそういうところが見えないかなというふうに思っています。ちょっと今回の議論からは外れてしまうかもしれませんが、一応付け加えさせていただきました。

以上です。

【平野主査】      ありがとうございました。初期契約解除、確認措置だけじゃなくていろんなものが、こう言っては怒られますが、抱き合わせ的に契約が結ばせられているという

ような、一気に解約を本当はしたいけれどもというところは問題が今後やっぱりあるのかなということですよ。

それから、なかなか解約できない。これは私も前にも発言しましたがけれども、電話はこちらになんていうと、なかなかつながらないというのは昔から、今でもまだあるようですねという、そういう問題があるかなと思います。

それから次が、青柳先生、よろしくお願いします。

【青柳委員】 お時間頂戴いたしまして、ありがとうございます。まず、取りまとめをしていただきましたことについてお礼を申し上げたいと思います。大変な作業だったかと存じます。おおむね全体的な方向性については、私もこちらはよろしいのではないかといいうふうに思っております。それを申し上げました上で、3点申し上げたいと思います。

まず第1が、初期契約解除と確認措置の件でございます。こちらは既に御指摘があったかなと思いますが、非常に重要な事項なので、私の意見として簡単に同じ態度であるということをお願いしたいのですが、両方使えるようにしたほうが望ましい場面というのが非常に多いのではないかといいうふうに思っております。ただ、その方向性についてはもう少しこの委員会で一緒に考える必要があると考えています。というのは、さきほど言及された家電量販店での御経験も踏まえても、精査する必要があるのではないかなというふうに存じましたためです。これがまず1点目でございます。

2点目につきましては、解約の部分でございます。DXの推進と解約ということですが、DXを推進するということは、とりもなおさず、その方向に開発経費等が取られるということの意味するのかなと思います。最終的な手段として電話でやり取りをしたいと、そこに頼らざるを得ないような何らかの事情がおありの方が、なかなか解約が電話でできなくなるということが伺われます。先ほど座長からもいろいろなお話があり、賛同されるところがあるというようなことをおっしゃっていましたが、その点からも十分に電話での窓口対応の数を確保する必要があるのではないかと考えています。こちら、どのように対応していくのかということをお願いしたいと考えています。

第3点目でございますが、サマリーペーパーについてでございます。こちらは消費者政策とはちょっと違う視点となりますが、私は、独禁法を専門としておりますので、一言申し上げます。事業者同士で、競争関係にある事業者が何か共同で行為をするというのは、競争制限的なことには至ってはいけないということが原則となっております。そちらのほうに十分な留意をしていただきながらこの施策を進めていただければなという

ふうに存じます。

以上でございます。

【平野主査】      ありがとうございました。確かに談合になっちゃいけないというところで、その辺の配慮もあるかなと思います。

それから、確認措置、これも問題がもっといろいろあることも今後視野にやっぱり入れなきゃいけないですよという、おっしゃるとおりだと思います。

あとは、電話の窓口を増やしてほしいというのは、なかなかつながらないとやっぱり問題かなと思います。

何かほかにご意見ございますでしょうか。

なさそうですので、この辺で今回、本日の議事、質疑応答を以上というふうにしたいと思います。夏に予定されております審議会の一部答申に向けて、本日いただいた御意見を踏まえて、これまでの議論を取りまとめた報告書案を作成することとしたいと思います。皆様も活発な御意見、御発言をいただき、ありがとうございました。

それでは、本日はこれにて閉会いたしたいと思います。これにて失礼いたします。