

消費者保護政策委員会（第8回）

令和8年6月3日

1 日時：令和8年6月3日（水）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、牛房委員、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、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8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8名の参加となり、浅川委員及び木村たま代委員が御都合により御欠席と伺っております。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いております。

それでは、議事に入らせていただきます。議題1、「消費者保護ルールの新なる適正化とDX時代への対応の在り方」一次報告書（案）についてです。

まず、事務局殿から御説明よろしくお願ひいたします。

【内藤消費者契約適正化推進室長】 事務局でございます。議題1ですが、お手元の資料1-1と1-2が関連の資料になります。1-1は一次報告書（案）そのものになりますが、1-2の一次報告書（案）の概要の資料に基づいて、この後、御説明させていただきます。資料の表紙をおめくりいただければと思います。

概要資料の構成といたしまして、昨年秋にこういった諮問をいたしましたというところと、あと、前回、4月末の第7回会合の際に、論点整理案を提示させていただいておりましたけれども、そちらに対して委員の先生方からいただいたコメントを整理させていただきました。それを一次報告書（案）に反映した形で、今後の具体的な検討の方向性を各トピックごとにまとめるという資料のつくりさせていただいております。

スライドのページ番号1、2、3は、これまでの諮問の経緯になります。こちらは論点整理の際にも御説明した内容ですので割愛して、4ページ目に移らせていただければと思います。

下の赤枠で囲っているところになりますけれども、これまで消費者保護政策委員会で昨年秋から議論を積み重ねてきていますけれども、本日の第8回会合で一次報告書（案）を出させていただいております。この場で取りまとめる、あるいは若干修正が入ることもあるかもしれませんが、いずれにしましても、一次報告書（案）の今後の流れといたしまして、上位会合に当たります電気通信事業政策部会に御報告をさせていただいて、その後、パブリックコメント等を経て、一部答申という形で確定させていくというプロセスを想定しているところでございます。

このページの上に3点、項目を書かせていただいておりますが、一番下の3点目に下線を引かせていただいておりますけれども、今後部会のほうで一部答申を出していただく予定ですが、それを踏まえまして、来年夏を目途に最終答申を取りまとめていただくべく、委員会で引き続き検討・深掘りをしていくというところでございます。

それに当たりまして、こういったことに取り組むというところを今回の一次報告書（案）の中で書かせていただいておりますけれども、それを法令レベルで実現するのか、あるいは総務省または業界のガイドラインで実現するのかといった法的枠組みの在り方、どういうアプローチでやるのかということも併せて最終的に詰めを行っていくことができればと想定しているところでございます。

資料をおめくりいただいて、5ページ目から7ページ目までが、前回の論点整理案について委員の先生方からいただいたコメントを基にした内容となっております。こちらの内容を今回の一次報告書（案）の中でも最大限反映させていただいております。トピックごとに委員の先生方から前回の会合でいただいたコメントを整理させていただいております。トピック2は高齢者等の交渉力の低い消費者の保護という話でございますけれども、こちらはトピック1の説明の充実の話と関連する部分が多いため、特に高齢者等に特化してトピックを立てておらず、トピック1にまとめる形でコメントを記載しているところでございます。

順番に主なコメントを御紹介させていただければと思います。トピック1は3点ございますけれども、上の2つがサマリーペーパーに関するものです。前回の論点整理の際に、サマリーペーパーの記載項目の統一化を図ってはどうかと、一つの例示として出させてい

ただいております。そうした取組をするに当たっての着眼点として、事業者間の比較可能性といった観点ですとか、あと、サマリーペーパーが過度に事業者を制約するものになった場合に、サマリーペーパーをベースにした質的な競争、サービス競争が阻害されるようなことがあってはならず、今後具体的にサマリーペーパーについて検討していくことになった場合に、事業者の裁量を一定程度認めるようにするといった観点、そうした内容を報告書にも反映させていただいているところではございます。

トピック1の3点目は、説明をいくら尽くしても、サマリーペーパー等を作っても、そもそもとになるプラン、パッケージが複雑だとなかなか対応が難しい部分があり、まずは事業者さんのほうで分かりやすいプランに努めていただくということで、そうした将来的な課題を一次報告書（案）に追記させていただいているところでございます。

続きまして、トピックの3でございますけれども、こちらはルールを整備した後に、そのルールを守ってもらうという法令遵守の話になります。例えば2点目、出張販売についてコメントをいただいたところで、これまで電話勧誘のチャンネルにフォーカスして取り組んできた経緯がありましたが、それ以外にも出張販売というチャンネルにつきまして、より注意してモニタリングをしていくといった対応があり得るということで、そうしたことも一次報告書（案）の内容に今回追加をさせていただいたところでございます。

次にトピック4はDXの関係になりますけれども、ここは3点ございます。1点目、2点目は、オンラインでの手続を進める際に、特に解約の場面でオンラインでの手続がスムーズにいかないとか、あるいは、実際にスムーズにいかなかった場合に、最後は電話での救済手段があったほうがよいという話でございます。いずれにいたしましても、契約手続のオンライン化が進んでいる中で、解約についてもオンラインでの手続をスムーズにできるようにしなければならない、契約と解約はセットで考えなければならないので、ガイドライン等を通じて速やかに対応していくと一次報告書（案）に記載させていただいているところではございます。

3点目は契約書面の電子交付でございますが、今、優先勧奨の取組を進めている中で、高齢者等を中心に紙交付が必要な方がいらっしゃいます。そうした方にどう配慮していくのか。紙交付が完全になくなることはなかなか想定されませんので、どういった場面で紙交付が必要になるかをしっかり整理した上で具体的な制度の在り方を考えていくと、一次報告書（案）でも念押しをして書かせていただいているところでございます。

続きまして、次のスライドはトピックの5についてです。こちらはコメントを4つに分

けていますけれども、下の2つはいわゆる確認措置と呼ばれる制度につきまして、現状を踏まえてアップデートが必要ではないのかという趣旨のコメントでございます。これまでも論点整理案の中でそうした内容を書かせていただいておりますので、引き続き論点整理案の記載を維持させていただいて、一次報告書（案）に書かせていただいております。

上の2つは、前回の会合でいただいていたコメントの中で、不意打ち的な営業に対して、電気通信事業は特商法の適用除外となっている分野ではございますけれども、電気通信事業法の中での不意打ち的な営業に対する個別の対応の在り方といったところで、どこまで十分な保護ができるのかという観点からのコメントだったかと思います。例えば店舗内における不意打ち的な営業の実態があるのであれば、まずは現状を我々としても把握した上で、必要に応じて今の法令の中で、運用の中でできることはないのかを考えていくと、一次報告書（案）に追記させていただいております。

次のスライドは、御参考までに、特商法のクーリングオフ、電気通信事業法による初期契約解除や確認措置の適用関係を対比させたものになります。各販売のチャネルごとに対比しており、店舗販売の類型については、普通に店舗に行ってサービスの契約や端末の契約をするといったような通常のケースのほかに、例えば店舗に端末の修理に行ったけれども、全然違うサービスを勧められ、思わず契約をしてしまったとか、量販店を歩いていたら声をかけられて、立ち寄ってしまったって何か契約をしてしまったといったようなケースを、別の類型として分けて記載させていただいております。

もちろん確認措置といったような形で、電気通信事業法の中で通信と端末をセットで解約できる制度がございますし、必ずしも保護が薄いというところはないのかなという認識はございますが、右下の赤枠で囲っている部分について、既存のルール、運用の中で、もしより改善できるところがあるのであれば、まずは現状を踏まえた上で、実態を把握した上で検討するということで、確認措置、初期契約解除の議論を扱う中で、全体の中の一つのトピックとして取り扱っていくことができればというところでございます。

続きまして、諮問させていただいた検討トピックは5つあり、これまで御案内のとおり
のトピックではございますけれども、それぞれのトピックにつきまして、トピックごとに
諮問の背景的なものと、これまで委員の先生方、そして事業者からのプレゼンテーション
を踏まえての状況認識といったところ、こちらについては前回の論点整理の際も同じよう
な形で資料をつけさせていただいておりましたけれども、そこは踏襲させていただいた上
で、今御紹介させていただいた前回の会合における委員の先生方からのコメントも踏まえ

た上で、今後の検討の方向性について記載させていただいております。今後、最終答申に向けて詰めを行っていくに当たって、どういったことを具体的にやっていくのかになります。

トピック1の11ページ以降になりますが、検討の方向性として4点挙げさせていただいております。まず1点目の①番は、電気通信事業法上の説明義務の範囲の見直しでございます。3つビュレットを設けております。1点目と3点目が対象の話になります。通信サービスについては現状説明義務がかかっておりますけれども、それと一体として契約される類型になるオプションや端末についての説明をどう扱うのか、どういった範囲まで説明義務の対象を広げることがあり得るのか、あと、具体的にどういった説明項目を今後求めていくと消費者にとって契約内容がより分かりやすくなるのか。その詳細を詰めていくというところがあるように思っております。

①番の2点目は時系列的な話になりますけれども、現在は契約時に説明義務がかかっておりますけれども、契約後から解約に至るまで、最後まで必要な場面で説明をきちんとすることが必要なのではないかとこのところではございます。例えば、解約時にオプションの解約漏れがないように、どういう説明をしたほうがよいのかといったことを、今後詰めていくことになります。

②番はサマリーペーパーということで、委員の先生方からもこれまでも意見を幾度となくいただいているところでございます。まずは業界の取組としてやっていただくのがよいのかなというところはございますけれども、いずれにしても、どういった項目を記載すべきなのかは、今後我々や業界の方々も含めて検討していくところでございます。

次のスライドです。③番で書かせていただいておりますけれども、こちらは高齢の方々が例えばお亡くなりになってしまったり、認知症や御病気になって施設や病院に入られてしまった場合に、残された御家族、御親族の方が解約の手続をスムーズにできるようにしましょうという話でございます。こちらは事業者のほうで既にいろいろと御案内いただいているところもあるかもしれませんが、そこをより強化していただいて、どういった手続や書類等が必要になるのか、どういった方が手続できるのかを含めて、しっかりと御案内をいただきたいといった話になります。こちらは事業者に取り組んでいただくということと、あと、必要に応じてガイドライン等で対応を促すところもあるように思っているところでございますけれども、いずれにしても、速やかに対応していくことが求められる取組として考えているところでございます。

④番はその他になっておりますけれども、前回の会合での委員のコメントも踏まえまして、そもそもプランが分かりにくいといった中で、分かりやすいプランを心がけていただくという、一つの課題を書か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、こちらも検討の方向性につきまして御説明させていただきます。16ページ、17ページになります。特に高齢者対応というところでこれまで議論させていただいております、①番、②番は、高齢者対応のさらなる適正化に向けた業界共通の基準について、既に存在する業界におきましてはアップデートをしていただくなり、まだ存在しない業界、F T T HやMVNOの業界におかれては、個社ごとの取組としてやられていることは認識しつつも、ぜひ業界共通のスタンダードをつくっていただけるとよろしいのではないのかというところで、今後我々と業界さんのほうで連携しながらの取組というところで書かせていただいております。

③番と④番はトピック 1 からの再掲になりますので、割愛させていただきます。

⑤番については、これまでトピック 2 において高齢者対応にフォーカスしてまいりまして、法人の契約についてなかなか議論がまだできていない部分がございます。特に法人契約は消費者保護ルールの中で適用除外となっているところが大宗でございますけれども、そうした中で、個人事業主さんが実態として個人で契約しているケースもあるかもしれません。そうした方々への契約の適用の在り方として、法人契約をいたずらに適用しないといった運用面の改善、あるいは、そもそも法人契約が全体的に適用除外となっている状況が果たして十分な保護になっているのかといったところを改めて検証する必要があるのではといったもので、引き続きの課題としてこちらは残しているところでございます。

続きまして、トピックの 3 につきまして、法令遵守の関係になりますが、21ページに検討の方向性がございまして、基本的には論点整理案を踏襲したものになっており、3点書かせていただいております。

①番は抑止力的な話になりますが、まずは執行強化というところでございます。行政の側で、総務省側で違反事例に対して行政指導とか行政処分をしっかりとやっていく必要があるのではあるところと、あとは、悪質な事例があった場合に、事業者・代理店の名称を公表することが必要ということであれば、今後具体的な対応を検討していくというところです。一方で、公表する場合に、何らかの適切、公正な基準が不可欠ではありますので、そうしたところを今後具体的に検討するというところでございます。

②番は、事業者に代理店との契約関係の中でしっかり管理監督義務を果たしていただく

というところではございます。電気通信事業法では指導等措置義務というものがありますが、そちらにより実効性を持たせるという観点から、必要な事項について行政の側も注視していくというところで、何らかの報告をいただくなり、あとはモニタリングをさせていただくなりという取組が必要なのかもしれないというところではございます。具体的にどういうところに着目するとより実効性が増すのか、この中で例示をさせていただいておりますけれども、そういったところを具体的に確定させていくというところが今後必要となってくるように思っております。

②番の指導等措置義務の2点目になりますけれども、出張販売について、指導等措置義務の中で事業者の販売代理店の実態をしっかり捉えていただくというところもちろんあるかと思いますが、総務省としてもしっかりモニタリングをやっていくと、こちらに追記させていただいております。

③番は、抑止力とは別になるかもしれませんが、販売の現場において対応するスタッフのスキルを向上させることでトラブルを減らしていきましょうというものでございます。具体的にどういう対応があり得るのかということで、例えば業界共通のスキルの評価指標が機能するのであればというところではございまして、そうしたところを総務省でも他業種の取組状況等も踏まえながら調査をしていくと記載しております。

次にトピックの4、DXの関係になりますが、25ページと26ページに検討の方向性の記載がございます。DXを進めていくことは既に所与のものではございますけれども、そうした中で消費者の保護がしっかり図られるようにというところではございます。

①番は、AI等を活用して利用者にいろいろなプランが提示される中で、それが例えば高額なプランへの誘導にならないようにというところになります。適合性の原則といったものも電気通信事業法の中にございますので、そうしたものを踏まえながら、正しい消費者保護が果たされるように、技術の発展によって消費者保護が阻害されることがないようにということで、DXの分野は動きの速い分野でございますので、基本的にまずはガイドラインを中心に対応していくことになると思いますが、1点目として書かせていただいております。

2点目は契約書面の電子化です。既に一部の事業者において、契約書面の電子交付の優先勧奨に取り組んでいただいておりますけれども、そうした取組を踏まえながら、電子交付を制度的な枠組みとしてしっかりと位置づけていく、なるべく優先して電子交付をするといったことをやろうとした場合に、どうした問題があるのかというところで、紙交付の在

り方等を含めて、今後詳細を詰めていく必要があるところです。

そうした中で、原則化というものも、完全に電子だけでやりなさいということではなく、もちろん紙をきちんと残すことは必要ですし、例えば電子と紙を同列に扱うとか、いろいろな原則化の在り方もあるかと思いますので、そうしたことも含めてしっかりと検討していく必要があるというところでございます。

次のスライドです。③番はダークパターンでございまして、こちらは今、消費者庁のほうでも特商法の関係で通信販売の類型の話として議論が行われていると認識しています。そうした全体的な議論も踏まえながら、特に電気通信の分野でこういったものがダークパターンに該当し得るのか、ガイドライン等を通じてまず整理を行っていく必要があるだろうというところではございます。

④番はオンラインによる解約手続でございまして、契約はスムーズにオンラインでできるが、解約はなかなか難しいという状況は好ましくないもので、そうしたところにしっかり措置していくというところと、電話での解約が最後にどうしても必要な方にはしっかり手当てをしていく必要がありますので、そうしたところに今後具体的にガイドライン等で対応していくというところでございます。

次は⑤番でございますが、事業者においては利用者からの問合せを適切かつ迅速に処理するという責務がございますけれども、そうした中で、A Iのチャット等での対応が本当に適切かつ迅速な処理になっているのかといったところを踏まえまして、好ましい対応、そうではない対応を整理した上で、ガイドラインにおいて具体化していくというところでございます。

最後はトピック5になります。検討の方向性を30ページと31ページに記載しております。①番の1点目は確認措置の在り方の見直しでして、これまでも議論させていただいたところでございますけれども、S I Mのみの契約の方が増えているという中で、そうした実態を踏まえた上で制度のアップデートを図る必要があるのではないかという内容でございます。

あと、①の2点目で、前回、委員の先生方からいただいたコメントを踏まえまして、特に店舗での不意打ち的な営業が行われているのであれば、そこは実態を捉えた上で、まずは必要な運用上の対応を含めて考えていきたいと思いますというところでございます。

②番は据置型W i - F iの話でして、個別のサービスについての内容になります。据置型W i - F iのサービスは、通信契約を解除した際に端末が手元に残されてしまう場合が

ありますが、その端末を例えば他事業者で使えるようにするとか、あとは、買取りの端末になりますので、残債の支払いを一括で求められてしまうケースについて、例えば引き続き分割で払えるようにしたほうがよいのではないかとか、そういったことも含めて消費者保護の観点から対応し得る部分があるように思いますので、そうした論点を今後具体的にこの委員会の中で検討していくことができればと考えております。

続いて最後に31ページになりますけれども、③番については、モバイルの話だけではなく、固定系のサービスにつきましても、初期契約解除の制度全体の在り方というところで記載しております。現状では、固定系のサービスの初期契約解除の期間は契約書面の受領から8日間でございますけれども、その8日間が実態として利用者が本当に冷静に契約の是非を判断するのに十分な期間なのかというところになります。現状、各事業者は工事前であれば、8日間の期間を超えても任意でキャンセルに応じている実態がありますが、実際に契約してから回線が開通するまで、工事が行われるまで少し時間を要するF T T H等のサービスの実態も踏まえながら、いま一度8日間の期間について検証する部分があるのではないかとというところで、初期契約解除制度全体の議論の一つの観点として、固定系も扱わせていただければというところでございます。

最後、④番ですが、こちらは前回の会合で委員の方々からいただいたコメントを踏まえたものでございますけれども、通信サービスを契約した際に、例えば家電や電気のサービスのような周辺の商品・サービスの契約が一緒に行われて、そこに割引が適用されるといったことがあります。そうした際に、通信サービスをキャンセルすると、一緒に契約している商品やサービスの割引特典が取消しになり、返金が発生するなど、利用者側に混乱が生じる可能性もあります。こちらはしっかりと契約時に説明をしていただくというところに尽きるのかなというところではございまして、そこは念押しで書かせていただいております。

長くなりましたけれども、一次報告書（案）の関係の説明はこちらで終わらせていただければと思います。その他の具体的な内容につきましては、資料1－1の一次報告書（案）がございますので、必要に応じて御覧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のある方は、御発言またはチャットでお知らせいただければ幸いです。

なお、御指名をさせていただく前に、本日御欠席の木村たま代委員から書面で御意見、

コメントをいただいておりますので、そちらを事務局殿から御説明申し上げたいと思います。

【事務局】 事務局でございます。木村たま代委員からのコメントを代読させていただきます。

報告書につきまして、オプションの明確化、解約、頭金の位置づけなど、消費者に分かりやすい内容になるよう、記載項目が統一化されたサマリーペーパーの作成をお願いします。そして、契約がますます複雑化しているため、消費者が説明内容を理解できるよう、分かりやすいサービスやプランとなるよう、この機会に見直ししていただくことを望みます。

D Xの進展を踏まえた対応については、スマホの小さい画面では見づらいこともありますので、消費者を惑わすダークパターンとならないよう、消費者目線での分かりやすい画面表示や構成をお願いいたします。

また、電子交付だけではなく、希望者には紙交付も併せてできるようにしてください。その際、紙交付ができることを消費者が知らないこともありますので、きちんと伝えてください。

確認措置及び初期契約解除については、課題が多いことから、消費者に理解しやすいよう見直しすることを求めます。

以上になります。

【平野主査】 ありがとうございます。それでは、今チャットのほうに木村嘉子委員から書き込みがございましたので、御発言よろしくをお願いいたします。

【木村（嘉）委員】 木村嘉子です。御説明ありがとうございます。一次報告書（案）概要について意見を述べます。

検討トピック 1 から 5 までを見ていくと、それぞれは本当に素晴らしいと思いますが、これを全て遂行すると矛盾が生じるのではないかと思います。例えば、説明は充実したほうがいい、消費者保護も大切、その一方、D Xによるオンライン化やペーパーレスは進んでいて、契約書面の電子交付を優先勧奨しているとすれば、取り残される消費者が一定数必ず出てくるわけで、その方々をどう救済するかという視点について考えていく必要があるのではと思います。

例えばネットオークションもフリマサービスもネットショッピングも、最初に行う人たちはリテラシーが高いのでトラブルは起きにくいですが、サービスが浸透すると一定数ト

ラブルが生じます。説明義務の点で言えば、既に各事業者等は説明を尽くしていると思いますが、今後D Xや、ペーパーレスに進んでいくのであれば、一定数取り残される人を救い上げるためには、法律で取消し可能等としていく必要があるのではないかと思います。

また、販売の現場でトラブルがなくなる原因の一つとして、電気通信事業者による売上目標などがあると思われます。それらを全く変えずに、いくら説明を尽くすとか、ペーパーレスと言っても、解決が難しいのではないかと思います。

それから、今回の議論のトピック5のその他では、確認措置と初期契約解除の矛盾についても指摘されて、改正の方向に向かうのであれば、改めて電気通信事業法の民事効果の部分を実態に即したものに變更していくべきではないかと思います。

ありがとうございました。以上です。

【平野主査】 御意見ありがとうございました。民事効果の部分の御検討の御要望と承りました。

ほかに皆様、何かございますでしょうか。ないようですので、もしなければ、今の木村嘉子委員の御発言の部分……。森委員、よろしくお願いいたします。

【森委員】 ありがとうございました。考えをまとめるのに時間がかかってしまいました、すみませんでした。何点か申し上げようと思います。基本的にはこのようにおまとめいただいて結構かなと思っています。ここに入れるかどうかに関わらず、今後の課題としてお話をしたいと思います。

先ほどの木村たまた代委員の読み上げの御意見のところにもありました、サマリーペーパーの分かりやすさということですが、分かりやすさの一つの大きな要素として、比較可能ということがあると思いますので、そのような観点からお作りいただきたいと思いますし、また、出てきたものについては比較可能かどうかという観点から拝見することになるかなと思っています。

前後して申し訳ないんですけれども、D Xですが、既にいろいろな委員の方の御意見がありましたし、また、木村嘉子委員から取り残すものが出てくるというお話がありました。やはりD Xの恩恵を一次的に受けるのは、事業者が合理化あるいはコスト削減ということでD Xの恩恵を受けるわけですので、それが消費者の不利益につながらないように、特に電話で話せるというのが委員の御意見として書かれていましたけれども、それは非常に重要だと思います。やはり電気通信サービスに限らないですけれども、チャットで完結するものが最近は出てきていて、そうだとすると、それで終わってしまえばコストもかからな

いわけですけれども、ここにお書きいただきましたように、それだけでうまく相談して伝えられるかどうかというのは、かなり微妙だなと皆さんは感じておられるのではないでしようか。ですので、AIチャットの問題、電話をどのぐらい、人がどのぐらい対応すべきかということは、これから注目をすべき問題だろうと思います。

あと、あっちいたりこっちいたりして申し訳ないんですが、出張販売等の規制も私の意見としてお書きいただきましたけれども、今は市場が飽和して剥がし合いになっている状況がもしかしたらあるかもしれませんので、その場合は販路制限、特に家電量販店等における出張販売、そういったものに着手せざるを得なくなるのかもしれない。

そして、もしかするとそれは事業者にとって悪いことではない可能性があるということです。つまり、剥がし合いというのは何を意味するかというと、それが売上げや利益の増加につながるというよりは、売上げや利益を維持するために随分余分なコストがかかっているという状態かもしれませんので、みんなでやめればコストがなくなるという関係にあるかもしれませんので、それについても注目をしていく必要があると思います。

それから、今ここに指導等措置義務を出していただいていますけれども、指導等措置義務は代理店の目標設定と相関関係があると思います。左手では適正な販売を指導しつつ、右手で苛酷な目標を事実上強いるということになっていきますと、これは言ってみればマッチポンプのようなことであって、指導等措置が効果的に機能しないということになると思いますので、木村嘉子委員もおっしゃっていましたが、やはり目標設定、ノルマ設定ということについては、これからも注目をしていく必要があると思います。

オプション契約につきましては、今回は随分いろいろな角度から取り上げていただいていたけれども、最終的には説明の問題になっていると思います。しかしながら、やはり9ページ等で心当たりのない請求の一因とされていますことから、オプション契約についても説明の問題ではなくて、契約内容の問題にしていく必要が今後出てくるかもしれません。つまり、オプション契約については様々なものがあると思いますけれども、例えばサブスクリプションのようなものについては利用し出したときから料金が発生するとか、あるいは、本体であった契約のほうを解約するとオプション契約も解除されるべきであるとか、そういった検討を今後していかなければいけないのではないかと思います。

オプションにつきましては、説明だけで完了するものではない、これは性質上そうだと私は思います。というのは、説明がすばらしくて分かりやすくて万人が聞いて分かるというものであったとしても、やはり人間はオプションのことは忘れてしまう、絶対みんな忘

れていると思います。ですので、オプションの契約内容、場合によっては課金の発生時期とか、あるいは解約を本体契約に同期するとか、そういったことのチェックが今後必要になってくるかもしれないと思っております。

以上です。

【平野主査】 ありがとうございます。次にお手が挙がっている、黒坂委員、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。ありがとうございます。何点かコメントをさせていただければと思います。まず、ページ数を特定できないんですけれども、幾つかのところに論点としてD Xの話が出ていますので、あと、今、森委員からお話があった点も踏まえてコメントをさせていただきます。

D Xそのものは、私は本来事業者だけではなく、ユーザーにとっても恩恵があるものと理解しています。例えば、残念ながら我が国は今人口が減り始めていて、地域格差が大きくなっている中で、人が動くということが徐々に地域によって困難になってきている、いわゆる移動難民の問題が出てきているわけです。移動難民が増えていく中で、多くの手続がショップに行くことなくどこでもできるというのは、本来とても大きなユーザーにとっての便益であるはずです。

問題は、こういったD Xを進めるときに、例えば分かりにくいであるとか、エラーが救済されないであるとか、あるいは、ほかの手段が用意されていないであるとか、非対称であるというようなこと。非対称というのは、この資料の中にもありますけれども、サービスを申し込める、オンするときにはネットでできるけれども、解約したいときには電話しなければいけないとか、ショップに行かなければいけないとか、これはあまりにも非対称過ぎるだろうといったことです。

こういった点を改善することで、事業者とユーザーの両方にとって便益があるD Xは達成可能だと私は思っております。ぜひそこは事業者の皆さんにも考えていただきたいです。今、私が申し上げたような点は課題であります。こういったところについては、消費者保護の観点からも、一定程度状況を把握し、これは不便過ぎる、あるいは、言ってしまうと、ユーザーが不利益過ぎる状態については是正していくことが必要ではないかと思っています。

2点目ですが、12ページの③のところですが、簡単なコメントですけれども、これは非常に重要だと思っています。喫緊の課題だと思いますので、ぜひ取り組んでいただければと

思います。なぜならば、先日ガラケー、いわゆる 3 G のサービスが終わりまして、ほぼ全てスマホになったわけですが、現在様々なサービスがスマホでしか利用できないものになってきています。オンラインサービス全般です。PC でできない、スマホでしかできない。

これはなぜかという、本人確認、本人認証の手続を、生体認証等も含めてスマホでないと通さないよという、金融サービスなんかでは顕著なんですけれども、こういったものがたくさん出てきている。これはキャリアに限った話ではなく、一般論です。つまり、生身の人間にとって、既にスマホで認証を受けるということが日常生活を送る上で極めて基礎的に重要なものになっている。それぐらい重要な手段であるのに、亡くなったときにそれをまだ使い続けてしまう状態になると、言わばなりすましであるとか、様々な被害が発生する可能性があるわけです。

ですので、止めるときには直ちに止める、簡単に止められるということをどんどん進めていかないといけない。これは通信サービスだけではなく、デジタル時代全体での大きな課題だと思いますので、ぜひ取組を進めていただければと考えております。

私からは以上です。ありがとうございます。

【平野主査】 ありがとうございます。次にお手が挙がっていらっしゃる方は、牛房委員、よろしくお願いいたします。

【牛房委員】 どうも御説明ありがとうございました。私からは 1 点御提案というか、検討していただければと思うことが一つあります。スライドだと 7 枚目に、参考ということでキャンセル適用の表をまとめていただいております。もし可能であれば、こちらを今回の一次報告書（案）のトピック 5 に掲載されると良いと思いました。一般の方にどういうキャンセルの適用があるのかを知っていただくために、この表は分かりやすいと思います。

私からは以上です。失礼します。

【平野主査】 ありがとうございます。この表を報告書に入れてほしいという御要望と承りました。

ほかに御意見、御要望等々ありますでしょうか。吉岡委員から手が挙がりました。よろしくお願いいたします。

【吉岡委員】 御説明ありがとうございました。先生方から出ている部分と重複するところもありますけれども、サマリーペーパーの中にどこまで含めるかというところがあるかと思います。やはり消費生活センターで相談を受けていると、オプションに絡む相談が

非常に多くありまして、それが代理店のオプションですと、いわゆるサマリーペーパーの中には含まれてこないんだろと思うんです。そういう場合に、別紙に出すことについて、例えばほかのものもありますよというような形で、サマリーペーパーの中にオプションがありますという形で含めるのかとか、具体的な話になりますけれども、そういう問題が最近はいかなと感じています。各社に委ねられるところだとは思いますが、やはりサマリーペーパーを作るに当たっては慎重な検討が必要なのかなと感じているところです。

それと、31ページに、割引特典の返還を求められることとなる利用者に不要な混乱が起きないようにというところがあって、これは本当にその他に入れていただいてよかったなと思います。やはりオプションを、割引になるから、今日だけだからといって契約をされていて、実際に開通できなかったとか、そういうトラブルもあります。ここをどういうふうに入れていくのかというところがありますけれども、ここも入れていただいてよかったなと思っておりました。

それから、オンライン上の手続なんですけれども、解約に特化して、例えば契約者が入院や死亡した場合に家族等が手続をする場合においてですけれども、解約だけに特化しないで、家族が名義変更をして使っていくという場合もあると思うので、そこをどこまで含めるかも今後は出てくるのかなと思いました。

あと、DXに関してですけれども、やはり高齢者や一定の人たちはDXではできないところが出てきます。解約手続も含め、あとは質問すらもできない場合が多くて、私は消費者センターで試してから、消費者、高齢者の方などにこういうふうにやってくださいと案内するようなケースも多いので、やはり電話の窓口は残してほしいと思います。

すみません。まとまりがないですけれども、以上です。

【平野主査】 ありがとうございます。ほかに委員の方、何かございますでしょうか。

多数御意見等承りましたので、一つ私が確認するように求められているところは、報告案につきまして、修正してほしいことがあるかどうか。これについて、今まで御発言いただいた委員の皆様にも御検討いただきます。

今、また手が挙がりました。青柳委員、御発言よろしくお願ひいたします。

【青柳委員】 ありがとうございます。おおむね全体としてお取りまとめたいただいた内容に異論はないと思っております。ありがとうございます。

ただ、強化していただきたい、あるいは、はっきりと明示していただきたいという点が幾つかございます。1つ目が、既に御指摘いただいたことではございますが、契約が容易

であるのに対して、解約は手数として多くなるであるとか、あるいは容易でないと、そういった点は許されないものであるということを、どこか全体に関わるような形で書いていただいてもよろしいのではないかと考えております。

そしてもう1点でございますが、オプションの部分であります。この委員会でもかなりオプションについて話が出たかなと思っておりますが、若干全体の中で弱含んだというような気もしておりますが、そうでもないでしょうか。オプションで不要なものが出てくる、不要なものを併せて契約をしてしまうことがかなり苦情の内容として多いというところに鑑みまして、説明だけではなくて、不要なものを不要ですよと言われたら契約させないということを入れていただいてもいいかなと思っています。そういった書きぶりもできるのではないかと思います。

以上でございます。

【平野主査】 ありがとうございます。私の印象としては、皆様はそうではないならそうではないと、修正をはっきりしてほしいと御発言いただきたいんですが、御意見をいろいろ承りまして、今、最後に青柳先生がおっしゃっていましたけれども、書きぶりを変えるという部分はあり得るのかなと、今日貴重な御意見を賜りましたのでということです。そういう場合に、私のほうで最終的には上の部会に御報告をしなければならないということもございまして、修正、書きぶりの変更等、最終的には主査である私に御一任をいただきたいということでございますが、皆様よろしゅうございますでしょうか。

【森委員】 結構です。

【平野主査】 特段の御異議がないようでございますので、そのようにさせていただければと思います。御議論いろいろありがとうございました。

次に、議題の2番目がございます。実地調査（MNO・MVNOサービス）及び利用者アンケートの主な結果に入らせていただきたいと思います。事務局殿、御説明をよろしくお願いいたします。

【久保田消費者契約適正化調整官】 私は、総務省消費者契約適正化推進室の久保田でございます。委員の皆様、大変お疲れさまでございます。私のほうからですが、資料の2-1、2-2、それから資料の3、それぞれにつきまして御説明をさせていただきます。

まず順番どおり、資料の2-1から御説明申し上げます。こちらの資料は、MNOサービスの実地調査、私どもは覆面調査と呼んでおりますけれども、こちらの結果の資料でござ

ございます。こちらは覆面調査でございます。私ども総務省から委託しました調査員の方々に、総務省からの委託という部分は伏して電気通信事業者様の販売代理店等、販売の現場に赴いてもらいまして、実際に契約手続を進めていただいて、消費者保護ルールがどのように現場で遵守それから運用されているかを確認させていただく調査でございます。

今、資料は大手携帯電話事業者MNOサービスに関してでございますが、まとめから先に御説明させていただきます。

まず1つ目の丸でございますけれども、MNOサービスにおきましては、料金プランの一部の説明、実態や要望の確認、利用実態等を踏まえない特定料金プランの案内及び通信料金等について、説明等がされていないとする割合はいずれも10%以下でございました。

すみません、これから御説明する数字は全て説明されていない割合、つまり、よくなかった割合として御説明を申し上げます。この場合は10%以下ということですので、裏返しますと、90%以上適切に行われていたという中身となります。

続きまして、真ん中の丸でございますけれども、昨年の調査結果と比較いたしますと、通信料金の一部、月々の支払額の説明、契約解除の解除時費用の話、それから、青少年フィルタリングの一部の部分、使用者確認、フィルタリングの必要性や内容の説明の部分、それから、スマートフォンの端末提供プログラムに関する説明などにおきまして、昨年よりも改善が見られるところでございます。

一方で、初期契約解除及び確認措置の説明、制度説明の部分、それから、青少年フィルタリングのうち、フィルタリング機能の有効化の部分、それから、重要事項説明の一部、重要事項の説明そのものの部分につきまして、適切ではなかったとする割合が増加したところでございます。

最後の丸はまとめでございますけれども、全体の傾向としましておおむね適切に説明されていると評価できるところでございます。引き続き各事業者様におかれましては、説明がされていないとする割合が相対的に高い項目ですとか、あるいはちょっと悪化してしまった項目につきまして、背景や理由、原因等を分析いただきまして、説明の徹底に向けた改善を行っていただきたいとまとめさせていただきました。

3ページ目以降、具体的な数字をかいつままで御説明させていただきます。

まず、1番の料金プランの部分の説明でございます。①の利用実態の確認ですとか、②の特定プランへの誘導については、それぞれ3%、6%ということで、少しよい数字が出ているところでございます。一部、特定のオプションの案内につきましては、昨年

度は4%でございましたが、今回は13%ということで、少し割合としては増えている、悪化しているという状況でございます。

2番の④の部分でございます。契約のデータ通信容量を超過した際に、サービスの速度制限がかかる点についての説明をしたかという部分でございますが、こちらは説明がなかったとする割合が17%でございまして、昨年の16%と同程度の数字が出ております。

それから、3番の通信料金、月々の費用に関する説明でございますが、⑤の基本使用料やデータ通信料金などの説明の部分ですとか、それから⑥の請求初月にかかる費用、事務手数料などがありますけれども、これらの費用の説明についてはそれぞれ5%、3%ということで、しっかり説明ができていているという結果が出ております。

続きまして、右肩4ページになりますが、初期契約解除及び確認措置の関係でございます。こちらは冒頭でもお話しさせていただきましたが、⑦初期契約解除・確認措置制度について説明がなかった例が14%ということで、昨年の10%から少し増えているという状況でございます。

⑧⑨を飛ばさせていただきます、5番の契約解除の解除時費用の項目でございます。⑩の日割りされていない月額基本料金、これは月の途中でやめても1か月分頂戴しますよという部分に関する説明でございますけれども、こちらは15%ということで、昨年の16%から大きく変動はございません。

それから、⑪の契約解除した際の端末残債の支払いに関する説明でございますけれども、こちらは17%ということで、昨年の24%から少し改善している状態でございます。

⑫は今年の調査から新しく追加させていただきましたが、MNOの一部の会社で、短期で解約した際に、条件によっては解除料を頂戴するというルールを設けたところがございましたので、追加させていただいたものです。⑫につきましては、契約解除料について説明がなかった例としては13%という数字が出ております。

6番の青少年フィルタリングの関係でございます。青少年フィルタリングの利用者確認ですとか説明等につきましては、青少年インターネット環境整備法という法律で義務づけがされておまして、それに伴いまして電気通信事業法の消費者保護ルールにおきまして、説明義務の中に含まれているという関係になっております。

まず、⑬の利用者の確認でございますけれども、今回の調査では7%と、昨年の16%から改善しております。

また、⑭のフィルタリングの必要性和内容の説明の部分でございますが、結果として1

2%と、昨年の15%から少し改善をしているものでございます。

一方で、店頭においてフィルタリング機能の有効化をしてもらえたかどうかという部分ですが、してもらえなかった確率が32%ということで、昨年の23%から増えているという状況でございます。

7番、重要事項説明の⑩でございます。これも冒頭で御紹介させていただきましたが、重要事項説明につきまして、書面やタブレットで説明があるのが主流でございますけれども、本来のやり方としましては、署名やタブレットの内容をスタッフが口頭で説明する、あるいは、タブレットで動画を使って説明するといった流れが想定されるところでございますが、この質問につきましては、書面やタブレットの提示のみで説明がされていなかった例が21%という数字になっておりまして、これが昨年の16%からは増えているというところでございます。

⑪を飛ばしまして、8のオプションの関係でございます。こちらは、オプションの中でもいわゆるスマートフォン等の機器の割賦販売等によく活用されております、機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラムについての説明の内容でございますけれども、こちらは12%ということで、昨年の18%からは改善をしているというところでございます。

9番の店舗の情報につきましては、説明を省略させていただきます。

それから、この覆面調査の資料で御説明した内容につきまして、後ろに参考資料をつけさせていただいております。ここでは時間も限られますので、参考資料の説明は割愛させていただきます。

続きまして、同じくMVNOサービスの实地調査（覆面調査）の主な結果について御紹介させていただきます。

MVNOでございますけれども、こちらの10社の会社さんを調査させていただいております、音声対応、音声通話付のサービスを提供している事業者が7社、それから、データ通信専用端末でサービスをしていらっしゃる会社が3社ということで、計10社で調査させていただきました。

こちらにも先にまとめの部分だけ御紹介させていただきます。まず、音声通話付サービスサービスの会社さんでございますけれども、全体的に改善が進んでおりまして、特に料金プランや通信料金、月々の費用の説明については、説明がされていないとする割合が10%以下であったということで、よい数字が出ています。

2番目の丸、一方で、先ほどMNOのサービスでも御紹介しましたが、青少年フィルタリングの機能の有効化の部分につきましては、昨年よりもちょっと数字が悪くなっているところも確認できました。この数字はまた後ほど御紹介させていただきます。

それから、データ通信専用サービスでございますけれども、こちらも音声通話付同様、全体的に改善が進んでいます。ただ、一部で説明がなかったとする割合が昨年から増加している項目もございますが、大幅な増加とまでは言えない状況でございます。

また、2番目の丸になりますけれども、1点御紹介でございますが、特にベストエフォートである旨の説明がなかったとする割合の部分ですが、実は昨年の調査では48%ということで、半分程度できていませんでしたが、今回の調査では29%まで下がっております。もちろん29%というのはそこまで低い数字というわけでもございませんので、引き続き改善が期待されますが、流れとしては改善傾向が出てきているところでございます。

最後は両サービスのまとめになりますけれども、音声通話付、データ通信専用共に改善が進んでおります。ただ、やはり一部の項目では説明ができていないとする割合が高い状態が継続しております。これらを含めて、各事業者様におかれましては、説明ができていないとする割合が相対的に高い項目ですとか、それから、悪化してしまっている項目につきまして、その背景、理由、原因等を分析いただきまして、説明等の徹底に向けて改善を図っていただきたいとまとめさせていただいております。

では、数字をさらっと御説明させていただきます。冒頭でも御紹介しましたが、料金プランにつきましては、音声通話付では①②共に非常によい数字が出ております。①のデータ通信専用で、できていない比率が16%ということで、昨年の11%からちょっと悪化しているところはございますが、全体的に見てもおおむね改善ができているというところでございます。

また、2番の通信利用制限に関する設問でございます。先ほど御紹介しました③のベストエフォートの話ですとか、④のそもそも通信容量の上限を超えた際の制限の通知の説明の話ですとか、⑤のその制限の具体的な内容の話といったところでそれぞれ、音声通話付ですと③④⑤それぞれ10%台、それから、データ専用プランですと、一部18%でございますけれども、29%、27%という数字が出ております。こちらも数値としてはまだそこまで極めて低いというわけではないんですけれども、いずれにしましても、昨年の数字よりはどの項目も改善していますので、こちらも改善の流れができているのかなと私どもとしては見ております。

続きまして、3番の通信料金、月々の費用の説明でございますが、⑥から⑨につきまして、音声通話付はそれぞれ2%、3%、3%、0%ということで、非常によい数字が出てございます。データ通信専用でも、基本料金や請求初月につきましてはしっかり説明できているという数字が出ております。一部、⑧の総支払額とその内訳の部分の説明については、データ専用は13%という数字になっておりますが、これも昨年の25%からは改善をしているというところでございます。

また、⑨のデータ専用部分は16%となっておりますが、こちらは期間拘束がある料金プランの場合に、文章内の①②③の項目についての総支払額の目安について説明がなかったとするケースでございまして、これは16%ということになっております。

4番、期間拘束の部分は、先ほども御説明させていただきましたけれども、今回、期間拘束があり、かつ契約後一定期間経過しないと違約金ゼロで解約できないという料金プランをとっていたのは、データ専用の会社さんで1社のみでございました。この1社の数字がそのまま載っているものでございますけれども、こちらの説明としては32%ができていなかったという数字でございます。

続きまして、5番の初期契約解除に関する説明でございます。⑪初期契約解除に関する説明の部分でございますが、音声通話付は14%で、昨年の25%から改善、データ専用プランについても24%ということで、昨年度の27%から3%改善しているというところでございます。

⑫は飛ばさせていただきます、⑬も先ほどの⑩と同じですので飛ばさせていただきます、⑭でございます。契約解除した際、日割りされない月額基本料金、先ほどMNOでもございましたが、月途中でやめても1か月分頂戴しますよという説明でございますが、こちらでも音声通話付で14%ということで、昨年度の29%から改善、データ専用プランでも20%ということで、昨年の48%から改善という状況でございます。

7番の青少年フィルタリングでございます。まず、⑮の利用者の確認につきましては15%ということで、昨年の27%からは改善しております。

⑯のフィルタリングの必要性、それから内容の説明の部分につきましては26%ということで、昨年20%だったんですけれども、やや悪化しているという状況でございます。

それから、⑰の店頭でのフィルタリング機能有効化の部分でございますけれども、してもらえなかったとする割合が57%で、昨年の18%からはかなり増加してしまった、悪化してしまったという状況でございます。

これ以降、⑧のSIMカードの設定ですとか、⑨のキャリアメール、それから、参考でつけておりますが、店舗の情報につきましては、時間もございますので、大変恐縮ですが説明を割愛させていただきます。

この資料も、後ろに参考資料として結果のバックデータが載っておりますので、お時間のあるときに御覧いただければと思っております。

続きまして、3つ目の利用者アンケートの主な結果という資料について御説明させていただきます。

利用者アンケートでございますけれども、オンラインアンケートでございます。対象となっている方は、MNOサービスの契約者、MVNOサービスの契約者、それからF T T Hサービスの契約者の3形態の契約者に対して、それぞれウェブで契約した方、あるいはウェブ以外で契約した方ということで、3掛ける2の6パターンの契約者の方をそれぞれ500名ずつ集めまして、3,000件規模でアンケートを実施させていただきました。コロナ禍以降、特にオンライン契約、ウェブ契約が進んでいるのではないかという観点から、毎年実施させていただいております。

それでは、こちらについて内容を御説明させていただきます。ただ、このアンケートにつきましても、設問数が40件以上と大変多いため、主要な箇所だけ御紹介させていただきます。

基本属性につきましては、すみません、飛ばさせていただきます、アンケートに対する回答でございます。

まず、右肩14ページでございますが、ウェブでの通信サービス契約の経験について質問したところでございます。こちらはウェブ契約者に対して、その契約はウェブ契約としては初めてでしょうか、それとも2回目以降でしょうかということを聞いております。この資料に横棒グラフがございますが、右に前年度比が灰色のグラフで表示されています。この設問に関しては、「初めて契約しました」という方の割合が前年度よりもそれぞれ増えております。8.7%、13.6%、8.6%ということで、それぞれMNO、MVNO、F T T Hなありますが、増えています。この結果だけをもって断じることはできませんけれども、一つはウェブ契約の裾野が広がっているのかなと読み取れると私どもとしては見ているところでございます。

それから、右肩20ページでございます。こちらはウェブで契約の申込みを行った理由、動機について聞いたところでございます。表に何個か選択肢がございます。これは、一番

下にも文字で書いておりますけれども、実はサービスごとにそれぞれ一番の理由が異なっております。読み上げさせていただきますが、まず、MNOにつきましては、「店舗での待ち時間や説明を聞く時間がもったいないと考えたから」が一番割合が高い理由でございました。MVNO契約者については、「ウェブの契約申込みでは事務手数料が無料であったり安価であるから」という理由、それから、F T T H契約者については「ウェブ限定のキャンペーンを実施していたから」という理由がそれぞれ一番多いという状況でございます。ウェブ契約で申込みを行う場合でも、サービスの特色によって理由のトップも変わってくるという傾向が見られたという設問でございました。

続きまして、少し進めさせていただきます、29ページでございます。十分に内容を理解できなかった項目という設問でございます。これは、ウェブで説明を読んだり、あるいは、店舗等で説明を受けたりという中で、分からなかった部分を教えてくださいという設問でございます。いろいろと選択肢を何個か書いているんですけども、一番下に、「分かりにくいと感じた事項はなかった」という回答がございます。簡単に申し上げますと、分からないことはなかったとなるんですけども、こちらがウェブでの契約では、F T T Hが56%にはなりますが、MNO、MVNO共に60%台という数字が出ております。

一方で、右側のウェブ以外での契約につきましては、大体4割程度ということです。ウェブ契約者のほうが、なぜ「分かりにくいと感じた事項はなかった」が高かったのかというところでございますが、先ほども別の設問でも申し上げましたが、この数字だけをもって断じることはできませんけれども、何個か可能性はあるかなと私どもとしても考えております。

1つは、ウェブでの契約はある意味マイペースで作業できるということが考えられます。時間を気にせずに読み込んだり、分からない単語があれば別途ウェブで調べてみる、あるいは、気になることがあればバックボタンで戻って再度確認できるということで、分からない点が解消できるということがございます。

また一方で、ウェブ契約での特徴と言うとあれですけども、いわゆる重要事項説明ですとか、あるいは注意事項の表示を、割と読むのが面倒くさくなって、するするとスクロールさせてしまって、最後に同意するボタンを押して、早く契約したということで進めてしまっている。そういう意味で引っかかるところがなかったという可能性もございます。

また、もう一つの可能性としましては、やはりウェブ契約に臨まれる方というのは、ある程度サービスや欲しい端末をリサーチしていて、もう既にターゲットを決めた上で臨ん

でいるので、そういう意味であまり引っかかるところがないと、特にリテラシーの高い方はそういった可能性もあるというところでございます。様々な可能性が考えられる数値ではございましたが、いずれにしましても、すみません、ウェブでの契約のほうがないとする割合が高かったという状況でございました。

では、次の御説明でございますが、オプション契約の有無でございます。こちらは、実際契約時にオプションも契約しましたかという設問でございますが、ウェブでの契約の場合は、オプションを契約していないとする割合がいずれも5割以上という結果が出ております。一方で、ウェブ以外での契約でございますけれども、こちらはそれぞれオプション契約をしていないとする割合が20%台という状況でございました。実際ウェブ以外での契約では、「販売員に勧められてオプションを契約した」という選択肢もございますし、その下に、「自ら希望していないし販売員から説明を受けた記憶もないが契約していた」というお答えもございますが、いずれにしても、オンラインにはない状況がやはりあるということで、それが元で、特に販売員さんからのプッシュだとは思いますが、オプションを契約するタイミングが多いということが読み取れる内容でございました。

では、実際販売の方からどのようなオプションを勧められたのかというのが、次の39ページでございます。こちらに選択肢として様々なオプションサービス等を並べさせていただいております。その中で一番多かったのが、クレジットカードでございます。こちらは前年度の調査よりも比率としては下がっておりますが、引き続きクレジットカードが1番を取っているという状況でございます。また、2番目が電気やガスなどのライフラインのサービスでございます。電気もガスもそれぞれ様々な事業者さんが参入していることもありまして、勧誘に力が入っているのではないかとかがえるものでございます。

続きまして、43ページでございます。申込み後のトラブル・不明点発生の有無でございます。横棒グラフの青い部分でございますが、こちらが申し込んだ後にトラブル等が生じた比率、割合でございます。ウェブでの契約のほうウェブ以外での契約よりもトラブル等の発生の比率が低い、およそ半分以下になっているという状況でございます。

次のページで、具体的にどのようなトラブル等があったのかと質問しておりますが、結果、トップを取った回答につきましては、ウェブでの契約もウェブ以外での契約でも差がない状態ございまして、「通信や端末の設定方法に関するトラブル・不明点」というのがそれぞれトップでございました。

続きまして、45ページでございます。トラブル等の問合せ先でございます。この並んで

いる選択肢のように様々な問合せ先がありますが、一番下に、そもそも「問い合わせなかった」という項目がございまして、それがウェブでの契約では17%から36%程度、ウェブ以外では7.1%から10.5%程度と、サービスごとに差はありますけれども、それぐらいの数字が出ているというところでございます。

問い合わせなかった理由でございすけれども、このように回答してもらっております。一番多かったのは、「自分で解決した」という回答でございました。いわゆるリテラシーの高い方が自分で解決したということが想像できるかなというところでございます。

一方、「諦めた・忘れていた」、あるいは、「理由はない・理由はよく分からない」といった回答もそれなりの比率を占めております。この場合は、発生したトラブル等を放置していたり、忘れてしまってもそこまで影響がなかった程度のトラブルだったのではないかと考えられるところでございます。そういった意味で、リテラシーの高い方が頑張っていたという部分と、それから、トラブル等が案外大したことはなかったのではないかと、ある意味2つの可能性が考えられるのではないかと推察をするところでございます。

大変説明のお時間をいただきましてありがとうございます。私からの説明は以上でございますので、主査のほうにお返しさせていただきます。

【平野主査】 御説明ありがとうございました。

それでは、質疑応答に入りたいと思います。ただいまの説明について御質問のある方は、御発言またはチャットでお知らせいただきたいと思います。なお、本議案につきましても、欠席の木村たま代委員から書面にてコメントいただいておりますので、事務局殿から御説明よろしく願いいたします。

【久保田消費者契約適正化調整官】 事務局、久保田でございます。それでは、木村たま代委員からお寄せいただきました御意見について代読させていただきます。

覆面調査の結果について、件数が少なくなったとはいえ、説明がなかった項目があるなど、残念です。契約者にとって、説明を受けていないということは問題だと考えます。説明漏れがなくなるよう、対策が必要ではないでしょうか。

また、利用者アンケートの結果について、現在はウェブでの契約はある程度リテラシーのある人が多いことと思いますが、今後DX化の進展により様々な方が利用することがあるため、説明を聞いていなかった、読み飛ばして理解していなかったなどによるトラブルが増加することが予測されますので、説明を理解しやすくする工夫など、そのための対応が必要になってくることと思います。今回の回答においても、説明事項が多く、「一部の説

明を読み飛ばしてしまった」「聞き流してしまった」「初期契約解除制度（確認措置）を知らない」が半数から7割程度など、まだ課題が多いことがうかがえます。分かりやすい契約内容と画面構成、オプション表示など、マイページの充実が必要かと思いますので、事業者の今後の対応に期待します。

以上でございます。

【平野主査】 ありがとうございました。

それでは、お手が挙がっております吉永委員、御発言よろしく願いいたします。

【吉永委員】 吉永です。よろしく願いいたします。議題2の御報告を伺っていて、まず一つは、フィルタリングの有効化の数字が大きく悪かったので、何かもしここが特に徹底されない理由があるのであれば、気になったということは伺っていて思いました。

議題2だけではなくて、先ほどの議題1の一次報告書と関係して、感想めいたことなんですけれども、まず、議題1の一次報告書については、従来の議論をまとめていただいたものと理解しておりますので、内容に関しては先ほど主査から御一任という話がありましたけれども、了解しております。

一次報告書でも出てきたことなんですけれども、もうちょっと説明義務を徹底して、それによって契約の内容なども確保していこうというのは、私がやっている民法では伝統的な考え方だとは思いますが、少し限界なのかなということを改めて感じたという感想を持っております。

今回の議題2で言いますと、先ほど既に木村たま代委員からのコメントにもありましたけれども、やはり説明の不足をどうしても徹底できないというところは見受けられますし、項目数も増えている中、事業者さん側でもなかなか徹底するのが難しくなっているのかなという印象を受けました。

また、一面ではよい数字と言ったらいいいんでしょうか、説明ができていない割合が低い数字もあったわけなんですけれども、そういうものが出ていてもトラブルが劇的に減っているわけではないとなると、説明以外のところで制度や規制の充実が課題になっているのかなと思います。議題1の一次報告書でもそうした方向が示されていることは適切だと感じました。

以上です。

【平野主査】 ありがとうございます。私事ですが、先日妻が、配偶者が機種変更することによってショップに付き合っただけで、重要事項が動画になっていまして、小さな

端末で、十数分かかるのでよろしくと言って、担当者は席から離れてほかの仕事を、これは効率的だなと。初めはフィルタリングのことがざっと流れてきて、うちは未成年の子はいないんだけどもということもありましたが、デフォルトに入っていれば漏れはないかなと思った次第です。御意見ありがとうございました。

それでは、次は木村嘉子委員ですね。御意見よろしくをお願いします。

【木村（嘉）委員】 木村嘉子です。御説明ありがとうございました。MNO、MVNOサービスの覆面調査の結果とアンケート結果について、結論と各論の意見も述べたいと思います。

覆面調査を行う方々はそもそもリテラシーが高いと思いますので、実際に項目ごとの説明があったかなかったかをきちんと認識しておられます。調査結果として信憑性は高いと思いました。しかし、消費生活相談現場にはそうでない方からの御相談が多いため、説明があったか否かもよく覚えていない、契約書を交付されていても、契約書などももらっていませんと、よく聞くと、申込みの内容という用紙ならあるという状況です。

先ほどと同じお話になりますが、説明はしているけれども取り残される人のための救済措置も真剣に検討する時期に来ていると思います。そのためには、電気通信事業者各社の御協力が必要と思っていますので、検討をよろしくお願いいたします。

それと、細かい点についてですけれども、店頭で不要なオプションを勧められる原因の一つとしては、端末ではなくオプションで売上げを立てるという実態を感じました。先ほどの吉岡委員の意見のとおり、オプションもサマリーペーパーに組み込むなどが必要だと思いました。

それから2点目、フィルタリングに関しては、未成年者に対してのフィルタリングは携帯電話会社の義務とされていますけれども、未成年者自身が契約者の場合、未成年者が勝手に外すというケースもありますので、やはりフィルタリングの説明と同時に、契約時に利用者の確認は、有意義だと感じました。

3点目ですけれども、アンケート結果で、問合せをしなかったという結果を重く見るべきと思いました。実際にはAIチャットで無限ループに陥ったり、選択肢を選んでも次に進めないという実態がありますので、それで諦めているとか、忘れてしまったというものが入っているのではないかと思います。電話窓口があって簡単に問合せができれば、問合せをする割合も増えるのではないかなと思いました。

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。リテラ

シーの高い人には問題ないけれどもという、No one left behindというところは非常に御指摘のように重要だと思います。

次にお手が挙がっているのは吉岡委員ですね。よろしくお願いいたします。

【吉岡委員】 説明どうもありがとうございました。私は意見というよりは感想なんですけれども、最初の覆面調査のところで説明を受けた、9の手続終了までのおおよその時間ですが、時間がすごく短いという印象があります。相談を受けていると、3時間も4時間もかかって、疲れちゃって最後分からなかったというような申出がすごく多いので、こんなに短い時間で終わるんだろうかということが単純に疑問に思いました。

それから、アンケートのほうですけれども、アンケートの分量が多いので難しい部分もあるのかなとは思ったんですが、70代以上の高齢者の割合が少ないかなという感じがしています。トラブルとして起きているのはやはり高齢者の割合が多いと思うので、高齢者の割合を平均的にするとか、そういうものが今後はあってもいいのかなと思いました。

以上です。

【平野主査】 ありがとうございました。確かに説明時間は、読み飛ばすとか、いろいろあるのかなという気がいたします。

次は森委員、よろしくお願いいたします。

【森委員】 ありがとうございます。大変有意義な調査をしていただいたと思います。

私からは1点だけなんですけれども、既にここまでの先生方の御指摘でかなり出ているところではあると思うんですが、説明はできているが問題発生は変わらないという構図にだんだんなっているのではないかと考えています。典型的にはオプションのように、どうしても忘れてしまうということがそうだと思うんですけれども、説明の限界ということをや

はり考えるべきタイミングに来ていると思います。

それはいろいろな事情がありますが、例えばサービスの複雑さとか、契約の複雑さと認知能力とか、ついていけない、そこにオプションのような、そもそも意図していないものまで入ってくると、形式的には契約は有効に成立しているんですけれども、本人は認識していないといいますか、一時的にしか認識しない。契約という言葉とか、社会的事実から導かれるような、しっかりした意図を持って形成されていない状況になりつつあるのではないかと思います。

説明の飽和みたいなことをどう扱うか、法律的にどうなのか分からないんですけれども、やはり一番は、言ってみれば複雑な技術的要素が契約内容に入ってくる電気通信サービス

という場面でそれは起こっていますけれども、多分社会全体においてそういう傾向があるからで、説明の限界を前提にいろいろな政策を考えなければいけないということが出てきているのではないかと考えています。それはパッケージの問題であつたりとか、販路制限であつたりとか、あるいはオプション契約の中身の制約みたいなことになると思いますけれども、そのような説明に依拠できない状況を前提にして、これからどうしていくかということを考えていかなければいけないような気がいたしました。

以上です。

【平野主査】 ありがとうございます。構造上の原因というか、事業者としては、ARPUと今は言わないのかな、ワンユニットごとの売上げを上げたいというところから、どうしてもオプション、だけれども、説明の限界があるということだと思います。御指摘のとおりだと思います。

黒坂委員、よろしくお願いします。

【黒坂主査代理】 まず、貴重な調査をありがとうございます。これは本当に重要な調査だと思っております、申し上げたいことは実はもうほぼそれに尽きるんですけれども、とても重要な調査であるので、さらに詳細の分析を行ってほしいというのが私からのコメントでございます。

何を言っているかということ、例えば4ページ目の年齢のところを見ても、我が国の人口ピラミッドと必ずしも形が相似ではないというところがあります。例えばウェブでの契約を見ると、50代が一番多いというのは第2次ベビーブーム世代、ベビーブーマーの辺りが今人口ピラミッドが一番立っているところではありますので、そこまでは何となく分かります。しかし、60、70、80代となっていくと下がっていく。今、日本の人口ピラミッドは60代、70代もかなりボリュームがあるはずですので、そのように考えると、やはり高齢者の方々が高齢化していく中で少しずつ尻込みをしているところがあるんだろうということが幾つか見えるかと思います。

当たり前のことですがけれども、こういったことがきちんと裏づけられて、ファクトないしはエビデンスとしてあるという状態は非常に重要だと思いますので、さらに分析を加えていただけないかなということがあります。

それをやるには母数が少ないのではないかと、例えばN=500で何ができるんだという御指摘はあるかと思いますが、社会調査法的な観点で言うと、ある程度しっかり設計されて調査されているものであれば、母数は500ぐらいあればそれなりにいろいろなこと

が見えてくるというところがあります。ですので、こういったことをぜひ、今回もう既に取られているデータを、場合によっては研究者、専門家と何らかの形で共有しながら分析を進めていただくということ、こういった営みを基礎とするということが、恐らくDXを検討するときに非常に重要だろうと。

すなわち、どうしても先入観で若い人のほうが得意だろう、高齢者の方は苦手だろうとか、いろいろなものが出てきてしまいますが、やはり新しいものを取り込んでいくときに、できるだけファクトを正確に見ることに手間をかけるということが丁寧な政策形成に必要だろうと思っております。今後も恐らくこういった調査を進めていただけると思いますので、そこへの期待も含めて、ぜひ詳細な分析を引き続きお願いできればと思っております。

以上です。

【平野主査】 ありがとうございました。お手が挙がっているのは牛房委員ですね。よろしくをお願いします。

【牛房委員】 どうも御説明ありがとうございます。私からは1点質問と、あともう1点はコメントということでお願いします。

質問についてですが、2つ目のアンケート調査の結果、MVNOサービスの実地調査に関して質問させていただければと思います。例えば、3枚目の料金プランや通信利用制限ですが、音声通話付とデータ専用でそれぞれ回答率に差があると思いました。特にデータ専用のほうの説明がなかった件数が多いということです。なぜ音声通話付とデータ専用の回答率に差が出たのかについて、もし分かれば、時間があるときに教えていただければと思います。

コメントに関しては3つ目のアンケート結果になります。こちらはそれぞれウェブで契約した方、ウェブ以外で契約された方ということでアンケートをされていて、比較されていると思います。今、表示していただいているものだと横軸のパーセンテージが60%でそろっているようですが、ほかのアンケート項目のグラフだと横軸がそろっていません。もし両方比較されるのであれば、例えばウェブでの契約の70%を最大の値にして、ウェブ以外での契約のところも、今表示していただいているスライドだと50%になっているようですので、70%にそろえて、見やすいように。左右のグラフの横軸の最大値の数字は、正確にそろえて比較されると良いと思います。

以上です。【平野主査】 ありがとうございました。確かにグラフというのは、実効速度計測表示で箱ひげ図と言ったり、この辺はやはりきちんとやらないと、見るほうの消費

者としては混乱、誤解を生むのではということだと思います。

最初のほうの御質問は、データ通信だけを売るところでちゃんと説明していないと。これについては事務局、何かお答えできるような感じでしょうか。どうでしょうか。

【久保田消費者契約適正化調整官】 事務局の久保田でございます。牛房委員、御質問ありがとうございます。

まず、音声通話付よりもデータ専用のほうが少し数値が悪くなりがちという傾向が出ているところに関してでございますけれども、実際のところ、正確な理由は今回の調査結果からは突き詰められていないところではございます。今後ローデータ等で特色などを分析しながら、考えられるところについて私どものほうでも一回抽出しまして、それを次回以降なりに生かせるように素材として活用していきたいと考えているところでございます。この場でしっかり御説明できず、大変申し訳ございません。

【牛房委員】 とんでもないです。ありがとうございます。

【平野主査】 ありがとうございます。ここは目立つので、レッドフラッグとは言いませんが、イエローフラッグぐらいかなということで、引き続き事務局殿としても御留意いただきたいということでございます。

今のところ、既に御発言いただいて、手は挙がっておりませんので。では、非常に活発な御意見ありがとうございます。いつもどおり非常にリッチな内容になったと思います。

本日の議事は以上となります。