

情報通信審議会 電気通信事業政策部会（第91回）議事録

1 日時 令和8年6月30日（火）11:00～11:56

2 場所 Web 会議による開催

3 出席者

（1）委員（敬称略）

岡田 羊祐（部会長）、大橋 弘（部会長代理）、浅川 秀之、
荒牧 知子、石井 夏生利、江崎 浩、高橋 利枝（以上7名）

（2）専門委員（敬称略）

相田 仁、平野 晋（以上2名）

（3）総務省

＜総合通信基盤局＞

湯本 博信（総合通信基盤局長）、飯倉 主税（総務課長）

・電気通信事業部

吉田 恭子（電気通信事業部長）、井上 淳（事業政策課長）、
飯嶋 威夫（料金サービス課長）、
内藤 頼孝（料金サービス課消費者契約適正化推進室長）

（4）事務局

金子 創（情報流通行政局情報通信政策課総合通信管理室長）

4 議 題

議決案件

①「ネットワーク環境の変化を踏まえた接続政策等の在り方」について

【令和7年10月21日付け諮問第1244号】

②「消費者保護ルールの更なる適正化とDX時代への対応の在り方」について

【令和7年10月21日付け諮問第1245号】

開 会

○岡田部会長 それでは、ただいまから情報通信審議会第 91 回電気推進事業政策部会を開催いたします。

本日はウェブ会議にて会議を開催しており、現在、委員 8 名中 6 名が出席し、定足数を満たしております。

それでは、お手元の議事次第に従いまして、議事を進めてまいります。本日の議題は、議決案件 2 件です。

議決案件

「ネットワーク環境の変化を踏まえた接続政策等の在り方」について

【令和 7 年 10 月 21 日付け諮問第 1244 号】

○岡田部会長 令和 7 年 10 月 21 日付け諮問第 1244 号「ネットワーク環境の変化を踏まえた接続政策等の在り方」について、審議いたします。

それでは、接続政策委員会の相田主査から御説明をお願いいたします。

○相田主査 接続政策委員会の主査を務めております相田です。

それでは、諮問第 1244 号「ネットワーク環境の変化を踏まえた接続政策等の在り方」について、接続政策委員会における調査の結果を御報告いたします。

本件は、令和 7 年 10 月に開催されました第 84 回電気通信事業政策部会の中で、接続政策委員会において調査検討を進めることとされていたものです。同月以降、接続政策委員会を計 10 回開催し、事業者ヒアリングや論点整理に係る議論等を積み重ねてまいりました。また、本件諮問のうち、主として接続料の算定方法等を含む現在の市場環境の変化を踏まえた競争ルールの在り方につきましては、委員会の下に「接続料の算定等に関するワーキンググループ」を設置、本年 4 月 14 日までに計 7 回の会合を開催し、集中的に検討を実施いたしました。これらを踏まえ、お手元の資料 91－1－1 のとおり、「ネットワーク環境の変化を踏まえた接続政策等の在り方」の第一次報告書を取りまとめました。

それでは、本報告書の構成について御説明させていただきます。資料 91－1－1 の表

紙の次のページ、下に1と書かれているページを御覧いただければと思います。

まず、「はじめに」として検討の経緯等を説明した後、諮問内容を踏まえて、大きく3つの章に分けております。第1章が「IP化やメタル縮退を踏まえた音声伝送役務に係る接続ルールの在り方」、第2章が「仮想化・クラウド化の進展を踏まえたネットワーク開放ルールの在り方」、そして第3章が「現在の市場環境の変化を踏まえた競争ルールの在り方」ということで、それぞれの章におきまして、各論点について取組の方向性等をまとめる形としております。

これら各論点の内容を含む報告書の詳細につきましては、委員会の事務局である総務省から御説明いただけるとのことですので、よろしくお願いいたします。

○飯嶋料金サービス課長 事務局の料金サービス課長の飯嶋でございます。資料 91-1-2に基づきまして、第一次報告書について御説明申し上げます。

1 ページを御覧ください。ただいま相田主査からございましたとおり、昨年10月、電気通信事業政策部会に諮問させていただいた際、こちらにある3つの検討課題について答申をお願いした事項としてお示したところです。今般、第一次報告書におきましては、このうち1つ目の柱、IP化やメタル縮退を踏まえた音声伝送役務に係る接続ルールの在り方、具体的には音声接続料に係るビル&キープ方式の原則化の検討や、接続料算定における長期増分費用(LRIC)方式の適用見直しなどを中心に御議論いただいたところです。また、3番目の現在の市場環境の変化を踏まえた競争ルールの在り方についてはワーキンググループを設置いただき、加入光ファイバ接続料の算定方法や光サービス卸の検証、モバイルスタックテストといった技術的、専門的な事項について集中的に御検討いただいたところです。

3 ページを御覧ください。1つ目の柱、音声伝送役務に係る接続料の在り方に関して、1点目の論点である音声接続料に係るビル&キープ方式の原則化の検討です。現状の課題の1つ目に記載のとおり、固定電話網のIP網への移行完了や音声トラヒックの減少傾向などを踏まえると、音声伝送役務に係る既存の接続ルールを抜本的に見直すことにより、事業者・行政双方における規制対応コストの最小化を図ることが望ましいとして、ビル&キープ方式の原則化について御検討いただいたところです。

委員会における議論を踏まえて、今後の進め方を取りまとめていただきましたのが、4ページとなります。今後の進め方の取りまとめに当たり、考えられる政策オプションの比較を行っております。まず5ページを御覧いただければと思います。

上段に記載しておりますとおり、現行制度を維持した場合、接続料単価の統一化を図った場合、ビル&キープ方式を導入した場合といった、考えられる政策オプションに関して、左側にあるように、制度運用に係るコスト負担の軽減、事業者間協議に係るコスト負担の軽減、また、柔軟な事業環境の実現、トラヒック・ポンピングのおそれへの対応といった各要素について検討した結果として、右から2番目にあります、構造的に片務的な呼を除くビル&キープ方式の適用が望ましいと整理したところです。

4 ページ目に戻りまして、今後の進め方についてです。上から4つ目のパラグラフですが、比較した結果を踏まえ、今後はビル&キープ方式の原則化を進めることを前提として、その実現に向けた課題について検討を進めることが適当とされたところです。具体的な課題としては5点挙げられております。まず1点目、構造的に片務的となる呼の扱いです。代表的なものとしては着信課金や国際通話がありますが、これらをビル&キープ方式の対象とした場合、ネットワークの利用とコスト負担の公平性が担保できないという課題があります。このため、構造的に片務的となる呼につきましては、ビル&キープ方式の対象とするのではなく、精算方法の簡素化を行うことが適当とされております。この簡素な精算方法につきまして、例えば、トラヒックによらない定額方式やレベニューシェア方式といった提案がなされているところでして、今後、全事業者で統一的な方法について引き続き検討していくことが必要とされております。

2点目、円滑な移行の促進につきましては、ビル&キープ方式の原則化までに一定の移行期間を設け、十分な周知を行うとともに、必要に応じた激変緩和措置を実施することで、事業者のビル&キープ方式への円滑な移行を促進することが適当であるとされております。

3点目、この原則化の適用時期につきましては、全事業者一律に、遅くとも2031年度に係る接続料からビル&キープ方式の適用を原則化することを目途とし、移行期間のことも考慮しながら、今後さらに検討を行うことが適当とされております。

4点目、その検討の進め方につきましては、接続政策委員会における検討に加え、運用面の具体化に当たりましては、必要に応じて総務省も関与する形で事業者間の協議の場を設けて検討を進めることが適当とされております。

最後、5点目、法制面の措置に向けた検討につきましては、ビル&キープ方式の原則化に当たっては、指定事業者のみならず、非指定事業者を含め、全ての事業者に一律に適用されることが必要となることから、電気通信事業法の目的を踏まえ、ビル&キープ

方式の原則化に必要な法制面の措置に向けた検討を行うことが適当であるとされたところです。

この今後の進め方につきましては、多くの事業者から賛同が得られたところでして、今後残された課題について検討を進めてまいります。

では、6 ページを御覧ください。音声伝送役務に係る接続ルールの在り方に関して、2 つ目の論点、メタル IP 電話に係る接続ルールの在り方、具体的には、接続料算定における LRIC 方式の適用の見直しについてです。

現状と課題の1点目について、令和6（2024）年12月にPSTNからIP網への移行が完了し、メタル回線設備は2035年頃に維持限界を迎えるなど、メタルIP電話に係るネットワーク環境は大きく変化しております。これを踏まえまして4パラ目の後段、令和7（2025）年の情報通信審議会答申におきまして、メタル回線設備は2035年頃に縮退見込みであり、LRIC方式を接続料算定に用いることの前提が実態と乖離しつつあることなども考慮し、メタル固定電話の接続ルールの在り方について検討することが適当とされたところです。

これを踏まえ、今般、接続政策委員会で御議論いただき、こちらについても今後の進め方を整理いただいたところです。

7 ページを御覧ください。LRIC方式の適用廃止の今後の進め方ですが、LRIC方式の前提は実態と乖離しつつあり、既にベンチマークとして機能せず、役割を終えているという意見もあった一方、LRIC方式を廃止した場合には、接続料の原価算定においてメタル収容装置等の提供における非効率性の排除の見通しが明らかでないといった懸念も示されたところです。しかしながら、音声接続料についてビル&キープ方式の原則化を進めることとした場合には、事業者間において接続料を相互に支払うことが原則としてなくなることから、これらの懸念についても解消されと考えられるため、ビル&キープ方式の原則化に合わせて接続料算定におけるLRIC方式の適用は廃止することが適当とされたところです。

ビル&キープ方式の原則を適用するまでの移行期間における音声接続料の算定方法については、3つの案が挙げられております。①移行期間における継続性・安定性を重視し、引き続きLRIC方式を適用する。②LRIC方式の前提が実態と乖離しつつあることを重視し、速やかに実績原価方式に移行する。③ビル&キープ方式の原則化への円滑な移行を重視し、グライドパスを設ける等の方法により移行期間を通じて段階的に接続料を

引き下げていく。これらの対応案が考えられるところ、移行期間の在り方の検討と併せて、今後関係事業者に意見を聞きつつ検討することが適当とされたところです。なお、仮に①の移行期間において引き続き LRIC 方式を適用する場合においても、時限的な措置となることから、LRIC モデルの更なる見直しなどは行わないことが適当とされております。

そして3番目、接続料について事業者間の協議が調わない場合には、総務大臣の裁定を申請することができるという規定が電気通信事業法にあります。この裁定があった場合の方針について総務省で公表しておりますが、この3項の中で、事業者から接続料の原価算定のための有効なデータの提供がない場合には LRIC モデルを用いるということが規定されております。LRIC 方式の適用を廃止した場合、LRIC 方式に代わる手法としてどうすべきかというところが論点となってまいります。

音声接続料についてビル&キープ方式を原則化した場合、裁定の対象となりますのは基本的にデータ接続料と考えられますが、具体的にどのようなケースが想定されるのかについて、まず整理することが適当とされております。その上で、例えばとして、固定系非指定電気通信事業者が提供する加入光ファイバを他事業者が接続等により利用する場合については、第一種指定電気通信設備に係る認可接続約款に定める接続料をベンチマークとするなど、LRIC 方式に代わるベンチマークについて検討することが適当とされております。

こちらの今後の進め方についても、多くの事業者から賛同を得られましたので、移行期間における音声接続料の算定方法など残された課題について検討を進めてまいります。

続きまして、8ページを御覧ください。音声伝送役務に係る接続ルールの在り方に係る3つ目の論点、メタル縮退を踏まえた電柱等・土木設備に係る費用配賦の在り方についてです。

メタル回線と光回線で共用している電柱等・土木設備に係る費用の扱いについては、平成25(2013)年のメタル研報告書を踏まえて、ケーブル長比から契約者数比へ配賦基準を見直したところです。昨年9月、NTT 東西からメタル縮退計画が公表されたことを踏まえ、今後メタル回線契約者数の大幅な減少が想定されることから、この費用配賦の在り方について検討を行ったものとなります。

事業者からのヒアリングの中で、まず NTT 東西からメタル縮退計画の具体的な計画や数値などについてヒアリングし、その実際の数字に基づいて議論をしていく必要がある

という意見が多くありましたことを踏まえ、フォローアップ項目を設定しております。NTT 東西から情報の開示を求める項目と、それを踏まえて各事業者の意見を聞きながら検討すべき項目についてフォローアップを行うとしておりますが、NTT 東西から開示を求める項目につきましてはメタル縮退計画の進捗状況を踏まえながら情報開示が行われていく形になりますので、各項目に対する検討時期についても併せて取りまとめております。それが「フォローアップ項目」の下の3つの黒丸です。

まず、最初のステップとして、メタルのみ・光のみ・双方利用の電柱・管路の状況について、令和8（2026）年内目途で NTT 東西から説明を受け、設備の利用実態に着目した費用配賦の見直しの必要性について検討することが適当とされております。

次のステップとして、令和10（2028）年度頃から公表される予定のエリア単位での段階的なサービス移行計画に基づく情報や、それに基づき策定される予定のメタル設備の撤去計画、これらの情報を踏まえて NTT 東西から加入光ファイバ接続料への影響等も聴取した上で、例えば、費用配賦の見直しや、激変緩和措置の内容などについて今後順次検討することが適当としております。

さらに3つ目として、メタルサービス終了後も一定のメタル関連費用が残り得るという指摘があります。それに当たってメタル回線設備の売却益も充てることが考えられるのではないかとこの指摘もありますが、これらについては実際のサービス移行やメタル設備の撤去が一定程度進捗し、具体的な費用や金額の規模感などが明らかになった時点で改めて検討することが適当とされております。

本件につきましては、メタル縮退計画の進捗を踏まえ、段階的にステップを踏みながら、中長期的に議論していくこととしております。以上が1つ目の柱、音声伝送役務に係る接続ルールの在り方についての取りまとめです。

続きまして9ページ、2つ目の柱です。仮想化・クラウド化の進展を踏まえたネットワーク開放ルールの在り方について、御説明申し上げます。

まず、論点の1つ目、コア機能の外部事業者による SaaS 提供に対応したネットワーク開放ルールの在り方です。こちらは、諮問したときの問題意識を、現状の課題として記載しております。

仮想化・クラウド化の進展に伴い、通信機器ベンダーやクラウド事業者等の電気通信事業者ではない第三者が SaaS で提供するコア機能を電気通信事業者が利用することで、将来的には物理的な接続点が存在しない形で他社設備を利用するような形態が進展する

とともに、第三者によるコア機能の SaaS 提供に電気通信事業者が依存せざるを得ない状況が想定されるということで、今後の将来的な接続制度の在り方について御検討をお願いしたものです。

第一次報告書においては、まず議論のキックオフとして、諸外国の状況等を調査した結果を御報告しております。調査結果の概要は下のとおりですが、まず進展状況においてはネットワークの仮想化・クラウド化の進展状況として2つの形態があるという形で整理しております。1つがソフトウェア提供型で、クラウド事業者の提供する基盤等の上に通信設備ベンダーが提供する 5G のコアソフト製品を電気通信事業者自身が自分で運用するパターン。そして2つ目がサービス提供型で、第三者が提供する 5G コアをクラウドマネージドサービスで電気通信事業者が利用するパターン。この場合には 5G コアの運用自体を第三者が行う形となります。

諮問時の問題意識として考えていたのは、この2番目、サービス提供型ですが、こちらについてはまだ公衆網でこういった形が広がっている状況にはないというところで、現段階では①ソフトウェア提供型が少しずつ出てきている状況です。

このような状況ですが、EU やイギリスにおきましては将来的な環境の変化も踏まえて制度整備に向けた検討が行われていることが確認できましたので、そちらも併せて報告しております。例えば、EU においては、欧州電子通信規制者機関（BEREC）において、2024 年 10 月のレポートの中で、電気通信役務とクラウドなどの融合が進む中、異なる事業者間の相互運用性確保のための API 開放の重要性等が指摘されたところです。いずれにおきましても具体的な制度整備までには至っていない段階ですので、総務省において引き続き諸外国の規制の動向について把握に努めることが適当とされております。

続きまして、10 ページを御覧ください。仮想化・クラウド化の2つ目の論点、5G（SA 方式）のスライシング提供に対応したネットワーク開放ルールの在り方です。

現状と課題にあるように、5G（SA 方式）におけるネットワークの機能開放につきましては、①L3 接続相当、②L2 接続相当、③ライト VMNO、④フル VMNO の4形態について事業者間協議が行われております。MVNO においてもスライシングが使えるようになるのは、このライト VMNO、フル VMNO ですけれども、こちらについてはまだ事業者間協議がそれほど進んでいない状況です。一方で L2 接続相当については既に MN0 において 5G（SA 方式）の提供が開始されていることから、機能開放が可能な限り速やかに実現される必要があるということを踏まえて、事業者間協議の状況を踏まえ、ネットワーク開放ルール

の在り方について検討をいただいたところです。

取組の方向性ですが、フル MVNO 方式の L2 接続相当及び MVNO における負担軽減が期待できる別の方式について、MVNO ガイドラインにおける判断基準を踏まえ、事業者間協議の更なる促進を図る観点から、「開放を促進すべき機能」に位置付けることが適当とされております。総務省においては、ガイドライン改定案について意見公募を行うとともに、引き続き機能開放の時期や協議の状況について MNO から四半期ごとの報告を求めることが適当とされております。

また、スライシングが実現した場合、現状、データ接続料についてはベストエフォートで、10Mbps 当たり幾らといった帯域ベースの料金設定になっていますが、超高速、多数接続、超低遅延といったスライスの設定が可能となる際のデータ接続料の在り方についても、今後具体化に向けて検討することが適当とされたところです。

また、物理カードではなく eSIM のみが利用可能な端末が増加していることも踏まえ、MNO と MVNO のイコールフッティングの観点から、eSIM 転送機能について、MNO のグループ MVNO のみならず、希望する MVNO が利用可能となることが望ましいという意見がありました。MNO においては MVNO の要望を踏まえ、具体的に必要な対応等を検討するとともに、総務省においては、その協議の状況について四半期ごとの報告を求めることが適当とされております。以上が、仮想化・クラウド化を踏まえたネットワーク開放ルールの在り方についての取りまとめ内容です。

11 ページを御覧ください。3 つ目の検討課題、現在の市場環境の変化を踏まえた競争ルールの在り方です。こちらについては、ワーキンググループで多岐にわたる専門的、技術的な事項において御検討いただいたところです。全てについては時間の関係で割愛させていただきますが、例えば加入光ファイバ接続の算定方法につきましては、令和 8 年度以降の加入光ファイバ接続の算定方法について、昨今の物価の上昇や金利の上昇により乖離額が大きく発生していることを踏まえ、乖離額調整の影響等を考慮して 5 年を算定期間とした将来原価方式により算定を行うことが適当であるとか、予測と実績の乖離を縮小するために企業物価指数の変動を反映したり、リスクフリーレート of 予測に直近データを加味したりすることが適当と整理されたところです。また 5 年という長期となるので、3 年目以降に乖離が大きく出ることも想定されることから、NTT 東西においては 3 年目、4 年目において接続料水準の見通しを開示することが適当とされています。この対処方針に基づき、NTT 東西においては今年の 1 月に接続約款の変更認可申請を行

い、情報通信行政・郵政行政審議会で御審議いただき、3月に認可したところです。

私からの説明は以上となります。よろしくお願いいたします。

○岡田部会長 ありがとうございました。

それでは、ただいまの御説明について御意見、御質問等がございましたら、チャット機能にてお申し出ください。なお、事前に委員の皆様にお送りしている資料 91-1-3 につきましては、構成員限りの部分に事業者の経営上の秘密に関する事項が含まれておりますので、御発言の際には御配慮をお願いいたします。それでは、お願いいたします。

何か御質問、御意見などございませんでしょうか。非常に多岐にわたる論点が含まれておりましたし、接続政策委員会で合計 10 回、ワーキンググループで 7 回と、大変、多数回にわたって詳細に御検討いただいた結果の御報告ということで、非常に充実した報告書かなと拝見しております。

それでは、特に御意見、御質問がないようですので、現在定足数も満たしておりますので、ただいまの御説明を了承し、資料 91-1-1、「ネットワーク環境の変化を踏まえた接続政策等の在り方」一次報告書を当部会の一次答申案とし、一次答申案について広く国民の皆様から御意見を募集することとしたいと思います。いかがでしょうか。御異議がある場合は、チャット機能でお申し出ください。

（「異議なし」の声あり）

○岡田部会長 ありがとうございます。御異議ないようですので、ただいまの案について意見募集することとし、意見募集の期間や手続については事務局に一任したいと思います。

「消費者保護ルールの更なる適正化とDX時代への対応の在り方」について

【令和 7 年 10 月 21 日付け諮問第 1245 号】

○岡田部会長 続きまして、令和 7 年 10 月 21 日付け諮問第 1245 号、「消費者保護ルールの更なる適正化と DX 時代への対応の在り方」について審議いたします。

それでは、消費者保護政策委員会の平野主査から御説明をお願いいたします。

○平野主査 ただいま御紹介にあずかりました、消費者保護政策委員会主査の平野でございます。諮問第 1245 号、「消費者保護ルールの更なる適正化と DX 時代への対応の在り方」について、消費者保護政策委員会における検討結果を御報告させていただきます。

電気通信分野における消費者からの苦情相談件数は、この10年で見れば2割強減少してはおりますが、ここ数年は年間7万件程度の水準で高止まっている状況にあります。そうした中で、技術革新に伴う新たなサービスの登場やスマートフォン等の高度な情報通信端末の登場に伴うサービスの利用態様の変化を背景に、事業者と、それを利用する消費者との間の情報の格差が拡大している状況にあると思います。今後、社会全体のDXの進展に伴う市場環境の変化により、新たなトラブルが生じることも想定されます。

消費者を取り巻く市場環境が変化を続ける中で、変化に対して迅速かつ柔軟に対応し、消費者が電気通信サービスを安心・安全かつ便利に利用していくことができる持続的な環境を整備していく必要があることから、トラブルの実態や、今後予想されるDXの進展等の影響を踏まえた上で、消費者保護ルール of 不断の検討・見直しを行うとともに、整備された消費者保護ルールの遵守を確保するために必要な措置について検討することで、消費者保護ルールのさらなる適正化を追求していくことが求められると認識しております。

こうした観点に基づき、消費者保護政策委員会では、(1) 消費者への説明の充実の在り方、(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、(4) DXの進展を踏まえた消費者保護ルールの在り方、(5) その他必要と考えられる事項、制度の再検討の5つのトピックについて論点整理を行った結果を、資料91-2-1のとおり、一次報告書として取りまとめました。

この一次報告書の構成について説明させていただきます。資料91-2-1の表紙をめくっていただいて、目次を御覧ください。まず、「序章」として、このたびの検討の全体的な背景・経緯を記載しております。その上で、トピックごとに節を設けて、現状と課題、事業者からの報告やヒアリングの結果、委員等からの主な意見を整理し、委員会としての状況認識及び今後の検討の方向性という観点から論点整理を行っております。今回の論点整理を踏まえ、総務省や事業者が必要な措置を速やかに講じることができるよう、消費者保護政策委員会において、具体的な制度等の在り方について検討を進めてまいります。

本報告書の内容の詳細につきましては、消費者保護政策委員会の事務局から御説明をよろしくお願いいたします。

○内藤消費者契約適正化推進室長 平野主査、御説明ありがとうございました。

事務局の消費者契約適正化推進室長の内藤と申します。それでは、「消費者保護ルー

ルの更なる適正化と DX 時代への対応の在り方」について、概要の資料 91-2-2 に基づいて御説明をさせていただきます。

1 ページ目、昨年 10 月に諮問させていただいた内容を踏まえ、新たに消費者保護に関して議論をする委員会を部会の下に設け、そこで議論を積み重ねてきたところでして、平野主査以下、部会の委員からも、浅川委員にもお入りいただき、議論をしてきたところです。

2 ページ目です。先ほど、平野主査から諮問の背景・経緯等について御説明いただいたので、詳細は割愛させていただきますが、左下の諮問項目 5 点について検討することとしまして、スケジュールとして、この夏に、本日の一次報告書を踏まえた最終的な一部答申を、来年夏に最終答申をいただくことを目的として、議論を進めているところです。

3 ページ目。こちらは各諮問項目についての背景的な概要になりますけれども、この後、個別のトピックのところで説明させていただきます。

4 ページ目。具体的な検討のスケジュールですが、これまで計 8 回、委員会で議論をしてきており、本日の一次報告書という形で取りまとめをさせていただいているところです。今後、一部答申をまとめまして、引き続き委員会で議論をしていくこととなりますが、具体的な法的な枠組みの在り方、法令で対応するのか、あるいは総務省や業界団体のガイドライン的なもので対応するのかといった具体的な対応の在り方も含めて、詳細を詰めていくところを今後議論させていただければと考えてございます。

それでは、各諮問項目について御説明させていただければと思います。

6 ページ目、トピック（1）消費者への説明の充実の在り方ですが、冒頭に平野主査からも御説明いただきましたとおり、様々なサービスの高度化、多様化が進んでいるところでして、それに伴うトラブルが今後想定されるところと、現状でもオプションを含めてトラブルの事例を我々も把握しておりますので、こうした現状の苦情相談のデータを踏まえながら何をしていくべきなのかというところで、オプションのほか、契約時だけではなく解約に至るまで消費者への必要な説明をしっかりとっていくところが必要なのではないかというところが議論の中心となっております。

7 ページ目です。今回、各事業者からのプレゼンテーションや委員会の委員の先生方からのコメントも踏まえ、全体として状況認識として概要的にまとめ、それを踏まえた検討の方向性というところで、トピックごとに資料を構成しております。

トピック（１）につきまして、全体的な状況認識として簡略に申し上げると、事業者からのヒアリングで、各者ともしっかりやられていることを認識したところですが、一方で現状として苦情相談のデータを見ると、なかなか意に沿わないプランを紹介されてしまったとか、そういった苦情も散見されるところです。解約に伴うトラブルも苦情相談の中で見受けられるところでした、具体的に今後どうやって取り組んでいく必要があるのかというところで、通信サービスだけではなく、一体的に契約されるオプションですとか端末などの扱いを含めて、今後の検討の方向性をこの次のスライドに書かせていただいております。

具体的には４点挙げております。１点目が中核的な話になりますけれども、説明義務のスクープの見直しです。現状、電気通信事業法で通信サービスについて説明義務が課されておりますが、その周辺にあるオプションや端末についての説明にどのように対応していくのかというところで、①の下に３点挙げております。１つ目のビュレットがオプションの話で、オプションについても実際、通信契約とのセットプランになっているものから代理店独自オプションとなっているものまで多様な形で提供されていますので、そうした実態を捉まえてしっかりと説明するということ、今後どこまでの説明が必要なのかというところの具体的なチューニングを図っていくということ、まとめているところです。

３つ目のビュレットは端末の話になりまして、端末購入サポートプログラムといったような、端末をお安く利用、購入できるプランがありますが、その利用条件を含めて利用者がなかなか理解しないまま契約をしてしまっている実態が見受けられるのではないかと、どこまでの説明が必要なのかを今後具体的に詰めていくという検討を引き続きさせていただくところです。

２つ目のビュレットは時系列的な話でして、繰り返しになりますけれども、現状、説明義務は契約時のみに課されていますが、契約後、解約に至るまで利用者側が必要な説明をしっかりと受けられるような環境を整備していく必要があるということです。

②については、事業者も可能な限りしっかりと説明しているところではありますが、そのポイントが何なのかというところを利用者がなかなかつかみ損ねている部分もあるのではないかと、契約内容の核となる部分をサマリーの形でまとめるといったことが必要なのではないかという御指摘を多くの委員の先生方から受けておりまして、今後、具体的にどういった記載項目をサマリーとして抽出していくのかというところ

ろで、海外の事例等も踏まえながら具体化を図っていくというところです。こちらはまず業界団体の自主的な取組というところで進めていただくのがよろしいのではないかと、いうところでまとめさせていただいております。

続いて③ですが、こちらは契約者、利用者本人の手続というところではないですが、契約者がお亡くなり等した場合に、残された御家族の方々が解約手続をスムーズにできるようにする必要があるというところで、昨今そうした類型の相談が多く寄せられているところも踏まえまして、まずは事業者のほうで周知を積極的にしていただくというところなのかなと思いますけれども、ガイドラインでの対応も含めて具体的な対応を今後しっかりと図っていくことができればというところです。

最後、④になりますけれども、いくら説明を尽くしても、そもそものサービス、料金のプランが複雑過ぎると、なかなか説明を聞いただけでは分からない部分もあるというところですので、事業者におかれてもなるべく分かりやすい簡潔なプランを提供するといったような努力も必要ではないかということを書かせていただいているところでして、こちらでも事業者さんの自主的な取組というところです。

続きまして、トピック（2）にいかせていただければと思います。こちらはトピック（1）をベースにした上で、特に高齢者周りのトラブルが多くある実態を捉まえ、どういった措置が必要なのかというところです。具体的に、利用者のうち高齢者の割合と、苦情相談の中で見受けられる高齢者から寄せられるものの割合を比べると、有意に高齢者からの苦情相談の割合が高いのではないかと、やはりそこには何らかの措置が必要ではないかというところです。

12 ページです。そうした中で、各事業者、特に MNO については自主的な業界共通の基準を設け、高齢者対応にしっかり取り組まれている部分もありますが、一方で、更なる適正化を図れる部分もあるのではないかと認識です。その他、FTTH や MVNO について、現況では各社ごとの取組となっているところ、業界共通の基準といったものが必要なのではないかといったところを状況として認識しているところです。そうした中で何ができるのかというところで、次のページ以降のスライドに書かせていただいております。

こちらはトピック（1）からの再掲もございますので、後半を少し割愛させていただく形になりますけれども、まずは①高齢者対応の更なる適正化というところです。現状 MNO の取組をさらに適正化できる部分、例えば、高齢者との契約に際して、同席者の存

在、御家族への確認といったところを現在自主的に実施されていますが、そうした確認等の対象者は、同じような高齢者ではなく、内容をしっかり理解できる方なるべく同席させるようにしていただくとか、そうした方に連絡をしていただくといったような取組をより推奨していただくといったところですか、高齢者にはより丁寧な説明を行い、契約内容の理解を時間をかけて咀嚼して行っていただくといったような、更なる適正化があるのではないかとこのところ、今後、業界団体とさらに連携して具体化を図っていくことができればというものです。

②は、FTTHやMVNOについてもMNOのような形で業界共通の基準があると、利用者からしても指針として非常に分かりやすいのではないかとこのところ、それぞれの業界団体が主導する形で取組を進めていくというところ、書かせていただいております。

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

最後、⑤は高齢者とは関係ないところですが、電気通信事業法の消費者保護ルールについては、ほかの消費者保護ルールと同様ではありますが、法人については基本的には保護の対象には含まれていないというところがありまして、そうしたところについて、個人事業主や零細企業を含めて、一般的な保護から外していることが適切なのかといったところについて、制度の在り方、あとは現状の制度の運用も含めてどういったやり方があるのかというところを、こちらはこれまでになかなか議論ができていないところではありますので、今後更なる議論が必要ということで書かせていただいております。

続きまして、トピック（3）についてです。こちらは法令をどう守っていただくのかというところですが、ルールを整備した上で、それをどう守っていただくのかというところで、抑止力的な部分も含めてどういった枠組みがあるのかというところの議論をさせていただいたところです。

状況認識として、各事業者とも、販売代理店の管理監督を含めしっかり取り組まれている部分はありますが、より実効性を出すための取組としてどういったものがあり得るのかとか、もしかしたら足らざる部分があるのではないかとこのところ、状況認識として書かせていただいているところです。また、現場の販売スタッフのスキルを向上させるという、抑止力とは違う話になりますけれども、現在、一部の事業者においてスキルを事業者として保証する枠組みがなくなっているところ、業界共通で何か底上げをする必要があるのではないかとこのところ、書かせていただいているところです。

22 ページ目です。そうした中で、検討の方向性として、大きく3点挙げさせていただいておりますけれども、①は、特に行政として何ができるのかというところで、抑止的な措置というところで、執行強化に向けて、まず行政指導等をしっかりしていきましようというところと、あとは、悪質な事業者につきまして、何らか公表はできないかというところ。こちらはもちろん、いたずらに公表だけをするというわけにもいきませんので、一定の公正公平な基準をしっかりと設けた上で公表する必要があるだろうというところで、そういった基準を今後具体的に詰めていく必要があるというところ。

②は、電気通信事業者側で販売代理店をしっかりと管理、監督する責務があるところ、電気通信事業法におきましてもしっかりと指導等をしていくというところで指導等措置義務というものがありますが、そうしたものをより実効的に機能させるためにはどうすべきかというところで、行政としても電気通信事業者側でどういった対応を講じているのかを一定程度しっかりと把握する必要があるのではないかと考えています。現状の制度では、電気通信事業者のほうでしっかり取り組んでいただいた上で、重大なインシデントがあった場合には個別に総務省に報告というところではありますが、それ以外に各電気通信事業者としてどういったことを行っているのかという報告を、例えば総務省のほうで受けて状況を確認するといったようなところがあるのではないかとというところで書かせていただいているところです。

最後に③について、こちらは抑止力という話とは別になりますけれども、繰り返しますけれども、現場の販売スキルを向上させるために業界共通の何らかのスタンダード的なものをつくる必要があるのではないかと委員の方々からの御指摘も踏まえて、こちらは総務省のほうで具体的に調査研究といったところからまず検討を開始することができればというところで書かせていただいております。

続きまして、トピック（4）、DXの関係になります。DXといったものは利用者、事業者双方に非常に裨益するものでありますけれども、そうしたところで消費者トラブルが増えてはいけないというところで、どうバランスを取って正しく適切にDXを進めていくのかというところでして、手続のオンライン化、ペーパーレス化の観点から検討を進めてきたところです。

具体的に、状況認識の1つ目で記載のとおり、DXは原則推進すべきですが、トラブルにはしっかりと対処をしていく必要があるというところが肝でして、こちらの内容は検討の方向性のところを見ると分かりやすいかと思いますので、25 ページにいかせていた

できます。

今後想定される問題についてどう対応していく必要があるのかというところで、こちらでは具体的に5点を挙げさせていただいております。

①は、利用者のニーズに沿った形の契約内容を提案していく必要があるということで、現在、AI等を活用した、利用者により便利なプランの提案といったことも行われていますが、そうしたものが過度にブラックボックスのような形になることで、いわゆる適合性の原則が損なわれることがあってはならないということで、具体的にどういった対応が望ましいのかといったところを、今後具体化していく必要があるだろうといったところです。

②がペーパーレス化の話になりますけれども、現状、契約内容につきまして書面で交付することが原則になっておりまして、利用者の承諾があった場合に代替的に電子でということではございますけれども、契約内容を記載した書面、そうしたものを例えば紛失してしまったといったようなトラブルもあったりするようですので、そうしたところの防止という観点、また、もちろん事業者の業務効率の向上といった観点もありますが、そうした中で、どういった形で電子化の取組を進めていくのかというところです。具体的に、どういう場合に紙が必要になるかというところを踏まえながら、電子化をより一層推進していく、例えば、紙と電子とを対等に扱うような形で、その上で事業者が電子を選択する場合には、紙でも交付できますということをしっかり利用者にお伝えするとか、いろいろな枠組みがあるかと思っておりますけれども、そうした具体的な枠組みの在り方につきまして、今後電子化、ペーパーレス化を推進していくための制度の在り方をさらに詰めていくというところです。

③はオンライン契約の関係になりますが、いわゆるダークパターンの類型がこの分野でも散見されるところでして、消費者庁で行われている全体的な議論も踏まえながら、具体的にどういった類型があるのかというところを、まずはガイドラインのようなもので整備していこうというところです。

④は、最初の契約はオンラインでできるが、解約時にオンラインで手続きができず、電話や店舗への来店を求められたりというところで手続きに時間がかかってしまうという事例が散見されているところでした。利用者が望む場合には、やはり解約もオンラインで必ず完結できるようにすべきではないかというところで、もちろん何らかの確認が必要な場合、例外的な場合もあるかとは思いますが、原則論としてそういったところの

手続はしっかり確保すべきではないかということで、まずはガイドラインで速やかに対応していくべしというところが今回の報告書の内容になっています。

最後、⑤は苦情相談についてですが、昨今いわゆるチャットを利用した自動の対応といたものが普及している中で、利用者が実際にトラブルの解決に至らずに、たらい回しのような形のやり取りを繰り返してしまうというケースも発生している事例が見受けられるところでして、こうした中でどのような対応が適切なのかというところで、具体的にガイドラインで整備をしていくというところを考えているところです。

最後、トピック（5）になりますけれども、こちらにつきまして簡略に御説明させていただければと思います。制度の見直しということで、当初諮問させていただいた際には、具体的な内容はなかったところですが、その後、具体的に見直しが必要かもしれないという制度の一つとして、初期契約解除、いわゆるクーリングオフ的な制度につきまして、その在り方を少し見直す必要があるのではないかとということです。電気通信事業分野は特商法の適用除外となっており、この分野において、契約から8日以内のキャンセルを認める初期契約解除制度については、電気通信事業法の中で個別に整備されています。原則として、あくまで通信サービスがその対象になっておりますが、モバイルのサービスにつきましては、以前はSIMロックがかかっていたといった事情もあり、端末も含めて解約をしたいというニーズがありました。一方で、昨今SIMロックが原則禁止となり、そうした事情がなくなったというところと、あとモバイルのサービスにつきまして、端末のキャンセルを認めるための条件というか確認的な措置といたしまして、電波がつかないといったところとか、説明内容に問題があったといった法令遵守上の不備といったところが一定の条件として課されているところございまして、そうした条件が課されている実態と、SIMのみ契約が増えているという利用者の利用の実態とで少し乖離が生じている中で、制度のアップデートが必要なのではないかとというところで検討をさせていただいたところです。

検討の方向性として、31ページを御覧ください。①について、事業者側でそうしたキャンセルの制度を適切に運用している部分はある一方、利用者からしてみると、SIMのみ契約の利用者がかなり増えてきているという中で、そうした端末の解約が不要である方が、端末の解約をセットでできる一方で、一定の条件の適用を受ける確認措置の対象になっているといったところが、現行の利用者の利用実態を踏まえると少し過度な条件になっている部分があるのではないかと考えています。そうした端末の解約が不要であ

る方について、いわゆる通常のクーリングオフ的な制度、無条件で解約できるような制度にアップデートする必要があるのではないかというところです。

続いて②は据置型 Wi-Fi についてです。こちらは通信サービスと Wi-Fi の端末を一体的に契約しているようなサービスですが、こうした中で通信契約をキャンセルして、買取りの形になっている端末が手元に残ってしまった場合、その端末をほかの事業者での利用に転用したり、あるいは市場で転売したりといったところが、現状ではなかなか難しい状況にあります。そうした中で、こちらは現状では SIM ロック禁止となっている端末ではありませんけれども、SIM ロックの在り方も含めて、具体的に利用者視点でどういった救済があり得るのかというところを今後具体的にさらに検討していくものです。

③については、こちらはモバイルではなく固定系のサービスの話になりますが、固定系では、契約書面を受領してから 8 日間のキャンセル期間というものがありますが、実際の FTTH サービスの契約では、工事をして通信が開通するまでに 1 か月とか 2 か月といったケースも多く、そうした中で利用者が 8 日間の間に冷静に、その契約を果たして本当に締結すべきかといったところが判断できるのかというところとあります。具体的には、工事の日程も見えない中で本当に判断ができるのかというところとあります。もちろん各事業者において通信の開通前であれば 8 日間を超えても任意にキャンセルに応じるというところもあったりしますけれども、そうしたことも踏まえながら、現状の 8 日間の期間の適正性といったところを、いま一度検証してみるというところはあるのかなというところで、書かせていただいております。

最後、④は、電気通信の話とは離れる部分もありますが、電気通信サービスを契約した際、家電製品や電気等のサービスを一体的に契約することで割引特典が得られるような場合があります。そうした場合に、例えば電気通信サービスの契約をキャンセルをした後に、家電製品に対して適用されていた割引料金の返金を求められたりといったようなことがあったりすると、利用者に混乱が広がるというところもありますので、電気通信事業法のスコープ外の部分もありますが、事業者のほうでの自主的な対応といったところで、ガイドラインを通じて促していくことができればというところで書かせていただいているところです。

消費者保護政策委員会関係の説明を、一旦ここで終わらせていただきます。

○岡田部会長 ありがとうございました。

それでは、ただいまの御説明につきまして、御意見、御質問等がございましたら、チ

チャット機能にてお申し出ください。よろしくお願いします。

いかがでしょうか。電気通信事業法の射程の中で、消費者保護に関わる論点を非常に網羅的に御提示いただいたかなと感じております。

特に御意見、御質問はよろしいですか。

○江崎委員　すみません、江崎ですけれども、よろしいですか。

○岡田部会長　はい、どうぞ。お願いします。

○江崎委員　本質的に、今回の報告書は内容的に非常にちゃんとやられていると思いますが、消費者保護ということを理由に、個人情報がかく保護されないようなことが起こらないようにといったところにも非常に留意をされて議論をされているかと思いますので、やっぱり規制と自由というところのバランスを、常にこういう議論をするときには当然ながらやられていると思いますので、よろしくお願いできればと思いました。

以上です。

○岡田部会長　ありがとうございます。重要な御指摘だと思います。

AI 利用に絡む法令遵守は、ほかのいろいろなトピックスでも取り上げられて課題になっているところでありますけれども、個人情報保護の在り方について、どのようにこの委員会においても検討されていくのかということが大きなテーマになるかなと感じました。

ほかに御意見ございませんでしょうか。

特に御意見、御質問はほかにないようですので、現在、定足数も満たしておりますので、ただいまの御説明を了承し、資料 91-2-1、「消費者保護ルールの更なる適正化とDX 時代への対応の在り方」一時報告書を当部会の一次答申（案）とし、一次答申（案）について広く国民の皆様から御意見を募集することとしたいと思いますが、いかがでしょうか。御異議がある場合は、チャット機能でお申し出ください。

（「異議なし」の声あり）

○岡田部会長　ありがとうございます。御異議なしと認めます。

それでは、ただいまの案について意見募集することとし、意見募集の期間や手続については、事務局に一任をいたします。

閉　　会

○岡田部会長　　以上で本日の議題は終了いたしましたが、委員の皆様から、何かございますでしょうか。

事務局から、何かございますでしょうか。

○金子総合通信管理室長　　特にございません。

○岡田部会長　　それでは、以上をもちまして本日の会議を終了いたします。

なお、次回の日程につきましては、開催日が決まり次第、事務局より御連絡を差し上げます。

それでは、以上で閉会といたします。どうもありがとうございました。