

消費者保護政策委員会（第9回）

令和8年7月13日

1 日時：令和8年7月13日（月）15:00～17:00

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

○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

○オブザーバー

（一社）電気通信事業者協会 渡邊（資料1－4に基づき説明）

（一社）全国携帯電話販売代理店協会 瀧澤（資料1－5に基づき説明）

【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9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9名の御参加となり、吉永委員からは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きます。

それでは、議題に入ります。本日の議題1として、「苦情相談の傾向分析の結果、随時調査の結果、消費者支援連絡会における意見交換の結果」、そして2番目として、「実地調査の主な結果（F T T Hサービス）」、3番目としまして、「2025年度の評価・総括（案）」、4番目としまして、「今後のルール整備の方向性」となります。なお、質疑につきましては議題ごとに実施させていただきたいと思います。

それでは、まず、議題1の「苦情相談の傾向分析、随時調査、消費者支援連絡会における意見交換の結果」について、事務局及び事業者団体からそれぞれ御説明をいただきたいと思います。初めに、事務局殿から御説明よろしくお願いたします。

【久保田消費者契約適正化調整官】 改めまして、総務省消費者契約適正化推進室の久

保田と申します。ただいま主査から御指示がございましたので、議題１の資料の１－１、資料１－２、そして資料１－３につきまして、こちら連続して御説明をさせていただきます。

それでは、まず、資料１－１からでございます。「令和７年度苦情相談の傾向分析の結果について」という題名の資料となります。

１ページ目でございます。こちら、この１年間の苦情相談の傾向分析の方法をまとめていただいております。一番上、対象期間につきましては、昨年2025年４月から今年の３月までとしております。

また、この分析の対象とした苦情相談の件数でございますけれども、こちら私ども総務省のほうで収集した苦情と、それから、国民生活センター様のほうでP I O－N E Tというシステムで集約をしております全国の消費生活相談センターの相談員の皆様が受け付けた相談事案という、この２つの情報源から苦情を集めまして、その件数6万9,320件となっているところでございます。

苦情件数の情報でございますけれども、このページ真ん中に棒グラフが左から右にならんでおります。この一番右が先ほど申し上げました2025年度の6万9,320件の内訳でございます。こちら内訳、一番大きい数字5万7,380件がP I O－N E Tからの数字でございます。そのすぐ上にございます7,332件が総務省の電話受付で収集した件数でございます。そして一番上、濃い茶色でございますけれども、これが総務省のウェブフォームのほうで受け付けさせていただいた苦情相談の件数、4,608件でございます。

こちらすぐ隣、前年に御報告しました2024年度の件数と比べますと、6万9,488件となっておりまして、128件減少しているところでございますが、こちらは苦情相談の収集の規模から考えますと、数字としては確かに減少しておりますが、評価としては、ほぼ横ばい、前年度並みというふうに考えるべきだろうと思っております。

続きまして、３ページ目でございます。2025年度のサービス種類別の苦情の割合でございます。こちらは苦情に占めますサービス種類別の割合を横棒グラフで示したものでございます。一番上にございますF T T Hサービス、こちらが25.1%ということで全体の４分の１。続きまして、２番目が大手携帯電話通信事業者のM N Oサービスということで、こちらが21.6%となっております。以下、３番以下は、M V N Oサービス、それからプロバイダーサービス、そしてケーブルテレビインターネットサービスと御覧の数字が続いているところでございます。

4 ページ目でございます。こちらはサービス種類別の苦情の総量の比較でございます。冒頭に、苦情につきましては——すいません。冒頭の資料ですね。すいません。戻らせていただきます。この6万9,320件でございますけれども、これを分析のために3分の1程度無作為抽出しまして、それによって分析を行っているものでございます。

その中で、この3分の1、無作為抽出した苦情を分析いたしまして、それをまた100%に割り戻したものがこの数字となっております。したがって、こちらの割り戻した推計値であることをあらかじめ御了解いただければと思います。

この推計値でございますけれども、F T T Hサービスにつきましては、前回の1万6,124件から1万7,371件、M N Oサービスについては、前回の1万6,014件から今回は1万5,007件となっております。以下、それぞれM V N Oサービス、プロバイダーサービス、それからケーブルテレビインターネットサービスについては、御覧の数字となっております。

では、続きまして、苦情相談の内容、概要の御報告でございます。こちらM N O、M V N O、F T T Hサービスと資料を3つに分けて記載をしてございます。そのうち上半分、円グラフになってございますけれども、こちらは苦情相談の要因となったチャネルや、発生した対応場所について取りまとめさせていただいたものでございます。

左側のM N Oサービスでございます。こちら赤点線枠に3つの要素が囲まれております。こちらの要素はいずれも店舗に関係するものでございまして、その店舗系の要素の合計は43.9%になっております。このとおり、M N Oサービスについては、店舗が一番チャネルとしては大きいという状況でございます。

続きまして、M V N Oサービスでございます。こちら電話勧誘が38.2%になっております。これは前回の2024年度の調査ですと電話勧誘が21.0%となっておりまして、およそ17%増加をしているということで、急激な増加となっております。

F T T Hサービスにつきましては、電話勧誘が44.1%になっております。こちらは、前回2024年度の調査と比べても、比率としてはほぼ同じの状態でございます。大きな変動はございません。

資料下半分でございます。こちら苦情相談の分析の中で苦情相談項目の「苦情相談項目・観点」という分類を行っているものでございます。

この中で一番上から順位を御紹介いたしますと、まず、M N Oサービスにつきましては、「通信料金の支払い（心当たりのない請求等）」が29.1%となっております。このすぐ下に具体例が掲載されていますので、お時間あるときに御覧いただければと思います。2 番目

が「解約の条件・方法」で21.9%となっております。3番目が「勧められて新規契約または事業者変更」で18.9%でございます。

続きまして、MVNOサービスでございます。1番目が「勧められて新規契約または事業者変更」で45.3%、2番目が「解約の条件・方法」で44.4%、3番が「通信料金の支払い（心当たりのない請求等）」で23.7%となっております。

一番右側、F T T Hサービスでございます。「勧められて新規契約または事業者変更」が55.3%、2番目が「解約の条件・方法」が37.7%、3番が「通信料金の支払い（心当たりのない請求等）」で13.3%でございます。

次ページ以降は、各サービス・役務につきまして、それぞれ個別の分析をさせていただいているものですが、本日予定の時間も限られているというところもございますので、またお時間のあるときに、皆様、御覧いただければ幸いです。

少し資料を後半のほうに進めさせていただきます。サービス別の分析のほかに、個別のテーマについての分析を行わせていただいております。

まず1点目が、（1）通信速度等に関する苦情相談でございます。こちらの通信速度に関する苦情相談でございますけれども、苦情のうちネットワークのつながりやすさですとかあるいはネットワークの品質といった観点となっている苦情を、全体の中で占める割合を示したものでございます。

2025年度調査の結果の数字が、一番右の赤字で書いております。MNOで3.6%、MVNOで4.4%、そしてF T T Hで3.9%になっております。前回調査2024年度では、MNOの6.4%、MVNOの4.6%、F T T Hの4.4%となっておりましたので、変動幅に違いはございますけれども、いずれも3サービスについては、この通信速度に関する苦情相談は割合としては減っているという状況でございます。

続きまして、（2）高齢者の苦情相談でございます。まず、私どものほうで毎年整理をしておりますが、年代別苦情相談のシートでございます。こちらは何かと申し上げますと、この真ん中からやや左の青く着色している列、F T T Hと携帯電話と書いてございますけれども、こちらは、私ども総務省のほうで別途、調査を行っております通信利用動向調査から、契約における年代別の比率という数字がございまして、それを引っ張ってきたものでございます。

そのすぐ右の赤線枠で囲っておりますけれども、こちらは、私どものほうで保管している苦情においてどの年代が何%占めているかというものを記載したものでございます。そ

のうちこの薄く茶色で塗っている部分でございますが、こちらは、苦情相談での比率のほ
うがいわゆる契約者の比率よりも高くなっている、そういった年代を示しているものでご
ざいます。

その中でも、差が出ておりますのが70代でございます、契約者としての比率は14%で
すが、苦情発生比率としては21.5%となっております。また、携帯電話のほうでは、契
約者での比率は14.3%ですが、MNOでの苦情の比率は22.1%、MVNOでも17.2%にな
っております。一番70代が契約者の比率と苦情の比率が乖離しているというところが確認
できる資料でございます。

また、こちら年代別苦情割合の中で、苦情件数も多いんですけども、F T T Hサービ
スの電話勧誘に関する年代別比率を円グラフとしたものでございます。

まず、左が電話勧誘に関する円グラフでございます、こちらの60代以上が44.3%とい
うことで、半数に迫る割合となっております。一方で、電話勧誘以外につきましては、60
代以上の割合は37.3%となっております。いずれにしても、電話勧誘にしても、そ
れ以外にしても、やはり60代以上の方の割合は一定の割合を占めているという中で、
電話勧誘についてはそれがさらに顕著になるということが確認できるものでございます。

続きまして、(3) F T T Hの電話勧誘に関する苦情相談でございます。こちらは、F T
T Hサービスの苦情のうち電話勧誘による契約に関するものを抽出して、その分析を行っ
たものでございます。苦情の項目・観点でございますけれども、この中で一番高かったの
が、やはり「勧められて新規契約または事業者変更」の割合でございました。89.1%にな
っております。続きまして、2番目が「解約の条件・方法」で、これが38.2%でございま
す。

続きまして、同じく発生時期についての円グラフでございます。こちら苦情が発生した
タイミングとしては、「契約初期」が54.2%ということで一番高かったという状況でござい
ます。2番目が「解約時」ということで、30.9%でございました。

続きまして、苦情の要望内容でございます。こちら要望内容の割合としては、「契約解除」
が46%ということで、最も高い状況でございました。次に、「事業者の信用度の確認」とい
うのが5.7%ということで続いております。

1-1最後でございますが、(4) 出張販売に関する苦情相談でございます。こちら出張
販売でございますけれども、改めて御説明をいたしますと、一定の定義があるわけではご
ざいませんが、いわゆるショッピングモールですとかあるいはスーパーの玄関先、入り口

などで臨時のブースを設けまして電気通信サービスの勧誘を行っている形態の営業でございます。

こちらの分析でございますが、まず、あらかじめお断りしておかなければならない点がございます。左下、N=44という数字がございます。こちら収集した苦情の母数としましては6万9,320件の3分の1の中で、44件という状況でございました。これは出張販売であるということが確実に認められるものが44件ということで、実際にはもう少しあるのではないかと考えているところでございますが、確定的に出張販売であるものは44件でございました。母数としては2桁でございますので、それぞれ回答や選択1件1件の影響幅が大きいということをあらかじめ御了解いただければと思います。

まず、苦情相談の項目と観点でございますが、こちら「勧められて新規契約または事業者変更」の割合が68.2%となっております。2番目が「解約の条件・方法」で43.2%でございました。

続きまして、発生時期でございます。こちら45.5%ということで、これは「契約初期」が1番となっております。「解約時」は25%ということで、およそ4分の1でございます。

続きまして、要望内容でございますけれども、こちら「契約解除等」が47.7%で一番高い状況でございました。それから、2番目は、要望なしあるいは解決済みというのが2番目でございます。3番目が、返金・支払い免除をしてほしいというのが6.8%となっております。

資料1-1はここまででございます。続きまして、資料1-2について御説明させていただきます。こちら資料1-2「随時調査の実施状況」でございます。

随時調査でございますけれども、簡単に御説明させていただきますと、私ども総務省のほうで収集しました苦情、これにつきまして内容を確認して、いわゆる電気通信事業法の利用者保護規律に違反しているという疑いがあった事案につきまして、それをより詳細に調べる、個別事案についてより詳細に調べて、その結果をもって利用者保護規律違反であると認定した場合には、行政指導等の対応を行っているというものでございます。

リード文真ん中の2番目の丸でございますけれども、昨年のモニタリング、令和7年7月でございましたが、昨年の7月から今年の6月までに、いわゆる利用者保護規律の違反によって行政指導を行った事案は4件でございました。その中で、ほかの電気通信事業者や国民の皆様へ情報提供することで利用者保護規律の遵守に資するものであると判断いたしまして、私ども総務省のほうで公表、報道発表を行ったのが、この資料に載っております。

す2件でございます。この2件につきまして、簡単に御紹介だけさせていただきます。

まず、1件目の株式会社ハイホーの事案でございますけれども、こちらは今年の1月末に終了予定でございましたVDSLサービスについて、電気通信事業法上では、利用者の方に事前の周知を行うことになっていたところですが、同社におきましてはその周知が完全にはできていなかったため、行政指導を行いました。

また、2番目の事案、ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社でございますけれども、こちらも同社が提供しております「NURO光」の一部の料金プラン、それから、同じく当社が提供しておりますMVNOサービスの「amue link」と言われるものがあるんですが、これらのサービスにおきまして契約書面の書面での交付が徹底されていなかったということで、こちらも行政指導を行ったところでございます。

では、続きまして、資料1－3を御説明させていただきます。「2025年度消費者支援連絡会における意見交換の結果」についてでございます。

電気通信消費者支援連絡会でございますけれども、実は私ども総務省のほうでは、日本の11カ所のほうに地方支分局、総合通信局というのを設置しております。支援連絡会は、その総合通信局と、それからその地域の消費生活センター、そして電気通信事業者、プラスして関係事業者団体さんもございますけれども、これら3つの立場の皆様が一堂に会しまして様々な議論をしているというスキームでございます。

具体的には、消費生活センターのほうから御提供いただいた個別事案について、事業者さんのほうに確認をしたりですとか、あるいは行政のほうで意見を出したりというようなことも行っており、消費者保護ルールの例えば電話勧誘や販売代理店の勧誘といった一定のテーマに基づいて3者がディスカッションするといったようなことも行っております。

本日御紹介いたしますのは、その消費者支援連絡会におきまして、意見交換の場で各地の消費生活センターや消費者関係団体の皆様から寄せられた主な意見や要望を御紹介するものでございます。

まず、上のほうから参りますが、トラブルの原因となっている事由についてということで、ポツの2つ目でございます。高齢者の方は、その場では分かったつもりであったり、あるいは、分からなくても分かったというふうに返事をしてしまうことが多い。また、事業者の自主基準、これは一部の電気通信事業者団体様のほうで高齢者の営業の自主基準を設定しているものでございますが、この自主基準で求めている家族への確認、これを省略してしまっている事業者さんがいるといったことで、こういったことがトラブルになって

いるのではないかというような御指摘がございました。

また、ポツの3番目でございますけれども、電話勧誘時の説明書面の交付義務を守らない販売代理店があるという情報。また、その中には、若者を高額報酬で雇用している事業者もあると聞いております。これはいわゆる高額報酬ということもありまして、どうしてもなかなか、高額報酬のために無理な営業をしてしまうリスクもあるのではないかと聞いた御意見でございました。

続きまして、要望でございます。要望1ポツ目でございますが、電話勧誘の場合、説明に当たり、会社名や代理店名、担当者名を明示してほしいということ、特に、大手電気通信事業者さんと誤認するような説明をしないように注意してほしいというお話がございました。

3ポツ目でございますけれども、高齢者の場合は、家族の同意を取ってほしいということ。括弧書きで書いていますが、確認できない場合には、その日の契約は保留してほしい。また、家族の同席や確認であっても、その同席や確認先が高齢者であってはあまり変わらないではないかというような御意見でありまして、高齢者以外の年代の方を確認や同席の対象としてほしいといった御要望がございました。

最後のポツも御紹介いたしますが、電気通信事業者におかれましては、一次代理店だけではなく二次以降の代理店もしっかり指導してほしいといった御意見がございました。

資料1-1から1-3までを御説明させていただきました。一度、平野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。

続きまして、電気通信事業者協会の渡邊様から御説明をお願いいたします。続いて、電気通信事業者協会ということで、渡邊様、よろしゅうございますでしょうか。

【電気通信事業者協会：渡邊】 渡邊です。よろしくお願いします。それでは、電気通信事業者協会のほうから、令和7年度の苦情相談の分析結果ということで御報告をさせていただきます。

まず初めにですけれども、こちら、当協会では、お客様に安心して通信サービスを利用いただけるよう、サービス品質の向上を目的とした自主的な取組の一環として、2015年の春から電気通信事業者協会独自の相談窓口を開設し、お客様からの直接苦情相談を受け付けております。

また、2016年に施行された事業法の改正や、消費者保護ルールに関するガイドラインの

改正に基づくモニタリングを目的として、お客様の申告等を分析して毎年報告させていただいております。本日は、この内容について取りまとめしておりますので、御報告申し上げます。

まず、受付状況、2025年の受付状況でございますが、グラフにありますように、2024年の下期11月から、おおむね月当たり300件台の受付件数で低位安定というか、下げ止まっているというか、こういった数字で推移してきております。ただ、2025年の9月と10月、12月に関しては、若干突出している部分がございます。こちらは特筆すべき傾向というよりも、内容としましては、迷惑電話に関するお問合せ・心配事といった電話が非常に多く発生した月でございまして、それが数字のほうに表れているのではないかなというふうに考えています。

続きまして、受付状況でございますけれども、移動体と固定サービス、それから通信以外を比較したものでございますが、移動体通信の受付に関しては微増、固定通信に関しては減少して、総じて約4%の減少ということを確認しております。

また、苦情と問合せの内訳でございますけれども、苦情が減少し、問合せが増えているというような実態がございます。

役務別の受付状況でございますけれども、移動体通信、携帯電話サービスとモバイルデータ通信、これらが5割弱を占めている。それから、光ファイバーに関しましては、前年度比で約5%減少しているという実態がございました。

こちら受付種別ということで、先ほども申しましたが、昨年度と比べて苦情と問合せの件数の比率が、グラフのように問合せのほうが増えているというような内容となっております。

続いて、事業者属性別でございますけれども、申告のあった対象の事業者ですが、66%程度がT C Aの会員に関する報告でございまして、そのほか業界全体に関するものや非会員、他の団体の会員事業者の増というものも少々出ているという状況でございます。

続きまして、受付の年代別でございますが、こちら真ん中、全体を表しておりますけれども、70代が23%、60代が18%、50代が21%ということで、昨年までは50代が一番多かったんですが、今年度に関しましては70歳代が少し増えているということが確認できています。

続いて、苦情相談の項目・観点に関する分析結果でございます。グラフにありますように、移動体通信におきましては販売・勧誘が最も多く、次いでネットワークの環境に関する

る苦情が多くなっています。光ファイバーに関しましては、ネットワークについての苦情が最も多く、次いで販売・勧誘というものが多くなっている状況です。

続いて、発生要因でございますけれども、移動体通信は、サービス・料金が複雑で分かりにくいというものが一番多くなっておりまして、光ファイバーに関しましては、サービス品質や機器の仕様に不満があるというような苦情が一番多くなっている状況です。

発生チャネル別でございますけれども、移動体通信に関しましては、店舗とコールセンターが主な発生チャネルとなっております、光ファイバーに関しましては、電話勧誘、コールセンター、それから工事関連というところが主な発生チャネルとなっております。

続いて、発生時期でございますが、移動体通信、光ファイバーとも、利用中にというところがほとんど大半を占めているというところでございます。それから、販売初期というのが続いてございますけれども、この販売初期というのは、初回の請求が来るまでの期間、契約してからの初期の段階を指しておりますけれども、この2点で大半を占めているというのが実態でございます。

以上となりますが、これまでT C A、電気通信事業者協会では、お客様に安心して利用いただくために、会員事業者はお客様対応の改善を真摯に取り組んでまいりました。業界団体として、お客様からの苦情相談を分析して、課題を精査し、情報の共有と対策を講じて、そういう向き合っていく体制を確立したことで、苦情の縮減にもつながっているのではないかなというふうに思っています。

引き続き、努力してまいりますので、御支援のほどよろしくお願いいたします。御清聴ありがとうございました。

【平野主査】 渡邊様、ありがとうございました。

それでは、続きまして、全国携帯電話販売代理店協会の瀧澤様から御説明をよろしくお願いいたします。

【全国携帯電話販売代理店協会：瀧澤】 全携協の瀧澤です。

このたびは発表の機会を賜りまして、誠にありがとうございます。それでは、資料1ー5「キャリアショップにおける苦情の状況」について説明いたします。時間の関係上、ポイントを絞って説明をさせていただきます。

2ページ目を御覧いただければと思いますが、全携協の苦情収集の仕組みです。真ん中の吹き出しにありますとおり、2025年度は2万4,090件の苦情と1万2,647件の現場からの改善提案を集め、各キャリアに改善提案をしてまいりました。

2024年度以降苦情件数が増加していますのは、これまで年々、苦情報告件数が減少傾向だったため、2024年の7月に苦情収集に御協力いただいている各社の社長から現場のほうに苦情収集の再周知を行っていただいたため、増えているものになります。

3 ページ目は飛ばしていただいて、4 ページ目からが2025年度通期の苦情の状況についての説明となります。

5 ページ目を御覧ください。苦情の構成比の円グラフですが、左側の円グラフが大分類、右側がその内訳の中分類となりまして、括弧書きで御参考まで前年も示しております。前年から苦情の順位に大きな変化はございませんでした。

6 ページ目を御覧いただければと思います。苦情の構成比を年齢別に見たものになります。右側の茶色のところが高齢者、真ん中が高齢者以外のお客様となります。比較してみますと、高齢者は引き続き、設定・使い方で困られていることがうかがえるところです。

次のページをお願いいたします。7 ページ目は御参考まで、苦情の多かった中分類のさらに内訳の小分類になりますが、説明は割愛させていただきます。

8 ページ目から11ページまでは、総務省の資料と比較しやすいように、同じ切り口で御参考まで作成した図表となりますので、説明は割愛させていただこうと思います。

12ページ目まで飛んでいただければと思います。12ページ目はオンラインの苦情の状況です。折れ線グラフのとおり、2025年度も低い水準で推移いたしました。先ほど御説明のとおり、苦情申請件数自体を増やしていますので、右上の苦情全体に占める構成比を御覧いただければと思いますが、1%ですので、前期よりも減少傾向と言えます。

次のページをお願いいたします。13ページ目はオンライン販売の苦情の内容になりますが、先ほど御説明のとおり、苦情件数自体が少ないため、御参考まで数字だけまとめさせていただきました。

次のページをお願いいたします。14ページ目は、御参考まで、代理店独自オプションの苦情の状況です。苦情総数に占める代理店独自オプションの苦情の構成比ですけれども、過去8年分を記載いたしました。1%を超えたことがなく、2025年度の苦情の中分類、右側ですけれども、23項目の苦情のキーワードの中でも一番下という結果でありました。

本委員会の一次報告書案において、説明義務の範囲の見直しとしてオプションサービスに説明義務を課することが検討されているところですが、我々販売現場では、義務として課されるまでもなく説明を行っておりますので、議論の方向性については賛成の立場です。ただ、代理店独自オプションについては、苦情件数自体が多くないと思われま

すので、まずは実態の正確な把握と実態を踏まえた実効力のある取組を御検討いただければと思います。

代理店独自商材は、名称的に代理店が自由に扱っていると誤解されがちなんですけれども、実際は各キャリアとも厳しい事前審査や取扱いルールが定められておりますので、代理店側が自由に取扱いえるものでもございません。

次のページをお願いいたします。15ページ目からは取組の状況です。こちらも今回の報告事項ではございませんので、説明は割愛させていただきますが、最後の21ページ目のみ御覧いただければと思います。

2016年より運用しておりますあんしんショップ認定制度になります。10年目の今期より、全携協非加盟の代理店でもあんしんショップに申込みができるようになりました。また、来年度からは、さらに、あんしんショップの中でも特に取組が優れている店舗を「優良あんしんショップ」として認定する予定ですが、こちらについてはまだ詳細検討中になりますので、今後、評価基準等が固まりましたら、全携協のホームページ等でお知らせしたいと思います。

全携協からの説明は以上です。

【平野主査】 瀧澤様、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。これまでの事務局殿及び各事業者団体殿の皆様からの御説明について御質問等ございます委員の皆様におかれましては、御発言またはチャットでお知らせいただきたく、よろしくお願いいたします。

木村嘉子委員からお手が挙がっております。よろしく御発言お願いいたします。

【木村（嘉）委員】 申し訳ございません。遅くなりました。木村嘉子でございます。御説明ありがとうございました。

まず、資料1－1の38ページの年代別苦情相談、見るまでもないのですが、高齢者への対策が喫緊の課題だと思っております。高齢者が契約内容を把握するためにも、契約内容を統一したサマリーペーパーが必要と考えますが、もう一つ事業者全体にお願いしたいことがございます。

消費生活相談窓口では、事業者交渉する場合に、事前に消費者の方に経緯書を作成して、事業者に送付していただいています。作成のお手伝いにも時間をかなり要しますが、恐らく事業者様のほうでもそれを読み解くのにかなり御苦労されていらっしゃるかと思います。そこで、経緯書のフォーマットがあるといいと考えました。

例えば、日本クレジット協会では、トラブルのために支払い猶予をお願いするような場合、支払い停止の申出書という統一したフォーマットがございます。同様のフォーマットを業界として作っていただけると、相談者が最低限何を書けばよいのかがわかり、事業者側でも消費者が何を求めているのかがはっきりして、解決が早いのではないかと思います。

これは意見です。それから、T C Aの方に2点質問がございます。御説明ありがとうございました。

1点目は、T C A会員以外からの御相談も入りますが、その場合どのように対応するのか教えていただきたいです。

2点目は、T C A相談窓口調整手続についてです。私は調整手続について大変期待をしております。ところが、調整手続を開始した2023年は和解成立までありましたが、2025年は申請手続もございませんでした。その原因と考えられるものが分かれば教えていただきたいと思います。お願いいたします。

【平野主査】 ありがとうございました。まず、フォーマット統一化でお願いしますという御要望ですね。それから、御質問が2点ございまして、これはT C A殿ですかね。

【木村（嘉）委員】 はい、そうです。

【平野主査】 では、T C A殿、お答えをお願いできますでしょうか。

【電気通信事業者協会：渡邊】 T C Aの渡邊でございます。

まず、御質問ありがとうございます。会員以外の質問の対応というところでございすけれども、まずは、電気通信サービスに関する苦情や相談というところになりますので、一般的に答えられる部分については、こちらの窓口のほうで回答させていただいて、具体的な内容については、該当の事業者様へかけ直していただくような誘導をしております。その際に、やはり電気通信サービス、かなり専門的な部分がございますので、このようなお問合せをしたらどうかというような質問の御提案なども添えて誘導をさせていただいております。

それから、2点目でございます。調整手続に関しまして、こちら御指摘のとおり、昨年度につきましては、調整手続の実施については申請に至った件数は0件ということで、実績としてはございませんでした。お問合せ自体は、年間大体十数件お問合せをいただいておりますけれども、お問合せいただいた後に事業者のほうに取次ぎをさせていただいております、事業者様との取次ぎの結果、その後申請に及ぶものがなかったというのが実態でございまして、その取次ぎの結果、どのように会員事業者が処理しているかはちょっと

不明ですけれども、調整手続まで至らなかったというのが昨年度の実績でございます。

お答えになっていますでしょうか。以上でございます。

【木村（嘉）委員】 ありがとうございます。今後も期待しておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。ありがとうございました。

以上です。

【平野主査】 ありがとうございました。

次に、牛房委員からお手が挙がっています。牛房委員、よろしくお願いします。

【牛房委員】 御説明どうもありがとうございました。私のほうからは、今回、事務局とT C A様の苦情相談の分析の報告について伺います。

事務局の資料1－1の9ページでMNOにおける苦情相談の発生時期は契約初期、利用中、解約時の割合が高く、MVNO、F T T Hも同じような結果と理解しています。一方で、T C A様の報告だと（資料1－4の12ページ）、移動体通信と光ファイバーの苦情発生時期は利用中の割合が多いと思いました。それぞれの調査において、対象者が異なると思いますので、サンプルも異なると思いますが、このような差があるのはなぜか、またこれらの結果を比較されたり、議論されたりしたことがあるのでしょうか。

以上です。

【平野主査】 ありがとうございます。これはまず、どうでしょう。総務省殿からまずお答えいただくのがいいかな。調整を、T C Aさんは発生時期、クレーム、利用中が断トツだったんですけれども、総務省殿だと、契約初期のような、その違い、これは何で起きたのかなという、こういう御質問だと思いますけども。

【久保田消費者契約適正化調整官】 すいません。事務局のほうから。

【平野主査】 じゃあ、事務局、お願いします。

【久保田消費者契約適正化調整官】 よろしいですか、答えてしまっても。

またちょっとT C A様のほうにも後で補足があればいただこうと思っているんですけれども。

これはまず、利用者の方が苦情を持ったときに、どこに最初に訴えるかということがあるのかなと思っております。一般的に考えられるのは、まず、目の前の契約をした事業者さんなのではないかと。それでもなかなか解決しないと、じゃあ、もうお役所、行政に言ってやるということで、その中でやはり私ども総務省のほうに頼っていただくことが多いのかなと。恐らく契約初期の段階ではこのパターンが多いのかなと思っておりまして。

T C Aさんが利用中で高くなっているというこのグラフなんですけれども、これは、契約初期というよりは、契約中の方がいろいろ、契約初期が過ぎて、契約中の段階でいろいろトラブル解決のためにあっちこっち窓口を探したりしていると、その中でT C Aさんの窓口を御紹介することがよくある。私どももT C Aさんの窓口を御紹介するんですけども。そういった経緯もありまして、T C Aさんの集計のほうでは契約中の方が多いのかなというふうに、推論でございますが、推察するところでございまして。

もしT C A様のほうからまた別の観点がありましたら、ちょっと御紹介いただければと思います。

【平野主査】 T C A殿、何かございますでしょうか。

【電気通信事業者協会：渡邊】 T C Aの渡邊でございます。

総務省さんのコメントのとおりというところと、まず、今、T C Aのほうのグラフは出ておりませんけれども、解約時と解約後の合計のところは、T C Aのほうがすごく少ないという差があります。総務省さんのほうに入っているのは、かなり解約時、今表示されているように、20%台ございまして、やはりその比率が非常に高いということは、T C Aの相談窓口のにお問合せいただく際は、今、現にサービスを提供している、これから使おうというような状況で何かしらの電気通信サービスなどの手段を確保されて、T C Aのほうにお問合せいただいている。解約された後にまでT C Aのほうに御相談するケースというのは、ほとんどないかなというのが、グラフの中から考察できると思います。

以上です。

【牛房委員】 分かりました。どうもありがとうございます。

【平野主査】 それでは、次は、吉岡委員からお手が挙がっております。吉岡委員、御発言よろしくをお願いします。

【吉岡委員】 御説明どうもありがとうございました。私のほうから1点質問があります。

総務省さんのほうの御説明の45ページのところの出張販売のところがあると思うんですけども、ここで確実に出張販売と判断できるものが44件というお話があったかと思うんですが、ちょっと私が聞き逃していたら申し訳ないんですけども。出張販売での苦情というのはやっぱり一定数あります。P I O-N E Tの情報を基にされていると思うんですが、その中で出張販売というのが分かるような内容になっていないために件数が少ないのかをお伺いしたいです。

それと同じで、代理店協会さんのほうでも代理店独自オプションの苦情があまり多くないというお話があったかと思うんですけれども、相談現場ではオプションに関する苦情が一定数あるので、これに関しても、P I O－N E Tに相談員が苦情として入力する際にキャリアのものなのか代理店のものなのかを明確に、きちんと記録していく必要があると思ってきていました。代理店は勝手に独自オプションを勧誘はできませんよというお話もあったかと思うんですけれども、その辺りはキャリアさんの許可を取っているのかどうかというところをお伺いしたいなと思いました。お願いいたします。

【平野主査】 ありがとうございました。まず、最初は総務省殿への質問ですかね。44件のみということなんですけれども、苦情が分かるように、出張販売かどうか分からないのがあるので、確実なのが44件と、こんな意味でしょうかねみたいなことなんですけど、どうでしょう。事務局殿、お答えいただけますでしょうか。

【久保田消費者契約適正化調整官】 事務局でございます。

私も説明のときにちょっと付言させていただきましたが、体感的にはもっとあるのではないかと考えているところでございます。その中で、収集した苦情につきましては、それぞれのデータベースの記録以上の推測などは控えなければならないということもありまして、あくまでその登録された内容に基づいて確認をしているところでございます。

苦情を申し立てる方の主訴というのは、通信サービス自体の料金ですとか、あるいは、ちょっと端末に不満があるといった、そこにやはり集中しているところもございまして、その周囲の状況というのはなかなか情報として書かれない場合もあるなと感じたところではございます。

例えば、ショッピングモールで声をかけられたといいましても、実際、そのショッピングモールに入居している固定の店舗の話なのか、あるいは、ショッピングモールの一部のイベントスペースとかで一時的に開いているいわゆる出張販売の店舗なのかということについては、利用者の方にはなかなか分かり難いところもあるかなというのは正直思っております。

後から思い出しても、あれが出張販売の店舗だったのかどうかというよりは、目の前の料金プランですとか、あるいは端末のほうに皆様関心が向きがちでございますので、そういった意味で、なかなかこのケースは出張販売だろうなというふうに確定できるというのが少なかったという状況でございます。

御説明になっていれば幸いです。

【吉岡委員】 ありがとうございます。P I O－N E Tで入力できる文字数というのは限られているので、ですけれども、問題点が抽出できるような形で私たちも記録をしているかなきゃいけないなと改めて思ったところです。すいません。ありがとうございます。

【平野主査】 もう1点、代理店協会殿にも御質問がありましたよね。

【吉岡委員】 はい。

【平野主査】 では、代理店協会殿、お答えできますでしょうか。

【全国携帯電話販売代理店協会：瀧澤】 全携協、瀧澤です。吉岡先生、御質問をありがとうございます。

代理店独自オプションについて、おっしゃるとおり、キャリアのものか代理店のものの判断がちょっと難しいのかなというのを感じるところです。

御質問いただいた、キャリアの許可を取っているかという点については、4キャリアとも、扱う商品を全て100%キャリアの許可を得ております。キャリアさんのほうでは、どの代理店がどの商品を扱っているかを把握されているという状況です。

あと、ちょっと補足ですけれども、先ほど出張販売については全携協としては2万4,090件の苦情を集めたと報告しましたが、実は出張販売という切り口を正確に分けることができまして、出張販売については944件が昨年度の実績でした。ですので、全体構成としては3.9%ぐらいありますので、このぐらいで過去も推移しているというところはあるんですけれども、苦情の内容に特徴があるかということ、我々の資料の5ページ目にあるような中分類の順位は全く変わりませんので、ただ、取扱い商品が出張販売ですと少ないので、上の2つ、契約手続とか料金プランの苦情が少し多めに出るという傾向はありますけれども、内容はそんなに違いはないのかなというところも補足で説明させていただきます。

以上です。

【吉岡委員】 どうも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。

次に、最後に、木村たま代委員からお手が挙がっております。たま代委員、どうぞ御発言お願いいたします。

【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。

これだけいろいろ対策をさせていただいているのに苦情が横ばいというのは、大変悩ましいと説明を聞いていて感じました。今後、高齢者の人口はどんどん増えてくると思います

ので、苦情もそれなりに増加していき、ますます対応が必要だと思います。

質問ですけれども、先ほど吉岡委員への回答で、出張販売について事務局から御説明していただいた46ページのところですけれども、母数がN44で少ないということもあるのですが、例えば年齢の傾向とかあればと思いましたが、ちょっと母数が少ないし、それはまだまだ分析はできないのか、いかがなんでしょうか。

【平野主査】 ありがとうございました。どうでしょう。代理店協会殿ですね。44件、母数が少ないですけれども、何か年齢構成等分かるものがあれば御教示願いたいということです。どうでしょうか。

【久保田消費者契約適正化調整官】 事務局でございます。

この出張販売の年齢構成については、今、分析をしていないところではあるんですけれども。今後、御指摘いただいた件数の確保、増加、件数確保に向けまして、何とか上手な方法を探りながら、ある程度、一定の数が集まりましたら、年齢の分析についても加えていくことを考えていきたいと思っているところでございます。

【木村（た）委員】 年齢的な傾向があるかもしれないかなと思って質問させていただきました。また今後の調査の分析に期待したいと思います。ありがとうございました。

【平野主査】 ありがとうございました。今のは事務局殿からの問題でございました。

以上、今お手が挙がっている皆様は終わりましたので、次の議題2に入りたいと思います。議題2、「実地調査の主な結果」について、事務局殿から御説明をどうぞ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】 事務局でございます。それでは、資料1－6でございすけれども、F T T Hサービスの実地調査（覆面調査）の主な結果について御報告させていただきます。

まず、覆面調査でございすけれども、前回の第8回におきまして、M N OサービスとそれからM V N Oサービスについては御報告させていただいたところでございます。本日は、その残り、F T T Hサービスについて御報告させていただきます。

調査対象事業者につきましては、F T T Hサービスを提供する事業者で、8社さんでございす。調査時期につきましては、今年の2月から3月。調査実施件数につきましては、事業者さんごとにはばらつきがございすけれども、10回から71回の幅で各事業者さん調査をさせていただいております。合計の調査回数は275回、電話が67回、それから店舗訪問が208回でございす。

ここで申し上げます電話と申しますのは、私どもの依頼している調査員から契約の相談の電話をかけたというものでございまして、一般的に課題になっておりますいわゆるインバウンドのほうの電話勧誘とは少し性質が違うということをあらかじめ御説明させていただきます。

2 ページ目でございますけれども、F T T Hサービスの覆面調査の評価・総括でございます。まず、F T T Hサービス全体といたしまして、説明がされていないとする割合が30%以上となっている項目は存在いたしませんでした。一部項目の料金プランや通信料金等（月々の費用）の項目では、全ての調査項目で説明がされていないとする割合が10%以下となっております。

また一方で、これも項目の一部ですけれども、通信利用制限、期間拘束・自動更新、初期契約解除、それから契約解約時の費用といった項目では、昨年度調査と同率かできていないとする割合が微増となっております、説明がされていないとする割合は全体的に低いところでございますが、下げ止まり傾向が見られてきたというところでございます。

また、3 番目、販売チャネル別でございますけれども、店舗の調査の場合、大幅な改善も悪化もございませんでした。一方で、電話の調査につきましては、日割りされない基本料金の項目については改善いたしました、違約金や連絡先の説明に関する項目は、割合が微量ながら悪化したところでございます。

最後でございますが、F T T H全体を通じて、これまでの取組の効果が一定程度出ているというふうに考えられます。引き続き、説明等がされていないとする割合を低下させるための取組を事業者の皆様にはお願いしたいというところでございます。

それでは、そのほか結果の概要でございます。先ほど評価・総括の一番頭で申し上げましたところ、この料金プランのところ、これは全て調査結果が10%以下になっております。全て緑の文字になってございまして、これは結果としては非常によい結果ということになっております。

そのほかにつきましても、全体的に緑の文字が目立つ形で、よい数字が出ているところでございます。一部こういった期間拘束のところにつきましては、昨年度から少し増加しているところがございすけれども、それでも30%のラインを超えることはございませんでした。こちらを全てを御紹介していると時間も限られておりますので、簡単に流しながら、御紹介だけさせていただきました。

そのほか参考資料のほうをおつけしております。こちら傍聴の皆様にはこの赤点線枠、

全てこのような形で見えないようになっておりますけれども、委員の皆様のお手元には、調査対象の事業者の名称とそれから調査結果が書いてございます資料を配付させていただいているところでございます。資料1－6の説明について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、ただいまの御説明に関する質疑応答に入りたいと思います。御質問、御意見等でございます委員におかれましては、チャットまたは御発言でお知らせいただければと思います。

どうでしょうかね。特段御質問、御意見等ないようですので、よろしゅうございますかね。

では、次の案件に、議題の3がございますので、移りたいと思います。2025年度のモニタリングの評価・総括（案）につきまして、こちらも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】 続きまして、事務局、久保田でございます。こちら表示させていただきます資料1－7「2025年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング（評価・総括）（案）」について御説明させていただきます。

この評価・総括（案）でございますけれども、これまで委員会に御報告いたしました苦情相談の分析、それから随時調査、あとは覆面調査の各サービスの結果等々を含めまして、総合的にこの委員会としまして、各サービスに対する評価、それから総務省に対する今後の取組というのを取りまとめたものでございます。

では、資料の3ページのほうから進めさせていただきます。MNOでございますけれども、1番から4番につきましては、これまでの苦情分析の結果ですとか覆面調査の結果を再掲させていただいているものでございます。

5番のほうは、評価・総括を書かせていただいております。各事業者及び関係事業者団体においては、通信料金の支払いや解約に関する苦情相談の割合が高いことを踏まえ、利用者保護に資する効果的な取組を実施していくとともに、販売現場での運用状況を注視し、適時に見直しを行っていくことが必要である。特に、実地調査で不十分であった点については十分に配慮して対応していくことが必要であります。また、その取組に当たって、高齢者からの苦情相談割合が引き続き高いことから、適合性の原則を踏まえた説明に注力するとともに、高齢者対応のさらなる適正化を業界全体で検討することも考えられるのではないかとしております。

続きまして、MVNOでございます。こちらも1番から3番につきましては、これまでの分析結果と覆面調査の結果を記載しております。

4番で総括を書かせていただいております。各事業者及び関係事業者団体においては、苦情相談の傾向分析結果や実地調査（覆面調査）の結果を踏まえ、苦情相談の縮減に向けて実効的な取組を早急に実施していただく必要があると考えております。特に、急速に比率を高めている電話勧誘によるトラブルの縮減に向けて、電話勧誘の際の説明書面の交付義務、勧誘時の自己の名称等の告知、事実不告知及び不実告知の禁止等の消費者保護ルールのさらなる遵守徹底が必要であるとしております。

3番目に、F T T Hでございます。F T T Hですが、1番については分析の結果、それから2番の前半につきましても分析の結果を載せておりまして、2番の後半、3行目の「電話勧誘に関しては」という部分から総括を書かせていただいております。

電話勧誘に関しては、制度改正を行い、2022年7月以降、説明書面を交付した上で契約前の提供状況の説明を行うことが義務化されました。ただ、現状、苦情で電話勧誘の割合が高い状況を踏まえ、引き続き法令遵守の動向を注視していく必要があるとしております。また、苦情相談の発生チャネルにおいて、訪問販売の割合が11%と、これは前年度の12.1%から減少はしておりますが、電話勧誘に次いで高い割合を占めておりますので、こちらも引き続き動向を注視していく必要があるとしております。

3番につきましては、事業者及び関係事業者団体の皆様におかれましては、引き続き、F T T H、多数の苦情相談が寄せられておりますので、本委員会での指摘等を踏まえた取組、さらなる利用者保護に向けた自主的な取組を実施していただきたいというふうにしております。また、実地調査、覆面調査での結果も踏まえて、こちらも改善の対応をお願いしたいという趣旨でございます。

4番でございますけれども、その取組でございますが、その取組に当たっては、特に60代以上の高齢者からの苦情相談割合が利用動向に比べて相対的に高い傾向でございますので、こちらも踏まえた上で、適合性の原則を踏まえて、より利用者の理解度が高まるような説明の工夫を行うことが必要であるというふうにしております。

次のページが、分離型 I S P サービスとケーブルテレビインターネットサービスをまとめて1ページに置いてございます。

分離型 I S P サービスにつきまして、苦情の状況については1番、2番で書いております。3番で総括でありますけれども、各事業者及び関係事業者団体においては、利用者保

護、特に利用者の解約忘れに関する取組を引き続き検討・実施していただきたいということでございます。販売現場での運用状況を注視し、適時見直しを行っていただきたいとしております。

次はケーブルテレビインターネットサービスでございます。御紹介が漏れておりましたが、ケーブルテレビインターネットサービスに関する苦情の件数については、前年度比で40.8%ということで大幅に減少しております。1番の説明でございます。また、2番については、訪問販売が多いということを書かせていただいております。3番が総括でございますけれども、各事業者及び関係事業者団体においては、苦情等傾向分析の結果等を踏まえた取組を実施していただくとともに、販売現場での運用状況を注視し、適時見直しを行っていただきたいというふうにしております。

次は、今後の対応・取組の方向性等、総務省に向けての提言でございます。まず、1番でございますけれども、こちら、総務省においては、電気通信事業者等の電気通信事業法の利用者保護規律の遵守状況を注視するとともに、電気通信事業者等及び関係事業者団体の取組の促進のための助言等を行うこと。

2番でございますけれども、受け付けた電気通信サービスに関する苦情について、その傾向を分析するとともに、必要に応じて、利用者保護規律の遵守に影響している構造的な要因についても分析をすることで、より効果的な対策への道筋を示すこと、また、利用者保護規律違反の疑いがある個別事案に対しては、随時での調査を行い、行政指導等の検討をすることとしております。

3番目でございます。令和8年度、今年度中に、電気通信事業者等の利用者保護規律の遵守状況について定期調査を行うこととしております。その調査の実施前には、「消費者保護ルールの実施状況モニタリング2026年度調査計画」を策定し、対象とする電気通信サービスまた電気通信事業者等の範囲を明らかにすることとしております。

4番でございますが、また、本年6月に公表いたしました本委員会での一次報告書(案)、こちらの各検討トピックにおける今後の検討の方向性の内容について、モニタリングを実施することで、今後の委員会における議論に資する事項がある場合には、適切な手法を検討した上で調査・分析を行うこととしております。

また、5番でございますけれども、その中でも特に不意打ち的な営業（電話勧誘、訪問販売、店舗内での販売）の実態を把握し、トラブルを発生させている電気通信事業者等への対処を強化していくこととしております。

8 ページ目でございます。2026年度のモニタリングの概要ということで記載しております。今年度2026年度に引き続きまして、1 番、苦情等の傾向分析、それから2 番、定期調査、覆面調査が主になりますけれども定期調査、そして3 番の随時調査ということで、この3 本立てで2026年度も実施していきたいというふうに考えております。ただ、調査の詳細につきましては、先ほど申し上げました調査実施計画、2026年度の調査実施計画、こちらを策定いたしまして、その内容についてまた委員の皆様にお諮りをするというスケジュールを考えているところでございます。

資料1－7の御説明は以上でございます。平野主査のほうにお返しいたします。

【平野主査】 御説明ありがとうございました。

それでは、ただいまの案件につきましての質疑応答に入りたいと思います。

ところで、御指名をさせていただく前に、随時チャットに記入していただければと思うんですが、御指名させていただく前に、本日御欠席の吉永委員からのコメントがございますので、事務局殿からこれを紹介させていただきたいと思います。それでは、事務局殿、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】 事務局でございます。

こちら、本日御欠席でいらっしゃいます吉永委員よりコメントをお預かりいたしておりますので、代読させていただきます。

本日、公務のため委員会を欠席しますことをおわびいたします。資料1－7「2025年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング（評価・総括）（案）」について、一言所感を申し上げます。

3 ページから6 ページの概要を見ると、F T T Hサービスで苦情件数が減少せずに、むしろ増加し、当該サービスでは、電話勧誘における「勧められて新規契約または事業者変更」をめぐる苦情が突出している様子が見受けられます。また、この動向は、2022年7月の制度改正後も大きな改善は見られないようです。

そうであれば、対応としては、単に引き続き動向を注意するとか事業者に改善を促すということにとどまらず、構造的な要因の分析を行うといったようなもう少し立ち入ったことに取り組む必要があるように感じられるところであり、資料7 ページの総務省としての今後の対応・取組の方向性のところに、そうした姿勢が盛り込まれてもよいのではないかと感じました。

代読、以上でございます。

こちら吉永先生のコメントを頂戴いたしまして、また、事前にちょっと先生ともお話をさせていただきまして、7ページの2番のところ、この1行目の後半部分、「必要に応じて、利用者保護規律の遵守に影響し得る構造的な要因についても分析することで、より効果的な対策への道筋を示すこと」ということで、先生の御意見を踏まえた表現に事務局のほうであらかじめ資料のほうを御準備させていただきました。

以上でございます。

【平野主査】 ありがとうございました。

まさに2ポツの2行目の太線の「構造的な」という言葉があります。システムの問題じゃないかというようなことかなと私は推察いたしましたけれども、電話勧誘の苦情が増えているのは、そこ〔すなわち下請け〕に〔顧客獲得活動を適切に制御することなしに〕丸投げしているんですよねという、そこ問題じゃないのと、直感的に私もちょっとそう感じた次第でございますが。

私の意見はさておき、委員の皆様、御意見、御質問等あれば、チャットのほうに、またはお声を上げていただければと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

木村嘉子委員からお手が挙がりましたので、御発言よろしくお願いいたします。

【木村（嘉）委員】 木村嘉子です。御発表ありがとうございました。モニタリングの2点意見がございます。

1点目は、3ページ目の5の「高齢者対応のさらなる適正化を業界団体で検討する」ということに賛同します。消費生活相談現場には、お試しと思って廉価のサプリなどを購入したら定期購入だったという御相談の件数が、高止まりしたまま10年間入り続けています。その年代のトップも70代です。

改正特商法は2022年に施行して、最終確認画面に詳細を書くことが義務づけられていますが、やはり解決に至っておりません。同様に、電気通信サービスでも、もう既に説明は尽くしているのではないかと思います。相談が高止まりしているのであれば、抜本的な法改正が必要な時期に来ていると思います。

2点目は、4ページ目のMVNO電話勧誘トラブルにおいて、同じく2022年から説明書面の交付義務はありますが、電子交付としてURLやPDFの添付をするだけで説明を尽くしているとは思えないケースが散見しております。MNOでは契約書の電子交付が推奨されている実態がありますが、高齢者への電話勧誘の場合は、説明書面の電子交付はやめてほしいと思います。

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した。事務局殿、何かございますか。今の2件ですね。

【久保田消費者契約適正化調整官】 木村嘉子先生、御意見いただきまして、ありがとうございます。

いただきました2点の論点につきましては、今後も私ども総務省のほうでも議論・検討が見込まれる内容でございますので、引き続き、勉強それから検討をしてみたいというふうに思っております。

簡単ではございますが、以上でございます。

【平野主査】 ありがとうございました。

次にお手が挙がっているのが、昨日、NHKのニュース7ですかね、森委員、出られていましたね。森委員、どうぞよろしくお願いいたします。

【森委員】 森でございます。ありがとうございます。

昨日のニュースは、あれはオプション契約についてのことでして、ちょうど今回、オプション契約については、なかなか、数がそんなには多くないということだったのかと思いますけれども、ただ、NHKの調査的には非常に悪いケースが多々あったということですので、あんなふうに、いつもここで申し上げたようなことをお話しいたしました。

すいません。今、私が手を挙げましたのは、雑談を先にしてしまいましたが、今回、1－1のときにも申し上げようかと思ったんですけれども、数字上かなり顕著であるのは、F T T Hが増えているということだと思えます。それ以外、すごく大ざっぱに言ってしまうと、そんなに悪いものは、そこまで悪いものはなかったのかなと思っております、やはりF T T Hがババンと増えているということ。MNOを逆転してですね。

それから、F T T Hを牽引しているのが電話勧誘であるということですので、やはりF T T Hの電話勧誘に関しては、これは次年度といいますか、次の今後の対応・取組のところでは、ある程度ロックオンしていただく必要はあるだろうと思っております。

特に相談の多い事業者であったりとか、相談のパターンですよね。今回資料で紹介していただいたのは、高速化すると言ったのにしなかったというようなことだと思えますけれども、それは非常に多いんじゃないかと思います。また、事業者名をはっきり説明しないというようなものも多いのかなと。ちょっと資料の中にあつたかどうか分からないですけ

れども、そういうものも多いのかなと思っていますので、やはり今特に悪化しているところ、F T T Hの電話勧誘について、次年度のモニタリング、または取組の方向性のところでちょっと重点的に、重点対象項目にさせていただく必要があるのかなというふうに思いました。

以上です。

【平野主査】 ありがとうございます。

これは先ほどからもありますように、まさに電話勧誘のF T T H構造上の問題じゃないかというようなこともあり、ロックオン、そうですね、焦点を当てて、しかも、おっしゃるように、はっきり事業者名を言わないで、わざと大きな、大手の代理人のような誤導をさせているんじゃないかとかいろんな問題が突出しているのではという、こういう御要望だと思います。

事務局殿、何かございます？

【久保田消費者契約適正化調整官】 ありがとうございます。

まさに電話勧誘の問題につきましては、私どもも2022年の7月の制度化・義務化の前後から問題視をしております。今後、夏に向けまして調査計画のほうを立案させていただきますので、そのときに森先生の御意見も踏まえまして内容を精査させていただきたいというふうに考えております。

【森委員】 ありがとうございます。

【平野主査】 ありがとうございました。

次、木村たま代委員からお手が挙がっています。たま代委員、どうぞ御発言をお願いします。

【木村（た）委員】 ありがとうございます。

全て構造的な問題というところにシフトしてしまうんですけれども、電話勧誘にしても、内容が分からないとか、あと、説明されても覚えられないということもあって、本当構造的な問題と言ってしまうと一言で済んでしまうが、いろいろな課題があると思いますので、本当に分かりやすい契約内容に変えるとか、説明されても複雑過ぎて分からないというのが正直なところなので、そういったことも含めて検討していかないと、恐らく苦情は減らないのであろうと思います。

先ほども申し上げましたけれども、高齢者の問題も、今後、どんどん私たちは年を取っていったって高齢者になって、そのまま電気通信機器を利用しているわけですから、新しい技

術内容とか新しい契約内容が分かりにくくなっていくというのは目に見えていますので、そういったことも含めて取組が必要であると思います。

それから、解約も苦情が多いというところで、解約についての対応も今後一層の対策が必要だと思いますし、先ほど森委員のお話もありましたが、私も視聴していましたけれども、オプションの解約についてなど、今は件数が少ないのかもしれませんが、苦情一つ一つは相談者にとっては本当に大事なもの、我が身のものなので、本当にそういったこともきちんと対応していかなければいけないと思っているところです。

そのためには、自分がどういう契約をしているかというのをきちんと分かるように事業者に求めていくということも必要ではないかと考えております。

以上です。

【平野主査】 ありがとうございます。

構造的な問題、具体的なお話で私もちょっと分かってきたのは、業者名を口頭で言われてもよく分からないとか、あとは、複雑過ぎてというのは、契約内容がというのは、T C Aさんか何かの苦情の多い中に入っていたような、これは私も前から申し上げているようなお話もあるでしょうねということで、この辺もぜひとも検討していくべきだと思います。

黒坂委員からもお手が挙がっていますね。黒坂委員、御発言よろしく願いいたします。

【黒坂主査代理】 黒坂でございます。まず、事務局の皆様、整理いただきまして、ありがとうございます。記載いただいている内容に何か大きな異存や違和感はありません。私も皆様と共通するところが多いんですが、2点コメントをさせていただきます。

まずは、電話勧誘です。ほぼ全ての構成員の皆様と同じ意見ですが、これだけいろいろ対策をしてきて、結局何も状況が改善していない。加えて、あえての言い方ですけども、この区別の中では優等生として考えられるケーブルテレビインターネット、6ページ目辺りですけども、ここでもやはり電話勧誘が訪問販売の次に問題になっている。

C A T Vの場合は、訪問販売というか、実際に現場に行っているいろいろ対応することも多いかと思います。基本的に課題が発生しやすく16.4%というのは理解できるんですが、電話勧誘がその次に来ちゃうんだということを考えると、この方法自体がやはり大きな課題を持っている。それは構造的にどうやら改善しなさそうであるということ、そろそろ時間切れ、すなわち、もう一段厳しい対応をせざるを得ないというところに来ているのではないかなというふうに思います。

先ほど、そういった観点も含めて調査計画をというふうに事務局におっしゃっていただ

いて、それはぜひ進めていただければと思うんですが、次の調査で結果が改善されないようであれば、もうその次はないというぐらい腹をくくってもいいのかなというふうに思っておりますので、ぜひ、そういった点からも、かなり厳しめに調査設計を進めていただけるといいかなというふうに思っております。

もう1点がMVNOです。4ページ目の辺りでございますが。こういった苦情そのものというのは、全体で考えますと、ある程度波があるところかなというふうに思っておりますし、電気通信サービスというのは国民に広く浸透、普及したわけで、飽和状態にあるというふうに考えると、MVNOに限らず全体で見れば、減少していないのはあまりいいことではないですけれども、極端に増えているわけでもないという中で、MVNOさんが増えてしまっているわけです。この問題を少しフォーカスしていく必要がやはりあるのではないかな。

これは、MVNOという産業構造が今、厳しい状況に、厳しい競争環境の下に置かれているということに起因している可能性ももちろんあるわけで、だとすると、なおのことこの状況というのは難しい。つまり、なかなか消費者問題に手が回らない、消費者に気を遣えない状況が事業者が多く、増えていってしまうとすると、ここもやはり構造上変わっていかないと、悪化していく可能性があるというぐらいに少し注意深く見ていく必要があるだろうというふうに思っています。

テレサ協MVNO委員会の皆様をはじめとして、いろいろな方々が尽力、努力されていることは、これまでもこの委員会を含めて発表いただいておりますが、現状、やはり成績がよくないということ、それが何らか構造的な問題をはらんでいる可能性があるということについて、もう少し検討を深める必要があるのではというふうに感じました。

私からは以上です。

【平野主査】 ありがとうございました。

次に、吉岡委員からお手が挙がっておりますね。吉岡委員、発言を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。

私も森先生ですとか皆さんと同じように、やはり本当にドラスティブな対策が必要な時期なのかなというふうに感じています。今までいろいろな御発表を聞いてきて、割合の増減というのはあると思うんですけれども、高齢者のトラブルがどの場面においてもやっぱり多いなというふうに感じています。

各事業者さんが取組しておられることはもちろん私たちも理解をしていますし、担当者の研修もされておられて、特にショップでの契約では、本当に説明されてないということはないと思うんです。ただ、やっぱりそれが分からない、理解できないということが実態としてあるので、当日の契約はしないとか、解約したいけれどもよく分からないなどという場合は、確認措置とか初期契約解除の期間を超えても対応するというような例えば取り消しなどの規定必要ではないかなというふうに思っています。それはちょっと意見としてお伝えさせていただきました。

それから、覆面調査等のやっけていただいているのはとてもいいことだとは思いますが、年代の偏りがあるのかなという感じはしているんで、なかなか依頼をするということが難しいという状況もおありだということは前回伺いはしているんですけども、その問題になっている年代の方たちにも含めて平均的にアンケートを取っていかないと、生きた調査にならないんじゃないかなというのは感じているところです。

所管省庁によっては消費者センターに入っている事例、例えば、何番のこの相談の方に聞き取りを行いたいとをしてくることがあります。もちろん、消費者側でそれを受ける受けないは選べるんですけども、直接総務省さんのほうから、P I O－N E Tの情報でこれは明らかに悪質だなどと思うのを直接聞いていただいて、本人から聞いていただくというようなやり方も、一つ方法としてはあるのではないかなというふうに考えています。

以上です。

【平野主査】 ありがとうございました。

事務局殿、どうでしょう。今の吉岡委員からの御発言ですね。最後の部分なんかの直接クレームというか、苦情を出された方のお話を引き継いで聞いてみるみたいなようなこともあり得るんじゃないかということです。どうでしょう。事務局殿、何かありましたら御発言をお願いしたいと思います。

【久保田消費者契約適正化調整官】 事務局でございます。

すいません。覆面調査の調査員の年齢構成につきましては、前回に引き続き、貴重な御指摘をいただきまして、ありがとうございます。現実的には、人材の確保がなかなか思うとおりにいかないという事情もございました。

それで、今御提案いただきました、P I O－N E T、各消費生活センターのほうに相談

いただいた利用者、消費者の方への直接の聞き取りということで、すいません、そのような選択肢が実はあるということを、私、お恥ずかしながら、今初めて認識をしたものですから、どのように今後の調査に活用できそうかですとか、あるいは、どの程度消費生活センター様のほうに御負担をかけてしまうのかといった、そういった相場やコストを勘案しながら活用のほうを検討していきたいというふうに考えております。

以上でございます。

【吉岡委員】 ありがとうございます。消費者に直接聞いていただくことにより明らかになる問題点もあるのではないかと思います。引き続き、よろしくお願いいたします。

【平野主査】 ありがとうございます。

チャットでは、以上のお手が挙がっている方々に御発言いただいた次第です。そこで、この案件、評価・総括（案）でございますが、今後これをまとめていくんですけれども、おおむね皆さんこの方針案には御賛同いただいた中で、言葉の強弱をちょっとつけるような修正があるかもしれないということを感じた次第です。

そこで皆さんに御提案なんです、この修正、文言が入るようなところは、主査である私に御一任をいただいた上で、最終的な取りまとめをさせていただきたいというふうに思っているところでございますが、皆様、それでもよろしゅうございますでしょうか。

（「異議なし」の声あり）

【平野主査】 ということで、御協力ありがとうございます。御賛同いただけたというふうに理解をいたしましたので、その方向で進めさせていただきたいと思います。

それでは、次が4番目。どうぞ、何か、どなたかございます？ よろしいですか。4番目の議題4、今後のルール整備の方向性につきまして、事務局殿から御説明をいただきたいと思います。事務局殿、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】 事務局です。

本日はこれまでモニタリングの議論を続けてまいりましたけれども、資料2で、モニタリングとは別な話というところで、最後に、御報告に近い形になるかとは思いますが、御説明させていただければというふうに思います。

資料をおめくりいただいて、1ページ目をご覧くださいと思いますけれども、今後のルール整備の方向性というところで、前回の会合で報告書のほうを委員会のほうでおまとめいただきまして、先日6月30日に、委員会の上位の電気通信事業政策部会で平野主査のほうから御報告をいただきまして、それを踏まえまして、現在、一部答申の案という形

でパブリックコメントに付させていただいているというところです。こちら7月1日から30日までの30日間、現在、パブリックコメント期間中というところでございますけれども、こちらパブリックコメントの期間を経て、一部答申といった形で内容が確定するタイミングが恐らく秋口ぐらいに来るところではございますけれども、その際に、現在、報告書におまとめいただいている中で、速やかに措置を講じることが求められる内容というところが何点か含まれているということで、そちらにつきまして、既にやるべきとなっていることにつきましては、速やかに、消費者保護ガイドラインのアップデートを基本線といたしまして、第1弾の対応として迅速に対処していくことができればというところではございます。

一方で、一部答申が今後確定した後、その内容を踏まえまして、御案内のとおりではありますが、来年夏を一つの目途として最終答申を取りまとめるというスケジュール感になっておりますけれども、この最終答申に向けて今後具体的な検討をしていくべきトピックも多々ございます。そうした検討の方向性を一部答申で示させていただいた中で、具体的なルールの実現に向けたチューニングといったものを今後していく必要があるものにつきまして、本委員会における秋以降の議論になってくるかと思いますが、検討が熟してきた場合には、1年先の最終答申まで全ての対応をずっと待ち続けるというものでもなく、取り組むべき方向性を示させていただいた中で、詳細が固まってきたものにつきまして、速やかに措置を講じることができるものにつきましては、ガイドラインや省令のアップデートといったところで迅速な対応をしていくというところになるように思っております。

もちろん、アップデートをした後、事業者や現場の代理店において、導入、対応に向けてリードタイム的なものが必要になってくる場合もあるかと思いますが、そうしたことはもちろんこちらとしても考慮しながらということになります。なるべく速やかに取組を進めていくという方向性を想定しております。

まず、第1弾の対応というところで、幾つか例示させていただいているところがございますけれども、報告書、今、一部答申案という形でパブリックコメントにかけておりますが、そこに記載されている内容で、既にもうやることが決まっているものがございます。1ページ目の下のほうと2ページ目の表に書かせていただいておりますけれども、例えば、契約者が入院されたりお亡くなりになった場合の親族ですとか相続人が解約の手続きをスムーズにできるようにするといったような話があります。また、オンラインで契約をした際に解約がなかなかオンラインでスムーズにいかないといったような、なかなかそれはない

のではないのかという話ですとか、同じくデジタル関連の話になりますけれども、苦情相談の対応といったところで、事業者側で様々御対応いただいている中で、AIのチャットがかなり普及、導入されているのかなというところではございますけれども、その対応が適切にしっかりと利用者の課題、問題の解決に資するような形のものであるべしというところの内容もあります。

あとは、通信サービス以外の話になってくるんですけれども、2ページ目の表の一番下のところになりますが、通信契約した際に、例えば、家電製品ですとか、あと電力のサービスとかそういったものを併せて契約した際に、通信契約を初期契約解除なりで8日以内にキャンセルをした際に、一緒に契約した家電製品等の割引特典がなくなってしまうというような場合につきまして、利用者にそうした対応も含めてしっかりと御説明をしておくというのがあるべき姿なのではないのかというところで、事業法のスコープから少しはみ出るところもあるかもしれませんが、望ましい対応というところでガイドライン上整備をさせていただくというところがあるように思っております。

そうした例に加えて、このタイミングでガイドラインを改正をする際に、現行のガイドラインの記載内容で、もう少し内容を明確にしたほうがよいのではないのかといったようなところですか、既に各事業者で取り組んでいる内容や総務省におけるこれまでの取組とか各事業者への要請内容も踏まえて、現行の記載内容を少し詳細化できるような部分があるということであれば、そうしたところも併せてやっていくことができればというところで想定しているところでございます。

最後、3ページ目ですけれども、スケジュール的なものになりますが、現在、一部答申案をパブリックコメントにかけさせていただいておりますが、恐らく9月上旬にこちらは「案」が取れて一部答申の形で固まるところでございます。その後、消費者保護ガイドラインの改定案についてもスムーズに確定して、これ自体も別途パブリックコメントにかけると必要になりますけれども、適宜アップデートをしていくというところになるように思っております。

また秋以降、本委員会で検討をしながら、必要に応じてガイドラインや省令の改正といったようなところを随時のタイミングでやっていくというところではございますけれども、この線表の右端にも書いてございますが、最終的に法律の改正に跳ねるような内容がある場合には、こちらは手続的にも時間を要するものとなりますので、そうしたものはもちろん最終答申の後に御対応させていただくというところではございます。そうした形で進め

させていただくということで、その頭出しとして、今回、こちらの資料を用いて御説明をさせていただきました。

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。本日の議事は以上でございます。