消費者保護政策委員会（第１０回）

令和８年９月１日

１　日時：令和８年９月１日（火）10:00～12:00

２　開催形式：Web会議

３　出席者

〇構成員

平野主査、黒坂主査代理、青柳委員、牛房委員、木村たま代委員、木村嘉子委員、森委員、吉岡委員

〇総務省

荻原総合通信基盤局長、吉田電気通信事業部長、飯嶋料金サービス課長、牧野消費者契約適正化推進室長、小路消費者契約適正化推進室課長補佐、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１０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名の参加となり、浅川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、初めに、事務局から連絡事項及び配布資料の確認をお願いいたします。

【奥山係長】　事務局から御連絡いたします。

本日もウェブ会議での開催に御協力いただき、誠にありがとうございます。ウェブ会議による開催となりますため、御発言を希望される際には、チャット欄にその旨を書き込んでいただくようお願いいたします。それを見て主査から発言者を御指名いただく方式で進めさせていただきます。御発言いただくに当たっては、皆様が発言者を把握できるよう、お名前を冒頭に言及いただきますようお願いいたします。また、発言時以外は、マイクをミュートにしていただきますようお願いいたします。音声がつながらなくなったなど何か不具合が生じた場合などにも、チャット機能を御活用いただいて事務局までお知らせいただければと思います。

次に、資料の確認をさせていただきます。本日の資料は、議事次第に記載している資料

１から資料２－２の３点と参考資料を合わせた計４点となっております。万が一お手元に資料が届いていない場合がございましたら、事務局までお申しつけください。傍聴の方につきましては、当委員会のホームページ上に資料が公開されておりますので、そちらから閲覧ください。

事務局からは以上でございます。

【平野主査】　ありがとうございます。

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さらなる適正化とＤＸ時代への対応の在り方に関する一次答申案に対する意見募集の結果についてです。

まず、事務局殿から御説明をよろしくお願いいたします。

【牧野消費者契約適正化推進室長】　皆様、おはようございます。この８月に消費者契約適正化推進室長に着任いたしました牧野と申します。本日は、私のほうから資料に沿って御説明をさせていただきます。

今、資料を投映してございますけれども、本日の議題は、一次答申（案）に対する意見募集に寄せられた御意見に対する委員会としての考え方についてお諮りするものでございます。資料１が御意見及びそれに対する考え方、資料２－１がそれを踏まえて一部修正をしました一次答申（案）です。また、資料２―２として一次答申（案）の概要、参考資料として一次答申（案）の新旧対照表もつけております。私のほうからは資料１に沿って御説明をしたいと思います。

一次答申（案）に対しましては、７月１日から７月３０日までの間に意見募集をいたしまして、法人・団体１３件、個人７５件の計８８件の提出意見をいただきました。全体的な傾向としましては、今回の一次答申（案）で示した今後の検討の方向性について、賛同する御意見を多くいただきました。また、一次答申（案）を受けた今後の検討に当たって、このような点に留意すべきという御意見を多数いただいたところでございます。

２ページ以下は一次答申（案）の構成に従って整理をしてございます。まず、序章の部分でございますけれども、こちらは一次答申（案）の中で、検討の背景・経緯を記載している部分になります。まず冒頭の意見０－１、一次答申（案）の「消費者保護ルールの累次の見直しを通じて電気通信分野における苦情相談件数がこの１０年で２割以上減少した」という部分に対する御意見としまして、日本インターネットプロバイダー協会様のほうから、「これまで業界団体のほうでも苦情削減に向けた取組を真摯に進めてきており、そういった苦情減少を含む事業者の努力に対して一定の評価がなされることを希望いたします」

という御意見をいただいております。こちらを踏まえまして、右側の考え方の下線部のとおり、「消費者保護ルールの検討・見直しと運用及び事業者における取組を通じて、この１０年間で２割以上減少した」という形で修正をさせていただきたいと考えております。

また、その次の意見０－２としまして、苦情相談の件数について、電気通信分野のそもそもの契約件数が非常に多うございますから、そういった契約者数当たりの苦情発生率、あるいは、他業界との比較、過去からの推移といった客観的指標に基づかずに「７万件程度の高い水準と評価すべきではない」という御意見をいただいております。こちらの御意見も、もちろん我々のほうでもそういった比較水準というのを参考にさせていただきたいと考えておりますが、あくまでこの一次答申（案）では、この苦情相談件数を以て、引き続き消費者保護ルールの見直しを通じて対処すべき水準であるという現状認識を示したものですので、こちらについては原案のとおりとさせていただきたいと考えております。

続きまして、３ページの第１章　検討トピック１、消費者への説明の充実の在り方でございます。こちらについては説明義務のスコープの見直しということで、オプションについても説明義務のスコープに含むべきかどうかといった議題を掲げさせていただいております。

こちらについては、意見1-4-2-1-1として、「説明項目を増やすことによる説明の長時間化による利用者の理解度への影響も考慮し、仮に説明義務の対象範囲を拡大するに当たっては、既存の説明義務の対象項目の精査も必要である」、こういった御意見を事業者様、また消費者団体や個人の方からもいただいてございます。

そちらにつきまして、我々のほうでも、まさに一次答申後の検討における参考とさせていただきたいと考えておりまして、また、一次答申（案）の中でも御指摘の点についてはしっかり記載をさせていただいておりますので、我々としてもそういった長時間化に配慮して、説明項目の在り方についても必要に応じて検討することが重要であると考えますというふうに回答を書かせていただいております。

続きまして、５ページの意見1-4-2-1-2、一次答申（案）の中での現状認識の記載に関しまして、全携協様のほうからいただいた御意見でございます。もともとの一次答申（案）のほうで、「代理店独自商材の取扱いについては、事業者で全てを把握しているわけではなく、販売代理店次第の側面も伺われる」と記載しておりました部分について、「実際にはキャリアショップにおいては、代理店独自商材の取扱いに当たって厳しい事前審査や取扱いルールが設けられているということが分かる記載にすべき」という御意見でございました。

こちらについては、事務局のほうで改めて事実関係を整理いたしまして、一次答申（案）の11ページの記載を以下のとおり修正したいと考えております。「なお、ＭＮＯの販売代理店が運営するキャリアショップにおいて、独自商材を取扱うには、各ＭＮＯの事前審査を経た許可と各ＭＮＯが定めるルールに則った運用が必要とされている。一方で、そうした独自商材における利用者と代理店との間の個々の契約状況について、ＭＮＯ側で必ずしも把握しているわけではない」。これが現状認識とさせていただきたいと思います。

その他、６ページの意見1-4-2-1-3ですが、説明義務のスコープの見直し自体に賛同するという御意見を消費者団体様や個人の方からいただいております。また、意見1-4-2-1-4では、「説明義務強化の際には、人員に限りがあるＭＶＮＯ事業者などにも配慮して、段階的な導入などを検討すべき」といった意見もいただいております。

続きまして、代理店独自オプションの把握の話題でございますけれども、まず、意見1-4-2-1-5として、ソフトバンク様のほうから、「販売代理店の独自オプションについては、その契約状況というものを事業者が継続的に把握することが実務上困難であること、また、代理店の営業状況を一元的に把握管理することとした場合には、過度な関与となり得ることを踏まえて検討すべき」という御意見をいただいております。

これに一方で全携協様のほうから、意見1-4-2-1-6として、「今回の一次答申（案）で提示をした説明義務のスコープにオプションを含めることに異論はないが、代理店独自商材の場合、ある代理店でお客様が契約した内容や解約方法を他の運営事業体である販売代理店では把握できない場合があることから、特に解約漏れ防止に当たっての情報提供について網羅性を担保できないということに配慮すべき、代理店独自商材をオプションルールの見直しに当たって独立して扱うのではなく、オプションについては各キャリア経由の指導と措置で担保するほうが実効力が高いのではないか」という御意見をいただいております。

そちら２つの御意見について、それぞれ考慮した上で、一次答申後の検討において参考にした上で進めたいと考えてございます。

その他、オプションの解約に当たっての様々な御意見を個人の方からいただいてございます。

続きまして、８ページ、サマリーペーパーの在り方についてですが、「サマリーペーパーの導入に賛同する」という意見は、こちら消費者団体様、個人の方から多数いただいておりまして、サマリーペーパーに対する期待というものが高いということを改めて実感したところでございます。また、10ページ、「サマリーペーパーについては、その様式はなるべ

く各社統一のものが望ましい」といった御意見も多数頂戴してございます。

その他、11ページ以降、サマリーペーパーについては、提示を義務化すべきであるとか、導入に当たって、平易な言葉や図表を用いて視覚的に分かりやすいものを作ってほしいという御意見も個人の方からいただいております。

12ページの意見1-4-2-2-4、ＴＣＡ様のほうからは、業界団体として、こういったサマリーペーパーの在り方について検討を行っていただけるということですが、その際に「個社の創意工夫や既存システムへの影響にも配慮しつつ検討を行っていきたい」という御意見をいただいております。

続きまして、意見1-4-2-2-5、こちらも事実認識の部分でございますけれども、全携協様から修正の意見をいただいておりまして、各販売代理店において、今、「利用者に対する契約内容の最終確認の取組として、出口における書面の再提示を実施しており、その際に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ことが伺われる」と書いておりました部分について、こちらの取組については、主語は各事業者であるという御意見をいただきましたので、こちらは事実関係も踏まえまして主語を「各事業者」と変え、また、帳票については「一部の事業者」と修正した上で記載をしたいと考えております。

また、続きまして、13ページ、契約者の入院・死亡・認知症の発症に対しての親族における手続の円滑化の部分で、一次答申（案）のほうでは事業者様による周知を掲げておりましたけれども、意見1-4-2-3-1では、そもそもの解約方法が、「各社統一した方法による手続で解約できるようにすべき」といった御意見もいただいております。こちらについては、まずは、事業者様による周知の取組を注視し、もしその後必要があればということで、御意見は今後の参考とさせていただきたいと考えております。

また、「4.その他」ということで、そもそも事業者様が分かりやすいサービス及び料金プランの提供を検討すべきという御意見も、これも多数いただいております。また、一方で、同じ部分につきまして、14ページの意見1-4-2-4-2でソフトバンク様からは、「サービスや料金プランの内容は各社の経営判断に基づき設計するものであって、総務省がその在り方にまで踏み込むことは適切ではない」という御意見もいただいております。こちらについて事務局としましては、事業者様の取組に対する御意見として、今後の検討の参考とさせていただきたいと考えております。

また、15ページ以降のその他、この第１章の全般的に、「高齢者だけでなく全ての利用者が理解しやすい説明を目指すべき」であるとか、「各種のプランやオプションについて一目

で分かるように比較しやすくしてほしい」であるといった御意見をいただいております。また、16ページで一部、解約方法、解約時の費用について分かりやすく説明すべきといったことについて、現行制度でも対応できる部分については、その旨を記載する回答としてございます。

続きまして、17ページの「第２章　交渉力の低い消費者の保護の在り方」でございます。

こちらについて、まず、高齢者対応のさらなる適正化の部分については、高齢者の年齢のみを基準として、利用者様のリテラシーですとかそういった特性にかかわらず一律の対応を取るということは、逆に利用者の利便を低下させるおそれがあるため、状況に応じた支援が可能となるようにすべきということは、こちら事業者様のほうからも消費者団体双方のほうから御意見いただいておりまして、これは原理原則としてまさに今後も大事にしていきたいと思っておりますが、そのような中でも一定程度のルールとして設ける必要があるという部分について、後半のほうで議論をしていきたいと考えております。

その対応の具体例としては、19ページ、「高齢者の場合、トラブルが発生した際には解約・取消し等が可能となるようにすべき」であるとか、あるいは、「考える時間を確保するために説明日と契約日を分けるべき」であるといった御意見を消費者団体様のほう等からいただいてございます。

続きまして、20ページ、ＦＴＴＨ、ＭＶＮＯ分野における高齢者対応の統一基準の作成についても、賛同の御意見をいただいております。

続いて、法人契約につきましては、「個人事業主とは異なり、零細企業も一概に交渉力が弱いとは言えない」ということから、「零細企業の定義や対象範囲も明らかにした上で検討すべき」といった御意見をいただいております。こちら後半の検討の参考にさせていただきたいと思います。

以降飛ばしまして、23ページ、「第３章、法令遵守を確保するための措置の在り方」でございます。

こちらの章につきまして、主には行政指導等の強化であるとか、あるいは、代理店に対する数値目標の見直しについて掲げてございますけれども、まず、こちらまた全携協様からの現状認識に関する御意見でございますが、意見3-4-1-1、一次答申（案）の状況認識において、「下層の販売代理店の監督が不十分な状況にある、また、アウトサイダーによる販売をめぐる問題が存在していることも伺われる」という部分につきまして、こちらの監督不十分な状況はＦＴＴＨの販売代理店のほうではないかという御意見をいただいてござい

ます。こちらも事務局のほうでも事実関係を確認いたしまして、以下のとおり、下層の販売代理店に対しては監督が行き届きづらくなる懸念ということと、アウトサイダーについては、ＦＴＴＨの電話勧誘において事業者の正規代理店としては認められていないアウトサイダーによる問題があるという書きぶりに修正をさせていただきたいと考えております。

続きまして、24ページ、執行強化の在り方でございます。こちらについて、意見3-4-2-1-1、オプテージ様のほうから、「事業者・販売代理店の名称の公表については、一定の基準に該当したことをもって直ちに公表されるのではなく、まずは改善指導等の是正を促す措置を段階的に講じた上で、それも踏まえて公表の要否を判断してほしい」という御意見をいただいております。

その他、指導や行政処分の実施の強化には賛同の御意見を複数いただいてございます。

続きまして、25ページ、指導等措置義務の実効性の確保の在り方でございます。こちらについて、意見3-4-2-2-1、NTTドコモ様のほうから、「現在の消費者保護ルールガイドラインにおいて、販売代理店における問題は、二次代理店に委託される場合については、基本的に一次代理店の指導が適切に果たされているかが問題となり得る、また、個別の代理店の違反行為については販売代理店も責任を問われ得る」という部分の記載を踏まえて、「実態を踏まえたモニタリングをしてほしい」という御意見をいただいております。

意見3-4-2-2-2、ソフトバンク様のほうからは、「事業者における販売代理店に対する評価指標やスキル評価制度については、それは民間事業者の経営判断であるので、モニタリングや報告の対象とするのは適切ではない」という御意見もいただいております。消費者団体様のほうからは、意見3-4-2-2-3として、「総務省の報告・モニタリングの対象とすることに賛同」という御意見をいただいておりまして、それぞれのお立場からの御意見をいただいておりますけれども、我々のほうでは、引き続き一次答申の後にこの件について検討して進めていくことが重要であると考えておりますので、参考とした上で、修正なしとしてございます。

その他、指導を徹底すべきであるとか、代理店の評価報酬体系について、法令遵守、顧客満足度などを正当に評価する構造にしてほしいという御意見をいただいてございます。

続きまして、27ページ、「第４章　ＤＸの進展を踏まえた対応」でございます。こちらについて、まずは、ＡＩを活用した料金プランの、お勧めのプランの提示などでございますが、こちらについてNTTドコモ様、ソフトバンク様から、意見4-4-2-1-1として「各社ともＡＩ活用に取り組み始めた段階であるため、モニタリングを行う場合は、事業者への萎縮

効果をもたらすことのないように配慮すべき」という御意見をいただいております。

また、意見4-4-2-1-3として、「ＡＩによる説明であっても、まず、ＡＩが説明しているということを分かりやすく表示したり、あるいは、人による相談手段の確保といったことも配慮すべき」という御意見も併せていただいております。

こちらは全て、今後の参考として、引き続き検討したいと考えております。

28ページ、契約書面の電子交付の原則化に関しましては、意見4-4-2-2-1として、各キャリア様から、「電子交付の原則化に向け、他業界の取組も参考にしながら、ぜひ早期に検討を進めるべき」という御意見をいただいております。また、他方で、意見4-4-2-2-2のように、「電子交付の原則化というのは慎重に進めるべき」であると、「サマリーペーパーを含めて、特に高齢者に対しては引き続き紙での交付が望ましい」といった御意見もいただいておりまして、こちらは既に一次答申（案）のほうでも言及してございますけれども、そういった原則化を進める一方で、紙交付が望ましい利用者の存在について、具体例を踏まえて丁寧に検討していくことが我々としても重要であると考えております。

あとは、紙交付、電子交付の部分について個別に御意見をいただいてございます。特に利用者が希望した場合には、無償で書面交付するようにすべきといった御意見をいただいてございます。

31ページ、ダークパターンにつきまして、意見4-4-2-3-1のとおり「ダークパターンやインターネット契約時のオンラインでの表示についてルール整備を進めるべき」ということは、消費者団体、個人の方からいただいております。

続いて、32ページ、オンラインによる解約手続の確保でございますが、こちらについて、意見4-4-2-4-1のとおり、事業者様及びインターネットプロバイダー協会様から、オンラインで解約手続を解決させないということについては、例えば、利用者保護の観点から合理的な理由がある場合もあるので、絶対にオンラインでの解決をマスト、一律にということではなく、その他の説明手段を適切に組み合わせた対応を認めるなど、あるいは合理的な移行期間を設定するなど配慮してほしいという御意見をいただいてございます。

こちらについては、まず、基本的なスタンスとして、一次答申（案）に記載のとおり、「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を確保することが必要」だと考えておりますが、一方で、利用者保護のための合理的な理由があるなどの御意見については、真摯に受け止め、我々のほうでも引き続き状況を教えていただきながら一次答申後の検討に反映させて

いただきたいと考えております。

その他消費者団体、個人の方からは、意見4-4-2-4-2のとおり、「オンラインで申し込んだものは解約も遅滞なくオンラインでできるようにすべき」という御意見を多数いただいてございます。また、意見4-4-2-4-3のとおり、「解約時に、電話である場合は電話窓口になかなかつながらない、つながっても長時間保留となる等の対応はぜひ是正してほしい」という御意見をいただいております。

続いて、35ページ、ＡＩチャットを用いた苦情相談対応の適正化については、「ＡＩで解決しない場合にオペレーターが対応する電話窓口を確保してほしい、あるいは義務づけてほしい」ですとか、「チャットから人へのスムーズな切替え、あるいは複数の手段での苦情対応というのを確保すべき」という御意見をいただいております。こちらは全て参考にした上で、そのほかにも「好ましくない事例には行政指導を徹底すべき」といった御意見をいただいております。

その他、一部、ＡＩについて、「ＡＩそのものが望ましくないので進めるべきではない」といった御意見も一部いただいておりました。

意見4-4-2-6-3では、全般的に、こういった顧客対応について、「オンラインか対面か、電子か紙か等は、利用者が自分に合った方法を選べるようにしてほしい」という意見を個人の方から複数いただいてございます。

続きまして、38ページ検討トピック５、その他の必要と考えられる事項として、制度の再検討、確認措置や初期契約解除に関するパートでございますけれども、こちらにつきまして、まず、いわゆるＳＩＭのみ契約者において、現在確認措置が適用されるＳＩＭのみ契約者について、在り方の見直しが必要ではないかという提案をさせていただいた部分につきまして、意見5-4-2-1-1として、NTTドコモ様のほうから、「ＳＩＭのみ契約で無条件に契約解除する措置を実施した場合、いわゆる短期解約の増長は避けられないものと想定するため、まずは短期解約問題についてのモバイル市場検証専門委員会の動向なども注視する必要がある、また、そこまで大きな苦情になっている認識はない」という御意見もいただいております。こちらについては、まさに現状も踏まえた検討ということを後半させていただくなど考えております。

また、意見5-4-2-1-2として、全携協様からは、「早期解約が増える場合に、販売代理店の責任ではない早期解約について、代理店に対しペナルティーを科したり悪影響を与えたりしないような事業者の手数料設計を求めてほしい」という御意見をいただいております。

また、意見5-4-2-1-3として、不意打ち営業に関しまして全携協様のほうから、下のほうにありますが、「お客様に来店目的以外の提案を行うことが不意打ち的な営業であるとして行えなくなると、お客様一人一人の生活を豊かにする提案ができなくなってしまう、もともと特定商取引法のほうでも店頭契約が規制対象とされているのは特定継続的役務というものであるので、そことのバランスを考慮しながら慎重に検討してほしい」という御意見をいただいております。こちらは一次答申後の検討における参考としたいと考えます。

その他、制度の見直しの方向性について、賛成の御意見を幾つかいただいております。

41ページ、据置き型Wi-Fiにつきましては、意見5-4-2-2-2としてソフトバンク様のほうから、報告書のほうで「ＳＩＭロックの在り方も含めて検討」と書いた部分につきまして、「現在ＭＮＯ各社は、据置き型Wi-Fiサービスについては端末返却を可能とする運用が既に実施されていることや、ＳＩＭロックを解除したとしても、他社ネットワークにおいて動作保証が現状ではされていないということを踏まえると、そういったことを聞くと利用者が他社回線でも端末が利用可能であると誤認する可能性があるので、『ＳＩＭロックの在り方も含めて検討』とすることは適当ではない」という御意見をいただきました。

こちらについては、事務局の考え方としては、据置き型Wi-Fiについては、現在、初期契約解除に併せて任意に行っている端末の契約の解除が行われなくなった場合であるとか、あるいは、期間が経過した後に通信契約解除が行われた場合に、端末が手元に残る、しかも、他事業者の同等サービスへの乗換えや転用ができない端末だけが残るという状況はやはり対処の必要性があると考えておりますので、現状では、他事業者のＳＩＭによる通信の確立が保証されていないということは認識しつつも、ＳＩＭロックの在り方も含めてトータルに本件の問題についてどのように対処するかということを検討する必要があると考えておりまして、原案のとおりとさせていただきます。

また、42ページ、固定通信サービスの初期契約解除期間につきましては、こちら苦情の状況は具体的な課題の提示がまだ不十分であると、制度の見直しを必要とするほどの問題が発生しているのか不明という御意見を事業者様からいただいておりますので、こちらについては一次答申（案）のほうに記載しておりますとおり、ＦＴＴＨの固定ブロードバンドサービスについては、契約の後、通信が開通するまでの間に初期契約解除の期間が経過するケースが多く生じているというのは実態でありますので、こちらについては、御意見も踏まえて、必要があると認められる場合にはと書いてございますけれども、制度の見直しの検討は引き続きやっていく必要があるというふうに考えてございます。

43ページ、「その他」ということで、あとは報告書全般に関するものですけれども、まず、一次答申（案）の全体的な方向性に賛同しますという御意見は、個人の方から多数いただいております。また、事業者様のほうからは、今後、関係者とも丁寧に議論の上、実態を踏まえた検討となるように要望するという意見を多数いただいてございます。

事務局のほうから御紹介する主な意見は以上になります。

そして、最後、以上の御説明した内容を踏まえまして、資料２－２に一次答申（案）を見え消しでつけておりますし、また、一番最後に参考資料として、このような形で、一部答申（案）の具体的な修正について旧と新という形でまとめてございます。基本的には御意見を踏まえた修正でございますけれども、一部、いただいた御意見を修正するに当たって、別の箇所でも同様の修正が必要があった部分については、事実関係確認を踏まえた訂正ということで書いている部分がございます。また、委員の御発言についても一部修正をしている部分がございます。

事務局からの説明は以上になります。

【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。ただいまの御説明について御質問がある方は、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。よろしくお願いいたします。チャットのほうで木村嘉子委員から発言希望の書き込みがございました。それでは、木村嘉子委員、御発言よろしくお願いいたします。

【木村（嘉）委員】　御説明ありがとうございました。それぞれのお立場から様々な御意見が出て、大変興味深く拝見いたしました。おおむね消費者側の意見は答申に賛成であると思いました。意見というよりは感想を３点申し上げます。

１点目、日本プロバイダー協会や全携協など販売の現場からの御意見により、答申案がより正確な表現に修正されたということはよいと思いました。

２点目は、サマリーペーパーに関しては、賛同の意見が多かったと思います。今後の課題として、サマリーペーパーに何を優先して記載するかは、各社悩みの種であろうかと思います。作成に際し、販売の現場の御意見も取り入れると、何が誤解を招きやすいのか、何を優先すればいいのかが明確になるのではないかと思います。記載したい内容というよりは、記載してほしいということが明確になるのが好ましいと思っております。

３点目は、実現可能かは別として、個人的には、７ページのオプションの継続意向確認に当たりオプトイン方式を義務化すべきという意見に賛同いたしました。

以上です。ありがとうございました。

【平野主査】　御感想ありがとうございました。

それでは、次に、牛房委員からチャットに書き込みがございます。牛房委員、御発言よろしくお願いします。

【牛房委員】　どうも御説明ありがとうございました。いろいろな方からの御意見をいただいて、また事務局によりわかりやすく整理されて、答申案がよりいいものになったと思います。

私からは序章の検討の背景・経緯のところの苦情の件数について情報共有いたします。「苦情相談件数が年間7万件程度の高い水準」との記述に対して、「何を基準として「高い水準」と評価されているのかが明らかはない」との意見がいくつかありました。国民生活センターの消費生活相談関連情報のサイトには、商品・役務等別相談件数（2025年度上位10位）が公表されています。こちらの情報を参考にすれば、高い水準かどうかを判断する基準になるかと思います。

以上です。

【平野主査】　情報提供ありがとうございました。比率という話もあるけれども、絶対値が多いというのはどうかなというのもありますよね。今後、こういう情報も御参考にさせていただければと思います。

次に、森委員から今お手が挙がっていますね。森委員、御発言よろしくお願いいたします。

【森委員】　御説明ありがとうございました。

言わずもがなのことといいますか、そもそも、まず前提として、今回の御意見に対する対応、これについては全く異存はありません。このとおり適切に、考え方のところですけれども、お示しをいただいていると思います。その上で何点かちょっと申し上げたいと思いますが。

まず、意見１の事業者の真摯な努力というところが状況の改善につながっているのではないかということ、これは全く御意見としてもごもっともですし、また、考え方として、「事業者における取組を通じて」と入れていただいたのは適切なことであったかなというふうに思います。

それから、意見１４、１５の代理店独自商材のところなんですけれども、これはこの委員会でも度々問題になっているところではあろうかと思いますが、どうしても通信契約と

セットで、通信契約をする機会に契約をしているという性質がありますので、特に解約漏れに代表されるような、通信契約と一緒に契約したものであるから解約時における扱いもある程度そろえるべきであって、どちらかというと、ショップ単位で完全に取扱いを完結させるべき問題ではなく、キャリア側での一定の管理なり統制というものがどうしても消費者からすると必要になるのかなというふうに思いますので、この御意見については、意見１５のほうが実態に合っている、消費者保護の必要性に即しているのかなと思います。

それから、ちょっと下のほうに行きまして、意見５８、サービスや料金プランのことなんですけれども、これも原則としてお書きいただいていることは全くごもっともで、このサービスや料金プランの内容は経営判断に基づき各社が設計・提供するものであるべきことというのは、これは全くごもっともでして、原則論としては正しいわけでございますが、ただ、特殊な状況として、通信契約、多くのベンダーがいるわけではないという事情がありますので、消費者が様々なところから自由に選べる、自由に選択をして、インフルエンサーのお勧めなども聞いて、これにしようか、あれにしようかという状況にはないわけでございまして。提供側でどれも分かりにくいということになりますと、それはもはや選択もできませんし、また、他社との比較ということだけではなくて、この契約が果たして自分に合っているのかどうなのかというような判断もできなくなります。

そのような通信契約に特有の事情、ベンダーが限定されているという事情を考えますと、これは大原則を修正して、サービスや料金プランの内容を分かりやすくしていただくという要請がここでは特別に働いているのだということを申し上げたいと思います。

それから――すみません、長くなって。最後なんですけれども、意見１７３の店頭契約の規制についてでございますが、これもお書きいただいていること、御意見はごもっともでして。すみません。１７３でお願いいたします。ありがとうございます。これもごもっともでございまして、不意討ち的な契約というのは一体何なのかということについて慎重な検討をお願いしたいとお書きですが、これは全くそのとおりでして、店舗販売における不意討ち的な営業とは何なんだと、訪問販売じゃないんだぞということだと思います。ごもっともなことなんですけれども。

特商法の特定継続的役務、これは店頭販売契約も規制対象となっているわけですけれども、これはなぜ規制対象になっているのかというと、それは契約が高額になりがちであるということと、実態としてトラブルが多いということですね。長期契約にもなりがちであるということで、トラブルが多いというようなことに着目をされているわけで、どちらか

というと商品内容に着目したものであるわけです。

それに対して、ここで不意討ち的営業を問題にしているのは、それは本来の消費者の目的とは違うものについての提案というものをどう考えるか、それについて、消費者がもともとこういうものを買おうと心の中で思っていないものについて提案されたときに、消費者が判断する準備ができていない、判断する用意ができていないという、そういう側面はあるわけでございますので、そこについての一定の配慮というのはどうしても必要だと思いますし、そこについては、仮に長時間の説明を受けたとしても、やはり準備不足ということはあり得るわけでございます。

もちろん、そのようなことによって消費者一人一人の生活を豊かにする提案が可能になっているということは、そういう面もあるのかなとは思いますけれども、ここで問題となっているのは、一定の不意討ち性でありまして、そして、それはある種、逃げ場がない。つまり、通信契約の場合、どうしても店舗に行かなければいけないことがある。もちろんウェブでも契約はできます。ウェブでも契約はできますけれども、先ほどの複雑性のこともありますし、また、日常的に非常に頻度が高い、そして料金も決して安くないというものをしっかり店舗で確認したいというそういう要請がある中で、消費者は逃げ場がない。訪問販売にそういう意味で近い状態にあるわけです。店舗に行かなければいけないことがどうしてもある。

そういう場面における不意打ち性ということの問題かと思いますので、ある程度、ここにおいて特商法とは違う特別な取引類型についての配慮ということが必要になってくるのはやむを得ない、そういうことかなというふうには思います。

すみません。長くなりまして、申し訳ありませんでした。以上です。

【平野主査】　ありがとうございました。非常に論理的に、最後の御指摘、まさにサプライズがなぜ法的に消費者を守らなければいけないのかという、法目的ですよね。それについて御説明いただいて、非常によく分かりやすい御説明をいただけたと思います。

それから、契約自由の原則も、御指摘のように、これは法と経済学で有名な市場の失敗の一つですよね。寡占状態であれば契約の選択肢というのが、供給者が限られているわけですから、そういうときには法規制が許されるというより必要になると、こういうことかなというふうに理解しました。ありがとうございました。

次にお手が挙がっているのは木村たま代委員ですかね。木村たま代先生、よろしくお願いいたします。

【木村（た）委員】　主婦連合会の木村たま代です。皆様から多く意見をいただいて、本当にありがたいと思っておりますし、今回の事務局の取りまとめにはおおむね賛成でございます。その上で私が感じたこと、感想にもなりますけれども、今後の課題として検討していただきたいことが２点ございます。

まず１点目は、自分の契約をなかなか確認できないということで、自分の契約が複雑だということで、説明が大変だと事業者様はおっしゃるんですけれども、利用者の希望に合わせて選択できるという点では確かにありがたい料金プランなんですが、やはり契約内容が複雑過ぎて、どのくらい複雑なのかというのは契約者によって違うとは思うんですけれども、実際のところ、説明されても全ては覚えられないというのが実態なので、その辺は、皆様の御意見にもありましたように、サマリーペーパーの作成などできちんと分かりやすく説明していただきたいですけれども、それにプラスして、分かりやすい契約内容にしていただくような方向性にしてほしいと思います。

その中でオプションの把握がなかなか事業者さんができないという御意見がありましたが、少し疑問に思ったんですが、この場合、請求書はどういう形になっているのか、通信料と一緒になっているのか、それとも別々なのかという実態がよく分からないので、今後の課題として、解約の問題もありますので、この辺りのところを今後の検討課題としていただければと思います。

もう一点はＡＩについてです。デジタル化が進むということで、ＡＩをいろいろ事業者さんもそれから私たち消費者も利用しているのですけれども、正直言って、ＡＩも間違えるということもありますので、ＡＩの信頼性を高めるためにどういった工夫をしていらっしゃるとか、あと、透明性とか管理などがどういったものなのかということを今後ヒアリングなどでお伺いできたらと思います。

ＡＩについては、ＡＩだけに頼らずに、人間性を持ったというか、必要なときにはきちんと人が対応するということを重視していただければと思います。

以上です。ありがとうございました。

【平野主査】　貴重な御意見ありがとうございました。

まさにオプションについては、どうも代理店さんとプロバイダー事業者さんとの間でちょっと意見の相違もあるようですから、今後、まさに御指摘のような事実を聴取していく必要が当然あるかなと私も思いました。

それから、ＡＩについては御指摘のとおりで、ＡＩがやっているから正しいだろうとか

平等だろうという非常に誤った認識が社会にあったりするわけで、そこのところは、今、ガイドラインがいっぱいありますので、そういうのを見ていただいて、説明責任を果たすとか透明性だとか、そういうようなことをやっていくべきだというのはまさに御指摘の通りかなと私も思いました。

それでは、次にお手が挙がっている方が吉岡委員ですね。吉岡委員、御発言よろしくお願いいたします。

【吉岡委員】　前全相協の吉岡です。本日はありがとうございました。

いろいろな意見が出ているなというふうに改めて読ませていただいて、個人の方からもたくさん意見が出ていまして、これは消費者の本当に正直な意見なんだろうなというふうに思いながら読んでいました。

先ほど森先生のほうからもお話があったのんですけれども、私も１５の全携協さんのお話の回答のところが、キャリア経由でオプションなどを、「キャリア経由での指導等措置のほうが実効力が高いものと思料します」というところがあって、私も本当にそうだなと思っています。

つい最近ドコモさんからお話を聞く機会があって、その中でドコモさんのほうでは、代理店独自のものを別に契約書という形で書面を出して、かつ、こういうものですという同意書を消費者から取っていてると、それをスキャンをしてキャリアのほうで管理をすることになったというお話を聞いてたんです。それはとてもいいことだなと思いました。ったんです。

ショップに行くと、経営している代理店が違うと、他店ほかのものが分からなかったり、あるいは、ショップではに聞いても分かりませんと言われてしまうことがあったりとかして、解約漏れというのがどうしてもあって、今も消費者センターにはたくさん解約漏れのトラブルというのは入ってきている状況ですなので。キャリアがそれを確認ができて、解約、例えば、他社へどこかＭＮＰするときに、こういう契約、オプション契約が残っていますよと一言声をかけてくれることで、解約漏れを少し防げるのではないかなと思いました。ただ、そのときに、それは事業者さん側を守るものではなくて、消費者保護という観点でやってほしいということはお伝えをしたところです。

あと、先ほど木村委員のほうからも話があったかと思いますけれども、サマリーペーパーについてなんですが、私たちは現場で御相談を受けていますがると、相談者に契約内容を質問しても通信の契約書はとても枚数が多くて、どこを見ればいいかていけばいいのか

というのは消費者が分からないといわれることがうのがあります。それを受けている相談員のほうでも、ポイントを探していくのは結構時間がかかったりします。するので、サマリーペーパーを作成する場合には、現場でこういうところが書いてあるといいというところを、代理店さんやもそうですし、私ども相談員やみたいな消費者センターとかにも意見を聞いていただけると、現場の声が反映されたもう少し具体性のあるサマリーペーパーができるのかなというふうに思ったところです。

以上です。

【平野主査】　貴重な御意見ありがとうございました。まさに今後検討していくような必要な事項につきまして、貴重な御意見だと思います。

次にお手が挙がっていらっしゃるのが黒坂委員ですかね。待ってください。そうですね。黒坂先生、よろしくお願いします。

【黒坂主査代理】　黒坂でございます。

まず、今回のもろもろのいわゆるパブコメ返しであるとか、関連してまとめられている資料について、私からは異存ございません。また、今、各委員の皆様から御指摘があったことも大変重要な意見だったかというふうに考えておりますので、ぜひ事務局の皆様は、今後、こういった意見を踏まえながら進めていただけるようお取り計らいいただければと思います。

私からは少し抽象的かつ大きな論点を２つだけ意見させていただければと思います。

事業者の皆様からの意見として、例えば、独占禁止法に抵触するので代理店への指導というのも限界がある、あるいは、プランのシンプル化は望むべきところがあるが、一方で、これは直接言及があったわけではないものの、例えば、不利益変更にちょっとでもなってしまうと契約プランの変更というのが、見直しであるとかそれを誘導するということがかなり困難になるというようなことが、これは以前から、従前から指摘があることでもあろうかと思います。

こういった点、確かに法律を考えていく上では壁となっている部分もあろうかというふうに思いますし、それを無理筋にということではもちろんないんですが、一方で、独占禁止法があるから、競争政策上そうなっているから消費者保護はここまでしかできないのである、あるいは、プランのシンプル化ということにも、不利益変更の問題があるからここまでしかできないのであるということだとすると、そこに消費者保護の限界があるということを暗示しているということになろうかと思います。

この辺り、それはそうなのだが、しかし、チャレンジできるところはどこなのか、どうすればよりよく改善していくことができるのか、こういったことを検討するということは、恐らく、この場であるとか、あるいは消費者庁と連携して検討を進めるであるとか、そういったことが必要な局面というのがあろうかというふうに思います。

この辺り、たまに論点として浮上させて、こういった場で議論しておかないと、意見表明、すなわち、対象者というだけではなく、政府全体の中でも意見表明という形になかなかなりにくい、しようがないじゃないかというところで終わってしまう話になりやすいところでもあろうかと思いますので、今後、検討の一助といいますか、アジェンダを考えていく上で、理論的にどうなのか、できることはどうなのか、チャレンジするべきことはどうなのか、こういった点についても御一考いただけるとありがたいなというふうに考えております。

私からは以上です。

【平野主査】　ありがとうございました。法律と法律の抵触というか、グレーエリアというか、そういうところも当然大きな論点、解決しなければいけないものとしての御指摘いただけたと思います。

あと、私のほうで、黒坂先生の前に、飛ばしてしまって申し訳ございませんでした。順番的には青柳委員からのお手が挙がっておりますね。青柳委員から御発言よろしくお願いいたします。

【青柳委員】　青柳でございます。発言の機会をいただきましてありがとうございます。今の順番間違えは実はよかったかもしれなくて、黒坂委員の御意見を頂戴した後で私が発言するというのがすごくいい順番になったかと思います。

というのは、私は実は今言及していただきました独占禁止法を専門としておるからでございます。どこまで独禁法の話をしていいのかなと思っておりましたが、この会合の場で、事業者が何をどこまで検討することができるのかということをしっかりと検討する必要があるのではないかということを黒坂委員が御指摘していただいたことは大変ありがたいことでございました。まさに消費者保護と独禁法が保護しようとする市場における競争あるいは自由な取引といったものがぶつかる場面だと思っております。

この点、意見の１４番が、独禁法について何か懸念のようなものがあるんじゃないかと、こういった指摘をしているのかと思います。

また、加えまして、競争政策との兼ね合いでは、私のほうからは従前にもこの会合で言

及させていただきましたが、サマリーペーパーの記載の内容を統一するしない、あるいは、どのような場でその内容について検討するか、そういったことについてもある程度、競争政策上の観点というのを意識しながら考えていかなければいけないなというふうに思っていると、こういったことを言及させていただいたかと思います。

改めて、独禁法と消費者保護の政策上の懸念というもの、この抵触のことについて、今後、皆様と丁寧に検討させていただければなというふうに思います。また、必要であれば、黒坂委員も言及されたように、専門の部署と必要な範囲において連携をしていくということも視野に入れることができるのではないかなと思っております。

独禁法の話から離れまして、オプション契約をキャリア様が把握されることは、ひとつ非常に重要な論点だと存じております。私もこの契約を把握しておいていただいて解約漏れを防ぐということは非常に重要だというふうに考えております。この点では考えておくべきことがあるかと思っております。これは、代理店と契約者、利用者の間で取り交わした契約を、キャリアという第三者が把握するということにつながるということを意味します。この部分について十分に意識を持っておいて、利用者のあるいは消費者の同意の必要性などについて今後考えていくとしていただければと思います。

今回取りまとめをしていただきました内容、おおむねいい方向で御意見をたくさんいただきましたし、また、細かなところを事業者の方から御指摘いただいたということが非常によかったと思っております。

以上でございます。ありがとうございます。

【平野主査】　貴重な御意見ありがとうございました。独禁法の部分で、御専門ということで力強く感じさせていただきました。今後も御知見を御披露いただければと思います。それから、オプションにつきましても、これは今ちょっと平行線的なものを、今後いろいろ考えていかなきゃいけない、そのとき、どこまでとか、どういうリスクがあるのかというようなお話も、今後ともアドバイスいただければと思います。ありがとうございました。

私、もう一方実は飛ばしてしまっておりまして、黒坂委員の前に吉永委員のほうからお手が挙がっていますね。すみません。お待たせしました。吉永先生、よろしくお願いします。

【吉永委員】　東北大学の吉永でございます。ありがとうございます。

事務局には取りまとめありがとうございました。各御意見も非常に興味深く拝読いたしました。

私はこうした国レベルの委員会に参加するのは初めてでして、今回、こういうパブリックコメントを読むのも貴重な経験だったんですけれども。まず、感想で申し上げると、事業者さんが割と意見を率直に述べるのだというところが非常に興味深くありました。しかも、それが規制を設計するときに必要なものだということを改めて感じた次第です。

事業者さんの意見を聞くというと、消費者の利益を後退させるのかというふうに思われてしまうかもしれないですけれども、決してそういう趣旨ではなくて、規制をつくるときに効率性とか実効性ということが必要だと思うんですが、それを考えるためにはどこにどんな問題があるかということを絞り込むことが必要で、そうした情報はやはり現場である事業者さんのほうがしっかり持っていらっしゃるので、その御意見、御知見というのは非常に重要だということを感じました。

事業者さんとしてはなかなか、総務省に協力していくと、規制が強まって自分の首を絞めてしまうんじゃないかという御心配もあると思って、難しいところもあるんじゃないかというふうに思いましたけれども、総務省の側としても、事業者さんとの協力を上手に得ながら、そういうことをしながら、他方で、消費者にとって、今やこうした電気通信というのはインフラですので、電気が使える、ガスが使えるというのと同じぐらいのインフラですので、安心した契約ができるような仕組みを構想してほしいというふうに思いましたし、それを支えるのがこの委員会だと思いますので、委員としてもそこに微力を尽くしていきたいと思いました。

もう一つ感じたこととしては、この委員会で扱っている問題はやはり難しい問題だということを改めて感じました。これも既に委員の先生方から出尽くしたお話で、例えば、独禁法のお話もありましたけれども、私の専門としている民法の立場から申し上げますと、契約を結ぶというのは、当事者が契約内容を理解して、実質的に自己決定して、だから契約が拘束力を発するのだというのが原則になっています。消費者契約の場面ではそれがなかなか確保されないので、例えば、説明義務というものを使って実質的な理解、自己決定というのを保証していくというのが伝統的なやり方だったわけです。

けれども、サマリーペーパーの話もありましたが、契約内容が複雑になっている中で、そうした従来的な枠組みが崩れてしまっている。独禁法、競争法というお話だけではなくて、民法、消費者保護という観点からも、やっぱり新しい問題に直面しているというふうに感じておりまして、そうした大きな議論を持ち込みつつ検討するのもこの委員会の役割だなというところで、意識を新たにしたところです。

すみません。感想だけになりますけれども、以上です。ありがとうございます。

【平野主査】　御意見、フレッシュな感想をいただき、ありがとうございました。まさに契約自由の原則が修正されていく中で、その最前線がこの会合であるというふうに私も感じた次第です。以前、私ではなくて明治大学の新美先生が座長をやられていまして、新美先生は民法ですので、よく同様な御指摘をいただいて、また私は気持ちを新たにしました。どうも貴重な御意見ありがとうございました。

ほかに、今チャットを見る限りは、手が挙がっている方は全員、私、漏れていたら、どなたか御発声なりチャットに入れていただきたいんですが。恐らく今のところ、皆さん御意見を賜れたのかなというふうに思っておりますということで。

非常に貴重な御意見をいただきましたが、結論としましては、恐らく一次答申案、今回のものについては、修正というような御意見はなかったように理解をいたしております。もしそうであるならば、この案に基づいて、後日、電気通信事業政策部会、親会と言うんですかね、そちらに報告をさせていただきたいと思います。

今後、本案について形式的な修正等が必要になった場合には、いつものように、主査であります私に御一任をいただきたいと思いますが、そのような方向で進めて皆さん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】　ありがとうございます。それでは、御異議ないようでございますので、そのような方向で進めさせていただきたいと思います。委員の皆様におかれましては、精力的に御議論、御検討、また御意見賜って、本当にありがとうございます。

それでは、本日の議事は以上ということでございます。最後に、事務局殿から連絡事項等あればよろしくお願いいたします。

【奥山係長】　事務局でございます。

本日も、活発な御意見、御議論ありがとうございました。

次回会合の詳細につきましては、別途事務局から御連絡差し上げるとともに、総務省ホームページにて開催案内を掲載いたします。

事務局からは以上です。

【平野主査】　ありがとうございました。

それでは、本日、これにて閉会といたしたいと思います。皆様、どうもありがとうございました。これにて失礼いたします。