

1. 苦情相談の傾向分析の結果、随時調査の結果

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】（資料14-1-1、14-1-2に基づき説明。）

【TCA 黒須オブザーバー】（資料14-1-3に基づき説明。）

【全携協 瀧澤オブザーバー】（資料14-1-4に基づき説明。）

【北構成員】 NRIの北です。御説明ありがとうございます。私からは、資料14-1-1の苦情相談分析に関して幾つか質問とコメントがあります。

まず、順番にいきますと、これはコメントですが、4ページ目で、サービス種類別に、MNOもFTTHもMVNOもプラス18.6、プラス10.1、プラス47.6と大きく増えているのですが、2ページ目では、少なくとも6.7%減少しているという、ここに違和感を感じます。理由が分かれば教えてください。

それから、4ページで「その他移動系」というところが昨年10.9%、今回2.6%に大きく減少しているのですが、その理由が分かれば教えてください。

それから、6ページ目、これはコメントですが、オンライン契約の比率が今回10.1%、前半期6.6%です。さらに半期前を見てみたら4.5%ということで、2倍以上に1年間で増えていますので、この数字は注視していきたいと思います。

あと、40ページですが、通信速度に関する苦情相談件数、特にFTTHで、参考というところにあるように、2020年度上半期が5.1、下半期が4.2、2021年度上半期が4.3、下半期が10.0、今回2022年度上半期が26.0と大きく増えています。固定ブロードバンドの実効速度の計測について、モバイルで行っているような実効速度の計測のような仕組みをつくるべく、数年前から総務省さんで検討いただいていると思いますし、私も何度も質問してきたのですが、今どんな状況で、いつ頃実施される予定なのかお伺いしたい。

それから、この中に「MVNOではWi-Fi等のつながりやすさに関する苦情」と書いてありますが、よく私は分からないので、どういうことなのか教えていただきたいと思

います。

それから最後、50ページで、出張販売について、前回の私からの要望を受けて調べていただきありがとうございます。今回、件数がまだ53件ということで、今後の推移を注視していきたいと思いますが、「解約の条件・方法」の事例の中に、初期契約解除を申し出たところ、出張販売は初期契約解除の対象外と言われたという事例が載っています。特商法上、出張販売が訪問販売と捉えられるならば、通常の店頭販売の確認措置ではなくて、回線契約は初期契約解除で端末はクーリングオフとなるとと思いますが、現在、まだ出張販売の位置づけ自体定まっていないので、できるだけ早く一定の定義をしないと現場が混乱するのではないかと。今、ドコモさんが増やしているドコモショップサテライトなども、あれは出張販売なのか店頭販売なのか、非常に難しいと思います。早期に議論すべきだと思います。

以上でございます。

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 事務局でございます。先生、御指摘ありがとうございます。

まず、1点目ですが、4ページ目につきまして、全体の苦情相談件数が低減傾向にある中で、MNO、F T T H、M V N Oが増えた理由ですけれども、MNOにつきましては、やはり通信障害、こちらがかなりの大規模なものでしたので、これに伴って、特に7月発生直後、かなりの件数が来たところ、MNOの占める比率が増えたところです。

F T T Hにつきましても、別に御質問いただいた通信速度の件と絡んでくるところですけれども、特定の事業者で特定の時間帯につながりにくいという苦情がかなりの大規模なものとなりましたし、それに対して総務省への通報を呼びかけられたため、総務省（WEB）の苦情相談件数が増えた影響と考えております。

MVNOの苦情相談比率の増加とその他移動系の減少の部分ですけれども、その他移動系につきましては、一番下の※で小さく書いているところですが、提供事業者が不明の移動通信サービス等に関するものが含まれているとしておりますが、もともとMVNOにつきましては多種多様な事業者の方々がいると考えております。その中で、サービス等を子細に分析しながら、できる限り拾っているところですが、一定程度、やはり「その他移動系」という形で、MVNOに関する苦情なのか判断がつかないものもございました。そういったものが従来は「その他移動系」に分類されていたわけですが、苦情内容を精査して、MVNOサービスについて子細に調べたところ、MVNOサービスのほうに分類す

べきといった苦情が一定数ございましたので、その辺りがMVNOサービスに移った結果、MVNOサービスは元々の苦情相談件数や比率がMNO、FTTHと比べまして相対的に小さかったため、伸び率のところに影響したと考えているところです。

2点目ですが、苦情相談の要因のところ、MNOのところ、こちらはコメントだったかと思いますが、オンラインが10.1%に伸びたという点で、その前は6.6%、その前は4.5%だったというところで、まさに、後ほど申し上げる通信サービスに関するWEBアンケートにおいても、いわゆるキャリアのオンライン専用ブランドの契約された方が全体の回答者数に占める割合がかなり増えており、やはりオンラインシフトがある程度進んできた状況を指し示すかと考えております。我々としても動向を注視して参りたいと考えているところです。

3点目ですが、40ページの通信速度のところ、FTTHにつきましては、1点目で申し上げたとおり、特定の時間帯に速度が低下するという点で、いわゆるオンラインゲーム等をされている方々も含めて、かなりの不満を抱かれたようでして、それが苦情につながったところです。

関連して、固定回線の実効速度の話ですけれども、こちらは私どもとは別の担当課で扱っておりますが、昨年1月にも調査を行っておりまして、今年も実施予定と伺っております。義務化や実効速度測定の精緻化といった点につきましては、総務省としては、苦情件数等の動向を踏まえながら検討と考えているところです。いずれにしても、担当課に申し伝えたいと考えております。

また、MVNOの通信障害ですが、一部、データ通信専用のWi-Fiルーター等のサービスをされている事業者の中で、時折、「使っていたところ、急につながらなくなった」といった苦情が散見されまして、そういったときに特定の苦情者がかなりの苦情を私どもにお伝えされることもございまして、その影響がございまして、ただ、実は、MNOもMVNOもFTTHも同様ですが、2022年度上半期のデータはこういった形になっておりますが、下半期は、少し鎮静化の傾向を見せておりまして、そういった苦情動向も踏まえながら、もう少し長い目で見ていければと考えているところです。

4点目の出張販売における初期契約解除の扱いにつきまして、先生もおっしゃったとおり、出張販売の定義というものが電気通信事業法上、定まったものがないところはおっしゃるとおりです。その点については、検討の必要があると我々としても考えているところです。

また、特商法上、訪問販売と捉えられる場合には、私ども電気通信事業法のガイドライン等でも示しておりますけれども、訪問販売につきましては、通信契約は初期契約解除、端末契約はクーリングオフと、店頭販売につきましては、通信及び端末契約とも確認措置、ただし、適用される理由は限定されるといった形で対応すると考えているところです。

基本的に、現在の出張販売は、臨時の営業所等での販売となるかと思いますが、特商法での訪問販売の扱い等を踏まえながら、私どもとしては、恐らく通信契約につきましては、初期契約解除という形になるのかと考えておりますが、個別の事例等を確認しながら検討できればと考えているところです。

以上でございます。

【北構成員】 全てクリアになりました。ありがとうございます。

【石田構成員】 石田です。よろしくお願いいたします。

私は、資料14-1-1の7ページ、8ページについてですけれども、これまでも問題になっていたところなのに相変わらずというか、逆に増えているというところが問題だと思いました。

7ページのところで、勧められて乗換えというところに出張販売が載っていますし、また、50ページの個別に分けて取り出していただいたところに、出張販売の乗換え時がMNOの2倍になっているということですので、出張販売については、声をかけられて契約するという不意打ち的な勧誘、訪問販売と同じような勧誘というようなところが見られるのではないかなと思いますので、別途考えていただきたいと思いました。

また、8ページのところで、「不要な契約」のところで高齢者の事例も載っていますが、高齢者に関しましては、スマホ教室に行ったときに契約するといったような事例も載っていましたので、非常に問題だと思うんです。今後もそうですけれども、ガラケーからスマホに乗り換えるという方がかなり多くなってくると思います。また、使い方が分からなければスマホ教室に行つてというような前向きな高齢者の方たちがいらっしゃると思いますので、こういうことのないようにと思いましたので、意見として言わせていただきました。

それと、25ページのところでお話がありましたように、これまでも問題になっていました、その他のFVNOがかなり問題として取り上げられているのに、少なくなっているのではなくて増加しているということでしたので、今後についても、その他のFVNOの

対策というのを考えていかなければいけないのではないかと思います。

それと、速度について個別に取り出していただいていたのですけれども、今回は一時的な問題が結構あったということでの話だったのですけれども、速度については、今、リモートで仕事をされる方も多と思いますし、期待値というのものもあるかと思しますので、今後も取り出しての分析をお願いしたいと思います。

以上です。

【新美主査】 どうもありがとうございます。コメントということで受け止めさせていただきます。最初の出張販売については、北構成員の問題意識ともかなり共通しておりますので、どういう対応をするのかというのは、出張販売の実態がどうなのかをもう少しきちんとフォローアップして、どういう扱いをすべきかというのは慎重に議論したほうがいいかと思います。北構成員と石田構成員の御指摘をきちんと受け止めていきたいと思いません。

【黒坂構成員】 黒坂です。手短かに3点、2点はコメントでございます。

重複しますので、資料14-1-1の6ページ目、オンラインの増加、私も北構成員と同じように、増加傾向ということは少し注意をして、そろそろ対処についても何らか考えるべき時期、そのためのモニタリングをする必要があるかもしれないと、コメントさせていただきます。

もう一つコメントを。51ページ目、先ほど来のお話のとおり、「虚偽の案内・断定的判断」というのが少し気になっています。母数が少ないので、継続的にもう少し、これはどうということなのかを少し調べていただく前提ではありますが、外での販売というのが今後伸びていくとなっていくときに、3番目にこれが来てしまっているというのは結構重いと思いますので、ぜひ分析を深めていただければと思っております。

事務局への質問で、40ページ目のところですが、速度について、とりわけF T T Hは、ありていに申し上げて、特定事業者にかなり影響を受けているのではないかと読み取れる気がするのですが、もちろん個別の名前は差し控えていただいて結構ですけれども、どのような状況かを事務局に、可能であれば教えていただけないでしょうか。

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 事務局でございます。黒坂先生、御質問ありがとうございます。

通信速度に係るF T T Hの部分ですが、私どもとしてもかなり問題意識を持っておりま

す。F T T Hにつきましては、通信速度に関する苦情は7 2 6件ございましたけれども、そのうち約7割に当たる5 0 0件前後が、特定の事業者において、特定の時間帯に速度が低下するとの苦情で、インターネット上の書き込み等で総務省（W E B）へ寄せられたものが大半でございます。

以上でございます。

【黒坂構成員】 ありがとうございます。ということで、これは全体の傾向を引き上げるほどの影響がS N S時代、非常に多くなる可能性があるかと思えます。ですので、この辺は御留意いただいて全体の分析をしていただくのと同時に、特定事業者がある程度見えている場合は、やはり個別の対処というのをより深めていただく必要があると思えますので、その辺りを御留意いただければと考えました。

以上です。

【森主査代理】 御説明ありがとうございました。私も1点目はF T T Hで、通信速度の問題もさることながら、2 1ページ、2 2ページの辺り、以前から変わらないといえれば変わらないのですが、2 1ページの四角囲みに、これも前年度と変わらないのですが「勧められて乗換／新規契約」に関する苦情相談が約半数であるということ、2 2ページでは「契約者ニーズの不一致」に起因するものがまた増えている。以前からも多いのが、さらに増えているということで、F T T Hは以前から同様と思うのですが、契約の初期において、契約締結段階においてルールを守らない勧誘、あるいは契約がなされているという傾向が一貫してあるのかなと。そしてまた、それがあまり改善してないのかなと感じています。

2 1ページの事例ですと、これはあくまで一例ですが、右側の一例、四角囲みの中ですと、「F T T Hの訪問勧誘が来た。断っても話を終わらせない強引な対応をされた」とか、2 2ページに至っては右側の事例ですが、「亡くなった母の携帯電話の解約をしに高齢の父がキャリアショップへ行ったところ、必要のない光回線の契約をさせられてしまった」。もちろんどのぐらい正確に伝わっているのか分かりませんが、このとおりだとすると、結構、血も涙もないと言われても仕方がないと思えますので、以前から同じとはいえ改善しておらず、なお悪化しているということで、このF T T Hの契約のときのアプローチについては、さらなる検討していただきたいと思えます。

それから、2点目は御質問でございまして、ケーブルテレビですが、3 6ページを見ま

すと、円グラフが割と大きく変わってしまっていて、1つは「解約時」が減っているように見えますし、また、「利用中」が増えているように見えるのですが、どういうことでこうなったのか分かりましたらお知らせいただきたいと思います。総数との関係もあると思うのですが、もしかしたら「解約時」がただただ減って「利用中」が大きくなったように見えるのかもしれませんが、逆に、「利用中」が純増しているということかもしれませんので、教えていただければと思います。よろしくをお願いします。

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 事務局でございます。森先生、御質問ありがとうございます。

ケーブルテレビインターネットですが、先生がおっしゃった36ページの発生時期について「利用中」は確かに伸びておりまして、「解約時」が相対的に減っているという結果となっております。こちらは、その次のページの要望内容を御覧いただければ、参考になるところがございます。要望内容を見ますと、2番目に「通信品質・速度の向上等」がございます。これは前年度下半期と比べますと、かなりの数値の差がございます。ケーブルテレビインターネットサービスを御利用中の方々は、一時的な現象だと思っておりますが、インターネットにつながらない場合に、解約を求めるわけではないのですが、つながらないからどうかしてほしいとの声がございますので、そういったところで「利用中」の苦情が伸びている。もちろん、分析対象の苦情件数が92件でございますので、特定の事象が発生した場合には、MNO等の他のサービスと比べましても特定案件の影響を受けやすいところでございます。そういった状況で「利用中」が伸びているところでございます。

以上でございます。

【森主査代理】 ありがとうございます。よく分かりました。

それから、すみません、一つ申し忘れましたが、以前からこれも再三申し上げていますが、34ページのケーブルテレビの事例のところの左側で、「保守点検のついでに営業に来た」というような申告があるようですので、これはかなり御対応していただいていると思いますので、対応等のタイミングの関係で残ってしまったということだとは思いますが、この点は以前から申し上げているとおりですので、次の統計以降はなくなることを期待しております。

以上です。

【長田構成員】 ありがとうございます。私からは、これは質問というか感想のような

ものですが、8ページのところの発生要因の「事業者の信用度への不安」のところ、先ほど御紹介がありましたけれども、スマホ教室に行ったらその講座はなくて、契約させられたというのは、これは非常に大きな問題だと思います。今、様々なショップがいろいろな努力をしてスマホ教室、スマホに慣れない方にいろいろ教えてくださったり、マイナンバーの登録のお手伝いをしたり、ワクチン接種の手続をしたりという、そういう予約をしていったものが、講座がなくて契約を勧められるというようなことが万が一にでも蔓延したら、全体の信頼がなくなりますし、たとえ1件でもこういうことがあれば、これは一つ一つきちんと、なぜこんなことになったのかというのを潰していく努力をそれぞれの団体できちんとやっていただきたいなと思っています。

以上です。

2. これまでの指摘事項に係る対応状況（フォローアップ）等

【TCA 濱谷オブザーバー】 (資料14-2-1に基づき説明。)

【全携協 瀧澤オブザーバー】 (資料14-2-2に基づき説明。)

【テレサ協MVNO委員会 井原オブザーバー】 (資料14-2-3に基づき説明。)

【テレサ協FVNO委員会 岡本オブザーバー】 (資料14-2-4に基づき説明。)

【JAIPA 石前オブザーバー】 (資料14-2-5に基づき説明。)

【ケーブルテレビ連盟 吉田オブザーバー】 (資料14-2-6に基づき説明。)

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 (資料14-2-7に基づき説明。)

【新美主査】 ありがとうございます。

事務局の発表にございましたように、基本的には、指摘事項については、100点とは言わないまでもかなりの良好な状況で対応していると考えられますが、皆様方の御意見、御指摘ありましたら、どうぞよろしくお願いします。

これは座長としてのお願いですが、これまでのような対応状況をさらにしっかりと続けていただきたいと思います。今申し上げましたように、100点とまではいかないという自覚を持って進めていただきたいと思います。

3. 実地調査の主な結果（MVNOサービス）

4. WEBでの契約に関する利用者アンケートの結果

5. 消費者支援連絡会における意見交換の結果

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 (資料14-3-1、14-3-2、14-3-3に基づき説明。)

【市川構成員】 慶応の市川でございます。よろしくお願いいたします。私から3点コメントでございます。

まず最初に、資料14-3-1、実地調査のお話でございますけれども、こちらは事務局からの説明がございましたとおり、MVNOであるということに直接的に大きく関わる、例えばキャリアメールの話とか、あるいは社会的な問題としてこちらでもよく指摘されていたフィルタリングの有効化について、いわゆる赤字のついている状態になっているというのは、とてもよろしくないことございまして、こちら辺はぜひ取り組んでいただきたいと思います。それを受けた、今後、総務省が対応されるという方針はそのとおりでよろしかろうと思います。

もう二点ありまして、それは資料14-3-2のアンケートでございまして、1点が、21ページ、22ページ辺りのところのWEB契約の内容をどう確認するかという話で、これは幾つか連続して見ると矛盾といいますか、皆さん身に覚えがある感じがあると思うのですが、目にはしたけれども、ぱっと見て、分かったような気がするけれども、特に覚えてはいないというよくあるパターンがどうしてもWEBでは出るということがございます。これまでの議論でもあったとおり、やはりネットでの契約が増えてくるとなると、別段何かをどう縛りたいということではありませんけれども、そう動いてしまう、習慣的に読み飛ばしてしまうというふうにある契約の中で、取りあえず見せたはずだという話というよりも、ここは分かってもらうというのをどういう表現をしていくかという世界にどうしても入っていかざるを得ないのかなと思っております。先ほど来、北構成員や黒坂構成員からも御指摘がございましたが、利用者が増えてくる、WEBからの話が増えてくるとなると、ここはきちっとテイクノートしておくことが必要ではないかと思いました。

もう一点、最後、毎回私が言っているところですが、同じ資料30ページのところでございますが、トラブルがきちんと最終的に解決されているか、それがきちんと必要な窓口へ渡っているかというところでございますが、やはりWEB以外、数のほうはパーセント

で書かれていますが、WEB契約が増えているということをもって絶対数がどうなっているかと考えた場合ですけれども、やはりWEB以外とWEBで行き先が異なっていて、WEB以外ですと幾つか、他の窓口とかへ行くという、我々のほうでも様々なところで議論していたことが行われていますが、そうでない場合にはどこにも行かない、問い合わせないとかということで終わってしまって、WEBだと諦めているとは言いませんが、終わってしまっている可能性も見えたりもします。我々はきちんと各消費者が問題を解決するところまで持っていきたいと考えて見ているわけですから、ここについても、絶対数の増え方とパーセントは増えているときが一番分かりにくいと考えますので、自戒も込めまして、そのように見ていくべきだと思っています。それを踏まえた上で、総務省のこの資料に対するまとめはそのとおりだと思います。

以上、3点コメントでございました。以上です。

【新美主査】 どうもコメントありがとうございました。特にWEB契約に関する指摘は、これからもきちんと受け止めていきたいと思えます。

【森主査代理】 御説明ありがとうございました。森です。

まず、実地調査のほうです。資料14-3-1ですが、7ページ以降、実地調査の結果、MVNOの会社別について数字が出ていまして、これがすごく開きがあります。ですので、これはちゃんと御注意をいただくべきですよ。やっていたところと、やっていないところの開きがありますし、また、さらに言えば、やっていたところは、おおむね全ての説明をちゃんとやっていたいて、やっていないところは結構なところでやっていないということになります。特に今、通信制限、8ページとかは、これはユーザーとしては知っておくべき重要なことだと思いますので、これはちゃんとやっていたかかないといけないことだと思いますので、今後は、こういう会社別のところで大きな差が出ないように、やっていたところはほとんど黒マークがついてたりしますので、差が出ないように、上に合わせてきちんとやいただくことが重要だと思います。

これが実地調査のほうです。WEB契約のほうです。資料14-3-2ですけれども、市川構成員の御指摘のとおりで重複しているのですが、21ページの、これも重要事項にある意味尽きているのかなと思っておりまして、30%ぐらいの人が説明を受けていない、どの事項も確認していないと答えているということです。これがWEB以外とで大きな差

が出ているということです。

これはWEBのデザインの問題だと思っていまして、恐らく確認していないと書かれているんですけども、そういうユーザーの方たちが実際に使ったウェブサイトを見れば、この確認事項はどこかには書いてあるんだと思うのですが、それが確認できるような書かれ方をしていないということで、WEBデザインの問題です。もちろん、あまり面倒くさくなって離脱されたりしたらたまらないというのは、それは全くごもっともですし、よく分かるのですが、いや、全然知らないよと後から言われてしまうと、それは必ずしもどこかに書けば適法ということはないわけでごさいます、きちんと説明したということが法律上求められていますので、これはきちんと説明を受けたと利用した人が感じられるようなWEBデザインにしていただくべきだと思います。あんまりそういうのもなくてサクサク進んでしまうと、それはある種のダークパターンみたいなものになりますし、この状態が続くと、やはりWEBのデザインに踏み込んで説明方法の規制というものをしなければいけなくなってしまいますので、今のところ、ウェブサイトについて、ああいうふうに書きなさい、こういうふうに書きなさい、必ず確認したボタン押させなさい、そういうことになっていないかもしれませんが、そういうふうウェブサイトの書き方についても、あれこれ細かく規制していかなきゃいけないというふうになってしまいますので、そうならないように、「どの事項も確認していない」が減るようにお願いしたいと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。今のコメントも市川構成員のコメントと合わせると、非常に重要なことの御指摘があったと思います。

【黒坂構成員】 私から2点ございます。

まず、資料14-3-1、これはもう御指摘いただいたとおりなんですけれども、森先生と全く同じで、これは特定事業者がかなり全体の足を引っ張っていて、なおかつ、特定事業者さんはどの項目も大体駄目であるということが見てとれます。ですので、もちろんほかの方々でもいろいろ御留意はいただきたいのですが、この特定の事業者については、注意深くモニターせざるを得ないなと思っておりますので、その点は、総務省の事務局の皆さんにも御留意いただきたいというコメントが一つでございます。

もう一つ、資料14-3-2で、私、先ほど来の皆様の21ページ目の「どの事項も確認していない」という、事前レクのとくもそうでしたし、今回もそうでしたし、驚いてし

まうところなのですが、一方で、本当かということをごできるだけ確かめたいところがありまして、「どの事項も確認していない」という回答の意味を、回答者はもしかすると、この「確認」という言葉の意味を「2度確認」ということで解釈しているのではないかと。つまり、英語で言うと「Confirm」と「Reconfirm」とあるわけですがけれども、全部説明は受けて、1回は全部読みました、分かりましたと。2回目、もう一回重複確認のようなことはしなかったということを行っているのか、あるいは、今、問題として指摘されているように、ほとんど気にせず読み飛ばしてしまったということなのか、ここは次回の調査の設問で何か括弧書きをつけていただくとかを含めて、確かめておいていただけるとありがたいなと思います。

それぐらいもし本当に何も見ていない、聞いていないのだとすると、WEB契約、駄目とはもちろん言わないのですが、いろいろ根本的に考えなきゃいけない問題になると思いますので、念のため、次回の調査のときに、聞き方のところで、今回までの調査と一貫性が保てるように御留意いただきながら、括弧のような形で、2度確認とか重複確認みたいなことを明示できるようにしていただくといいかなと思いますので、御一考いただければと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。今後の調査についての示唆もありました。これは確かに、今のお三方のこれまでの発言、重要な指摘だと思いますので、今後留意していきたいと思います。

【石田構成員】 石田です。よろしくお願いします。

私も全く同じところなのですが、全て読み飛ばしているみたいなことになっていますが、重要な箇所については、読み飛ばさずに、確認しないと先に進めないデザインになっているとか、一体どういうデザインになっていて、必要事項も全部読み飛ばしているのかというところが気になりました。、WEB契約がどういう画面になっているのかということも併せて質問しないと、正確なところが出てこないのかなという気がしました。全て、確認しなくてもどんどん進めてしまうものなのか、フィルタリングの話だとか、誰が使うとかというようなものは重要ですので、そういうものは確認しないと進めないようになっているのかというあたりが気になりました。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

今、皆さんの発言がありましたが、やはり消費者契約の原点に戻る必要があると思います。適切な説明をした上で消費者が納得して契約書にサインしたのかということの確認が必要だということだと思います。WEBの場合にはそれがほとんどできていないので、それをどう確保するのかということは、今後慎重に議論しなければいけないと思います。書面にたくさん書いてあるからよろしいということは決してないわけでありまして、それをきちんと理解して、それで署名捺印したのか、あるいはオーケーのクリックをしたのかということをしちゃんと確保できることをしなければいけないと思います。

これはアメリカ流の話ですが、それが確保できないときには全ての契約は効力がない。消費者には責任がないというような判決が最近出始めておりますので、そういうことになっていいのかという問題があります。適切な説明を、契約書に書いてあるだけではなくて、ちゃんとそれを消費者が受け止めたかということを確認しなさいということが言われております。そのときによく裁判所で判決の中で指摘されるのは、どれくらい時間をかけたのか、それから、質問のチャンスは何回与えたのか、そこまできちんと記録していないと、何もしていないという判断がされることがしばしばですので、そういうことも踏まえた上で、少し契約の在り方を考えていく必要があるのではないかと思います。この問題で今後もしちゃんとフォローアップしていく必要があるような論点だと思います。

6. 要改善・検討事項（案）

【山本消費者行政第一課消費者行政調整官】 （資料14-4に基づき説明。）

【北構成員】 NRIの北です。1点だけコメントです。

2ページのMVNOの通信速度のところですが、実効速度の計測のガイドラインと自主ルールを踏まえた速度の計測があまり浸透していないところではあります。計測してくれる事業者も少ないし、それを公表する事業者もさらに少ない。ただ、公表した事業者において、実際公表してみてどんな反響があったのか。公表してよかったというような情報もいただければ、うちもちゃんと計測して公表しようというところも、より増えるのではないかと思います。ただ、前提として、多分計測してみて、比較的いいところが公表しているのでは

ないかと思われるのですが、仮にそんなによくなかったとしても、それを含めて開示することが、それを承知でお客様が選ぶ。速度も特定のタイミングで悪くなるけれども、安いからいいよねということポジティブに選択してくるお客様が増えるかもしれないですから、その辺も含めて、ぜひ業界団体の中でも情報共有し、できるだけこのガイドラインに沿って計測し、広告する事業者が増えてくれることを期待しています。

以上でございます。

【市川構成員】 市川でございます。北構成員と全く同じことを言おうと思っていたのですが、速度についてのことになります。

まず、MVNOについては御指摘のとおりで、ここでよくお話ししていることですが、適切な、質に向かっての競争が背中を押されるように一我々もそうですし、総務省もそうですし、事業者団体も皆で一きちんと開示している人が偉いのだという話の流れを持っていかないとということをもも思った次第でございます。

あともう1点は、同じ速度ですけれども、F T T Hのところでも適切に指摘されているように、速度に関する苦情については、きれいになかなか進んでこないという傾向が既にもう観測されているわけでありますので、これについてどう後押しをしていくかということを考えながら、適切にモニタリングをしていくということが大事だと思っております。全体として、現在ここに取りまとめている要改善・検討事項案というのは原案のままでよいと考えますが、今のようなところに留意していただければと思った次第でございます。

以上です。

【新美主査】 私も一つコメントさせていただきます。光コラボの点で、N T T 東西に対してもっと配慮しろということで私も大賛成ですけれども、今の契約法の基本的な考え方というのは手工業時代なんです。マーケットで売ってしまえば、あとは買手のほうで同じような知識を持っているから処理できるのではないかというのが前提になっています。それをそうではないということを言い始めたのが製造物責任の領域、それをさらに前に進もうとしているのが環境法の分野、あるいは、電気通信の分野もそうなりそうなのですが、「光コラボ」という表現で分かるように、各パートが、あるいは各当事者がそれぞれ協力し合って初めて最終的に消費者にサービスが届く、あるいは製品が届くというのが現代社

会ですので、手工業時代の契約理論をそのまま維持するのは、やや問題解決には不十分だと思います。

例えば、製造物責任の場合には売主が最後まで製品の責任を持つんだということが言われるようになっていきますし、環境法においては、拡大生産者責任みたいなものが出てきておりますし、あるいは電気通信の分野では、プラットフォームに対して何らかの責任を課すべきだという議論が出てきております。

そういうことを考えたときに、光コラボのような場合もNTT東西の積極的な関与というのは必要不可欠ではないかと思います。その意味で、この案の中で東西両者に対して積極的な対応を求めるという表現をしているのは大賛成であります。

【新美主査】 示していただいた案については格別の修正意見はなかったし、むしろ、これをもっと進めてほしいとか留意して進めてほしいという御意見がほとんどだと思いますので、それでは、要改善・検討事項（案）については、この「(案)」を取らせていただいて、修正すべきはなかったということで手続を進めていただきたいと思います。そのような扱いでよろしいでしょうか。

（「異議なし」の声あり）

皆さん大丈夫だと思いますので、それでは、特に異議はないものとして、「要改善・検討事項（案）」の「(案)」を取って手続を進めていただくということにしたいと思います。

どうもありがとうございました。非常に熱心な御議論いただきましたことを御礼申し上げます。本日の議事はここまでということにしたいと思います。

以上