

ICTサービス安心・安全研究会
消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合
(第6回) 議事要旨

平成31年2月1日

1 日時 平成31年2月1日(金) 10:00～12:00

2 場所 総務省 第1・第2・第3会議室(地下2階)

3 出席者(敬称略)

○構成員

新美主査、森主査代理、市川構成員、北構成員、黒坂構成員、長田構成員

○オブザーバー

山本オブザーバー((一社)日本ケーブルテレビ連盟)、木村オブザーバー((一社)日本インターネットプロバイダー協会、(一社)テレコムサービス協会)、岡本オブザーバー((一社)テレコムサービス協会)、田畑オブザーバー、水谷オブザーバー、吉岡オブザーバー、鈴木オブザーバー((一社)電気通信事業者協会)、花岡オブザーバー(電気通信サービス向上推進協議会)、大谷オブザーバー、瀧澤オブザーバー((一社)全国携帯電話代理店協会)、福井オブザーバー((独)国民生活センター)

○総務省

谷脇総合通信基盤局長、秋本電気通信事業部長、竹村総務課長、山碕事業政策課長、大村料金サービス課長、梅村消費者行政第一課長、中溝消費者行政第二課長、山路データ通信課長、佐伯事業政策課市場評価企画官、牧野消費者行政第一課課長補佐、東消費者行政第一課消費者行政調整官、杉田消費者行政第一課課長補佐

4 議事

(1) 開会

(2) 議題

- ① 平成29年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングにおける指摘事項に係る対応状況（フォローアップ）等
- ② 苦情相談の傾向分析の結果 等
- ③ 実地調査の主な結果（MVNOサービス）
- ④ 要改善・検討事項（案）等

(3) 閉会

5 議事要旨

(1) 開会

(2) 議題

- ① 平成29年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングにおける指摘事項に係る対応状況（フォローアップ）等
 - ・事務局から資料6-1-1及び参考資料、電気通信事業者協会から資料6-1-2、全国携帯電話販売代理店協会から資料6-1-3、テレコムサービス協会から資料6-1-4及び6-1-5、日本インターネットプロバイダー協会から資料6-1-6、電気通信サービス向上推進協議会から資料6-1-7について説明

【新美主査】 ありがとうございました。

それでは、これまでの事務局及び各事業者団体の皆様からの発表に関しまして、ご質問等がございましたらよろしく申し上げます。そして、テレコムサービス協会MVNO委員会から、初期契約解除に伴う事務手数料及びSIM準備手数料の2点について新しい課題、要望も提起されておりますので、この点も踏まえて皆様からご意見賜ればと思います。

【森主査代理】 各団体におかれましては、適切な取り組みをお進めいただいていると思います。今、お話のありましたMVNO委員会さんのご説明について教えていただきたいと思いますが、資料6-1-4の15ページ。1契約名義で1回線のみの場合と、1契約名義で複数回線の契約が可能ということで、事務手数料が違うということですが、回線が複数になると、それだけ事務がかかるというところをもう少し具体的にご説明いただけますでしょうか。何となく1契約なものですから、回線複数でもちょっと数字を書き

込めばそれでいいような気がしますので、もう少し具体的に事務の手数、工数を教えていただければと思います。

【木村オブザーバー】 事務手数料に関しましては、契約というよりはむしろ回線のほうにかかっているか、具体的には端末を叩いての登録ですとか、SIMの発行ですとか、そのあたりが主な費用、経費と考えております。支払いに関しましては契約単位でございますので、それは1カ所で済むのですけれども、キャリアへの登録の端末の入力ですとか、そのあたりでございます。

【森主査代理】 わかりました。

【北構成員】 今の質問に絡めて、これは木村オブザーバーがお答えになるというよりはTCAなのかな、MNOさんはどう考えていらっしゃるでしょうか。

【水谷オブザーバー】 実態がどうかということまで把握できておりませんが、個社でいいますと、MNOの個人のお客様の契約でいうと、単回線の契約が主だろうと思っておりますので、まずはそういった処理があるのかと思っております。複数回線で契約単位で支障が出ているかというのは、声として聞こえてきておりません。

【北構成員】 1契約名義で複数回線契約はできないんですって。

【水谷オブザーバー】 いえ、複数回線は可能でございます、一度でいうと3回線までの契約は可能でございます。

【北構成員】 これに関して、MNOに関しては、現場から声が出てなさそうだということですか。

【水谷オブザーバー】 そうですね、各回線単位で、モバイルでいうと確認措置になりますけれども、それをお申し出いただくのであれば、結果として3回線の確認措置を履行していると認識しております。

【北構成員】 わかりました。

1つコメントです。最初のほうに戻りますが、来店予約は待ち時間を減らすのに非常に有効だと思いますが、実際今現場では、来店予約しないと受け付けてもらえず追い返される事例が報告されております。告知が足りないということですので、もっとテレビCMとか色々な告知の方法がありますので、来店予約が便利ですよということを広く国民に伝えてほしいということと、来店予約の方法です。もちろんウェブでできる人はやりますが、やはり電話での受け付けもしっかり充実させていただきたいという要望です。

それから、花岡オブザーバーに質問です。条件付き最安料金を連呼していることに対し、適正化しますとおっしゃっていますが、何が適正か、ここまでならいい悪いという基準がないと、おそらく有識者の方も判断しきれないのではないかと。私のジャストアイデアですが、例えば1480円と言われたときに、1480円で買えると思ったお客様のうち、どのぐらいの人、割合が、その金額が当てはまる条件になるか。定義が難しいですが、複数の条件が重なって、例えば光も入ってくださいとか、上のプランに入らなきゃいけないとか、掛ける掛ける掛けるでいくと、実際には10%とか5%の人しかその対象者にならないようなことになってしまっています。

お客様も、せっかく来たのだからということで、じゃあ上のプランに入ろうとか、端末も、他の端末が良かったんだけど、まあいいや、その端末にしようとかということで、すごく安くなると思って来られたお客様の顔がだんだん曇ってきて、スキップしてお店を出るはずのお客様がうなだれて出ていくような状況になっています。評価基準をつくらないと、いい悪いと言えないと思うので、そういう視点からご議論いただき、多くのお客様が失望しないような仕組みにしていきたいと思います。いかがでしょう。

【花岡オブザーバー】 ご指摘ありがとうございます。ちょうど先週、アドバイザー委員会が開催されまして、そのときにも有識者の皆様に条件付き最安値の表示、あるいは連呼、こちらについて基準が要るのか要らないのか、あるいはこれは表現の自由にどこまで踏み込むのかといったこともご議論いただいております。一朝一夕には回答が出ないのですが、何らかの線引きが要るのかもしれない。あるいは、ここは線引きというよりも、店頭での対応、あるいは説明をしっかりとすることにすることもできません。いずれにせよ議論に乗っておりますので、もう少し深めていただきたいと思います。今後も北構成員のアドバイスをいただけますと非常に助かります。よろしくお願いします。

【市川構成員】 まさに今、北構成員がおっしゃったこと、広告のところは、表現の自由に関わるところでもありますが、先日、新美主査がおっしゃっていましたように、完全に手をこまねいた場合は、これ以外表現するなという規律が外から入ってくる世界でもあります。大変な状況なのはわかりますけれども、ぜひ自主的ななかできちんと解決されることを望んでおりますので、ぜひこれからもご努力いただければと思います。

また、FVNO委員会の活動についてです。こちらの話が多くなってきていますが、これは頑張られていると思うのでお願いというか、コメントになります。最後のページにな

りますが、率直に書かれていてありがたいのですが、各種ツールをつくっていただいたのが届いていないとか徹底されていないとか、実際どうなっているのかという話が数多くあるかと思いますが。他のところでもございましたが、フィードバックを介してどうやって実際に改善していくかというところに届かないと、どうしても厳しくなることが多いと思います。この辺りがやはり苦情の数などにあらわれてきますので、大変だと思いますが、お続けいただければと思います。

もう一つ、MVNO委員会さんからのお話で、先ほど来ありました、事務手数料系のお話につきましては、ファクトとして必要であればルールとして認めるべきものだというふうに私は思っております。

参考速度について、対応状況をご説明いただきましたが、ガイドラインについてイメージが出てきて、これはお客さんにきちんと伝えた上で選んでいただくということが本来の趣旨だと思います。ぜひとも早くまとまって、消費者に知られ、わかってくれば、私はそのような時間帯は使わないから大丈夫、などといったような形で理解が深まってくるかと思っています。だんだん消費者の側も知って、こういうものだという選択につながればと思っていますので、早く世に出ることをお願いしたいと思っています。

【黒坂構成員】 私もMVNO委員会さんからのご要望についてコメントが1つ。あともう一つは、市川構成員がご指摘された点と同じところでは。

まず要望についてですが、私もこの事務手数料に関するご要望と、その後、3番目にありますSIM準備手数料の新設について、これも概ね問題ないのではないかというふうに理解しております。ただし、事務手数料のところについて、15ページ目のところですが、記述していただいているとおり、あらかじめ利用者に公表されていることを前提としてということが書かれています。先ほど来ご議論があるとおりに、ここにいらっしゃる有識者の皆さんも、事務手続、実際の詳細はどうなっているかを確認し、なおかつ事業者によってそれぞれ手続の方法が細かく異なる可能性があるということがわかっていると思います。

これをもとにした話になりますので、この下の表のところというのは、このように整理していただくと比較的わかりやすいと思いますが、このような形で消費者まできちんと情報が届くのかということ、先ほどのような話も含め、手続がどうなっていて、何のためのお金なのかということがきちんと説明できている。なおかつそれがどこかのウェブサイトを書いてあって、深掘りしないと見つからないというような状況ではなく、できるだけす

ぐわかるように、視認性が高いような状況にあるということが強く期待されるということではないかと思えます。そのコメントをつけた上で賛成とさせていただきます。

あと、今、市川構成員からお話のあった参考速度のところについて、本当に純粋なコメントですが、特にこのグラフのY o u T u b eを見る標準画質での横線のところですね。こういった表示の仕方は非常に望ましいものではないかと思えます。MVNOを使っているユーザーの方がみんなY o u T u b eを見ているかどうかということではなくて、多くの方がY o u T u b eはこれぐらいの画質だとこんなものだよ、といった感覚値としてご理解いただいているだろう。なので、ほかのアプリでもこんな使い方だったらこれぐらいかなということの想像がしやすいと思えます。こういった想像のしやすい基準であるとか表示の仕方ということを、ぜひ一層取り組んでいただければと思っております。

② 苦情相談の傾向分析の結果 等

- ・事務局から資料6-2-1、電気通信事業者協会から資料6-2-2、全国携帯電話販売代理店協会から資料6-2-3について説明

③ 実地調査の主な結果（MVNOサービス）

④ 要改善・検討事項（案）等

- ・事務局から資料6-3、資料6-4について説明

【市川構成員】 最後にまとめられました要改善・検討事項につきましては、これまでの説明・資料を踏まえまして、私は概ね妥当だと思っております。

これに付随して、先ほど実地調査の主な結果のところ、事務局において、良いところもきちんと出してまとめていただきました。私めは随分昔からそういうことを言っておりましたが、明らかに実施されているところが前に出てきている整理というのはよいことで、後半、細かいところは割愛されていましたが、各社にフィードバックをされる時には、各社の個別の項目についてどういう数字であったかということが返されると思いますので、個々の会社さんでは、何が徹底されて、何が徹底されていなかったかがわかるかと思えます。それはまさにお客さんにどのように応えているかということが現れていると思いますので、ぜひきちんと活用していただきたいと思えます。

あと、関連して苦情相談の傾向分析についてのコメントをさせていただきますと、今の「良い悪い」の話ですけれども、いつものようにケーブルテレビの苦情が低い値のままで

維持されております。何回も申し上げているのは、一時期よくなかった頃があることを、こちらの構成員の皆様はご存じだと思いますが、このようにきちっと対応されていくと下がってくるものであるということです。その萌芽として、先ほどTCAさんからご説明があった中に、問い合わせが増えてきている、それが苦情ではない、ということがありました。自社のところで止めて対応して返しているというのは、それは一番いいことでして、今、我々のこの場の取り組みもそうですけれども、さまざまなことが知られるようになると聞きたくなって、聞きたいことを問い合わせで納得して戻るといったことの数が増えるのは構わないことだと思いますので、そこはぜひプラスに回転させていただきたいと思っております。

一方、残念としか言えませんが、利用者との認識の不一致というのがどうしても高いというのが、残念ながら緊急提言に至った理由を示している訳です。シンプルではなくさまざまなサービスを用意されて渡されるというのは非常に重要で、どうしても齟齬が大きい状態が続いているということは認識しなければいけないということも明らかになっておりまして、引き続きここに出ている方及び事務局も含め、いい方向に向けていこうという流れはわかっているつもりですので、引き続きよろしく願いいたします。

【森主査代理】 しっかり分析をした上でまとめていただいています、非常に今後につながる結果が出ているかなと思いますけれども、やはり中身を拝見してみますと、FTTHですね。要改善・検討事項では、資料6-4では2ページ目の3ですけれども、全体として減少しているということで大変結構なことですが、ここは非常にシナリオがはっきりしていて、対応可能な印象を受けます。やはりNTTではありませんということをはっきり言うということですね。それから、料金についても、はっきりわかりやすく説明できない話ではなくて、昔と同じシナリオで、同じように、減ってはいるものの高止まりしているところかと思っておりますので、私としては、FTTHについては下がっているのが大変結構ですけれども、さらにいけるのではないかという感想を持ちました。

【北構成員】 業界団体さん、キャリアさん、苦情縮減に向けて大変なご努力をされております。今回、ちょっとMNOの苦情相談件数が増加したというところはショックでしたが、TCAさんの分析を見ると、迷惑メール等、特に今ここで大変ご努力されている重要事項説明にかかわるような部分以外のさまざまな新卒の事案というのが出てきているこ

とも影響しているのではないかというご指摘がありました。

ですから、ここに書かれておりますように、できるだけP I O-N E Tの情報も、例えばこういう事案、というのが吹き出しで二、三書かれていますが、それ以外にもたくさんあるわけであって、その中に、苦情、クレームに当たるものと、お問い合わせとかご相談に相当するものと、ご意見とかご要望に当たるものなど混在している。

また、この言葉も各業界団体の分析とフェーズが合っていない。全携協さんは苦情を分析されていますし、P I O-N E Tは苦情相談件数です。でも、その中で相談というところは、これからもっとシンプルでわかりやすい料金プランや売り方になれば減るとは思いますが、端末、スマートフォンの使い方がわからないというご相談とか、アプリケーションが使いこなせないとかを仕分けできないだろうかと。それができれば、より事業者、業界団体の努力がしっかり数字に出ているのか、足りないのかということも見えてきますので、ぜひ内容の分析の結果、できればP I O-N E Tの情報を開示していただき、内容をみんなで精査できるようになってほしいと思います。これは私が昔から言っており、それは難しいとのお返事が続いておりますが、ぜひお願いしたいところです。

【長田構成員】 要改善・検討事項で思うのですけれども、MVNOさんの通信速度のところですが、参考速度という言葉が、すぐ意味がわかるのかなというのが1つと、縦軸の数字を出さない場合と書いてあるのですが、その縦軸の割合がどう置くかで全くイメージが変わるので、そこは統一するとか。というのは、実は落ち込み方をどう見せていくかというのはグラフのマジックがあると思うので、そこはきちんとしていただいて、ユーザーにわかりやすく提供していただきたいなと思います。

それと全般についてですが、高齢者への対応、この世界だけではなく色々なところで課題になっていると思います。家族の同席等も、今、この状況の中、家族というのがなかなか厳しい状態にもなっているところなので、高齢者本人も含めた、これで伝わっているかみたいなものというのは、高齢者でない人たちだけで検討するのではなくて、高齢者も交えてというような場合も必要なのではないかなと思います。

【黒坂構成員】 F T T Hについて、森構成員からもご指摘がありましたが、状況が改善されているということは非常に喜ばしいとは思いますが、やはりさらに改善を進めていく取り組みを強めていただく必要があるだろうという認識を持っております。

総務省のP I O-N E Tの分析と、例えば資料6-2-1の21ページにある苦情相談の発生チャネル、こちら電話勧誘は55.1%になっておりまして、T C Aさんの資料だと光ファイバー、10ページのところですが、ここは傾向が違うわけです。これは当然で、T C Aさんはおそらくショップを中心に調査されているので、ばらつきはあると思うので、この2つが一致している必要は全くないわけですが、やはり1つ電話勧誘、P I O-N E Tの電話勧誘のボリュームが相変わらず大きいということ。一方で、ショップで説明を受ける場合、一定の納得感であるとか理解の進捗であるとかということが期待されるということも、このあたりから少し予見される場所だろうと思います。

何を申し上げたいかといいますと、今、光ファイバーを利用者が家庭に導入するチャネルというのが非常に多様化している。それに伴い、料金プランであるとか、条件であるとかというのも多様化しているということが、1つこの状況の複雑さの背景にあらうかと思えます。その中でも、おそらく電話勧誘の導入口と、キャリアショップの導入口というのが大きな柱にならうかと思えますので、この2つが実態としてどのように違い、どのように消費者の納得感や課題が発生しているのかという、この2つのチャネルにフォーカスを当てたその実態調査、手続であるとか説明内容の調査であるとか、少し定性的な分析を試みていただくことが、より問題の根本に近付けるのかなと思っております。

ですので、ちょっとやり方、詳細まで今すぐに思いつかないので恐縮ですが、このチャネルの比較分析ということを少し定性的に取り組むということも、ご一考いただけるとありがたいなと思っております。

【梅村消費者行政第一課長】 すみません、何点か申し上げます。まずは北構成員からご発言がございましたし、T C A様からも少しご指摘ありましたので、補足させていただきます。

資料6-2-1の、私どもが行っている苦情相談分析につきましては、総務省、そして消費生活センター、いわゆるP I O-N E Tに登録された苦情を分析しております。この4ページでございますように、F T T H、M N Oといったところについて、下の注に書いてございますが、このF T T H、M N O等々がありますが、それ以外にも、その他固定系、その他移動系というのが数字としてあり、先ほど迷惑メール等々がM N Oに入っているのではないかというご懸念がございましたが、そういったものはこちらのその他移動系、あるいはその他固定系に入れているものですので、一応お伝えをしておきたいと思えます。

あともう1点、北構成員からのご発言で、私ども調べたのですが、確かに苦情相談の中には、事実確認・意見のようなものもございます。今回でいいますと、実は総件数1万2,000件程度の苦情を分析している中で、MNOで確認・意見のようなものがあつたのが637というような数字でございまして、これは今回、苦情が増えた割合の中でどのぐらい寄与しているかというところで見ますと、3分の2程度は確かにそういったものが増えている部分がありますが、残り3分の1は、やはり本来の苦情のようなものがあるということが認識できたところでございます。こういったところも、今後はわかりやすく提示できるようにしていきたいと思えます。

あと最後に、黒坂構成員からのご指摘がありましたF T T H、窓口と電話勧誘の定性的な違いということですが、今回の苦情分析の中でも、その違いが近似して見られるようなデータというのが少しございますのが、後ろのほう、苦情相談のF T T H、22ページあたりから、こちらはF T T Hの電話勧誘についての苦情分析をしています。こういったものと、26ページ以降は店舗でのF T T Hの苦情ということでございまして、おそらくT C Aさんのお話というのは、26ページ以降のほうにかなり近いデータになっているかと思えます。こういったところを比較して分析していくことも大変重要と思っております。

例えば、25ページにおきましては、利用中であるにもかかわらず、契約解除の比率が非常に高いというのがF T T Hの電話勧誘の特徴かなといったところがございまして。一方で、店舗の場合はそこまで高くないとか、そういった特徴などもあろうかと思えます。こういったところもしっかり今後分析していきたいと思えます。

【新美主査】 ありがとうございます。データの読み方についての補足をいただきましたが、これは今後ますます精度を高めていっていただきたいと思えます。

ご議論いただきましたが、1つやはり高齢者にどう対応するのかというのは非常に大きな課題だと思いますので、これをもう少し今後どうするのかというのを、柔軟にというだけではなくて、具体的にどういう方向でいくのかということをし少し考えていく必要があるのではないかと思えます。これは事業者の皆さんも消費者の皆さんも同じ目標に向けて対応していかないといけないだろうと思えます。

それから、F T T Hが特にクローズアップされていた電話勧誘というのは、勧誘の方法としてはいいのですが、契約として本当にきちんとしたディシジョンメイキングを考慮するチャンスを与えているのかどうかという観点から、もう一度見直す必要があるのではな

いか。勧誘は私は構いませんが、その後、どういう形で契約をしようという意思決定をさせるのかというところを少し考えていかないと、いい悪いはともかくとして、いずれそんなはずではなかったという不平不満、苦情は出てくるだろうと思いますので、電話勧誘という1つの商行為といたしますか交渉の仕方について、改めて議論をしておくというのは大事だろうと思います。特に電気通信というのは長期契約ですので、状況も変わりますので、電話勧誘がどれぐらいきちんとやれるのかというのは改めて皆さんで考えていく必要があるのではないかと印象を持っております。これも今回の大きな問題性といいますか、取り組まなければいけない課題として浮かび上がったのだろうと思いますので、ぜひ皆さんのお知恵を集約して、解決方法を探っていけたらと思います。

あと、今日皆さんのご意見を賜りましたが、要改善・検討事項の案につきましては、皆さんほぼ修正する必要がないということでご承認いただいたと思いますので、案のとおり取りまとめさせていただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、本日の議題については、皆様のご議論を一通りいただいたと存じますが、全体を通してご意見ございましたらお願いします。

【水谷オブザーバー】 すみません、TCAです。前半の初期契約解除の手数料の部分の補足ですけれども、初期契約解除の対価請求としては、事務手数料3,000円というのが規定としてございますが、MNOが主に販売しているものは確認措置という制度を採用しておりまして、こちらは対価請求としての事務手数料は請求できないという規律に基づいて運用しておりますので、そういった部分からご請求しておりませんし、そういった声も上がってきていないというところだけつけ加えさせていただきます。

【新美主査】 追加の情報をありがとうございます。

それでは、本日の議事はここまでとしたいと存じます。事務局におきましては、第7回会合に向けて必要な調査を継続して、準備を進めていただきたいと思います。

(3) 閉会

(以上)