

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7回) 議事要旨

令和元年6月25日

1 日時 令和元年6月25日(火) 10:00～12:00

2 場所 総務省 第1特別議室(8階)

3 出席者(敬称略)

○構成員

新美主査、森主査代理、石田構成員、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

中町オブザーバー((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)、花岡オブザーバー、明神オブザーバー(電気通信サービス向上推進協議会)、山田オブザーバー、岡本オブザーバー、井原オブザーバー、小田オブザーバー((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、佐治オブザーバー、鈴木オブザーバー((一社)電気通信事業者協会)、平野オブザーバー、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、山碓事業政策課長、大村料金サービス課長、大塚料金サービス課企画官、梅村消費者行政第一課長、中田消費者行政第一課企画官、東消費者行政第一課消費者行政調整官、牧野消費者行政第一課課長補佐、杉田消費者行政第一課課長補佐

4 議事

(1) 開会

(2) 議題

- ① 苦情相談の傾向分析の結果 等
- ② 平成30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
- ③ 実地調査の主な結果（MNO・F T T Hサービス）
- ④ 平成30年度の評価・総括（案）

(3) 閉会

5 議事要旨

(1) 開会

(2) 議題

- ① 苦情相談の傾向分析の結果 等
- ② 平成30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7-1、電気通信事業者協会から資料7-2、全国携帯電話販売代理店協会から資料7-3、テレコムサービス協会から資料7-4及び7-5、電気通信サービス向上推進協議会から資料7-6、事務局から資料7-7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、これまでお手元の議事次第のところにあります議題①、②について、事務局、各事業者団体の皆様からご発表いただきましたので、それにつきまして、ご質問あるいはコメントがございましたらよろしくお願いたします。

【長田構成員】 質問です。T C Aさん、5ページのところで、苦情が減少して、問合せが増えましたというふうにお話をいただきましたけれども、その問合せの内容で何か代表的なものがありましたら教えていただきたいです。

【鈴木オブザーバー】 T C Aでございます。問合せの具体的な、代表的なところがございますと、例えば、「解約方法を教えてほしい」ですとか、「請求内容を教えてほしい」ですとか、「手続の方法を教えてほしい」ですとか、そういった問合せでございます。

【長田構成員】 つまり、例えば解約方法について、結局は最初の説明を忘れてしまった

のかもしれませんがけれども、認識が少しできていなかった場合、まだ解約をしていないから苦情につながっていないだけなのか、本当に単純に問合せであって、特に問題はないというふうにお考えなのでしょうか。

【鈴木オブザーバー】 私どもの分析した苦情相談の場合でございますと、お客様とやりとりをした結果でございます。ですので、例えば、解約の方法がわからないので教えてほしいと問合せがあった際、私どもがお教えしたというので、解決しているところでございます。ですから、例えば解約方法がわからない、説明が悪かったので何とかしてほしいというものについては苦情だと思っているのですが、今回の場合のようなところだと、問合せに対してお答えをしたということでございますので、問合せという形だと考えております。

【森主査代理】 私は、サ向協さんの広告表示のことでお尋ねをしたいのですが、ご説明は既にいただいたかもしれないのですが、消費者保護ルールの検証に関するWGの中間報告書を作成するときにも広告、特に打消し表示についていろいろなご意見があったかと思うのですが、事業法改正もあり、これからかなり広告も変わる、もちろんサービスのラインナップも変わりますし、広告も当然変わるということだと思いますので、できればそのタイミングに間に合う形でお進めいただきたいなと思います。このガイドラインの改定のスケジュールみたいなものは、どのようになっているのでしょうか。

【花岡オブザーバー】 お手元の資料7-6のスライド番号の3番をごらんください。2番の「電気通信サービスの広告表示自主基準及びガイドライン」改定検討というところですが、現在、6月のタイミングにいますけれども、自主基準の改定の案の策定を7月、8月、9月にかけて行いまして、9月にもう一度WGで内容の精査をし、その後に通信4団体への照会、修正、パブリックコメントを経て、今のスケジュールで言うと報道発表を12月に予定しておりますので、森先生がおっしゃっている事業法の改正、施行が11月に仮にあったとすると、少々ミートしない状況にはありますが、極力前倒しは頑張っていこうと思います。

【森主査代理】 わかりました。ありがとうございました。

【北構成員】 今回のサ向協さんに関連する話ですが、資料7-6の10ページで、この自主基準ガイドライン改定の方向性（案）の2ポツ目に、「条件（打消し表示）を多数付ける広告表示や料金プランのあり方について追記」とあります。ここは非常に重要なことで、広告表示のあり方をしっかりご検討いただきたいのですが、料金プランのあり方というのは、

事業者にそういう料金プランを出すなということを提言されるということですか。「広告表示や料金プランのあり方」という表現が少し理解できないのですが。

それと、これから改定案をつくられるときに、私にヒアリングしてください。私の意見も聞いてから改定案をつくっていただきたいと思います。

【花岡オブザーバー】 1点目のご質問に関して、打消し表示のあり方についてですが、本日、参考までにスライド12に出させていただいた広告表示アドバイザー委員会からの事業者に対する通知の中でアンダーラインが引いてある部分、「このような多数の条件・打消し表示が必要となるような料金体系自体やその訴求方法を見直すべきではないか」の部分につきまして、後半の「訴求方法を見直すべきではないか」についてはガイドラインに盛り込めます。ただ、その前半の「料金体系自体」、こちらは広告表示のことなのでしょうかということをございまして、広告表示自主基準ガイドラインの趣旨から言いますと、料金体系を見直せということに踏み込むのは少々行き過ぎだというふうな考え方ももちろんございます。一方で、消費者庁が平成29年に出している打消し表示のあり方についての公表文書の中には、料金プランを企画する段階でシンプルにしていくことも心がけてはどうかというふうなことも書いてございます。したがって、今回どのような書きぶりにするかという具体的案にはまだ行き及んでおりませんが、注釈をきちんと見せるという方法だけをガイドラインの中に盛り込んでいくことでよいのだろうかということ、引き続きワーキンググループのメンバーの皆と考えていかなければならないということで、今回、案の中にはあえて書かせていただいたという次第でございます。

【北構成員】 よろしくお願ひします。

【黒坂構成員】 黒坂でございます。2点でございます。

まずは、サ向協さんの資料7-6の消費者モニターの調査についてでございます。この取組は非常に貴重なものだと思いますので、ぜひ今後とも継続・拡大をしていただきたいという観点からの意見と、コメントがあればいただければと思うのですが、6ページ目を拝見して、定性調査（グループインタビュー）、定量調査（インターネット）というふうにあります。この1つ前のページで、そもそもこの消費者モニターの導入目的といいますか、まず知りたいことということで、3チェック目ですが、「いわゆる消費者目線でのTV広告への印象や意見を引き出す」ということがあろうかと思ひます。

TV広告の印象等をより正確に把握する上で、インターネット調査の手法というのは、ま

ず一定の優位性はあると思うのですが、インターネットリテラシーのバイアスであるとかがかかってしまうだろうということは否めないと思います。さらにそのバイアスという観点から言いますと、これはもう調査設計の話に入ってしまうのですけれども、3事業者それぞれのバイアスというのもあるはずですね。これは、なかなか世の中の方に理解いただけないのですけれども、ただ、一般的に多くの消費者というのは、複数のキャリアとは契約していませんから、必ず自らが契約しているキャリアのバイアスというのが潜在的に発生しているというのは、これは社会調査であるとか統計で考えれば一目瞭然のことです。あるいは、地域バイアスというのもおそらくあり得るだろうと思います。

最初から完璧なものをとというのはもちろん難しいとは思いますが、できるだけ調査設計というのは安定して定点観測できることが望ましいと考えますので、できるだけ早期の段階から、こういったバイアスをできるだけ勘案した調査設計及び調査手法というものを検討いただけないかというふうに考えた次第です。何かご意見があれば。

【花岡オブザーバー】 ただいまの黒坂先生のご指摘、極めて重要だというふうに受けとめました。

1点補足いたしますと、まだ定性調査・定量調査、どちらにするか、あるいは組み合わせるかということが最終的には決まっておきませんので、定量調査も今回導入しようということになった暁には、ご指摘いただいた内容はしっかりと受けとめさせていただこうと思います。

【黒坂構成員】 資料7-3について、17ページ、高齢者の比率が年々大きくなっているというご指摘があったかと思います。これは、このモニタリング全般を通した課題でもあると思いますし、業界で広く理解されているがゆえに、平成27年の事業法改正の際に適合性原則を入れて、特に対応を強くしていきましょうということだったと思うのですが、これは、グラフの上のところに実数を書いていただいています、その実数で手計算してみますと、大体2015年ぐらいが4,000強ぐらいになるのかなと思います。そして2018年で5,000強ぐらいになろうと。何となくこの実数を比較しつつ、全体の数が減っているということを考えていきますと、手計算をただけなので、もちろん十分な分析ではないのですが、ありていに言って高齢者というカテゴリーに入る方の自然増というものがある程度あり得るのではないかなと。加えて、人口比という意味での自然増もあれば、スマホの普及がこの4年間で進んでいる、特に高齢者のスマホ普及というのが進んでいるというこ

とを考えると、ある意味これぐらい増えて当たり前というところも正直数をはかればあるのかなというようなところがあります。今、私が本当に雑に考えた仮説に過ぎませんので、ぜひ、これは全携協だけではなく、ほかの事業者の皆様であるとか、あるいは総務省の皆さんにもご検討いただけないかと思っているのですが、この「高齢者」とここで言っているものの具体的なプロファイル、どういった背景を持っている方なのか、あるいはどういったリテラシーの状況にあるのかというようなことを、今後こういった分析をする上で深掘りをしていただけないかというふうに考えました。

まず、顧客設定の最前線にいらっしゃる全携協の皆さんから、こういった取組はいろいろ手間がかかるころだとは思いますが、今後深掘りが可能か、何か検討されていることがあるかということのご意見をいただけないかと思えます。

【瀧澤オブザーバー】 全携協です。黒坂先生、ご質問をありがとうございます。

高齢者の苦情については、本当に私たちも分析は悩むところがありまして、これだという決定的な対策があるわけでもなく、非常に苦勞をしているところでございまして、ご指摘いただいたようなデータの中身の見方、プロファイルの見方とか、そのリテラシーの判断とか、そこら辺はいろいろな論点があると思えます。今回、モニタリング、3年務めてまいりましたけれども、また来年度もあると思えますので、総務省さんとも、今、事務局の方とも議論をしているのは、ここでテーマをもう少し深掘りして、お互いがやらなければならないというところをすり合わせてどんどん取組を前に進めたいと考えておりますので、全携協の中だけではなくて、全携協のデータを使っているいろいろな方とも議論をしながら進めてまいりたいと思えますので、今後ともいろいろとアドバイスをいただければと思います。ありがとうございます。

【石田構成員】 全携協さんでの分析で、かなり細かく、例えば、「言った・言わない」のところを細かく分析されているということで、とてもわかりやすいと思えました。総務省さんで言いますと、例えば、利用中の苦情とか、初期の苦情とかと分かれておりますけれども、F T T Hについては、契約書を受け取ってから8日間契約解除ができる初期契約解除のほかに、事業者さん独自で工事前無償解除というのを付けているので、そこまでを含めて初期としているということでしたので、初期の苦情というのは、わりとF T T Hの場合は少なくなっているのかなと思えました。ただ、F T T Hについては、電話勧誘における高齢者の苦情は減っていないので、今回の事業法改正によって、かなり期待をしているところです。

その後、例えば、1カ月後ぐらいに請求が上がってきて、請求書を見たら全然話が違うとかという苦情が結構多いので、その統計として、例えば、MNOの契約についてもそうですし、F T T Hの契約についても、それは全て利用中ということにはなるのですが、最初の説明のところでの問題かなということをおもいますので、少し分析の中で、事例としてそういうものが結構あるということであれば、ぜひ入れていただきたいと思いました。

③ 実地調査の主な結果（MNO・F T T Hサービス）

④ 平成30年度の評価・総括

・事務局から資料7-8及び資料7-9について説明

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、今2つの議題を続けてご説明いただきました。③実地調査の主な結果と、それから④平成30年度の評価と総括の案でございます。両者いずれでもよろしいですので、ご質問あるいはコメントをいただきたいと思えます。

【黒坂構成員】 黒坂でございます。

資料7-9「評価・総括（案）」について、その趣旨であるとか、お示しいただいた内容について賛同するという立場から、少し多くて恐縮ですが、4点コメントをさせていただきます。

まず1つ目、高齢者についてです。先ほども全携協さんへのご意見という形で申し上げましたが、日本社会全体が今後高齢者が当然増えていくということを踏まえますと、絶対数が増えていく以上は、ある程度インシデント、トラブルというのが絶対的に増えていくことは否めないであろうと。もちろんこれが絶対的にも抑制されていくべきではあると思えますが、おそらくその現実に立脚するべきであろうと考えております。

ですので、調査もそうですし、その後の施策についてもそうですが、現状の対応はもちろん進めていただくということと同時に、高齢者というものの実態をより詳細に把握していただくということ。加えて、もう既にそういった方々に対して、従前どのような施策を対処して、それがどのように奏功しているのか。具体的に言うと、スマホ教室のような事業者や代理店からの働きかけによって、消費者のリテラシーが向上することで状況がより改善していくのかどうかということ、定性・定量の両方でより詳細に分析していただきたいとい

うことが1つです。

2つ目ですが、今般の事業法改正に基づく影響でございます。本日の報告の中でも、昨年度に比べて、あるいはその前に比べてというような比較分析があったかと思えます。これは非常に貴重なものだと思うのですが、今回の事業法改正で事業環境が大きく変わることが予想されるというか、ほぼ間違いないというふうに思います。調査項目であるとか、その深掘りの仕方であるとか、抜本的な見直しというのが、おそらく次のモニタリングについて必要であろうというふうな観点から、特に私が気づいた点でご留意いただきたいことを3つ申し上げたいと思います。

1つは、「モバイル市場の競争環境に関する研究会（第15回）・ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの検証に関するWG（第13回）合同会合」でも議論になりました既往契約の取扱いです。これが、おそらく行政として強制力を持った形で改正事業法の精神に基づいた料金プランに移行していただくということが困難であろうとなると、今、これまでのモニタリングで調査されてきた、これまでの料金プランの状況を聞くということ及び新しい改正法の下で施行されるさまざまな料金プランについてどのような説明がされているのかということを知ることの両方がおそらく必要になってくるだろうと思います。このあたり、調査項目も多くなってきますし、なかなか難しいところも出てくると思うのですが、比較分析がそれぞれできるような形で、これまでの契約携帯料金プランとこれからの料金プランについて、並べて分析をしていただくための準備をしていただきたいということです。

それに関連しまして、改正後にさまざま、今想定できていない説明手法であるとか、説明内容であるとかということが発生してくると思います。次回のモニタリングの調査については、改正法施行後になりますので、当然それが出てくるであろうということを、できるだけ調査時の実態を反映させたもので調査項目を精査していただきたいということが2点目でございます。

それとさらに関係するのですけれども、料金プランであるとか、あるいは新しい考え方に基づく提案への誘導というものがおそらく今後発生してくるだろうということを踏まえて、この誘導がどのような形で行われていくのかということについても精査していただく必要があるだろうと思っております。

フィルタリングについても、今回の事業法改正とは別のところで世の中が大きく動いていることです。小・中学校へのスマホ持込解禁等が今全国で進みつつある。あるいは、文部

科学省の皆さんがそれに対して一斉の指針を出すということを検討されているという、環境変化が進んでいるということを踏まえたフィルタリングの実態について調査をいただきたいと思っております。

最後、4点目になりますが、今回全ての調査報告を受けまして、主観的ではありますが、数字がもうかなり裏づけているなというのは、F T T Hの電話勧誘が非常に大きな問題として残ってしまっているなということが、調査をすればするほど浮き彫りになってきてしまったかなというふうに思います。それを踏まえて、そういった問題意識を踏まえて、今回事業法改正で届出制導入ということを検討されたということもありますので、拙速に対策を強化していくということはするべきではなく、引き続きモニタリングを丁寧にやっていくべきではあろうと思います。ただ、所感ではありますが、徐々に限界に近づいてきているかなというような印象も正直否めません。ですので、例えば、今回の調査結果からも、店舗を介することによって問題は相当軽減、あるいは減少することができるということが浮き彫りになっておりますので、店舗への積極的な誘導を今後するべきかどうかといった、少し将来的な施策についてもご検討いただく時期に徐々に近づいてきているかなと思っておりますので、意見させていただきます。

【市川構成員】 私も30年度の「評価・総括（案）」のことについて2点、黒坂さんとは重ならないところについてコメントしたいと思います。

1つがフォローアップのところでありまして、先ほどの資料7-7でもご説明いただいて、本編だと17ページから書かれているところですが、平成29年度の第5回会合及び第6回会合で指摘されたことに関して、事業者の皆さん及び各団体の皆様が真摯に取り組んでくださって、これはそれぞれの取組であったり、共通の取組であったりというところがきちっと果たされていて、それで結果としてかなりのところで数字がよくなっているということが進んでいるのは、非常に喜ばしいことだと思っております。まず各位の献身に感謝したいと思います。

特に、MVNOの速度の話ですとか、先ほどの広告表示の話ですとか、おそらく関係者がたくさんいて、そう簡単に決まらないし、そうなかなか易しく決まらないことについても少しずつ前進していただいているということは、非常に有意義なことだと思いますので、ぜひともこのまま続けていただければと思います。また、実際にこのように事務局にしていると思いますが、フォローアップについては、ぜひ各社及び各団体が前向きにどうい

ふうに取り組んでいるかということについて、個別にきちっと規律してこうやって進めていくということは、よろしいことだと思っております。

もう1点が今後の対応・取組の方向性のところで、今後、改正法の施行があるということで、問合せとか苦情とかの区別がもはやつかないとか、どれが何であるかを定めなければならないということが多分かなり多くなると思います。ですので、単純な数字だけではなく、むしろ、大体各サービスのポイント、見るべきポイントが見えてきているというふうに思いますので、そこがどのように変化するかということについて、もちろん絶対的な数字を見ることも大事ですけども、間違いなく質的に何かが変わりますので、あるべき「軸」からどのようにぶれているか、ぶれていないかということでモニタリングをしていくことがよろしいのではないかと考えております。

以上です。

【長田構成員】 1つは、高齢者の対応のところで、黒坂さんご指摘のように、その高齢者というのはどういうものなのかというのは、本当に分析が必要だと思いますし、そういう方々が何を望んでいるのかということを中心に見ていただきたいです。こういう人たちですというふうに決めつけてしまうと、なかなか後の対応が難しくなると思います。むしろ何を望まれているのかというのをぜひ研究していただきたいなと思っております。

それから、光コラボの事業者変更のところは、いろいろ心配をしております。私も3月まで所属しておりました地域の婦人団体は、電話でこの手の契約を理解するというのはもう難しいので、電話で勧誘されても、そこで判断はしないということを説明するしかないという話をずっとしてきております。そういう域に達しているのではないかなと思いますので、先ほどリーフレットも拝見しましたけれども、コラボ事業者だの、フレッツ光から何とかといろいろ書いてありますけれども、自分のところの契約がフレッツ光ですと言える人がどの程度いるのかと思うぐらいな感じなので、もう電話での勧誘には向かないサービスということを意識して、今後はもう少し真剣に対応をしていただければと思います。

以上です。

【森主査代理】 実地調査の結果について、フィルタリングのことで、nは少ないのですが、説明は全部なされて、アクティベートがなかったというのは1件だけですので、全然結果としては合格だと思いますが、これは、別の角度からも期待が寄せられて、海賊版

サイト対策としても期待が寄せられておまして、そういう意味でも頑張ってくださいということですが、その海賊版サイト対策、ネットワーク的に協力をすることになりますと、ブロッキングだとか、アクセス警告方式だとか、それはもちろん適法性なり、憲法適合性の問題があって、そう簡単にはできないといえますか、させてはいけないのだろうと思うのですけれども、そういうものが、もし入ってくることになると、これはオペレーションも含めて非常にやりようによってはコストのかかることとなりますので、そういう意味でもフィルタリングを徹底していただくというのは、将来発生するかもしれないコストを防ぐという趣旨もありますので、引き続き頑張ってくださいと思います。

以上です。

【石田構成員】 今後の対応と取組の方向性等というところで、非常にとてもよくまとめていただいているかなと思えました。MVNOのフィルタリングの問題についてもきちんと記載がされておりましたので、よかったかなと思ったのですけれども、高齢者対応のところ、たしか対応を期待するのは、事業者さんに対して期待と書いてあったかなと思うのですけれども、事業者さんだけではなくて、全体として官民でというような形になっていくのかなというところは、そこまでも含めて書いたほうがよろしいのではないかなと思えました。

【新美主査】 ご意見をいろいろいただきましたが、最後のこの「評価・総括（案）」というところの（案）をとるかどうかということですが、特に、今後に向けてのコメントはいただきましたが、この内容自体については、修正すべきであるというご意見はいただかなかったかと思えますので、この（案）と書かれているものの内容をそのとおり「評価・総括」ということで取りまとめを行いたいと思いますが、それでよろしいでしょうか。

（「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、そのような扱いをさせていただきます。なお、感想めいたことを若干申し上げますと、この「評価・総括」というのは、非常によく書けていると思いますけれども、きょう皆様のご意見を伺ってきて思い出したことが1点あります。それは何かといいますと、消費者対応が主ですけれども、一般にユーザーに対応する場合に、情報で何とか対応しようというのは、限界があるというのは前々から言われております。製品とかシステムといった実態的なもので対応していったら、その補足的な

手段というのが情報なのだというのは昔から言われております。そういったことがこの分野でもいよいよ明らかになってきたかなというふうに思います。一番いい例が、サ向協さんの、料金体系自体がきちんとならなければ、広告表示では対応できなくなっていますよというのは、そのいい例だと思います。

ですから、我々、今後こういった消費者保護ルールを考えていくときに、そういった実態的なものを一体どうしたら消費者フレンドリーになるのかということを含めて今後考えていく必要があるのかなと、そういう印象を持った次第であります。そのための知恵をみんなで寄せ合うというのが今後大きな課題になってくるのかなというふうに思っております。これは、本日皆様のご意見を伺っていて感じたところでございます。

いずれにしましても、今後ともぜひよろしくお願い申し上げます。

本日は、議論はここまでにしたいと思っております。どうもありがとうございました。

(3) 閉会

以上