

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第34回）

令和3年9月8日

【新美主査】 それでは、皆さん、おはようございます。本日もお忙しいところお集まりいただきまして、ありがとうございます。ただいまから第34回消費者保護ルールの在り方に関する検討会を開催いたします。

なお、本日の会議につきましても、新型コロナウイルスの感染状況に鑑みまして、ウェブ方式による会議ということで開催させていただきます。

冒頭、事務局から、ウェブ会議による開催上の注意事項についての御案内と配付資料の確認がございます。それでは、事務局のほうからよろしく願いいたします。

【関沢消費行政第一課課長補佐】 事務局を務めさせていただきます、消費者行政第一課、関沢でございます。それでは、ウェブ開催に関する注意事項を幾つか御案内させていただきます。

資料についてでございます。構成員の方々につきましては、事前に送付した資料を御覧ください。また、傍聴の方は、当検討会のウェブページに公開してございますので、そちらを御覧ください。

続いて、御発言についてでございますけれども、発言を希望される際は、事前にチャット欄に発言した旨を書き込んでいただきますようお願いいたします。それを踏まえ、主査から発言者を指名していただく方式とさせていただきます。発言に当たっては、お名前を必ず冒頭に言及いただきますようお願いいたします。また、ハウリングや雑音混入防止のため、発言時以外はマイクをミュートにしてくださいようお願いいたします。接続に不具合がある場合には、速やかに再接続を試していただきますようお願いいたします。そのほか、チャット機能で随時御連絡いただければ対応させていただきます。

続きまして、配付資料の確認をさせていただきます。配付資料は、議事次第に記載されてございますとおり、資料1から資料2-2まで、それと、参考資料1となっております。

事務局からは以上でございます。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

それでは早速、議題に入りたいと存じます。本日は2つの議題が用意されております。第1が、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021（案）」でございまして、

これに対する意見及びそれに対する考え方について、これについても案ですが、それを御審議いただきます。それから、2番目の議題は、それを受けまして、報告書(案)について御議論いただきたいというふうに思います。

それでは、両議題について、事務局から資料を説明していただいた後、まとめて意見交換の時間を取りたいと思いますので、よろしくお願いたします。議題1の消費者保護ルールの在り方についてでございますが、そして、それに対する意見及びそれに対する考え方について、それから、報告書(案)について事務局のほうから御説明をお願いしたいと思います。それでは、どうぞよろしくお願いたします。

【関沢消費行政第一課課長補佐】 事務局でございます。それでは、資料1の報告書(案)に対する意見及びそれに対する考え方(案)ということで、御覧いただければと思います。

まず1ページ目でございますが、7月15日から8月18日まで意見募集をさせていただきまして、意見提出件数といたしましては41件、法人・団体24件、個人17件となっております。

続きまして、3ページ目を御覧ください。3ページ目以降が、それらに対する考え方を示したものでございます。まず左側の列で意見、右側の列で考え方、それから、提出意見を踏まえた案の修正の有無を記載してございます。オレンジ色の帯のところでは報告書の該当箇所を掲載してございまして、緑色のところで意見の概略、また、その下の欄に意見の詳細と提出者を示してございます。

それでは、中身の説明に移らせていただきます。まず0の総論ということで、意見の0-1でございます。まず、報告書に賛同する旨の御意見をいただきました。考え方といたしまして、賛同の御意見として承るといふことと、制度化に当たっては御指摘の点も踏まえて検討することが適当と考えますとしてございます。

それから、意見0-2ということで、遵法意識の高くない事業者の規制のために、業界団体に加盟して日々真摯に取り組んでいる事業者に対して過度な負担がかからないように進めていただきたいということでございます。考え方としまして、制度化に当たっては、御指摘の点も踏まえて検討することが適当と考えますとしてございます。

続いて、4ページ目、第1章、「1. 手続時間等の長さへの対応」でございます。まず意見1-1ということで、報告書に賛同する旨の御意見をいただきましたので、賛同の御意見として承りますとしています。

「2. 広告表示の適正化」については、意見1-2-1、報告書に賛同する旨の御意見を

こちらもいただいておりますので、賛同の御意見として承りますとしています。

続きまして、5ページ目でございます。意見1-2-2ということで、制度的な規制措置を講じるべきといった御意見でございました。こちらに関しまして、考え方1-2-2でございますけれども、頭金表示につきましては、関係事業者による自主的な改善が進んでおりますので、現時点でさらなる制度的措置を講じる必要性までは認められません。一方で、今回の不適切な表示が見られたMNOをはじめとする各社において、いま一度自己点検を行うことが適当と考えますとしてございます。

続きまして、5ページ目の3でございます。I o Tサービスの進展と消費者保護でございます。まず意見1-3-1ということで、報告書に賛同する旨の御意見をいただきましたので、賛同の御意見として承りますとしています。

また、意見1-3-2、サービス特性に応じた消費者保護ルールの適用を検討すべき、それから、意見1-3-3、通信費用が発生する機器には、消費者が容易に確認できるよう統一マークの導入を検討することが必要といった御意見をいただきました。これらにつきましては同様の考え方で書いてございまして、御指摘の点も踏まえまして、I o Tサービスの進展に関して生じ得る消費者保護上の具体的課題について、まずは洗い出しを引き続き進めることが適当と考えますとしてございます。

続きまして、6ページ目下のところでございます。「第2章 新たに追加したテーマ」の「1. 電話勧誘における課題」でございます。まず意見2-1-1ということで、報告書に賛同する旨の御意見をいただきましたので、賛同の御意見として承りますとしてございます。

続きまして、7ページ目でございます。意見2-1-2ということで、制度的措置の実施時期について事業者側の対応準備期間を考慮すべきという御意見でございました。これについては、制度化に当たって、御指摘の点も踏まえて検討することが適当と考えますとしてございます。

また、意見2-1-3、法施行が適切に実施されることを要望するということです。これも考え方2-1-3ということで、御指摘の点も踏まえ、総務省においては、適切な法施行に努めることが適当と考えますとしてございます。

また、意見2-1-4、まずはアウトサイダーに対する現行の法制度内での執行強化を行うべきという御意見がございました。これにつきましては、考え方2-1-4でございますけれども、報告書案で示したとおり、総務省において行政指導等の法施行を引き続き適切に

実施することと併せまして、さらなる制度的措置を講じることが適当と考えますとしてございます。

続きまして、意見2-1-5から2-1-7の関係でございます。まず意見2-1-5が、説明書面の事前交付を全面的に実施するとの改定に反対という御意見、それから、意見2-1-6ということで、新ルールの適用除外範囲を拡大等すべきというような御意見、それから、意見2-1-7ということで、新ルールの適用除外範囲を逆に限定等すべきといった御意見をいただきました。

これらを踏まえまして、同様の考え方を示してございます。8ページ目の下の考え方2-1-5を御覧いただければと思います。電話勧誘の場合であっても、利用者利益を確保するためには、書面を交付して説明されることが基本と考えます。しかし、利用者が何らかの事情により、電話のみによる説明を求めた場合まで書面交付を必要とすることは、かえって利用者利便を損ないトラブルを発生させる原因になるとも考えます。このため、契約内容にかかわらず、利用者が求める場合、すなわち、電気通信事業者等が書面交付と電話による方法の両方を提示した上で、消費者が電話による方法を自ら積極的に求める場合は、規制の対象外とすることが適当と考えます。したがって、その旨報告書を修正することとします。

ただし、利用者が電話のみによる説明を求める理由が、例えば「今、この場で申し込めば安くします。」といった、書面交付以外の方法を選択することで電気通信事業者等からの利益の供与を受けられるような場合は、想定するような利用者側の事情ではございませんので、こうした場合は規制の対象とすることが適当と考えますとしています。

なお、電話による方法は、あくまで例外的に認められる方法でございますので、万一事業者と消費者の間で認識の齟齬が生じた場合には、事業者において消費者が自ら積極的に求めたことを明確に説明できない限り、消費者からの求めはなかったものとして扱うことが適当と考えますとしてございます。

なお、考え方2-1-6と2-1-7でなお書きのところが誤っている部分がございますので、後ほど修正をさせていただきます。

少し飛びまして、14ページ目のところでございます。意見2-1-8でございます。不招請勧誘や電話勧誘行為の禁止、または要式契約化すべきといった御意見がございました。これにつきまして、考え方2-1-8でございますけれども、こうした制約は必要最小限となるようにすべきですけれども、(エ)の措置、すなわち説明書面を交付の上で契約の提供条件の説明を行うことの義務化によって電話勧誘に起因するトラブルの解決に十分な効果

が見られない場合は、こうした強い措置を検討することが適当と考えますとしてごさいます。

続きまして、16ページ、意見2-1-9はその他の御意見になってごさいますので、それぞれ考え方を適宜記載してごさいます。説明は割愛をさせていただきます。

飛びまして、21ページ目の「2. ウィズコロナ時代における利用者対応の在り方」「ウェブでの解約手続」でごさいます。

まず、意見2-2-1ということで、報告書に賛同する旨の御意見をいただいていますので、賛同の御意見として承りますとしています。

続きまして、22ページ目、意見2-2-2ということで、ウェブでの解約手続は有用だけれども、注意喚起がなされるようにすべきということでごさいます。考え方といたしましては、電気通信事業者がウェブによる解約を実施する場合は、不利益事項が利用者に十分に伝わるように、御指摘いただいた方法も含めて、情報提供の在り方について留意すべきと考えますとしてごさいます。

続きまして、23ページ目でごさいます。意見2-2-3ということでごさいます。ウェブ解約に係る制度の実施に当たっては、一定のシステム改修期間を設けることを要望という御意見でごさいます。制度化に当たっては、御指摘の点も踏まえて検討することが適当と考えますという考え方にしています。

また、意見2-2-4ということで、ウェブで解約手続を完結させることについては、慎重に議論すべきという御意見でごさいます。考え方ですけれども、ウェブで契約が可能なサービスの解約については、可能な限りウェブでも可能とすることが望ましいと考えられますけれども、ウェブによる解約を義務化することまでは想定していませんという回答にしてごさいます。

続きまして、24ページ目、意見2-2-5ということで、ウェブによる解約完結ですと丁寧な説明ができないことから、電話による解約手続も有効であるという御意見でごさいました。考え方2-2-5でごさいますけれども、オペレーターを十分に配置して電話により遅滞なく解約できるようすることも一手段と考えますけれども、ただし、その場合は、オペレーターの対応時間帯、応答率等の面で利用者が契約締結と同程度に円滑に解約を行うことができるようにする必要があると考えますとしています。

それから、24ページ目の一番下の部分、意見2-2-6ということで、ウェブ解約が可能なサービスにおいて、窓口等での解約にも対応すべきという御意見でごさいます。考え方

でございますけれども、ウェブ契約が可能なサービスについて必ずしも窓口で解約できるようにする必要はないと考えますけれども、電気通信事業者においては苦情等処理義務がありますという回答にしております。

続きまして、25ページ目でございます。「イ 対応端末に係る情報提供」でございます。意見2-2-7ということで、対応端末に係る情報提供を義務化すべきという御意見でございます。考え方ですけれども、まずは事業者において自主的に既に情報提供を実施している事業者の方法を先例と致しまして、自社のサービスに対応した端末の情報を適切に公表することが望ましいと考えますけれども、情報提供が十分に進まない場合は、さらなる対応を検討することが適当と考えますとしてございます。

続きまして、25ページ目、「3. 消費者トラブルの解決に関する更なる手法」「3-1. 初期契約解除制度の改善」「ア 固定通信サービスの初期契約解除の起算日の変更」でございます。

まず意見2-3-1-1ということで、報告書に賛同する旨の御意見をいただいております。

続きまして、意見2-3-1-2ということで、初期契約解除の起算日変更要否を再度検討する際には、十分な期間を取って、その時点で有効な取組を幅広く検討することが必要ということでございます。考え方ですけれども、改めて検討する場合には、御指摘の点も踏まえて検討することが適当と考えますとしています。

それから、意見2-3-1-3ということで、起算日は役務提供開始日とすべきという御意見でございます。考え方ですけれども、既に多くの電気通信事業者において工事前の無償解約の取組が自主的に実施されてございます。また、一部の電気通信事業者が強い懸念を示していることも踏まえますと、まずは今回の電話勧誘とか違約金の上限規制の見直しの効果も注視いたしまして、必要に応じて、改めて検討の要否を検討する必要があるか検討することが適当と考えますとしてございます。

続きまして、27ページ目、「イ 初期契約解除可能な期間の変更」でございます。意見2-3-1-4ということで、報告書に賛同する旨の御意見をいただきましたので、賛同の御意見として承りますとしています。

また、意見2-3-1-5ということで、工事前の無償解約の取組を実施していない事業者における同様の取組を促すべきということでございます。考え方ですけれども、一部の事業者において行われている工事前の無償解除の取組については、まず各事業者において同様

な取組を行うことができないか検討していくことが望ましいと考えますとしています。また、総務省においても、苦情相談の分析を通じて状況を注視することが適切と考えますとしています。

続きまして、意見2-3-1-6でございまして、初期契約解除が可能な期間は8日間で十分であるという御意見でございます。これについては、参考として承りますとしてございます。

続きまして、28ページ目の下のところでございます。「3-2. 期間拘束契約の在り方」
「ア 期間拘束契約に対する基本的な考え方」でございまして。意見2-3-2-1でござい
ますけれども、報告書に賛同する旨の御意見いただきましたので、賛同の御意見として承り
ますとしています。

続きまして、29ページ目でございます。意見の2-3-2-2ということで、光回線だ
けでなくWi-Fiルーターも規制の対象とすべきという御意見でございますけれども、
こちらのWi-Fiルーター等のデータ通信専用の端末向けのインターネット接続サービ
スにも適用されますというふうにしてございます。

それから、意見2-3-2-3ということで、電気通信サービスにおいては、数年単位の
期間拘束、高額な解約金といった商慣習はなくすべきという御意見でございました。こちら
は、参考として承りますとさせていただきます。

続きまして、30ページ目でございます。「イ 期間拘束についての考え方」でございま
す。意見2-3-2-4ということで、報告書に賛同する旨の御意見をいただきましたので、
賛同の御意見として承りますとしています。

続きまして、30ページ目下の意見2-3-2-5ということで、25か月以上の契約期
間を認めるべきという御意見でございます。こちらにつきましては、考え方2-3-2-
5ということで、消費者保護の観点からは拘束期間を24か月以内にすることは望ましい
ものの、25か月以上の拘束期間の禁止まで求めるものではありませんというふうにして
ございます。

続きまして、32ページ目の下の中ほどのところでございます。意見2-3-2-6とい
うことで、自動更新契約は長期拘束契約として規制すべきという御意見でございます。考え
方ですけれども、参考として承ります。なお、電気通信事業法の施行規則におきまして、
電気通信事業者が更新契約をしようとするときは、契約に先立ちまして利用者からの更新
しない旨の申出に関する事項について説明しなければならないこととされておりますとして

ございます。

続きまして、意見2-3-2-7、契約の拘束期間をより短くすべき。それから、次の御意見ということで、拘束期間は最初の24か月のみとすべきという御意見でございます。これらは同様の考え方にしてございまして、考え方2-3-2-7でございますけれども、拘束期間の長短は、期間拘束契約というビジネスモデルの自由度に直結します。このため、拘束期間への制約をルール化する場合には、この点について十分に配慮して、電気通信事業者による多様なサービスを促進しつつ、利用者利益を不当に阻害しない拘束期間の上限について定める必要があると考えますとしてございます。

続きまして、33ページ目でございます。「ウ 違約金の額についての考え方」でございます。まず意見2-3-2-9ということで、報告書に賛同する旨の御意見をいただきましたので、賛同の御意見として承りますとしてございます。

続きまして、35ページ目でございます。意見2-3-2-10ということで、制度化に当たっては様々な事情を十分に考慮に入れて検討を行うべきという御意見がございました。考え方ですけれども、制度化に当たっては御指摘の点も踏まえて検討することが適切と考えますとしてございます。

少し飛びまして、39ページ目でございます。意見2-3-2-11、中途解約の違約金を利用料の1か月分を上限とした場合、長期的に低廉な料金を設定することが困難になるおそれがあるとか、それから、次の意見2-3-2-12ということで、中途解約の違約金の上限を利用料の1か月分とすることは過剰規制であるといった反対の御意見をいただきました。

これらにつきましては同様の回答としてございまして、考え方2-3-2-11でございますけれども、拘束期間の長短は期間拘束契約というビジネスモデルの自由度に直結しますけれども、違約金の額の多寡については、中途解約率を下げるための一手段にすぎません。このため、例えばほかのインセンティブを付与するとか、さらにはサービス自体の魅力を高めることによりまして、従前どおり利用者を自らのサービスに引き止めることは十分可能と考えます。したがって、違約金の上限を1か月の利用料相当額とすることによりまして、期間拘束契約というビジネスモデルを過度に制約し、利用者利便の低下をもたらすことにはならないと考えますというふうにしてございます。

続きまして、40ページ目でございます。意見2-3-2-13でございます。1か月の利用料相当額という上限を割引サービスの提供条件である解約金に適用することはなじ

まないというような御意見でございます。考え方につきましてですけれども、この違約金の上限につきましては、利用者による解約という選択肢が不当に制限されないようにするという観点から設けるものでございますので、割引サービスの提供条件として解約金を設定するのであれば、利用者による解約という選択が不当に制限されない範囲で設定することが適当と考えますとしてございます。

続きまして、41ページ目でございます。意見2-3-2-14ということで、電気通信サービスは、学習塾等は事業構造が異なるため、同様な考え方を採用することが不適當という御意見でございます。

こちら、考え方ですけれども、これは報告書に記載のとおりでございますけれども、特商法に規定されております特定継続的役務におきましては、事業構造とは関係なく、中途解約に伴いまして事業者側に生ずる損害の額を将来の役務提供に対する移行準備費用と捉えまして、向こう1か月に予想される役務提供に対応するために必要となる平均的経費を念頭に損害賠償額の上限が定められています。

また、1か月分を補償するという考え方は、労働者を解雇する場合の予告手当とか、不動産賃貸借契約といった他分野でも用いられています。一般利用者向けの電気通信サービスにおきましては、通常、新規の加入者を得るために必要な期間が1か月を超えることはないことを踏まえますと、上述の他分野の例よりも事業者の利益を保護すべき事由はないと考えられることから、電気通信サービスにおいても違約金額の上限を1か月分のサービス利用料相当額とすることは、合理性が認められると考えますとしてございます。

続きまして、41ページ目の意見2-3-2-15でございます。上限額について、1か月分のサービス利用料相当額が高額であるので、さらなる見直しを求めるという御意見でございます。こちらにつきましては、特商法など他分野の例を踏まえますと、上限を1か月分のサービス利用料相当額とすることは合理性が認められると考えますとしてございます。

続きまして、42ページ目、意見2-3-2-16、適正な競争環境の確保を目的とした観点からの検討が必要ということでございまして、こちらは、参考として承りますとしてございます。

続きまして、42ページ目、「エ 解約の誤認や解約忘れについての考え方」でございます。まず意見の2-3-2-17ということで、報告書に賛同する旨の御意見をいただいております。考え方ですけれども、賛同の御意見として承ります。また、なおということで、本報告書において望ましいとした事項については、できる限りガイドライン等に反映する

ことが適当と考えますとしてございます。

続きまして、43ページ目でございます。2-3-2-18につきましては、その他の御意見でございますので、適宜回答してございます。

続きまして、「3-3. 苦情相談処理の在り方」でございます。意見2-3-3-1ということで、報告書に賛同する旨の御意見をいただきでございます。賛同の御意見として承るとともに、苦情相談の処理の在り方の検討に当たっては、御指摘の点も踏まえて検討することが適当と考えますという考え方にしてございます。

続きまして、46ページ目でございます。意見2-3-3-2ということで、オンラインによる電気通信サービス提供に特化した事業者において、電話対応窓口を設けずに、AIチャット、メールのみで対応することが苦情・相談件数の増加要因と思われるので、消費者保護ルールガイドラインに即した対応を希望するという御意見でございます。こちら、考え方でございますけれども、電気通信事業者においては、苦情等処理義務がございまして、また、ガイドラインにおいて、電話窓口を開設することが望ましい例とされてございます。電気通信事業者においては、これらを踏まえた適切な対応が求められますという回答にしております。

続きまして、46ページ目の「4. 5Gエリアの利用者への訴求」でございます。意見2-4-1ということで、報告書に賛同する旨の御意見いただきましたので、賛同の御意見として承りますとしてございます。

続きまして、46ページ目下の「5. 販売代理店の在り方」「5-1. 販売代理店の業務の適正性の確保に関する観点」でございます。

意見の2-5-1ということで、報告書に賛同する旨の御意見をいただきましたので、考え方2-5-1ですけれども、おおむね賛同の御意見として承りますとしてございます。

続きまして、48ページ目、意見2-5-2でございます。行政の介入に関しましては、明らかに消費者保護を損なう等の事実が見られるようなケースにとどめるべきと、また、業務改善命令の対象となることをガイドライン等で明確化する場合には、要件を整理すべきという御意見でございます。

こちら、考え方でございますけれども、販売代理店に対する手数料体系や評価制度であっても、それが適正かつ合理的でなくて、法令違反を助長し得るような形で設定されている場合は、電気通信の健全な発達または国民の利便の確保に支障を生じるおそれがあると認められた段階で、電気通信事業法29条第1項第12号に該当するものとして改善命令の対

象となります。ガイドラインにおいてはその要件を限定することは適当でないと考えますけれども、事業者の円滑な業務運営に資するように、業務改善命令の対象となる蓋然性の高い評価指標等については、その理由とともに例示することが適当と考えますとしてございます。

また、その下でございますけれども、楽天モバイルからの御意見ということでございます。こちらに対しては、考え方でございますけれども、本報告書案においては、2つの評価指標等をガイドラインにおいて明確な違反類型として特定すべきものと挙げてございます。今後、総務省において新たな評価指標等を明確な違反類型として特定する場合は、御指摘の点も踏まえて、公開の場において議論いただくことを要望するというところでございますので、この点を踏まえて適切に対応することが適当と考えますとしてございます。

続きまして、49ページ目の意見2-5-3でございます。今後のモニタリングや調査等に基づく評価に際しましては、公平に行うことが必要であるという御意見でございます。考え方でございますけれども、手数料の評価指標等が不当なものになっていないかを継続的に確認する際は、御指摘の点も踏まえることが適当と考えますとしてございます。

それから、意見2-5-4ということで、高齢者・障害者に対しての合理的配慮義務について加筆が必要という御意見でございます。こちら、今年の5月に可決成立しました改正障害者差別解消法に係る御意見でございまして、御指摘の点につきましては、解消法の施行時に反映されていることが適当と考えますとしてございます。

続きまして、49ページ目、5-2ということで、今後新たに期待される販売代理店の役割の観点ということです。意見2-5-5ということで、報告書に賛同する旨の御意見をいただいておりますので、賛同の御意見として承りますとしてございます。

続きまして、51ページ目でございます。意見2-5-6ということで、販売代理店の地域のICT拠点としての役割を期待するのであれば、消費者の困り事の解決に一定の報酬、インセンティブを付与する措置も検討いただきたいということでございます。こちらは、いただいた御意見は参考として承りますとしてございます。

以降、意見2-5-7以降は、その他の御意見、また、報告書全体に係るその他の御意見になってございますので、適宜回答してございます。

以上で資料1の説明を終わらせていただきまして、続きまして、資料2-1の御説明をさせていただきます。こちら、報告書案の修正箇所を御説明させていただきますけれども、基本的に用語の修正、表記揺れ、これまでの開催状況を追記しております。

そのほか、内容的に修正している部分は15ページ目のところでございますので、15ページ目を御覧いただければと存じます。「1. 電話解約における課題」の「イ 不適切な行為を抑止するための具体的な措置」のところでございます。先ほどのパブコメの考え方で記載したとおりでございますけれども、こちらは、もともと適用除外となるケースを場合分けして記載していたところですが、そちらを書き換えてございます。

読み上げますと、「ただし」ということで450行目でございます。利用者が何らかの事情により電話による説明を求める場合まで説明書面の交付を要するとすると、かえって利用者利便を損ないトラブルを発生させることになるため、このような場合は、当該義務化の対象としないことが適当である。具体的には、説明書面の交付が基本ではあるものの、電気通信事業者等が書面交付と電話による方法の両方を提示した上で、消費者が電話による方法を自ら積極的に求めた場合に限り、その方法により提供条件の説明を行うことを可能とすることが適当であるとしてございます。

脚注10ということで、自ら積極的に求めた場合のところでございますけれども、利用者が電話による説明を求める理由が、例えば「今、この場で申し込めば安くします。」といった書面交付以外の方法を選択することで電気通信事業者等から利益の供与を受けられることである場合を除く。なお、電話による方法は、あくまで例外的に認められる方法でありますので、したがって、万一事業者と消費者との間で認識の齟齬が生じた場合は、事業者において「消費者が自ら積極的に求めた」ことを明確に説明できない限り、消費者からの求めはなかったものとして扱うことが適当であるとしてございます。

以上が主な修正箇所でございます。

以上で資料1と資料2-1の説明を終わらせていただきます。御審議のほどよろしくお願いたします。

【新美主査】 御説明どうもありがとうございました。

それでは、意見交換に移りたいと思います。事務局から説明のございました考え方の案、あるいは報告書案に関しまして、御質問あるいは御意見ございましたら、どうぞ御発言いただきたいと思います。チャットで御合図いただければと存じます。

いかがでしょうか。それではまず、黒坂さん、御発言をお願いします。

【黒坂構成員】 慶應大学、黒坂です。御説明ありがとうございます。まず、今御説明いただきましたパブコメ返し及び報告書案について、いずれも賛成するものでございます。

その上で手短かに1点だけ。どちらにも共通しますし、とりわけパブコメのほうで事業者の

方とかから御説明とか要望とかがあった部分です。どこかというよりも全般に係るところなので全般的なお話になりますが、いわゆる既往契約、既に契約をお持ちの方に対して、今回の変更とか検討している事項をどれぐらい反映させていくのかというようなことがあったと思います。

これは事業者の方の立場によって、もっと積極的に反映させてほしい、あるいはこれほどまってほしいというようなことで御意見が分かれるところでもありますが、これ、モバイルのときの検討でもありましたが、既往契約について、どれぐらい踏み込んで、行政側が何か対応を変えた、ガイドラインを変えたとかによって、契約、つまり、エンドユーザーと事業者さんの間で持っている契約に踏み込んでいけるのかというのは、一般的に考えても非常に慎重な対応が求められるものだと思います。消費者にとっていいこと、課題が全くないことであれば、そこは改善として前に進めていけるところだと思いますが、少しでも不利益な状況が発生してしまうとしたら、そこについては相当慎重な姿勢が求められることだと思います。

この辺り、まず現状としては、そういう形で一つ一つを丁寧に吟味していかなければいけないということなので、一部の事業者さんにとってはもうちょっと先に進めてほしいのというようなことがあろうかと思いますが、ここは御了承というか御配慮いただきたいところだということと同時に、これは事務局の皆様へのリクエストでもありますけれども、この辺り、一方で今後どうしていくのかということについては、少しでも物事が前に進むような検討が必要だと思いますので、例えば消費者行政第一課だけではなく、料金サービス課の皆さんとかほかのところで検討進めていらっしゃるようなことも協調して取組を進めていただければと思っております。

私からは以上です。

【新美主査】 どうもありがとうございます。それでは続きまして、長田さん、御発言をお願いします。

【長田構成員】 ありがとうございます。今回報告書が1か所だけ書き換えられた部分のところなんですけれども、アウトバウンドでの不招請な勧誘をされた場合にでも、電話だけの説明でいいというようなケースというのは一体どういうことで起こるのかなというのが、事業者団体の皆さんから出されている、改定に反対とか、適用除外範囲を拡大すべきだという御意見のその根拠、一体どういう状況なときに、そんなふうにならなくなった電話でも、説明書面を見るよりもとにかくすぐ契約したいと思うというのはどういうことを想定

しておられるのかという疑問が湧きまして、事務局に、今回は各社が出ていらっしやらないということなので、御意見を出した方々にどういうことを想定しておられるのか聞いておいていただきたいということをお願いしていたんですけども、すみません、御説明いただければと思います。よろしくをお願いします。

【新美主査】 それでは、事務局のほうから、どうぞ御説明をお願いします。

【片桐消費行政第一課長】 事務局、消費者行政第一課長の片桐でございます。長田構成員、どうもありがとうございます。御指摘を踏まえまして、今回このアウトバウンドの関係で御意見を提出された事業者の方に、どういったケースが想定されるかということをお伺いいたしました。

まず事業者の方から、アウトバウンドで話を聞いてくれるといった人というのは、そもそもたまたま検討中の場合が多くて、タイミングよく電話があったことで感謝されることもあるといった御指摘がございました。

何がトラブルになりそうかということでは、事業者の皆様からお伺いした意見の中では、3つぐらい考えられるのかなというふうに感じた次第でございます。まず1点目は、少しでも早く利用したいといったニーズでございます。基本的に例えば光回線ですと、開通まで一、二か月かかることも多うございます。ただ、一日も早くといった場合であれば、書面の交付を求めた場合は、プラス1日、2日リードタイムが延びてしまうということで、そのところが不満につながらないか心配だといった御指摘でございます。

2つ目のケースとしましては、たまたま解約元事業者で無料更新月であった場合、書面の交付によって少し延びることで、それでたまたま無料で更新できなかったといったことがトラブルにつながる可能性があるといった御指摘もございました。

あと、3つ目のケースとしましては、例えば新たなプランを事業者が出された場合でございまして、それが有利なプランであるといったものであると、これはなるべく早くそこに移ったほうが利用者にもメリットがあるということでございますけれども、通常、新プランの切替え、プランの切替えというのは翌月の月初からということで、たまたま勧誘をした、案内をしたタイミングというのが月末近くで、電話でないと、新プランについてはもう1か月先の適用になってしまうといった場合、これが主なトラブルが発生される可能性があると考えられるケースというふうなことでお伺いしました。

私からの説明は以上でございます。

【新美主査】 長田さん、いかがでしょうか。

【長田構成員】 随分都合がいいケースがあるんだなと思いましたけれども、アウトバウンドで不招請な勧誘でのいろいろな御相談事、トラブルを見ていけば、たまたま検討中のところにグッドタイミングで電話がかかってきたというケースが一体どのぐらいあるのかなと思います。いずれにしても、今回総務省で取りまとめていただいたように、非常に特別なケースということでここはきちんと今後も見ていっていただきたいなと思っておりますので、よろしくお願いします。

【新美主査】 ありがとうございます。今の長田さんの御意見はそれなりに大事だと思いますし、総務省の掲げたケースは、書面を要求しても解決できない問題ではないだろうという気が私は個人的に思います。書面を要求しておいて、効力を遡らせればそれで十分なはずですので、その辺は事業者の皆さんと議論をすることがあってもいいんじゃないかという気がします。

【長田構成員】 新美先生、すみません。ありがとうございます。そういうことが可能であれば、ぜひそれは検討していただいて、これ、多分ガイドラインなどに書かれることになると思うんですけども、きちんと対応していただきたいなと思います。

【新美主査】 分かりました。それでは、大澤さん、どうぞ御発言をお願いします。

【大澤専門委員】 大澤でございます。今の長田委員の御意見と関係するところになりますけれども、私も長田委員の御意見に基本的に賛成しています。書面交付をしない例外的場面というのがどういう場面なのか、あくまで例外的であるということはガイドラインにきちんと書く必要がありますし、これ、注10に書いていただいていますけれども、要は、それは消費者が自分から積極的に電話によることを求めたんだということを事業者がきちんと証明しなければいけないということを要求されるんですよということは最低でもガイドラインにはきちんと書いていただきたいと思います。

それはなぜかという、私もこれがちょっと腑に落ちなかったところは、これは電話勧誘を受けているわけですね、利用者は。電話勧誘を受けている状況で、こういうのがありますと。そのときに、説明書面をさらに交付した上で、契約よく考えてくださいという方式自体は、私はあり得ない話では全然ないと思っていて、これは結局、書面というのは何のために交付するのかという、その根拠にも関わる話だと思います。

書面でやっぱり文字にして明確にすることによって、利用者が自分が締結しようとしている契約の内容というか、どういうサービスなのかというのを明確にするという趣旨が書面交付にあると思います。もちろん今、片桐課長がおっしゃっていたように、消費者側のほ

うがむしろ早く何とかしたいということはないわけではないと思うんですけども、やはり書面交付のもともとの趣旨に立ち返ったときに、「いや、その書面は結構です。今もうこの電話で教えてください。説明してください」という場面というのは、電話勧誘という形で事業者から、要は、アクセスしている状況でかなり限られるんじゃないかなと個人的には思っています。これはやはり電話勧誘トラブルに対する対処ですから、基本的にはやっぱり説明書面を義務づけるというか要求することは、そんなに負担なんだろうかというふうに個人的には思っています。

ですので、ただ一応今のところはこういうふうにしておいて、少し様子を見て、電話勧誘のトラブルが減らないということになったときに、やはり改めてもう書面交付、説明書面を義務づけるということが今後の課題としては十分あり得ると思いますので、少なくとも現時点で電話による方法を消費者が自ら積極的に求めた場合に限って説明書面を省略することができるということに今回するのであれば、ガイドラインにはこれはあくまで例外的であるということをきちんと明確にさせていただきたいと思います。私も新美先生の御意見にも賛成しております。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、市川さん、どうぞ御発言をお願いします。

【市川構成員】 市川でございます。今、先生方お三方のお話のところをコメントしようと思っていたんですが、今ほぼ議論が尽きましたので、今の御議論に賛成して、その上でパブコメ返し及び報告書の現在の流れについては賛成したいと思います。

その上で、すみません、3つほど、先を見据えてのコメントをさせていただければと思います。短く参ります。2章の3-3、苦情相談の処理の在り方ということで、これもパブコメで事業者団体の方からも、負担の在り方とか中立性の在り方とかということについて様々御意見ございます。私もかつてコメントしたことがございますけれども、イギリスのOfcomの例とかを申し上げたことがありますが、事業者にとっても、どこに問題点があって、実は誰の責任であるかが明らかでないがためにもらってしまう事例とかもあるということが明らかになったりもしますので、全てが消費者だけということではなく、事業者にとっても意味があるという議論がきちんと世の中では起きていますので、そこも踏まえて今後の議論になればいいなというふうに思っております。これが1点目でございます。

次の2点は5の販売代理店の在り方でございます。まず業務の適正性の確保ということで、これは事業者の方々からこの明確性のことについて論点が出されておまして、それ

に対して事務局の答えも適切に返されているということで、やり取りは双方そのとおりにいうふうに思います。現状、我々のところで、あるいはここで行われている調査及び公正取引委員会の調査も含めてファクトベースで行われていることでありまして、また、評価・判断が入りやすい世界ですので、それぞれ御懸念及び書き切れないことというのはそのとおりだと思いますが、現時点ではこの形で適正だと思いますし、これまでどおりファクトベースで進めてきちんと見ていくことが大事だろうというふうに思います。

最後の1点が5-2の今後の役割。ここをきちんと最終的に書いていただいておりますけれども、今後の在り方ということで、独立性ですね。ブランドコントロールしたいという、いわゆるフランチャイズ同様のお話がありますけれども、独禁法のことにも触れていただいておりますが、こういう形できちんと販売代理店の役割を確保されていくということは非常に、その手前の今申し上げた適正性の確保の観点からしても重要だと思いますので、この方法で進めていかれることに賛成いたします。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは次に、石田さん、御発言をお願いします。

【石田構成員】 石田です。よろしく願いいたします。3点ほどあります。

第1が、本日訂正が入りました15ページですけれども、これ、本当によかったと思います。特に注釈の欄に入りましたところにつきましては、これはしっかりガイドラインに書いていただきたいと思います。今申し込めば安くなるとかというような利益供与の部分とか、それとかあと、両方でそごが生じた場合ということですが、そうした場合は事業者の立証責任というように書かれていますので、ぜひこれは入れていただきたいと思います。

それと2点目なんですけれども、解約の誤認や解約忘れについてということで、報告書でいきますと30ページになります。30ページのところに書かれている、ワーキングの中では、事業者の方からは対応が難しいというお話がありましたけれども、ここの報告書の中では事業者に対して、契約しているサービスを定期的に通知するとか、一定期間利用がないときには連絡をするとか、書かれております。あとそれともう一つ重要なのが、複数サービスを利用しているときには、解約のときにほかのものについても意向を確認するとかあります。こういうようなことが行われれば、こういったトラブルがかなりなくなってくるのではないかと思いますので、ここに書かれたようにぜひ事業者の方にはお願いしたいと思っております。

それと最後のところになりますけれども、販売代理店の在り方についてです。ICT拠点

になるということはもう本当に期待するところですし、賛同です。あと、キャリアショップでほかの商材を売るということもいいと思うんですけども、ただ、現状では、高齢者が必要のないセキュリティソフトとか、高額でSDカードを勧められたとか、また、ほかの水とか電気とか様々ありますけれども、そういうものを契約させられたみたいな苦情がありますので、やはりガイドラインの中には適正な販売方法といったようなものも入れていただきたいと思います。

以上です。よろしく願いいたします。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、森さん、御発言をお願いします。

【森構成員】 ありがとうございます。御説明ありがとうございます。パブコメに対する考え方、いずれもしっかり適切に返していただいていると思います。

ちょっと細かいことを申し上げます。これは資料1の25ページですが、24ページから意見2-2-6、ウェブ契約が可能なサービスにおいて窓口等での解約にも対応すべきということで、考え方ですけれども、ウェブ契約が可能なサービスについて、必ずしも窓口で解約できるようにする必要はないと考えますが、電気通信事業者においては利用者から苦情・問合せがあった場合、適切かつ迅速に処理する義務がありますということで、これは全くこのとおりでいいと思っています。もちろんそのウェブ自体がしっかり分かりやすく出来てないといけないというのはありますけれども、全くこの回答のとおりで、付け加えることというのはないのかなというふうに思いました。

これとの対比でちょっと考えるべきことだと思うんですが、つまり、言いたいのは次のほうなんですが、46ページです。意見2-3-3-2、オンラインによる電気通信サービス提供に特化した電気通信事業者において、電話対応窓口を設けず、AIチャットやメールのみでの対応であることが苦情・相談件数の増加要因と思われることから、消費者保護ルールガイドラインに則した対応を希望するというので、こちらは、店舗ではなくて、電話をつけてくれないかということなんです。

これに対する考え方2-3-3-2のところでは、事業者においては、苦情・問合せがあった場合、適切かつ迅速にこれを処理する義務があり、電話窓口を開設することが望ましい例とされていますということですので、お答えとしてはこれで全くいいかなと思います。電話窓口を開設することが望ましいというふうに書かれていますので、これでいいかなとは思いますが、やはりサービスが複雑になっている一方で、こちらから、消費者側か

ら何か相談するとなると、チャットとメールだけというのは、それがなかなか話が早く進まない、消費者側のフラストレーションになることはもちろんあると思いますし、それが苦情・相談につながって、エスカレーションして苦情・相談の実数を伸ばしているということは、この御意見、御指摘のところは結構あると思うんですね。ですので、今のところ、望ましいですけれども、こちらは注視する必要はあるのかなというふうに思っています。オフラインで何かやってくれということと、電話の場合、オフラインと多分言わないという前提でお話ししているんですけれども、電話についてはあったほうがいい場合が結構あるのではないかなというふうに思いました。これが1点目です。

2点目は、先ほど来御議論のある報告書2021の15ページのところです。私も先生方の御意見に賛成なんですけど、今の書きぶり、453行目からなんですけれども、具体的には、説明書面の交付が基本ではあるものの、電気通信事業者等が書面交付と電話による方法の両方を提示した上で、消費者が電話による方法を自ら積極的に求めた場合に限り、その方法により提供条件の説明を行うことを可能とするということです。

事業者としては、まず書面交付と電話による方法の両方を提示するというところで、禁止されているのは脚注10の「この場で申し込めば安くします。」ということが例示として挙げられているわけなんですけれども、そうしますと、例えばどこまで今この場でやることをプッシュする、推薦することが許されているのかというのがちょっとはっきりしなくて、例えば「書面交付で御説明することもできますし、今ここで口頭で済ますこともできます。書面の場合、時間もかかりますし、面倒ですし」というような言い方だったら許容されるのかも、そのぐらいだったら許容されるのかもしれないけれども、何となく、安くする以外にもこの場でやってしまうことをプッシュする方法というものはあるかなと思っています。

やっぱりこの問題の背景には、皆さんも御案内のとおり、早くこの場で契約させるということが様々な問題につながっていると。だから、書面で説明させましょうと。1つは、書面そのものの分かりやすさですけれども、1つは、ゆっくりやるということの効用があるのかなというふうに思っていますので、今禁止されている安くする以外に、どういう推薦が禁止されるのかということは、よく見てこれから書き加えていっていただく必要があるのではないかと思います。

以上です。

【新美主査】 どうもありがとうございます。今の点にも絡んで、事務局から長田さんへのある意味での説明がいただけるということですので、事務局からどうぞ御説明お願いし

ます。

【片桐消費行政第一課長】 事務局、消費者行政第一課長の片桐でございます。いろいろ御発言ありがとうございました。御指摘の点につきましては、基本的にはガイドラインにどこまで書けるかということこれから検討いたしまして、また御議論いただければというふうに思っております。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、木村さん、どうぞ御発言をお願いします。

【木村構成員】 木村でございます。いろいろ御説明ありがとうございます。それで、私もやはり皆様いろいろ意見を出されている電話勧誘のところですけども、今、事務局のほうからガイドラインでということでしたのですけれども、立証責任が事業者というのは大変喜ばしいことで賛成ですが、私が懸念しておりますのは、やはり説明を受けたときに、電話では、どこまで説明を受けたかという証拠がないというところもありますので、苦情になったときに、消費者がなかなか苦情内容を確認することができないという、不安点がございます。

もう一つは、いわゆるアウトサイダーと言われる方々が恐らく、このガイドラインをきちんと読み込んでやってくればいいのですけれども、いろいろなことが起こることが懸念されますので、ガイドラインを作成して、取締りというか、きちんと指導していくような方向にしていきたいというのが1点目です。

それからもう1点は、解約についてなんですけれども、先ほども既往契約から新しい契約に進めるにはという話がありましたけれども、やはり新しい契約と既往契約のどちらが利用者にとっていいのかということがありますので、解約とか乗り換えるとき、幾らかかるかとか、どういう手間がかかるのかというのを明確にしていきたいと思います。その際に、工事費がどの程度なのか、例えば契約のときに、1か月で解約するなら、2か月ならというふうには何か表みたいなの、具体的なイメージがあるといいのではないかと思います。違約金だけではなくて、そのほかにどういった手間とどういった費用がかかるのかということがきちんと利用者にわかるようにして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。それでは続きまして、齋藤さん、どうぞ御発言を

お願いします。

【齋藤専門委員】 齋藤です。皆さんの御議論を聞いていて、もう私がしゃべることにはなくなってしまったんじゃないかと思うぐらいで、長田さん、それから、大澤さん、森さん、木村さんの御意見にほぼ賛成です。

ただ、ちょっとだけ付け加えさせていただくと、やはり原則書面が必要だというところの例外をどう考えるかというところで、報告書の15ページの注にその例を挙げていただいているんですけども、やっぱりもうちょっとその内容を具体化させていただくと、それから、あくまでも例外というのは厳格にというのが解釈上の原則ですので、この点はやはりきちんと理解してもらえるような内容でガイドライン等をまとめてほしいと思います。

ちょっと具体的に申し上げますと、先ほど森さんのお話の中にもありましたけれども、単に安くなるという経済的なメリットが供与なされるよということで例外の承諾を取るということだけではなくて、やっぱり書面交付の持っている機能とか目的、ここを損なうようなやり方で、書面要らないよというふうに意思を表明させるというようなそんなようなやり方はやはり本質にそぐわないということで、適用の除外の内容にはならないんですよということをきちんとやっぱり明記をしていただいたほうがいいと思います。

特に書面交付の意義というのは、特商法なんかでも議論されていますけれども、情報を提供するというのももちろんですが、契約意思がきちんと醸成されて、適切な契約意思が形成される、いわゆる契約意思の不完全性というようなところを議論されるわけですけども、それとの関係でいうとやはり警告をするという意味を持っているんですね。ですので、それを踏まえて考えると、例えばさっき議論の中に出ましたけれども、書面がないほうが早く契約ができます、早くサービスが提供されますとか、そういうようなものも書面交付の趣旨・目的に反するような同意の取り方になりますので、そういうものも包括できるように、そこは原則をきちんと書いて、例外は例外でかなり厳しく捉えるんですよというところが分かるような対応をしていただければなというふうに思います。

それから、先ほど森さんの御意見の中で、パブコメの答えで24ページ、23ページですかね。確かにウェブによる解約を義務化するところまでは想定しない。これはこれで結論としてはよろしいんですが、私、前から同じことを言い続けているので、またおまえはそれを言うのかとおっしゃられるかもしれませんが、どうもやっぱり事業法というのは行政法規なものですから、行政的な規制でこういうルールをつくるという観点がどうしても中心になるんですが、これ、民事法で考えれば、ウェブによる解約を義務化しないというのはそれ

でよろしいんですが、チャネルが、要するに、解約の意思表示を受け付ける方法というのは民事的にはほかにどんな方法だっていいわけですから、そういうものがあつた場合にそれを適切に受け止めて、解約の効果を否定したり、解約の意思が伝わっているにもかかわらず、そうではない処理をするというようなそちらのほうの問題もあるんじゃないかと思つていますので、その辺はどういうふうに取り上げるのかは私も具体的に上がるわけじゃないんですが、問題の指摘として申し上げさせていただければなと思つます。

時間もありますので、このぐらいにします。ありがとうございました。

【新美主査】 どうもありがとうございます。それでは、大澤さん、御発言よろしくお願ひします。

【大澤専門委員】 すみません、何度も申し訳ありません。大澤です。先ほどちょっと申し上げるのを忘れた点が1点あつたのと、もう1点、先生方の御意見を伺つて思つたことがありますので、2点申し上げます。

1点は、今の解約の件になりますけれども、パブコメの中で、ウェブを別に義務づけるわけではありまないと書かれていて、それはそれでよろしいのではないかと思つます。その中で、電話による解約も残したほうがいいと。高齢者のように、今回の新型コロナのワクチンの予約のときにも明らかになつたように、やはりウェブだとなかなかうまくいかないという方もいらっしゃるの事実ですから、電話を残したほうがいいというのは非常によく分かるんですが、これはちょっと性悪説的な見方で申し訳ないんですけれども、例えば電話で消費者が解約をしようとしたときに、もちろんつながりにくいというのは今までも十分あるトラブルだと思うんですが、つながるはつながるんだけど、例えばやはり電話って、先ほどの電話勧誘にも関係しますが、私も一消費者として、やっぱり事業者と電話でしゃべるといのがそんなに得意なわけではなく、ましてやこれから解約をしようというときに、事業者のほうから「えっ、本当にやめるんですか」じゃないですけども、そんな言い方をするかどうかはともかく、やめると逆にデメリットがあるんじゃないかとか、何というか、やめないような精神的な圧力をかけられることがあり得ないだろうかというのをちょっと心配しています。あくまで、もちろん義務づけるものではないですけども、やはりウェブで解約できるというのはそういう消費者の心理を和らげるということもあると思つますので、なるべくウェブを整えてくださいということは、もう既に書かれているんだと思つますが、書いていただきたいと思つます。

2点目になりますけれども、ADR、苦情処理体制紛争解決制度につきましては、パブコ

メを拝見している限りは賛同の御意見が多いんじゃないかと思っていて、それは非常に喜ばしいことだと思うんですが、幾つか懸念点というか、今後タスクフォースで詰めるということですので御議論いただきたいんですけども、やはり事業者のパブコメの中にもありますけれども、アウトサイダー、業界団体に属してないようなそういう事業者をどうするかというところが問題になってくると思います。今も業界団体では苦情処理、そういう受付があるということですが、アウトサイダーのようなものもちゃんときちんと拾い上げるためにはどうするかというのを考える必要があります。

例えば東京都とかあるいは国民生活センターでは今既にADRというのがありますけれども、それはもともとは消費者ホットラインですかね、188に苦情があったもので、苦情数が非常に多かったものが紛争ADRに上がっているということがありますので、例えばそういう電話窓口のような、188のようなものを設けるとかそういった形にしていかないと、結局アウトサイダーに対する苦情も拾えなくなってしまう可能性があると思います。これが2点目になります。

以上になります。

【新美主査】 よろしいでしょうか。それでは、西村さん、どうぞ御発言をお願いします。中央大学の西村さん、お願いします。

【西村構成員】 中央大学の西村でございます。1点コメントをさせていただければと考えております。やはりこの会議が消費者保護ルールの在り方を検討するものである以上、これまで先生方が御議論していただいたような書面交付の論点というのは非常に重要だと思われれます。特に通信サービスの多様化、それから、様々なセット販売というものも今後展開されると考えた場合、やはり信用・信頼の産業、電気通信産業という形として、周知徹底というのを業界の中でも行う必要があるかと思っております。そういう意味では、書面交付の論点というのは引き続き検討すべきものとして受け止める必要があるかと思ひますし、この点は事務局のほうにもお願いしたいこととございます。

以上でございます。

【新美主査】 どうもありがとうございます。今お手を挙げた方々全て御発言いただきましたが、ほかに御発言希望の方いらっしゃいますでしょうか。よろしいでしょうか。

非常に熱心に御議論いただきました。ポイントとしては2つ大きな問題が指摘されてきたと。ほかにも幾つかありますが、少し深く議論されたのは、書面交付の在り方、電話勧誘の具体的な在り方をどう考えるかということでもう少し深めなさいというのが一つと、そ

れからも一つが、解約でどういう方式によるのかというのはもう少し議論の検討が必要だと、この2点が大きな懸念点といたしますか、反対ではないんですけれども、問題指摘として挙げられたと思います。報告書、それから、パブコメ返しについて、全体としてはゴーサインは出してもらったと思いますが、その2点について、さらに慎重な検討を加えてほしいというのが構成員皆様の御意見だったかと思えます。

この点につきましては、事務局と私のほうで、いただいた問題指摘をきちんと議論した上で最後のまとめをさせていただきたいというふうに思います。具体的な修正等についてはお任せいただくという形で、この考え方（案）、報告書（案）について御賛同いただけるかどうかということでございますが、いかがでしょうか。今のような取りまとめでよろしいでしょうか。

（「異議なし」の声あり）

【新美主査】 それでは、いただいたこの2点について再度きちんとブラッシュアップした上で、パブコメ返しと報告書案の確定をしたいというふうに思います。

本日の議事については、ここまでということにさせていただきます。構成員の皆様方に、熱心な御議論、精力的に参加していただいたことを座長として感謝申し上げます。

今後、本報告書を踏まえまして総務省において制度化を行っていくということになると思いますが、今回の制度内容の見直しにつきましては、事業者に広く全般的に大きな影響が及ぶということが考えられます。本検討会においてもその内容について議論をしていきたいと思えます。つきましては、次回会合において、総務省から改正案を説明してもらいまして、その後、事業者のヒアリングを行った上で、検討会としての考え方を示していきたいというふうに思っております。今後の方向はこのような形で進めさせていただきたいと思えますが、それでよろしいでしょうか。

（「異議なし」の声あり）

【新美主査】 どうもありがとうございます。それでは、御賛同いただいたような方向で進めさせていただきます。

最後に、事務局から連絡事項があればよろしく申し上げます。

【関沢消費行政第一課課長補佐】 事務局でございます。考え方及び報告書につきましては、ただいまございましたように、主査と御相談の上、公表させていただきます。

また、ただいま主査から御提案いただきました次回会合につきましては、来週の9月15日水曜日10時からウェブにより開催させていただきます。別途、事務局から御案内さ

させていただきます。よろしくお願いいたします。

【新美主査】 どうもありがとうございます。非常に精力的な御議論をありがとうございました。

それでは、第34回の会合をこれにて終了したいと思います。本日はどうもありがとうございました。