

## 消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第50回）

1 日時：令和5年10月10日（火）15：00～16：00

2 開催形式：Web会議

3 出席者

○構成員

新美主査、石田構成員、市川構成員、北構成員、木村構成員、黒坂構成員、近藤構成員、長田構成員、西村構成員、森構成員

○オブザーバー

公正取引委員会、消費者庁、独立行政法人 国民生活センター、公益社団法人 日本広告審査機構、一般社団法人 電気通信事業者協会、一般社団法人 テレコムサービス協会、一般社団法人 日本インターネットプロバイダー協会、一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟、一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会、電気通信サービス向上推進協議会

○総務省

木村電気通信事業部長、井上料金サービス課長、安西消費者契約適正化推進室長、佐藤消費者契約適正化推進室課長補佐、丸山消費者契約適正化調整官

【新美主査】 今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。定刻となりましたので、消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第50回）を開催したいと存じます。

それでは、議事に入ります前に、7月7日付で総務省幹部の人事異動がありましたので、井上料金サービス課長、安西消費者契約適正化推進室長の順に、一言ずつ御挨拶をいただきたいと思います。

【井上料金サービス課長】 御紹介いただきました総務省料金サービス課の井上でございます。引き続き、御指導のほどよろしくお願いいたします。

【安西消費者契約適正化推進室長】 7月7日付で消費者契約適正化推進室長を拝命しました安西です。構成員の先生の皆様、どうぞよろしくお願いいたします。

【新美主査】 ありがとうございました。

なお、本年7月の総務省の組織再編に伴いまして、消費者行政第一課が料金サービス課消費者契約適正化推進室へと改組されております。これに合わせて、事務局が同室へ変更にな

っております。また、構成員の役職変更がございました。これらの変更を反映させるために開催要綱を修正しております。詳細は、参考資料の「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」開催要綱を御覧いただきたいと存じます。

それでは、議事に入りたいと思います。まず事務局から、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2023」について御説明をお願いいたします。

【佐藤消費者契約適正化推進室課長補佐】事務局でございます。「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2023」につきまして、御説明をさしあげます。

まず、資料1-1、検討会報告書の案に関する意見募集の結果でございます。こちらにつきましては、6月28日から7月27日までパブリックコメントをかけさせていただきました、14件の御意見をいただいたところです。これを踏まえる形で、8月31日に、資料1-2のとおり、報告書2023を取りまとめさせていただきました。熱心な御議論、誠にありがとうございます。本日は、資料1-3に基づきまして、報告書2023の概要について御説明をさしあげたいと思います。

1ページ目でございます。消費者保護ルールの在り方に関する検討会の全体像でございます。2020年6月から本検討会に名前を改称いたしまして、新たなテーマを追加して検討を推進いただいたところでございます。2021年9月には検討会報告書2021を、2022年7月には、報告書2021を踏まえた取組に関する提言を取りまとめたところでございます。

続いて、2ページ目でございます。これまでの検討会の開催状況でございます。2021年の報告書取りまとめ以降も、消費者保護ルールの充実に向けて順次検討を深めていただいたところです。

3ページ目、ういった御議論を踏まえ報告書2023が取りまとめられたところでございます。

まず第1章、令和元年の改正電気通信事業法の施行状況とその評価の関係でございます。1つ目の論点、電気通信事業者・販売代理店の勧誘の適正化の関係です。勧誘の適正化についての制度改正を行ったところですが、苦情の動向を踏まえると一定の効果が出ているというふうに御指摘をいただきました。これを踏まえ、直ちに追加の制度改正を講じる必要性は低いとなっております。一方で、一定数の苦情がいまだに継続していることを踏まえると、引き続き不適切事例についての執行強化を図っていく、さらには事業者のさらなる自主的取組を促し法遵守の徹底を図るべきとなっております。また、これに加え、定期的なモニタリングを続け、苦情の動向を把握した上で、執行の工夫、それから、必要に応じて追加の制

度改正を検討すべきとまとめていただきました。

2つ目の論点でございます。販売代理店への届出制度の導入の関係です。こちらについては、総務省による販売代理店の情報等の把握、法執行の円滑化といった観点から効果が出ている、また、利用者による情報の把握にも有効であるというふうになっています。それを踏まえ、届出制度そのものを抜本的に見直す必要がないとなっております。

一方で、これまでに課題についても明らかになったところです。例えば、一部販売代理店のリテラシーの不足、代理店に起因した苦情が相当数あること、また、届出において変更届出等が不徹底であること等の課題がございました。これらを踏まえ、電気通信事業者に課している代理店に対する指導監督義務について代理店に必要な能力を具体化していくことや委託状況を把握するための措置の徹底、また、届出情報の公表内容についての追加、こういったことで制度運用面での改善を図る必要があると御指摘をいただきました。

3つ目、利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがある行為の禁止です。省令による禁止行為を追加したところでございますけれども、令和4年夏に関係省令が施行されたところでございまして、この施行の状況や苦情の動向の把握を引き続き続けるべきとなっております。また、期間拘束契約に係る違約金等の設定に関しまして、所要の額を超える金額を請求することを禁止したところですが、既往契約に関する適用については経過措置が設けられているところでございます。これについては実態を検証した上で、必要に応じて所要の措置を講ずるべきとなっております、今後の検討課題となっております。

4ページ目です。第2章、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」を踏まえた取組に関する提言」の関係でございます。1つ目の論点、MNOの販売代理店における業務の適正性の確保の関係でございます。これまでも個々の違反事例、不適切な事例に関しまして執行を重ねているところですが、適合性の原則に反する類似の違反行為を代理店が広範に行っていることが認められる場合につきましては、指導等措置義務が適切に講じられているかが問題になり得るということをガイドライン等で明示すべきと御指摘をいただきました。

また、こういったことも踏まえ、携帯電話事業者各社においては、販売代理店の業務の状況を確認、把握した上で、実態改善のために必要な措置を講じ、指導等措置義務が充足されているかどうかを定期的に確認すべきとしております。また、指標の設定等に関して実質的なコミュニケーションを改善していくために、協議の仕組みのさらなる改善を検討すべきとなっております。こういった状況について事後的に検証して、実態の改善状況、さらなる

深掘りの必要性について検討することとされております。

2つ目の論点、苦情相談の処理における体制の強化の関係です。こちらに関しては、各事業所団体においてまさに取組が進んでいるところでございます。こういった取組の状況、それから、効果、こういったものを注視した上で効果検証を行うことが今後必要となっております。御説明は以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。それでは、ただいまの御説明につきまして、質問、コメント等御発言を御希望の方は、チャット欄でお知らせいただきたいと思います。

**【森構成員】** 御説明ありがとうございます。今回のことについては全く異存ないところですが、ここしばらく販売代理店側から、指標の設定によって適合性原則違反が起こっている面があるのではないかと指摘があります。そのことはここには書かれていないと思いますので、その点について、具体的に電気通信事業者の設定する評価の指標が直接、適合性原則違反につながっているという証明がなされたわけではないとは思っておりますけれども、そういう指摘があったということは記憶にとどめておきたいとは思っています。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。この点は我々の会合の中でも共通認識ですので、その議論があったということはきちんととどめておきたいと思っております。我々が議論したことをきちんとまとめていただいていると理解いたしますので、この議題については以上でよろしいかと思っております。それでは、どうもありがとうございます。

それでは続きまして、「消費者保護ルール」の在り方に関する検討会報告書2023」に基づく制度改正について、御説明をいただきたいと思います。

**【佐藤消費者契約適正化推進室課長補佐】** 事務局でございます。資料2-1に基づきまして、御説明をさしあげたいと思っております。

1 ページ目、今般予定しております制度改正案の全体像でございます。電気通信事業法施行規則の改正、消費者保護ルールに関するガイドラインの改正を予定しております。

まず、施行規則の改正の1つ目、委託の関係でございます。適正かつ確実に遂行することができる能力を有する者に媒介等業務が委託されるための措置の明確化と、媒介等業務受託者に関する公表情報の拡大を進めさせていただければと思っております。また、他の制度の改正に伴う関連規定の整備も併せて行っていこうと思っております。

ガイドラインの改正については、電気通信事業法施行規則の改正に伴う記載の追加・修正、

これに加え、検討会報告書2023において明示すべきとされた事項等への対応を図ってまいりたいと思います。1つ目、販売代理店の変更・廃止届出が適切に行われるよう、電気通信事業者による代理店情報の現行化のために必要な措置を講じること等が求められるということを示したいと思います。2つ目、適合性の原則に反する、類似の違反行為を広範に行っていることが認められる場合については、指導等措置義務が適切に講じられているかが問題になり得るということも明示をしたいと思います。3点目、短期解約を行うとブラックリストに入るといった、運用方針に基づかない虚偽の説明を行うこと、これが電気通信事業法第27条の2に定めております不実告知に該当し得るということを示したいと思います。また、併せまして、関連規定の整備を行いたいと思っております。

これらの改正について問題がないと御判断いただきましたら、所要の手続を経て年内に公布をさせていただいた上で、令和6年1月から施行することを考えたいと思っております。

以降、中身の部分でございます。3ページ目までお進みください。まず、電気通信事業法施行規則の改正の関係でございます。適正かつ確実に遂行することができる能力を有する者に媒介等業務が委託されるための措置の明確化の関連です。検討会でも御指摘いただきましたとおり、届出制度導入以降、連鎖販売取引のスキームを活用した個人等の販売代理店が増加しているところです。また、販売代理店としてのリテラシー不足、こういったところも指摘されており、代理店に起因すると推察される苦情相談も依然として一定の割合を占めているところでございます。

こういった課題を踏まえると、適切な者へ電気通信業務の媒介の委託が行われるように、電気通信事業者による販売代理店に対する指導等措置義務の一つであります、適正かつ確実に遂行する能力を有する者に媒介等業務が委託されるための措置につきまして、提供条件等を説明できる能力、電気通信役務に関して電気通信事業者と連携した形で苦情相談処理体制の整備を確保することが求められるということを示したいと思います。また、届出情報のうち、現在総務省が公表を行っているものに関して、電気通信役務を提供する事業者の名称等を公開情報として加えていきたいと考えております。

続きまして、4ページ目、施行規則改正に伴うその他関連規定の整備の関係でございます。

5ページ目をおめぐりいただきまして1つ目、ブロードバンドサービスのユニバーサルサービス化に伴う休廃止時の届出・周知義務の対象の明確化でございます。令和4年の電気通信事業法の改正によりまして、ブロードバンドサービスが第二号基礎的電気通信役務と

してユニバーサルサービスに位置づけられました。そのうち、第二種適格電気通信事業者、それから、30万を超える契約数を有する電気通信事業者が提供するサービスに関しましては、一定の規律が課せられることとなりました。

現行の消費者保護ルールでは、利用者の利益に及ぼす影響が大きいものとして、基礎的電気通信役務の休廃止に関しては、事前の届出、それから利用者に対する1年前からの周知義務を課しているところでございます。一方で、ブロードバンドサービスを提供する事業者様は数多くいらっしゃるところでございますので、この休廃止に係る事前の届出、それから、周知の義務に関しましては、一定の規律が課せられている事業者が提供するものに限定をしようと考えております。これらにより、例えば小規模なF T T H事業者、C A T V事業者が提供されるような業務に関しては、休廃止に係る事前の届出、1年前からの周知義務が緩和される形となります。

続いて、6ページ目、デジタル規制改革推進に伴う記録媒体の例示の削除です。情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律が改正され、新たに第16条が設けられてございます。その中で、行政機関等の事務、民間事業者の業務の処理において、利便性の向上、行政運営の改善を図る観点から、各種の技術を効果的に活用することができるようにするため、必要な措置を講じなければならない旨が規定されることとなりました。

こういったところも踏まえ、政府全体として、デジタル原則を踏まえたアナログ規制の見直しを進めているところです。この中で、フロッピーディスク等記録媒体等を指定する規定については、技術中立的な記載となるような例示の削除、抽象的表現への見直しを行うこととしております。消費者保護ルールでも、説明書面を用いた説明や契約書面の交付に関して、消費者が同意したときに記録媒体等の交付を可能としているところでございます。現行の規定では例示がされておりますので、こういった記録媒体の例示を削除し、抽象的表現へと改めたいと思います。

7ページ目、無線設備規則の改正を踏まえたサービス定義の修正でございます。無線設備規則の改正により、5 G と互換性のあるBWAの技術基準が新設されました。現行の消費者保護ルールでも、BWAの定義につきましてはこの無線設備規則を引く形で定義しておりまして、当該改正を反映させたいと思います。また、消費者保護ルールの対象となる役務については告示によって指定しており、併せてこの指定告示も改正をしたいと思います。

続きましてガイドラインの改正の関係でございます。

9ページ目までお進みください。ただいま御説明さしあげました省令の改正事項に関し

て、ガイドラインでも必要な修正、必要な追記を行っていきたいと思います。

10ページ目でございます。報告書2023における指摘事項を踏まえたガイドラインの修正でございます。まず、1つ目、一部販売代理店の変更届出の不徹底の関係でございます。こちらにつきましては、第7章第10節、委託状況を把握するための措置として、媒介等業務受託者の届出に関する措置に、届出状況について定期的または必要に応じて確認を行うなど、代理店情報の現行化のために必要な措置を講じることが事業者に求められるという旨を追記することを考えております。

また、併せまして、媒介等業務受託者に関する情報、また、その運用実態を適切に把握できる体制を整備すること、また、総務省から事実確認の求めを行うこともありますけれども、これに速やかに回答ができるようにしておくことが求められるといったところも併せて明示したいと思います。

また、現行のガイドラインにおいては、ただし書きで媒介等業務の委託先である媒介等業務受託者を全て把握することまでを一律に求めるものではないとする記載がございますが、これまでの議論を振り返りますと、やはり電気通信役務を媒介する媒介等業務受託者に関しましては、事業者において適切に把握管理をしていくことが必要だろうということで、こういった記載を削除しようと思います。

2つ目、MNOの販売代理店における業務の適正性の確保の関係でございます。第7章に、媒介等業務受託者に関する指導等の措置といった章を設けております。適合性の原則に反するような不適切な業務運営が広範に認められる場合には、委託元である電気通信事業者による指導等の措置が適切に果たされているかが問題になり得るといったところを明示したいと思います。

最後、11ページ目でございます。第3章、その他の検討事項といたしまして、ブラックリストの関係につきましても御指摘いただきました。ガイドラインにおきましては、第6章第1節におきまして、禁止行為として、事実不告知、それから、不実告知の禁止に関する項目がございます。この中で、短期解約をするとブラックリストに入るといった、委託元の電気通信事業者の運用方針に反する虚偽の説明をすることを不実告知に当たり得るとして、不適切な事例として追加することを考えております。

今般考えている制度改正案は以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。ただいま説明いただいた制度改正案につきまして、御質問あるいはコメントの御発言の御希望の方は、チャット欄または挙手ボタンで御合

図いただけたらと存じます。どうぞよろしく申し上げます。

【西村構成員】 中央大学の西村でございます。御説明ありがとうございます。

1点、私のほうから、資料2-1、5枚目のところで一つ、言葉の、あるいは趣旨の説明をお教えいただければと思っております。といいますのも、今回、上の四角のところに、第二種適格電気通信事業者及び30万以上の契約数を有する電気通信事業者という形で契約数の数値が出てきております。可能でしたら、この30万というものがどのような指標といえますか考え方に基づいて出てきたのかお教えいただければ幸いです。同時に、改正案の法令を見ますと、「三十万を超える」と表記されておりますが、「30万以上」と「30万を超える」との関係についてもお教えいただければと思います。

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、どうぞ事務局のほうからお答えいただきたいと思っております。

【佐藤消費者契約適正化推進室課長補佐】 事務局でございます。ブロードバンドのユニバーサルサービスの関係でございます30万の根拠でございますけれども、市場シェアに基づきまして、8割以上となるような事業者で線引きをしております。

それから、「以上」と「超える」というところでございますけれども、現行の電気通信事業法施行規則におけるユニバーサルサービスに関する規定においては、「30万を超える」ということが正しく、規定されていると理解をしております、パワーポイントの四角の中の「30万以上」というのは「30万を超える」というのが正しいと御理解いただければと思います。

【西村構成員】 承知いたしました。ありがとうございます。

【木村構成員】 木村です。御説明ありがとうございます。今回の改正で、私も以前から気になっていたのが代理店で、自覚がないまま代理店の届出をしてしまうというところで、今回、代理店の義務という、届出制度が少し改善されるということで、とてもいいことだと思っております。

やはりマルチの温床になってしまうかもしれない、なっているという実態は見過ごせませんし、そこは特商法との兼ね合いもあるとは思いますが、なるべく消費者に被害が起らないように適切に措置していただければと思っております。電気通信の端末は購入しておしまいという商品ではなくて、その後使うということがありますので、代理店に必要な能力が本当に必要だと思っておりますし、ついつい登録してしまっただけで加害者になってしまう



ということはぜひ避けなければいけないと思いますので、そこは今回制定していただいて、また様子を見守っていきたいと思います。

以上です。

**【石田構成員】** 石田です。よろしく願いいたします。私も2点あります。

一つは、販売代理店における適合性に反するところですが、それはガイドラインにしっかり書かれているのでいいと思いました。

それと1点、5ページの第二種適格通信事業者及び30万以上の契約数を有するというところなのですが、資料2-2のガイドラインの8章のところに書いてあるんですが、一般の方が見て、第二種適格通信事業者と30万以上の契約を有する事業者がどういうところかと分からないのではないのかなと思います。電気通信事業者名、その役割とかを書くことができるのであれば、書いていただいたほうがよいのではないかなと思いました。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。2点目について、事務局のほうからいかがでしょうか。

**【安西消費者契約適正化推進室長】** ありがとうございます。書きぶりについて分かりやすくという御意見だと思いますので、検討させていただきたいと思います。よろしく願いいたします。

**【黒坂構成員】** 黒坂です。私からは、意見に近い話でございます。11ページ目、不実告知のところでございます。短期解約するとブラックリストに入る等というところです。そんなものはないにもかかわらずということは指摘のとおりで全く異論はなく、適正な対応を取っていただきたいと考えております。

一方で、これは文中に記していただくということではなく、議事録に残す程度のお話ではあるんですが、こういうような、「ブラックリストに入ってしまうんだぞ」というような物言いをする方々のうち、やむにやまれず、つまり、いわゆる転売ヤーのような現状のひどさに対して抑止力を持つことができないのでこのように言ってしまったというような方々も正直いらっしゃるのではないかなと思います。

悪意を持ってこうした物言いをする人々でもない人たちは適正に執行いただきたいですが、現状の商慣行、商取引の状況がこういった行為を生み出している可能性もゼロではないということは再三この検討会でも議論されてきたことだと思います。ですので、このガイドライン修正案については何ら異存ございませんが、ここに書かれているようなことが起き

得る状況・環境については、改めてどのように考えていくべきなのかということを引き続き議論するというようなことをぜひお願いできればと考えております。

私からは以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。なかなか悩ましい点を御指摘いただきましたが、これは制度改正についてどうすべきかということよりも、今後我々はこういう問題について、微妙なものについて意を尽くしていかなければいけないという御指摘だったと思います。どうもありがとうございました。

【長田構成員】 長田です。幾つか、意見のようなことになりましたが、申し上げたいと思います。

まず、3ページの、先ほどからも皆さんがお話に出していらっしゃった、どの電気通信事業者の代理店なのかということ公表するというのはとてもいい取組だと思っています。ただ、先ほど石田さんもおっしゃったように、連鎖販売取引のスキームを活用した個人の代理店が増加しているという状況を考えると、今回パブコメで幾つかの団体等から、その連絡先等も公表すべき、また、連絡がつかない場合は総務省がそこに入って連絡先を教えてもらいたいというような御意見もあったと思いますけれども、代理店として業務を提供するという立場から考えれば、連絡先もいずれ公表の対象にすることをぜひ総務省で検討していただければと思います。そういう状況の中で、この電気通信事業に連鎖販売、マルチのスキームを入れることは全くよくないことだと思っております、その在り方についてもきちんと正面から取り上げて検討をしていただきたいなと思っています。

それからもう一つ、5ページのブロードバンドサービスの公表の義務が分かれるということなんですけれども、特に契約者が少ないブロードバンドの提供事業者というのは、どちらかという、非常に少ない契約者のところで、地方の利用者の少ないところで提供していらっしゃるというような事業者も対象に入ってくると思います。もしかしたら、1者のみの提供という地域もまだまだたくさんあると思います。

そういうところで利用している利用者のことを考えると、30日前に周知を求められても、もうどうしようもない。やめられてしまったらおしまい。今このブロードバンドユニバにはラストリゾート事業者がいるわけではないので、そういうことになって30日で何とかというのは非常に厳しいことになるので、これは今回こういうふうに改正をされたとしても、その状況をきちんと見て、1者提供の場合はどうするのかということはきちんとやはり検討していただきたいと思います。

それから、10ページの販売店のところ。先ほども申し上げましたが、このところのガイドラインの修正などのところに、やはりいずれはこの誰で、連絡先はどこなんだというのをきちんと情報提供するというのを検討していただきたいという、というふうに申し上げたいと思いました。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。まさに身元を明確にしろというのは、これは大事なことだと思いますので、3ページと10ページの点については、きちんと今後も意識していく必要があるかと思えます。

それから、連鎖販売のところはなかなか難しいところだと思いますが、これについても十分な議論を今後とも展開していく必要があるというのは、長田さんのおっしゃるとおりだと思います。どうもありがとうございます。

**【市川構成員】** 市川でございます。ありがとうございます。私も、資料2-1の3ページ目、先生方が御指摘されているところはまさにそのとおりだと思います。ここでは、そちら側ではなく、左側の、これも指摘されておりました、個人等の販売代理店に伴うものについてです。適切に説明できる能力の確保の話と連携体制の確保ということで、当該部分についてはガイドラインのほうにも書かれておまして、これ以上書くのはなかなか難しいところではあるのですが、これはコメントでございますが、実際に適切に説明できる能力を確保することをきちんと確認しているかという流れになりますので、ここについては、実態に即してきちんと見ていくことが必要になろうかと思えます。

総務省さんにおかれましては、ここについては、なかなか、はい、そうですね、というような、イエス・ノーという話だけで済まない話がだんだん出てくると思えます。実態の確保が何よりも大事で、文字として書くのは、施行規則にせよ、ガイドラインにせよ、このとおりだとは思いますが、実態の確保のほうをぜひよろしく願いいたします。

以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。現実の実施体制どうするかということで、これもなかなか重要な点だろうと思えます。どうも御発言ありがとうございます。

**【森構成員】** 御説明ありがとうございます。私は先ほどの長田さんの御意見に賛成ですということをまず申し上げます。

それから、ガイドラインのほう、資料2-1の10ページ、11ページですかね。まず、10ページのほうで、これもいずれもこのとおり賛成ですけれども、第2章のほう、下のほうです

が、適合性原則に反する違反行為を販売代理店が広範に行っていることが認められる場合については、指導措置義務が問題になる。指導措置義務がちゃんと果たされているかが問題になる。これはある意味当然のことだと思いますが、ここに来てやはりこれがはっきり書かれるということの意味をしっかりと電気通信事業者さんのほうでも受け止めていただいて、かつ総務省としても法執行等の必要な措置を講じていただくということになるのだろうと思います。

これはそのための指導措置義務ですので、そういう販売代理店の行為の最終的な責任を、やはりその一部は電気通信事業者にあるんだ、携帯電話事業者にあるんだということを再度確認するという意味でこれは重要なことですので、今後の運用に生かしていただきたいと思います。私は個人的にはこれはもうどこかに書かれていることだと思っておりまして、そういう性質のものかなと思います。

その次の11ページの第3章のほう、ブラックリストに入ることです。確かに黒坂さんの御指摘のとおり、それが仕方がない環境になっているということはそうなのかもしれないんですけども、私もあんまり自信ないんですが、仕方がない環境になっているところが、これがやはり自業自得な部分があるのではないかと考えています。結局、短期で解約されると、回収できないということだと思うんですね。それで、白ロム周りの規制とかそういうことになっているんだろと思いますが、やはりそれは指標設定の誤りであるわけですので、無理に端末を安く売るとかそういうことの結果として、短期解約をさせないようにあの手この手を使うということになってしまっているんじゃないかとも私は思っております。

そういう意味では、どちらかといいますと、環境全体というよりも、指標設定を何とか今の状況から変えることが重要であって、そのためには事業者さん側でも、端末と回線の分離がされましたということを前提に、その趣旨に反するような脱法的な行為といいますか、極端に安価で端末を提供するというようなことを極力避けていただく。それが、どうしてもそうなんだということで様々な脱法的行為が行われる場合には、それはもうそれで仕方がないので、いちごっこと言われますけれども、いちごっこでも全然仕方ないと思いますので、しっかり、モグラたたきでいえば強くたたき、どんどん次から次へとやらなければいけなくなってしまいますけれども、それを面倒がらずにやっていくしかないのかなと思っています。ですので、何となく不可避なことというよりは、やはりもう少し指標をうまく持っていくことによって競争環境を変えていくということが必要ではないかと思っています。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。特に前者のほうについて、監督指導義務というのが書かれたのは、これは大事なことで、森さんおっしゃるとおりだと存じます。従来、代理店という言葉で、どうもマジックワードで十分な関与はなされていなかったように思いますので、この点については、森さんおっしゃるように、これを明記したということは非常に意味があることだろうと私も思っております。

それでは、制度改正案につきましては、現実には皆さんのほうから具体的な肉づけ等についてアドバイスないしはコメントがございましたが、案そのものについて大きな変更を求めるといえるものはなかったと思います。この制度改正案につきましては、いただいた意見を参考にしながらさらにブラッシュアップして、改正の実現を図りたいと思います。したがって、これについては、特に修正を加えるということはなくしておきたいと思っております。

構成員の皆様におかれましては、この案につきましても、あるいは従前からのテーマにつきましても、精力的に熱心に御議論いただきましたことを改めて感謝申し上げます。どうもありがとうございました。

それでは続きまして、もう一つの議題に移りたいと思っております。消費者保護ルールの実施状況モニタリング2023年度調査計画について説明をいただきたいと思っております。事務局からどうぞよろしくお願いいたします。

**【丸山消費者契約適正化調整官】** 事務局です。資料3-1を御覧ください。消費者保護ルールの実施状況モニタリングの今年度の調査計画につきましては、案ということで、8月1日から9月4日までパブリックコメントに付しておりまして、7件の意見の提出をいただきました。それらを踏まえて9月11日に計画ということで公表しております。

資料3-2を御覧ください。本日は、9月11日に公表しました今年度の調査計画ということで概略について御説明申し上げます。

1ページ目を御覧ください。本調査計画については、消費者保護ルール実施状況のモニタリングにおける調査等の方法の方針を示すために、電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針に基づき、調査の全体的な観点、手法、対象となるサービスの種類、電気通信事業者並びに調査実施概要などについて定め、公表してきているものです。

調査の全般的な観点ですが、消費者保護ルールの実施状況に関し、一定のサービス種類・電気通信事業者を対象に、利用者への説明や対応の実施状況等について調査を行うものです。電気通信事業者における法令の遵守状況について、優良事例について、電気通信事業者

の運用方法における、改善されるべき点について、そのほか、制度面での見直されるべき点等についての観点で、調査を行ってきております。

調査の手法ですが、販売現場に対する実地調査、電気通信事業者または販売代理店等に対するヒアリングや関係資料等の確認、このほか、苦情等の傾向分析を行ってきているところ  
です。

9月11日にこの計画を公表しておりますが、準備が出来次第、速やかに調査に着手することとしております。調査の過程で得られた結果等については、必要に応じ消費者保護ルールの在り方の検討に活用するほか、来年夏をめどに調査結果全体を取りまとめることとして  
おります。

2ページ目を御覧ください。調査実施概要について、まず実地・ヒアリング等の調査になります。今年度の調査の対象となる電気通信サービスの種類は、説明義務や書面交付義務等の消費者保護ルールの対象として指定されているサービスのうち、苦情相談の発生状況や一般消費者への普及状況を踏まえて、MNO、MVNO、光ファイバインターネットの各サービスとして  
おります。これらの各サービスの調査概要については、3ページ、4ページ目で御紹介しておりますが、例年どおりですので、説明については割愛させていただければと思  
います。

5ページ目を御覧ください。もう一つの調査の内容として、苦情等傾向分析の概要になります。対象期間としては、今年度に受け付ける苦情相談について分析を行うこととして  
おります。総務省及び全国の消費生活センターなどで受け付けた電気通信サービスに係る苦情相談の総件数を把握し、その記録を無作為に抽出した上で、総務省において設定した独自の分類項目により分類・整理をしていきます。分類項目については、(3)の黒丸でお示し  
しているとおりで  
す。そのほか、業界団体による分析ということで、引き続き、業界団体にも分析を依頼し、その結果をモニタリング定期会合での検討に資することとして  
おります。

簡単ではございますが、御説明は以上とさせていただきます。よろしくお願  
い  
します。

**【新美主査】** 御説明ありがとうございました。それでは、ただいま説明いただいたモニタリングの2023年度調査計画について、御質問、コメント、御発言ございましたら、どうぞ  
チャット欄にて合図していただきたいと思います。どうぞよろしくお願  
い  
します。

**【木村構成員】** 木村です。御説明ありがとうございます。私からは、1点質問というか、お願  
い  
があります。コロナ禍ということで、オンライン販売も随分伸びてきていると思  
い  
ます。今回の調査の中で、1ページ目の調査の手法のところ販売現場に対する実地調査とあ

るのですけれども、これは恐らく販売代理店さんに対する調査だと思いますが、オンライン購入についての調査は御検討されないのでしょうか。というのは、私自身も最近、販売代理店というよりも、スマホなどはオンライン購入をすることがあったので、そういったところの調査というのは御検討されないのかなというのが質問でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。ただいまの質問につきまして、事務局のほう、いかがでしょうか。

【安西消費者契約適正化推進室長】 木村先生、ありがとうございます。コメントいただいたとおり、今、専用プランの販売などが拡充されていていっているという状況もありますので、オンライン契約の進展によってどうなっているかということに着目していくことは必要だと思っております。その意味で、今回のモニタリング2023年度の調査において、オンライン関連に関しても調査項目に含めていくことを検討したいと思っております。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、木村さん、よろしいでしょうか。

【木村構成員】 はい、ありがとうございます。ぜひそういう実態に合わせた調査にさせていただけるとありがたいと思います。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。

【石田構成員】 電気通信サービス事業者が最近、電気とかガスとかをセット販売することも出てきておまして、それに対する苦情があるかないかということなども気になっているところです。モニタリングには関係なくということになるかと思うんですけれども、総務省や消費生活センターの相談の中で苦情が増えてきているというようなことがあれば、そういうものもピックアップしていただいたらいいのかと思っております。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。国民センターなどと情報を突き合わせて、必要ならばモニタリングに入れていくということを御検討いただいてもいいんじゃないかということですね。その点、事務局、いかがでしょうか。

【安西消費者契約適正化推進室長】 御意見ありがとうございます。他事業の部分を含めてということだと思いますので、現状では別々にやっているというところはあるんですが、実態に応じて行ったほうが良いということであれば検討していくことになるかと考えております。

【新美主査】 ありがとうございます。状況を見て、その辺の探りを入れてみるというこ

とはまずやっていただけるかと思しますので、よろしく御検討ください。

【石田構成員】 ありがとうございます。

【新美主査】 それでは、黒坂さん、御発言をお願いします。

【黒坂構成員】 黒坂です。これも意見ですが、ウェブ経由で回線契約とか端末購入とかが増えてきているということ踏まえまして、いわゆるダークパターンのこと、ウェブサイトそのものの説明の仕方が悪いとか、何か誘導、引っかけみたいなことがあるというようなことを、定性的な自由記述みたいな設問の分析の一つの軸として考えていただくぐらいの位置づけで、少し現状把握を始めていただけるとありがたいなと思っております。

消費者庁でも既にダークパターンについては一定の問題意識を持って取組を進めておりますし、海外でもFTCやOECDで検討が進んでいるところでもあります。携帯周りに関しましても、ウェブがこの後増えていくと、様々な事業者さんがそこでいろいろな形で情報発信をしていく。それが結果的に、何かすごくいいもののように感じたけれどもどうなんだろうみたいなことが発生する可能性は増えていくだろうなと思っております。そろそろターゲットに入れていただいてもいい頃かなと思うので、まず基礎的なところを把握するというところを、可能な範囲で構いませんので御検討いただければと思います。

以上です。

【新美主査】 御意見ありがとうございます。これは始めるとなるとなかなか大変だと思いますので、事務局、その辺の心づもりといたしますか、準備をしておいていただけるとよろしいかと思えます。どうも黒坂さん、ありがとうございます。

それでは、御意見はほぼ出尽くしたかと思えます。時間もそろそろ参っておりますので、この辺で第3の議題について終了したいと思います。

それでは、本日の会議は以上とさせていただきます。どうもありがとうございました。本当にいつも熱心な御議論いただいていると思えます。どうぞよろしくお願い致します。

以上