

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第55回）

1 日時：令和6年3月25日（月）10：00～12：00

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

○ヒアリング対象者

株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社、楽天モバイル株式会社、一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会

○総務省

今川総合通信基盤局長、木村電気通信事業部長、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】 皆様、おはようございます。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55回会合を開催いたします。

なお、本日は、平野構成員から御都合のため御欠席という御連絡をいただいております。

それでは、議事に入りたいと存じます。まずは事務局から「オンライン契約に関する論点整理（案）」について、説明を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。前々回、前回の会合で、オンライン契約に関する課題、それから利用者の実態を見てまいりましたので、今回は論点整理ということで、事務局から論点の整理案を示させていただきます。それに基づく議論をお願いできればと思っております。

また、事業者の皆様宛てにいただいた追加質問事項も回答をいただいております、参考資料1から4のとおりとなっておりますので、併せて御覧いただければと思います。

資料1 ページ目にお進みください。いくつかの課題が見られましたので、項目ごとに現状と課題、それから構成員の皆様からいただきました御意見、そして論点整理の案という形でまとめさせていただきます。

まず、1 ページ目でございます。オンライン契約における利用者の適切な理解を促進する方策に関する論点でございます。ボックスの中、現状と課題でございます。オンライン契約においては、利用者の方が基本説明事項をご自身で読んでいただいた上で契約に至るというふうな流れになってございまして、一部の利用者では、適切な理解が形成されないまま契約を行っている可能性があり、消費者トラブルが誘発されているものと考えてございます。

ほかの法令での対応状況を見ますと、令和3年に改正が行われました改正特商法の関係ですけれども、通信販売における詐欺的な定期購入への対策といたしまして、最終確認画面等における一定事項の表示の義務付け等を措置しているようでございます。

また、この関係で事業者ヒアリングにて、最終確認画面表示を行っているという説明があった事業者の方もおられた一方で、利用者に対する実態調査においては、最終確認画面表示がなかったという回答も一定見られたところでございます。

というところで、論点整理の案でございます。この改正特商法によりまして追加された最終確認画面における表示の記述を参考に、一定事項を表示することで消費者トラブルを防止してはどうかと考えてございます。

2点目でございます。一方で、多くの事業者の皆さんが既に対応しているというご回答をいただいたところでもございました。これを踏まえまして、基本説明事項のうち特に苦情につながりやすい事項、例えば料金であるとか通信品質や書面による解除の状況、それから苦情相談の窓口等を表示・説明することが望ましいとガイドライン上で明記して、事業者の皆さんによる対応を促してはどうかと考えてございます。

3点目でございます。基本説明事項の記載方法です。冗長になると、読むのが難しくなる点もございますので、消費者にとって読みやすく、分かりやすくなるよう、事業者において不断の改善が必要ではないかとまとめさせていただきました。

最後、一番下の部分です。ちょっとオープクエスチョンで恐縮ですが、オンライン契約における利用者の適切な理解を促進する方策として、このほかこういった措置が考えられるかということで、まとめさせていただきます。

3 ページ目でございます。オンラインゆえに生じる問題、いわゆるダークパターンへの対応をどうしていくべきかという観点でございます。

上のボックス、現状と課題の部分でございます。事業者ヒアリングにおいて、一部の事業者では、ダークパターンの防止に向けて社内体制を構築しているという御発表もいただきました。下のポツですけれど、一方で、実態調査においては、一定の類型が行われている実態というのも確認できたところでございます。例えば事前を選択をしているであるとか、強制的な登録が必要、また、隠された情報といった類型がございました。

主な御意見でございます。1 つ目、黒坂先生からいただきましたところでございます。ダークパターン等に関しては、先回り規制にならないよう、自主規制によるアプローチを検討すべきではないかというコメントをいただきました。また、下から2 つ目です。長谷川有識者から、今後顕在化しそうな問題として、情報過多の問題もあるというコメントもいただきました。

次の4 ページ目が論点整理の案でございます。

まず、1 つ目、いわゆるダークパターンへの対応です。直ちに利用者の利益を侵害していると断定するのが難しい面もあるというところが御意見の中でもあったかと思えます。また、今後、新たな類型が登場する可能性も指摘されているところもございます。

2 つ目のポツです。ビジネス上の自由度の確保と利用者利益の確保のための実効性のある対策を両立していくといった観点からは、まずは各事業者において、社内でのチェック体制の構築であるとか、第三者を交えた確認等の取組を促すということ。これに加えまして、事業者または事業者団体による自主的な点検の実施を含む自主的な規制の導入に向けた検討を促してはどうかという形にさせていただいてございます。

3 点目です。引き続き総務省においても継続的にモニタリングを行い、同様な問題が見られるようであれば、法令による規律の導入を検討することとしてはどうかと考えてございます。

4 点目です。一部の構成員の方から見られました、事前選択に関しては、いい方向で作用する面もあるのではないかといった御意見に関してです。青少年のフィルタリング等、法令による対応が求められているものもあるということでございました。これに関しては、積極的に事前の選択をしていけばいいと考えております。

一方で、例えばですけれども、加入が任意であったり、また、料金が発生するもの、これらに関しては、利用者の利用実態であるとか意思確認をしないまま事前選択にしておくこ

とは、利用者の選択を事業者側が操作するものとして、不適切であると考えてはどうかと考えてございます。

最後です。このほか事前選択以外の類型に関しても、こういった場合に不適切なのか、今後ガイドライン上において、その考え方を明記したらどうかと考えてございます。

6ページ目でございます。契約手続のDXという形でまとめさせていただきました。まず、現状と課題でございます。アフターコロナへの転換、それから利用者行動の変容を踏まえて、利用者利便の更なる向上に資する契約手続のDXの推進がますます必要になってきているような状況でございます。

こういったところを背景に、NTTドコモ様は、契約書面の電子交付の優先勧奨に関するトライアルを実施していただきました。実施の規模や期間は限定的でありましたけれども、これによって消費者トラブルが誘発されているとは言えない結果であったかと存じます。

3点目です。事業者のヒアリングにおきましては、オンラインにて提供条件の概要説明をした上で店舗にて契約手続を行うといった、店舗での契約手続に関する利用者負担の軽減に努めているような御発表もいただきました。

主な御意見でございます。契約書面の電子交付の優先勧奨に関しては、例えば1つ目ですけれども、長田構成員からいただきましたように、契約期間が短い場合には不具合がなかなか起こらないのではないかと。長い目でトライアルを続けていくのが必要ではないかというコメントをいただきました。

3点目の御意見です。市川構成員からいただきました。電子交付を進めていくことに一定の力点を置きながら考えていくのがいいのではないかと。媒体を超えて、利用者の利便性の向上の観点から考えていくことがいいのではないかとといったコメントもいただいたところでございます。

7ページ目が、その論点整理となっております。まず、契約書面の電子交付の優先勧奨の関係でございます。電子交付を優先的に勧奨することによる消費者トラブルというのは、一定の期間経過後の状況も確認する必要があるだろうという御指摘はごもっともだろうと思っております。引き続き優先勧奨を進めつつ、その状況を確認してはどうかと考えてございます。

その際に、優先勧奨による消費者トラブルを防止するに当たり、こういった担保措置が必要か、再度恐縮ですが、御議論いただければと考えてございます。事務局としては、例えば閲覧であるとかダウンロードの可能期間をどういうふうに設定すべきか、これは事業者側

のコストとの兼ね合いもございますので、それを踏まえて、どういうふうを考えていけばいいのか、紙での書面交付を追加的に求められた場合、どういうふうに対応すべきか、また、有意な差はあまり見られなかったというトライアルの結果もありましたけれども、高齢者の皆さんへの対応をどうしていくべきか、この辺りについて、御意見いただければと考えてございます。

これを踏まえまして、担保措置が必要な場合には、優先勧奨について許容される旨と併せてガイドライン上で明示していったらどうかと思っております。その上で、中期的に電子交付による消費者トラブルの増加が見られないのであれば、これをデフォルトにすることも考えていってもいいのではないかと考えてございます。

最後、3点目でございます。オンラインにて提供条件の概要説明を行った上で、店頭で契約手続を行うといった、オンラインとオフラインを併用した契約手続。これは最近見られてきております。こちらに関しては、店頭での負担感軽減など、利用者側の皆さんにもメリットがあると考えてございます。

一方で、例えばオンラインで確認した事項に関しては店頭で説明をしないと、説明を求められても答えないといった場合には、これは不適切だろうと考えてございます。こういった注意事項は、ほかにこういったものがあるか、もしお気づきの点があれば御指摘いただければと思います。こういった注意点がある場合には、オンラインとオフラインを併用した形での契約手続というのが許容される旨と併せて、ガイドライン上で明示していったらどうかと考えている次第でございます。

9ページ目でございます。オンライン専用プランにおける苦情処理の在り方ということでまとめさせていただきました。

現状と課題でございます。MNO 3社は、オンラインの専用プランを提供されております。このプランにおいては、安価な設定となっている一方で、苦情や問合せを行う際には、オンラインでのチャットがメインのチャネルとなっているということでございました。

2点目です。オンラインでの契約者の皆さんは、トラブルが生じた際に問合せをしなかったという回答をする傾向が高く見られましたし、今後オンライン契約を行わないという理由の一つとして、トラブルが生じた際にどこに問い合わせればよいか分からなかったという回答も一定ございました。

これらを踏まえまして、論点整理の案でございます。

1つ目としては、オンライン専用プランに限らず、オンライン契約全般においては、苦情

問合せの窓口、使用方法等を適切に案内することが引き続き求められるという形にしてございます。その上で、オンライン専用プランの場合、単純な問合せを超えた苦情について、オンラインでのチャットのみで対応すること等によりまして、実質的な解決が図られない場合には、苦情等処理義務を果たしていると言えないということをガイドライン上で明示していきまして、適切な対応をやっていただこうと考えてございます。

最後、11ページ目でございます。会合の場で御指摘のあった項目を並べてございます。上の段が解約後のマイページの閲覧の関係でございます。解約とともにオンライン上のマイページの閲覧ができなくなって、契約の状況であるとか支払いの状況が確認できなくなるという苦情相談が見られるというお声をいただきました。

こちら、論点整理でございます。追加質問事項の御回答でもありましたけれども、各社様とも一定見られるような期間を設定しているようでございました。その上で、一方で、個人情報保有の観点からは、長期間にわたってマイページを閲覧可能とすることは、かえって利用者利益を害する可能性もあると考えてございますというところで、解約期間をどう設定するか。長期間に持っていくという話ではなくて、解約時の説明の1つの項目として、マイページがいつまで閲覧できるのか。どういうふうを確認していくべきなのか。これらについて適切に説明することで、トラブル防止を図ってはどうかと考えてございます。

下の段です。ナッジを活用した適切なプラン選択の関係でございます。オンライン専用プランはじめといたしまして、提供プランが多様となっているところは事実だろうと思っております。一方で、利用者の皆さんの理解力というのは限定的であるというような状況がございます。

これを踏まえまして、論点整理でございます。ナッジの活用を念頭に、利用者の皆さんの適切なプラン選択を促す取組を検討していつてはどうか、具体的には、利用者の皆さんの同意の下で、契約締結後一定期間経過後に当該利用者の利用実態に基づき、より安価になるプラン、利用者により有利なプランを紹介していつてはどうかと考えているところでございます。

事務局からの論点整理の案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、ただいまの説明につきまして、御質問あるいは御意見のある方は、御発言願います。発言を希望される方は、チャット欄で御合図いただければと思います。どうぞよろしくをお願いします。いかがでしょう。

それでは、森さん、どうぞ御発言をお願いします。

【森構成員】 ありがとうございます。いろいろな意見が出ていたのを、うまくおまとめいただいたと思います。

4ページの辺り、ダークパターンのところですね。お書きのことの繰り返しのようになるとは思いますが、いろいろお調べいただいて、ある程度バッドプラクティスとグッドプラクティスが類型化できつつあると思いますので、そういったことも書いていただいて、こういうのはいい、こういうのは悪いというのを書いていただきますと、今後、何か抽象的なルールなり法則なりというのが見えてくるのではないかと思います。そのような形で事例を整理していただいたら良いと思います。事前選択にもいいものと悪いものがあるということですので、バッドとグッドで分けて書いたら、だんだん分かってくることもあるかなと思いました。

2点目は、電子交付の優先勧奨です。もちろんオンラインでどれだけ見られるかということも重要だと思いますが、お書きいただいていたように、長い間、事業者側で持っていて、かつ見られるようにしているというのも、あまりよくない面というのも確かにありますので、一つの考え方として、ローカルでどう持つかということについての工夫というのもありなのではないかと思っています。

いや、ローカルの工夫は消費者がやるでしょうということですが、そこに事業者さんのほうでしていただけること、プッシュで出す場合の例えばファイル名とかメールのタイトル、そういうものを標準化していただくということ、標準化と言うと大げさですが、タイトルをこうしましょうとか、メールで送るときはこうしましょうということがある程度決まっていると、ローカルでの検索が非常に簡単にできるようになって、どこに行ったか分からないという普遍的な問題に対して対応できるのではないかと思います。もちろんオンライン側で見られるようにするというのも重要だと思いますが、ローカルで持ってもらいやすくする。どこへ行ったか分からなくなるように、事業者側でも工夫をすることができるとは思いません。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

続きまして木村さん、どうぞ御発言をお願いします。

【木村構成員】 木村です。

最初に最終確認画面について、特商法にプラスして、通信契約にふさわしいというか、特化した部分も加えたものをぜひ作っていただきたいと思っております。

ダークパターンについて、これは賛成です。これからも様々な問題が出てくると思いますが、加入が任意のものでとか有料のものについて予めチェックがついているという事は、ぜひ避けていただきたいと考えております。

オンライン契約について、これは私も店頭に行く時間にとらわれなくて大変に便利だと思って利用している部分もありますが、やはりまだまだ店頭も重要なところだと思っております。

オンライン契約に関して、優先勧奨、確かに電子交付はそうですが、契約そのものだけではなく、それ以外のいろいろなことについて、オンラインでしかできないのではないかと受け止めてしまう利用者もいるのではないかと、どう対応していくかということですか、契約書を紙で求められたときにどうするかということは、きちんとルール化していただきたいと思っております。

店頭での説明時間を少しでも少なくするために、既に説明したことは省くとか、分かっていることは省くということもありますが、利用者は長い間、通信を使っていると、あ、これ分かっているよ、もう飛ばしていいよと思いつつも、実際にはそれが自分の理解と異なっていることがあるので、この辺りをどう対応していくかということは課題だと思っております。

それから、マイページの充実についてですけれども、マイページというのは、利用者にとって、例えば何か問い合わせたいと思ったときに、事前に自分の情報を調べることができ、それで解決することもありますので、利用者にとってもメリットがあり、事業者にとっても問合せが減るとか、エビデンスを持って受け答えができるという意味で双方メリットがあるので、本当にオンライン契約などを進めていくには重要なツールですので、充実していただきたいと思っております。

再三申し上げますけれども、マイページで自分の情報が閲覧できる期間について、解約時にきちんと説明していただきたいと思っております。これは私が、会員の方から聞いた例ですが、楽天さんの光の契約をしている方が解約しようと思ったときに、解約してもページは見られますが、パスワードの変更ができなくなりますと書いてありまして、大変良かったですということがありました。というふうに、やはりきちんと書いてあると利用者は必要に応じて確認することができますので、これは大変いい例だと思っております。

オンライン契約の苦情についてですが、チャットでいろいろ質問しても、自分が求めていることとは異なる回答が出てくることがあり、諦めるということは往々にしてあると思

ます。ぜひQ&Aですとかチャットの精度をきちんと、求める答えが出るように精査していただければと思います。

先ほど森さんの意見で、契約書のローカルの保存とありましたけれども、これは私も大変重要なことだと思います。紙なら保存できますが、電子書面として、例えばPDFで頂いたときに、例えばLINEに送られたときに、いつまで保存できるか分からない等いろいろ課題がありますので、このように保存してくださいですとか、タイトルがどうなるのかとか、今後もう少しきちんと議論する必要があるのではないかと考えています。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

石田さん、どうぞお願いします。

【石田構成員】 全相協の石田です。よろしく申し上げます。私もこの論点整理案の方向でよいと思っています。

幾つかその中でもありますが、1 ページ目の論点整理案のところで、やはり重要なことについては、最終確認画面に記載するというようなことを書いてありますが、確かにそのとおりだと思います。その一方で、消費者に読みやすく分かりやすいようにとも記載されているので、そういう方向でお願いしたいと思います。現在、最終確認画面に必要な重要事項を細かく記載している定期購入などでは、実際の重要なことが埋もれてしまうという書き方などもありますので、本当に必要なことが分かりやすく、少ない文字数で、大きい文字でというようなところを検討していただければと思います。

4 ページです。ダークパターンは、ほかの委員の方からも御指摘がございましたけれども、ガイドラインでしっかり示していただけると分かりやすいのではないかと考えました。

7 ページの手のDX化についてです。1 ポツのところにもどのような担保措置が必要かというようなことをガイドラインの中で明示していくという内容になっておりますので、ダウンロードの可能期間とか、その後紙で受け取れるとか、そのようなことも必要だと思いますので、それらをきちんと書くべきということが必要かと思っています。

3 ポツ目のところに、店頭で質問を受けた場合には、適切にこれに対応する必要があるとありますけれども、これは、まずオンラインで提供条件の説明を行った上で、店頭で契約を行うといった方法はとてもいいと思います。

そうしますと、例えばオンラインで進め、消費者が誤解しているというような内容、説明を受けるといったことがあるとすると、チャット等の説明で、本人として思っていることと実

際の内容が違うというようなことがあるかと思しますので、この場合は、店頭で説明を受けた場合に適切に対応する必要というよりは、重要事項については、必ず最終的に確認して契約を進めるという内容のほうがいいかと思いました。

以上です。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

続きまして長田さん、どうぞ御発言をお願いします。

【長田構成員】 長田です。ありがとうございます。

先ほど木村さんから御指摘があったチャットのところですが、9ページですか。単純な問合せはともかくみたいな表現になっていますけれども、単純な問合せでも、チャットとのやり取りでは、うまくこちらの意思が伝わらないということも経験しますので、木村さんからも御指摘があったように、チャット自体の精度をきちんと上げる努力をしていただきたいということを、事業者の皆さんに強く望みますということを申し上げたいと思いました。

それから、マイページについて、契約期間中はいつでも見られるというのは、やはり当たり前だと思いますが、解約後いつまで保存するかということも、個人情報の保護などを含めると大きな課題になると思いますので、解約時にきちんと、いつまでしか見られません、スマホだけのやり取りなどになってしまった場合には、それを一体どこにどうして保存すればいいのかということまで含めて、丁寧なやり取りをしていただくということを望みたいと思います。

今回のまとめについては、賛成いたします。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

北さん、御発言をお願いします。

【北構成員】 野村総研の北でございます。3点コメントがございます。

まず、1ページ目のオンライン契約についてです。この3点目のポチのところですが、オンライン契約における利用者の適切な理解を推進するための取組についての私からの質問に対して、参考資料で各社さんが回答されています。ありがとうございます。これを見ますと、動画での説明あるいは図や表を加えるなどの取組がなされています。ぜひ今後とも、他社あるいは他業界のベストプラクティスを参考にしながら、日々改善を図っていただきたいと思います。

2点目です。9ページのオンライン専用プランにおける苦情処理の在り方です。そもそも

オンライン専用プランは、ショップでスタッフが対応しないから安いプランになっているのであって、ユーザーは、本来そのことを承知の上で契約すべきだと思います。オンライン専用プラン開始直後は、ITリテラシーの高めのユーザーがメインでしたから、さほど苦情相談はなかったわけですが、今では安いからということでシニアを含む一般的なユーザーに広がり、それに伴って苦情相談件数が増えていると理解しています。

オンライン専用プランのユーザーは、一般的な問合せについては、チャットボットやサイト上のよくある質問とかを見る、あるいはネットで検索するなど、自己解決を図るべきであることを再度ユーザーに認識してもらう必要があると思います。そうでないと、キャリアが安価にオンライン専用プランを提供できなくなってしまうと思います。

もちろん一方で、キャリアにおいては、まずは質問や苦情ができるだけ生じないようなオンライン契約における説明を分かりやすくする、あるいは、よくある質問の内容をより分かりやすく充実させる、あるいは、今、長田先生のコメントにもありましたが、例えば生成AIなどを活用してチャットボットの性能を高めるなどによって、苦情を含めた問合せが、高い確率でオンラインで完結できる、あるいは解決できる環境を整えるなどの改善を図っていただきたいと思います。

3点目ですが、11ページのナッジの活用のところですが、私は、各キャリアが自己判断で行うべきものだと考えます。ユーザーに対して、より安価なプランへの変更を促したり、使っていないオプションの解約を促すなど、短期的な損失があつたとしても信頼を高めることでNPSやLTVを高めようとするのも、そういったことを放置して短期的な利益を稼ごうとするのも、各キャリアの判断、ポリシーなのであって、我々が口を出す領域ではないと私は考えています。

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、黒坂でございます。もう構成員の皆様に語り尽くしていただきましたが、まず、全体に対して論点に賛同いたします。

繰り返しになりますけれども、オンライン専用プランにおける苦情処理、9ページのところで、技術的にもかなり改善できるようになってきていると思います。3年前、4年前のチャットボットは、あまりきちんと機能してくれないところが多かったと思いますが、ここ1、2年の技術革新は非常に目を見張るものがあります。

逆に言うと、そういったものをかなり積極的に取り込んでいただいて、オンライン完結と
いいですか、オンライン上でほとんどの問題が処理できるようなところでできるだけ高い
次元に早い段階で持ち込んでいただく必要がありますし、それが達成できないとしたら、何
らかやはり人間系の回路をつくっていただかなければいけないということになりますので、
1年、2年ぐらいのスパンでどれくらいいけるのかということをご積極的に考えていた
だきたいし、それが無理ということであれば、オンラインだけで全部やろうとすることは諦
めてくださいというような話でもあると思いますので、そういったつもりで事業者の皆さん
にお考えいただくといいのかなと思っております。

あと、ナッジのところ、北構成員から最後御指摘がありました。まさしく私もここは営
業の自由の範囲のところだと思っていますので、行政の中でどうこうということではない
と思います。

しかしながら、こういった手段があるということと、いかに気づいてもらうのか、とりわ
け先ほどもオンラインになっていけばなっていくほど、知っているよ、知っているよと消費
者が言うため、むしろ気づけなくなる瞬間ということもあろうかと思っていますので、いかに気
づいてもらうか、知ってもらうのかということをご促すという意味も含めて、行政として、や
りなさいということではなく、やったらどうですかという言い方には常になると思いますが、積極的に後押しするようなニュアンスを常に伝えていただけるとありがたいなと思っ
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。

近藤さん、どうぞ御発言をお願いします。

【近藤構成員】 老テク研究会の近藤でございます。大変丁寧な整理をいただきまして、
事務局の皆さん、本当にありがとうございました。

高齢者の立場ということで1点、事業者の方たちに。スマホの画面はとても小さいので、
オンライン契約をするときに広告がたくさんあると、とても苦勞します。ですので、今回の
おまとめいただいた論点や先生方の御指摘は本当にそのとおりですが、ぜひ契約に関する
ページのところには広告を少し控え目にさせていただいて、もう少しチュートリアルという
か、手順等を丁寧に解説していただくような御配慮を増やしていただけたらと要望いたし
ます。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

ほぼ皆さん、この論点整理案については「よろしい」という御意見で、格別の異議がございませんでした。この論点の整理をして、さらに進む際には留意すべきことがあるという御指摘をいただいたところであります。事務局におきましては、この整理の案に基づいて、いただいた御意見を勘案しながら、さらに必要な検討を深めていただきたいと思います。それでは、この論点整理案については、この原案に賛成ということで手続を進めさせていただきたいと思います。

続きまして本日の議題の2番目、電気通信事業者による販売代理店への指導等措置義務の適切な履行について、お諮りいたします。事務局から説明をいただきたいと思います。どうぞよろしくお願ひします。

【丸山消費者契約適正化調整官】 事務局です。資料2を御覧ください。電気通信事業者が、契約の締結の媒介等の業務及びこれらに付随する業務を販売代理店に委託をする際には、指導等、委託に係る業務が適切・確実に遂行されるための措置を電気通信事業者は講じなければならないと、電気通信事業法においてされているところです。その指導等の措置の内容については、電気通信事業法施行規則で規定されているとおりであり、下の枠で囲ってあるところに記載しているとおりです。

2ページ目を御覧ください。総務省では、販売代理店の媒介等業務が法令に照らして不適切と思われる事案については、届出の情報を活用しながら事実関係の確認をし、必要に応じて販売代理店及び電気通信事業者へ行政指導などを行っているところです。直近では、昨年12月に販売代理店2社及びそれらの委託元である電気通信事業者、合計3社に対して行政指導を行ったところです。

続いて資料3を御覧ください。1ページ目になります。本日から、電気通信事業者による販売代理店の指導等措置義務に関するヒアリングということでさせていただきたいと考えております。ヒアリング事項については、先ほど御覧いただきましたとおり、電気通信事業法施行規則に規定されている指導等措置の履行状況について、お伺いすることとしております。

2ページ目を御覧ください。これに加えて、MNO4社様及び全携協様については、本検討会の報告書2023を踏まえた対応状況についてもお伺いすることとしております。

3ページ目を御覧ください。ヒアリングの対象につきまして、本日の会合では、MNO4社様及び全携協様ということにしております。このほか、MVNO及びF T T Hの関係事業

者様についても、回を変えてヒアリングをさせていただく予定です。

4 ページ目を御覧ください。本日のヒアリングについては、各社様ごと個別にヒアリングということで、非公開の形態を取らせていただきます。

事務局からは以上です。

【新美主査】 ありがとうございました。

※以下非公開開催のため省略

以上