

消費者委員会
支払手段の多様化と消費者問題に関する
専門調査会（第12回）
議事録

内閣府消費者委員会事務局

消費者委員会 支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会（第12回）
議事次第

1. 日 時：令和8年1月23日（金）13：00～14：51

2. 場 所：消費者委員会会議室

3. 出席者：

（専門委員）

【会議室】

坂東座長、池本委員、葛山委員、谷本委員、永沢委員、山本委員

【テレビ会議】

森下座長代理、瀧委員、滝澤委員、細谷委員、宮園委員

（オブザーバー）

【会議室】

黒木委員長代理

【テレビ会議】

柿沼委員

（説明者）

一般社団法人電気通信事業者協会 移動電話委員会委員長 福山佳子

一般社団法人電気通信事業者協会 移動電話委員会副委員長 濱谷規夫

一般社団法人電気通信事業者協会 移動電話委員会委員 米田健太郎

一般社団法人電気通信事業者協会 移動電話委員会委員 井上岳

一般社団法人電気通信事業者協会 調査部長 渡邊昭裕

（参考人）

山田茂樹 司法書士

（事務局）

小林事務局長、吉田審議官、友行参事官、事務局担当者

4. 議 事：

(1) 開会

(2) 一般社団法人 電気通信事業者協会からのヒアリング

(3) 閉会

《 1. 開会 》

○坂東座長 本日は、皆様、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、消費者委員会第12回「支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会」を開催いたします。

本日、会議に御出席いただいております委員の皆様を御紹介いたします。

本日は、池本委員、葛山委員、谷本委員、永沢委員、山本委員、それに、私は会議室で、森下座長代理、瀧委員、滝澤委員、細谷委員、宮園委員はテレビ会議システムにて御出席いただいております。なお、井上委員、柿野委員、加藤委員、柴田委員は所用により御欠席との御連絡をいただいております。

また、消費者委員会からのオブザーバーとして、黒木委員長代理は会議室で、柿沼委員はテレビ会議システムにて御出席いただいております。なお、鹿野委員長、大澤委員は、御欠席との御連絡をいただいております。

それでは、本日の会議の進め方について、事務局より御説明をお願いします。

○友行参事官 本日、テレビ会議システムを活用して進行いたします。一般傍聴者にはオンラインにて傍聴いただき、報道関係者のみ会議室で傍聴いただいております。

議事録については、後日公開いたします。議事録が掲載されるまでの間は、本日の会議の様子をホームページにて配信いたします。

配付資料は、議事次第に記載のとおりでございます。もし、不足等がございましたら、事務局までお知らせいただきますよう、お願いいたします。

以上です。

《 2. 一般社団法人 電気通信事業者協会からのヒアリング 》

○坂東座長 それでは、本日の議事に入りたいと思います。

前回の専門調査会では、後払い決済の業界団体であります、日本後払い決済サービス協会の皆様から、後払い決済の概要等について直接お伺いをいたしました。

今回は、キャリア決済に関わる業界団体であります、一般社団法人電気通信事業者協会の皆様にお越しいただいております。協会の皆様から、キャリア決済の概要等について直接お伺いをし、今後の調査審議をより一層深めていきたいと考えております。

限られた時間ではありますが、有意義な意見交換となりますよう、どうぞよろしく願いいたします。

改めまして、本日は、一般電気通信事業者協会、福山移動電話委員会委員長、濱谷移動電話委員会副委員長、米田移動電話委員会委員、井上移動電話委員会委員、渡邊調査部長の皆様は会議室にて御出席いただいております。お忙しい中、お時間をお取りいただき、

本当にありがとうございます。

本日の進め方ですが、電気通信事業者協会様より、15分程度で御発表いただき、その後、意見交換を70分間程度行いたいと思っております。

それでは、一般社団法人電気通信事業者協会、福山移動電話委員会委員長より、よろしくお願い申し上げます。

○福山委員長 ありがとうございます。

電気通信事業者協会移動電話委員会の委員長の福山と申します。

本日は、御説明の機会をいただきまして、ありがとうございます。資料に沿って御説明をさせていただきます。

資料の、まず、1ページ目、アジェンダですけれども、こちらのアジェンダに沿って御説明をさせていただきます。

資料の3ページ目のほうをおめくりください。

まず、当協会の御紹介というところになっております。当協会は、電気通信設備を設置する事業者共通の課題への対処等を通じて、電気通信事業の健全な発展と国民の利便性向上に資することを目的に1987年に設立された事業者団体となっております。

主な会員事業者につきましては、資料に記載させていただいておりまして、正会員は47社、賛助会員は9つの団体・企業で構成されております。

次に、4ページ目をおめくりください。

当協会の消費者支援の取組について、こちらのページで御紹介させていただきたいと思っております。

当協会の会員事業者においては、通信サービスが重要な社会インフラであり、お客様の生活にとって必要不可欠なものであるということ踏まえまして、お客様サポート体制の充実に向けて取り組んでまいりました。

その1つとしまして、当協会では、協会のコールセンターであるTCA相談窓口というものを設置いたしまして、会員事業者、業界に関する苦情、お問合せを受け付けております。

窓口寄せられるお客様申告内容につきましては、会員事業者と連携を図りまして、課題に対する改善の検討、推進に取り組んでおります。

また、国民生活センター様、全国消費生活相談員協会様、総務省様をはじめ、関係機関と随時意見交換を実施しておりまして、会員事業者の活動へ反映させております。

次、5スライド目になりますが、こちらは参考となりますが、当協会のホームページを御紹介しております。

消費者支援の検討体制や取組について、こちらに掲載しておりますので御参照いただければと思います。

ここまでが当協会の御説明になっておりまして、次のスライド、6スライド目のアジェンダのところからが、キャリア決済についての御説明になりまして、こちらに記載のような項目について、この後、御説明させていただきます。

めくっていただきまして、7ページ目です。

まずは、キャリア決済のサービス内容について御説明させていただきます。

まず、こちらでアジェンダとなっておりますキャリア決済なのですが、こちらは、月々の携帯電話の御利用料金と一緒にお支払いができる決済方法を指しております。

楽天モバイルでは、キャリア決済に該当する支払方法は提供しておりません。

一方で、楽天モバイル以外の各社では、こちらの表に記載のようなサービス名でキャリア決済を提供しております。

なお、各社グループともd払い、auPay、PayPayといったコード決済サービスを提供しておりまして、コード決済利用代金の支払方法としまして、月々の携帯電話の御利用料金と一緒にお支払いする方法を選択することも可能です。

ただ、あくまでこちらはコード決済の一支払方法という位置づけですので、加盟店の管理の運用等もコード決済の運用に倣っておりますので、今回のキャリア決済に関する御説明の対象外としております。

キャリア決済を利用できる商品、サービスについて、こちらの表を見ていただいて、御説明させていただきます。

キャリア決済加盟店がオンラインで提供しているようなデジタルコンテンツや商品であるとか、AppStoreやPlayStoreなどのアプリストア上で提供されるようなアプリなどがあります。

また、そのアプリストアで購入したアプリにつきまして、アプリ内課金でキャリア決済を御利用いただくといった御利用の形態もございます。

次に、表の3行目のところを見ていただきまして、各社とも年齢に応じて、このキャリア決済の利用できる限度額、月額の利用上限額というものを定めております。年齢に応じて最大月額利用上限を設定しておりまして、それぞれ各社で設定している条件については、こちらに記載のとおりとなっております。

こちらで最大と申し上げておりますのは、各社とも初期値というものを設定しておりまして、利用実績に応じて利用上限額が増額される仕組みとなっているため、最大という表現を使わせていただいております。

なお、表の備考欄のところに記載させていただいておりますとおり、月々の携帯電話の御利用料金と一緒に支払うというサービスの性質上、携帯電話契約者のみが利用可能なサービスということとなっております。

おめくりいただきまして、8スライド目です。

こちらは、参考として、どういう流れでキャリア決済が利用されるのかというところを示しているものとなっております。

まず、こちらの図を見ていただきまして、お客様が加盟店からコンテンツを購入するというのが①で記載させていただいておりますけれども、その後、加盟店からMNO各社に伸びている②の決済処理というところで、決済処理が加盟店とMNO各社の間で走りまして、こち

らの決済処理が完了すると、③、こちらは、また加盟店からお客様に矢印を引っ張っていただけますけれども、加盟店は、お客様にデジタルコンテンツを提供するということになります。

その後、右上にありますMNO各社から加盟店に対して入金が行われるということになります。一方で、お客様に対しては、⑤というところで記載しておりますとおり、当該代金相当額を携帯電話料金と合わせて請求をしまして、お客様からは、通信料とまとめて支払いを受ける、こういう仕組みになっております。

なお、MNOは加盟店に対して、⑦というところで記載しておりますが、加盟店へのサービス料、支払手数料のようなものですが、請求しまして、その支払いを受けるということになりますけれども、この支払いは、④でMNOが加盟店に入金をするとき相殺して支払われるといったことを取ることもございます。

9スライド目です。

こちらは、キャリア決済を利用する前提となる携帯電話契約時の御説明について御紹介させていただきます。

キャリア決済は、先ほど御説明させていただきましたとおり、携帯電話の回線の契約者のみが利用可能であるというサービスになっておりますが、携帯電話の契約時にキャリア決済について説明をしているところになっております。

具体的に申し上げますと、重要説明事項の注意書き等で、キャリア決済のサービス内容、利用上の注意点について説明しています。

例えば、NTTドコモの例ですと、こういったドコモからの御案内というものがあまして、これが重要説明事項のツールとなっているのですが、こちらを、この紙媒体ではなくて、タブレットで見ていただく場合もありますけれども、必ず説明をしないといけない内容というのが、この冊子の中に記載されております。この中で記載をしておりますということになっております。

その上で、携帯電話契約があれば、各社それぞれの利用規約に同意をいただくことで、別途の手続きはなく利用を開始することができます。利用規約の具体的な例としましては、こちらの表のところの下の方に、利用規約等の例と記載させていただいておりますが、こういった利用規約に同意をいただくこととなります。

それでは、10ページ目をおめくりください。

今度は、お客様がこういった利用動線でキャリア決済を御利用いただくのかというところのイメージを御説明させていただきたいと思っております。

こちらでは、例としまして、ドコモのキャリア決済であります、ドコモコンテンツ決済を利用する場合について、御説明させていただいております。

加盟店の商品購入画面において、個々の取引における支払方法として、支払方法を幾つか選べる場合があると思っておりますけれども、その中で、ドコモコンテンツ決済というものを選択した場合には、決済実行前に、まず契約者の本人認証を実証する仕様になっております。ですので、決済の都度、本人認証が走るという仕様になっております。

2段階認証を行う設定としている場合には、追加の認証画面が表示されることとなります。

それが、こちらの資料であります、左から3つ目の画面がその画面です。

認証が完了しますと、今度、左から4つ目の画面のところを見ていただければと思います。決済内容の確認画面が表示されまして、決済金額であるとか、購入商品名等が記載されまして、ここで購入というボタンを能動的に押下していただきますと、決済が完了する、そういう仕組みになっております。

この画面では、決済を行うと、御利用内容を記載したレシートメールが送信されるということであるとか、あと、御利用限度額の確認、変更方法に関する御案内が併せて表示されます。

また、一番右側の画面を見ていただければと思いますが、決済完了画面ですが、こちらでは、今月の御利用限度額までの残額、あとどのぐらい使えるのかというものが表示されます。

また、本人認証に非常に重要な要素であるパスワードにつきましては、その管理等につきまして、注意事項をこちらでも表示しているという仕様になっております。

続きまして、11ページ目、12ページ目では、キャリア決済における利用者保護の仕組みについて御説明をさせていただきます。

キャリア決済というのは、月々の携帯電話の御利用代金と一緒に支払うことができるという、その点がお客様にとって非常に便利であるという点があるのですけれども、そちらを踏まえて提供しているものでありますけれども、その利便性を守りつつも、やはり不正利用であるとか、使い過ぎは防ぐ仕組みが必要であろうということで、各社そういった仕組みを設けております。

御説明させていただきましたとおり、キャリア決済は携帯電話の回線契約があつて、利用規約に同意いただければ、特段、利用開始手続なく利用可能でありますけれども、キャリア決済の、例えば、もう使いたくないという方は、利用不可という設定をすることもできます。

加えて、利用はしたい、だけれども、自分の使い過ぎを防ぎたいという方がいらっしゃるかなと思いますけれども、その場合でも使い過ぎを防ぐために、各社が設定した利用上限額の範囲内で、お客様御自身で、自分は、本当は10万円使えるのだけれども、3万円に設定しておこうとか、1万円の中でやろうとか、そういった利用上限額を御自身で下げるような設定をすることが可能になっております。

ですので、御自身の意思でできることとしましては、利用不可の設定をしていただいたりとか、あとは利用上限額を減額したりとか、そういったこともできる仕組みになっていきます。

さらにですが、先ほど言及させていただきましたとおり、各社とも5,000円から1万円といった範囲で初期値が設定されておりまして、利用実績などに応じて利用上限額が増減さ

れるような仕組みとなっております。

続いて、次のスライドを見ていただきまして、12ページ目です。

個々の取引に関しては、キャリア決済について、通信料金のお支払い状況等を踏まえてキャリア決済都度、利用の都度、個別に取引確認、取引可否の審査をすることとしておりまして、利用条件内の利用であったとしても、その審査が通らなければ使えないという仕様となっております。

ですので、このような都度の審査を行うことでも、お客様の使い過ぎを防止しております。また、第三者が不正にキャリア決済より利用できないようにするため、つまり不正利用を防ぐためというところですが、キャリア決済を利用する際、本人認証が必要になります。先ほど御説明させていただいたとおりです。

不正利用を防止する意味でも、各社にて、ID、パスワードを適切に管理いただく必要性を注意喚起しているところです。

ここまでが不正利用、使い過ぎを防ぐための対応についてですけれども、次のところでは、事後であっても不正利用に気づいて対処できるための取組というところの御説明ですけれども、御利用後ですが、利用内容が記載されたレシートメールというものが、利用者に送信されることとなっております。不正な利用があった場合でも、御自身でそのレシートメールを受信していただくことで気づくことができる仕組みとなっております。

さらに、そのレシートメールは、見なかったという方であっても、利用明細において、利用日時であるとか、購入加盟店、利用金額を確認することもできますので、不正利用があった場合には気づくことができることになっています。

続きまして、13ページ目です。

こちらは、未成年者の利用について御説明をさせていただきます。

キャリア決済の利用の前提となる携帯電話契約について、未成年が携帯電話の契約者となる場合または利用者となる場合は、親権者の同意や親権者による利用者の登録が必要になっております。

未成年かどうかどうやって分かるのかというところですが、契約時の契約者及び利用者の年齢というところを基準にしているのですが、その年齢確認というところは、実は青少年インターネット環境整備法上で、各MNOに義務として課されております。年齢確認というところが義務として課されておりますので、携帯電話契約時には必ず確認が行われるという仕組みとなっております。

そのほか、携帯電話契約後のキャリア決済の利用開始方法や利用時の動線は、未成年かどうかで特に違いは設けておりませんが、月額利用上限は成年よりも低額に設定されておりまして、使い過ぎを防ぐ仕組みとなっております。

具体的な未成年の場合の上限の額につきましては、表に記載のとおりとなっております。次のスライド、14ページ目です。

こちらでは、親権者の意図しない未成年者の利用を防ぐ、または検知する仕組みについ

て御説明させていただきます。

表の1段目です。先ほど申しあげました青少年インターネット環境整備法上、MNOにはフィルタリングの提供義務が課されておりました。保護者によるフィルタリングが要らないというフィルタリング不要の申出というのがない限りは、未成年者が契約者または利用者の場合には、フィルタリングを提供させていただくことになります。

このフィルタリングサービスにおきましては、特定のサイトの閲覧やアプリの利用が制限されることとなっております。

そのため、当該特定のカテゴリーのサイトでは閲覧自体ができませんし、したがって、決済画面に進むこともできない仕組みとなっております。

また、契約者が親権者で未成年者が利用者という場合には、一覧表の2段目以降で、先ほど11ページ、12ページで御説明させていただいたような機能を用いて、親権者が意図しない利用を防ぐことが可能です。

すなわちですけれども、親権者においてキャリア決済の利用停止設定をすることができるということであったりとか、あとは利用可能限度額の範囲の中で、利用上限を設定するということが可能ということになります。

さらに、親権者の意図しない利用が行われたとしましても、利用明細のところで親権者がそれを確認することができますので、そこで何か対処していただくこともできるのかなと考えております。

15ページ目、加盟店との関係・管理について御説明をさせていただきます。

キャリア決済の加盟店については、我々は加盟店審査基準を設けておりました。基準をクリアすることを条件に加盟店契約を締結しております。

審査基準の例としましては、表にも記載しておりますけれども、例えば、料金形態の明確性、問合せ先の有無、禁止商材の取扱いがないことなどが挙げられます。

もし、お客様申告等により、不適切な加盟店の情報をMNOが把握した場合には、該当の加盟店に対して調査を実施いたします。その調査の結果、不適切な対応が認められた加盟店に対しましては、加盟店契約等に基づきまして、適宜、指導、改善を求めた上で、それでも改善が認められないという場合には、新規利用の停止であるとか、加盟店契約の解除を実施することもございます。

そして、16ページ目は、個別対応、苦情相談窓口についての御説明となります。

各社とも月々の携帯電話の御利用料金と一緒にお支払いをすることができる支払方法というキャリア決済のサービスコンセプトを踏まえまして、システム的には請求分離を行っておりません。

また、お客様と加盟店との取引に関しましては、トラブルが発生した場合でも、まずは契約当事者である加盟店とお客様との間で調整することを基本としております。

ただ、フィッシング詐欺等でお客から身に覚えのない取引である等の申告をいただいた場合には、個別に対応させていただく場合があります。個別に申告内容を確認させてい

ただきまして、商品代金等の支払い停止であるとか、期日の延期等の個別対応を実施することがございます。

また、お客様によるキャリア決済に関する苦情相談については、各社総合窓口で受け付けをした上で、専用の担当等に誘導するという対応を基本としております。

また、一部の事業者では、身に覚えのない取引があった場合の専用の窓口というものを設置しております、対応を行っております。

17スライド目、今後の取組について、最後、御紹介させていただくというものになっております。

18ページ目をおめくりください。

これまで御説明させていただきましたとおり、各社既に不正利用、使い過ぎ、未成年による保護者の意図しない利用を防ぐための仕組みなどの仕組みを設けて運用しているところ です。

また、TCAの相談窓口寄せられるキャリア決済に関する苦情も年数件程度ということとなっておりまして、少数であるという認識ではあります。

ただ、その上でもトラブルがやはりあるということや、このような場で御議論をいただいているという状況も踏まえまして、既に各社設けている利用者保護の仕組みについて、より積極的に周知をして、不正利用等について注意喚起を行うことができないか等の検討をさせていただいているところです。

具体的には、当協会において、公式サイト等を利用して周知や注意喚起を実施することであるとか、お客様のより目につきやすいところで注意喚起をしていくということを検討しております。

今後もキャリア決済のお客様利便性を守りつつ、消費者トラブルを予防するための取組を必要に応じて検討させていただきたいと思っております。

御説明は以上となります。ありがとうございました。

○坂東座長 福山委員長、どうもありがとうございました。

それでは、キャリア決済に関する意見交換に移りたいのですが、事前に少し事務局から御質問をさせていただいた事項を送らせていただいていたと思うのですが、2点ほど、座長であります私から確認をさせていただければと思っております。大変お手数をかけますが、よろしくお願ひします。

1点目ですが、いわゆる関連する法制度がキャリア決済にどう関わっているか、あるいは認識されているかということをお教示いただきたいと思います。

決済をめぐっては、御存じのとおり割賦販売法、資金決済後、銀行法、それから、電気通信事業法などが何らかの形で関わっているかもしれません。また、法律ではありませんが、経済産業省がつくっております電子商取引に関する準則というものもございます。

こういったものがキャリア決済との関係で、どのような関係にあると理解を私どもはさせていただいたらよいのか、その点について、もし御教示いただけることがあれば、教え

ていただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

○福山委員長 現時点の我々の認識としましては、こちらは、恐らく御質問をいただいているキャリア決済はマンスリークリアであるため、法規制の適用がないという理解で合っているかという御質問のところについて関連することかなと思いますけれども、そういう御質問であれば、マンスリークリアに該当すると認識をしております、現在、割販法の適用は受けないものという認識をしております。

一方で、もちろん一般的に係りますような規定につきましては、それぞれ適用があると思っておりますので、各社、それらの法令については遵守をした上で、キャリア決済の提供をさせていただいているという認識しております。

○坂東座長 ありがとうございます。

それで、もう一点、すみません、全体的に関わることでありますので、私どもが全国の消費生活専門相談員の皆様にアンケートを、今回、こういったことをするについて行いました。それに関して、キャリア決済に関わる部分で、少し御意見が多かったのが、要するに相談窓口がはっきりしないのだと、そういう御意見が非常に多くありました。

今、御説明をいただいたところではありますが、私の今の御説明を伺っての認識は、協会としてのTCAというところでは、キャリア決済についても御相談を受け付けるが、個々のところでは、不正使用に関わるものを除いて、原則として相談窓口でそれをお取り扱いいただくことはないという認識をしたのですが、それでいいかというのが1点。

それと、もう一点、個々のところの相談窓口で、少し書きぶりが、資料のところは違っておるような気がしたのですが、いわゆるキャリア決済について、そこで相談をさせていただいたら、TCAの相談窓口を御紹介いただけるのかどうかということも含めて、その点、お教えいただけたら大変ありがたいです。

○福山委員長 御質問ありがとうございます。

相談窓口に関しましては、恐らく、少し私の御説明の仕方が悪かったのかなと思いますけれども、2つ相談窓口というのは種類があると思っております、それは、今、座長のほうから言っていたTCAの相談窓口、こちらもちろんございます。

もう一つは、MNO各社の相談窓口、総合インフォメーションセンターというものをそれぞれ持っております、そういったところでの御相談というのは、キャリア決済にかかわらず広く受けておりますので、そこで相談を全く受けないということではございません。

その中で、例えば、NTTドコモであれば、総合インフォメーションセンターだけではなく、身に覚えがない取引というものにつきましては専用の窓口を別に設けておりますし、そうでない各社さんにつきましては、総合インフォメーションセンターから、それぞれ専門の窓口のほうに回していただいて対応させていただくと、そういう運用となっております。そちらが1点目に対する回答となります。

2点目についてですけれども、各社に御相談をいただいたときに、TCAの相談窓口を紹介してもらえるのかというところですが、こちらにつきましては、もちろんTCAの相談窓口

についても、場合によって御紹介をさせていただくことがございます。

こちらは、キャリア決済にかかわらず、全てのジャンルにつきまして、TCAの相談窓口を御紹介することもございます。

○坂東座長 分かりました。私ばかりではよくないので、それでは、今から意見交換に移りたいと思います。

委員の皆様方から、もし御質問等がありましたら、ぜひいただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

そうしましたら、まず、細谷委員、お願いします。

○細谷委員 TCAの皆様、御説明ありがとうございます。

全国消費生活相談員協会から出ております、細谷と申します。よろしく願いいたします。

TCA様におかれましては、日頃から消費生活相談の現場において、このような冊子があるのですけれども、電気通信サービスの冊子とか、窓口対応を、電気通信について、消費者に御案内して、大変有効な助言をいただいております。また、紛争的な仕組みも、ここ数年つくっていただいたので、非常に頼りにしているところでございます。

そういう意味では、非常に頼りになる窓口だと聞いていますし、事業者団体さんだと、私たちは認識しております。

しかしながら、やはりキャリア決済については、今回の御発表の内容につきましても、少し現場との違和感がございます。

まず、1つは、TCAの相談窓口なのですが、ホームページにも記載があるのですけれども、基本的には、電気通信サービス以外の「ネット取引に関するトラブル等は受け付けておりません」と書かれておまして、私どももそういうものだろうというので、あまりキャリア決済につきましては、例えば、各加盟店とのトラブルについては御案内できない。ただし不正利用については対応していただけるということで、御案内することは、各社の窓口等もあるのです。けれども、個社も、ドコモさんも、KDDIさんも、ソフトバンクさんも、消費生活相談員に向けて、こういう冊子みたいなものをつくっていらっしゃるって、そこにいろいろ御案内の、このようにQ&Aで答えてくださいと、テキストをいただいております。それをベースに、私どもも各社の相談が入ったときは対応をしているのですけれども、そちらのほうでも、キャリア決済については、各販売店とお話してくださいということで、各販売店の、例えば、電話番号とかアドレスとかを教えてくださいとあるのですけれども、それについて、私どもは請求代行になりますのでということで、いわゆる苦情の相談ということはしていただけないという状況がございます。

それゆえ、消費生活相談員からのアンケートでも、やはり多くの相談員が、相談窓口がないという回答をしたのだと思います。

そこら辺が、今回のテキストと若干受け取ったニュアンスが違っているので、詳しく教

えていただきたいと思います。

また、2点目なのですけれども、資料によりますと、加盟店に対しましては、お客様申告を契機とした加盟店調査を実施しており、不適切な加盟店については、指導、改善を求め、利用停止等、加盟店の解除を実施しているということなのですけれども、これが、実際、実績があるのかというところと、先ほど申し上げましたように、少なくとも消費生活相談または消費者からの、そういうキャリア決済についての苦情は受けませんよと、表になっているものですから、そういう情報が来ているのかというところが、そこら辺のところと、キャリア決済に関する相談が、国民生活センターレベルでも年間5,000件以上あるという数値を見ましても、そこら辺の確認、実際に加盟店が連絡を取って契約内容を確認したりとか、苦情の伝達をしたりとか、そういうことを本当にした実績があるのでしたら教えていただけないかということです。

あと、先ほどのペーパーの中でも、何ページかはあれなのですけれども、相談自体が、程度が非常に少ないという御認識だと御発表をなさったのですけれども、先ほど申し上げたように、国民生活センターの相談件数も多いということと、あと、TCA様も御参加なされていると思いますが、私も全相協としてほぼ毎年のように参加している、総務省さんやられている電気通信消費者支援連絡会ですね、これは、また今年も冬のバージョンがありますけれども、そちらのほうの総務省のホームページを見ましたところ、過去3年、令和の2年から6年までを、私、見直したのですけれども、キャリア決済に関連する事案は11件あります。これは各消費者団体もしくはそういうセンターが、こういう事例が、相談があるよということで提出されていると思うのですけれども、やはり、普通の電気通信に比べたら、キャリア決済は、ここの会議では扱えませんか、私たちもすり込みが若干あるので、出しにくいところではあるのですけれども、あえて出しているということも考えると、やはり、決して少ないというような認識を私たちはしていないので、その辺がどのように把握されているのか、どのような認識でいらっしゃるのかということをお聞きしたいです。少し多くなりましたけれども、よろしく願いいたします。

○福山委員長 細谷委員、御質問ありがとうございます。また、現状、消費生活支援センターのほうで受けていらっしゃいます、苦情や御対応の現実的などころについて、お教えいただきまして、誠にありがとうございます。御質問について、幾つか私のほうから御回答をさせていただきたいと思います。

幾つか御質問をいただいたと思っておりますけれども、まず、加盟店とお客様との間でトラブルがあったときの対応ですけれども、こちらは御説明の中でも申し上げましたとおり、基本的には、加盟店とお客様との間で解決をしていただくというところは、そういったスタンスは、そういったスタンスでございます。

ただ、我々がそこにどのように関わっていくかと申し上げますと、やはり加盟店側が何か不正をしたりとか、何かよくないような対応をしたという場合には、加盟店を管理するという立場に、一応、加盟店契約上もなっておりますので、そういったところで加盟店の

指導等を通じて、そちらの解決に入っていくという立場と認識をしております。基本的には、そういった立場なのかなと思っております。

ですので、全く相談を受けないということではございません。そういった意味では、こういった加盟店で、こういった状況がありましたという情報をお寄せいただくことで、加盟店を指導等するということが、トラブルの解決に資することもあるかなと思っておりますので、そういったお声はいただければと思います。

その後ですけれども、まさに、今、私のほうで御説明をさせていただきました加盟店の指導等について、何か実績があるかというところですが、実績はございます。加盟店に対して、お客様から申告を受けた加盟店につきまして、いろいろと指導をさせていただいて、それでも、やはり改善がされなかったりとか、そういった場合において、加盟店契約を解除するとか、そういった措置にまで至った例もあると聞いております。

それで、相談の件数につきましては、各MNOで受けている件数であるとか、あとはTCAで受けている件数自体は、やはり件数としては少ないのかなと思っておりますけれども、今いただきましたように、消センさんのほうにはたくさん入っているということですので、そちらのほうは改めて認識をさせていただきまして、こういったお声が入っているのかという内容等々に応じて必要な対応というのを、私たちも考えていきたいと思っております。

○濱谷副委員長 続いて、濱谷から、2点目のTCA相談窓口で受け付けているのか、否かといったところについて、補足的に説明させていただきます。

2つほどありまして、1つ、TCA相談窓口では、電気通信サービスについてのお問合せといった一般的なところを受け付けております。また、その中には、もちろん、会員事業者の振る舞いについて、こういうことはどうなのだという御意見をいただくこともありますし、会員かどうかにかかわらず、広く電気通信業界としては、こういうことをやってもらいたいのだが、どうかみたいなどころも受け付けております。

他方、受け付けられない相談ごとということで、ここはホームページにも書いているのですが、個別の契約あるいは料金の支払いに関するところについては、なかなか相談を受け難いというところがございます。

また、ネット取引やアプリケーションに関するトラブルというところは、お話を伺うことはもちろんできるし、助言することもできるのですが、基本的には、なかなか答えにくいといえますか、答える立場にないところもありまして、そういったところについては、お断りしているところです。

と言いながらも、このキャリア決済といいますのが、料金の支払いと言いながらも、キャリアのサービスではないかといったところがございますので、門戸としては開けておりまして、その中で、例えば個別の契約について私は疑義があるみたいなどころになれば、私ども取次という形で当該のMNOに橋渡しするということがやっております。

また、個別の取引ではなくて、キャリア決済というのが、例えば一般的にどうしたらいいのでしょうかといった問合せでございましたら、真摯に分かる範囲でお答えしていると。

その結果というのが、年間数件程度ということで、今、お話をしたところでございますので、補足とさせていただきます。

○坂東座長 ありがとうございます。

なかなかその辺の理解がとても難しいところで、恐らく現場でなさっている皆さん方からすれば、きっと素直に落ちるのかもしれませんが、なかなか受け付けてくださるのか、受け付けてくださらないのかも、今の御発言から、私も結局どっちなのだろうというのがよく分からないというのが正直なところではございます。

ですので、その辺りも今後うまくコミュニケーションをさせていただければありがたいなと思っております。

さて、実は、たくさんの方々から御発言の御要望があるのですが、実は、事前に消費者委員会の委員である柿沼委員から質問の御依頼をいただいている、本来、専門調査会の委員の皆さんを優先しなくてはいけないのですが、お時間の問題があるものですから、柿沼委員、この機会に、そうしたら御質問をいただいてよろしいですか。

○柿沼委員 はい、承知いたしました。お時間なく、申し訳ございません。優先にさせていただいて、御質問をさせていただきたいと思えます。

TCAの皆様におかれましては、御説明をいただきましてありがとうございます。

御社が運用する不払い情報交換制度とキャリア決済の関係性について、3つ質問をさせていただきます。

まず、キャリア決済の未払いや、端末代金の未払い、通信料金の未払い、これら3つは、いずれも通信事業者に対する料金不払いとして同一に扱われ、契約者本人の不払い者情報として登録される対象になるのか、また、それぞれの未払いが、制度上、どのような区分で扱われ、登録の可否や登録機関に違いがあるのか、まず、こちらを1つ目、教えていただきたいと思えます。

それから、2つ目です。料金の未払いが発生した場合に登録されるのは、支払者ではなく、あくまで契約者名義である利用者であるという理解で正しいでしょうか。また、契約名義が未成年者である場合でも、制度上は成人と同様に不払い者情報の登録対象、未成年者が不払い者となり得るのか、それから未成年者の取扱いに特別な例外や保護措置が存在するのかについて確認したいと思えます。

それから、3つ目です。不払い者情報交換制度も、登録情報が固定回線、例えば光回線とかケーブルテレビ、インターネット回線などの契約審査にも影響を及ぼす可能性はありますでしょうか。制度上、固定回線事業者は、不払い者情報交換制度の必須対象ではないとされている一方で、任意参加している固定系回線事業者様が、不払い者情報の中に存在しておりますので、そちらの部分についても気になりました。キャリア決済の未払いによる不払い登録があった場合、固定回線の新規契約や再契約、名義変更等の審査にどのような形で参照され得るものなのか、そちらの3点について教えていただきたいと思えます。

以上でございます。

○濱谷副委員長 では、濱谷から回答させていただきます。

3ついただいたところは、我々のモバイルの分野に関するルールと申しますか、営みでございませぬ。

1点目のキャリア決済で支払った、例えば、通信料金だけではなく、商品代金の支払いもカウントの中にあるかどうかということについてですが、こちらは、通信料金のみでカウントをしております。

それから、2点目の契約者と利用者が異なる場合の取扱いですが、私どもの不払い者交換情報と申しますところは、契約者のみで運用をしております。

3点目が、固定のサービスの審査とかに関係あるかということですが、ここは先ほど冒頭に申し上げたとおり、モバイルに関する取扱いとしておりますので、累を及ぼすことはございませぬ。

○柿沼委員 御説明いただきまして、ありがとうございます。

そうしますと、不払い者情報については、キャリア決済が未納であった場合にも、その情報は、不払い者情報として反映されないと、あくまでも通信サービスの不払いだけが情報として登録されるという認識で構わないということですね。

○濱谷副委員長 はい、そのとおりでございます。

○柿沼委員 承知しました。

それから、2点目の未成年者が契約者になっている場合は、未成年者が料金不払いだった場合について、御回答いただければと思います。よろしく願いいたします。

○濱谷副委員長 こちらは、契約者が、例えば保護者で、利用者が未成年者で、今、おっしゃったことは、では、請求、支払人は誰かということかと思っております。それによって扱いが変わってくるのではないかと思います。保護者の方が支払っている場合もありますし、中には未成年の方がそのまま御自分で払われているケースもあります。

それで、私どもから見えていることは、契約者名義の方の支払い状況が、払われたか否かといったところで見えておりますので、その実際の支払者がどうかといったところは、また別の話になってくるかと思っております。

回答になっておりますでしょうか。

○柿沼委員 承知いたしました。御説明いただきまして、ありがとうございます。

○坂東座長 どうもありがとうございます。

それでは、お待たせしました、瀧委員。

○瀧委員 どうもありがとうございます。私からは大きく2つ御質問させていただきます。

1つは、既に幾つかの御質問の中にも出てきておるところでありますけれども、キャリア課金で支払いが不能になった方々がいたときに、その方々の情報が共有されていくという仕組みがあるのだと思っております。

結局のところ、貸し倒れを起こさないみたいな意味合いでは、そういう情報の共有があるかどうかと思うのですけれども、一方で、やはり一緒に請求が行われることで通信困窮者に

ならないというところが、恐らく通信の制度上、非常に大事なところだと思っております、御質問したいのは、例えば、この10年とか、あと、多分、この手の決済が始まったのは2010年頃が多かったと思うのですけれども、昔ですと、用途というのが、かなりデジタルコンテンツのみであった頃が、多分初期の頃にあったのかなと類推しては、ただ、この7、8年ぐらいはキャッシュレス化の進展によって、普通のサービスとかを買うのに、だんだんこういうキャリア決済が使われるようになってきたと思っております。

通信困窮者にならないための配慮であったりとか、そもそも御利用される方々が、ある種過剰に借り入れることがないようにするための配慮などは、社会状況が変わっている中で、何らか変化があったのかというのが、1つお伺いしたいこととさせていただきます。

2つ目は、この場で難しいかもしれない場合は、後日の御回答でも大丈夫なのですが、協会様自体に来るお問合せは非常に少数だということと、これだけ広範に使われているツールであるということを鑑みたときに、キャリアさんへの問合せ数というのもちろんと追わなければいけないのかなと、私は思っております、何らかキャリア決済に関連する個別のキャリア事業者さんへの問合せ数というのは、何か把握されているものがあるのかということをお聞きしたいです。どうぞよろしくお願いいたします。

○福山委員長 瀧委員、御質問いただきありがとうございます。

1点目のところは、まず、この問題の根幹というのは、やはり、商品代金を支払わないことで通信まで止まってしまうという、社会インフラである通信のところに影響を及ぼすのではないかという懸念というところが発端と理解しております、そういった事態に陥らないために、社会情勢が変化していたりする中で、そういったところの対応も変わっていくべきなのではないかと、そういう趣旨の御質問と理解いたしました。

すみません、利用の上限額等のところで反映するということが考えられると思うのですが、実際にそこを変えた実績があるかどうかということについて、今、私のほうの手元ではありませんので、そこについてお答えをすることが難しいのですけれども、ただ、私たちのほうでもキャリア決済の使われ方というのが変わってきているところは十分認識をしております、そういった中でお客様から少数ではありますが、いただいたお声なども踏まえまして、このサービスの中でどういう設計にしていけるべきなのか、お客様のサービスの利便性ももちろんですし、利用者を保護するための仕組みとしてどうすべきかというところは、日々考えておりますので、そういったところでは、検討の中に入っております。決してサービスを開始したときのままずっと運用していけばいいと思っているわけではございませんので、また、皆様の御意見であるとか、お客様からのお声などを踏まえて検討してまいりたいと思っております。

続きまして、2点目、TCAの相談窓口に入っている件数だけではなくて、各キャリアに入っているキャリア決済に関するお声について把握をしているのかということですのでけれども、例えば、お客様から何かお電話等をいただいたときに、キャリア決済ですということとでカウントをしているわけではないです。様々なお客様の声がありますので、そういった

形でカウントをしているものではないのですけれども、全てのお客様の声というのは、もちろん、我々事業者のほうでは管理をしております、それぞれキャリア決済についてのぐらゐの声があるのだろうかというのは、事後的にカウントが可能です。

実際に今回のような機会があるということでしたので、各社で調べましたところ、年間でですけれども、十何件から多いところで数十件という、そういう数でございました。

中でも、やはり苦情というところのお声もありますし、お問合せというところもございますので、そういったところが混在したところだと思いますけれども、そういったような数でございました。

以上でございます。

○瀧委員 ありがとうございます。

おおむね、すみません、質問にはお答えいただいたと思っております、もう一つ、これは多分、未公表ですというのがお答えかもしれないのですけれども、キャリアを不払いによって、契約を止めた人というか、止められてしまっている人の総数というのは、特に統計はないと思っておりますよろしいですか。

○福山委員長 はい、申し訳ございません。

○瀧委員 分かりました。御質問にお答えいただき、ありがとうございます。

私からは一旦以上です。

○坂東座長 ありがとうございます。

それでは、お待たせしました。宮園委員、お願いします。

○宮園委員 ありがとうございます。

NACS、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会の宮園といたします。本日は御説明いただき、ありがとうございました。

お話を聞きまして、私は、携帯電話の電話料金の合算払いというのは、実店舗で買った、電子マネーを買ったというのも全部含めてキャリア決済だと思っておりました。ところが、今日のお話では、それはコード決済で、キャリア決済はオンライン取引のみなのだというお話がありましたので、今までの私が思っていたキャリア決済についての課題をもう一度考えると、もっとコード決済まで広く考えないといけないかなとか、そういうことを気づかせていただきました。

質問は、3点ありまして、1つ目は、先ほどからキャリア決算の相談が、電気通信事業者協会様に少ないというお話でしたので、相談現場感覚では、かなり聞いている感じがするのですが、それでホームページで、相談窓口の受付状況を拝見させていただきました。

令和6年度、2024年度のを拝見しますと、料金のところ、課金の方法、コンテンツ利用による高額請求とか、支払期日の延伸とか、不払者情報とか、何らかキャリア決済、電話料金合算払いについて、関連のあるような項目がたくさん見受けられましたので、この辺り、こういう料金についての相談を受けたときに、どういった対応をされるのかというのを教えていただければと思います。

2つ目は、先ほど全国消費生活相談員協会の細谷委員からも御指摘がありましたように、電気通信消費者支援連絡会、これは、過去には私も出たことがあるのですが、今、NACSの金融委員会のメンバーも、この会に学識者として入っている者がいるのですが、その者がいろいろ検討して探した中で、令和5年度の北陸電気通信消費者支援連絡会というところがございまして、その中で総務省の見解がありまして、このキャリア決済については、電気通信事業法で直接の規制対象となる電気通信サービスには、基本的には該当しないけれども、決済に関する法令等の規定を踏まえ、各事業者に適切な対応を行うことが求められるものと考えているという記載がございました。

イギリスのOfcomでも、通信会社の制裁措置という中で、不当な課金の黙認というのも制裁措置の項目の1つに挙げられていましたので、今後、現在はまだ電気通信事業者協会様や総務省様の中では、まだまだ強い力はなかなか難しいと思うのですが、今後、こういった動きを取り入れながら、消費者保護について関わっていけるのかどうか、その辺りをお聞きしたい。

3つ目は、電話料金合算払いの場合、通信料金とそれ以外のものが分離できないので、両方払わないと不払いになってしまいますね。その中で、現在、消費者庁の中で、消費者契約法の検討会ワーキンググループというのがありまして、つい最近、昨年末の議事録、報告書を見ますと、サブスクについて、今後、広く脆弱な消費者を扱っていくときに、課題に対応する必要性があると書かれておりました。

このとき、やはりサブスクはキャリア決済で払うことが多いかなとも思いましたので、この消費者契約法の検討会ワーキンググループのような、こういった新しい意見を鑑みて、今後、この問題はどのようになっていくのだろうかというところに関心がございまして、ぜひ、電気通信事業者協会様の御見解もお伺いできればと思います。

以上です。ありがとうございました。

○福山委員長 宮園委員、どうもありがとうございます。

御質問としては3点あったかなと思いますけれども、2点目、3点目につきましては、私のほうから回答させていただきたいと思います。

令和5年のときの総務省の見解等に言及いただきました。私たちとしても全くそのとおりだと考えておりまして、キャリア決済で、通信サービスそのものではないから、私たちは別に何も関係がないのだというつもりは毛頭ございません。通信を前提にして、キャリア決済というところも提供させていただいているところですので、そういった趣旨を踏まえまして、我々の責務としてできるところにつきましては、もちろん対応してまいりたいと考えているところです。

また、3点目でコメントをいただきました、新しい消費者契約法のワーキングの動きについてですけれども、今、やはり世の中が大きく変わっているところで消費者契約法も含めまして、消費者をどのように保護していくのかというところにつきましては、様々議論があるところだと思っております。

こちらにつきましては、私たちのほうで、今、現時点でこのように対応すべきではないかというところを持っているところではございませんけれども、こちらのワーキングでの議論、それ以外のところもですけれども、いろいろな御議論の状況を踏まえまして、我々としても真摯に対応していきたいと考えております。

○濱谷副委員長 では、濱谷から1点目の料金の取扱いのところについて、御説明させていただきます。

TCA相談窓口では、年間おおむね5,000件ほどが、昨今、入電いただいております、そのうち、携帯関係、ほかに固定とかがありますが、携帯関係が大体4割でございます。

問合せの傾向とか、質問と苦情はどっちが多いのということと言いますと、苦情というのが3割ぐらい、残りが質問といったところがございます。

では、携帯電話サービスの中で一番多いのは何かということ、確かに料金といったところが23%ぐらいございまして、中身はというと、料金の制度や課金方法に対する相談ですとか、MNPをしたときの解約金でトラブルですとか、その中の1つ、コンテンツ利用によって高額請求を受けたとか、中にはフィッシングというのも入っております。

それで、認識のない通話やデータ通信による高額請求があったとか、こういった契約の行き違いほかで、最適なプランを選べなかった旨のようなお話が最も多い感じがございます。

その中で、私どものTCA相談窓口の相談員からお話を伺って、これはどうですかという問い返しのやり取りで終わるといことが過半なのですけれども、中には、これこれ事業者にしちんと相談したいのだけれども、どうしようと、それは取り次ぎましようということ取り次がせていただいております。ここは、おおむね2割ぐらいかな、もちろん中には、決裂といったケースもございます。詳しくは、私ども電気通信事業者協会の、先ほど福山から説明したホームページのところを見ていただくと、年度別に公表しておりますので、御参考いただければと思います。

以上です。

○坂東座長 ありがとうございます。

それでは、大分お待たせしたのですが、会場から御質問を受けたいと思います。

まず、山本委員、お願いします。

○山本委員 ありがとうございます。詳しい御説明をいただき、ありがとうございます。

私から、時間もありますので、手短に3点、ポイントで御質問させていただければと思います。

まず、最初に、キャリア決済全体の利用額というか、決済額のようなものが、統計的なものとか、私の認識では公開されていて調べられるようなところがないような認識を持っているのですが、あるかどうかという点です。

これは、割と重要だと思っております、苦情がどれだけあるかという件数のデータというのが、例えば、国民生活センターのPIO-NETのところ、年間5,000件とか入っている

わけですが、それが、ほかの支払手段に比べてどうなのかというところを定量的にきちんと評価するというのが、やはり、全体でどれだけ額があるのかというところが分からないことから、なかなかそこがうまく見いだせないという問題を抱えておりますので、その辺が、公開できないでも一部関係者に共有できるとか、そういうことがないのかという点の質問が1つ目でございます。

2点目で、これは、すみません、私も聞き漏らしていたら大変申し訳ないのですが、楽天モバイルさんが、キャリア決済の該当に、今回のところから外されている理由について、もう一度、御説明があったと思うのですけれども、もう少し理解したいので、改めて御説明いただけるとありがたいと思っております。

1つは、全体として、ここの参加者とか相談員さんとか現場の方は、楽天モバイルさんも含めてキャリア決済と考えていましたというのがあるのかなと思った点でございます。

それと、3つ目の質問は、多少テクニカルなことでするので、分かればということ、あと、協会さんに対する御質問というよりは、MNOさんかもしれないので、前置きはそれぐらいにして、御質問としては、加盟店管理の手法の中で、今は何か苦情など問題が生じたこと、それが連絡を受けた場合が起点だという御説明をいただいたと思っておりますけれども、リアルタイムモニタリングのような、クレジットカードの加盟店管理の中では、途上という考え方がありまして、データを見てここがおかしいのではないかとか、そういう検知の仕方も取っているのですけれども、そういった手法を取っていらっしゃる、全体でなのか、あるいはMNOさんによって違うのか、そういった情報がもしあれば、今でなくてもまた後でも、簡単に触らないぐらいの答えをいただければと思っております。

以上の3点でございます。

○福山委員長 山本委員、御質問ありがとうございます。

まず、キャリア決済の全体の利用額についてなのですけれども、こちらは我々のほうでは把握をしているのですけれども、大変申し訳ないのですけれども、こちらは非公開ということですので、この場でお伝えすることができない情報ということになっております。大変申し訳ございません。

2点目の今回なぜ楽天モバイルさんについては対象外なのかというところなのですが、すみません、こちらは、キャリア決済をどのように定義するかというところの話だと思うのですが、今回御説明させていただいたプレゼンでは、月々の携帯電話の料金と一緒にお支払いができる決済方法ということとさせていただいておりますので、今回の中では、そういったものは楽天モバイルさんでは提供していないということで、対象外とさせていただいております。

もしかすると、楽天さんから個別に補足をいただいたほうがいいのかもかもしれませんが。

○井上委員 電気推進事業者協会の井上です。

今、福山委員長から言ったとおりでございます。今回の、もともと支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会の射程というのは、要するに、一般の財・サービスの購

入料金と、通信料金を一緒に請求するというところに着目して、キャリア決済というのは定義されているということでございます。

当社は、キャリア決済という名前をホームページにも出しているわけですが、この定義には当てはまらないと、要するに加盟店みたいなものはございませんし、使えるのは、グループプレイのアプリ購入代金に限ると、しかもクレジットカード、デビットカードに限るという運用でございまして、今回、定義に当てはまらないということで、議論を混乱させてはいけないということで、資料から除外しているということでございます。

以上でございます。

○福山委員長 続きまして、3点目の御質問ですね。加盟店の管理の手法として、モニタリング等で何かリアルタイムモニタリングのようなものがというところですがけれども、リアルタイムなのかどうかというところとあれですがけれども、異常値の検知みたいなものというのは取り入れているものもありますけれども、詳細については、やはりセキュリティであるとか、そういったものの観点がありますので、お伝えすることが難しいのですが、そういったことはやっております。

○山本委員 ありがとうございます。

○坂東座長 それでは、葛山委員、お願いします。

○葛山委員 弁護士の葛山と申します。キャリア決済について詳細な御説明をありがとうございました。

私は消費者側で、ネット関連トラブルとか被害回復の業務を弁護団等でやらせていただいておりますので、私のほうから問題意識というか、気になっている点をお話しさせていただいた上で、何点かお伺いさせていただければと思います。

御説明は、予防の部分は、割と重点を置いて説明いただいたのかなと思っております、被害回復の観点については、資料の16ページのところに書いていただいているのですが、支払停止に対応することもあるというところを記載いただいております。

気になっている点としましては、ゲーム課金の未成年取消し等というのが典型的な事例なのですが、こういった抗弁についてキャリア決済の約款上、消費者さんがキャリア決済の請求に約款上対抗できないことになっていないかと、運用上そうになっていないかというところが若干気になっていまして、その約款も拝見しまして、これは解釈がいろいろあると思うのですが、債権譲渡であれば、民法の任意規定としては債権譲渡において抗弁が対抗できるのが原則ということになっておりまして、約款を拝見すると、これできないと解釈し得るかどうかが微妙なのですが、解釈し得るところもあるのではないかと考えておりまして、この点が、場合によっては、民法の約款規制との関係とか、あと、消費者契約法との関係で問題になり得る、場合によっては、適格消費者団体が問題として取り上げ得るケースもあり得るのではないかという問題意識を持っておりまして、キャリア決済の仕組みが債権譲渡ではなくて立替払型についても、約款の規定とかを拝見すると、未成年取消しを少し難しくするような規定が見受けられるようで、これは適法性

という観点と妥当性という観点とあるのですけれども、消費者保護の観点から、これが妥当と言えるのかというところの観点もあるのかなと思っております。

今、申し上げたところは、通信料とキャリア決済の請求の分離という観点と、若干ネットの観点の問題として、抗弁の対抗とか、消費者契約法との観点から、現在の約款が適法性、妥当性の問題が含み得るのではないかと、これを少し思っております。

この点について、特にキャリア決済は、本当にインフラ的要素を含むツールであって、スマホを持っている方は、これは事実上ですけれども、ほぼ自動的に入っていくような状況だとすると、この辺りについて、非常に公益性の高い決済手段と言えとすれば、もちろん現在問題があるかどうかは別として、検証することが必要なのかなと思っております。

この点、問題点が明らかになった場合の対応として、理屈上なのですけれども、幾つかやり方があると思っていて、きちんとした会社さんなので、自社で対応していただくと、もしくは業界団体で対応していただく、それが駄目だとすると、官公庁が事実上監督する、もしくは法制度ということになるのかなと思うのですけれども、これに関連して、少し前置きが長くなったのですけれども、3つほどお聞きしたくて、キャリア決済について、具体的な監督というのがどの程度あるのかなと思っておりまして、総務省、その他官公庁から事実上の協議とか監督とか、そういうのがあるのかどうかということ、あと、協会においてキャリア決済に関するガイドライン、これはなさそうなのですけれども、あるのかどうかというのを伺いたい。これが1点目です。

2つ目なのですけれども、キャリア決済の約款と運用の適法性、妥当性について、特に約款とか、協会として、これは実態を把握する場があるのかどうか。

3つ目として、協会として一定のルールを策定しようとする動きは、現状はありますかということと、今後の予定はありますかということをお伺いしたいというのがあります。

最後、少し毛色が違うところなのですけれども、消費者側のほうから抗弁対抗等の主張があった場合に、これは個社さんに聞く話かもしれないのですけれども、キャリア決済の加盟店の属性によって対応に違いがあるのかということをお伺いしたくて、端的に言うと、直接の加盟店の場合というのと、決済代行が入っている場合、あとはDPF経由決済の場合、この辺りで対応が変わり得るのかどうかというところを、もし分かる範囲で構わないのですが、教えていただくと大変ありがたいと思っております。

少し長くなりましたが、よろしくお願ひいたします。

○福山委員長 葛山先生、御質問ありがとうございます。最後のところが、御質問は4点なのかなと思います。

○葛山委員 そうです、4点です。

○福山委員長 まず、キャリア決済に関する監督等があるのかというところで申し上げますと、私の把握しているところだと、明確に何か監督省庁があるかということ、そういうことではないと理解しておりますけれども、事実上ということ申し上げますと、事業者がやっていることについては、総務省さんのほうでは、やや広目に、例えば、こういった話

がありますよとか、そういったような情報提供をいただいたりとか、そういうこととかはございます。

2つ目は、ガイドラインの有無というところですが、ガイドラインはないと認識しております。各社がそれぞれ必要な対応を行っていると考えております。

ただ、もちろん何か各社共通の問題があって、共通で足並みをそろえて対応していかななくてはならないという問題につきましては、我々当協会において、そういった話し合いをするとか、随時必要なとき、個別の案件を通じてということもありますけれども、そういったことについてはキャリア決済を問わず、ジャンルを問わず、そういったことというものは行わせていただいております。

消費者保護の取組に関しましては、各社本当に皆取り組まないといけないことですので、そのような対応を取っているところです。

約款についての妥当性とか、そういったところで懸念点をお持ちでいらっしゃるということですが、TCAとして、今、何かそれについて、例えば各社の約款を見て、これはどうなのだという取組をしているかというところで申し上げますと、現時点では、そういったことは行っておりません。

ただ、もちろん今後そういった問題が大きくなってきて、そういったことも必要だという話になれば、もちろんそういったものも、みんなで集まって検討するような場を設けることは考えられるかなと思います。

今、いろいろな観点でおっしゃっていただきましたが、例えば対応するとした場合の対応策について全くおっしゃっていただいたとおりでと思います。まず、各MNOが自主的にそれぞれちゃんと対応していくということが一番理想だと思います。それだと難しい場合には、もしくは足並みそろえてみんなでやっていったほうがいいねという場合には、TCAという場を活用させていただく場合があります。

さすがに法制度にしようとか、何かどこかの監督官庁がというところは、大分そこはハードルが違う話になってきまして、かなりの影響もありますので、必要だということであれば、各社もしくはTCAというところの中で、まずは対応を検討していくことをしたいと思います。

今後の予定は先ほど申し上げたとおりです。

4番目は、加盟店の属性によって、何か対応が違うかというところですが、すみません、私が現時点で属性で対応を変えているかどうかというところが分からないのですけれども、やはりそれぞれ契約体系が違ってくると思いますので、各MNOが関われる立場、契約上の立場というものがあると思いますので、その契約上の立場で必要な対応をトラブルの解決に向けて、できる限りの対応をしているというのが実態かと考えております。

○坂東座長 どうもありがとうございます。

それでは、次に池本委員。

○池本委員 ありがとうございます。弁護士の池本と申します。よろしく申し上げます。

ここまでの御説明の中で、最初に、座長からの御質問に関連するかもしれないのですが、キャリア決済というものは包括信用購入あっせんのクレジットカードの決済とどう違うのか、あるいは割賦販売法の適用を受けるかということについては、割賦販売法の適用がないという御回答がありました。

そのことの意味なのですが、電話番号、その他で契約者を特定して、与信限度額を決めて、あとはサイト業者で利用したもののその枠の中で与信を認めるとなれば、仕組みとしてはクレジットカードと同じだけれども、翌月一括払いであると、2か月を超える後払いではないので、割賦販売法の適用がないという考え方で御回答されたのかどうかという点の確認が、まず第1点です。

それから、それに関連するのですが、割賦販売法の中には、カード発行会社としての適用の有無とは別に、加盟店契約会社、アクワイアラー、それについては、翌月一括払い、マンスリークリアであっても苦情が発生したときには、加盟店調査をする義務が定められていますし、加盟店契約を結ぶときには、その加盟店の属性なり、取扱商品なりも調査せよとなっています。

そして、直接加盟店の場合には、まさにカード発行会社が加盟店契約会社でもあるわけですから、それは調査義務がマンスリークリアについても発生すると、こういう仕組みになっているのです。

そこで、そのこととの関係で、先ほどキャリア決済は割賦販売法の適用がないというのは、その与信枠を設定して、与信を認める立場のところはそうかもしれないのですが、加盟店契約を結び、加盟店を調査管理あるいは苦情処理するという、そのアクワイアラー側、加盟店契約会社としての役割のときには、むしろ割賦販売法の適用を受けるべき立場にあるのではないかと思われるのですが、その辺り、少し法律論なので、いきなり回答というのは難しいかもしれない、場合によっては調査した上で御回答をいただくことでもいいのですが、捉え方の問題として今のような検討は、協会の中で、あるいは個社の中で検討されているのかどうかということをお伺いしたいところです。

そして、それに関連して、先ほどほかの方の質問に少しありましたが、それぞれのキャリアさんの直接加盟店と決済代行などを通じた間接加盟店が、この頃増えているのではないかと、我々は漠然と受け止めているのですが、その割合というものが、ある程度見えるのかどうか、お分かりの範囲で教えていただければと思います。

取りあえず、以上です。

○福山委員長 池本委員、御質問いただき、ありがとうございます。

まず、1点目の割販法の適用に関する細かいところの理屈というか、論理のところにつきましても、今ここで私が適当なことを申し上げることも難しいので、こちらは持ち帰りで検討させていただきたいと思いますので、大変申し訳ないのですけれども、文書で御質問をいただけますと、それで間違いなく御趣旨について回答ができるかと思っておりますので、よろしく願いいたします。申し訳ありません。

2点目ですけれども、直接の加盟店と決済代行を通じた間接加盟店の割合のところですが、こちらも、今、手元にデータがなくて、また、それが開示させていただける性質のものなのかどうかというところも分からないのですけれども、そちらについても持ち帰り、協議をして回答させていただきたいと思います。

○坂東座長 ありがとうございます。

どうぞ。

○池本委員 先ほどの点は、では、文書に整理したものを、事務局を通じてお送りしてもらうように手配したいと思います。

もう一点あるのですが、先ほど来幾つか話題に出ていますが、通信料金の支払いに不履行があった場合に、通信契約を停止すること、これは、まさに対価関係のあるもので、そういう規約もあるけれども、そこへこのサイト料金、しかもこれは金額によっては、非常に大きくなる可能性もあるし、その問題が規約だけで取り込んでいいのだろうか。それは、むしろ消費者にとって予想外の負担になるのではないかと、そういう問題意識のもとで御質問をしたいのです。

少し古い話でダイヤルQ2事案という、固定電話の時代に、ダイヤルQ2によって有料サービスが受けられるというものです。それを、あまり金額を意識せずに、何万円もあるいは何十万円も利用してしまったというトラブルが起きた。本来、電話料金という使った部分については、本人か家族か、たまたま来たお客さんかを問わず、契約者が支払うべきだという規定として理解したところへ、ダイヤルQ2という新しいサービスが導入されて、何万円、何十万円が支払われるということが起きました。規約にそのように入れたのだから、それは支払ってくださいということでは済まないのだと、いろいろな事情によっては請求が制限されるのだと、一律に駄目とか、全部いいとかというのではなくて、信義則という概念を使って、事案によっては請求制限を受けるのだというのが、平成13年に最高裁でそういう判決が出ているのです。

平成13年というのは、消費者契約法もないし、改正民法2020年施行もない時代なのですが、現在で言うと、消費者契約法で、消費者に一方的な不利益を及ぼすような条項について効力が制限される可能性がある、あるいは民法の定型約款という規定の中では、そもそも消費者の想定外の負担を課すような規約を改定しても、そこまでは合意の対象になっていないと解釈される可能性がある。そういう顧客保護の観点での記述が入っている現状なのですが、今のような観点で、通信利用料金とサイト利用料金というのは、通信契約の利用料金とサイト利用料金を合算にしたのだから、サイト利用料金の不払いも利用停止につながることは当然なのだと、分離はできないという考え方のままでいいのかどうか、そういう観点で、法律論の観点での検討をなさっているかどうか、もしなさっていないとすると、その辺り、今のような現行規定との関係でどうお考えか。これもこの場でということが難しければ、お持ち帰りいただいでる回答でもよろしいのですが、お伺いできればと思います。

以上です。

○福山委員長 追加の御質問ありがとうございます。

今、おっしゃっていただいた事案というのと、今回のキャリア決済というのは、恐らく立て付けも異なると思いますし、あと、キャリア決済のほうにつきましては、先ほど御説明させていただきましてとおり、利用の上限が利用の状況に応じて、利用上限額というところが増減させていただくような仕組みになっているような利用者保護の仕組みが入っているということもございますので、少し事例としてぴったり該当するというわけではないとは思っておりますけれども、ただ、場合によっては、そういった御判断があり得るということにつきましては、おっしゃるとおりかなと思っております。

やはり問題は、利用上限額とか、そういうのもそうなのですが、御本人がどこまで認識をして、御自身の自由な意思で決済の方法を選べるようになってきているのかということも非常に重要なことだと思っております。キャリア決済でないと支払えないという仕組みになっていて、かつ、御認識が全くない中でそうだとすることであれば、問題は深くなっていくのかなと思っておりますけれども、キャリア決済という手段を、その性質を分かった上で、自由な意思で選べるということに、一応、今、立て付けとしてはなっておりますので、そういったところでも少し異なるところがあるのかなとは、現時点では考えているところです。

ただ、もちろんこういった仕組みとかも踏まえまして、それでもやはり問題があるのだということであれば、また、そういったところは、我々も真摯に受け止めて検討していかなくてはいけないのかなと考えているところです。

○池本委員 すみません、今、総論的なところで御説明いただいたのですが、消費者契約法10条とか民法の定型約款の規定とかとの関係で、特にキャリア決済の場合は、単に不履行があつて督促をするというだけではない、それがあつると通信契約自体の利用停止ができるという極めて強力な、まさに日常生活の不可欠のツールが使えなくなるという、それをペナルティにしているという点で、非常に消費者にとっては不利益の大きなものである。

そして、利用するときに、その利用したサイトが不適正なことをやるかどうかというのは分からないから利用するわけで、むしろ普通に使えると思ったら、不適正なサイトで不本意な契約で請求をされていたと、そういう場面であります。

そういうものについて、先ほど申し上げたような現行法や、あるいは平成13年の最高裁判決とか、そういうものも含めて検討されているのかどうか、されていればどのようにお考えかということをお伺いしたいわけです。

場合によっては、これも少し問題を整理した上で、文書にしてお送りした上で御回答をいただいたほうがいいのかもかもしれませんが、いかがでしょうか。

○福山委員長 ありがとうございます。

契約、民法との関係、法律との関係で申し上げますと、サービスの提供を始めるときに、そのサービスの設計でよいのかどうかということにつきましては、各社、法的な確認等々

も行っておりますので、そういった意味では各社検討しています。

ただ、今、社会情勢が変わってきているということもあって、それで改めて、そういったところを検討しているのかという御質問であるとすると、それは、今、各社まちまちのところかなとも思いますので、そちらについては、また、追加で御回答できるようなところがあれば、また、追って御回答させていただければと思います。よろしく申し上げます。

○坂東座長 ありがとうございます。

途中で失礼をしました。それでは、あと何人かの方から御質問の申出がありますので、細谷委員、そうしたら、よろしく申し上げます。

○細谷委員 2回目ですみません。細谷です。

最初の質問とも関係するところもあるのですが、まずは、最初の説明のところ、加盟店については、加盟店を切ったりとか、消費者からの苦情に基づいて、そういう管理をしているとお答えいただいたのですが、先ほどもお伝えしたように、それであれば、加盟店についてのネットの契約の内容とか、対応については、御相談は受けられませんというスタンスではなくて、情報収集だけでもしてくれるという認識でよろしいのでしょうか、インターネットのホームページ上では、ネットのトラブルについては、受けられませんと。要はコンテンツとか、商品の内容については苦情を受けられませんとお書きになっているのですが、実際に加盟店が、例えば、そういう対応を、連絡先を各個社が教えてくれたり、一消費者が教えてくれたりとかしても、対応してくれないとか、返金に応じないとか、困ったときに、そういうのがトラブルとしてあるわけなのでは、それについての情報収集は、門戸が開かれていて、それは消費者の声が届いて、そういう加盟店管理に役立てていただけるのかどうかということが1点です。

あと、先ほどの池本先生との御回答の中にもあったのですが、そもそもこのキャリア決済は、消費者が自ら契約の意思を持って、分かりました、20歳以上なので10万円で使えるように契約しますというのは、実際にタブレット上の契約書の中とか、契約書の説明書の中では、そのようにチェックマークを入れたりとかをしていると思うのですが、現場で相談を受けていると、多くの消費者が、そもそもスマートフォンの契約に行っていないので、彼らはスマートフォンの契約に行っていて、それも消費者保護ルールに基づいて非常に長い時間説明を受けて、何時間も何時間も、販売店とか、それぞれのショップの窓口で契約をして疲れ切っているところで、聞いているのか、説明を受けたということになっている状態ですし、そもそもそういう契約したことは聞いていないとおっしゃっている相談も間々あります。

そういう意味では、最初の時点で、デフォルトでこの決済手段が組み込まれているということが、トラブルの原因になっているのではないかと思うのです。

例えば、ほかの何とかペイとか、後払いサービス、コンビニ払いでも、それは、もちろんユーザーが、この払い方を選ぼう、自分は登録しよう、アプリを入れようと自ら契約しているのですが、キャリア決済の場合は、スマホを契約したら、いつの間にか入っ

ていたよ、知らなかったと言われる未成年取消しの親御さんとかも多い状態では、実際あります。

そこで、TCA様が認識されている、消費者が自ら認識して、しっかり契約している意思があるというサービスには、現実の消費者とは少し乖離しているというもので、やはりそのところもう少し各社スマホ契約のときにいかにキャリア決済が、もう少しちゃんと認識できるかということ、やはり業界内で取り組んでいただきたいと思います。

あと、すみません、最後なのですけれども、先ほど池本先生がおっしゃっていたように、相談の現場としても、苦情が起きたときに、各社にとか、TCAさんの助言に基づいて、では各社で、各加盟店と交渉して、あっせんして返金をしてもらおうとか、解約してもらおうとか思ったときに、やはりその期間が長引いてしまいますし、相手によっては全然応じてくれないというときに、あと少しで終わるかもしれない、これは解決するのと言われても、やはり分離できないということで、非常に不利になってしまいます。

やはり苦情対応をしている上で、あっせんというと、私たちが被害回復しようとしても、やはり、この支払いがどうも止まらないということが非常に交渉の足かせになってしまいますので、現場の声からは、とにかく分離をしてほしい、分離をしてほしいというのが、相談員協会のアンケートでもキャリア決済については断トツに多いです。

ぜひ、こちらのほうのページには、サービスコンセプトもあってと書かれておりますけれども、そのコンセプトのところを何か見直していただいて、この分離というのを考えていただきたいというのが、要望的なことになってしまいましたけれども、考えてほしいと思っておりますので、どうぞよろしく願いいたします。

○福山委員長 細谷委員、ありがとうございます。

3つほど、3つ目は主に御要望ということですのですけれども、あったかなと思います。

2点目のところ、キャリア決済について御利用者の方の御認識というのは、実際はないのではないかと御指摘であったという認識をしております。

おっしゃるとおり、もしかすると、キャリア決済がどういうものなのかというところについては、今、申し上げましたとおり、重要説明事項であるとか、こういったところでの御説明もさせてはいただいているのですけれども、それでは不十分だということであれば、やはりこういったツールでの御説明の中でも、よりもう少し目に留まるようなところで御説明することを考えたりですとか、もしくはそれ以外のところでも、こういったものだけということ、より積極的に周知啓発していくという取組自体は、私たちとしても必要なことなのだろうと認識をいたしました。ありがとうございます。

それで、3つ目の御要望のところは、こちらにつきましても御意見につきまして、具体的な事例も踏まえ、具体的な御相談の現場のお声として大変貴重な御意見をいただいたかなと思いますので、こちらにつきましても当協会としましても、また、検討を重ねてまいりたいと思います。ありがとうございました。

○細谷委員 すみません、1点目のTCAさんの相談窓口としても、キャリア決済というか、

ネットとかについての相談も受けるという対応を、今後取られるということは、例えば、ホームページ上に明記とか、先ほどのTCAさんの冊子とかにも記載していただくという形でできる可能性はありますでしょうか。

○濱谷副委員長 1点目については、濱谷から御説明しようと思っておりました。失礼いたしました。

先ほど申し上げたように、キャリア決済というのは、確かに我々MNOのサービスの1つとして行っておりますから、通信サービスとセットで、1の料金請求でということになっているから、その範囲でのお問合せということであれば、受け取ります。

ただ、一方で、申告者の方はお急ぎであったり、加盟店との間で契約がこじれたりとかいう個別の御相談をなさりたいという場合でありましたらば、私どもの協会のコールセンターで話を受け取ったとて、回り道になってしまうところがあるのではないかと考えております。

それで、細谷委員からいただきました情報提供ということであれば、受け取っていただけるのかということについては、ですので、もちろん受け取りますということでございます。例えば、全相協様のところで、今月こんなにあったとか、個別の事例で、こういう具体的に遭ったといったところがございましたら、ぜひ、情報としてお寄せいただきたいと思いますし、必要に応じてお伺いするとかということで、情報交換をさせていただければと、それは多分キャリア決算に限らずといったことになるとは思いますが、よろしく願いいたします。

○細谷委員 ありがとうございます。

それでは、そちらのほうの加盟店の管理ということが、情報を基に行われているということは、情報の収集の窓口としては開いているという認識でよろしいということでしょうか。

○濱谷副委員長 続きまして、濱谷から回答します。

加盟店の情報ということでありましたらば、特段お寄せいただかなくてもいいかなと正直思っております。消費者苦情ですとか、どこどこの加盟店がといったところは、結局、MNOのどこと契約しているかというのが分かり得ないものですから、よろしく願いいたします。

○細谷委員 それは、個社のMNOに、もちろん言っていくわけですがけれども、今後ともそういう相談が入ったら、全くシャットアウトしているわけではないという認識でやっていきたいと思えます。ありがとうございます。

○坂東座長 ありがとうございます。

少しだけ追加させてください。私どもの問題意識として、結局現場で起こった相談を協会や個社の皆さんにどのように伝えれば、最も効果的な消費者の皆さんの保護が図れるのかという点については、とても強い関心を持っております。

今、率直に申し上げて、私も各社のページを拝見したりしましたが、直接これを受け取

っていただけるという基準や、あるいはそれに関する窓口がどこであるかということ調べるのが、私でも大変でした。決して簡単にたどり着ける話ではありません。

もう一つ加えて言えば、消費生活センターの皆さんと、その個社との対話をどういう形でやるのかということも、もう一つ、今後、総体としての話ではなくて、相談員の方が苦情を受けたときに、それをどなたに伝えれば、要するに先ほど言った加盟店の問題等につながるのかということが、率直に申し上げて今ひとつ分からないというのが正直なところです。

ですので、その辺りをまたいろいろ御教示いただけると、あるいは、もしあれでしたら分かりやすい仕組みをつくっていただけると、随分それだけでも異なってくるのかなと思います。

大変御努力されていることはよく伝わりますが、要は、そういったコミュニケーションが図れなければ、個々の努力が、いわゆるスタンドアローンになってしまいますので、その辺りのところをどうしたらいいのかなというのが、とても大きな関心事であることを御了解いただくと大変ありがたいです。

それでは、黒木委員。

○黒木委員長代理 本当にありがとうございました。

キャリア決済の仕組みについて、もやもやしていたところが、かなり本日の御説明でクリアになったと思っております。その点で感謝いたしております。

合算払いの話についてお尋ねします。私は、もちろん消費者問題もやっていますけれども、倒産法の観点でもいろいろと検討していることがあります。携帯の端末代金は、恐らくMNOの皆様方は、個別信用購入あっせん業者として登録をされている。今、iPhoneの最新版とかだと20万ぐらいしますね。これも通話料と合算払いになっていると考えています。

加えて、キャリア決済で買った分も合算払いになっています。これを前提とすると、例えば、個別信用購入あっせんで買った代金債権は、仮に倒産手続に移行すると、これは、倒産債権になり、それから通信代金というのは、これは継続的役務提供契約ですので、共益債権として支払うことができる。しかし、それが合算払いになっていて、その結果として、例えば個別信用購入あっせんで、スマートフォンの残代金をずっと払わなければ、電話が止められてしまうということになってしまう。これは、破産法であれば53条、民事再生法であれば49条と思いますけれども、倒産債権と継続的役務提供契約に関する条文の規律との関係で非常に錯綜した倒産手続が起こっている。その結果、例えば個人の破産手続であれば、本来払ってはならない債権を払ったがために、免責不許可事由に該当することになったり、あるいは個人再生であれば、その分が清算価値保障原則との関係で弁済しなければならぬ債権の中に入ってしまうといったことが現実に起こっています。これをどう考えるのかというのは、実は、もう今、ほとんどの皆さんが携帯電話をお持ちですので、ぜいたく品でも何でもありませんから、そういう中で、そういう方々が、こういう手続を

取ったときに、この問題をどう考えるのかというのは、実は非常に重要な実務上の問題となっております。

そこで、そういう場合に合算払いではなく、分割させてもらいたいというのは当然だと思います。この債権は倒産債権と、それから継続的役務提供契約に基づく共益債権だから、分けさせてくれということを一括どこに、各MNOなのか、それは分かりませんが、どこに言っていったらいいのかということについて、実は実務上、全く分かりません。私が、あるMNOにその点を申し上げたところ、そういうことを言うのは、あなただけですと、弁護士としてそういうことを言うてきた人は、あなただけですと私は担当者と言われて絶句したこともあります。倒産法は強行法規ですので、もしかすると本社とかに行けば、当然、例えば、福山委員長みたいな方だったら、それは別ですよというのは、強行法規ですので当たり前なのだと処理されるのでしょ、しかし、それが全然現場で、全くそれが出来ず、それを分割して請求することもされないがために、一括して請求が続いており、一部でも支払いを行わないとそもそも携帯電話の利用も止められるという状況が、これはほとんどの、実は日弁連のこの問題を取り扱っている弁護士の中で一致した意見だと思います。今、葛山さんが激しくうなずいていただいていますけれども、私だけの固有の話ではありませんで、ここは早急に変えていただかないと強行法規に違反するということになっています。ある意味では、昔の言葉でいくと、電話担保金融と同じようなことが、この携帯電話代金とかキャリア決済の債権を合算払いにさせているということで、MNOの皆さん方だけが、ほかのクレジット会社とかと全然違う、要するに、継続的役務提供契約という担保を持っているがゆえに、倒産法を無視して回収ができていくという実態があるのではないかと考えております。

その辺りについて、現場のほうで、各MNOのほうで何か対応されているのであれば、それを教えていただきたいと思えますし、もしも、今日私が言ったのが初耳だということだったら、何か今後それについて御対応されるのかということについてもお尋ねしたいと思います。もしも今日難しければ、また、これはちゃんと文書でも問合せをさせていただきたいと思えます。しかし、この問題は重要な問題ですし、破産手続を取った人が、携帯電話が使えなくなるということは、例えば緊急地震速報は、今、携帯電話で来るというのが当たり前ですので、社会的インフラとしても生命に直結するようなインフラになっておられますので、その辺りぜひ御検討をいただきたいと思えます。

今のは、質問というか、そういうのを対応されているのか、あるいは今後されることがあるのかということについてのお話です。

○福山委員長 黒木委員、ありがとうございます。

今、非常に貴重な現場を対応されている御経験からの御意見を賜ったかなと思うのですが、すみません、こちらは多分、各社それぞれ検討状況等も異なると思えますので、それぞれ実態を把握した上で、今どのようにそれに対して考えているのか、もしくは今後何かを考えるような余地があるのかどうかも含めまして、そちらも、また別途、文書で御

質問をいただけましたら、各社、回答をさせていただければと思います。ありがとうございます。

○黒木委員長代理 ありがとうございます。ぜひ、お願いいたします。

○福山委員長 はい、今、お話を伺った中で、大変困られる状況だなというのは認識をいたしました。

○坂東座長 ありがとうございます。

また、最近は消費者の関係の破産も増えてきているのではないかという危惧もあって、その具体的な処理の中で、キャリア決済が何らかの形で関わったり、あるいはそもそも社会的インフラになっていることを前提に考えると、そこにどれだけの対応を考えていただけるのかというところは、とても重要な論点なのかなと私も思っております。

ほかに御質問等ございますでしょうか、オンラインの皆様もいいですか、随分いろいろな御質問してあれなのですが、最後に私からも一つだけ、すみません、本当に、今日委員の皆様方から率直な御質問をさせていただいて、率直にお答えいただいて、本当にありがとうございました。これで、双方の認識についても深まったところがあるのではないかなと思っております。

あえてもう一つだけお話をさせていただくと、私どもの関心として、消費者から消費生活センターの相談員の皆さんが、言わば相談を受けたときに、それをどう流せば、全体の利益になるのだろうかというところが、とても気になっているということは、先ほど御説明をしたとおりでございます。

もう一つのものは、それをきっかけとして、加盟店の管理について一定の御努力をなさっている、個々のキャリアの皆さんが御努力をなさっているということは大変よく分かりましたし、中に加盟店を残念ながら切るという事態もあったのだという御説明を受けました。本当に御努力をされているのだなということとはよく分かります。

ただ、問題は、加盟店の管理というのは、恐らく個々のキャリアの皆さんが様々な考え方で、様々な御対応をなさっているのだらうと思います。また、楽天の場合は1つだけですから、そういう問題とは、少し質が違うということもよく分かりました。

要は、個々の消費者の苦情を受け続けていただくということと、それから、それに基づいて、仮にその分離云々という議論は、これからとても大切だと思いますが、要するに、加盟店のいろいろな問題にそれがつながっていく道筋をどう考えるか、そのときに加盟店の管理ということに、例えば協会が一定の基準をおつくりになっていて、個々の細かいところはそれぞれが決めるにしても、こういう意図で行っていますよという御趣旨とか、あるいは、場合によっては、先ほど来、少し議論が出ていましたが、加盟店の管理というと、どうしても割賦販売法が出てまいりますので、割販法の中に出ているような様々な考え方というものが、このキャリア決済に関わる加盟店の問題についても、どの程度応用されているのか、あるいは、それとは違うのかといったところも含めて、ぜひまた機会があればお教えいただきたい、あるいはその部分が、消費者のほうに、あるいは消費生活相談員

の皆さんに見えてくるということが、ひょっとすると、具体的な問題の解決にとって随分前進となることではないかなと思っておるので、もし、先ほど池本委員のほうからも、今後どうするかという話は、なかなかそう簡単にお答えしていただけないことは、重々よく分った上で、私自身が最初に法令の適用の考え方について御質問させていただいた次第ですが、例えば、法令の適用がないにしても、その法令の考え方は、こういう形で内部の対応に生かされていますみたいなことがあれば、もし、今の段階で、そのお話がいただけるのならば、お聞かせいただくと大変ありがたいなと思いますが、いかがでしょうか。

○福山委員長 ありがとうございます。いろいろな観点のコメントをいただいたと思います。

最後の御質問のところですが、この法令の考え方がどのくらい生かされているのかというところだと、加盟店の管理のところは、まさに割販法の対応のところ加盟店の管理をしているところですので、社内としてもそういった考え方というのはできる限り取り入れているところかなと考えております。全くキャリア決済だから別の仕組みでということではございませんので、加盟店の、例えば審査基準とかそういうところも含めて、そのように私としては認識をしております。

それから、すごく今回のこの場で、皆様から本当にいろいろな御意見と、現場でこういうことが起きているのだというお声をいただきまして、大変勉強になりました。

私たちとしましては、キャリア決済というのは、一応、多くの方には便利に使っていただいている決済の方法だと思っておりまして、ただ、それがゆえに、取り残されてしまうというか、被害を被るような人が多く増えていくということは、全く望んでおりませんので、そういったところの仕組みについても、今の社会情勢であるとか、皆様からの御意見も踏まえて、より皆様に喜んでいただけるサービスにしていけるように、各MNOとしまして、また当協会としても取り組んでまいりたいと考えております。

今、いただきました透明化のところも、周知啓発のところの中に入ってくるかもしれませんが、こんな取組をしていますみたいなのところも、もしかしたら、そういったものをお見せすることで、皆様の少しでも助けになるようなところがあるのであれば、そういったことも含めて考えていきたいと思っております。ありがとうございます。

○坂東座長 どうもありがとうございました。

それでは、あっという間に長い時間が過ぎまして、本当に申し訳ありません。丁寧な御対応をいただきましたので、本日の意見交換を終わりにしたいと思っております。

電気通信事業者協会の皆様におかれましては、お忙しい中、また、様々な質問をして、それに丁寧に御対応いただきまして、本当に心から感謝申し上げます。ありがとうございました。

今後とも、幾つかの宿題みたいなものも残っておりますので、やり取りをさせていただくこともあろうかと存じます。引き続き、どうぞよろしく申し上げます。

また、委員の皆様も活発な御議論をありがとうございました。本日の御議論いただきま

した内容も含めて、今後の議論を進めてまいりたいと思います。

それでは、最後に事務局から事務連絡をお願いします。

《 3. 閉会 》

○友行参事官 長時間にわたりまして、誠にありがとうございました。

次回の会合につきましては、決まり次第御連絡させていただきます。

以上です。

○坂東座長 それでは、どうもありがとうございました。本当にお世話になりました。

○福山委員長 ありがとうございました。引き続き、よろしく願いいたします。

○坂東座長 ありがとうございました。

○黒木委員長代理 本当にありがとうございました。