

消費者委員会本会議（第295回）
議事録

内閣府消費者委員会事務局

消費者委員会本会議（第295回）

議事次第

1. 日時 平成31年4月25日（木） 14:00～15:07

2. 場所 消費者委員会会議室

3. 出席者

（委員）

高委員長、池本委員長代理、受田委員、大森委員、蟹瀬委員、鹿野委員、長田委員、樋口委員、増田委員、山本委員

（説明者）

総務省総合通信基盤局電気通信事業部大村料金サービス課長
総務省総合通信基盤局電気通信事業部梅村消費者行政第一課長

（事務局）

二之宮事務局長、福島審議官、坂田参事官

4. 議事

（1）開 会

（2）「モバイル市場の競争環境に関する研究会」及び「消費者保護ルールの検証に関するWG」中間取りまとめ

（3）閉 会

《 1. 開会 》

○高委員長 それでは、時間となりましたので、第295回「消費者委員会本会議」を開催させていただきます。

皆様、お忙しいところを御参集いただきまして、ありがとうございます。

山本委員は、若干遅れて出席ということでございます。

それでは、配付資料の確認につきまして、事務局より説明をお願いいたします。

○坂田参事官 議事次第に配付資料を記載しております。

もし不足がございましたら、事務局までお申出いただきますようお願いいたします。

以上です。

○高委員長 ありがとうございます。

《 2. 「モバイル市場の競争環境に関する研究会」及び「ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの検証に関するWG」中間取りまとめについて 》

本日の最初の議題は「『モバイル市場の競争環境に関する研究会』及び『ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの検証に関するWG』中間取りまとめについて」でございます。

携帯電話、インターネットサービス市場がますます拡大する中、サービスメニューの多様化、複雑化により、消費者保護の必要性はますます高まっております。当委員会では、これまでに電気通信事業法に基づく消費者保護ルールの実施状況や、モバイル市場の公正競争促進に関する取組についてヒアリングを行ってまいりました。

総務省においては、昨年10月より、情報通信を取り巻く環境の変化を踏まえつつ、利用者が多様なサービスを低廉な料金で利用できる環境整備に向けて取り組むべき事項の取りまとめを行うとともに、消費者保護ルールの実施状況に関する評価を行い、今後の在り方についても検討を行っており、今般、それぞれの中間報告が公表されております。

本日は、そのWG及び研究会それぞれの中間報告書の内容について総務省より御説明をいただき、意見交換を行いたく思います。

本日は、総務省総合通信基盤局電気通信事業部大村料金サービス課長、梅村消費者行政第一課長にお越しいただいております。

お忙しいところを御出席いただきまして、ありがとうございます。

それでは、大変恐縮でございますが、30分程度でまず御説明をお願いできますでしょうか。

○総務省総合通信基盤局電気通信事業部大村料金サービス課長 総務省料金サービス課長の大村でございます。

総務省側から、今、御紹介いただきましたモバイル市場の競争環境に関する研究会とICTサービス安心・安全研究会の消費者保護ルールの検証に関するWGはそれぞれ別の場でございますけれど

も、この両者がこの4月に中間報告書をそれぞれ出してございますので、その概要などについて御説明をさせていただきたいと思っております。

まず、私から、資料1-1に基づきまして、モバイル市場の競争環境に関する研究会の中間報告書の概要を御説明させていただきます。

最初に資料を裏返していただきまして、一番最後のページを御覧いただければと思います。この研究会でございますが、概要は今、委員長に御紹介いただきましたとおりの検討事項について検討するために設置させていただいたものでございまして、構成員の先生方、座長の新美先生、座長代理の相田先生ほか、並んでいるような先生方をお願いをするとともに、オブザーバーとして公正取引委員会、消費者庁にも御参画をいただいて、検討を進めてきたところでございます。

戻っていただきまして、資料の1ページを御覧いただければと思います。こちらの研究会の中間報告ですが、1ページがその報告書の全体概要でございます。報告書の中ですけれども、概要のところがございますように、①利用者料金その他の提供条件、②事業者間の競争条件の2つの側面から取り組むべき事項を取りまとめてございます。

大きく2つの事項ですけれども、その中に利用者料金その他の提供条件に関する事項として、「・」で書いてございますような主な事項として、シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現、販売代理店の業務の適正性の確保、利用者の理解促進、広告の適正化、中古端末の国内流通の促進、利用者料金等のモニタリングという6項目。

また、緑色の事業者間の競争条件に関する事項として、接続料算定の適正性・透明性の向上、ネットワーク利用の同等性確保に向けた検証、音声卸料金の適正性の確保、第二種指定電気通信設備制度の全国BWA事業者への適用、セルラーLPWAの提供、MNOによるネットワーク提供に係るインセンティブ付与というこれらの項目について、それぞれ提言をおまとめいただきまして、これらが相まって、右側でございますように、モバイル市場の競争環境の適正化に資するものと考えているものでございます。

議論の経緯でございますけれども、下の矢印にありますように、昨年10月10日に第1回会合を開催した後、記載させていただいておりますとおり、中間報告書取りまとめまで11回の会合を開催したところでございます。

その中で、11月26日の第4回会合で、※が書かれてございますが、今日御紹介させていただきますもう一つの会合であるICTサービス安心・安全研究会の消費者保護ルールの検証に関するWGと合同で開催することによりまして、合同での緊急提言案を取りまとめ、パブリックコメントを経た上で、1月17日の第6回会合で緊急提言案をまとめてございます。

その後、更に検討討議を進めまして、第11回会合、4月19日に中間報告書をまとめたという経緯で検討をしてきたものでございます。

まず、資料の順番は前後してしまいますけれども、先にまとめられました緊急提言の概要について御説明をさせていただきます。

資料1-1の13ページを御覧ください。合同で取りまとめたものでございますので、同じ資料は資料1-2にも入っております。

まず、この緊急提言ですけれども、大きく2つの内容、提言をまとめていただいております。

その1つ目が13ページで、副題に書いていますように「シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現」のための御提言をいただいております。

中身は大きく2つでございまして、問題点、主な提言という形で、左、右で並べさせていただいております。

1点目の問題が、通信料金と端末代金の完全分離でございます。主な問題点に書いてございますように、購入する端末によって通信料金が異なって不公平である。また、割引などを受けるために通信役務の継続利用が求められる場合があって、利用者を過度に拘束している。さらに、端末買い換えサポートプログラム、よく4年縛りと言われるものですが、この4年縛りが通信役務の継続を条件としていて、利用者を不当に囲い込んでいるのではないかという指摘をいただきまして、それを踏まえていただいた提言が右側でございます。

端末購入を条件とする通信料金の割引を廃止する。また、通信役務の一定期間の継続利用を条件とする端末代金の割引を見直す。さらに、4年縛りについて抜本的に見直す。すなわち、通信契約とのひも付けを禁止するというところでございます。

下のイメージにありますように、現状の料金プランというのが、通信サービスとしては同じサービスの提供を受けているにもかかわらず、購入する端末によって割引の額が異なるということで、同じ通信サービスの提供を受けているのに、実質的な通信サービスの料金が、図で見ていただくように、人によって、どの端末を購入するかによって異なってしまうという非常に分かりづらい状況になっているというのが今の市場の状況でございます。

右側の見直し後の絵ですけれども、どの端末を購入するかにかかわらず、同じ通信サービスの提供を受けるのであれば、料金は同一としていただくという見直しを行うことによって、通信サービス単体での競争が働きやすくなり、結果として、料金の低廉化が進むのではないかとことを期待しているものでございます。

2番目が、行き過ぎた期間拘束でございます。これは、よく2年縛りなどと言われるようなものが典型でございますけれども、この期間拘束ありのプランに加えて、期間拘束なしの料金プランも提供するというようになっていまして、期間拘束なしの料金プラン側が実質的な選択肢となっていない、ほとんどの人が2年縛り、期間拘束ありプランを選択するようになっていのではないかと。

また、違約金の算定根拠が不明である。今、多くの事業者は9,500円の違約金を取っているわけですが、それがなぜ9,500円なのかという算定根拠が明らかではないのではないかと。

また、期間拘束は自動更新されるということで、スイッチングコストが上昇しているのではないかとということが言われております。

こういう問題点について、いただいた御提言が右側ですけれども、期間拘束なしの料金プランについて、合理的理由なく著しく劣る提供条件、差額が高過ぎるとかそういうものを禁止する。また、合理的な根拠のない著しく高額な違約金を禁止する。さらに、自動更新の有無により料金等に差を付けることを禁止するなどの御提言をいただいたということでございます。

○総務省総合通信基盤局電気通信事業部梅村消費者行政第一課長 続きまして、14ページでございます。

提言の2つ目でございます。「販売代理店の業務の適正性の確保」ということございまして、主な問題点としまして、左に掲げていますように、通信サービスに係る苦情・相談は依然として多い状況ですけれども、販売代理店への指導は一義的には通信事業者に委ねられておりまして、行政の現状把握は不十分な面があるという指摘をいただきました。

また、二次、三次の販売代理店などの存在も含めまして、通信事業者による指導が十分に行き届かない可能性があるということでございます。

3つ目でございますが、通信事業者・販売代理店による利用者に誤認を与える勧誘の苦情相談なども増えてきてございます。販売代理店における独自の過度な端末購入補助などの不適切な業務もございまして、こういったものは業務改善命令の対象外となっているということでございます。

提言でございますが、まず1つ目が、行政が販売代理店の存在を直接把握できるよう、届出制度を導入するというものが1つでございます。

2つ目が、通信事業者・販売代理店による利用者に誤認を与える不適切な勧誘行為、これは社名や勧誘目的の不明示といった勧誘を禁止するということ。

3つ目が、販売代理店の不適切な業務実態、独自の過度な端末購入補助などにつきまして、業務改善命令の規律を導入するという内容になってございます。

現状は左の下にございますように、販売代理店に対しては、通信サービスの提供条件の説明義務は、平成27年法改正によりまして規律があるのでございますけれども、今回、事業法の改正を行うことによりまして、右のように代理店の届出制、また、不適切な勧誘行為の禁止の追加といったところを進めていくということで、3月に法案を国会に提出し、審議をいただいているところでございます。

○総務省総合通信基盤局電気通信事業部大村料金サービス課長 以上が緊急提言の内容でございます。

その後、検討を進めまして、取りまとめいただいた中間報告書の概要が、お戻りいただきまして資料の2ページでございます。左側が「利用者料金その他の提供条件」に関する事項、右側が「事業者間の競争条件」に関する事項でございます。このページで全体の概要をまとめさせていただいておりますので、それぞれ一つずつの詳細につきましては3ページ以降に資料を付けさせていただいておりますが、このページの左上から順番に概要を御説明させていただきたいと思っております。

まず、「利用者料金その他の提供条件」に関する事項でございますけれども、今、御紹介させていただきまして緊急提言に盛り込まれた事項①、②を中間報告書でも改めて御提言として収録していただいております。これらの2つの事項につきましては、今、御紹介しましたように電気通信事業法の改正案を国会に提出しているところでございます。

「利用者料金その他の提供条件」に関する事項の3番目ですけれども、利用者の理解促進とし

て、拘束期間における支払総額の目安の提示が行われるよう、消費者保護ガイドラインを改正するという御提言いただいています。

これは今、携帯電話等の料金というのは、大体月額料金であるということであって、いろいろな割引等がありますけれども、月に幾ら払うのか、例えば月額1,980円からみたいな示され方がされているわけですが、そういう中で、契約自体は2年縛り、拘束期間のある契約が行われている。それでは、その拘束期間全体で総額幾ら払わなければならないのかが分からないのではないかと。なぜならば、最初の1年だけの割引とか、最近ですと最初の3カ月だけの割引みたいなものがあるということで、利用者にとってなかなか比較がしづらくなっているのではないかと。こういう辺りについて、拘束期間における支払総額の目安を提示するという御提言ということで、利用者にとって比較がしやすいという環境を作れないのかということ、いただいた御提言でございます。

4番目が、広告の適正化です。こちらについては、キャリアショップなど販売代理店の店頭では、様々な広告がされているわけですが、そのような広告が一部、消費者の誤認を招くようなものになっているのではないかと。そういうことについて、携帯電話事業者各社において自主的なチェックの強化をするということ、この研究会の場で御発表いただきまして、その自主的なチェックを強化していくということ、きちんとしていただくこととともに、電気通信サービス向上推進協議会、これは事業者の団体が作っている協議会なのですが、こちらで広告表示の適正化に向けた自主基準を作っておりまして、この自主基準について、現在の店頭広告などの状況に応じて見直しを行っていくこととしているということでございます。

したがって、この中間報告書では、それらの取組をきちんとしていただくという御提言としてまとめていただいたということでございます。

次に、5番目、中古端末の国内流通の促進でございます。こちらは、中古端末の取扱業者たち、利用者から端末を購入して、他の利用者の方に端末を販売しているような業者さんがいらっしゃるのですが、その業者さんたちがリユースモバイル関連ガイドライン検討会という検討会を設けまして、ガイドラインを作成しております。これが書いてございますように、端末内の利用者情報の消去を主眼とし、そのほか中古端末の適正な取り扱いを確保していくためのガイドラインを作っていました。

検討会での検討と並行して、彼らの検討も行われていまして、3月8日にガイドラインが取りまとめられて、公表されたということでございます。したがって、そのガイドラインについて、適正に遵守して、執行して、運用していただくことを期待しているものでございます。

最後に⑥ですけれども、利用者料金等のモニタリングです。今回、一連の取組を携帯電話事業者その他利用者料金について行っていくということになるわけですが、この施策をいっ放しにすることなく、きちんとその状況をモニタリングして、効果等を把握していく必要があるのではないかと。ということで、なかなかモニタリングというのも手法が難しいということもありますので、まずは本年度、試行的にそういうモニタリングを実施して、来年度から本格的に実施に移していけないかということ、そういう御提言をいただいたというものでございます。

右側が「事業者間の競争条件」に関する事項でして、携帯電話市場では、いわゆるMNO、電波の

割当てを受けて基地局を設置して業務を行っているドコモ、au、ソフトバンクといった事業者と、そこからネットワークを借りてサービスを提供しているMVNO、IIJや今の楽天という事業者がいて、市場ではその両者が競争している状況になっているわけです。その際、MNOからMVNOがネットワークを借りる対価としての接続料がございまして、この接続料の水準が適正でないと、MVNOはネットワークを借りているMNOとなかなか競争しづらいということがあって、この辺りの市場環境の整備が求められているということでございます。

その観点で、こちらはかなり細かい話が多くなってしまいますので、簡単に御説明させていただきますけれども、6点ほど御提言いただいたということでございます。

まず1点目が一番大きな話なのですが、ネットワークを借りる対価である接続料について、適正性と透明性を向上すべきである。その適正性の確保として、これは非常に専門的で申し訳ないのですが、算定の方法として将来原価方式というものがございまして、その将来原価方式による算定を来年度に届け出される接続料から実施してはどうか。また透明性の確保として、昨年度末に届け出された接続料から、審議会でインカメラで算定根拠を報告して、確認をしていただくという透明性の向上をしてはどうかということを御提言いただきました。

また、②として、MNOのサブブランド、グループ内MVNO、具体的な名前で言うとワイモバイルであったりUQモバイルであったりですが、こちらが他のMVNOと同等の条件で競争しているのかどうかということについて、一部疑義があるのではないかという声がありましたので、そこは本当にそうであるのかを検証すべきではないかということで、その検証に向けた取組を早急に進めていく準備をしていくべきという御提言をいただきました。

また、音声卸料金は、MNOがMVNOに音声を使わせる役務を提供することによって、その対価として音声卸料金を受け取っているわけですが、この水準が、ここ10年見直しが行われていないということで、その水準が本当に適正なのかを検証すべきではないかということで御提言をいただいたものです。

4番目がセルラーLPWAです。最近、MNOが新たなネットワークの使い方として、これは非常に専門的で申し訳ないのですが、セルラーLPWAというサービスの提供を開始しているのです。同等の条件でMVNOが本当に提供できるのだろうか。その辺りについて、MVNOによるセルラーLPWAサービスの提供を確保する方策を検討すべきではないかという御提言をいただいたものでございます。

また、MNOによるネットワーク提供に係るインセンティブ付与ということで、5Gなどの周波数割当ての際に、MNOがMVNOにどれだけネットワークを利用しやすいように提供するのかということについて評価をしてはどうか。これは現在行っているわけですが、それを更に強化することについて御提言をいただいたものです。

最後が6番目ですが、第二種指定電気通信設備制度というものがございまして、これは一定の要件を満たすネットワークにつきまして、接続約款の作成などの義務を課すことによって、ネットワークを広くMVNOなどに使ってもらえるようにしようという制度なのですが、この対象として、UQやWCPというBWAを提供している事業者の設備を指定すべきではないかということで、その手続を速やかに進めるべきという御提言をいただいたものでございます。

右側は専門的なもの多くて、分かりづらくて申し訳ないのですが、そのような提言を前提としていただいたということでございます。

一番下に書いておりますように、この研究会では、中間報告書の後、それらの事項のフォローアップをするとともに、将来的な課題、5Gの進展やeSIMの普及が見込まれる中での将来的な課題について、引き続き検討を進めていくということにしているものでございます。

モバイル研究会の中間報告書の概要は以上でございます。

○総務省総合通信基盤局電気通信事業部梅村消費者行政第一課長 続きまして、資料1-2に沿って消費者保護ルールの検証に関するWGの中間報告書概要について御説明させていただきます。

こちら、一番後ろの13ページをお願いいたします。こちらに構成員を記載させていただいております。新美先生を主査としまして、主査代理の平野先生、そして消費者団体の方を含め、有識者に入らせていただきまして、オブザーバーとして公正取引委員会、消費者庁、国民生活センター、事業者団体等にも参加いただいております。

1ページから御説明をさせていただきます。

まず、この中間報告書の概要でございます。電気通信サービスの多様化・複雑化や消費者トラブルの現状を踏まえまして、2015年法改正によりまして消費者保護ルールを拡充したわけですが、その実施状況に関する評価を行うとともに、今後の消費者保護ルールの在り方について検討を行ったものでございます。今後の取組の方向性を中間報告書として取りまとめたということでございます。

※印にございますが、2015年度の法改正におきましては、従来の説明義務などに加えまして、契約書面の交付義務、初期契約解除制度、不实告知等・勧誘継続行為の禁止なども導入しているところでございます。

一番下の議論の経緯でございますが、合計9回、緊急提言をモバイル研究会と一緒に取りまとめたことも途中行いながら、パブコメを経て中間報告書をまとめさせていただいているところでございます。

2ページ目に参ります。こちらが報告書全体の概要でございます。まず、2015年消費者保護ルールの実施状況と評価というところでございます。制度導入以降、苦情相談の減少、こちらにつきましては、総務省にいただいている苦情相談、そしてPIO-NETに登録されています苦情相談を分析しております。ピークが平成27年度の9万超の苦情相談でありましたが、その後、法改正を契機に8.6万、そして29年度には7.7万と、徐々に減少傾向に転じたということでございます。

また、初期契約解除の実施、制度の運用改善などが行われまして、この消費者保護ルールの導入の一定の効果が認められるとされたところでございます。

その一方で、FTTH、光ファイバーのインターネットサービスにつきましては、電話勧誘での様々なトラブルなども起きていますし、携帯電話の店舗に起因する苦情相談というのも依然として高い水準にあるということで、さらなる取組は必要であるということでまとめられてございます。

さらなる取組の一つが、先ほど大村課長から申し上げました緊急提言の2つのポイントでございまして、こちらについては電気通信事業法の改正に向けて取り組んでいるところでございます。

そして、もう一つがそれ以外の課題ということで、個別の論点というところでまとめさせていただいております。こちらについて、①から⑧まで御説明をさせていただきたいと思っております。

まず、くくりとしましては、携帯電話契約の理解促進と負担軽減の項目の一つとしまして、携帯電話の料金プランの理解促進が提言されております。

柱としては2つございまして、1つは拘束期間における支払総額目安の提示が行われるように、消費者保護ガイドラインを改正するというものでございまして、先ほどモバイル研究会でも提言があった項目と同じものでございます。

2つ目が、利用実態と料金プランの乖離状況を踏まえて、携帯電話事業者がより能動的に料金プランの見直しを案内することが適当とされたものでございます。

こちらについては、実際にどのぐらいスマホ、インターネット等の利用をされているかによって、実は利用実態に比して非常に高額な大容量のプランに入っている場合などもございまして、こういったところについては見直しの案内をすることも必要だということが提言されたということでございます。

そして、3つ目のポツでございますが、今回、緊急提言を受けまして、料金見直しが今後行われてくると思っておりますが、そういった際に、しっかりと料金見直しがされたことを周知徹底することも必要であるとされたところでございます。

②でございます。手続時間などの長さへの対応ということでございます。特に携帯電話のショップにおきましては、待ち時間、契約手続時間が長いということで、消費者、販売代理店双方の負担が発生していると指摘されてございます。昨年行いました携帯電話事業者等の調査によりますと、待ち時間が大体10～40分、手続時間が80～100分、新規契約のときにはそのぐらい掛かるといことで、合わせますと90～140分ぐらい掛かると、携帯3社は調査結果を出してございます。

これにつきましては、携帯電話事業者が来店予約を拡大すること、また待ち時間におきまして、それを有効活用して説明する事項につきまして、事前にお読みいただき、説明時間になりましたら省略項目をお聞きするといった取組を進めるとか、初期設定の専門スタッフの配置といったもので短縮化を図っていくという取組を進めていくこととしておりますので、総務省においては、その対策の効果を検証しまして、良い取組については共有していけるように発信していきたいと考えております。

その次のポツでございますが、携帯電話事業者がこうした取組の認知向上の方策も進めることが提言されたところでございます。

③の広告表示の適正化は、これも先ほどのモバイル研究会で指摘されたものと同様でございます。事業者の自主的チェック、業界団体における自主基準の見直しを進めることとしております。

右側に参りまして、不適切な営業を行う販売代理店等への対策ということで、一つは緊急提言の内容の実現ということで、代理店の届出制度の導入や勧誘に係る禁止行為の追加に向けた電気通信事業法の改正に取り組んでまいります。事業者におけるインセンティブの設計なども含めました販売代理店の指導措置の徹底も必要だということで、提言をされております。

また、業界団体におきましては、消費者保護に向けた独自の取組を進めているものがございます。こういったものを電気通信事業者や総務省などが支援すること、そして検証していくことが必要だということで、提言を受けたところでございます。

その下でございますが、保護の強化が必要な利用者への対応ということで、⑤が高齢者のトラブルへの対応でございます。こちらにつきましても、高齢者における苦情相談の比率が比較的高くなっているということでございまして、業界団体作成の高齢者向けの対応マニュアルあるいは説明ツールといったものの活用の徹底が必要だということ。また、ICT及び契約に係るリテラシー向上に向けました事業者の取組、具体的にはスマホ教室を行ったり、お試しスマホを拡大するとか、地域における啓発活動を国あるいは業界団体、地域と連携して促進することなども提言されたところでございます。

⑥でございますが、法人契約者のトラブルへの対応でございます。こちらにつきましても、法人の中でも私どもの苦情相談受付に、法人の方からの苦情相談も一定程度受けているところでございます。件数で言いますと241件、全体の5%弱でございますが、一部においては個人の相談事例と同様の被害内容を訴えるものもみられるということでございます。消費者保護規律につきましては、契約主体が法人名義であった場合でも対象外と判断されるとは限らず、事業の実態や事業と契約内容の関連性なども踏まえてその是非が判断されるということでございまして、こういった特に消費者保護ルールが適用される場合があるといったことも周知徹底をすることが必要だということで、御提言をいただいております。

⑦その他でございますが、成年年齢引下げに対応しまして、電気通信サービスの利用に関しても消費者教育の推進が必要でございまして、総務省や電気通信事業者で貢献していくことができるのではないかといたした御提言。また、青少年のフィルタリング利用の促進ということで、こちらについては別途研究会を設けておりますが、そういったところの検討状況も消費者WGで議論すること。また、在留外国人が一層増えていることから、携帯電話の契約や利用を円滑化するような多言語対応などの取組を事業者が進めることといったものが提言されたところでございます。

最後に⑧でございますが、今後の検討としまして、2030年を見据えた消費者保護の在り方ということで、今後、IoT (Internet of Things) ということで、通信を意識させないような、通信サービスが組み込まれたような新しい物、サービスが生まれてくるというところで、そういった際の消費者保護の在り方も検討を進めてまいりたいと考えております。

3ページ以降は今、申し上げた点についての個別の資料になりますので、御参考までにお付けしております。

以上でございます。

○高委員長 御説明ありがとうございました。

それでは、ただいまの説明に関しまして、御質問、御意見がございましたら、御自由に発言ください。

長田委員はいずれもメンバーでいらっしゃるのですね。

○長田委員 メンバーでございまして、皆様の御意見をお伺いしたいところですが、今回、緊急提

言、そして具体的に法律の改正につながっているところについては、きちんと事業者の皆さんでそれを実現していただきたいと思っているのと、利用者もその仕組みを理解しないと、端末が高くなっただけではないかみたいな感想をお持ちの方もいらっしゃるかもしれないのですが、そうではないというところもきちんと総務省を中心に伝えていかなければいけないかと思っているところではあります。

○高委員長 ありがとうございます。

増田委員、どうぞ。

○増田委員 今回の中間報告を見させていただいて、これまで私どもが相談受付している中で問題となっているようなことがきちんと指摘され、改善に向けて動いているということで、大変良かったなと思っています。

特に、料金の明確化ということで、機器と回線の料金の分離をすることで、消費者が選択をするときの目安になるわけですので、今後は事業者の方たちがそれをしっかり実行していただきたい。

今回の改正で、機器代金について、今までの回線とセットで割引をするというところはなくなったけれども、また別の形で割引の競争が出てくる可能性もあるのかとも思いますので、割引する場合は根拠を明らかにしていただいて、何かとセットで分かりにくくするということがないように、是非していただきたいと思います。

それから、代理店との関係のところなのですけれども、今まで携帯電話事業者がしっかりやっても、一部の代理店に十分行き届かないところがあったなどということもあろうかと思うのですが、携帯電話代理店の業界団体も、かなりしっかり動いているということは知っておりますし、そうではないところにも波及するような形に取り組んでいただきたい。そのきっかけになるかとも思いますので、進めていただければ大変有り難いと思います。

○高委員長 今の発言に対して、どうぞ。

○総務省総合通信基盤局電気通信事業部大村料金サービス課長 ありがとうございます。

前半の料金のお話ですけれども、御指摘のように、今回、通信料金と端末代金を完全分離していくということで法律を出ささせていただきますと、成立したならば、その具体的なルールを決めていって、きちんとそれを事業者さんに守っていただき、また守っていないようなことがあるのであれば、行政としてその執行を適切に行っていくことが求められているのかなと考えています。

そういう中で、割引というのが今後どうなっていくのかを考えますと、割引自体は一定の範囲であれば競争としては望ましいことなのかなと思います。現在は、それが通信料金の端末代金を一緒にして分かりづらくすることによって、利用者が適切に判断できない。またその結果として、十分な競争が行われていないとの指摘もありましたので、通信は通信、端末は端末でそれぞれ競争が進んでいくことを期待しているものであります。

そういう意味で、端末について言うと、現在、非常に高額な端末がばんばん出るような市場に日本の市場はなっていますので、自分が何に対して幾ら払っているのかが明らかになることによって、それを購入する人間が皆、きちんと自分のニーズに合ったものを選んでいける状況を作っ

ていくことが重要なのかなと考えています。

○総務省総合通信基盤局電気通信事業部梅村消費者行政第一課長 2点目でございますけれども、販売代理店の指導監督につきまして、平成27年度の法改正におきましては、事業者の指導等措置義務ができて、通信事業者が販売代理店の指導措置をしっかりと行うということだったのですが、それに合わせまして、私どもが届出制で販売代理店の所在を含めしっかりと把握することで、私どもからも指導できるようにと考えております。

また、先生がおっしゃいました全携協さんの素晴らしい取組もございますので、そういった取組の周知、あるいは私どもがガイドラインを変えたときに、販売代理店を届出制で把握しておけばそういったものの周知にもつなげられるかと思っておりますので、そういった取組もしっかりと進めていきたいと思っております。

○高委員長 ありがとうございます。

蟹瀬委員、どうぞ。

○蟹瀬委員 ありがとうございます。

ようやく、いろいろな角度から厳しくメスが入ってきたかなという感じがいたしますので、是非進めていただきたいと思っております。

シンプルで分かりやすいという言葉が出てきていますが、私は携帯電話に関わる料金プランだけではなくて、携帯電話に関わるシンプルで分かりやすい料金プランと説明だと思っております。料金プランが出たから分かりやすいかということではなくて、これをきちんと説明する説明書、契約書が非常に複雑で、2時間も掛かっているうちに何をやっているか分からなくなってくるというのが消費者ですので、ここで消費者教育なんかが始まっていても、その説明がきちんとできていない。説明義務は果たしているけれども、複雑に果たしているというのが結構今の市場だと思っておりますので、これをやはりシンプルで分かりやすくしていくことが重要ではないかと思っておりますので、是非その辺りも鑑みて、一緒に進めていただければと思っております。

○高委員長 WGの中間報告の中にも、その言及はあるのでしょうか。

○総務省総合通信基盤局電気通信事業部梅村消費者行政第一課長 手続時間の長さへの対応という項目もございますが、一方で、料金プラン自体の分かりにくいところを分かりやすくすることもありますし、そういったところをいかに分かりやすく説明できるかというのは重要なポイントだと思っております。

私どもは、こことは別に、消費者保護ルールモニタリング会合も半年に1回、定期的に行ってまいりまして、説明義務の履行状況がどうなっているのか、覆面の調査員に販売代理店に向かっていただいて、どういった説明が行われているかを把握・チェックするようにはいたしております。そういった中で、分かりやすい説明が行われるように取り組んでまいりたいと思っております。

○高委員長 ありがとうございます。

他はございますでしょうか。

大森委員、どうぞ。

○大森委員 随分進展して、分かりやすくなるのかなと思うのですが、ちょっと質問なの

ですが、機種と利用料金が別立てになったけれども、2年拘束というのは守らざるを得ないのでしょうか。

消費者としては、いつでも契約できて、いつでも解約できるというのが一番理想的な形で、料金をはっきりすれば、1年でもこれだけ違約金を払えば解約できるよという形になっているのか、2年継続というのは前提なのか。その辺りを教えてください。

○高委員長 お願いできますか。

○総務省総合通信基盤局電気通信事業部大村料金サービス課長 まず、期間拘束契約についてですけれども、基本的な考え方として、期間拘束契約自体は、世の中一般的にそれほど珍しいものではないのではないかと考えております。

ただ、そういう中で、現在この市場で行われているような期間拘束契約はちょっと行き過ぎているのではないかと考えています。したがって、行き過ぎた期間拘束というものを見直していくと考えております。

そういう行き過ぎた期間拘束の見直しを緊急提言で御提言いただきまして、それを受けまして、今回、電気通信事業法の改正案にも盛り込んで、改正をしようとしているところでございます。

そこから先は、何が行き過ぎた期間拘束なのかというところを具体的に整理して決めていかなければいけないわけですが、切り口としては、例えば、著しく長期にわたるような期間拘束、5年拘束するみたいなものでしたり、違約金が高額なもの、現在多くは9,500円ですけれども、こういうものがどうなのか。また、期間拘束ありと期間拘束なしのプランで同じサービスの提供を受けるのに、料金の差が当然あるわけですが、この差が著しく大きい。今、電気通信事業者でよくある契約ですと、2,700円の基本的な契約が期間拘束ありなのですが、これが期間拘束なしになると1,500円高くなる。4,200円になるみたいなことがあって、月々1,500円も違うというのがどうなのかとか、そういう切り口で、行き過ぎた期間拘束は、どこまでであれば穏当なのかということを少し整理して、ルールを決めていきたいと考えてございます。

○高委員長 ありがとうございます。

他にございますか。

受田委員、どうぞ。

○受田委員 ICTサービス安心・安全研究会消費者保護ルールの検証に関するWGの資料で、先ほども一部御説明がございましたが、8ページにあります高齢者のトラブルへの対応に関して、少し質問させていただきたいと思います。

高齢者のリテラシーを向上させていく地域における取組が左下の箱の中にございます。この中で、デジタル活用支援員（仮称）の検討が進められていると書かれています。このデジタル活用支援員の具体的なイメージというのは、今、どのように検討されていて、その方の属性あるいは地域におけるイメージ等々がこのままではよく分からないところがありました。

高齢者等が住居から地理的に近い場所で心理的に身近な人から学ぶということが書いてあるので、非常に寄り添うことのできる方かと思うのですが、そういう方が果たしてデジタル活用支援員として機能していくのか。何となくイメージが湧きにくいので、どういう議論になって

いるかをまず一つ伺いたいと思います。

○総務省総合通信基盤局電気通信事業部梅村消費者行政第一課長 ありがとうございます。

8ページの右下のところに、非常に小さい字で恐縮でございますが、資料がございます。このデジタル活用支援員というのは、総務省の別の局で開催している、デジタル活用共生社会実現会議という会議の中で、具体的な検討を進めているところでございます。

今、おっしゃっていただいたように、地域において様々なサポートをしていただけるような支援員がどうやって成り立っていただけるのか、現在、31年度については、地域においてそういうものを成り立たせる仕組みの実証ということで、調査費を付けて検討しているところでございます。

今後そういったものが、実証を踏まえた上で制度化や横展開というフェーズになってまいります。今のところ右下にございますように、ICT関連の講習会等々を実施しているような方や、消費者への啓発を実施しているような方、キャリアショップの店員さんなどにも期待はされておりますけれども、地域に密着した方で、いかにこういったところが継続的に成り立っていく仕組みが実現できるかというところを検討しているところでございます。

○受田委員 ありがとうございます。

イメージとしてはそういう方なのだろうなと思うのですが、いわゆる中山間地域であったり、総務省さんの中でいろいろな地域興しの関係で対象にしておられる地域においては、要は人がいないという状況で、そういったところにおける寄り添い型の支援員というのは、制度上、かなり大きな仕組みを検討していかないといけないのかなと思います。

例えば、小さな拠点といったものが機能するかもしれませんし、いろいろな仕組みそのものに、この議論が展開されていくことを強く希望したいと思います。

もう一点だけ、例えばこのリテラシーの向上のときに、8ページの右側の先ほど御説明いただいた上の箱の中に、スマホ教室とか、いわゆるオペレーションの部分だけを何となくここでリテラシーと言っているのかなという雰囲気もあるのですが、やはりリスクをどのように考えるか。特にネットへの接続ということになっていくので、ネットのリテラシーということとリスクをしっかりとお伝えいただかないといけないと思います。

これからデータが情報として価値を生み出していく。そこからある意味、お金が利ざやを生んでいくというか、情報が情報的価値として利子を生んでいくような世界に対して、これも総務省だと思うのですが、情報銀行とかそういった制度がもう始まってきています。

端末を使う方が情報の提供者であり、リスクも持ちつつ自らがネット社会で貢献しているという非常に大局的なリテラシーというか知識の共有方法あるいはその担い手といったところを、今のような小さな拠点とかをうまく組み合わせながら、これは総務省の守備範囲が広いところと非常にシナジーを発揮できるような気がいたしますので、大いに期待を申し上げたいと思います。

○高委員長 まだ中間報告の段階ですので、今後の議論に反映していただければと思います。

他はどうでしょうか。

池本委員長代理、どうぞ。

○池本委員長代理 池本でございます。

不適切な営業を行う販売代理店への対策という資料の7ページのことに関連して御質問したいと思います。

これも、登録制の問題や立法措置も含めて今後対応するというので、正にその方向性ということなのかかもしれませんが、最近聞いた事例の中では、本体の通信サービスについて通常の2年縛りがありますが、二次、三次の販売代理店が別のサービス契約をパッケージにセットして、そちらは3年縛りにすると、ぴったりそろそろきが6年先になるというように組んであった事例。あるいは、そういう代理店が独自に付けたサービス契約についての説明が不適切だった場合、それは本体の事業者がそこも指導の対象として位置付けると理解してよしいのかどうか。

実際には、それを付けることによって本体の契約の意思決定をしているわけですから、その辺りの責任の所在や契約条件の設定の仕方についてはどのようにお考えなのかをお伺いできればと思います。

○総務省総合通信基盤局電気通信事業部梅村消費者行政第一課長 ありがとうございます。

確かに携帯の契約以外にも、ブロードバンド契約は3年の契約になっていたりと、いろいろな場合がございまして、ただ、そういったところを全てそろえなさいということは、なかなか行政からも申し上げにくいことで、行政から申し上げられるのは、そういう縛り、拘束がある場合には、しっかりとした説明を消費者、利用者にとすることといったことで、消費者保護ガイドラインの改定を以前行いまして、そういった説明を行っていくことを義務付けております。

また、代理店ももちろんこの説明義務は法律上かかっておりますので、代理店についても同様の扱いで考えているところでございます。

○高委員長 他によろしいですか。

山本委員、どうぞ。

○山本委員 資料1-2の2ページの⑧に、中間報告取りまとめ後に検討を深めると書かれていますので、今の時点で伺うのは余り適切でないのかもしれませんが、IoTを活用した新サービスが出てきたときの消費者保護の在り方についてというかなり大きなテーマが書かれているように思うのですが、これについては、具体的な問題意識あるいは何か具体的に今後深めていくべき課題のようなものとして、どういったことを想定されているのかを少しお伺いしたいと思います。

○高委員長 お願いします。

○総務省総合通信基盤局電気通信事業部梅村消費者行政第一課長 あくまでも細かいところは今後の検討ではあるのですが、電気通信サービスがいわゆるこれまでの通信サービスから、物の中に組み込まれたようなサービスというのはどんどん生まれてくると思います。例えば、ロボット型のイヌが人間が相手をしたときにどういう反応を取ると良いかみたいなサービスが仮に出てきたときというのは、通信に結び付いて行うサービスになると思いますので、そういう物の中に通信が組み込まれたサービスが出てきたときに、既存の消費者保護ルールは十分なのか、あるいはそこまで説明が不要な場合もあるのかどうかというところを、実際のサービスモデル、サービスイメージをお聞きしながら検討していくことが必要なのではないかとということで、その辺

りは今後の課題ということで、提言の中に一つとしていただいたところでございます。

○高委員長 他はよろしいですか。

ありがとうございました。

今日、中間報告ということで御説明をいただきました。資料1-1と1-2を見まして、かなり重複している部分もあるなど感じました。

私の感想を申し上げますと、まず、資料1-1のモバイル研究会についてですが、御説明いただきましたとおり、柱は2つあって、利用者料金その他の提供条件に関する事項と、2番目が、事業者間の競争条件に関する事項とに分けて説明をいただきました。

細かくは言いませんけれども、利用者料金その他の提供条件に関する事項に関しては6つ見ていきますと、全ての項目に関して、それぞれ具体的にいつまでに何をやるかということを明確に示していただいています。ところが、2番目の事業者間の競争条件に関する事項に行きますと、全ての項目で何をいつまでにやるとは書かないで、何々とするべきとか、議論するのが適当とか、検証を行うことが適当というような言葉がずらっと続いていきます。

もう一方の消費者保護WGの指摘も、⑧は除きますが、①から⑦までを見ますと、いずれも何々するのが適当ということで終わっています。

申し上げたいのは、最初の利用者料金その他の提供条件に関する事項については、具体的に何をやろうとしているのかが、中間報告の段階で示されているということは、高く評価できると感じました。

その他のところについては、今、申し上げましたけれども、何々するのが適当という段階で終わっており、これは中間報告ですからそのようになっているものと理解させていただきました。

是非、最終報告に向けて、引き続き活発な議論を進めていただきまして、後半部分についても、何をいつまでにやるのかを固めていただければと思います。

消費者委員会としましても、総務省を初めといたします各主体の取組、議論の状況を継続して注視していきたく思っておりますので、今後とも御協力のほどよろしくお願いいたします。

本日は、議論に参加いただきまして、どうもありがとうございました。

どうぞ御退席ください。

(総務省退室)

《 3. その他 》

○高委員長 引き続きまして、「その他」といたしまして、食品表示部会報告についてでございます。

食品表示部会の部会長を務める受田委員から御報告をいただきたいと思っております。

○受田委員 それでは、食品表示基準の一部改正に係る答申について、私から御報告をさせていただきます。

食品表示部会では、平成30年10月3日に当委員会が諮問を受けた「遺伝子組換え表示制度」に

係る食品表示基準の一部改正について、諮問のあった昨年10月以降、5回にわたりまして議論を行ってまいりました。

本年3月13日に開催した第52回食品表示部会において、本件に係る答申書案について審議を行い、諮問を了承する方向で結論が取りまとめられ、その後、答申に付する附帯意見に関して委員間における調整を行った上で、食品表示部会設置・運営規程第7条に基づき、委員長の同意を得て委員会の議決とし、4月4日に内閣総理大臣へ答申を行いました。

お手元の参考資料1の答申書を御覧いただきたいと思います。

1ページでございますとおり、諮問された内容を適当としたほか、審議の過程で消費者庁より追加で修正提案のあった3点についても提案のとおり変更すべきとされました。

また、2ページでございますとおり、附帯意見として「1. 新たに検討中の公定検査法を含む監視」に関して、「2. 普及・啓発、周知や理解の促進」に関して、「3. 制度の見直し」に関しての3点について、部会での議論を踏まえた意見が付されております。

私からの報告は以上でございます。

○高委員長 ありがとうございます。

それでは、ただいまの御報告につきまして、御質問がございます方は、どうぞ御発言ください。よろしいでしょうか。

それでは、続きまして、消費者委員会に寄せられました意見などの概要について、事務局より報告をお願いいたします。

○坂田参事官 参考資料2を御覧いただきたいと思います。

1月1日から3月31日までに委員会に寄せられました要望書・意見書・声明文等の一覧となります。この間、委員会に寄せられた意見書・要望書等は全部で21件ございました。

まず、1ページ目でございますが、公益通報者保護制度に関するものが7件でございます。

次の2ページ目になりますが、取引・契約関係に関するものが6件でございます。

4ページに参りまして、食品表示関係に関するものが3件。

5ページに参りまして、消費者安全に関するものが1件、集団的消費者被害救済制度に関するものが1件、その他が3件となっております。

以上でございます。

○高委員長 ありがとうございます。

ただいまの説明に関しまして、御意見がございます方は、どうぞ御発言ください。

1点よろしいですか。公益通報のところは、今後、どのように進んでいくのかということに関して、消費者庁に説明を求める機会を、事務局はどう考えておられるのですか。

どうぞ。

○二之宮事務局長 消費者庁でパブリックコメントを行っていましたが、先般終了いたしましたので、その取りまとめをやっているところだと思います。それを踏まえて、消費者庁から状況をヒアリングしたいと考えております。

○高委員長 よろしくお願いたします。

他はよろしいでしょうか。

取引のところに関しては、現在、預託の問題に関する議論がかなりゴールに近づいているところでございますので、これにも、もう少しすれば、お答えできるのではないかと考えております。

特にないようであれば、以上で終了させていただきます。

今後も、委員会に寄せられました意見書・要望書については、委員の間で共有をさせていただき、定期的に意見交換を行う機会を作っていきたいと考えております。

《 4. 閉会 》

○高委員長 本日の議題は以上となります。

最後に、事務局より今後の予定について御説明をお願いいたします。

○坂田参事官 次回の本会議は、日程が決まり次第委員会ホームページを通じてお知らせをいたします。

以上です。

○高委員長 ありがとうございました。

本日は、これにて閉会とさせていただきます。

お忙しいところ、御参集いただきまして、ありがとうございました。