

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第28回）

令和3年3月22日

【新美主査】 それでは、皆さん、こんにちは。本日も、お忙しいところをお集まりいただきましてありがとうございます。ただいまから第28回消費者保護ルールの在り方に関する検討会を開催いたします。

本日の会議につきましても、新型コロナウイルスの感染状況に鑑み、ウェブ会議による開催とさせていただきます。

本日は木村構成員、平野構成員につきましては御欠席との御連絡を頂いております。

それでは、冒頭、事務局からウェブ会議による開催上の注意事項についての御案内と配付資料の確認がございます。それでは、よろしく申し上げます。

【雨内消費者行政第一課課長補佐】 事務局でございます。

まず、ウェブ開催に関する注意事項のほうから御案内させていただきたいと思っております。

まず、システムの都合上、一般傍聴の方につきましては、ウェブ会議のシステムによる音声のみでの傍聴とさせておまして、このため、意見交換の際など、御発言をされる際には冒頭にお名前を言及いただきますようお願いいたします。

次に、資料につきましては、構成員の方々につきましては、事前にメールのほうで資料送付させていただいておりますので、こちらを適宜御覧いただければと思います。また、傍聴の方につきましては、当検討会のウェブページのほうに資料を掲載しておりますので、こちらを御覧いただければと思っております。

次に、御発言をされる際なんですけれども、意見交換の際などに御発言を希望される方につきましては、事前にチャット欄で発言をしたい旨を書き込んでいただくようお願いいたします。これを踏まえまして、新美主査のほうから御指名をいただく方式とさせていただきます。

また、ハウリングや雑音混入防止のために、発言の都度、皆様のマイクをオンにさせていただきます。発言をされない際はミュートにさせていただきますと幸いです。

接続に不具合がある場合には、速やかに再接続を試していただきますようお願いいたしますとともに、そのほか何かございました際には、チャットなどで御連絡をいただければ対応させていただきますと思います。

注意事項に続きまして、配付資料の確認でございます。配付資料は議事次第に記載をされておるとおりですけれども、資料の1-1から3-1までを用意しております。不足などございましたら事務局まで御連絡をお願いいたします。

また、追加で1点です。議題の1の関係で御説明いただく大澤先生なんですけれども、質疑が終わった後に御退室をされるということですので、念のため申し添えておきたいと思っております。

事務局から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、早速議事に入りたく存じます。まず議事次第を御覧になっていただきたいと思いますが、本日は3つの議題がございます。第1が「消費者トラブルの解決に関する更なる手法について（期間拘束契約）」、それから2番目が「消費者トラブルの解決に関する更なる手法について（電気通信サービスの苦情相談処理体制について）」、それから3番目に販売代理店の在り方についてでございます。

質疑につきましては、各議題ごとに行う予定でございますので、よろしく申し上げます。

それでは、まず議題1の「消費者トラブルの解決に関する更なる手法について（期間拘束契約）」に関しまして、一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会、JAIPAとこれから略しますが、JAIPAの木村様から御説明をいただきたいと思っております。よろしく申し上げます。

【木村（JAIPA）】 JAIPAの木村と申します。それでは、資料1-1に基づきまして、分離型ISPサービスにおける期間拘束契約の状況について説明申し上げます。

1ページおめくりいただきまして、まず分離型ISPサービスについてでございます。

分離型ISPサービスは、一体型ISPサービスに対する言葉でございまして、光コラボとは違ひまして、必ずFTTHアクセスの組合せをもってインターネットに接続するISPサービスでございます。後ほど例を紹介させていただきますけれども、通常はフレッツ光と組み合わせる形で提供されています。

今回、次のページでございますが、分離型ISPサービスを取り上げさせていただきました理由につきましては、まず一体型につきましては、FTTHアクセスサービスと期間拘束と一体になってございまして、1月19日の本研究会におきまして、既に電気通信事業者協会、あとFVNO委員会から説明がありましたため、当協会では分離型ISPサービスについて調査を実施しました。

次のページでございます。4ページ目ですが、分離型ISPサービスとしては幾つかのパターンがありますけれども、まず大手ISPにおきましては、2015年以前の光サービス卸、光コラボが始まる前の主力サービスでございまして、まだ数としては、かなり残っているという状況でございます。だんだん減ってきている状況ではありますけれども、残っております。

それから地域ISPサービスでは分離型サービスが、かなりまだ提供されております。

また、携帯キャリアで〇〇光といったプロバイダーを選べるといったときには、この分離型ISPサービスが提携プロバイダーとして提供されております。

次のページでございます。JAIPAの会員の状況ですが、JAIPAの会員は150社弱なんですけど、そのうち何らかの形でISPサービスを営んでいるのは100社程度になります。

そのうち今回30社からの回答がありました。大手と中小というところございまして、会員5万人以上か5万人以下で見ますと、おおよそ半々の割合ということでございます。

次のページでございます。JAIPA会員の状況でございます。

JAIPA会員の状況ですが、今回、分離型ISPサービスを提供しているところがかなりございまして、85%が提供しております。そのうち5万人以上で100パーセント提供、5万人以下では87%提供。

7ページでございます。そこで会員、期間拘束をどのぐらいやっているかということなんですけど、実は、ほとんどのところが期間拘束なしというのを提供しています。期間拘束があるというところもあります。どちらかという、大手系が期間拘束を提供してまして、中小系は期間拘束なしが多いです。

続いて8ページでございます。期間拘束のあるかなしで料金がどのぐらい違うかということで、ないというところが11社、あるというところも、これはまちまちでございまして、200円ぐらいから1,300円、かなり高いところまで、まちまちでございまして。ただ、全般としては、割と料金差異は少ない傾向。

次、9ページ目でございます。最低期間がどのぐらいあるかというところなんですけれども、最低契約期間は2年というところが多いかなという感じで、1か月とか、3か月とか、結構まちまちでございまして、1か月という、もうほとんど最低契約期間とは言えないような感じのようところもございまして。

10ページ目です。期間内の解約が可能かというところですが、全て可能でございまして、

不可能というところは1件あったんですけど、これ1か月の最低期間内ということですから、実質的には、もう可能ということとほとんど同じということでもあります。

次のページで11ページ目でございます。解約した場合の手数料ですけれども、2,000円とか、4,000円とか、3,000円とか、9,000円とか1万円前後かなと思ったんですけども、割と低廉なところでもあるということことでございました。

次のページ、12ページ目でございます。契約期間があって、自動更新が可能な場合の契約期間ですけれども、これは1年、2年、3年と、割と長めというような形でございます。

次のページでございます。13ページになります。契約更新月のタイミングというのは、更新料、違約金なしで契約更新が可能な期間、契約変更が可能というのは大体、更新月と。今度、7月から3か月に延びますけれども、今のところは更新月当月とか、翌月初めという感じになります。

次、14ページになります。契約更新の通知方法ですけれども、メールが大半でございます。書面のところというのも。1か月ごとに更新というところは、通知はしてないというところもありました。

次のページで　　ございまして、期間拘束契約を設定するに至った経緯というのは、ほぼ想像つくんですけども、初期費用とか、そういったものを回収するためには期間拘束を設定していると、そういったような感じでございます。

次のページ、16ページでございます。最低契約期間、期間拘束の設定している根拠です。即時解約を防ぐためとか、一定程度のコストを回収するためとか、そういった感じでございます。

次のページ、17ページでございます。期間拘束に関する意見というのを自由記述で求めましたところ、割とネガティブで、あまり期間拘束は好ましくない、そういうふうに事業者が考えているということがうかがえます。

次のページになります。18ページでございます。これは速度とかの問題ですけれども、事業者側の事情で合理的に期待する水準のサービスを提供できない場合です。著しく品質が低下しているような場合を想定していますけれども、そういったときに解約の申出があった場合でも違約金を徴収するかということですが、半分ぐらいは違約金を徴収するとありますけれども、半分ぐらいは個別回答ですけれども、やっぱりそういうときは違約金は徴収しないとか、そういった感じの回答もたくさんございました。

以上ですが、プレゼンを終わらせていただきます。御清聴ありがとうございました。

【新美主査】 どうもありがとうございました。それでは、同じ議題の中ですので、続きまして一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟（CATV連盟）の吉田様から御説明をお願いしたいと思います。よろしくお願いします。

【吉田】 ケーブルテレビ連盟、吉田でございます。では、よろしくお願いいたします。ケーブルテレビ連盟からは資料1-2を基に説明させていただきます。

1 ページおめくりいただきますと、概要をまずお伝えします。今回はケーブルテレビ連盟、私ども加盟の事業者のうち、電気通信事業者になっております257社を対象に調査を実施しております。

この257社については、アクセス回線は様々です。ケーブルテレビ事業者がインターネットサービスを行っているということで、光ファイバーのケーブルを使っている事業者もあれば、同軸ケーブル、その両方を使っているハイブリッドを使っている事業者も全て含まれた形で257社ということになっております。

そのうち184社から回答が来ております。

期間拘束のパターンとしまして、29社が期間拘束なしで提供している。152社は期間拘束の契約がありと。3社は、ほかの電気通信事業者の代理店で取次ぎのみですけれども、電気通信事業者としての登録がされているということです。

4番で、152社の期間拘束契約ありの内訳を示しております。152社のうち53社が自動更新ありの契約、130社は期間経過後、拘束なし。ある一定期間が過ぎましたら、それ以降は、いつ解約していただいても構いませんよという形の契約になっているものがございます。

次ですけれども、期間拘束があるプランと期間拘束がないプラン、両方を提供している事業者における差額の範囲ですけれども、月額でいうと486円から2,400円の差があるということが寄せられております。

期間拘束の契約期間ですけれども、1か月から5年までと非常に幅広いレンジですけれども、その中で多いのは、1年と2年を設定している会社が最多で53社ということになっております。

契約が満了になった場合の通知方法ですけれども、これも様々ございますが、電子メールですとか、お客様がホームページを見に来ていただくマイページ等が多い。あと書面で郵送ということがありますけれども、郵送で通知をして漏れないようにとしている会社が27社ということが多くなっています。

1 ページめくっていただきますと、期間拘束のパターンについてグラフでまとめております。こちら見ていただきますと、期間拘束なしと、期間拘束はあるものの自動更新なしというものが一番多い状況になっています。

次が期間拘束なしと期間拘束ありの両方提供している事業者の月額料金の差異ですが、半分ぐらいの事業者が差異はなく、期間拘束という契約を締結しているという回答が来ております。

次ですけれども、5 ページ。最低契約期間があつて、期間経過後、期間を過ぎたら期間拘束なしという提供している事業者ですけれども、この場合の最低契約期間ですけれども、先ほどお話ししましたとおり、1 年と2 年が一番多くなっています。

最低利用期間内に解約ができるかできないかということですが、10 社無回答ということですが、これを除くと、ほとんどのところが、期間内でも手数料を頂くことによって解約ができますという扱いにしています。

その場合の解約手数料ですけれども、1 万円以下が27、それ以上は75 ということですが、これは大体、最多でも2 万円ぐらいが上限という回答になっております。

以下、詳細を数でまとめているんですけれども、ここを全部説明していると非常に長くなりますので、参考までに御覧をいただきたいなということで、ケーブルテレビの業界からの期間拘束契約についての意見というものを述べさせていただきたいということです。

これ、各社から寄せられたものを少しまとめておるものです。

基本の前提としましては、加入者の皆様に対しては、適切な説明ですとか措置が実施されることを前提として、各社それぞれ相応の事情があつて導入しているということを御理解いただきたいということで意見が来ております。

特にケーブルテレビの場合は、アクセス回線から家庭への引込み、家庭内に置く端末、こういったものを全て自社で先行投資ということで、非常に多くの設備投資をしているということがあります。それを案分して、加入時に加入者の皆様に一時金で御負担をいただくとすると、非常に負担額が多くなってしまうということから、比較的長期間に分割して御負担をいただきたいということが期間拘束契約の前提になっております。

ですので、新規加入時の工事費の無料分の負担ですとか初期コストのために期間拘束サービスを導入しているということを御理解いただきたいという声が寄せられております。

ですので、期間拘束に対しての意見というところもございまして、工事費の回収ですとか、そういったところを考えると、加入直後にすぐ解約をされてしまうということにな

ると経営上非常に厳しいという意見が来ておりますので、この辺りを皆様に御理解いただきたいという声が寄せられておりますので、よろしくお願ひいたします。

ケーブルテレビ連盟からは以上でございます。

【新美主査】 どうも吉田様、御説明ありがとうございました。

それでは、法政大学の澤教授から御説明をお願いしたいと思ひます。どうぞよろしくお願ひいたします。

【澤】 よろしくお願ひします。法政大学の澤と申します。本日は、このような機会を私に頂きまして、どうもありがとうございました。私は民法と消費者法を専門にしております。こういった期間拘束の問題とか不当条項も専門として、今まで幾つか論文を書いています。

その観点から、今日は期間拘束について話をさせていただきますが、私、通信サービスの実態は、もちろん家でもWi-Fi等は使っておりますけど、よく分からないというところが正直なところでは。

ですので、誤解に基づいて、よく事実を知らずに勝手なことを言っている可能性もあると思ひます。そこは、どうか御容赦いただければと思ひます。

法的な考え方を少しでも、あくまで私個人の考え方ですが、お話しできればと思っております。

それでは、スライドの2ページに移りたいと思ひます。通信サービス契約における期間拘束についてということで、これまで、この検討会の資料を拝見させていただいたりとか、そういったものを見て簡単にまとめたんですが、既に今、話を伺っていて、どうも、やっぱり各社によってかなり違ふと。業界によっても恐らく違ふだろうなということは大変よく分かりましたが、特徴としては、恐らく拘束期間、もちろんないという会社もあると思ひますけど、拘束期間がある場合でも、ばらばらであると。

手数料なしで解約可能な期間も、1～2か月多いのかなと思っていたんですが、実際のところは、総務省さんのほうで、あまりに短いと電通、電気通信事業法の問題があるということで対応していると伺いました。

あとは一番気になりました点は、その期間拘束があるプランとないプランの料金の差も、これも伺っていて様々だなと思ひました。これ、なぜここに着目しているかといいますと、期間拘束契約といいますと、一般に割引とセットになっていると思ひているんですが、その割引額が様々ですということになりますので、そうすると割引額と期間拘束の相関関係を

どう考えればいいのかというところは少し気になりました。

恐らく、見ておきますと、中途解約は可能だけど違約金を払わなければならないという場合が多いのではないかと思います。つまり、中途解約自体を認めないという会社はない、ほとんどないんじゃないかと認識しております。

次に3ページ目に移ります。論点ですが、これをどう考えるかということなんですが、恐らく考え方は幾つかあり得ると思います。

まず1つ目ですが、この3ページ、スライドの上の一番ポチのところにありますように、まず期間拘束自体があまりよろしくない。これ法的にも適切ではないと言うことができるかどうかということです。

2番目として、期間拘束自体は、これは別に、例えば契約自由の原則など、いろいろなことを考えて、これ自体を不当とはできないにしても、例えば違約金が高額であり過ぎるという場合には、これを問題視すべきであると。私個人は、こちらを主に考えていくべきだと思っています。

その場合も、じゃ、拘束期間を設けること自体は別に不当ではないにしても、やはり適切な長さや上限があるのではないかとということになりますし、あとは違約金も、じゃあ一体幾らぐらいであれば不当とならないのかということです。

これらを考える上では、先ほどヒアリングでもお話がございましたように、じゃ、期間拘束はなぜ各社さん行っているのかということも問題になってきます。コストの回収といったところも先ほど伺っておりましたが、この3つ目のポチのところにありますように、基本料金割引がされているということが多いのではないかと思います。こちらとの相関関係も問題になりますし、その関係でいいますと、事業者は、長期契約を結んでくれる消費者からは当然、通常の消費者よりも安い金額を徴収することになりますが、そうすると一定期間、やはり契約は結んでもらわなきゃいけない。それとともに、先ほどヒアリングでも伺いましたが、例えば初期のコスト、そういうのを回収する必要があるというのが恐らく現実なのかなと思っています。

続きまして4ページに移りますが、その期間拘束に関して、ほかに考えるべき点。今日ここまで詳しくは踏み込めませんが、例えば消費者への情報提供のところもあります。きちんと情報提供されているかということで、これは私、拝見している限りでは、電気通信事業法でも説明義務、消費者保護の観点から設けられていますので、もちろん事業法に該当する限りでは、なされていると思っています。

より問題なのは、この情報提供のところで書かせていただいたのは、これ後でお話ししますが、消費者から見ての、まず品質をどういうふうに考えるかということであり、あと客観的に見て、その品質が例えば当初の契約よりも低いものであったかどうかというのを判断するのが、この電気通信サービスの非常に難しいのではないかという点が問題になると思います。

そして次に、2つ目、3つ目ですが、そもそも消費者は期間拘束なしのプランを選択する自由が保障されているのかということと、あと、そもそも本当に割引になっているのかと。つまり、期間拘束なしプランを実際どのぐらいの方が契約をしているのかといったところも問題になってくると思います。

特にこの3つ目の点は、競争法的な問題もあると思います。

次に、5枚目に移ります。まず、期間拘束自体に問題はないのかというところですが、これはもちろん消費者にとって全くメリットがないわけではなくて、例えば私個人のことを考えていまして、じゃあ1年1年、一々契約をするというのも、もちろんその都度、会社を変えたりとか、いろいろ特に興味持って、いろんな会社を使いたいという人はともかく、そうでないと、なかなかそれは一つの手間になりますし、あと、やはり割引料金で月額を抑えられるというメリットはあると思います。

ただ、そこを踏まえたとしても、あまりにも長期の期間、拘束期間を設けるのは、やはり妥当ではないと思っております。

ですから、期間拘束自体が問題。設けてはいけないというよりは、やはり、その期間に限度はあるのではないかということです。

6ページ目のスライドに移りたいと思います。これ現在、早稲田大学の教授でいらっしゃる中田先生の契約法に書かれていたことですが、なぜ長期契約は、あまりに長過ぎる契約には問題があるのかということ引用させていただきました。詳しくはスライドに書いてあるとおりでございますが、通信サービスの場合に特に問題になってくるのは、この2番目だと思います。

つまり、不確実性という言葉で中田教授は表現されていますが、契約期間、長ければ長いほど、やはり将来のことというのはなかなか、変動もありますし、分からないこともある状況で、特に消費者から見ると、例えば2年後、3年後、通信業界がどうなっているかというのは、これ見通しは、消費者から見ると、普通は立たないというか、そこまでの知識はないという人が多いと思います。その状況で、じゃあ3年契約をしてくださいというときに、じ

や、3年後どうなっているんだろうかと。もしかすると、もっといいサービスが入っているかもしれないし、変わっていないかもしれないというところは、消費者からすると見通し等々はできないという問題があります。

そしてもう一つ、通信サービスで問題となるのは3番目だと思います。これ通信サービスだけに限ったことではもちろんないですが、長期契約を結んだ場合の一番の問題点は、特に、例えば消費者側の事情というのも、やはり長年経過すると当然変わってきます。例えば、そのうちではなく別のおうちに引っ越さなきゃいけなくなったとか、端的に言うとな転勤があるとか、そういったことも当然起こり得ます。

そういった状況があり得る中で、一定期間、あまりに長い時間を拘束するというのは、やはり適切ではないと考えます。

次に、7ページ目に移りたいと思います。では、期間拘束自体は、全くこれ、やってはいけないということではないにしても、それでは、どれぐらいの期間が妥当であるかということ。特に関連する、特に私は問題だと考えているのは解約金について、少しお話をしたいと思います。

8ページに移ります。中途解除の理由と書きましたが、恐らくこれは、理由は様々だと思います。もちろん自己都合、一般に自己都合とよく言っていると思うんですが、例えば転勤とか、海外赴任とか、気が変わったと、こういったものも含まれますし、あと、より問題なのは、消費者から見て、その通信の例えば速度が遅いとか、そういう質への不満というものが、もちろん理由になることもあると思います。

ただ、これは、スライドにも書かせていただきましたが、じゃ、その当初、消費者が思っていた速度よりも通信速度が遅いというときに、じゃ、債務不履行にこれが当たるかどうかというのを判断するのは、例えばベストエフォートなんかの場合には非常に困難と言っていると思います。

例えば消費者から見て、その通信速度が遅いというのは、これ主観的に、消費者から見ると、思っていたのと違うというだけであって、実際のある程度のスピードは保っているということは客観的にはあるでしょうし、仮に客観的にも速度が遅かったということがあったとしても、それを一体どうやって証明するのかという問題は出てくると思います。

もちろん契約を結んだ時点での広告の内容とか、あるいは事業者からの説明内容と実際の品質があまりにも違い過ぎるという場合ですとか、あるいは消費者から、うちのマンション、あまりにもつながりが悪いんですがということで、何度も改善を申し出ているのに全く

変わらないと、そういったことになれば、これはやはり当初の契約内容と違うということでも債務不履行になる可能性はあるでしょうが、しかし、ここを証明するのは非常に困難だと思います。

しかし、そうはいつでも、債務不履行に当たって、消費者がそれを理由に解除している、解除したい考える場合というのはゼロではない以上は、例えば一切、消費者からの解除を認めないというのは、これは法的にも、やはり問題があると思います。

それはなぜかという、消費者契約法の8条の2で、債務不履行の際に消費者が持つことになる解除権を放棄させるという条項が、これは無効ということになっているからです。

あと、その長期拘束に伴うリスク、これは先ほど述べたとおりですが、こういったことを考えても、やはり中途解除を全く認めないというのは、これは正当化できないだろうと考えております。

次に、スライドの9ページ目に行きます。恐らく、これ実質的な問題でもあると思うんですが、いわゆる「お試し」のようなものが、これはもちろん実務的に実際にされているかどうかまで私、把握できていないところはあるんですが、その「お試し」的なものを法的に設けることはできないかということで、恐らく関連する論点というのは、これは電気通信事業法にも入っております初期契約解除の問題になると思います。

やはり通信サービスの場合は、一定期間、実際に使ってみないとサービスの品質が分からないというところがあります。

ちょっと余談になりますけど、私、3年前までフランスで在外研究を行ってまして、そのときに現地で1つプロバイダーを選んで、スマートフォンにSIMカードを挿すということをやったのですが、たまたまその会社が、今、新興勢力の非常に月額料金安いという会社なんですけど、例えばパリ以外の田舎ではなかなか繋がらないという会社なんです。たまたま私のパリに住んでいるマンションではつながりがよかったんですが、例えば友達の家に行ってみたら全然繋がらないといったことが、これパリ市内でもあったわけです。そうすると、これ、たまたま運がよかっただけであって、実際にはSIMカード買って帰ってきても、全く繋がらなかった。自宅で全然使えないということがあり得たんだろうなと思うと、非常に恐ろしいなと思った記憶があります。

こういうふうな一定期間、実際に使ってみないと品質が分からないということを考えると、やはりその初期契約解除の意義というのは非常に大きいと思います。

1つ気になるのは、その期間の問題はあると思います。つまり、品質を確認するため

に、じゃ、8日間で足りるのかというのは、これは御検討いただいてもよろしいのではないかと思います。

例えば特定商取引法では、特定継続的役務のほうは8日間となっていますが、ただ特商法の場合は、これ中途解約を認めて、違約金の上限を設けています。これ後で最後に説明しますが。

他方で業務提供誘引販売取引という、いわゆる内職商法に関する規定は、こちら20日間になっています。こういったものを踏まえても、なぜ20日になっているかというところ、これ、やっぱり一定期間たってみないと、消費者のこの質が判断できないというところが理由になっています。

次に、10ページ目に移りたいと思います。解約金に関して少し申し上げますと、これ思いつかれることは、携帯電話利用契約の「2年縛り」に関する一連の判決ということになります。これについては私も過去に評釈を書いておりますので、ぜひそちらを、もう、ちょっと昔になってしまいましたが、御覧いただけましたら幸いです。基本的にこれ、どのように考えるべきかというところ、消費者契約法9条1号の「平均的な損害」を超えているかどうかという点だけで判断するのは不十分だと考えております。

それはなぜかというところ、スライドにも書かせていただきましたが、基本的に民法の危険負担の考え方からいって、特に消費者の責めに期すべき事由ですね。これ解約理由は何かという問題が出てきますが、事業者は残りの期間の、残っている期間の対価を徴収する権利は失わないということになっています。

ただ問題なのは、じゃあ、解約期間、解約事由になります。あとは、じゃあ残期間の対価を全額、事業者が取ることが果たして適切なのかということになります。もちろん民法の原則ではそういうふうになるとしても、消費者契約の場合は、まさにここでは消費者契約法9条1号をめぐる考え方である、いわゆる大量取引で事業者は多くの消費者から料金を徴収して、例えば1人の消費者が解約をしたとしても、そのリスクをほかの消費者からカバーできると、そういった特徴を考える必要があります。

次に、11ページに移りたいと思います。もちろん事業者側の事情を考慮する必要があると思います。しかし、先ほど初期コスト、初期費用の回収というお話が出ましたが、例えば消費者が、既に期間を満了したわけじゃないんだけど、長期間をかなり利用して解除したというとき、例えば1か月でやめてしまったというときで、解約金が全く一緒だというの、これは妥当なのかという問題があります。もし初期費用を回収するというのが目的であ

れば、長期間利用した消費者からは、これ既に、ある程度回収解消できているとなるはずで
す。

そして次に、電気通信サービスの場合には、ホテル、結婚式場、レストランと書きましたが、これは全部、箱が、キャパシティーが決まっている契約です。つまり、例えばホテルの
結婚式場で、ある1組のカップルがキャンセルをしてしまったと。例えば結婚式の前日にキ
ャンセルをしたというときに、そこをすぐ埋めるのは、これ困難な状況になります。他方で
電気通信サービスの場合は、これ無限と言ったらあれなんです、別に何か箱が決まってい
るわけではなく、そこを埋めなきゃいけないという話になるのだろうか、そういう違いがあ
るのではないかと考えております。

あと、やはり、次のスライドに行きますが、解除理由が当然、大事になってくると思いま
す。

注意しなければいけないのは、解除理由によって平均的な損害の額が変わるということ
ではないと思います。ですので、平均的な損害の額だけで判断するのは、これは不十分だと
先ほど申し上げました。

例えば解約金額の上限を設けるとい、そういったことを、そういう規定を設けることが
一つあり得るのではないかと考えております。

そこにスライドにあるような例を1つ出しております。これは、いずれも特定商取引法の
規定になります。

次に13ページで、最後はこれ、初期費用が恐らく、この通信サービスの場合、問題にな
るのではないかと考えていまして、これも特定商取引法の規定を少し参考までに掲載して
おります。

一方で、訪問販売においてクーリングオフをするときには、例えば取付工事なんかは既に
なされていたというときでも、事業者は現状回復に必要な措置を無償でやらなきゃいけな
いということですが、他方で特定継続的役務のほうでは、いわゆる関連商品の精算規定とい
うのが設けられています。

初期費用ですね。例えば消費者から見た端末代、工事費といったものを、これがやはり足
かせになって消費者が解約しづらいというところは実情ではないかと考えています。

1つは、端末がこの通信サービスでしか利用できないのか、それともほかに転用できるの
かとか、こういった点も問題になっていると思います。

これ私、個人的な意見ですが、もちろんSIMロック解除は既に推奨されているというこ

とで伺っていますが、例えば端末が、この通信サービス限りというときには、例えば買取りを、もちろん当初のお金よりは、代金よりはちょっと安い金額でも買取りとか、そういったことはできないのだろうか。資源の有効化と環境保護という観点からも、無駄なものを消費者が例えば捨ててしまったりするよりは、よろしいのではないかと考えております。

長くなりまして申し訳ありませんでした。以上になります。御清聴ありがとうございました。

【新美主査】 どうも御説明ありがとうございました。

それでは、議題1に関しまして、お三方から御報告いただきましたが、この御報告につきまして、御質問等がございましたら御発言をお願いしたいと思います。チャット欄にて御合図を頂きたいと思います。よろしくお願ひします。いかがでしょうか。

それでは森さん、よろしくお願ひします。

【森構成員】 御説明ありがとうございました。1点、せつかくの機会ですので、繰り返して出てくる、この期間拘束について、古くからずっと議論されていることを改めて申し上げておきますと、期間拘束のロールオーバーですね。期間拘束、最初かかって、2年なら2年でかかっていましたで、その後、解約可能期間が二月あって、また時間拘束になるということの合理性について、お話が出ていたと思います。

日本ケーブルテレビ連盟さんからは、意見ということで最後に、初期投資がかかるのだから、それを回収する必要があることについて理解してほしいというお話がありました。全くごもっともなお話であって、理解いたしました。

大澤先生からも、なぜ期間拘束みたいなものがあるのかというところで、そういう原理原則のお話として、それによって初期投資を回収するという話があったかと思いますがけれども、事ほどさように、一定期間の期間拘束ということは、ほかにいろいろ条件があるにしても、合理性が認められる場合が十分あるだろうということにははっきりしているかと思ひますけれども、拘束期間をロールオーバーする、もう一回、設定するということについて、ほとんど納得できるような説明は、これまでないということですので、実務慣行として、拘束期間を延長する、拘束期間を再度設定するということは、なくしていったほうがいいのではないかと思ひますし、そのことを、その方向性としては明らかにすべきではないかと思ひます。

以上です。

【新美主査】 市川さん、どうぞ御発言をお願いいたします。

【市川構成員】 慶應大学の市川でございます。JAIPAさん、ケーブルテレビ連盟さん、そして大澤先生、貴重な御発表をありがとうございました。

私のコメントでございますが、先ほど森先生も既におっしゃったように、期間拘束自体については、ケーブルテレビ連盟さんもおっしゃっていたように、それ自体が、我々の扱っているところであると、伝送路間競争の競争状況間で必要な差であったりしますので、それが合理的に説明できないといけないということかと。できるのであれば、それぞれに意味があるということは、そのとおりだろうと思います。

その上で、大澤先生からご提案いただいたようなことは非常に貴重なことだと思っております。例えば10ページで、解約金について「2年縛り」についての一連の判決のご紹介いただき、私も、とあるところで評釈を書いているのですけれど、先ほど申しあげました競争環境をどういうふうに見るか、という点があります。そのバランスの中で合理的に、まさに我々のテーマでありますけれども、消費者保護ということで、12ページに大澤先生が挙げていただいているような、一定の明瞭なルールをつくって、そこで上限をつくっていく考え方があります。事業者によって様々、合理的な理由のある期間拘束自体が生じてしまうということを考えますと、こういうふうにそろえていくことというのは、諸判決とも整合的であると思いますし、我々で言うところの消費者保護にも該当するのかなということを思いました。

以上、コメントでございます。

【新美主査】 どうもありがとうございます。

それでは石田さん、御発言をお願いします。あと西村さん、長田さん、黒坂さんの順になりますので、よろしくをお願いします。

では石田さん、御発言よろしくをお願いします。

【石田構成員】 JAIPAさんとケーブルテレビ連盟さんで、かなり違いがあるとは思いました。業態で違うということだと思いますけれども、JAIPAさんのほうに、期間拘束に関する意見で、事業者さんのほうでも、あまり好ましくないと思っていらっしゃるという意見も出ておりました。消費者に納得いただけないようなものであれば見直しは必要ということを考えていらっしゃるということでしたので、見直しの方向で、ぜひ考えていただきたいと思いました。

それと、工事費と初期費用がかかるので、解約料が必要だということでしたけれども、大

澤先生のおっしゃるように、一定の期間が過ぎた後も同じ解約料というのは、やはりおかしいのではないかと思います。

それと、ケーブルテレビ連盟さんのところで、期間拘束が5年と長い事業者さんもあるということで、これですと、通信サービスは、技術革新が速いサービスなので、期間拘束はあったとしても短い期間で、お願いしたいと思いました。それともう一つは、消費者にとっては、解約料がそういうものだというのがよく理解されないのではないかと思います。初期費用としてかかる工事費であれば、それを何年間で分割で支払うというようなことが明確であれば、中途解約すると残債を支払うということは、分かると思うんですけども、中途解約すると解約料がかかるのはなぜかが分からないというところがやはり問題だと思いますので、もう少し明確にさせていただいたほうがよろしいんじゃないかと思います。意見です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、続きまして、中央大学の西村先生、どうぞ御発言をお願いします。

【西村構成員】 御説明ありがとうございました。中央大学の西村でございます。大澤先生に1点、質問をさせていただければと思っております。

本日の大澤先生の資料の中の4枚目のところの右側の3つ目のポチのところ、御説明の中に競争法の問題というような御指摘がございました。この場合、大澤先生の趣旨としては、本当に割引なのかという疑問形は、つまるところ、この期間拘束契約というものが本来的なコストの回収とか、あるいは自己利益の損失の補填ではないようなもの、つまり、単なる解約防止であったり、ライバルにお客が逃げないようにする、そういったような理解なのでしょうか。そうすると、そのイコールの右側でございますけれども、期間拘束なしプランの設定の有無、実際の契約者数というのが、具体的にどのような意味を持つ事実になってくるのか、もしお考え等ございましたら、お教えいただきますと幸いです。よろしく願いいたします。

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、お答えのほう、よろしく願いします。

【大澤】 御質問どうもありがとうございました。競争法の問題だと、ぱっと言ってしまって申し訳なかったんですが、今、先生が御指摘くださったとおりだと、認識だと思います。

ちょっと付け加えさせていただきますと、例えば実際に割引プランがないとか、あるいはほとんど機能していないという状況で、割引があつて、すごくお得ですよという形で消費者を誘引したということであれば、例えば景品表示法の問題もあると思います。二重価格の問題、そういった問題も出てくると思いますので、競争法と、ちょっと端的に申し上げましたが、それだけではなく、景品表示法の問題とか、もちろん消費者契約法上の表示の問題というのもありますし、この問題は、実は表示だけではなく、今、先生御指摘くださったように、そういった形で不当にライバルを遠ざけようとしているとか、そういった競争の問題とか、いろいろな観点から。実情、私、どうなっているかを把握しているわけじゃ、申し訳ないんですけど、そういう観点から検討する必要あるのではないかと思います。どうも御指摘ありがとうございました。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、続きまして長田さん、御発言をお願いします。

【長田構成員】 ありがとうございます。まず最初に、森先生御指摘だった自動更新というのは、本当に、もうやめていただきたいなと思っています。解約金の制度そのものが初期費用の回収ということであれば、どれだけ契約していたかによって、その回収額は変わるべきでありますし、この分野においても、きちんと議論して、一定期間、最初の期間拘束というのまで禁止をするというのはなかなか難しいかもしれませんが、その回収だということであれば、解約金に対する、そのコストをきちんと明確化すること、それから自動更新はやめるとというのが、これから取り組むべき課題だなと思いました。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。コメントとしてお伺いします。

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】 慶應大学の黒坂です。皆様、御発表ありがとうございます。もう大分、先行された皆様との意見が重複になりますので、簡潔に申し上げたいと思います。

ケーブルテレビ連盟の皆様に御説明いただいた資料の8ページ目のところですが、新規加入時の工事費無料分負担や初期コストを回収するためというのが期間拘束に至った経緯であるという理由が挙げられています。これ、ケーブルテレビ連盟の皆さんを名指しするわけではない、ほかの事業者さんでも同じようなことは常にあるわけですし、通信分野以外でも見られる事例だと思いますが、ありていに申し上げて、工事費は工事費で取るべきなんじゃないかという非常にシンプルな問題提起が、やっぱりなされるべきなんじゃないかなと

思います。工事に費用がかかるというのは、それは物事ただじゃないというのは当然だと思うんですけども、それをこういう形で、とりわけ、実際にはその工事というのは機器を設置する、つまり機器の費用と、その設置費用であって、その後提供される役務の費用に転嫁されていくということは、やはり本来的には、ちょっと筋がおかしいところがあるはずだと。なので、これが理由だとすると、最低限これ以外の手段、すなわち工事費はちゃんとお金、それはそれとして払うよというような選択肢が提供されていることが、こういったアプローチがある程度正当化される背景にあるんじゃないかと。正当化されることになるのではないかと、理由になるのではないかと思いました。

大澤先生の4ページ目の2ポツ目のところで、期間拘束なしプランを選択する自由が保障されているのかということがありますが、恐らく、そういったことも符合する、整合するのではないかと思いますので、これがメインである、あるいは、これ以外のものにはあまり誘導していないということだとすると、少し懸念があるところで、少し理解を深めていかなければいけないかなと感じた次第です。

私からは以上です。ありがとうございます。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、大澤さんの御発表について度々メンションされていますので、大澤さん、どうぞ御発言お願いいたします。

【大澤】 大澤です。よろしく申し上げます。今の工事費の件なんですけど、私もさっき工事費を回収するのは一つの目的であろうということを前提に、それにしても、例えば、いつ解約をしたかによって金額は一緒なのはおかしいじゃないかと申し上げたんですが、今の御指摘にございましたように、本来は、これ工事費は工事費であって、あくまで対価は役務である、役務の対価として月額取るべきであるという御意見は、私も本来はそうあるべきだと思っております。

ただ、ここはなかなか難しいところがありまして、もちろん消費者にそれがどれぐらい理解されているのか、ちゃんと伝えているかという問題になりますけど、例えば、やはり工事費が物すごく高額であるというときに、それは月額の金額に含めて少しずつ払いたいという消費者がいないわけではないということも考えて、いろいろな料金体系があるということ自体はあり得るところだと思うんですけど、私も本来は、その工事費を、工事費は工事費として、まず、もうそこで取ってしまうということが一つだと思います。

ただ、ちょっとヒアリングを伺っていて気になりましたのは、その工事費というのが、例えば消費者の家に回線を引くための工事費であるということであれば、その対一消費者と

の関係で発生しているお金ですけど、そうじゃなくて、例えば別の通信会社からその回線を借りるお金とか、そういったいろいろなもろもろのコストを踏まえてということでしたら、それを一消費者から全部回収、一度に最初にということではなくて、そういった設備投資費用とか、そういうのも含めてという趣旨であるとすれば、それを例えば対価に含ませてというのは分からなくはないんですが、その一消費者にかかる工事費ですね。設置費用とか、こういうものに関しては基本、最後の御意見にございましたように、やはり工事費としてまず取ると。ここはきちっと分けるということが、本来では、あるべき姿かなと私も思います。

思い出されるのは賃貸借契約の更新料の議論なんですが、更新料も、あれは更新のための対価だとか、いろいろな見方がありますが、一つは、例えばそういうコストを回収するためにという話だったと思うんですが、だったらコストはコストとして一括して取るべきじゃないかという、そういった議論も、更新料判決、最高裁で出たときにはされておりました。

以上になります。

【新美主査】 どうもありがとうございます。ちょっと今、私のほうの通信状態悪くなって切れましたが、再開いたしました。

それでは、大澤先生、私も1つだけお伺いしたいんですけども。今、賃貸借の例が出ましたが、今までの議論では、どちらかとオール・オア・ナッシングですが、賃貸借のように、賃料の増減額請求権みたいなものが認められておりますが、そういったものが通信の領域で入るのかどうか。訴訟で役に立つかどうか分かりませんが、今言ったように、オール・オア・ナッシングじゃなくて中間的な解決みたいなものは考えられないかという質問ですが。

【大澤】 その増額請求というのはあれでしょうか。事業者のほうで、例えば……。

【新美主査】 いやいや、減額請求もあり得ると。

【大澤】 すみません、どちらか、ちょっと分からない。

【新美主査】 増減額請求です。

【大澤】 ああ、なるほど。それはあれですか。契約内容の変更というか、価格の変更をするということになると思うんですけど、その話で。

【新美主査】 ええ。

【大澤】 すみません、私、あまり知識がなくて申し訳ないんですが、電気通信事業法で変更の場合に、約款のない変更する場合に届出でしたっけ、が必要であるという話があったと思うんですが。それとどれぐらい関係するか分からないんですけど、その変更をするとい

うことは、これ本来は、もちろん消費者ですね。お客さん、顧客との間で合意でやらなきゃいけないということになってきますけど、契約変更に関しては、ちょっと話し出すと、また長くなってしまふところあるんですが、あり得なくはないかもしれませんが、やはりその契約内容変更というのを、また今度、事業者がこれを一方的に、とにかくどんどん変えたりという、しかも不利益変更が簡単にできてしまうみたいなことは避けるような形であれば、あり得るかなと思います。

【新美主査】 そういった中間的な解決は、どこかで探りたいなと思って質問した次第です。ありがとうございます。

【大澤】 こちらこそ、ありがとうございます。

【新美主査】 ほかに御発言を御希望の方いらっしゃいますか。

【雨内消費者行政第一課課長補佐】 すみません、事務局でございます。

【新美主査】 では、事務局よろしくお願ひします。

【雨内消費者行政第一課課長補佐】 すみません、事務局でございます。1点だけ今の点、補足させていただきますと、電気通信事業法上の変更の契約の場合は、一般の通信サービスの場合は届出などは特段要してはおりませんが、利用者にとって不利益な場合には説明義務と書面交付義務をもう一度やり直さなければならないと、そういう仕組みになっておりますので、一応補足させていただければと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。不利益変更でなければ相対でやれるということだと思いますので。これは私が突然申し上げて混乱させてはいけませんが、そういった解決も考える 次第です。

それでは、この第1の議題につきましては、お三方の御報告、非常に有益な御報告いただきました。どうもありがとうございました。

それでは、続きまして議題の2の「消費者トラブルの解決に関する更なる手法について（電気通信サービスの苦情相談処理体制について）」に関しまして、まずは東京都の消費者生活総合センターの木村様から御説明をいただきたいと思ひます。よろしくお願ひします。

【木村（都セン）】 皆様こんにちは。今御紹介にあずかりました、東京都消費生活総合センター主任相談員の木村嘉子と申します。本日は、消費生活センターの「あっせん」による解決困難な電気通信サービスに関する消費者トラブル解決に向けてという題で話をいたします。

5項目ありますけれども、1項目が、東京都内の消費生活センターにおける電気通信サービス・放送・コンテンツの相談件数とあっせん件数です。東京都内の消費生活センターに寄せられている年間相談件数は、2019年度では13万9,305件です。消費生活センターによるあっせん交渉により解決することもありますし、あっせん不調となることもあります。

ちなみに、あっせんとは、消費生活センターが消費者と事業者間のトラブルに介入して交渉することです。原則、相談者が事業者宛てに経緯書というものを送付し、消費生活センターの相談員が経緯書コピーを基に交渉をしています。交渉で解決できない場合は、あっせん不調となっています。

ちょっと古い資料ですが、消費者庁の平成28年度の消費者白書によりますと、2015年度の消費生活相談の全国のおっせん率は8.7%なんですけれども、携帯電話サービスのあっせん率は17%で、インターネット接続回線のおっせん率は26%です。

次に、2項目目の「あっせん不調」となった場合の電気通信関連の消費者トラブルの特徴です。これも4点ございます。

1点目は、外形的、状況から解決困難と思われるもので、これは消費者に起因するものと事業者に起因するものがあります。例えば料金が全額免除してほしいとか、既払金を全額返してほしいなどの場合です。契約書面が交付されて、説明に承諾して端末も受け取ったけれども、端末を無条件で解約したいとか、または解約に際して解約料、工事費の残債等が必要との説明を受けていないと主張するケース、無料アプリを入れずにかかった通信料の免除の希望、またはスマホの通話の双方切り忘れによる通話料の減免、またはシステム障害が多分ないにもかかわらずシステム障害による通信・通話料減免の希望、または、かなり以前に契約したオプションやデジタルフォトフレームとか、プロバイダー等の料金の全額返金、または一部返金に不納得というようなケースです。

また、事業者に起因するものとしては、表裏一体ですけれども、適合性や事情を勘案しない契約、次々販売等です。契約書、規約に記載がありますと事業者側が主張するケース、説明に「はい」と言った記録がありますとか、チェックリストにレ点がついて署名がありますと主張するケース、事業者と連絡が取れない、電話が混み合っていたり、コールは鳴るけれども電話に出ないケースなどが挙げられます。

2点目は、トラブルの責任の主体が分からないという苦情です。特に電話勧誘販売で契約

したような場合に、書面送付先や債権譲渡先などの連絡先が複数あって、交渉先が不明だというようなケースがあります。

3点目は、事実関係の確認が取れないというケースです。これは、もう年数が経過しているため、セールストークの確認が取れないという場合です。特に訪問販売や店舗販売の場合、虚偽説明などがあったかどうか、録音の証拠が取れません。あと、担当者が退社してしまっているとか、当時の契約書の原本が既にないなどです。

4点目は、少額・多人数の同様苦情。これは業界のサービス特有の仕組みに起因しているものと思われます。

例えばベストエフォートサービスにおいて、長期間、利用者が合理的に期待する品質でのサービス提供がなされなくなったようなケースや、携帯電話サービスを無料契約したはずが有料契約になっていたとか、端末届かない、端末受け取り拒否で合意したが、受け取りと判断されて解約を拒否された、対応が記録されていないなどのケースです。

3項目、特に消費生活センターで解決困難なトラブルは、主に4点目の、少額・多人数のものです。

電気通信サービスの契約者は大変多いので、トラブルが発生すると苦情が殺到します。電話などの窓口が混雑し、事業者が対応できずに連絡不能に陥ると、その苦情が消費生活センターに殺到するという現状がございます。

課題としては2つで、少額・多人数のトラブルの場合、消費生活センターでのあっせん解決が困難なケースが多いこと、2つ目としては、一人一人の被害金額が1,000円台からせいぜい数万円台のことが多いため、法的措置になじまないというようなことがございます。

東京都にもADR、被害救済委員会というものがございすんですけども、多人数の場合が多いので、付託が難しいというのが現状です。

4項目目、電気通信サービスの第三者機関（業界ADR）による調停や仲裁機関の設置についてですが、やはり希望としては、設置が必要と思っています。

その理由としては、6点挙げていますけれども、消費者にとって訴訟などよりも費用が少なくて、迅速に解決に至る可能性が高いこと、新たな多数被害を法律外で解決できる可能性があること、ADRにおける解決が「モデルケース」となることで、多くの消費者のトラブル解決が可能となるであろうと思われること、やはりADRがあることで、健全な業界であるということのあかしになるのではないかなと思います。あと、クラスアクションに近い機

能を持つ機関となり得るだろうと思うこと、業界ADRで仮に不調に終わったとしても、やはり総務省に直接情報が上がっていく窓口となり得るだろうなと思っています。

ただ、5点目として、課題もございます。電気通信サービスの業界団体というのは、金融業界や不動産業界などのように事業者が全て入会義務のあるような事業者団体ではないということ、会員外の事業者でもADRに付託が可能なのかということ、あと費用負担の問題や、国民生活センターのADRの結果を今月、拝見しましたけれども、少額・多人数のトラブルがやはり不調になっているということですね。マンパワーの問題もあると思います。

まとめとして、6点目ですけれども、電気通信サービスというのは今やもう重要なインフラであり、そろそろ成熟した業界となりつつあるかなと思っています。ですから、課題はあるけれども、やはり業界ADRというものを目指していただきたいなと思います。先ほども申し上げたとおり、ADRがあることで健全な業界であるということのあかしとなると思いますので、クラスアクションに近い機能を持つ機関の設立というものを希望いたします。

以上です。ありがとうございました。

【新美主査】 御説明どうもありがとうございました。

それでは、続きまして、弁護士の中込先生から御説明をお願いしたいと思います。中込先生、よろしく申し上げます。

【中込】 御紹介いただきました中込です。私のほうでは資料2-2-1と2というのを御提示させていただいているんですが、基本的には2というほうは文章にしておりますので、お話を聞いた後で、もし御興味あるとか、後日改めて何言っていたかなというときにお読みいただければということで、基本的には今のこの時間ではパワーポイントのほうの資料を見ていただければと思います。お話ししたい内容とか順番などは揃えてありますので、そのようなものと御理解いただければと思います。

まずADRの特色という部分ですけれども、これは基本的には訴訟を使わないで紛争を解決しましょう、そういうものでございまして、ただ公正な第三者は入るということですね。だから、そこが直接話し合うのとも違うし、裁判所とも違うということで、直接交渉だと、要は、話がかみ合わなければそれで終わってしまうし、裁判ということになると、特に金額が小さいとかそういう場合には、なかなかちょっと気が進まないというか、何か合理性を感じられない、そういうような中で、ADRがうまく設立することができれば、いいとこ取りができる。直接交渉よりはちゃんとしているし、裁判所ほどは時間とお金がかからないみた

いなことで、魅力を感じてもらえるのかなと思っているところでございます。

今のがパワーポイントの本文のほうの1枚目のところですが、次のところで、解決案の選択肢ということで、消費者保護という枠組みの中でADRを考えていくとしても、実際の個別の案件処理では、当然、事案に即した判断ということになります。その申出の方の言うとおり、例えば損害賠償を認めましょうという事案もあるでしょうし、逆に全くその認める余地がないということで、これは適切な要求じゃないので事業者が応じる必要はないという判断を示しますということもあり得るんだらう。それがパワーポイントの1番、3番の両極端な場合ですけども。

ただ、多分、実際にリアルなADRの運用の中で問題になってくるのは2番で、例えば裁判になっても、実際の感覚で言うと、真剣に争っている事件のおよそ半分ぐらいが和解で終わっているのではないかと思うんですけども、そういうときには裁判、訴訟手続であっても、ある程度柔軟なことをしているわけですし、特にADRであれば、そういう堅苦しくない手続の中で、法律的な判断をにらみながら、一方で費用とか、時間とか、そういうコストもにらみながら、そしてまた当事者の気持ちみたいなことも酌み取りながらというようなことができる可能性がある。それがうまくいくと、非常に魅力的なことになる。そのようなことではないかなと思っていますというところは、その解決案の選択肢という名前の紙のところですね。

次のところで、交通事故の損害賠償。これは新美先生が理事長されている公益法人で、僕も仕事をさせていただいているんですけども、例えばそこでは、僕の場合は、基本的にある程度双方の話を聴いた後で意見、あっせん案と呼んでいますけれども、こういう方向で解決するのがよいのではないのでしょうかということを書面に書いてお渡しするというをやっております。そうすることで、事情聴取自体は個別にそれぞれやるんですけども、僕の考えた、認定した事実とか、どういう法的な考え方をしたか、どういう文献を参考にしたか、そういうことが情報として共有される、そういうやり方をしております、例えば電気通信事業の場合でも、そういうことをすることで解決ができる、そういうことがあるのかなと思います。

規範普及性、乗越え性というのは、研究者の論文の中で使われている言葉なんですけれども、山本和彦先生がおっしゃっているんですが、やっぱりそういうことで言うと、この交通事故の場合は裁判例が非常に多いので、数ある裁判例を参考にしていると。

一方、電気通信事業の場合は裁判例が相対的に少ないですので、そこは、むしろ乗り越え

ていく、そういうことがまた裁判所の判断にも影響を与えていくみたいな、そういう流れになるのかなと思います。

そして、最後のスライドなんですけれども、専門性というところで考えて、やっぱりADRと裁判の違いということと、もう一つ、今後、御検討いただけるとしたら、電気通信事業に特化したADRにするということが、やっぱり一つ有力な選択肢になるだろう。そうなる、そこでは専門性ということの意味が変わってくるだろうと思うんですね。

一般的に幅広い問題を扱うADRでも、法的な知識とか、紛争の解決に向けた交渉技術ということの専門性は当然、期待されるわけなんですけれども、電気通信事業に特化した専門のADRをつくるということであれば、そこで働く紛争処理を公正な立場でやる第三者は当然、電気通信事業に関する法律とか、それをめぐる実務とか、どのような紛争が多いか、そういうことを知っているということが期待できますので、そういう意味でも、当事者双方の説明の時間とか、そういうものも短縮できるだろうということが、これが、ある一番、特化したADRをつくるかどうかという意味ではポイントになるのかなと思うわけですね。

そして実際に、ADRをつくることができ、事例が積み重なっていくことで、どうもこういう種類の紛争ではこの辺がポイントになるとか、こういう事実があるかないかが非常に重要だとか、そういう研究がしやすくなる。そして突き詰めていけば、そういう、さらに進んで、ある程度の事例、どこまで何を公表できるかは難しいですけれども、そういうことを検討していく、研究していく、そういうことにもつながるといようなことも期待できるのかな。

もちろんADRの本来の任務は個別の紛争を解決することなんですけれども、それが適切に行われているということが想定できれば、その個別の紛争解決に示された判断を一般化することで、さらに、より効率的に、迅速に、適切な解決ができる、そういう道筋を示す可能性があるものとして検討していただくとありがたいなと思います。

また御質問など頂けるとありがたいのですが、僕からの説明ということでは、ここで一区切りとさせていただきたいと思います。御清聴ありがとうございました。

【新美主査】 どうも非常に分かりやすい御説明をありがとうございました。

それでは、ただいま2つの御報告いただきましたが、御発言ございましたら、チャットにて御発言いただきたいと思います。

近藤さんからと、それからその後、雨内さんからのあれ、何だこれは。

【雨内消費者行政第一課課長補佐】 すみません、事務局でございます。こちら近藤先生からメッセージでコメント頂いたので、それについてお答えをしたので、質問はまた別途だと思います。

【新美主査】 まず発言してください。これで、このままでいいですか。

じゃ、なければ、ほかの。これはチャット欄でのやり取りだそうですので、御発言御希望の方、どうぞチャットにて合図をしていただければと思います。よろしく申し上げます。いかがでしょうか。

それでは森先生、よろしく申し上げます。

【森構成員】 御説明ありがとうございました。大変お二人、お二方、どちらも分かりやすく御説明をしていただきまして、大変勉強になりました。

ODRの分野との適合性ということは全く御指摘のとおり、木村さんの御説明も、中込先生の御説明からしても、この分野についてはあるのかなと思っていまして、やはり少額であることと、たくさんやるということからすると、どうしても費用の問題と効率性の問題が出てくる。特に、例えば自分が消費者側で、その代理人になったことを考えますと、ちょっとしたサービスでも非常に長い契約内容の説明を裁判所に対してしなければいけなくなってしまって、じゃ、例えば5万円でやってあげましようとか、そういうふうにはなかなかできないわけでございます。なので、メリットは明らかにあると。それをきちんと御説明いただいたんだと思いますけれども。

じゃあ、分かりましたと。じゃあ、業界団体でとか事業者で、そのODR、ADRを実装してやりましようというときに、最近、割とよく、結構、特定プラットフォーム透明化法との関係で質問されるんですけども、じゃあ、その費用がかかることは分かりましたと。ICTのサービスですから複雑ですし、そしてODRをやるということであれば、やがてはAIを使って、うまく回していったりすることができるので、コストがかかるのは分かりましたけれども、そして法律もできたことだし、例示もされていることだし、やってみようとは思いますが、何かそのやることで問題はないですかということは事業者側から聞かれます。

これは多分、この場面でも同じでありまして、私、自分で詳しくないところで考えつくところとしては、いや、別に問題はないんじゃないですかと。それはなぜなら、別にADR、ODRをやっても、それは最終的な解決というわけではないので、別に何か実際の法律よりもどちらかが不利に扱われたとか、そういうことではないだろうと思いますし、手間暇かか

ったけど無駄だったみたいなことがあったとしても、それは主観的にはそういう状態になることはあると思いますけれども、こちらとしては、むしろ、あっさり終わるように、迅速に紛争が解決するようと思って御提供している仕組みなわけですから、結果的に思った解決ができなかったから、時間がかかったから、契約違反だとか、不法行為だとか、そういうふうには簡単にはならない。したがって、ADR、ODRを提供するときには、そのメリットはあるし、コストは、お金がかかりますし、その意味での大変さはありますけれども、それ以外は特にコストとかリスクはないと考えているんですけれども、そういう私の考え方がどうかということについて、できましたらば中込先生に御意見を頂きたいと思うんですけれども、いかがでしょうか。よろしく申し上げます。

【新美主査】 それでは中込先生、よろしく申し上げます。

【中込】 御質問ありがとうございます。メリットがあるということで共感していただいたこと、まず非常にありがたいと思いました。

ADRというものをつくることで何か問題、リスクがあるのかということについては、基本的には今お示されたようなお考えで僕も共感するんですけれども、ポイントになるのは、やっぱり適切にADRがつくれて、しっかり運営できているかということですね。それを前提にしてよければ問題は何もありませんけれども、例えば非常に偏った判断をしているとか、当事者の話もろくに聴かないで全く機械的に画一的に、「これは駄目です」、「これは駄目です」、「これは幾らです」みたいなことをするときには問題があると思います。そういうリアルな形での運用がしっかりと、事業者の方からも、消費者の方からも納得感がある、それでいて、紛争にかかる時間とかコストも十分合理的だという、幾つかやっぱり越えなければいけないハードルというか、があって、それを多分、もし検討してみようということになれば、ある程度リアルに、こういう場合だったらこうしたらどうだろうみたいなことを詰めていくということの中で、まさに中立・公正な、そして迅速であってということがクリアできる、そういうADRをつくれたとすれば、それがあつてことでデメリットがないというのは、今、森先生御指摘になったとおりです。やっぱりそれは訴訟と違って強制しないというところがポイントなんだと思うんですね。あくまで、ADRが判断を示すとしても、何らの合意もなく、当然に当事者を拘束するみたいなことはやらない前提だと思いますので、そういう意味では、きちんとした枠組みの中で、丁寧に、設立趣旨に沿うように運営しているという前提で言えば、ADRをつくったことでマイナスになることは心配要らないというのは、そのようなことだと僕も思っております。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

【森構成員】 ありがとうございました。

【新美主査】 それでは長田さんの御発言お願いしますが、その後、市川さん、それから近藤さん、石田さんの順序で御発言をお願いいたします。

まずは長田さん、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。質問にも何もならないんですが、今日、木村さんと中込先生のお話、本当に同感をいたしました。国民生活センターのADRも、東京都の被害救済委員会も、すごく丁寧に対応していらっしゃるんですけども、やっぱりこの通信のところというのは、もうちょっと専門性がないと厳しいなと思って見るところもありますので、ぜひ業界としてのADRの設立を具体的に通信業界のところで検討していただきたいなと思います。いろいろ課題はあるとは思いますが、思い切って、やっぱりきちんとADRの結果を共有していくことで、業界の皆さんもまた、水準が出ていくということでは、多分いいことになると思いますので、積極的に検討していただきたいなと思いますし、そういうときの検討に、お二人の先生の、またお力頂ければいいんじゃ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。

それでは、続きまして市川さん、御発言をお願いします。

【市川構成員】 木村先生、中込先生、今日はありがとうございます。慶應大学の市川でございます。私のほうはコメントと質問が1つずつになります。

木村先生おっしゃっていたように、成熟してきた産業においては、ADRは健全性の象徴みたいなものでして、そのとおりだと思います。イギリスですと、金融同様、参入するときに、ADRはここですよということを決めないと参入できないというルールがあったりしますけれども、我々で議論しているような質の競争の世界により向かってくるとなると、こういう仕組みあるということはとてもよいことだと思っております。

もう一点、中込先生には御質問込みになるのですが、先ほどおっしゃっていた中立・公正なADRというのは、私めも、消費者であっても事業者にとっても、両当事者双方にとって非常に大事なのですよという話を申し上げてきたところです。その中で、今日の2

ー2ー2のほうに頂いている資料の中でも、交通事故ADRの実務というところでお書きになっていらっしゃる、まさに、このあっせん案を提供する中で、こういうイメージを持ってもらうみたいなことが書かれていましたけど、この辺り、実務上、非常にポイントとしては大きいものだと思っております。そうはいつでも、どっちかに向いているのではないかと、どうしてもなりがちだと思うので、その辺りの御苦労の一端を一つ、何かお話をお聞かせいただければというのが1点でございます。あと、電気通信事業のみならず、もちろん交通事故もそうだと思うのですが、先ほどおっしゃったように、ADRの範囲をきちっと決めて、そこでやろうというときに、既に我々、電気通信の話をしているときに、これ本当に電気通信の話なのでしたっけとか、これ、ほかのことと交ざるよねという話になったときにというようなことが多く起こります。

不勉強で恐縮なのですが、例えば交通事故のことであっても、多分いろんなことが交ざってくることはあるかと思えます。その辺りについて、もし御苦労がありましたら、お聞かせいただければという質問でございます。よろしく願いいたします。

【新美主査】 それでは、ただいまの質問、中込先生よろしくお願いたします。

【中込】 御質問いただきありがとうございます。まず、御質問いただいた点、大きく2つに分かれるかと思うんですけれども。

書面を使ってということは、ADR全体でみんながやっているということでは必ずしもないという認識なんですけど、僕自身は話を聴くときは、ある程度やっぱりお話しになっている方の意見をあまり遮らないというか、むしろ何を言おうとしているかということ僕が正確に理解しているかということに力点を置くようにしております、その反面、逆にその解決案、これは必ず双方に同じ書面を送るので、そこに書いてあることが僕の、この紛争の解決についての意見ですと。お話を聴くときには基本的に意見は口頭では言わないことにしていますみたいなやり方をしてまして、そうすることで交互方式という、今、一般に実務で行われている、話を聴くときは片方だけから聴くということに潜在する、含まれている不公平さみたいなものを、話の聴き方は不公平かもしれないけれども、そこは結論を見てください。そこには聴いた話のポイントとか、参考になりそうな法的解釈とか、そういうものを示していますので。

ADRらしいという意味では、一つの例としては、例えば、僕はもちろん弁護士で訴訟もやっていますので、仮にこれが訴訟になったとして、この部分の立証、難しいと思えますよ

と。ただ、できないかどうかは分からないけれども、うまくいく可能性は低いと思います。だから、そこを割合的に、例えば請求額100万なんだけど、うまくいく可能性が20%だから20万円だけ認めるということではいかがでしょうか。ADRらしいとか。裁判でも、判決ではやりにくいけれど和解ならやるかなと、そういうようなことが一つあるのかなと思います。

それから、2つ目の御質問で範囲が広がるということが、例えば交通事故ADRでどういふことがあるかという、例えば話が完全に医療のほうに行ってしまうとか、おけがの関係がですね。つまり、法的判断を示す前提としての医療的な評価が問われてしまうとか、もしくは損害賠償義務の金額は何となく決まったんだけど、誰が払うか。つまり、保険が適用されるかどうかでもめてしまうとかですね。そういうときに、何となくADRだから無理でしょうと言われることもあるんですけども、いや、むしろそこはADRだからこそ割合的に譲り合っただけで意見を書くので、それで1回検討してくださいみたいなことはやっています。やはり交通事故のADRだから損害賠償法の話しかしませんということに狭くしないで、やるけれども、ただ、どうせ強制していないので、僕の意見に納得いかなければ遠慮なく断ってください、「嫌です」の一言で結構です。ただ参考になればと思ってやっているだけですよというようなことで、もちろん、うまくいかないケースもあるんですが、比較的、まとまらないとしても、参考になりましたみたいなことを積み重ねてはいているのかなと思っております。電気通信でも、そういう形でコアな部分をしっかりやりながら、関連する部分も判断を御参考としてということ、まず柔らかくやっていくということになれば、双方にとって少なくとも一歩前進ということになるのかなと、そんなふうに考えております。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。市川さん、よろしいでしょうか。

【市川構成員】 はい。ありがとうございました。

【新美主査】 それでは、続きまして近藤さん、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。最近ガラケーからスマートフォンに買い換えた高齢者の方たちというのは、自分の受け取る電話会社からの請求書が、どうも自分が入っていないサービスを利用しているのではないかと、お問合せをしてくるケースが増えています。ですので、こういった場合には、ADRのような機関がありましたら、

なかなか直接その電話会社とやり取りをするよりも大変よいんじゃないかと思うので、ぜひつくっていただきたいと思うのが1つと、ただ、その場合、先ほど東京都の方がおっしゃったように、消費者側に問題があるという、何か厚かましい消費者というのではなくて、あまりにもその知識がなくて、いわゆるお店で言われていることがよく分からないままに次々と契約をしてしまって、それはもちろん適合性の問題とかもあるかもしれませんが、非常にギャップがすさまじいので、その辺りをADRがクッションとなって解決するようなことが可能なかどうか、中込先生にちょっと御助言いただけたらありがたいなと思うんですが、いかがでしょうか。

【新美主査】 それでは、中込先生お願いします。

【中込】 ありがとうございます。まさにそういうこと。もちろん、うまくつけて、人を得て、きちっと運営できればということなんですが、そのような問題にもADRというのは、少なくとも訴訟手続よりは向いているのではないかなと思います。

やっぱり強制しないということの魅力というのは結構あるし、ある程度話を聴くということと法律的な見通しを説明するということの中で、話を聴きながら、普通はこうなんですよとか、そういうことをしながら理解を深めていく中で、最初すごく強硬だった方がおとなしく、合理的なところはこの辺なのかなと理解を示すということも少なくないです。場合によって、そういうことをしていく中で事業者の方も、ちょっとこの説明、今回不足だったかなということで、少しなら何か譲歩しますよみたいな事情も出てくる場合もあるでしょうし、決めつけないで柔軟に、まずはしっかりお話を聴きながらみたいなことを、しっかりできるADRをつくれれば、今のようないちよつと難しそうな事案でも、少なくとも訴訟よりは柔軟にということで、落ち着きどころを探しやすい。仮に請求認めないという結論になったとしても、ああ、こういう点が自分の理解が不足だったんですね、逆にこういうところはこういうことでとてもメリットを受けていたということも理解しましたとか、使い方が悪かったんだとか、そういうことのも理解も深めてもらえるということはADRとして十分あり得ますし、そのことも、そういう専門のADRを持っているということで、業界全体にとってのメリットにもなっていく、そういうことが期待できるのではないかなと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。近藤さん、それでよろしいでしょうか。

【近藤構成員】 そのときに、皆さんが困っておられるのは、解約の仕方が分からないというのが一番切実なんですね。その場合に、ADRのようなところが、そういった手続まで

助言もしくは示唆していただけるような機能を持つように、ぜひこれからつくるときには対応していただけるような、どういった専門家の方がそこにいらっしゃるか、あれなんですけれども、そういうバックアップが必要だということも、ぜひ御理解いただけるとありがたいと思います。とにかく解約が大変難しいというのが、電気通信サービスの非常に課題だと思います。

【新美主査】 ありがとうございます。これADRつくる際にはぜひ、どこまで任務にするのかということも含めて、議論するときの一つの重要な視点だと思います。

それでは、続きまして石田さん、御発言をお願いします。

【石田構成員】 全相協の石田です。木村さんの御報告どうもありがとうございました。私どもの団体も相談員の団体でして、まさしく木村さんがおっしゃっていたとおりで、思っています。センターで解決しない事案というのは1件だけじゃなくて、同種の事案はたくさん、あるということだと思いますので、ADR機関で1件解決したら、その事業者さんは、そのADRの解決にのっとなって、同じような対応をしていただければ、とてもいいのかなと思っています。

それと、木村さんのほうで、消費者に起因する原因と事業者に起因というふうに分けていただいたんですけれども、消費者に起因するといったような事案ですと、ここにもやはり書かれていましたけれども、例えばADRでの結果というのが積み重なって、それが、中込先生がおっしゃっていたように、公表されれば、それがモデルケースとなって、相談の現場でも、ADRではこういう判断をしていますというようなことも言えるのかなと。中込先生も中立・公正なADRということでお話しされていましたが、その中立・公正なADR機関での判断は、事業者さんにとっても非常に役立つことかなと思いますので、ぜひADR機関の検討をしていただきたいと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。そのほか御発言ございますでしょうか。

ADRに関しましては、お二方の報告、非常に示唆的な、示唆に富んだものだと思いますが、我が国で、やっぱり前向きに議論していくということが非常に重要だと思います。

コメント簡単にいたしますと、やっぱり電気通信という専門領域の問題は、一般の裁判でやるには、ある意味でびったりこない点が多いと思いますので、専門を持った人の関与が不可欠だと思います。

ドイツ、フランスのように、商業裁判所だとか医療事故裁判所のような裁判所が日本でもできれば多少は解決できるかと思えますけれども、我が国では特別裁判所は認めないという事ですので、こういった専門領域に特化した裁判、あるいは紛争解決機関というのは用意されていないわけですが、そういった欠点を補う道としては一つ有用ですし、さらにプラスアルファとしては、裁判所ではありませんので、中込先生がおっしゃったように、中間的な解決というのが、こういうADRによって十分可能になると思えます。

そういった面で、費用さえ、どこかが出すということが前提になりますし、人材が得られるかという留保がつくかもしれませんが、一つの考えられる機関としては、十分にメリットのある機関だろう、システムだろうと思えますので、ぜひ前向きで議論して進めていきたいと思えます。

今日は、お二方から非常に有益な情報を頂きまして、どうもありがとうございました。

それでは、このテーマについては、これくらいにしておきたいと思えます。

では、続きまして3番目の議題、販売代理店の在り方について、事務局から御説明よろしくをお願いします。

【雨内消費者行政第一課課長補佐】事務局でございます。テーマ替わりまして、販売代理店の在り方につきまして、資料3-1に基づきまして御説明を申し上げようと思えます。

こちら、タイトルに「販売代理店の在り方」についてとシンプルにまとめさせていただいておりますが、右肩2ページから御確認いただきますと、これ本検討会で第24回で事務局のほうから新たなテーマとして、携帯電話のキャリアショップをはじめとする販売代理店の利用者利益の確保における重要性に着目をしまして、「販売代理店の在り方」というテーマを設定をしたものでございますが、これに関連しまして幾つか議論、あるいは政府での施策が進んでいるということで、これに関して、関係するものをまとめて、お示しをした資料になってございます。

今、1つ目の四角のところは触れたのですが、その下の矢印のところにありますように、前回27回会合で全携協さんのほうから御報告をいただきまして、いわゆるコロナ禍でのウェブ手続の拡大とか、今まさに話題になっておるオンライン専用プランの登場を踏まえまして、キャリアショップの役割は変化をしていくというところでの協会としての期待、ICT拠点になっていくという期待を述べていただいたところでございました。

また、3月8日に、競争ルールの検証WGのほうで、今回の検証で新たに取り上げる課題の案として、「DX時代における代理店の在り方（代理店に期待される役割）」というものが

取り上げられたところであります。こちらの会議で取り上げられた資料も御参考で添付してございます。

また、今日、この資料の後半で御説明申し上げますが、総務省の情報流通行政局では、消費者のデジタル活用を支援する関係の事業に取り組んでおりまして、こうした施策との親和性があるのではないかと事務局としては考えておるところでございます。

これを踏まえまして、真ん中のところ、主な論点としておりますが、もともと第24回で、このテーマについて論点2つ掲げさせていただいておりまして、販売代理店を取り巻く環境が変化をする中で、適合性の原則を担保する観点で課題はないかということと、販売代理店が持続的に事業を展開していく上で解決すべき課題はないかとしておりましたが、こういう環境変化の中での課題のようなものに加えまして、まさに先ほど申し上げた競争検証WGのほうでも出てきたような、DX時代での販売代理店の期待される役割は何かというところを新たに論点として取り上げてみたいと考えております。

進め方の案と下に書いてございますが、今申し上げたように、この販売代理店の在り方をめぐっての議論は、消費者の保護という観点だけではなくて、競争上でも非常に重要な論点であるということが、テーマ設定として競争検証WGでも掲げられたところから分かるように、このテーマに関しては、この検討会のみではなくて、競争検証WGと合同で検討を進めていくのはいかがかと事務局としては考えております。

したがって、まずは競争ルールの検証に関するワーキンググループと合同で、今の述べた3点について、MNOの4社などにヒアリングをしてはどうかと考えてございます。

3ページ、4ページは、これ前回の全携協さんの資料をそのまま引用してございますので、割愛を申し上げたいと思います。

また5ページも、これも3月8日の競争検証WGで出てきた事務局の資料でございますので、先ほど申し述べたようなところを課題の解説として書いているものですので、こちらも適宜御参照いただければと思います。

また6ページのほう、今申し上げた競争検証WGでの主な委員の意見というのを紹介しておるものでございます。

また7ページ、こちら、もう委員の皆様よく御存じと思いますが、特にモバイル市場における販売代理店について、概況をこの機会に少しまとめてみたものでございます。

簡単に申し上げますと、モバイル市場の特にMNOのサービスの過半数の契約。左下のグラフに書いてあるように、6割を超える契約は、いわゆるキャリアショップで行われていま

すが、これは全国津々浦々に8,000店舗、全てのMNO、キャリアショップ合わせますと8,000店舗ほどございまして、一部の例外を除きまして基本的に、このキャリアショップの運営というのは、別法人である販売代理店が行っているという状況でして、それは下の右上の図に、全携協さんが前回作っていただいた資料ですけれども、こちらに書いてあるとおりでございます。

このようにモバイル市場での販売代理店は利用者の最も身近な窓口として非常に重要な役割を担っていると我々考えておりますが、先ほど来、繰り返し申し上げているような、コロナウイルスの感染の拡大による新しい生活様式であるとか、あるいは順次発表されているオンライン専用プランの登場で、その役割に変化が訪れつつあるのではないかと考えております。

そういう状況があるというのが今の我々の認識の部分と、あとは本当に御参考ですけれども、8ページには全携協さんの今の概要もまとめさせていただいていまして、業界として、こういうまとまりをしているんだということをお示しをしているのと、あとは、これも、もうよく御存じのことと思いますが、9ページは、電気通信事業法上、販売代理店に対してどういう規律が課されているのかというのを、いわゆる法的な位置づけの整理を改めてしておるものでございます。こちら御参考まで、御確認いただければと思っております。

次ページ以降、総務省の情報流通行政局のほうで、総務省の中ではデジタル活用支援に関する事業を行っておりまして、この関係の説明でございまして、こちら情報流通行政局の情報流通振興課のほうから御説明を、バトンタッチして、お願いしたいと思います。大丈夫でしょうか。

【情報流通行政局情報流通振興課】 情報流通行政局情報流通振興課でございます。そうしましたら、我々のほうから、DX時代の代理店の在り方ということで、総務省のデジタル活用支援に関する事業について御説明のほう、させていただきます。

資料御覧いただければと思いますが、11ページになります。まず、我々の取組の前に、現状のいわゆるリテラシーですとか、そういったところを御説明できればと思っておりますが、11ページ、政府の世論調査から引っ張ってきているデータですけれども。スマートフォンですとかタブレットの利用について、年代ごとに統計を取っているところでございますが、御覧のとおり、60代の方々、70代の方々、まだ十分スマートフォンなどを利用できていない方が多いという状況でございます。スマートフォンについては、かなり行き渡っているイメージかと思うんですけれども、特に年齢高い方が、まだうまく使えていないと

いう現状がございます。

続いて12ページ目になりますけれども、例えば行政手続みたいなものですね。オンライン利用みたいなものを例に取ったときに、御案内のとおり、新型コロナウイルスの関係で、非接触で、いろいろ申請がオンラインでできるというところのニーズは非常に高い状況でございます。他方、そもそも行政手続に関して言えば、電子申請できること自体、知らないとか、あるいは電子申請の使い方複雑、やり方が難しいというような理由で、なかなかオンラインの行政手続の利用が浸透していないという状況でございます。特に高齢の方々、この辺りのリテラシーをしっかりと引き上げていくということが非常に重要な課題となっております。

13ページ目、御覧いただけたらと思いますが。そのような中で、御案内のとおり、秋にはデジタル庁という機関ができて、政府一丸となって、まさにデジタル化政策をしっかりと進めていこうという流れの中で、そのデジタル庁の在り方と、加えて今後のデジタル社会の在り方について、基本的な方向性をまとめた、こちらのデジタル社会の実現に向けた改革の基本方針という閣議決定を記載させていただいておりますが、その中で「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」というスローガンがうたわれております。まさに政府一丸となって、一人一人きめ細やかなデジタル化支援をしていくというところがうたわれている状況でございます。特にポイントとなりますのは、ICTに関する負の側面に関するリテラシー、いわゆる迷惑メールとか、何とか詐欺とか、そういう負の側面だけではなくて、行政手続ですとか、オンライン診療ですとか、まさにポジティブな利用の高度化を図っていくというところのリテラシーをしっかりと進めていくことが重要であるというのが我々の問題意識としてありまして、その中で総務省としてデジタル活用支援という取組、次ページ以降になりますけれども、進めているところでございます。

14ページ目になりますが、今年度、実証事業のほうをやっておりまして、全国11か所でやっておりますけれども、例えば会津若松市では、こちらのエヌ・エス・シー様という携帯電話の販売代理店の方々に実施主体になっていただきまして、ここに書いてあるとおり、基本的なWi-Fiのつながり方ですとか、QRコードの読み取りの仕方ですとか、それに加えて、例えばマイナンバーカードの使い方、スマホを使った使い方ですとか、そういったところを高齢者の方向けに説明する、相談するような取組しています。

福井県の例は、こちらの地元のICT企業の方々のお力添えを頂いておりますけれども、支援対象者として、高齢者だけではなくて障害をお持ちの方ですね。こういった方々も含めて

いるということで、まさに一人一人に沿った支援というものを実証でやってきたところでございます。

15ページ目になりますけれども、この実証を踏まえて、令和3年度は拠点数を大幅に増やしまして、全国1,000か所程度で、まさにこういうデジタル活用支援の相談会、講習会をやっていきたいと。1,000か所でも足りないという意見があるので、ちょっとこれを増やすべく今、精査中なんですけど、拠点数を大幅に増やしてやりたいと思っています。

類型としては、まさに携帯キャリアさんのように全国に拠点を有している全国展開型と、例えば携帯ショップがないような場所で、地方公共団体様などがアドホックでやっていくような地域連携型という2つの型で、今その事業実施団体を公募しようと考えておまして、16ページ目になりますけれども、特に全国展開型では、例えば携帯ショップでは既に、例えばドコモさんであれば、約2,300店舗で「スマホ教室」というものでやっていらっしゃるわけですが、この既存のスマホ教室の講座に加えて、下に書いてありますとおり、行政手続に関する講座のようなものも、ある意味、上乘せで、例えば事業として実施して、マイナンバーカードのオンライン申請の方法ですとか、マイナポータルの使い方、あるいはe-TAXの使い方、そういったものを含めて、まさにその利用者の方々に教えていくというようなことも考えられるのではないかなと思っています。

17ページ目になりますけれども、まさにあした、このデジタル活用支援に向けてのアドバイスを頂くアドバイザリーボードというものを立ち上げることを予定しておまして、事業の進め方について議論をしていくということを検討しています。

18ページ目になりますけれども、最後、デジタル活用支援は、どちらかというと、スマートフォンの契約が終わって、まさに使い始めている方々への支援という形になりますが、この18ページ目の「スマホ乗換え相談所」というものは、そもそも契約前ですね。契約前とか契約時に関して、そのスマホの料金体系とかが、やっぱり複雑であったりとか、自分にぴったりのプランを選ぶことが難しいというような方々向けに、ある意味、携帯電話事業者さんから中立的にいろいろアドバイスをして契約のサポートをするような場として、この「スマホ乗換え相談所」というものを、一つ在り方を今、検討しておまして、こちらも令和3年度、実証事業を通じて、まさにその契約前ですとか契約時のサポートをやっていきたいということを今、考えております。

御説明、以上になりますが、まさにこのスマホ乗換え相談所とデジタル活用支援併せて、携帯電話の契約前、契約時、それから契約後の高度利用を含めて、トータルで利用者様に寄

り添ったデジタル活用支援をやっていくという中で、お話ありましたとおり、地域に密着して、まさに地域のICTの駆け込み寺として機能している販売代理店の皆様のお力添え期待されるところ、非常に大きいかなと思っておりますので、以上、総務省側の御説明とさせていただきます。御清聴ありがとうございました。

【新美主査】 御説明ありがとうございました。

それでは、ただいまの発表に関しまして御質問等、御発言がおありの方はチャットに合図をしていただけたらと思います。

それでは北さん、どうぞ発言よろしくをお願いします。

【北構成員】 野村総研の北でございます。これまで私、申し上げてきたことの繰り返しになりますが、販売代理店の在り方についてコメントをいたします。

コロナ禍で社会全体のDXが進展する中で、オンライン専用の廉価プランが出たことで、今、販売代理店ビジネス、つまりキャリアと販売代理店との関係が岐路に立っています。このタイミングで販売代理店をめぐる諸課題を取り上げるということは、まさに時宜を得たものだと思います。

ここで私が申し上げたいことは、「ESなくしてCSなし」ということであります。社会全体の急速なDXの進展から誰一人取り残されないよう、全国の携帯ショップで働く約8万人のスタッフには、この地域のICT拠点を守り抜くという大きな役割が期待されているところではありますが、国民が安心して相談できるショップであるためには、まずはショップというものが、スタッフ、クルーが安心して働ける場所であるということが大前提になると思います。

では、今のキャリアと代理店さんとの関係、具体的に言えば、ショップや代理店の評価制度や手数料体系が、スタッフが安心して働ける場所になるようなものになっているでしょうか。

今、代理店のオーナーさんたちは、現行の評価制度や手数料体系に対してどのように感じているのか、ショップスタッフやクルーたちは日々どんな気持ちで接客をしているのか、現場の声をしっかり聴いて政策に生かしていくことが重要だと考えます。

いつもの繰り返しで申し訳ございませんが、以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。非常にポイントをついた御発言だと思いますので、今後こういう議論を重ねていきたいと思っております。

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】 慶應大学の黒坂でございます。御説明ありがとうございます。北さんとかなり重複する部分もあろうかと思いますが、私からもコメントさせていただきます。

まず、御指摘のとおり、このタイミングで検討することは非常に適切でもありますし、今すべきことでもあろうかと私自身も考えています。その上で、やはり世の中の環境が変わってきていること、これは通信業界もそうですし、ニューノーマルを踏まえて、デジタルと我々人間の関係が、この1年で大きく変化した中に今いる状況をどのように踏まえていくのかというのが非常に重要だと思います。単純にこれはコロナ対策云々ということだけではなく、今後サイバースペースでの活動がより一層高まるというだけではなく、むしろそちらのほうがメインになっていって、人間の生活、社会生活における非常に重要なもの、バイタルなものになっていくというトレンドの中で、いざというときにデジタルの手段がうまく使えない、壊れてしまった、どうすればいいのか分からないということを即座に解決していただくということは、従来以上に、単純に何か物が壊れちゃったから何とかしてというレベルの話ではなく、今すぐ何とかしてくれないと生活が立ち行かないというような重要度を増している状況が今発生して、今後さらにそれが強まっていくであろうということは容易に想像されます。

そのときに接点として、恐らく携帯販売代理店の皆さんがいらっしゃるということ、どのように考えていくのか。すなわち存在理由、パーパスというふうによく言えますけれども、それが一体何なのか。それが日本社会全体で共通される部分と、地域ごとに違う部分と、いろいろあると思いますけれども、そういったそれぞれの存在理由、これ必ずあるはずなので、ないということを行っているのではなく、むしろ明確にあるという前提の下に、それが何なのかということ特定しながら、必要なもの、あるいはそれを支えていくための社会的な枠組み、費用負担も含めて、これを検討していくというようなアプローチが必要なのではないかと考えておりますので、そういった観点でも、ぜひ検討を進めていただければと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、続きまして森さん、御発言をお願いいたします。

【森構成員】 御説明ありがとうございます。この取組、販売代理店の新しい形という取組は、大変結構なものといえますか、すばらしいものだろうと思っております。先ほどの閣議決定の「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」ということで、これから外で、

かつオフラインで相談できて、ICTの機器についてアドバイスを受けることができるようにしておくことは、そういう対面で話す機会がどんどん減っていくということを前提にすると、ある種の砂漠のオアシスのような機能を物理空間で担うということだと思います。

そのときに、その方向性は恐らく反対されることのない、誰もが承認するような方向性だと思うんですけども、じゃあ、具体的にどういう形になるべきかということを考えていただく際に、やはり社会全体のこれからのDXの進み方、それをまず前提として、どんな世の中になるのかなということをしかりと踏まえていただいて、恐らくそれは、これまでのキャリアのショップであるということのアドバンテージだけではできない部分というのが出てくると思います。その都市の3Dデータというのが非常にしっかりと把握されて、都市のデジタルツインができて、それを参照しながら、そのバリアフリーを使うというような移動形態になっていったときに、そのときに障害が発生すると、安全に移動できなくなったりとかするわけですけども、そういったスマートシティを前提にする物理空間と、ICTの結びつきを前提にした住民の方にとっての有意義なオアシスになるような形を検討していただくべきだと思います。

まずは、どういう町になるのかということ、そして、そこから何がオアシスに求められるのかということをお考えいただきたいと思います。

以上です。

【新美主査】 どうもありがとうございます。ほかに御発言御希望の方いらっしゃいますでしょうか。

この代理店をどうするかということは皆さん非常に肯定的で、DXを論ずる上ではキーポイントになるんだろうということは、ほぼ一致した認識だと思います。

ただ、私はあえてシニカルな意見を言いますと、大事なことは当然ですし、デジタル庁をつくって国がそれを推進しようというのは分かりますけれども、それによって効率化されコストが削減されるということを期待しているわけですが、その削減されたコストのどれだけが代理店のほうに回るのか。これ回らないとしたら、単なる絵に描いた餅に終わると思いますので、政策として実現するためには、節約した分の幾らか、どれだけを回すのか、こういった代理店システムを維持、管理するのにどうするかということも併せて議論をしていていただきたいなという希望を持っております。

これは、いざ実現する際の財源どうするかという議論になるかと思いますが、これは単にプライベートカンパニーだけの問題ではなくて、社会全体が効率的なIT社会を創ると

ということになると、その辺りの費用負担どうするかという議論もぜひ進めていただきたいと、そのように考える次第であります。

あと、どうぞ、御発言ございましたら、よろしくをお願いします。

それでは石田さん、どうぞ発言をお願いします。

【石田構成員】 石田です。ありがとうございます。今、新美先生から様々な議論が必要ということでした。そうだとは思いますが、ぜひ進めていただきたいと思えます。

このコロナでショップが閉められたとき、そして電話がつながらなくなったときに消費生活センターに、やはり高齢者の方から、ショップも閉まっているので聞きに行くこともできないなどの御意見、御相談も入っておりました。

また、ニュースで情報漏えいの報道があったり、迷惑メールが届いた場合なんか、センターに御相談いただくのですがもう危ないから何もしないようにするという方がいます。先ほど負の方向に行かないようにというお話がございましたけれども、高齢者の方ですと、スマホを持っていらっしゃる方たくさんいらっしゃいますけれども、やはり使いこなせていないからマイナスの方向に行ってしまう、使わない方向に行ってしまうと。使っている機能は、メールと電話だけといったようなことになりがちですので、ぜひ、進めていただきたいと思えます。

【新美主査】 ありがとうございます。時間もそろそろ参りましたので、この辺りで御議論止めたいと思えますが、どうしても一言という方がいたら、最後の1人、御希望を募りますが、ございませんでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、どうもありがとうございました。本日の議事はここまでとしたいと思います。

構成員の皆様、また報告者の皆さんにおかれましては、積極的な御参加ありがとうございます。

それでは最後に、次回検討会のスケジュールにつきまして、事務局から御案内、よろしくをお願いします。

【雨内消費者行政第一課課長補佐】 事務局でございます。

次回の会合につきましては別途、事務局のほうから日程をお知らせいたしますので、何とぞよろしくお願いいたします。

以上です。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

それでは、本日の会合、これにて終了ということにしたいと存じます。どうも熱心な御議論ありがとうございました。それでは失礼いたします。