

競争ルールの検証に関するWG（第17回）

消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第29回）合同会合

1 日時 令和3年4月26日（月） 9：00～12：30

2 開催形式 Web会議

3 出席者

○構成員

新美主査、石田構成員、市川構成員、大谷構成員、大橋構成員、北構成員、
木村構成員、黒坂構成員、近藤構成員、佐藤構成員、関口構成員、長田構成員、
西村（暢）構成員、西村（真）構成員、森構成員

○オブザーバー

小室公正取引委員会事務総局経済取引局調整課長、内藤消費者庁消費者政策課長、加藤独立行政法人国民生活センター相談第2課長、俣野一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会専務理事、山本公益社団法人日本広告審査機構専務理事、奥田一般社団法人電気通信事業者協会調査部長、吉田一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟部長代理、花岡電気通信サービス向上推進協議会広告表示適正化WG主査

○ヒアリング対象者

株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンク株式会社、楽天モバイル株式会社、一般社団法人テレコムサービス協会MVNO委員会、関東弁護士会連合会、一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会

○総務省

竹内総合通信基盤局長、今川電気通信事業部長、大村事業政策課長、川野料金サービス課長、片桐消費者行政第一課長、梅村データ通信課長、大内料金サービス課企画官、渋谷消費者行政第一課企画官、田中料金サービス課課長補佐、仲田料金サービス課課長補佐、中島（明）料金サービス課課長補佐、雨内消費者行政第一課課長補佐、五味料金サービス課係長

4 議事

【新美主査】 皆さん、お忙しいところお集まりいただき、ありがとうございます。定刻となりましたので、ただいまから競争ルールの検証に関するワーキンググループ第17回と、消費者保護ルールの在り方に関する検討会第29回の合同会合を開催いたします。

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

なお、本日の会議につきましても、新型コロナウイルス感染症の情勢を踏まえまして、やはりウェブ会議による開催ということにさせていただきます。

それでは、議事に入ります前に、事務局から連絡事項等の説明をよろしく申し上げます。

【五味料金サービス課係長】 事務局でございます。本日もオンライン会議での開催に御協力いただきまして誠にありがとうございます。オンライン会議での留意事項につきまして御案内申し上げます。

これまでの会合と同様、御発言を希望される際には、チャット欄に発言したい旨を書き込んでいただくようお願いいたします。それを見て主査から発言者を御指名いただく方式で進めさせていただきます。

なお、チャット欄は、構成員の皆様からは御覧いただけますが、傍聴者からは見えませんので、御了承ください。

御発言に当たっては、皆様が発言者を把握できますよう、お名前を冒頭に言及いただきますようお願いいたします。また、発言時以外はマイクをミュートにさせていただきますようお願いいたします。音声がつながらなくなった場合等にもチャット機能を御活用いただければと思います。

なお、本日、参考資料をつけさせていただいておりますけれども、相田構成員の肩書きに御変更がありましたことから、開催要項の改定版を参考資料としてつけさせていただいております。

以上でございます。

【新美主査】 どうもありがとうございました。それでは、早速議事に入りたいと存じます。本日はまず、事業者等からのヒアリングについて、スイッチングコストの関係、それから改正電気通信事業法の運用関係の2つの項目に分けて、それぞれ事業者等から御説明をいただいた後に、質疑・意見交換を行うという形で進めたいと思います。

そして続いて、電気通信事業法第27条の3の規律に関する覆面調査の結果、それからモバイル市場における販売代理店に関する調査結果等について、事務局から御説明をいただきます。

それから、その後、代理店の在り方について、事業者等からのヒアリングを行いますが、これにつきましては、公開することによりまして、事業者の利益あるいは第三者の利益を

害するおそれがあると認められますために、開催要綱に基づきまして、この部分につきましては非公開会合として議事進行をしたいと考えております。

それではまず、事務局からヒアリングの進め方について御説明をよろしく申し上げます。

【五味料金サービス課係長】 事務局でございます。資料1「事業者等ヒアリングの進め方及びヒアリング項目」の資料を御覧いただけますでしょうか。

1枚おめくりいただきまして、本日のヒアリングの進め方ということで、スイッチングコスト関係、改正電気通信事業法運用関係、代理店の在り方関係につきまして、それぞれ事業者名と発表者の方々のお名前を一覧で載せさせていただいております。

続きまして、2ページ以降にヒアリング事項を記載させていただいております。まず2ページ目ですけれども、こちらはスイッチングコスト関係のヒアリング項目でございます。主にはオンライン解約手続について実施の有無、実施していない理由を確認させていただくということと、あと、端末補償サービスについては、非回線契約者への端末補償サービスを実施していない理由等々を確認させていただくということ、その他、スイッチングコスト関係についてもろもろヒアリングさせていただくところとなっております。

3ページ目ですけれども、改正電気通信事業法運用関係でございます。こちらについては前回MNO様にヒアリングさせていただきましたけれども、こちらについて全携協様から、代理店側の取組としてどのような取組を行っているかですとか、覆面調査として、そういった違反が疑われる事例があった要因として考えられることは何かということを確認させていただいております。

最後、4ページ目ですけれども、こちら是非公開ということで御案内させていただきましたが、代理店の在り方ということで、DX時代に販売代理店に期待される役割ですとか、そういった中で、適合性の原則を担保する観点から課題はないかですとか、そういった観点についてヒアリングさせていただくところでございます。

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、事務局からヒアリングの進め方について御説明いただきましたので、その要領で進めたいと思います。本日、長丁場になるということが予想されますけれども、できるだけ要領よくといいますか、効率よく進めたいと思いますので、御協力のほどをよろしく申し上げます。

それではまず、スイッチングコスト関係について、事業者の皆様から御説明をお願いいたします。

まずは最初に、株式会社NTTドコモ料金企画室長の田畑様から御説明をお願いいたします。よろしく申し上げます。

【NTTドコモ】 NTTドコモ料金企画室の田畑でございます。よろしくお願いいたします。それでは、資料2-1について御説明いたします。

1ページ目、スイッチングコスト関係でございます。

おめくりいただきまして2ページ目でございます。まず、オンライン解約の手続についてでございます。ドコモでは、先月3月24日からオンライン解約の手続を受付開始いたしました。ただ、下の表にございますように、3月24日からは、主に単独の回線について解約ができるようにしておりますが、一括請求グループ代表や、データのシェアグループ代表、それからファミリー割引主回線、光セット割のペア回線等の、代表回線となっている回線の解約や、MNPをする場合、別の方へ代表者を変更していただく手続が必要となります。その仕組みを整えるのに少し時間を要しており、グループに関しては夏頃にオンライン解約の手続を開始させていただきたいと考えております。

次に3ページ目でございます。noindexタグの関係でございます。noindexについては、利用者が必要な情報を踏まえて適切に手続を行っていただきたいと考え、このnoindexタグを利用し、お得な料金プランや、解約によって影響を受けるポイントなどについてお知らせをするページを経由いただくようにしておりましたが、御指摘を踏まえ、本年1月20日にタグを削除してございます。具体的にnoindexのタグを設定しておりましたのは、下に絵がございましたように、解約の手続のページ、それからMNPの手続のページであり、その他ページでnoindexタグは設定してございませんでした。

このnoindexタグの設定を削除することに併せまして、次に4ページでございます。解約ページへの遷移についても改善を行っております。トップページから「お客様サポート」のページに入っただき、「お手続きのご案内」というところにお進みいただきますと、従来は、真ん中の青い囲みの、途中経由するページが必要な手続になってございましたが、今回改善をいたしまして、真ん中の赤い囲みの、携帯電話の解約お手続き方法のところへダイレクトに飛べるように、改善をしております。これにより、解約お手続きをスムーズに進めるというように見直しを行っております。

続きまして、5ページ、ケータイ補償サービスの関係でございます。前回のヒアリングでも申し上げましたが、非回線契約者向けにも提供を今年の夏頃予定しております。下の

表にございますように、それに加えて、店舗・オンライン販売での一括・分割の関係についても、非回線契約者向けに対応を検討しており、現在では、非回線契約者において、店頭では一括購入は可能でございますが、それ以外のオンラインでの一括、店頭及びオンラインでの分割の対応を検討しているところです。

また、ケータイ補償サービスの利用者については、ポートアウトした後もこのケータイ補償サービスを継続して提供できるようにいたします。

続きまして6ページ目でございます。オンライン上の煩雑な手続の解消ということで、SIMロック解除のページ遷移について御説明をいたします。続く7ページにわたって遷移を細かく記載しておりますが、従来から改善を図ってきた内容でございます。まず前半の、6ページの①、②、③の部分が、SIMロックのページに行き着く過程でございますが、「My docomo」を選択しまして、その中で、②、手続を選択し、今回はSIMロックということですので、SIMロックを御選択いただきます。そうしますと、④の暗証番号の入力により、本人確認を実施いただきます。その上で注意事項⑤、続く7ページに移りますが、⑥でセキュリティーコード入力ということで、ここは本人確認、セキュリティーの確保ということでございます。その上で、⑦、ここでSIMロック解除に必要なIMEIを入力いただき具体的な手続を実施いただき、⑧、ここで手続内容の確認ということで、ここでOKをすると手続完了となります。この2ページにわたりまして、9ステップとなっておりますが、必要なことに絞ってページ遷移を考えてございます。SIMロックに行き着くのも、なるべく浅いところ、深くならないようにということや、本人確認のセキュリティーの関係が重要であるため、2段階で認証を行っております。また、具体的な手続についても、簡単に御入力いただけるよう改善をしてきたところです。

8ページ目でございます。自社回線で利用可能な端末について御説明いたします。右の表にございますように、SIMロック解除対応機種及び周波数帯についてホームページで掲載しており、利用者へ情報提供しているところです。少し細かいですが、SIMロック解除の対応機種が載っており、その機種について、対応している周波数帯を丸で記載しています。周波数帯ごとに、白い部分が当社で割当てを受けているところの周波数帯、グレーのところは割当てを受けていない他社の周波数帯でございますが、それぞれについて丸とバツで記載しており、割当てを受けている白い部分でも丸がついてない機種もございます。一方で、グレーのところ、割当てを受けていないところの周波数帯でも一部丸がついているようなところもございます。こういった情報をお客様へ提供しております。

御説明は以上でございます。

【新美主査】 どうもありがとうございました。御質問については、このスイッチングコスト関係の御発表を各事業者の皆様からいただいた後にまとめて時間を設けますので、それまで少しお待ちいただきたいと思います。

それでは続きまして、KDD I 株式会社渉外統括部長の山本様から御説明をいただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

【KDD I】 KDD I の山本でございます。よろしくお願いいたします。それでは、資料 2-2 で御説明させていただきます。本日は、端末補償サービス、それからオンライン解約手続、その他の事項に関する弊社の取組という形で御説明をさせていただきます。

スライドの 2 を御覧ください。まず、端末補償サービスについてでございます。こちらは、非回線契約者への提供及び回線契約の継続条件の見直しを検討しております。実は、資料上は、現在の端末補償サービスを非回線契約者にも提供すると、保険業に該当する可能性があるというふうにお示しをしておりましたが、実は金融庁様と確認を進めておまして、直前に口頭で、これは保険業には該当しないという見解をお示しいただいたところでございます。したがって、一番下を書いてありますけれども、現在の端末補償サービスを非回線契約者の方にも提供するためのシステム開発、加入・運用等に関するオペレーションについて、具体的な検討を進めてまいり所存でございます。

続きまして、スライドの 4 を御覧ください。こちらはオンライン解約手続についてでございます。いわゆる解約手続は大きく 2 種類あるわけでございます。1 つは、MNP 解約、それからもう一つは単純解約でございます。例えば、お客様が MNP の解約を御希望されて、これをオンラインで正しく手続を行われる場合は、これは移行先で継続利用ができますので、特段あまり大きな問題にはなりません。ところが、もしお客様が MNP 解約の手続をするつもりだったのが、間違っって単純解約の手続をオンラインでやってしまった場合、こちらは通話の利用が不可になりますので、もろもろトラブルになりやすいというふうに考えております。特に解約の場合は、左下を書いてございますけれども、もろもろの契約の解除料ですとか、いわゆるキャリアメールのアドレスが使えなくなるとか、様々な注意事項があつて、これを丁寧にお客様にお伝えしなければならないという形がありますので、基本的に単純解約につきましては店頭でという御案内をさせていただいているところでございます。

スライドの 5 を御覧ください。こちらは、弊社のブランド別に単純解約と MNP 解約の

対応関係を表でお示ししたものでございます。先ほど申しあげましたように、単純解約は店頭で、あるいは電話での丁寧な御説明、あるいは御本人様の意思確認というものをきちんとやらせていただいて、間違いのない手続をさせていただくという形を取らせていただいております。ただし、先ほどの繰り返しですが、MNP解約は、単純解約と異なりまして、通話も引き続き御利用できるということですので、何かあったときに連絡を取ることが可能ですので、オンラインでも手続が可能というふうにしております。

なお、先日発表させていただきました弊社のp o v o、オンライン専用プランにつきましては、こちらは比較的オンラインに慣れていらっしゃるお客様の御利用を想定している関係から、これはいずれの手続、オンラインでの受付、解約も含めて対応可能であるという形にしております。

スライドの6を御覧ください。オンライン解約につきましての御案内でございます。弊社は、ホームページでお客様への注意事項というものを記載して注意を促したり、あるいは店頭では、解約に関する重要事項を丁寧に御説明するという形でトラブルを抑止しているという形でございます。画面でお示ししている左側のほうは、特に解約に伴ってもろもろの手数料などが発生したりする場合がございますので、そういったことを御案内しているところでございます。一番下に書かせていただいております白抜きの部分でございますけれども、オンラインでの単純解約の実現に向けては、新たなトラブル抑止の方策も含め、これは丁寧な議論をしていただければと思います。

続きまして、スライドの8以降、こちらはその他の問題でございます。スライドの8は、端末と対応周波数についての御説明でございます。これは弊社の仕様の端末の対応周波数でございますが、他社様が利用される周波数も含めて、弊社のホームページ上で周知をしております。この赤い点線の部分が弊社ではなく他社の対応されている周波数についてでございます。

スライドの9を御覧ください。こちらは、今度は逆に他社の仕様の端末、あるいはSIMフリー端末、これが弊社回線で利用可能なかどうかについての情報でございます。こちらはまだ十分できているわけではございませんが、auにつきましては今後公開予定、UQについては既に公開済みという形で、他社仕様端末あるいはSIMフリー端末が弊社の回線で使えるかどうか、お客様にとって分かりやすい情報提供を引き続き心がけてまいります。

続きまして、スライドの10を御覧ください。こちらは手数料などの取組でございます。

解除料9,500円、こちらは改正事業法によりまして1,000円という形に対応させていただいたものでございます。その他、MNP転出手数料、これは3,000円だったものを、こちらのほうも0円という形にして、スイッチングコストをできるだけ下げるという努力もさせていただいております。

下のほうに書いてありますけれども、セット販売の問題もございます。こちらは、セット販売、割引みたいなものを解除して他社へ移行する場合、これは特段、セットを解除すること自体の制約というのは設けてございません。弊社では、いろいろと通信、それから様々な商品・サービスをできるだけ一体として提供して、お客様に新たな価値を提供させていただきたいという取組をしております。

続きまして、スライドの11、こちらは参考でございますが、オンライン上の手続について、ホームページでどのような御案内をしているかというところでございます。解約とかMNP手続の情報は、「My au」というものからスムーズに御案内するようにしております。

それからスライドの12でございます。こちらは、SIMロック解除のオンライン手続でございます。SIMロック解除につきましては、SIMロックは原則禁止ということが法制等で示されておりますので、その考え方にのっとりまして、引き続き分かりやすい手続、オンラインも含めて対応を進めてまいりたいと思います。

最後にスライドの13、こちらはまとめでございます。過度な囲い込みとなり得る施策につきましては、これまでも改善に努めてまいりました。今後、さらにお客様のサービス利用手続、あるいは広告表示の適正化を図り、お客様のニーズに寄り添うべく、昨年12月以降、社内にてチェック体制を強化しております。今後もお客様利便の向上に向けて鋭意対応して進めてまいりたいと思います。

あと、細かい御質問への回答につきましては、スライド15以降にお示ししておりますが、説明のほうはこちら側でさせていただきます。

以上です。

【新美主査】 どうもありがとうございました。それでは続きまして、ソフトバンク株式会社通信サービス統括部長の吉岡様から御説明いただきたいと思います。どうぞよろしくお願いたします。

【ソフトバンク】 ソフトバンクでございます。よろしくお願いたします。それでは、弊社の資料に基づきまして御説明いたします。

まず1ページ目を御覧ください。こちらはオンラインの解約の手続でございます。ワイモバイル及びLINEMOの両ブランドにつきましては、オンラインの解約を現在行っております。こちらはスマートフォンあるいはパソコンから容易にお手続が可能ということになっております。ソフトバンクブランドではまだ提供しておらないんですが、こちらもワイモバイル等でのお客様の理解度等、その辺りの状況を確認しながら、ただいま検討中というところでございます。

2ページ目です。このオンラインの解約の手続の際のお客様への注意事項の説明をどのように行っているかというものを示したものです。まずは、解約の手続のサイトを簡単に見つけやすくしていただけるようにしております。そして、解約のページに来ていただいた際には、解約というのは、やはり様々説明しなければいけない事項がたくさんございますので、その辺りを丁寧に説明しているということでございます。例えば、契約時にも説明しているんですけども、解約月に発生する料金や、あるいは、契約されているコンテンツ、また、今御利用いただいているメールアドレスがどうなるかとか、こういったところを丁寧に説明しているということです。また、解約に伴いまして、お客さんが確認されたい情報というものをまとめて表示して、お客様にきちんと御理解していただくような工夫をしております。

続きまして3ページ目です。こちらはSIMロック解除のオンライン手続についての流れを示したものです。こちらはソフトバンクの例ですけども、マイページに入りましたら、「契約・オプション管理」というところをタップしていただきますと、その中にSIMロックの解除のお手続というところが御覧いただけます。そして、そこをタップしていただきますと、あとは個々のIMEIを御入力いただければ、これで完了ということですので、お客様の手続は非常に簡易になっているのではないかというふうに考えております。

続きまして、4ページ目、端末補償サービスについてです。こちらは、現在は回線契約者のみに提供となっております。こちらは、以前からこの場で、非契約者に対しての端末補償サービスの提供というのを検討していますということを御説明させていただいております。こちらは、関係省庁と調整しつつということで、その調整がまだ進んでいないところがあってこういうことになっていたんですけども、先日、こちらもめどが立ちましたので、まだ時期は明確ではないんですけども、そう遠くないうちに、非回線契約者に対してもこのサービスが提供できるということになると思われまます。

以降、5ページ目には、先ほどからもありました、自社の回線で利用可能な端末についてといったようなその他の御質問事項に対する回答を記載しております。こちらの説明は割愛させていただきます。

弊社からの説明は以上となります。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、引き続き楽天モバイル株式会社の渉外部長、鴻池様から御説明をいただきたいと思います。どうぞよろしく申し上げます。

【楽天モバイル】 楽天モバイルの鴻池でございます。それでは、資料2-4に従いまして、御説明させていただきたいと思います。

1ページ目をお願いいたします。今回、スイッチングコスト低減に関する施策及び課題について御説明させていただきたいと思います。

2ページ目をお願いいたします。まず、当社では、全ての手続をオンラインで実施していただくことが可能となっております。

次の3ページをお願いいたします。こちらは、オンラインでの解約手続のフローを掲載しておりますが、出入り自由の観点から、複雑なセット契約や追加費用等を設定しないことにより、シンプルで分かりやすい手続で解約いただけるよう設計しております。

次に4ページ目をお願いいたします。今回、ヒアリング項目にございました非回線契約者に端末補償サービスを提供しないことの合理性についてどう考えるか、こちらにつきまして、現時点での当社の見解を述べさせていただきたいと思います。端末保証サービスの提供要件に回線契約を含むことは、消費者における通信契約と端末購入の選択を妨げることになり、事業者間の適正な競争関係を阻害すると考えております。

5ページ目をお願いいたします。当社では、通信契約をしている方も、端末のみを購入された方も、両方が加入できる端末保証サービスを提供しております。

次の6ページをお願いいたします。続きまして、当社が考えるスイッチングコストに関する課題を述べさせていただきたいと思います。SIMロックが原則禁止された後も、スイッチングコストに関しては課題が残っておりと考えております。この観点から、当社からは3つ御提案させていただきたいと思います。

1つ目は、販売済み端末におけるSIMロックの解除手続についてです。自動解除、24時間オンライン受付、ログイン不要の解除手続という改善余地がまだあると思いますので、こちらについて御提案いたします。

また、2つ目といたしまして、SIMロック原則禁止の実効性をさらに担保するために

も、異なる事業者間での端末相互利用性の確保が課題だと考えております。国内で一定以上の販売シェアを有する端末製造事業者において、周波数帯域やデータ通信・音声通信機能等について、全てのMNOへ対応するよう義務づけていただくように、こちらについては改めてお願い申し上げたいと思っております。

最後、3つ目になります。eSIMの普及におかれましては、スイッチングコスト低減に資する一方で、事業者側でのセキュリティー担保が求められることに十分な留意が必要だと考えております。

今御説明させていただきましたポイントにつきましては、7ページ目から9ページ目までに関連する参考資料をつけておりますので、後ほど御参照いただければと思います。

では、ページを飛ばして10ページ目をお願いいたします。こちらは最後にスイッチングコストに関するまとめとなっております。ここまで御説明した内容を取りまとめておりますので、こちらを改めて御参照いただければと思います。

また、11ページ目以降については、今回のヒアリングに対する一問一答を書かせていただいておりますので、こちらも御参照いただければと思います。

説明は以上となります。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは続きまして、テレサ協のMVNO委員会の消費者問題分科会の主査であります井原様から御説明をいただきたいと思っております。それではよろしく願いいたします。

【MVNO委員会】 よろしく願いいたします。MVNO委員会の井原でございます。それでは、MVNOのスイッチングコストに関するヒアリング結果について、資料2-5にのっとして説明させていただきたいと思っております。

それでは2ページを御覧ください。今回のアンケートでございますけれども、オンラインでの解約手続に関するアンケートと、オンラインでの消費者への情報提供を制限する行為についてのアンケートを実施させていただいております。今回、アンケートの結果、17社から回答をいただいておりますので、17社の回答についてまとめさせていただきましたので、御説明させていただきます。

3ページを御覧ください。まず、オンライン解約手続の状況につきまして、17社の結果でございますけれども、全プラン対応されている会社が11社、全プラン未対応の会社が5社、一部プランのみの会社が1社という結果でございます。全プラン未対応の理由というところでヒアリングさせていただいております。まず、システムの対応ができてい

ないということで、単純に現状では対応できていない、その代わり電話対応はされているという会社が2社。あと、法人向けのサービスということで、オンラインの解約は対応していないという会社が1社。あと、説明に懸念点があるということで、オンラインはしていないという会社が1社と、もう1社が、契約と利用者が必ずしも同一ではないということで、本人確認を必ずコールセンターで実施しているということに対応するためにオンラインではやられていないという会社が1社という結果でございました。

一部対応の会社が1社ございまして、そちらの事業者様に関しましては、データとMNPに関してはオンライン対応をされているということなんですけども、音声SIMに関しては、オンラインでの対応はしていないという結果でございました。

続きまして4ページを御覧ください。4番、今後オンライン解約を実施する予定があるか、先ほどの未対応と一部プランのみ対応されて6社のほうにヒアリングということになってございます。今後の予定があるという会社が1社で、予定がないという会社が1社、予定がないという会社が1社、検討中という会社が3社ということでした。

5番でございます。オンライン解約を既に実施されている事業者へのヒアリングで、利用者に対する工夫の点についての結果でございます。一部を含むオンライン対応済みの事業者の12社への質問をさせていただいています。基本的にまとめさせていただきますと、分かりやすい導線を各社つくられておりまして、例えばAIのチャットでしっかり案内されていたり、マイページにメニュー化をされていたり、あと、アプリから導線がしっかりと分かりやすくなっているということ。あと、費用面に関しまして、解約時に発生する費用等についてもしっかりと案内をされている。あと、オプション等に入られている場合、オプション解除のメッセージもしっかりと案内されているところもございます。あとは、解約の手続の方法であるとか、解約の期間等に関しましても案内をされているということでした。また、解約手続の最後のところで、引き止め行為を行っていないということでございます。全体的には分かりやすく各社まとめられて解約のオンライン化をされているということでした。

続きまして5ページを御覧ください。こちらのほうは情報提供を制限する行為についてのアンケートの結果でございます。まず、制限を行っていない事業者は15社で、制限を行っている事業者が2社ということでした。なお、制限の理由につきましては、利用者にとって必要な情報を選びやすくするための制限ということになってございます。排除のための制限ということではございませんので、2社とも見直す予定がないというこ

とになってございます。細かい内容については省かせていただきたいと思います。

MVNOの発表は以上でございます。

【新美主査】 どうもありがとうございました。それでは続きまして、関東弁護士会連合会の消費者委員会副委員長の貝塚様から御説明をいただきたいと思います。それでは、どうぞよろしくお願いいたします。

【関東弁護士会連合会】 貝塚です。よろしくお願いいたします。関東弁護士会連合会というのですけれども、こちらは東京高等裁判所管内の13の弁護士会によって構成されている連合会となっております。そちらの、私は消費者委員会の副委員長をしております貝塚です。よろしくお願いいたします。本日はオンライン解約について主に意見を述べさせていただきます。

資料の2-6-1に私のほうでまとめた今回の発表の概要を記載しております。オンライン解約の実現につきましては、昨年の12月末に関東弁護士会連合会の理事長名で意見書を発出させていただいているところでございます。契約の解除というのは、契約の解除自体を事業者さんから勧誘するということはあり得ないんですね。新規契約というのは、皆さんいろいろ施策をされていると思うのですけれども、解約というのは純粋に契約者の意思であると。そうすると、それをどのように実現するかというのは非常に重要な問題かと思っています。

一般的な消費者契約において、店頭解約以外に、さらにオンライン解約などの解約の選択肢を増やしたことで、何か消費者被害がありますかということ、各委員のほうにちょっと当たってもらったのですけれども、特にそういう事例はないということで聞いております。

意見書を発出してから、NTTドコモさんのほうでオンライン解約が実現したということで、私も契約している端末のほうで確認させていただいたところ、本人の契約確認サイトからたどり着くことは非常に容易で、よい内容になっていると思います。別に楽天モバイルのほうも私は契約しているので、その解約を試してみたのですけれども、残念ながら、解約はできるんですが、ちょっと分かりにくいのかなと。あと、なぜかヘルプページと現状のユーザーインターフェースが微妙に違っているところとかもあって、そこも少し混乱するかなという感じでした。

KDDIさんとソフトバンクさんは、それぞれ別のブランド、povoとLINEMOのほうでオンライン契約・オンライン解約ができるようになっているのですけれども、こ

ちらは本体ブランドのほうではオンライン解約ができないということで、これはサービスが逆に高いお金を払っているのに悪化している状況になっているというふうに考えられます。それで、現状、オンライン解約について努力されている楽天さん、ドコモさんというのが、かえって不利益が生じるような状況になっているので、これはやはりトップランナーに合わせて解約環境というのは整えていく必要があるというふうに思います。

それと、分かりにくい解約方法というのは、各国のほうで今、規制等が進んでいるところでございます。カリフォルニア州のほうでは、2017年の時点で、既にオンライン契約をした場合にはオンライン解約をセットで設置しないといけないというふうになっております。ヨーロッパのほうでも既にこのあたりは規制等がされておるので、日本でも当然ここはきちんとしていかないといけないのではないかと思います。

MVNOさんについては、すみません、全社オンライン解約ができていのかという前提で私も考えていたんですけども、本日お伺いしたところ、まだ実現されていないところがあるというところで、コスト的な問題もあるんだろうなというのは分かるんですけども、ちょっと御努力いただければというふうに思います。

この辺り、この会議等で改善が図られていければよろしいかと思うんですけども、もしも改善が図れないような場合には、やはり法制度という形できちんと整備していかないといけないということも一つは考えないといけないのかなというふうに思っております。

私のほうからは以上です。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、スイッチングコストの関係で御説明いただく方からは全て御説明いただきましたので、これまでの御説明について、御質問あるいは御意見のある方は、御発言いただきたいと思います。発言希望の方はチャットで御通知いただければと思います。どうぞよろしくをお願いします。

それでは、北さん、どうぞ御発言ください。

【北構成員】 野村総研の北でございます。3つ質問がございます。一遍に言ったほうがよろしいですかね。

【新美主査】 ええ、では3つ御発言ください。

【北構成員】 最初はドコモさんへの質問です。これは前回のワーキングでも質問したのですが、持ち出し端末の補償をされるようにするということですが、持込み端末への補償をする予定はないという理解でよろしいでしょうかというのが1点目。

2点目は、オンライン解約について、ドコモさん、楽天さんに質問です。KDDIさん

が、誤って単純解約してしまうというケースを挙げられていますが、既に受け付けられているドコモさん、楽天さんはこのような問題が生じていますでしょうか。また、生じている場合はどのように対処されていますでしょうか。

そして3点目、同じくオンライン解約についてソフトバンクさんに質問です。ワイモバイルのお客様の理解度等の状況を踏まえて検討中と書かれているのですが、これは具体的にどういうことなのか。KDDIさんがおっしゃるように、誤って単純解約するといったトラブルがあるかどうかを確認するといったことなのでしょうか。少し具体的にお教えてください。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。これは各社さんに様々出ておりますが、特にドコモさんと楽天さんに出てくることが多いかと思います。それぞれの質問に応じて順番にお答えいただきたいと思います。それではまず、ドコモさん、よろしく申し上げます。

【NTTドコモ】 ドコモでございます。1つ目の御質問、ケータイ補償サービスの関係でございますが、MNPでポートアウトするときにもケータイ補償サービスを継続して提供する考えでございます。一方で、MNPでポートインするときには、持ち込まれる端末は対象外とさせていただく考えでございます。

それから2つ目の御質問で、弊社も3月24日からですので、まだ1か月程度ではございますが、オンラインでの解約を開始したことで、誤って単純解約した事例があるかというところ、今のところは聞いてございません。ただし、まだ1か月程度ですので、慎重に対応しながら、より一層改善を図っていきたいという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。それでは、KDDIさんに直接あるかどうか分かりませんが、何かございましたらKDDIのほうからコメントいただきたいと思います。

【KDDI】 KDDIの山本でございます。弊社としては、想定されるトラブルを未然に防ぐという形で今対応させていただいております。他社様が先行されているということで、そういった状況なども踏まえながら、様々慎重に検討を進めてまいりたいと思っております。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、ソフトバンクさん、よろしく申し上げます。

【ソフトバンク】 ソフトバンクです。ワイモバイルとソフトバンクブランドでの今のオンライン解約の実行の違いで、今のワイモバイルの状況を見ているというところに対しての御質問ですが、こちらは、資料の中にも記載しているんですけども、やはり解約のときには様々お客様に説明する事項がございますので、この辺りをきちんと理解していただいて、トラブルにつながるような事態が発生していないかどうかということに関して今見ているところでございます。これが問題なければ、ソフトバンクブランドでも同じように検討していくということで、今そういうステータスになっております。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、楽天モバイルさん、いかがでしょうか。

【楽天モバイル】 楽天モバイルでございます。先ほどKDD Iさんから御指摘あったMNP解約希望の方が誤って単純解約した事例ですが、非常にまれですが、実際ございます。ただ、その場合は、通話等がいきなり利用できなくなったということで、お客様御自身もすぐに気づかれるので、お客さまからお申し出いただいて、回線が復旧しましたら、改めてMNP予約番号を発行するという事で対処いたしましたことが事例としてございます。楽天モバイルとしては以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、北さん、以上でよろしいでしょうか。

【北構成員】 はい、ありがとうございます。

【新美主査】 では続きまして、大谷さん、よろしく申し上げます。

【大谷構成員】 ありがとうございます。各社から御説明をいただきまして、皆様スイッチングコストの低下に向けて御努力いただいている様子が分かりました。それで、私自身もオンライン解約についてはいろいろ過去にはあったんですけども、個人的には機種変更とかプランの変更とかをオンラインで経験してみて、もちろん簡単ではないとか、ここを間違えるとトラブルになるかなというようないろいろなポイントは自分自身でも感じておりますので、KDD Iさんがお示しされているように、解約時のトラブルというのはゼロになるということでは必ずしもないというのは確かだと思っております。ただ、解約時にトラブルは当然発生するから、そもそもできないようにするというのでは、やはりスイッチングコストの低下には全くつながっていかないと思いますし、弁護士さんからも説明がありましたように、解約の自由というのを制限することにもなりますので、解約時のトラブルが生じないように説明を工夫していくのがやはり事業者の責務ではないかなと思っております。

分かりやすい解約方法については、それぞれの事業者で工夫していただいて、間違っ
た解約が行われたり、間違っ
た操作が行われないようにも御留意いただいているところ
です、例えばKDD I様でも、p o v oの画面などは丁寧に使いやすく説明されていると
ころでもありますので、やはり従来からのプランの方に対しても、オンライン解約の道
を切り開けるように対応を進めていただくのが必要だと思っております。

以上、コメントでございました。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは続きまして、黒坂さん、御発言を
お願いいたします。

【黒坂構成員】 慶應大学黒坂です。私からコメントさせていただきます。

まず、事業者の皆様は全般に、これまでのワーキングでの指摘に対応を進めていら
っしゃるといふふうに理解しました。それについては、歓迎といたしますか、今
後もぜひ取組を進めていただきたいというふうに考えております。

その前提で2点でございますが、オンライン解約あるいは分かりやすい解約方法につ
いてなんですけれど、順次対応を進められるものというふうに理解して
おります。進められない場合は、かなり今後厳しくなっていくというふう
にまず御留意いただきたいんですが、その前提で、現時点で例えば電話のみ
で受け付けているような事業者あるいはブランドの方、ちょっと名指しは
避けさせていただきたいと思いますが、こういった方の場合、電話が
本当に容易につながるのかというようなことは十分検証いただきたいな
というふうに思っています。私及び私の家族も、こういったサービスのユーザー
として、契約内容の変更をお願いしたりすることがあるのですが、電話が
一向につながらない、これで半日暮れちゃったみたいなことという
のが結構ございます。ですので、この辺について、オンライン対応
されないということであれば、それ以外の手段について十全な対応を
していただくということが当然必要だろうと。これもいずれ問題提起が
進むところだと思っておりますので、御理解いただければと思います。

あと、これは、関東弁護士会連合会の貝塚先生からの御指摘でありましたが、
前々回かな、消費者ワーキングのほうで私からも申し上げましたが、
ダークパターンについて、今回n o i n d e xのお話が各事業者から
ございましたが、このウェブ上での解約を含めた手続について、
ダークパターンは、すでに世界的にも御指摘のとおり議論になって
おります。とりわけ米国は、この29日にF T Cがワークショップを
開き、既に上院の公聴会でもダークパターンについてかなり注意
深く検討していく、規制方向で進むということが議

論されているというふうに報道されています。今後我が国でも、消費者行政全般でダークパターンについての問題提起はかなり進むというふうに思いますので、電気通信分野においても、事業者の皆様は厳に御留意をいただきたいというふうに考えております。

私からは以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。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】 長田でございます。

まず1つはKDDIさんに質問です。10ページのところで、セット販売については、「セットを解除して他社へ移行する場合でも特段制約なし」と書いてあるんですけども、これは、制約はしないけれども、セット販売を解除することによって、今までと全然違う条件になる方がいらっしゃると思うんですけども、そういう方にどういう情報を提供していらっしゃるのかなというのを教えてくださいということ。

それからもう一つ、今ずっと御発言がほかの委員からもありましたオンラインの解約についてなんですけれども、オンラインで解約ができることを求めることは当たり前のことだと思いますけれども、こういう契約については、自分では全くただでもらったものだと思っていたのに実は通信料から支払っていたとかという、事業法改正以前の様々な課題がもう本当になくなっていくのか、解決して、そういう解約に当たってしまう人はいないのかということも、今、時期がなかなか微妙なので、確認をしながら進めていただきたいと思っています。

思った以上に、解約時に支払いが請求されるということが、思っていないので、スマホの画面の中でどこまで確認ができるのかなと。それから一般的な情報提供だけではなく、その解約しようとしている方自身に合わせて、あなたの場合はこういうものがあるけれどもというふうに丁寧に対応してもらえるような仕組みを検討していただきたいと思っています。

その上で、関東弁護士会連合会さんにお伺いしたいんですけども、いただいた御説明の中では、一般的な消費者契約において、オンライン化して何か問題が起こったことは無いというふうに御紹介をいただいていますけれども、関東弁護士会連合会さんに所属している弁護士会の総意として、電気通信事業法上の例えばスマホのオンライン解約みたいなものは、一般的な消費者契約と同等の注意で十分だというふうにお考えなのかどうか、教えてくださいと思っています。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。コメントを挟んで前後それぞれ相手方を示しての御質問ですが、最初に質問、その後、関東弁護士会連合会のほうにそれぞれお答えいただきたいと思います。どうぞよろしくをお願いします。

【関東弁護士会連合会】 関東弁護士会連合会の貝塚です。よろしいでしょうか。

【新美主査】 どうぞよろしくをお願いします。

【関東弁護士会連合会】 既に発出させていただきました関東弁護士会連合会理事長名の意見書というのは、関東甲信越と静岡の各弁護士会の会長が理事になって、その理事会で決議された内容ですので、一応その関東弁護士会連合会の総意ということで、オンライン解約については求めているという御理解をしていただければと思います。

その上で、解約について、説明等はやはり十分する必要はあるのかなと思っております。御指摘ありましたように、まだ分割金をサービス料金で相殺して払うという契約が残存している状況なのかなと思いますので、そういう方の場合にはこういうことになりますよと、一括払いが発生しますよということは多分御説明は必要なのかなと思います。

あと、今後は、現状では端末代金をサービス料金から差し引くようなサービスというのはないというふうに私は理解しておるんですけども、今の状況が続いた1年後ないし2年後とかですか、その時点ではそういうことは起きないようになるのではないかと考えております。

いずれにせよ、解約時の説明というのは各社さんにいろいろ工夫をしていただく必要はあると思いますけれども、ただ、そのことと、オンライン解約をしなくていいかということは多分別問題なんだろうと考えております。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。長田さん、すみません、キャリアのほうに質問が最初にあったと思うんですが、どこの会社さんに。

【長田構成員】 KDD Iさんにセット販売のところを。

【新美主査】 KDD Iさん、どうぞ、第1の質問についてお答えいただけますでしょうか。

【KDD I】 KDD Iです。いただきました御質問ですけれども、セット販売を解約する場合の提供条件が変わることについてというふうに御質問の御趣旨を理解いたしました。当然、セット販売をする場合には、セットの割引というものがございます。これはお

お客様にそういったメリットを提示して御利用いただいているわけでございます。当然、このセットを解約されますと、今まで適用されていた割引は適用されなくなります。それがスイッチングコストだと言われてしまうと、なかなか価値を提供することが難しくなってきましたらうんですが、こういった、今までお客様が得られていた利益、メリットというのが、解約されるとなくなってしまうということは丁寧に御説明をしているという状況でございます。答えになっておりますでしょうか。

【新美主査】 長田さん、よろしいでしょうか。

【長田構成員】 はい、「特段制約なし」だけでなかなか読み込めないなと思っただけです。ありがとうございました。

【KDDI】 言葉足らずで大変失礼いたしました。

【新美主査】 それでは続きまして、石田さん、どうぞ、コメントをお願いします。

【石田構成員】 全相協の石田です。2点あります。

1点目は、先ほど長田さんも触れられていましたけれども、無料だと思っていたものが有料だったとか、割賦で払っていたということがありますけれども、オンラインで解約した場合に、その方が解約すると残債を幾ら払いますとか、こういうものを支払うことになりますという画面は出るのでしょうか。自分が解約した場合に、これとこれはどういう形で払うというのが分かるようになっているかどうかということをお伺いしたいと思います。

あともう1点は、auさんのほうで、SIMロック解除をした場合に利用可能な周波数について、他社さんのほうでは、自社の回線の周波数帯を示しているのですが、auさんは今後公開予定ということで、他社仕様の端末も使えるかどうかを公開すると。UQさんはもう公開済みということなんですけれども、やはり一般の消費者ですと、周波数帯がどのようというよりは、自分が使っている端末が使えるものかどうかというところが分かりやすく表示されていないといけないかなと思いますので、ぜひ他社さんも、他社仕様のこの端末は接続可能という表示にしていただけたらと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。後者の点は要望ということで扱わせていただいて、前者の点は既に始まっている楽天さんへの質問ということでよろしいでしょうか。これはドコモさんでも……。

【石田構成員】 そうですね。

【新美主査】 どんな説明をしているのかということになりますと思います。

【石田構成員】 最終の金額とかというのは出るのでしょうか、画面上に。

【新美主査】 その辺、どうぞ、お答えいただきたいと。まずドコモさんからお願いします。

【NTTドコモ】 ドコモでございます。画面の出方については、手元に具体的な情報がないので、確認をさせていただきたいと思いますが、オンライン解約で、割賦残債が残っている場合は、お支払いの仕方については、一括だけではなくて、従来どおり分割でお支払いいただくことも可能でございます。そこをどのように、画面上で表記しているかについては、改めて確認したいと思っております。

以上でございます。

【石田構成員】 すみません、そうすると、残債は全部、例えば自分が無料だと思っていたものというのでも残債が残っていればしっかり出るので、その段階では確認できるということにはなるということでしょうか。

【NTTドコモ】 残債がある場合はしっかり出るかと思えます。ただし、画面の具体的な出方については、確認をさせていただきたいと思えます。

【石田構成員】 はい、ありがとうございます。

【新美主査】 今の点、楽天さんはいかがでしょう。

【楽天モバイル】 楽天モバイルでございます。当社におきましては、ほかのMNOさんと違いまして、そもそも当社自身で割賦販売を実施しておりません。店頭でお客様が分割払いを仮に御希望された場合に関しては、クレジットカードの分割払いを御案内することとしておりますので、そちらのクレジットカード会社さんの分割払いの残高という形で御確認いただくことになろうかと思えます。そういう意味では、当社では割賦残債というものが一切ございませんので、解約時に関しては御案内していないということになります。

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、全相協の西村様、どうぞ御発言をお願いします。

【西村（真）構成員】 ありがとうございます。先ほど同じ全相協石田から質問していた2点目の周波数の点ですが、もちろん、表示を整えていただきたいという要望はあるのですが、それ以前に、全バンドに対応する方向で考えていただきたいと思えます。端末製造メーカーレベルでは、恐らく全バンドに対応するような機種を作っていて、それをキャリアの方々がカスタマイズする段階で、自社に対応しないバンドを潰しているというふう

に私自身は理解しているので、あえて端末と通信が分離していくという方向性の中で、こういうカスタマイズというのはやめていただきたいと。消費者が選択するとき、ここまで細かく確認しなければ使いこなせないというのは、ちょっと異常な状態だと思いますので、その点をよろしく願いいたします。

以上です。

【新美主査】 これは御要望ということで、コメントということで処理させていただきます。

では続いて、木村さん、どうぞ御発言をお願いします。

【木村構成員】 主婦連合会の木村でございます。今の周波数のところですけども、自分が使っている端末がどこに対応しているかというのは、利用者側は分かっていないと思います。また、どうやって調べたらいいのかも分からないというところなので、そこをもう少し事業者さんには分かりやすく、この機種は対応している、していないみたいなものがあるといいと思います。楽天さんのホームページに、たしか、自社で使える端末はこれとか、お客様の端末はこれが使えますというページがありまして、あれはある意味分かりやすいと思っております。

オンライン解約についてなんですけれども、私も自分が契約している事業者で解約ページがどうなっているのかと思って見てみたんですけども、どことは申し上げませんが、やはり少し分かりにくいのと、Q&Aも分かりにくくて、これは解約を阻止しているんじゃないかと少し感じるところです。解約したいときは必死になっていますので、いろいろな手段を使って調べていくのですけれども、やはり解約をきちんと表示しているということは、事業者に対する利用者の信頼性にもつながることですので、ここはきちんと対応していただきたいと思います。

先ほども御意見にありましたけれども、やはりコロナ禍でありますので、店舗になるべく行きたくない、行けない方、電話もつながりにくいということ、それから電話も受付の時間制限がありますと、その時間内で電話ができないという方もいらっしゃいますので、ぜひオンライン解約に関しては対応を進めていただきたいと思います。

その際なんですけれども、先ほどありましたが、誤って解約した場合の利用者への対応というのが、楽天さんの事例もございましたけれども、間違えて解約するというと、意図的に第三者から解約させられてしまう場合も想定されると思いますので、セキュリティーの確保もきちんと行って、誤って解約された場合の利用者へのフォローをきちんとしてい

ただけるようにお願いしたいと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。コメント、御要望ということで扱わせていただきます。

それでは続きまして、森さん、御発言をお願いします。

【森構成員】 ありがとうございます。森です。2点ありまして、1つは先ほど黒坂さんから御指摘のありましたダークパターンなんですけれども、やはりそういう人目を引く言葉、そういうものが徐々に一般に知られるようになったことによって、これはダークパターンだと言われるリスクというものが事業者側に発生していると思います。ですので、いろいろなサービスの仕組みを考えるときに、実際の意図とは別に、一つの見方としてダークパターンだと言われないうか、それは考えていただくべきことになってきたのではないかとこのように思います。

2点目はオンライン解約なんですけれども、私は長田さんの御懸念はもともとだと思うんですけれども、他方で、御懸念の、解約されたらば一と違約金を、残債を返さなきゃいけないという、1つはそれ。そしてもう1つは、もともとバンドルの割引と申しますか、セット割であったものがアンバンドルされることによって、やはり不利な契約条件になってしまうということなんですけれども、そのそれぞれの問題は、前者は、つまり残債が大きく残っているということは、そういった販売方法自体が問題だということで、解消に向かっているということですし、後者は、もともとセットになっていたものがばらけることによって契約条件が不利になるということなんですけれども、これももちろんセットを作ることによって価値を提供するという面はあるわけなんですけれども、やはりこれも厳しい見方をされる面が一方ではあって、これは解約を妨げるものなんだというような見方を今後されてくると思いますので、やはりそこも、それが本当に確かな価値を消費者に届けられているのかということは、これからはこれまでよりは厳密に考えていただく必要があるだろうと思いますし、また、そうすることによって、オンライン解約も問題なくできるということになっていくのではないかと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、関東弁護士会連合会の貝塚様から補足説明をしたいということですが、どうぞよろしくをお願いします。

【関東弁護士会連合会】 関東弁護士会連合会の貝塚です。すみません、先ほどちょっ

と説明をし忘れておって、オンラインでの解約ということなんですけれども、ドコモさんと楽天モバイルさんが非常に私のほうでも評価できるというふうにはしているのは、契約者の個人のメニューのサイトから解約ができるという、これが非常に大事だと思うのです。他社さんで、実はオンライン解約ができるところを私も契約していて、調べてみたんですけども、自分の契約確認ができるサイトからは解約できないんですよ。わざわざ別に何かの形で検索とかして解約ページを探して、そこからクリックしてやらなきゃいけないという形になっていて、これは形式的にオンライン解約ができるという形を取っていても、消費者側にとってはやはりハードルが一段高くなるわけで、必ずこれは契約者の契約確認サイトからできるような形にさせていただきたいということが一つ非常に重要な点だったので、すみません、先ほど説明し忘れたので、補足でございます。

ありがとうございました。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。ただいまの補足説明といたしますか、コメントというのは非常に重要でありまして、オンラインでやる場合には、どうしても形式的、あるいは対話と違いまして、情報のやり取りというのは限定されるんですけれども、今、貝塚さんがおっしゃったように、ドコモさんのようなサイトですと、対話はないけれども、できるだけそれに近いような画面設定ができているという評価でございますので、オンラインと対話とのギャップを埋める努力として評価されていると思います。その辺の差というのがいつなくなるかというのは、これは永遠の課題ですけども、ただいまの貝塚さんのコメントというのは留意しておいていただくといいんじゃないかと思います。

また、セット販売の点ですが、これは、森さんのおっしゃったところは分からないわけではありませんが、セットされることによって得られる消費者の利益というのもないわけではございませんので、どこまでのバランスを取るのかというのは、これは大変難しい問題だと思いますので、今後その辺も十分詰めて検討していく必要があるかというふうに思います。

それでは、意見がほぼ出尽くしましたし、予定していた割当ての時間も大分過ぎておりますので、このスイッチングコストの問題については、以上、取りあえず締めくくりとさせていただきます。

それでは続きまして、改正電気通信事業法運用関係について、全携協からの御説明をいただきたいと思います。専務理事の俣野様から御説明いただきたいと思います。よろしくお願いたします。

【全携協】 全携協です。お願いします。説明は瀧澤からさせていただきます。

では、資料2-7に沿って、2ページ目を御覧いただければと思います。事前に頂戴していたヒアリング項目に沿って一問一答させていただきます。

1つ目、事業法第27条の3の規律を遵守するために、具体的にどのような取組をという話ですが、全携協加盟企業は、届出媒介等業務受託者、販売代理店でありますため、御質問の点については、基本的に電気通信事業者の指導にのっとり取組を行っております。

運用に関して何か課題となっていることはないかという御質問ですが、施行当初は、現場の理解不足や運用ミスもございましたが、現在はキャリアと連携の上、規律遵守に努めております。課題点としては、複数店舗を保有する代理店においては、規律遵守を徹底するために、各機種とも全国統一の対照価格とせざるを得ない点が挙げられると思います。

3番目、2万円を超える利益の提供を行った要因のところですが、上述のとおり、キャリアと連携の上、規律遵守に向けて取り組んでおりますため、違反事例は多くないと思われませんが、個別の事例を共有いただければ、真摯に改善に取り組みたいというふうを考えております。

4番目、講じている取組ですが、全携協としての統一的な取組は特にございませんが、キャリアの指導や、マニュアルにのっとりた運用のほか、販売代理店各社においても独自のeラーニングやシステム改修等に取り組んでおります。

続きまして5番目、非回線契約者への端末販売拒否が行われた要因というところですが、販売スタッフの理解不足や認識誤りにより発生したものと思料しております。各キャリアから販売代理店に対しては指導・注意喚起が行われているため、各キャリアの指導にのっとりた取組を行ってまいりたいと考えております。

6番目と7番目は併せてですが、体制の整備と講じている取組についてですが、どちらも全携協加盟企業は届出媒介等業務受託者であるため、どちらの点についても基本的に電気通信事業者の指導にのっとり取組を行っております。

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、ただいまの説明につきまして、御質問、御意見がございましたら御発言いただきたいと思います。どうぞチャットの欄で合図していただければと思います。いかがでしょうか。

それでは、北さん、御発言をお願いします。

【北構成員】 野村総研の北でございます。御説明ありがとうございました。Q5のお

答えについて質問がございます。この後、事務局から非回線契約者に対する端末の販売拒否についての覆面調査の結果や、代理店オーナーさんへのヒアリング結果の説明がありますが、既に御覧になっていることと存じます。全携協さんは、消費者からの苦情縮減を目的に設立されたわけですが、同時に、ショップスタッフを守る、ESを高め定着率を上げるといった取組も行ってきたと認識しています。この非回線契約者への端末販売拒否の要因として、販売スタッフの理解不足や認識の誤りであるということが、これは全携協さんの会員企業の総意なののでしょうか。ほかに要因は考えられないのでしょうか。質問でございます。

【新美主査】 では、後の総務省の調査結果とも関連しますが、何か今の段階で全携協さんから答えいただけることがありましたら、どうぞよろしくお願いします。

【全携協】 全携協、俣野でございます。お答えをさせていただきます。

全携協の総意かどうかというところにつきましては、傾向として申し上げるということでございますので、特段総意を取ったというわけではございません。後で御説明がありますが、そこにいろいろのコメントが出ておりまして、そのコメントを読むに、どう考えても、これは理解不足だったというところが多うございまして、このような回答をさせていただいております。いわゆる徹底不足なのかなというようなところとか、この後のセッションでもお話を申し上げようと思っておりますけれども、若干それ以外のこともあるかとは思いますが、例えば端末に希少性があるだとかというようなところも要因としてはあろうかとは思いますが。ただ、一番は、端末の買換えのプログラムのほうが、回線だけを販売するというとなかなかつながっていかないとかというようなところの誤認識といったところが一番多いのではないかという分析をしております。

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、近藤さん、どうぞ御質問いただきたいと思っております。

【近藤構成員】 近藤でございます。ここのところで聞くのがいいか、あれですけども、今、私のところはガラケーからスマホに変更しなければいけないというシニアがスマホサロンにたくさんいらっしゃいまして、2点困っておりますのをちょっとここで教えていただけたらありがたいです。

1つは、遠隔サポート料というのが2,000円、つまり、その人は端末代は月1,000円以下なんですけど、通信量も4,000円ぐらいなんですけど、サポート料やそのほかの

もろもろで1万円を超えるお値段を払っています。ところが、遠隔サポートそのものが利用できない。2つ目は、電話料金をスマホにしたら2万円を超えてしまったという方が結構いらっしゃいます。それはかけ放題のプランにしていらないんですけど、窓口に行って、どうしたらいいんでしょうかと言ったら、何も問題ありませんと回答されてしまうと。何とかかけ放題というプランがあるということ、店頭でもうちょっと高齢者の方に分かりやすく指導していただけるように、全携協さんからもお願いしていただけないでしょうか。

以上2点でございます。

【新美主査】 それでは、全携協さん、何か今の御質問についてお答えいただけたらと思いますが、どうぞよろしく願いいたします。

【全携協】 遠隔サポート料につきましては、これはキャリアさんの施策というところで、我々が言及する部分ではないかなというふうに思います。やはり適合性の原則で、逆にかけ放題に合った御利用の仕方をされている方々には、当然のことながら、そういうプランを御紹介するのが当たり前というふうに認識はしております。この辺りは、凡事徹底ということでやっていくしかないのかなというふうに思っております。答えになっているかどうか分かりませんが、以上でございます。

【近藤構成員】 お立場としてはよく分かります。なので、キャリアの人に、遠隔サポートにたどり着くまでのサポートを、有料でもいいですから店頭でしていただけるというようなことを、キャリアの方と調整していただけないかというお願いでございます。

以上でございます。

【全携協】 ありがとうございます。御意見承りました。

【新美主査】 では、今の点は御要望ということで、よろしく申し上げます。

時間も過ぎておりますので、全携協さんからの説明についての質疑応答は以上にしたしたいと思います。

続きまして、先ほど来話題になっております覆面調査の結果について、事務局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。

【仲田料金サービス課課長補佐】 事務局でございます。資料3「電気通信事業法第27条の3の規律に係る覆面調査の結果について」を御覧ください。

1ページ目を御覧ください。総務省の覆面調査では、非回線契約者に対する端末の販売拒否について調査をいたしました。その結果、対象店舗のうち、NTTドコモは22.2%、KDDIは29.9%、ソフトバンクは9.3%の店舗において、端末販売拒否が確認され

ました。この割合を踏まえると、一部の店舗における単なる誤案内とは考えにくく、何らかの構造的な要因があることが推察されます。

この結果を踏まえ、総務省からMNO 3社に対して、自社の全ての店舗における販売拒否の有無について調査を依頼したところ、その店舗として報告されたのは、NTTドコモからは3.3%、KDDIからは1.3%、ソフトバンクからは2.3%のみとなりました。

以上を踏まえると、事業者は、自社の取組として非回線契約者に対する端末販売を行っているとしているにもかかわらず、事業者によって程度の差はあるものの、販売代理店の現場において徹底されておらず、また、総務省の結果と比較して、店舗数の割合が極端に少ないことから、事業者は、そのような現場の実態を十分に把握・指導できていないと考えられる。これは、販売代理店への指導等措置義務を十分に果たしていないと認めざるを得ない。

2ページ目を御覧ください。こちらは、前回4月16日のヒアリングで事業者様から発表いただいた内容を事務局にて表として取りまとめているものでございます。販売拒否が行われた要因として、各社とも共通して、スタッフの誤認、知識不足といったようなことが挙げられております。そのほか、各社から現在の取組や今後新たに行う取組についても言及があったものをまとめております。なお、今後新たに行う取組として、手数料奨励金体系や潜在的購入者に対する積極的な周知については言及がございませんでした。

続きまして、3ページを御覧ください。こちらは、総務省の覆面調査で確認された店員の説明例でございます。1. 非回線契約者への端末販売拒否時の説明でございますが、キャリアそのものの方針であるから売れない、店舗の方針となっている、受付できないシステムになっているといったような説明がございました。

また、2ポツでございますけれども、非回線契約者への端末購入サポートプログラム加入拒否時の説明として、回線契約をした方向けの分割プログラムのため、端末のみ購入時は不可能、店舗でルールを決めている、上長に確認した上でできないといった説明がございました。

3. その他でございますけれども、そのほか、他社からの乗換えであれば、ここからさらに割引が入るため、正直乗り換えたほうが安い、回線契約をせずに端末購入をするなら、割引がないのでアップルで買ったほうが良いといったような説明もございました。

最後に4ページを御覧ください。今回の販売拒否の事例と27条の3の規律の関係性を御説明しております。下に図式で示しておりますけれども、一番左、事業者は現在、回線

契約を条件とした利益提供の例として、上限2万円の範囲で利益提供などを行っております。そのほか、回線契約があるかないかを問わず、端末購入サポートプログラムによる利益提供も行っておりますが、こちらは店舗でプログラムへの加入に拒否がされているとなりますと、こちらも回線契約を条件とした端末の値引き等の利益提供となりますので、結果、一番右端に記載しておりますけれども、いずれの社が行っている利益提供も、合計すると、上限の2万円を超えているというような状況となってしまいます。

以上、資料3についての事務局の説明でございました。

【新美主査】 どうもありがとうございます。もう一つ総務省において調査がなされております。販売代理店に関する調査でございますが、資料4で示されておりますので、これも事務局から御説明いただきたいと思っております。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。資料の右肩に4-1と付されているもので御説明を申し上げたいと思っております。こちらは、非公表の部分含めて大部にわたるので、かいつまんで御説明を申し上げたいと存じます。

では、お聞きいただきまして、右肩の2ページから経緯を御説明申し上げたいと思っております。いろいろ書いてございますが、これまで2つの検討会、ワーキンググループのほうでは、販売代理店の在り方に関しまして熱心な御議論をいただいていたものでございます。とりわけ、オンライン専用プランの登場、オンライン手続の利用拡大というタイミングを捉まえまして、販売代理店の地域のICT拠点としての活用といった点を中心にこれまでお話をいただいていたものかなというふうに、未来像に関する御議論をいただいていたものと理解をしております。

一方で、この資料でいいますと3パラグラフ目のところに書いてございますように、これまで構成員の皆様などから御指摘をいただいていたように、販売代理店の在り方をめぐりましては、単に代理店さん御自身の御努力だけではなくて、委託元である電気通信事業者の方々との契約に付随をするような課題もあるのではないかというような御指摘もあったところでして、事務局のほうで、この資料の下部に示したように、代理店オーナーの皆様への聞き取りの調査と個別のショップスタッフの方へのアンケート調査を実施させていただきました。本日、この後、後半に非公表のヒアリングも予定してございますが、こちらではこうした調査の結果を踏まえ、詳細に聞き取る流れになっておりますが、まずはこちらで調査結果についてお示しをしたいと存じます。

3ページをお聞きいただけますと幸いです。こちらが私どもの調査結果のうち、代理店

のオーナーの方に聞き取りを行ったものでございます。今回はあくまで調査結果ということで、お話を伺った代理店の率直な御意見を事務局において簡単に整理をしたものでございます。内容が子細にわたるため、ポイントを絞って御説明申し上げられればと思うのですが、この3ページに書かれておる内容としては、主に、先ほど別のほうの覆面調査の説明がありましたが、あれに関連したものになっておりまして、具体的には、この表の中にいろいろ並べてございますが、ポイントを絞って言うと、1つは、MNOから代理店に卸される端末の卸価格が、MNO自身が消費者に提供している小売の価格と一致しているということ。それから2番目に、代理店が端末の卸価格に上乗せをする利益、いわゆる頭金と業界内では呼ばれているもの、これについて徴収をしないような勧奨がなされているというような指摘や、これらを合わせると、端末販売自体による粗利がゼロ円になってしまうということ。それから3つ目に、回線契約を伴わない端末販売単体への手数料がゼロか、あっても極めて僅少であるというような点が御指摘をされています。こうした要因から、いわゆる白ロム販売をしてしまうと、手数料やクレジットカード手数料を差し引いた結果として赤字になり、こうした販売はなかなか応じられないというような声もございました。

このように、これらの仕組みが先ほどの覆面調査結果に見られた電気通信事業法27条の3の違反に当たり得る白ロム販売の拒否事例の要因になっている可能性があるというような指摘があったところでございます。

お聞きいただきまして、4ページ、5ページのところが、これまでよく指摘をされている手数料体系全般に関する課題でございます。これも長いので簡単に御説明申し上げますと、販売代理店さんは、複雑で非常に多数の項目にわたる手数料の体系を忠実に追いつめざるを得ないような構造があるというような指摘が相次いでおりまして、追い込まれた販売代理店さんの中には、目標達成の中で、法令上問題となるような行為でも、場合によっては実行せざるを得ないようなときもあるというような声が聞かれたところでございます。とりわけこのページでいいますと(5)のところに、これは全キャリアではなくて2キャリアのみの傾向ではあるのですが、特定の大容量・高額の料金プランの獲得を手数料体系上の指標に置いておりまして、特に1社さんのほうでは、獲得の率を求めておりまして、一定水準を下回ると減点をなされるという傾向があるということでありました。このような基準によって、電気通信事業法が定める適合性原則に違反した勧誘が助長される可能性があるという声が聞かれたところでございます。

飛ばしていただいて6ページでございます。こちらの上段には、MNOが代理店に課し

ている取扱業務の制約についてまとめているものであります。同じキャリアの看板を掲げていることから、取扱いの業務に一定の制約を課すというのは、消費者保護などの観点でも合理的と言い得るものだとは思っておりますが、経営の自由度を求める代理店にとっては、これから対面接客の場面が減っていくなかで、稼ぎ口に制約があるということについては、できれば改善をしてほしいという声が見られたところでありました。とりわけ、従前から御議論いただいている地域のICT拠点としての代理店を実現する上では、これは課題になる点なのかなというふうに考えてございます。

また大分お飛ばしいたできて、13ページを御覧いただければと思います。こちらは事務局のほうでもう一つ実施をしたアンケート調査の結果でございまして、この13ページは対象者の属性情報を並べたものになってございます。

次をお開きいただいて、14ページは、アンケートの結果を概括したものでございます。MNOによる販売施策の現場への影響を測るために、各種の質問を投げかけたというものの結果でございます。ただ、その結果につきましては、あまり多くを示し過ぎますと、現場の皆様にも思ってもみない影響を及ぼす可能性もございますので、対外的に示す情報はこちらのページに書かせているものに絞らせていただいております。

結果といたしましては、こちらの3パラグラフ目を書いてあるとおり、これまでの勤務の中で、利用者のニーズや意向を丁寧に確認することをしないで、すなわち、適合性の原則を守らない形で上位の料金プランを勧誘したことがあるというふうに御回答なされた方が4割を超えたものでございます。また、それ以外の商材も含めると、利用者のニーズなどを踏まえない勧誘というのは多くの方が経験したものであるということが分かってございました。ただし、こちらのデータというのは、あくまでお一人お一人の経験値としての割合であるということは御留意いただきたいと思っております。

また、少しサンプル数は減るのですが、米印の3のところを書いておりますように、直近の1年ほどのデータに絞っても、利用者のニーズなどを踏まえない上位の料金プランへの勧誘というのは4割を超える方が経験をなさっているというお答えでございました。

その背景についても、その次の矢印のところを書いてありますように、4割を超えるスタッフの方が、MNOの販売目標がその背景にあるというふうにお答えをなさいました。現場のスタッフに直接MNOの顔が見えるということは必ずしも多くないということを考えますと、この数字はそれなりの意味合いを持つものではないかというふうに考えられるものでございます。

以上、大分駆け足になりましたが、総務省による調査結果を御説明いたしました。この後、非公開のヒアリングの場では、各社からの御回答を聴きながら内容の深掘りをしていただければと考えております。何とぞよろしく願いいたします。

【新美主査】 ありがとうございます。それでは、本日の公開の議事は以上ということにさせていただきます。

本日のヒアリングは非常に有意義なものであったというふうに思います。時間が限定されておりましたので、十分に確認できなかった点もなどもあろうかと思えます。ワーキンググループとしては、さらに理解を深めるために、追加の質問をさせていただくことがあると思えますので、各事業者の皆様におかれましては、よろしく御協力をいただきたいと思えます。

それでは、公開議事は閉会といたしまして、これから非公開議事に移行したいと思えます。申し訳ありませんが、傍聴者の皆様には御退出をいただきます。したがって、退出されるまでの間、しばらく時間をいただきたいと思えます。どうぞ、傍聴者の皆様は御退出をよろしく願います。

(以下、非公開会合)

※ 当議題は、公開することにより事業者の利益又は第三者の利益を害するおそれがあると認められるため、事業者等ごとにヒアリングを行う形で非公開にて実施しました。

以上