

## 消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第46回）

1 日時 令和5年3月28日（火） 13:00～15:10

2 開催形式 Web会議

3 出席者

○構成員

新美主査、北構成員、長田構成員、西村（暢）構成員、平野構成員、石田構成員、市川構成員、黒坂構成員、近藤構成員、森構成員

○オブザーバー

天田公正取引委員会事務総局経済取引局調整課長、消費者庁、独立行政法人国民生活センター、公益社団法人日本広告審査機構、一般社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人テレコムサービス協会、一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会、一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟、一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会、電気通信サービス向上推進協議会

○総務省

竹村総合通信基盤局長、近藤総合通信基盤局総務課長、片桐料金サービス課長、廣瀬消費者行政第一課長、寺本料金サービス課企画官、渋谷消費者行政第一課企画官、中島料金サービス課課長補佐、竹内消費者行政第一課課長補佐

4 議事

※会合前半は非公開開催（競争ルールの検証に関するWGとの合同会合）のため省略

【新美主査】

第46回消費者保護ルールの在り方に関する検討会、公開パートを開始いたします。議題2についてでございます。株式会社NTTドコモから御説明をいただきたいと思っております。

どうぞよろしく申し上げます。

【株式会社NTTドコモ 大橋】 NTTドコモの大橋でございます。本日はお時間をいただきましてありがとうございます。当社からは電子交付の推進に向けた当社の取組を御紹介させていただければと思っております。

資料1ページを御覧ください。まず、最近のデジタル化の社会動向ということで左側に掲

げておりますが、デジタル田園都市国家構想などをはじめとしまして、デジタル化、DX化という波が一気に来ている状況かと思っております。真ん中でございますが、コロナ禍という状況も踏まえ、様々な法令におきまして電子化が一気に進んでいる状況かと思っております。特に難易度が高いと思われた特定商取引法におきましても、電子交付を可能とする改正法が成立をしているところでございまして今、施行に向けた準備が進められている状況と認識をしております。

そのような状況も踏まえ、我々の足元の状況が右側でございますけれども、まず手続をウェブでやるデジタル率というところにつきましても、年々右肩上がりになっておりまして、23年度はとうとう対面と同等の50%という比率になるとしてございます。また、並行して電子交付の承諾率につきましても60代未満において顕著に上がっておりまして、赤いグラフになりますけれども70%強の比率なっているところでございます。

2ページでございます。それらの状況を踏まえまして、当初におきましては電子交付をさらに推進するための新たな取組というものを実施させていただこうと考えております。左側の図は現状の対応のイメージでございますが、現状の書面交付は紙が原則でございますので、紙と電子を並列で御提案をさせていただきましてお客様に選んでいただくと。電子を選択いただいた場合には、署名等の明示的な承諾をいただいて電子交付という形になってございます。

こちらの並列で提案という原則は変えないですけれども、向かって右側でございますが、65歳未満のお客様の場合においては、特段の御要望がなければ電子交付とさせていただきたいというような、電子を推奨するような一言を追加したオペレーションを始めたいと考えております。これまで65歳以上の場合には契約の認識がないような苦情も引き続き発生していることもございますので、こういった取組は当面行わない形で進めたいと考えております。

3ページでございます。それらを一部のエリアの店舗において、トライアルという形で行ってみたいと考えております。具体的には5月から6月の2か月間において、一部のエリアのドコモショップにおいてこれらのオペレーションを実施したいと考えております。それを踏まえまして、こういった優先的推奨によって苦情がどのようになっているか、特に増えていないかという点、並びに電子交付の選択率が向上したかという2点で効果検証をしたいと考えております。

4ページでございます。本日この取組を御紹介させていただきましたが、今後に向けてト

ライアルを実施いたしまして効果検証したものについて、23年度の第3クォーターをめぐりに本検討会においてトライアルの結果を御報告させていただきたいと思っております。

5ページは参考でございます。現状の電気通信事業法における書面交付のルールをおさらいにしたものでございますが、紙があくまで原則でございまして、電子は利用者の承諾が必要ということで、それにおいては明示的な承諾が必要等の様々な規定が定められているところとなっております。

説明は以上でございます。御意見や御質問などありましたらお願いいたします。

**【新美主査】** どうもありがとうございました。紙交付に代えてといたしますか、それに合わせて、重ねて電子交付をどうするか、そのトライアルについての説明をいただきましたが、御質問あるいはコメントございましたら御発言いただきたいと思います。それではチャット欄にて合図をしていただけたらと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは石田さん、どうぞ御発言よろしくお願いいたします。

**【石田構成員】** お願いします。全相協の石田です。電子交付ですけれども現在、交付されている紙の書面と全く同じ書式といたしますか、形態で、例えばA4ならA4の文書のそのものを交付している状況でしょうか。タブレットとかスマホで見るのだとすると、スクロールしながらとか、動かしながら見ていくことにはなるとは思うんですけれども、現状はどうなっていますでしょうか。

また今後に向けて電子交付の場合は内容は全く同じだけれども分かりやすい形にするとか、そういうお考えはあるのかということをお伺いします。よろしくお願いいたします。

**【新美主査】** それでは、どうぞ御回答いただけたらと存じます。

**【株式会社NTTドコモ 大橋】** 石田さん、御質問ありがとうございます。まず現状、電子で交付される書面は店頭等で紙でお渡ししている書面をPDFにしたものが交付されることになってございます。また、応対において重要事項で説明した際にマーカーなどを引くことがありますが、そちらの引いたマーカーもそのまま印字された形で交付されるようになっております。当然ながら紙の書類をそのままPDFにしたものですので、スマートフォンなどで見るときには拡大して移動させながら閲覧いただくこととなりますので、視認性という観点ではもしかしたら少し課題が残るかもしれないと思っております。ただ、こういった場合においては現状の契約状態がどのようになっているかというところについては、My docomoの契約状態の確認のページなどでスマホ向けの画面に調整されたもので御覧いただくこともできますので、そういった形で補完はできているのではないかと

と思っているところでございます。以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。石田さん、よろしいでしょうか。

【石田構成員】 もう1点、何というんですか、電子書面を希望される方がプリントアウトできるような状況があるか、ないかというようなことは、アンケートで取るとどうなのかとか思ったんですけども、そういうお考えはないでしょうか。

【株式会社NTTドコモ 大橋】 パソコンがある方でしたらPDFファイルを印刷することができるのかもしれませんが、おっしゃるとおり、スマートフォンのみで御対応されている方はなかなか難しいところもありますので、ちょっと検討してみたいと思います。どこまでできるか分かりませんが、検討させていただきます。

【石田構成員】 ありがとうございます。

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

中央大学の西村さん、どうぞ御発言をお願いします。

【西村（暢）構成員】 中央大学の西村でございます。御説明ありがとうございました。1点手続的な流れでお伺いさせていただければと思っております。

資料ですと2枚目でございますが、65歳未満の場合、紙と電子両方を提示した上で選んでいただくということで、特段の要望がなければ電子交付という形で明示的な承諾とございます。この明示的な承諾の段階において、例えばですけども、私は電子交付を要望いたしました、あるいは承諾しましたというような何かサイン、あるいは承諾書というような手続を踏むことは考えておられますでしょうか。よろしく願いいたします。

【新美主査】 それではどうぞ、ドコモさん、お願いします。

【株式会社NTTドコモ 大橋】 西村先生、ありがとうございました。今回は法令を遵守した範囲内でトライアルということでございますので、基本的に紙と電子、双方を御提案するところはこれまでどおりでございます。また、その結果として電子を少し強めにお勧めしますが、電子を選んでいただいた場合も、これまた法令で明示的な承諾が必要となっておりますので、そちらについては、店頭であれば電子交付を承諾する署名を頂戴しておりますので、そういった形で承諾をいただくと進めたいと考えております。以上です。

【新美主査】 よろしいでしょうか。

【西村（暢）構成員】 よく分かりました。ありがとうございます。

【新美主査】 続きまして黒坂さん、どうぞ御発言をお願いします。

【黒坂構成員】 慶応大学、黒坂です。ちょうど今、西村先生からお伺いしようと思っていたことをそのままやり取りいただきましたので、もうコメントになってしまいますが、今回の少なくとも取組というか実験については、かなり高齢者向けの目配りもされていらっしゃるかと今のお話で伺えたと思っています。原則として電子交付について私は進められることはどんどん進めるべきと一般論として考えておりますので、ぜひ今回の取組の結果を踏まえて、よりよいものに、また社会的にもよりよいやり方というのを目指していく意味で、共有いただけるところは結果を共有いただいたり、ベストプラクティスみたいなことを教えていただけるように御検討いただくと大変ありがたいと思っております。

私からは以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは続きまして長田さん、どうぞ御発言をお願いします。

【長田構成員】 長田です。65歳未満の方でも、何というか、スキルがちゃんとないうな方も大勢いらっしゃると思っていて、電子交付をした場合、その電子交付されたものがスマホの中で次、見るときどうすればいいとか、それからそのことが分かっているとか、それからMy docomoをきちんと、何というか、日常的に使っていらっしゃるかどうかということを、ぜひトライアルのときには確認をした上で、電子交付をしていただきたいことと、今回の電子交付はドコモさんにとっては電子化したことで紙を用意しなくていいという、デジタル化の一環なのかもしれませんが、受け取る側にとってはやはり先ほど御指摘があったように、スマホでもきちんとよく分かる、見やすいものというのが用意できなければ、お互いにとってのデジタル化にはならないと思いますので、そこはぜひこのトライアルを通してきちんと工夫をして、ほかの皆さんにもお勧めできるようなものをつくり上げていただきたいと思っています。以上です。

【新美主査】 コメントをどうもありがとうございます。ほかに御発言御希望の方はいらっしゃいませんか。よろしいでしょうか。

石田さん、どうぞ御発言をお願いします。

【石田構成員】 すみません。この電子交付の後に、実際に電子交付で受け取った方のアンケート調査みたいなものはされるのでしょうか。御意見を伺うとかというようなことはありますか。

【株式会社NTTドコモ 大橋】 当該のエリアにおいて受け付けした方がどの程度苦情が発生したかという苦情は追っていく予定になっているんですけども、今、個別のアン

ケートの依頼は考えていなかったところがございます。これらの方に個別にアプローチするためには、事前に承諾をいただかないといけないところもありますので、少しどのような形ができるかはかなり限定的になるかもしれませんが、先ほどの件も含めて、もう少し改善の余地があるかは考えたいと思います。

【石田構成員】      ありがとうございます。

【新美主査】      ほかに御発言、御希望の方はいらっしゃいませんか。よろしいでしょうか。

それではドコモさん、どうも発表ありがとうございました。また、今日は長時間にわたって委員の皆様、活発な御議論をいただきましたこと、大変ありがとうございます。

それでは、最後に事務局から連絡等よろしく申し上げます。

【竹内消費者行政第一課課長補佐】      それでは、こちらで第46回会合を終了させていただきたいと思います。次回会合につきましては、また詳細別途、事務局からお知らせをさせていただきます。本日はどうも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。これにて失礼をいたします。

以上