

## 消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第52回）

1 日時：令和5年12月21日（木）10：00～12：00

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、北構成員、木村構成員、黒坂構成員、近藤構成員、長田構成員、森構成員

○オブザーバー

公正取引委員会、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

○ヒアリング対象者

株式会社NTTドコモ

○総務省

井上料金サービス課長、安西消費者契約適正化推進室長、佐藤消費者契約適正化推進室課長補佐、丸山消費者契約適正化調整官

**【新美主査】** 本日もお忙しいところ、お集まりいただきましてありがとうございます。消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第52回）会合を開催いたします。

本日は、所用のため御欠席という御連絡を平野構成員、西村構成員からいただいております。

それでは、議事に入りたいと存じます。まずは、議題の1といたしまして、令和4年改正電気通信事業法施行規則への対応状況に関する論点整理（案）について、事務局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。

**【佐藤消費者契約適正化推進室課長補佐】** 事務局でございます。

それでは、資料に基づきまして御説明さしあげます。

まず、参考資料から御紹介さしあげます。前回のヒアリングの追加質問をいただいております。こちら御紹介でございます。まず、西村構成員のからMNO3社に対して御質問で

ございます。1つ目、2019年事業法改正に伴い、移動体通信においては既往契約に関する法令等に不適合な点の解消を経験している。この経験が生かせるものと考えられるでしょうか。また、今般の論点と異なるような状況や環境が存在するとお考えでしょうかという質問。それから、2点目といたしまして、既往契約のお客様への不利益の発生は、その後の個別の特典等対応により回避可能とならないでしょうかという質問でございます。

まず、参考資料1、NTTドコモからの回答でございます。1つ目の質問に関する回答につきましては、既往契約に関する法令等に不適合な点の解消という点では、モバイルにおいては新しいプランへの意向を促す取組を行うよう総務省から電気通信事業者に対して周知等の要請が行われ、業界として移行促進に取り組みました。固定においても同様の取組が考えられるところです。(総務省からの要請、それを受けた各電気通信事業者の移行促進の取組)。当社においては、既に契約期間満了通知において新プランの案内を行っており、今後とも継続していく考えです、となっております。

2点目の質問への回答です。ドコモ光における既往契約のお客様への不利益として、当社においては「更新ありがとうポイント」が適用されなくなる点があります。新しいプランにおいては、解約金が低減することによる利用状況の変化等も見込み、適用しないこととしております、となっております。

続いて、参考資料2、同じ質問に対するKDDIからの回答でございます。

1点目。移動体通信は技術や料金プランの変化が大きく、流動性が比較的高いサービスである一方、FTTHはライフサイクルが長く、移動体通信と比較して変化がほとんどないことから、十分な猶予期間が必要と御説明した次第です。よって、サービスの性質が異なることから、移行の取組に関して、移動体通信での対応をそのまま参考にすることは難しいのではないかと考えております。しかしながら、今後、経過措置の廃止について明確な期間が定められた際には、当社においても当該期間にて対応するよう努めてまいります、との回答でございます。

2点目の質問については、将来的に経過措置を廃止した場合、既往契約のお客様への不利益の発生は、現時点においては想定しておりません、となっております。

続いて、参考資料3、同じ質問に対するソフトバンク株式会社からの回答でございます。

2019年の事業法改正時にはモバイルの既往契約解消時期が示されていたため、その期限に間に合うよう対応しました。今回の事業法施行規則改正案で既往契約への対応時期、内容が示されると思いますので、その内容にのっとって対応予定ですとなっております。

2点目、当社の既往契約と現在検討している契約との違いは違約金の金額のみであり、その他提供内容は全く同一です。したがって、「移行」が存在いたしません、となっております。

続いて、参考資料4、石田構成員から、一般社団法人電気通信事業者協会への質問でございます。期間拘束契約に係る違約金等に関する制限に係る既往契約等の経過措置について、テレコムサービス協会FVNO委員会様からは各社さんからの御意見が報告されています。ヒアリング事項に基づいて各社様の御意見を伺えないでしょうか。皆様の御意見などから御回答をお願いいたします、となっております。

回答でございます。当協会の会員事業者のうち6社については、個別にヒアリングがありましたので、各社の発表のとおりとなります。個別にヒアリングがなかった会員事業者については、自己設置によりFTTHサービスを提供している会員事業者1社から意見があり、次の内容でしたので、回答させていただきます。

「当面の間」の廃止の検討に当たっては、以下の点について御配慮いただき、慎重な検討をお願いしたく存じます。FTTHのライフサイクルに対して妥当な期間であるか。既往契約等を新契約に移行する十分な期間が必要。

事業者による工事の要否の違いは考慮されているか。経営等への影響等、事業者によって状況が異なるため、工事費等については違約金とは分けて検討いただきたい。

一律に時期を定めて廃止となった場合、事業者間での過度な営業により不適切な勧誘を助長するおそれがあり、期間拘束契約の更新時期が到来したのから廃止する等、廃止時期についても検討いただきたい。

サービスの提供形態としてトリプルプレイサービス（インターネット、電話、テレビ）で考える場合、インターネットや電話だけでなく、放送サービスの期間拘束契約に係る違約金等がスイッチングコストとなって利用者の自由なサービス選択を妨げていないか。CATV事業者は放送サービスでいまだに拘束期間を設定、放送サービスの違約金が高額等。

システム改修に必要な時間的猶予の確保等、事業者の対応において過度な負担にならないよう一定の配慮をいただきたい、となっております。

最後、参考資料5でございます。西村構成員からテレコムサービス協会FVNO委員会に対する御質問でございます。経過措置及び廃止に関するH社及びJ社の御回答の具体的な理由を伺うことは可能でしょうかというものでございます。

御回答でございます。まず、H社の回答です。当社は光コラボ回線を含めたネットワーク

サービスにおいて、最低利用期間1か月を定めており、最低利用期間以内に解約となった場合、当期間の残余分のネットワークサービスの月額料金の日割り分の支払いいただくこととなっております。そのため、「改正後省令に不適合な既往契約及び既往契約の範囲内での変更契約等」もなしという状況です。そのため、「当分の間」を廃止しても、当社としては影響が小さい、との回答です。

J社の回答でございます。当社が提供する一般消費者向けの光回線サービスにおいて、契約金の設定は、契約開始後2年または3年以内に解約した場合のみでありましたが、当社は2019年9月以降、新規申込み受付を行っておりませんので、全ての既往契約は既に違約金が適用されないからです、となっております。

それでは、資料1に戻っていただきまして、ヒアリングの結果をまとめてございますので、御説明さしあげられればと思います。

まず、1ページ目でございます。電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化の関連でございます。ヒアリングで判明した事業者の対応状況、それに対する評価ということで事務局として案をまとめております。

まず、対応状況でございます。電話勧誘実施において、説明書面の交付と電子ファイルの送付等の代替措置、こちらの双方を提示した上で利用者の意思を求めるということをマニュアル、トークスクリプトを整備し、当該マニュアル等を代理店へ周知実施しているとの回答がほとんどの事業者から得られました。また、一部の事業者では、代理店に対して勧誘状況のモニタリングを行っているとの回答も見られました。

2点目、アウトバウンド、事業者側から電話で勧誘する場合では、書面の交付を求める消費者も一定いるとする回答、それから、代替措置の説明を求める場合も少なくないとする回答が見られました。一方で、インバウンド、消費者側から電話をかけて説明を求める場合ですけれども、こちらに関しては、利用者があらかじめホームページ等を確認した上で電話をかけ、説明を求めるということが通常であり、代替措置を求める場合が多いとする回答がほとんどでございました。

それから、3点目、苦情の動向でございますけれども、減少が見られるというような回答が複数の事業者からございました。このほか、そもそも低い水準で推移をしていることから、特段の変化が見られないというような回答もあったところでございます。

これらを踏まえまして、評価でございますけれども、電気通信事業者としての対応については、改正施行規則に不適合なものは見られず、また、複数の事業者から苦情が減少してい

るといような回答も見られたところがございますので、本規律によりまして一定の効果があったと考えられるかと思っております。

一方で、モニタリング会議等でも明らかになっておりますとおり、2022年度、F T T Hの苦情相談においては、電話勧誘がその要因として3割超を占めているという状況になってございます。これを踏まえますと、引き続き、利用者への対応を行う販売代理店の対応も含めて苦情の動向を注視していくことが必要であろうというふうに考えたいと思います。また、苦情の動向を踏まえて、必要があれば執行強化、それから追加の制度改正を図ることが必要とまとめさせていただいております。

続いて、2ページ目、遅滞なく解約ができるようにするための措置を講じることの義務化の関係でございます。

まず、対応状況でございます。1点目です。オンラインでの解約を受け付けている、また、オンラインでの解約受付を開始したというふうな回答が大半の事業者から得られました。また、2点目でございますけれども、一部の事業者では、重要事項説明のためにオンラインでの解約を受け付けておらず、電話にて解約を受け付けているとの回答も見られました。

また、実際に解約にかかる時間についてでございます。解約時の説明のために、対面や電話で解約を行う場合には、待ち時間として5分程度、説明時間として15分から30分程度の時間が必要になっているという回答がほとんどでございました。また、事業者の中には、店頭解約の場合には予約来店を行っているというふうな回答も見られました。

それから、4点目、一部の事業者においては、解約の意思表示と同時の解約ができない例が見受けられました。例えば、未納料金や残債がある場合、これを精算するまでの間、解約を受け付けないであるとか、家族割等で主回線が変更となる場合には、あらかじめ主回線の変更が必要となる、また、MNP予約番号を発行している場合には、その有効期間内は自動的に解約ができない例が見られたところです。一方で、未納料金や残債がある場合でも、解約を受け付けた上でその回収を図っている事業者も見られました。

これらを踏まえた、評価でございますけれども、本規律は、コロナ禍において電話で解約をしようと思ったときに、なかなか電話が繋がらないであるとか引き留めにあってしまうというふうなところから設けられた規律でございますので、オンラインでの解約を可能とする事業者が増えているということで、電話での解約手続の長時間化に関しては、規律によって一定の効果があったというふうに考えられるのではないかと考えてございます。

一方で、遅滞なく解約に関する苦情に関しても、直近、一定の比率、割合があるところで

ございます。引き続き、苦情の動向を注視することが必要であろうというふうに考えております。

また、以下は、苦情の動向を踏まえて、必要があれば執行強化、制度改正を図るとしてございます。オンラインの解約ができるようになったということではございますけれども、きちんと利用者が円滑に解約手続きを行えているかどうかは注視していく必要があると考えております。

また、未納料金や残債がある場合に、精算までの間、解約を受け付けないとするような取組を行っている事業者がございましたが、この場合は「やむを得ない事由」には該当しないというふうに考えられると思っております。この「やむを得ない事由」については、ガイドライン上、災害であるとかシステム障害といった予見し難い事象が起きたときのみ限定して運用してきているというようなどころになってございます。

3 ページ目、期間拘束契約に係る違約金等に関する制限の関係です。まず、施行後の対応状況でございます。期間拘束契約の違約金等の額を施行規則に適合するように変更したという回答、それから、施行規則に適合した新しいプランを提供開始したという回答がほとんどの事業者から得られました。また、新たなプランにおいては、拘束期間の短縮であるとか、工事費用の割賦回数を拘束期間に合わせるといった変更を行ったとした回答も見られたところでございます。

また、違約金自体を廃止したとするような回答、2年の自動更新であったものを最低利用期間のみを定める形式に変更したとする回答、そもそも既存のプランが改正施行規則に適合していたというような回答も見られたところでございます。

これらを踏まえ、評価でございますけれども、本規律により、違約金の低廉化、拘束期間の短縮等がなされているという状況であり、効果があったというふうに考えたいと存じます。また、苦情の動向を引き続き見ていくことが必要であろうということ、苦情の動向を踏まえて、必要があれば適切な対応を取っていくということでまとめさせていただいております。

4 ページ目でございます。ただいま申し上げました違約金等の制限の経過措置の関係でございます。

まず、対応状況でございますけれども、既往契約の拘束期間については2年や3年とするものが大半でございました。

それから、既往契約の移行の関係では、特段の措置を行っていないとする回答が複数の事

業者から見られたところであり、既往契約の減少は進んでいないというような回答が大半の事業者で見られました。

3点目です。経過措置の廃止による影響でございます。利用者の適合契約への移行、それからシステム改修の観点から、一定の猶予期間が必要とする回答がほとんどの事業者から見られました。また、消費者保護、競争促進に一定の効果があるという回答もありました。このほか、違約金の減収、それからシステム改修等のコスト増により、経営に一定の影響を与えるというような回答も見られました。一部の事業者からは、既往契約等の更新時のポイント還元、工事費残債の一括請求する点で、既往契約等の利用者の不利益を考慮する必要があるのではないかという回答も見られたところです。

また、廃止の方法論について、システム改修の負荷軽減、利用者への周知、不適切な営業活動の防止のため、更新期を迎えた方から順次移行させてはどうかとの御意見もございました。

このほか、経過措置の具体的な廃止時期・方法については、各社各様でございますけれども、以下のような回答が見られたところでございます。例えば、2024年7月以降、一度に限り更新を認めてはどうかとするもの、モバイルの経過措置の廃止と同様に、改正施行規則の施行から4年程度の期間が必要ではないかとするもの、廃止が決定されてから6か月～2年程度必要とするものがありました。

以上を踏まえまして、評価です。この経過措置の早期廃止は、消費者保護のみならず競争促進の観点からも必要となつてございます。利用者の適合契約への移行促進、システム改修等の事業活動に対して柔軟性を与えるためにも、早期に経過措置の廃止方法、廃止時期を明確化することが必要ではないかと考えてございます。

5ページ目でございます。事務局として経過措置の廃止の方向についても考え方をまとめてございます。

まず、現状の経過措置でございます。この経過措置により、既往契約、既往契約の範囲内で一部変更を行う契約、既往契約の更新契約に関しては、当分の間この制限を適用しないことになっています。もともと、制度改正により料金値上げ等が行われ、利用者に不利益が生じかねないということに起因してございます。

一方で、既往契約の更新を認めているために、違約金に関する制限に不適合な契約が更新を重ねることで永続的に残存する可能性がございます。

廃止の道筋、方法論でございますけれども、廃止方法に関しては、①一定の時点をもって

この経過措置を廃止し、一律に制限を課していく方法、それから、②一定の時点をもって更新を不可とする方法の2パターンが考えられると思います。

①の場合、消費者保護、競争促進が早期に図られる一方、勧誘行為が激化し、消費者トラブルが誘発される可能性についても指摘があったところでございます。

②の場合、段階的に不適合な契約が減少するということになるので、市場の安定性、期間拘束のない利用者との公平性の担保が可能であろうというふうに考えてございます。

一方で、大半の契約が2年、3年と申し上げましたが、中には5年等長期の契約も存在するため、不適合な契約が長期に残存する可能性もございます。

双方を勘案し、事務局としては、②の既往契約の更新を不可とする方法を取りながら、不適合契約を減少させつつ、長期の期間拘束契約に対応するため、完全廃止時期も併せて明確化してはどうかと考えております。

6ページ目でございます。この廃止時期でございますけれども、2025年7月以降、更新を不可とした上で、さらに3年が経ちます2028年6月末をもって経過措置を完全に廃止してはどうかというふうに考えてございます。

考え方でございますけれども、大半の契約において拘束期間は2年や3年で設定されておりましたので、2022年7月の施行後、2025年7月には3年が経過することになり、少なくとも一度は更新期を迎えることとなり、契約獲得等にかかるコストというものが一定回収できると考えられること、それから、この後早期に制度改正を図りますと、2024年の春頃には制度改正を実現できるかと思っております。そうすると、更新禁止まで1年強期間が設けられますので、システム改修等の円滑な廃止に当たって必要な期間というものが十分に確保できるだろうと考えられると思います。

それから、完全廃止の時期については、長期の契約を結ぶ場合、不適合契約が残ってしまう可能性もございます。2年契約で施行後3回、3年契約で2度の更新を迎える2028年7月末を超えて不適合契約が残っているのは趣旨に反するというので、2028年7月をターゲットに考えたらどうかというのが事務局の案でございます。

事務局からの御説明は以上でございます。

**【新美主査】** 御説明ありがとうございます。

それでは、意見交換に入りたいと思います。それでは、森さんからどうぞ御発言お願いします。

**【森構成員】** 御説明ありがとうございました遅滞なく解約できるようにするための措



置ですが、「やむを得ない事由」の解釈について、評価の一番下のところ、未納料金や残債がある場合には解約を受け付けないとするについては「やむを得ない事由」に該当しないというふうにされていますけれども、気持ちとしては、そういう「やむを得ない事由」にして解約させないというふうにしたいというのも分からなくはないですが、やはり「やむを得ない事由」に該当しないと考えるべきだと思います。

これは直接未納料金とか残債を減らす関係には関係に立たない、単なるある種の人質であって、場合によっては、未納料金とか残債が増えるということは十分あり得、あまり合理的な理由にはならないと思いますので、この解釈に賛成ということを一つ申し上げておこうと思います。

もう一点は、先ほどの期間拘束と違約金の経過措置の廃止ですが、これも私は御提案の②の方式に賛成です。一時点をもって経過措置を廃止し一律に違約金制限を適用するという方式よりも、更新をやめていただくということのほうがいいと思います。

それはお書きいただきましたけれども、ある一時点をもって経過措置を廃止してその契約の効力をなくしてしまうと、契約のない利用者というのが大量に発生して、経過措置の廃止方法の2ポツのところにありますけれども、勧誘行為の激化ということもあると思いますし、それ以外にも一時に契約のない人がたくさん出てくるというのは非常に混乱を生じると思いますので、②の方式でやっていただくほうがいいと思います。

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。よろしくお願いいたします。

私は2点あります。最初に、1ページ目です。評価については、このような評価になるのかなと思いました。ただ、F T T Hで苦情となっている相談は、電話勧誘要因が3割とありますが、こうした相談では、事前に書面を送付して説明していない相談が多いと思います。また、そのほかにも、アウトバウンドで消費者が面倒だからと言って書面交付を求めなかったけれども、説明が理解されていなかったのか、説明が十分でなかったのか、後から契約内容が違うといったようなトラブルがあるというのも聞いております。

F T T Hの契約については、回線だけでなくテレビ、電話、スマホ等様々まとめて契約しているケースがありますので、元の契約とかなりしっかり突き合わせないと分からないというのが実際ではないかと思います。また、特商法と異なり電気通信事業法の場合は、初期

契約解除の場合、手数料や工事が始まっていた場合の工事代なども支払うこととなりますので、その前に必ず確認できる方法、契約の前に必ず確認できる方法が必要だと思います。

苦情の動向を見てということですが、苦情にならないようにして頂きたい、と思います。

2 ページ目、オンライン解約については、オンラインで解約しても不利益のないよう解約できないといけないと思っています。消費者の方は、ネットですと、そこで解約の手続をすればすぐ解約できると思っている方も多いかと思いますので、時間によっては解約が翌日扱いになるなどあれば、解約によって不利益が被らないというような注意というのが必要かと思います。

また、家族で契約していて、1人が抜けたらまた何か不利益になるというようなことがあってもいけないと思いますので、そういう注意が分かるような表示というのが必要だと思います。

**【新美主査】** ありがとうございます。電話勧誘における書面の問題というのは、きちんと考えなければいけない問題だと思いますので、非常に重要な御指摘をいただいたと思います。

それでは、続きまして、木村さん、どうぞ御発言をお願いします。

**【木村構成員】** 木村です。私も先ほど石田さんがおっしゃったのとほぼ同様ですが、実は先日、たまたま自分自身がF T Tの解約をして、別の事業者と再契約するというところをやってみて、遅滞なく解約できたのですが、解約に関してどのくらい費用がかかるのかすごく分かりにくかったということを実感いたしました。

事業者からしてみると、いや、ここを見ればあるというふうにおっしゃると思いますが消費者が、自分がどのような契約をしていて、解約に当たってはどうしたらいいかということがきちんと分かりやすくなるように、ぜひ工夫をしていただきたいと思います。それはホームページであっても書類であっても同様だと思います。

恐らく、対面で書類を交付する場合は、その場で聞けるため、すぐ金額を出していただけると思いますが、オンラインの場合は、なかなかそういうわけにもいかずチャットもありますが、それは一般的な回答だけであって、個人的なやり取りはできないので、そういうところを工夫していただければと思います。

既往契約の件については、私も消費者の方に聞くと、まだまだ違約金が少なくなっているということを知らない方も多いため、更新時にきちんと知らせていただきたいと思います。

例えば、同じ事業者間で事業者を変えずに更新する場合に、既往契約の継続をただ勧めるのではなくて、新しい契約があるということを知らせていただくとか、消費者にとってどういうメリットがあるかとか、どういうデメリットがあるかというところもきちんと教えていただきたいと思います。契約に関して、きちんと利用者が理解できるようにしていただけるようにと思います。

以上です。よろしくお願いいたします。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは、続きまして、市川さん、どうぞ御発言をお願いします。

**【市川構成員】** 市川でございます。全体についてのコメントと2点ほどコメントでござい  
ます。

全体におきましては、事務局が用意いただいた評価とされるところは妥当だと思います。その上で2点あります。既にもうお話が出ておりますが、2ページ目、遅滞なく解約のところ  
です。下から2つ目、「遅滞なく解約」に関する苦情が一定割合増えているということで、  
ここは今、木村先生からお話がありましたけれども、実際にどういうことが起きていて、  
どういう反応を受けているのかというところがきちんと円滑にならないと、「対称性を取る」  
という趣旨に合わないところがございますので、ここは本当にきちっと注視していくこと  
が必要であろうというふうに思います。

もう一点、5ページの違約金の経過措置のお話でございます。これも既に森先生からお話  
がありましたが、①では混乱を来しますし、②は、消費者から見ての点もそうですが、幾つ  
かの競争条件が違うものが長い間乱立するのは、そもそも市場の構造としてもよくないで  
すし、それがひいては、お客さんから見てどういう質の競争がされているかということが分  
かりにくくなってしまいます。その点からいっても、今回②で提案されているような形で落  
ち着けていくということが大事だろうというふうに思った次第です。

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、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】** 慶應大学、黒坂でございます。私も皆様御指摘の期間拘束契約に関する  
制限の経過措置のあたり、5ページ、6ページ目辺りについてのコメントでございます。

まず、この点について、事務局の案に私は異存ございません。今、市川構成員からも事前  
にお話のとおり、問題意識もこの①、②の考え方、全く同じでございます。基本的にこの

②の方向で行くべきであろうというふうに考えております。

その上で、この問題、既往契約をどういうふうに考えるかということが、そもそも、こういった検討を2019年ぐらいに検討したときから、ずっと議論になっていたところではあるかと思っておりますので、この経過措置の廃止及びその年次ということについても、ぜひこのとおりに進めていただければというふうに考えております。

その上でさらに、期間拘束のあるプランとないプランということが発生している状況で、期間拘束のないプランについても更新のタイミングであるとかに考慮して、できるだけ契約間のイコールフィッティングを実現していくみたいなことというのが恐らく必要になってくるかと思っております。そういった検討をこの後進めていただくことが可能なのか、何かそういった観点から取り組むべきことであるのか、事務局のお考えを伺えればと思っておりますが、いかがでしょうか。

【新美主査】 今の点について、事務局、何か考えがあればお願いします。

【安西消費者契約適正化推進室長】 黒坂先生、ありがとうございます。消費者契約適正化推進室の安西です。

今御質問いただきました期間拘束なしの契約の場合に関しても、考え方は基本的に同じと思っております。2025年7月をもって、こちらに関しても経過措置の廃止という形で対応を進めていきたいと考えております。

【新美主査】 ありがとうございます。黒坂さん、よろしいでしょうか。

【黒坂構成員】 ありがとうございます。今の御指摘のとおりでぜひ御検討を進めていただければと思っております。ありがとうございます。

【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、再度御発言ということですが、どうぞよろしくお願いします。

【石田構成員】 経過措置につきましては、事業者さんの様々な意見等もありましたので、事務局案に賛成です。ただ、6ページで2024年春頃制度改正となっておりますけれども、木村さんからも御指摘がありましたように、一般消費者の方は、自分の契約がどういう契約で、現在の法制度がどうなっているのかということをよく御存じない方がたくさんいらっしゃいますので、この制度改正のときには、各事業者さんと総務省から、このように制度が改正されましたとお知らせをしていただければ、自分の契約を次に更新するかとか、しないかとか事前に考えられるのではないかと思いますので、そういうことも入れていただけたらと思いました。

以上です。

【新美主査】 要望ということにしておきます。

それでは、近藤さん、どうぞ御発言ください。

【近藤構成員】 3年前、マンション契約で団体契約をしてあるので、なかなか他社とは契約がしにくい状況で、競争とは言えない状況でございますが、ちゃんとネット対応していただけるか、電話もちゃんとつながるようにしていただきたいという要望でございます。

以上でございます。

【新美主査】 マンションの絡みですとなかなか複雑になると思いますので、これも要望あるいはコメントということで承らせていただきます。

それでは、論点整理（案）つきましては、皆さん基本的には賛成ということで御意見を賜りました。なお、それを進める上で、幾つか重要な点についてコメントをいただいたということでもありますので、それも含めて事務局におきましては速やかに必要な制度整備を進めていただければというふうに考えております。この議題1については以上にさせていただきます。

続きまして、議題の2、電子交付の推進に向けた取組について、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。よろしく申し上げます。

【株式会社NTTドコモ】 NTTドコモの大橋でございます。それでは、資料2に基づきまして、電子交付の推進に向けたトライアルの実施結果の御報告をさせていただければと思っております。

1ページでございます。おおよそ半年ぐらい前になりますが、3月の同研究会におきまして、電子交付の推進に向け、弊社の一部のドコモショップにおいて、電子交付を優先的に推奨するというトライアルを行いました。現行の消費者保護ルールに則りまして、あくまで並列提案ではありますが、特段の要望がなければ電子交付ということで、少し推奨するような形で御提案をするという形で行わせていただいております。

次のページ、こちらが具体的な対応のスク립トとなっております。65歳以上の場合、苦情が相対的に多く、その他のリテラシーの状況も勘案いたしまして、トライアルの運用は行わず、今回は、65歳未満のお客様に対してのみ、この取組を行ったというところでございます。

3ページでございます。トライアル自体は5月、6月に実施しましたが、その後、書面が手元にないという状況から苦情が発生したかという検証期間を取っておりましたので、少

し報告に時間がかかりましたけれども、本日、結果の御報告をさしあげるといふものでございます。

4ページでございます。構成員限りにさせていただいておりますが、全体の傾向としては、スライド上部のリード文のほうに書かせていただいております。こちらの構成員限りのところにつきましては、細かい店舗数、その他の詳細データが書いておりますので、オープンにするところは御容赦をいただければというふうに考えております。

具体的には、東海支社の69店舗においてトライアルを推進いたしまして、電子交付の優先推奨を進めてまいりました。結果としましては、新たに電子交付を承諾いただいた方、今回は新規契約をいただいた方を対象といたしましたので、これまで紙の書面を選んだ方が電子に切り替わったといったようなパターンは含まれておりませんので、純粹に電子か紙かを選んでいただいた結果で、電子を選んでいただいた方が50%という形でございました。

こちらは全国平均よりも10%多いという結果になっておりまして、優先推奨の効果は出たものと考えております。こちらを5月から10月までの間、トライアル期間から4か月間、苦情があったかどうかのモニタリング期間といたしまして苦情の状況を見てまいりましたが、電子交付に起因する苦情は特段発生をしておりませんでした。お客様からは紙削減の観点、並びに、希望すれば後日の書面交付も可能ということで、承諾をいただく声があったというところでございます。

50%という数字をどのように捉えるかというところになりますが、当社の場合ですと、そもそも手続の約半数はオンラインになっておりまして、その方はほぼ電子交付を承諾いただいているという状況でありますので、そちらも含めた分母というふうに考えると、新規承諾率の電子交付の率というのは75%ぐらいと考えられるのかなと思っております。全体的にも高い数字になっていると思っております。

スタッフアンケート並びにお客様の声につきましては、こちらのおりとなっております。とおおむねポジティブな声をいただいているものと考えております。

5ページでございます。今後に向けてというところで、今回は、いわゆる急速なデジタル化の進展その他諸要素を勘案して、電子交付の推進をしてはどうかという当社からの御提案ということでトライアルを実施させていただきました。トライアルの結果としましては、電子交付の新規承諾率の進捗が確認できたとともに、現時点においては、苦情は特に発生をしていないという状況でございます。

また、並行いたしまして、トライアルの期間に合わせてということになりますが、今年の

5月から、電子交付の閲覧期間を、これまで半年とちょっと短かったですけれども、54か月に延長いたしております。今後も、こういった電子交付を利用しやすい環境、使い勝手のよさの向上に取り組んでまいりたいというふうに思っております。

今回は1つのトライアルでございましたが、今後もデジタル化というのは急速に進んでいくと考えられますので、お客様のリテラシーなどに配慮しながら、前回の際にも、65歳で切ることについてもいろいろ御意見があったと理解しておりますが、例えば、65歳未満のお客様について、電子交付をデフォルトにするような検討とか、そういった御議論をいただければと考えております。

最後、6ページ、これは他の業界における事例の御紹介になります。金融の中の証券の業界になりますけれども、2023年11月、先月、書面交付の緩和等を盛り込んだ改正法が可決、成立しているところになります。下の表のとおり、これまでは金商法において、原則書面交付で、電子交付は例外的に認められているということで、電気通信事業と同様の取扱いがなされていたところがございますが、改正法案におきましては、情報提供義務ということで、どちらでも可という形に緩和がされております。

それに対応する形で証券業界の業界団体の対応としましては、原則電子交付ということで少し運用を変える方向が示されておりますので、こういった動きなども参考になるのかなと考えておまして、御紹介させていただきます。

当社からの発表は以上でございます。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す。非常に興味のあるトライアルをしていただきまして、ありがとうございます。

それでは、ただいまの御報告、御発表について意見交換をしたいと思います。この点について御発言を御希望の方は、どうぞチャット欄で御合図いただけたらと思います。近藤さん、どうぞよろしく申し上げます。

**【近藤構成員】** 近藤でございます。大変すばらしいトライアルで。

ぜひ、高齢者はリテラシーが低いというのは事実でございますけれども、そうでない人も、もともと高齢者の人口は多いので、利用できる方もいらっしゃいますし、なかなかお体が不自由とか、地方に住んでいて移動手段がなかなかないとかいう方も多いので、むしろそういった人たち向けの電子交付というのは推進していただきたいなと思います。ぜひ65歳以上も、何らかの条件をつけてでも結構ですので、御検討いただけますように、よろしく申し上げます。

以上です。ありがとうございます。

**【新美主査】** それでは、北さん、どうぞ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。コメントと質問がございます。

トライアルを推進した店舗でも50%ということで、半分の方は紙を希望しているというのはちょっと意外に思いました。もう少し推奨すれば数字が上がるのかな、というのはただの感想です。

それから質問ですが、構成員限りの図で見えないところではありますが、昨年の数字と今年の数字の比較がなされていて、トライアル推進店舗だけでなく、全国平均でも、この1年で電子交付の承諾率が2倍ぐらいに上がっているわけですが、これはどんな理由なのかお伺いしたいということ。

また、サンプル数がかかなりあるのであれば、年代別の承諾率を見てみたいと思います。それによって年齢をどこで切るとか、先ほど近藤先生おっしゃったように、年齢によらずということなのか、恐らく年齢が高い人ほど承諾率が低いのかなとは思いますが、データがあれば、よりそこら辺がはっきりすると思いますので、もしあればお願いしたいと思います。

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、今の質問の点について、ドコモの大橋さん、どうぞ答えられる範囲で結構ですので、お答えいただけたらと思います。お願いします。

**【大橋】** NTTドコモの大橋でございます。北さん、御質問ありがとうございます。

まず、昨年との比較については、トライアル推進店舗並びに全国平均ともに大きく伸びているという状況でありまして、我々も営業の部隊ともいろいろと原因を探ってみました。ただ、一方で、販売方法の変更、タブレット端末の利用率の上昇といった、特段の直接の要因は見当たっておらず、全体傾向として交付率が高まったのかなというところまでしか現状では分かっていないというところでございます。

年代別も同じような課題意識を持ちまして、実は分析してみましたが、若干年齢が高いと差があるかなという感じはありますけれども、優位と言えるほどの差ではなくて、ほぼ同じような傾向で承諾率が上がっているというところでございます。65歳以上も対象に含めていくと少し顕著な傾向が出るのかもしれませんが、現時点においては、全体的に上がっているというところと、年代別の特筆すべき特徴は見られなかったというところでございます。



以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。北さん、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。年代別にそれほど有意な差がないというのは発見ですよ。ということは、年代で区切る必要はないのか。でも、65歳以上はちょっと別なのか。

【新美主査】 それは特別な政策配慮が必要だということでしょうか。ありがとうございました。

続きまして、木村さん、どうぞ御発言をお願いします。

【木村構成員】 主婦連の木村です。御説明ありがとうございます。

電子交付は、時代の流れだと思っているところで、店舗に行かなくてもできるとか、手軽というか、短時間でできるというところで、今後ますます普及していくと思っているところですけども、こういう電子交付に当たっては、それぞれの事業者のマイページを充実させる必要があると思うところで、紙でいただいて、もちろんそれをきちんと保存しておくんですが、でも、どこいってしまったかなというときに、このサイトのここを見れば分かるというのは大変心強いという、安心感は確かにあると思います。だから、紙と電子とどういうふうに両立させていくかというのが今後の課題だと思っております。

マイページの充実というのはすごく今後の課題だと思いますし、なりすましも困りますというところもありますが、マイページから自分の契約を確認したいというときに、今回のお話ですと、保存期間がちょっと短いと。6か月から54か月に延長したけれども、保存期間はどのようにしてそのような期間になっているのかという御質問でございます。

私は実は、保存期間というのは、契約期間中いつでも消費者が確認できるように、見られるようにしておいていただきたいと考えているところですけども、御社としてどのようにお考えなのかお聞かせいただけますでしょうか。

【新美主査】 それでは、今の点、大橋さん、どうぞお答えいただければと思います。

【大橋】 NTTドコモの大橋でございます。木村さん、御質問ありがとうございました。

まず、54か月というところでございますが、例えば、端末を購入されて次の端末を買い換えるぐらいまでの期間で3年から4年ぐらいというふうに考えますと、そこからもう少し余裕を見まして54か月という期間を設定したというところでございます。本来であれば、いつまでも見られるべきという御指摘、おっしゃるとおりかとは思いますが、当社の交付する電子書面というのは、店頭において例えばマーカーを引いて重要事項説明を強調したと

か、そういった履歴も含めて全て確認ができるということになっておりまして、これを無期限にすると相当に維持コストがかかるという問題がございます。

例えばですけれども、当時どんな手続をしたのかという、手続の履歴だけを見るということであれば、もう少し工夫のしようがあるのかなというところもございますので、今後の改良点といたしましては、交付した書面そのものではなくて、例えば、手続の履歴についてはさらにもっと遡って見られるとか、そういったところも考え得るのかなと思っておりますので、ここは継続して検討させていただきたいと思っております。

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、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】** 長田でございます。ありがとうございます。

今、木村さんの御指摘にもありましたけれども、閲覧可能期間のところの御説明をもうちょっとお伺いしたいなと思ったことと、それほど苦情はありませんでしたと御報告をいただきましたが、契約期間が短い場合、まだ何も不具合が起こってないけれども、いざ例えば契約を解除しようと思ったときなどに、あれと思うことがあったりするということもあると思うので、もう少し長い目でこのトライアルは続けていっていただければ良いのではないかとということを1つ思いましたということと。

54か月という数字に限った理由は分かりましたが、いずれにしろ、どういう契約をしたのか、書面にしろ何にしろ、まだ短い間はここに保存してあるということは分かるんですが、それがやっぱりちょっと年月がたつと、どこ行ってしまったかしらということになったりすることもあると思いますので、そういうことも含めて、より契約をしている間は見られるというような工夫をドコモさんのほうでぜひしていただければいいなというふうに思うのと。

あと、マイページというか自分のページをきちんと見ることができないタイプの方々もまだまだいっぱいいらっしゃると思うので、どうやったらいいのかというのは、より分かりやすく、いつでも何かどこかで確認できるようなものを用意しておいていただくのがいいのかなというふうに思いました。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。長田さんの意見は木村さんと連動しておりますので、その点について、ドコモさんのほうはなお検討するということでしたので、改めてお答

えいただくということはしないでいいかと思います。

それでは、続きまして、森さん、どうぞ御発言をお願いします。

【森構成員】 ありがとうございます。大変重要なトライアルをやっていただいたと思います。

この問題はもしかすると、我々は年齢との関係性を考えていたわけですがけれども、先ほどの北さんの御質問とドコモさんの御回答にもありましたが、これはもしかすると、年齢とあまり関係のない問題なんじゃないかというふうになんて見ればいいのかということですね。というのは、これまでの先生方の御意見でも、高齢者はITが苦手だからとか、高齢者がインターネットが使えないから、高齢者については書面にしてくれみたいなお話はなかったと思います。

直近の長田さんのお話のどこに行ったか分からなくなるという問題は、これは全年齢共通でして、当然のことながら私もありますし、私の子供だって、きっとあれどこ行ったかしらというのはあると思うのですよね。

ですので、先ほどの50%承諾しなかったという話ですがけれども、その人たちも、例えば、今見たいから紙でくれと。見たらもうどこ行ったか分からなくなってもいいとか、そういう事情かもしれないので。年齢層とあまり関係なくということですよ。

なので、1つは閲覧導線ですよ。例えば、ショートメッセージでURLを送るから、そこを見てくれと。そうしたら、お客様がお帰りの際に電車の中でも見ていただけますよとか、あと、どこ行ったか分からなくなるから、メールでPDF送付してくれということでしたらば、これは後でメールをソートすれば出てくるわけですので。

そういう年齢の問題とは別に電子交付が承諾されていないとすると、非常にもったいないといえますか、我々の考えていた立法事実と、高齢者が不便だから100%というわけにはいかないよという話とは異なり、電子交付のやり方を工夫すれば、年齢とは関係なく承諾率は上がると思いますし、はっきり言って、紙で頂くと、それこそちゃんと几帳面な方はいいでしょうけれども、私なんかは困る。

そのことは年齢とはあまり関係ないということなので、若干これまで考えていたことと実際に起こっていることとは違うような感想も持っておりますので、もし可能であれば、どうして紙で欲しいのですかと、ちょっと聞きにくいかもしれませんがけれども、そういうことももしチャンスがあったら聞いていただいて、そして、考え方としても、すぐ見たいとか後から分かるようにしたいということであれば、それは年齢層には関係ないので、電子交付

のやり方を工夫するとか、そういうアプローチを考えていただいたほうがいい段階に来ている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。電子交付をある意味で推進していく上で検討すべき点がありますよという御指摘だと思います。どうもありがとうございました。

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】** 市川でございます。まず、このようなトライアルしていただいて、きちんと御説明いただき、ドコモさん、ありがとうございます。

今、先生方お話のように、かなりいろいろなことが分かってまいりましたし、今ちょうどページが出ておりますけれども、私などは、処分した後でもいつでも見返せると、そこで登録してあれば、何ならどのみち、いつかは印刷できるようにするというのであれば、様々な状態で契約を見たくなくなったり、あるいは、その人の物覚えがよかったり悪かったりということにも対応できようかと思います。私も森先生に近い考えで、紙をなくしていいとかという意味ではなくて、電子交付のほうを進めていくことに一定の力点を置いて、いろいろなことを試していくのがよろしいのではないかとこの考えであります。

特に携帯の場合ですと、自分の端末がそこに存在して、そこで見られる形を本人も取れるので、そうしていくと、今回のこの電子交付の意味とかマイページの意味とかも、より改善して使いやすくする、あるいは、本来のきめ細やかな個々に対して対応できるということの特性がより生きるということで、クオリティーが上がる形で、ドコモさん以外の方もやられるとして、キャリアの方が競争していただけるような形を取ればと思います。電子交付の推進とかという意味ではなくて、お客様方の利便性の向上、あるいは、より納得性の向上というふうにつなげていき、媒体を超えられるというようなことになっていくといいのではないかと思います。そういう意味で、この方向のトライアルを実際にやっていこうという感じでより進めていただくのがいいのではないかとこのような所感を持ちました。

以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。今後とも、今おっしゃっていたようなことで検討を進めていただければと思います。

では、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】** 黒坂です。実は質問として54か月って何だったっけということを伺おうと思っていたんですが、先ほどの御説明にもありました、やり取りにもありましたので、意

見だけにさせていただきます。

まず、こういった実験をやっていただいたこと、大変ありがたく思っております、その結果、先ほどのやり取りにもあったとおり、高齢者が難しいのではないか、というようなところが、必ずしもそうではない。むしろ電子交付という手続のよしあしというか、それ自体の課題であるということが、課題というか、想定していた仮説とちょっと違う前提があったというような新たな発見があったかというふうに思います。

その上で、私自身は、本件はぜひ進めていただきたい。紙を直ちに全て廃止するというわけではないということをドコモの皆様も御説明いただいているとおり、必要があればまた後日交付して紙を出すということをおっしゃっていただいているので、なのであれば、何ら問題なく本件は前向きに進めていただけることが重要ではないかと思っております。

その上で、様々な課題、例えば、キャリアさんのアプリをより分かりやすく、そこに通常アクセスして、直ちに必要なものが取れるようにするような改善をさらに進めていただくということはありますが、そういったDXやデジタルシフトを進めていくということ自体は、時代の趨勢であるのと同時に、恐らく最終的には消費者の便益、全体の便益にもつながっていくと思っています。

紙をなくすということは単に効率化というだけではなく、紙によって発生する業務フローを省略・改善することができるわけです。ここで実は結構、交付の瞬間にいろいろな事故が起きている、事故が起きかねないということは、人間と物理の問題としてどうしても発生するところなので、であれば、そこをスキップすることによって事故を防止したり業務負荷を下げたりということができるとかと思います。これは最終的に消費者側の便益にも当然つながる。事故がなければよかったねという話なので、そういうところにもつながっていくという観点で、この取組をさらに評価していただきながら、前向きに進めていただければ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、石田さん、御発言お願いします。

**【石田構成員】**      石田です。よろしく申し上げます。

消費生活センターによく寄せられる相談で、解約してしまうとマイページが見られなくなって、どこまで支払ったかを確認しようとしても、それも分からなくなってしまったとか、解約によってアカウントも使えないなど、様々な相談が寄せられることがあります。

契約している間は、マイページから過去に遡って見るということもできますけれども、一旦解約してしまうとそういうことができなくなるということで、非常に不都合が起こってきて相談になるというケースが多々ありますので、解約とともに記録が一切消費者から分らないというようなことはぜひ避けていただきたいと思っています。

**【新美主査】** これは御要望ということで。

**【石田構成員】** はい。そうじゃないと、トラブルや苦情が発生していくのではないかと思いますので、一定期間は、確認できる期間というのが解約後も必要なのではないかと思います。御検討をお願いしたいと思います。

**【新美主査】** 了解しました。

それでは、続きまして、長田さん、再度御発言ということですので、どうぞお願いします。

**【長田構成員】** すみません、もう一度。2度目で恐縮です。

今、皆さんのお話を伺っていて、DX化というかデジタル化を進めていくということ自体には賛成ですけれども、ただ、今の石田さんの御指摘にもありましたが、マイページから見、自分の契約を確認するということを考えると、その方が持っていらっしゃるスマホ、PC等からも見られると思いますが、そういうものにアクセスしないとほかの人が確認できないということになって、どんどんいろいろな方、高齢だろうが何だろうが、きちんとできる人には電子交付が進められればいいのだと思いますけれども、自分は大丈夫だと思っいても、本当は大丈夫じゃないのに電子交付をもらいたいと思う方とかいろいろな方いらっしゃると思うので、そういう場合は、きちんとその人に合った契約が行われているということが絶対条件になるというふうにお話を伺って思いました。

契約書が置いてあって、それを家族の方等が見てあれと思ったり、つまり、その方には少しオーバースペックなものを契約しているんじゃないかとか、そういうことに気づいたりするというのは、そういう現実もこれまでも指摘されてきていたと思いますので、そうやってどんどん契約書面の確認なども個人的なものになっていけばいくほど、ぜひ、各ショップでの契約がそのユーザーに適しているものになるということが大きな条件だなというふうに思いましたので、これもまた意見です。よろしくをお願いします。

**【新美主査】** どうも、これはむしろデジタル化そのものよりも、ICを使った技術の個人化というものの一般に関わる大問題だと思いますので、この電子交付推進に当たっても、その辺をきちんと考えておいたほうがいいという御指摘だと思います。非常に重要だと思うのと同時に、個人の問題にどこまでコミットすべきか、あるいはできるのかという本当に大

きな問題だと思しますので。どうも貴重な御指摘ありがとうございます。

あと、ほかに御発言を御希望の方いらっしゃいませんか。よろしいでしょうか。

ドコモさんには非常に貴重なトライアルをしていただいて、また、我々も気づかなかった幾つかの情報を、知見を得ていただきまして、ありがとうございました。またフォローアップも可能ならばやっておいていただきたいと思いますが、非常に興味のある結果を示していただきました。

それでは、この発表についても以上にしたいと思います。どうもありがとうございました。

本日用意した議事は以上となります。

それでは、本日はこれにて閉会とさせていただきます。非常に熱心な御議論ありがとうございました。それでは、失礼をいたします。

以上