資料４－３

消費者庁
Consumer Affairs Agency, Government of Japan

携帯電話に関する消費者庁の取組（詳細）

1　消費者にとって分かりやすい表示になっているかの総点検

着眼点①：割引適用後の最低価格の強調表示

各社は、基本料金に対して複数種類の割引が適用される料金プランを提供している。

全ての割引条件を満たす消費者は一部であるにもかかわらず、最も安い料金のみが強調して表示されており、どのような条件を満たせば幾らの割引が適用されるのか分かりにくい。

主な表示の内容のイメージ

４Gスマホプラン
最大６か月**3,680**円/月～
７か月目以降4,680円/月～
・家族割（4名以上）、光セット割引適用時

問題点：
各割引により幾らずつ値下げされるのか記載がなく、詳細は他のページ等を確認する必要がある。

▸例えば下記のように各割引条件を満たすことにより幾らずつ値下げされるのかを一覧性がある形で明瞭に表示することを求めている。 **➡各社対応**

基本料金	**6,680円**
家族割（4名以上）	△1,000円
光セット割引	△1,000円
スマホ半年割引（最大6か月）	△1,000円
上記割引適用時 ただし、7か月目以降	**3,680円 4,680円**

※　また、一部事業者に対しては、他社の価格と比較して自社の価格が安い旨を強調する際に消費者の誤認を招かないようにすべき旨を指摘している。

1　消費者にとって分かりやすい表示になっているかの総点検

着眼点②：携帯電話とセットで契約される固定インターネット等の取引条件（料金、契約期間の縛り、解約手数料等）

携帯電話とセットで固定インターネット等を契約すると携帯電話料金が割引になる料金プランが各社から提供されている。

その際、携帯電話料金の割引額が強調されている一方で、セットされる固定インターネット等の契約については、その費用や契約期間の縛り、解約手数料の取引条件が明瞭に表示されていない。

主な表示の内容のイメージ

おトクな料金・割引！

ネットとセットでスマホ利用料が割引！
スマホ利用料が毎月
1,000円割引

問題点：
固定インターネットサービスを同じ会社で契約すると、携帯電話利用料金が1,000円割引になると表示しているが、別途費用が発生する固定インターネットサービスの利用料金が幾らであるのか、また、固定インターネットサービスが2～3年間の定期契約となっており、更新期間以外には解約料が発生することは明瞭に表示されていない。

▸セットされる固定インターネット等の料金・取引条件（契約期間の縛り、解約手数料等）を明瞭に表示することを求めている。

➡　**各社対応**

修正後の表示のイメージ

おトクな料金・割引！

ネット※とセットでスマホ利用料が割引！
スマホ利用料が毎月
1,000円割引

※別途、インターネット利用料金がかかります。
また、定期契約プランの場合、更新月以外の解約等には解約金が発生します（例：２年間定期、解約金9,000円）。

1　消費者にとって分かりやすい表示になっているかの総点検

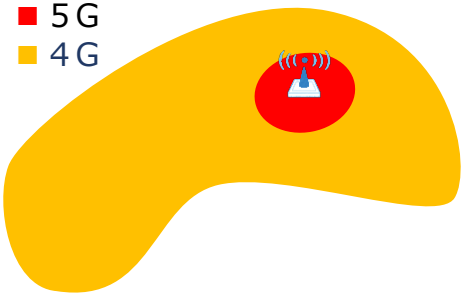
着眼点③：５Ｇサービスにおいて提供される周波数ごとの性能や利用可能なエリア

5Gでは、ミリ波（28GHz帯）のほか、サブ6（3.7/4.5GHz帯）、さらには5G用に転用される既存4G用周波数というそれぞれ性能の異なる周波数帯を組み合わせてサービスが展開されていく。

主な表示の内容のイメージ

５Ｇで！
高速大容量・低遅延・多接続
高解像度の動画視聴もスムーズに

利用可能エリア



問題点：
5Gにおける周波数ごとの性能の違いや利用可能エリアについて、消費者に明瞭に説明されていない。

▸5Gサービスの提供に当たっては、各周波数帯の性能の違いやサービスエリアが異なることを十分に説明することを求めている。

➡　**各社対応**

※　このほか、一部事業者に対しては、5Gサービスの提供エリアが極めて限定されている場合に、5Gサービスの提供を殊更強調することで消費者に誤解を与えることのないよう指摘している。

1　消費者にとって分かりやすい表示になっているかの総点検

新料金プラン：新たに提供される料金プランの表示も注視し、都度、指導・要請を行う

各社が3月以降に導入した新料金プラン（月間通信容量20GBのもの）は、複雑な割引条件がなく、消費者に分かりやすいシンプルなプランである。

他方、下記の点などについて、サービス内容が他のプランとは異なることから、手続、条件等について消費者への十分な説明があるか、今後とも注視していく。

☑店頭での手続やサポートが受けられないこと
☑キャリアメールが使えないこと

1　消費者にとって分かりやすい表示になっているかの総点検

端末購入サポートプログラムの表示（非回線契約者への端末販売拒否）

1．３社（ＮＴＴドコモ、ＫＤＤＩ、ソフトバンク）は、自社による携帯電話端末の割賦販売において、割賦支払期間中の一定期間経過後に端末を返却すること等を条件に、割賦支払額の残額の支払いを免除するプログラム（「端末購入サポートプログラム」）を設けている。

【3社の端末購入サポートプログラム】

携帯電話事業者	プログラム名
NTTドコモ	スマホおかえしプログラム
KDDI	かえトクプログラム
ソフトバンク	トクするサポート＋

2．上記の各プログラムは、当該プログラムを設けている携帯電話事業者の回線を契約していない者（非回線契約者）であっても利用することが可能であり、そのことは、総務省のガイドラインに基づき、各事業者のウェブサイトにおいて表示されている。

3．しかしながら、総務省が各携帯電話事業者の店舗において覆面調査を行ったところ、相当程度の店舗において、非回線契約者への端末販売の拒否がされていることが判明。

4．各事業者のウェブサイト上の表示が与える印象（非回線契約者は回線契約しなくても端末を購入できる）と、実際（非回線契約者は回線契約しないと端末を購入できない場合がある）との間に乖離があることにより、景品表示法上の問題（不当表示）が生じるおそれ。

5月、3社に対して指導し、その旨を公表

1　消費者にとって分かりやすい表示になっているかの総点検

NTTドコモの表示内容

最新スマホでもおトクにもてる!

スマホおかえしプログラム

スマホおかえしプログラム（以下「本プログラム」といいます。）は、本プログラムにご加入いただいたdポイントクラブもしくはドコモビジネスプレミアクラブ会員のお客さま（以下「加入者」といいます。）が36回の分割払いで購入された対象機種を当社にご返却いただいた場合に、その翌々月請求分以降の分割支払金（最大12回分）またはその相当額のお支払いを不要とするプログラムです。

プログラム適用条件

利用条件は2つだけ!

その1
対象のスマホを
36回分割支払いにて購入

その2
スマホを返却するだけ!

※ドコモの回線契約がなくてもご加入・ご利用いただけます。SIMロック解除のお手続きは「SIMロック解除」をご確認ください。

※返却については、当社の基準を満たした査定が完了する必要があります。

※プログラム加入後、対象機種を"返却"しても"使い続ける（対象機種を返却しない）"こともできます。

※返却については、2021年2月17日より郵送でのお申込みも可能となります。

「※ドコモの回線契約がなくてもご加入・ご利用いただけます。」と表示

乖離

実際

NTTドコモの一部の店舗において
非回線契約者への端末販売を拒否

	NTTドコモ
覆面調査で販売拒否が確認された割合	22．2%
自社の調査で販売拒否が確認された割合	3．3%

1　消費者にとって分かりやすい表示になっているかの総点検

ＫＤＤＩの表示内容

機種代金の分割支払金のうち、
最終回分のお支払いが不要！*1
かえトクプログラム

24回払いを条件に、購入機種の2年後の買い取り価格を最終回支払分として設定することで、23回のお支払いまでは低廉な割賦金額となります。さらに、最終回支払分については、新たな機種への買い替え時に「かえトクプログラム」で購入された機種を当社が回収することで、お支払いを不要とします。

加入条件

当社、au取扱店で対象機種を本プログラムでご購入（注1）（注2）（注3）

※ au回線の有無を問わず本プログラムでご購入いただけます。（注4）

注1）　持ち込み機種は対象外です。
注2）　au Online Shopはau回線をお持ちのお客さまのみお申し込みいただけます。
注3）　本プログラムの支払回数は分割・再分割時共に24回のみ選択できます。
注4）　au回線をお持ちでない場合は、下記①②両方を満たす必要があります。
①支払方法がクレジットカード払い　②ご契約者さまが成人（法人契約を除く）

「※au回線の有無を問わず本プログラムでご購入いただけます。」と表示

乖離

実際

KDDIの一部の店舗において
非回線契約者への端末販売を拒否

	KDDI
覆面調査で販売拒否が確認された割合	29．9%
自社の調査で販売拒否が確認された割合	1．3%

ソフトバンクの表示内容

トクするサポート＋
最大24回分の機種代金
お支払い不要！※1
最大24回分の機種代金
お支払い不要！※1

適用条件

対象機種を48回割賦で購入すること。

ソフトバンクの回線契約がなくてもご購入いただけます。ご希望のお客さまは各店舗にてお求めください（一部例外あり）。
SIMロック解除のお手続きは、サポートページをご確認ください。

「ソフトバンクの回線契約がなくてもご購入いただけます。」と表示

乖離

実際

ソフトバンクの一部の店舗において
非回線契約者への端末販売を拒否

	ソフトバンク
覆面調査で販売拒否が確認された割合	9．3%
自社の調査で販売拒否が確認された割合	2．3%

2　消費者に対する情報提供

消費者にとって携帯電話料金に対する期待が大きい中、自分に最適な事業者・料金プランを選択するために何が必要とされているかについて把握し、消費者に対し、分かりやすく情報提供することが必要

○消費者物価モニター調査（令和３年６月）

・多くの消費者が、今後支出を減らしたいと感じるものとして携帯電話料金等の通信関連費と回答。

○消費者庁携帯電話の利用状況に関する意識調査（令和３年６月）

・**携帯電話を利用する人のうち約15％が**、携帯各社が新しい料金プランを発表した**３月以降に乗り換え**

・携帯電話会社を**乗り換えしやすくなったと感じている人は**、**38.5％**に増加した一方、**わからないと回答した人も増加**している

・携帯電話の**料金プランがわかりやすくなったと感じている人は**、**25.4％**に増加した一方、**わかりづらくなったと感じている人も15.6％**存在している

・他サービスとのセット割を利用している人や、**他のサービスとのセット割引をきっかけ**に携帯電話契約を変更した人も多い

消費者が最適なプランを選べるように、個々の消費者の利用状況や契約状況に寄り添った、わかりやすい情報提供が必要

2　消費者に対する情報提供

消費者が携帯電話に関し、料金プラン等のわかりやすさを求めている中で、携帯電話会社においても、消費者に対して丁寧な説明や情報提供を行うことが求められる

○消費者庁携帯電話の利用状況に関する意識調査（令和3年6月）

- 携帯電話に関する最近のトピックについて、MNP（携帯ナンバーポータビリティ）が多く認知されているのに対し、SIMロックの原則禁止、手数料の低廉化、携帯電話端末購入の分離への認知度が高くない
- 消費者の約半数は、携帯電話に関して何かしらのトラブル等があった経験があり、特に、問い合わせ窓口が繋がらない、料金プランの内容や注意点がわからないとのトラブルが多い
- 通話料金の引き下げや品質の向上に加え、わかりやすい料金メニューや、複数事業者間でのわかりやすい料金比較が望まれている

→ 携帯電話会社においても、消費者に対して丁寧でわかりやすいサポートや情報提供を行うことが求められる

2　消費者に対する情報提供

・携帯電話料金に関する消費者へのさらなる情報提供（令和3年6月29日）

「ご存じですか？携帯のこと」を公表

自分に合った携帯料金プランになっていますか？

携帯電話を利用されている人の約6割が携帯電話契約を変更したことがあります。
そして、携帯電話を利用されている人の約15%の人が携帯各社が新しい料金プランを発表した3月以降に乗り換えています。

消費者の皆さんが自らに最適なプランを選択されることによって、事業者間の競争が促進され、利用者にとって更に使いやすい環境が整備されます。

実は

携帯の乗換えについて様々なルールが変わっています

消費者が知らなかったことトップ3

知らなかったこと1
乗換え手数料は下がっています。最近の料金プランでは、定期契約の違約金（解約金）の上限が1000円以下となっており、多くの事業者は、MNP（番号ポータビリティ）手数料が無料となっています。

知らなかったこと2
乗り換えることによって**キャリアメール**が使えなくなったという相談が寄せられていました。この問題は今後解決されていく予定です。

知らなかったこと3
MNO3（NTTdocomo、softbank、au）の携帯ショップにおいては、通信契約を申し込まなくても、**スマートフォンだけを購入**することができます。

自分の利用状況を確認しましょう

「携帯電話は通話にしか使わない」という方へ。

電話かけ放題のプランがあります。	毎月の請求書の通話料金を確認してみましょう。かけ放題プランにすると安くなる場合があります。

「スマートフォンはメールくらいしか見ない」という方へ。

データ量は最低限のプランにしていますか？	もしプランの上限を超えても通信速度が制限されるだけで通話やメールのやり取りには支障はありません。

携帯電話の通信料金以外のことも考えてみましょう

● **「電気料金やガス料金等とセットにするとお得」は本当？**

長期利用割引を利用されている場合、他の通信サービスや電気・ガス料金等とのセット割を併用すると、自分の望む時期に解約することができず、違約金を取られてしまうことがあります。割引条件をよく確認するようにしましょう。

● **その携帯会社、アフターサービスは大丈夫ですか？**

消費者が困ったトラブルで一番多いのは、実は「問い合わせ窓口の電話がなかなか繋がらなかった」ことです。携帯電話の取扱いに慣れていない人は特に、顧客対応が安心できる携帯電話会社・携帯ショップを選びましょう。

こうすれば分かる！！自分に一番お得なプラン

1 まずは携帯ショップの店員さんに相談してみましょう

電気通信事業法上、携帯電話会社は、消費者が最適な料金プランを選べるように説明することが求められます。

2 使っているプランが自分に合っているか、本当にお得かしっかり調べましょう

総務省では「携帯電話ポータルサイト」を設置し、今の料金やデータ使用量の確認方法などについて分かりやすく解説しています。

URL　https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/keitai_portal/index.html

チェックシートで自分の利用状況を確認し、携帯ショップの店員さんなどに相談してみましょう。

チェック	確認事項
通信量について	
☐	電話やメール程度しか利用しない
☐	動画をよく見たり、アプリ、ゲームをよくする
☐	月によって通信量の変動が大きい
☐	家では固定回線のWi-Fiにつないで利用する
オプションやセット契約について	
☐	頻繁に又は長時間、通話をする
☐	現在動画配信サービス等のオプションサービスを利用している
☐	家族割を利用している
☐	固定回線や電気ガス等とセット契約をしている
☐	1年無料等の特典を利用している
☐	長期利用割引などの無料解約時期が近付いている
その他注意すべき点について	
☐	端末の分割払いの残債が残っている
☐	引き続き同じキャリアメールを利用したい
☐	携帯会社のポイントカードをよく利用する、ポイントが多く残っている
☐	見直し後も利用したいアプリやオプションサービスがある

契約内容や解約条件、被害に遭った場合の対応など、契約に関するトラブル、その他困ったときのご相談はこちら

消費者ホットライン「188（いやや！）」番

※お住まいの地域の市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

消費者ホットライン188
イメージキャラクター　イヤヤン

2　消費者に対する情報提供

（参考）令和2年12月4日「自分にあった携帯料金プランになっていますか？」

消費者が携帯料金プランについて知っておくべきことについて整理し、消費者庁ウェブサイトにて周知。　※令和3年4月6日　注意喚起を更新

自分に合った携帯料金プランになっていますか？

※2021年４月５日時点のもの。今後変更される可能性あり。

自分の利用状況を確認しましょう

・利用実態から見ると過大な料金プランの利用者が多くみられます。

総務省によると、携帯大手利用者のうち月20GB以上の料金プランを契約している利用者が40％程度であるのに対し、実際に月20GB以上のデータ通信を使用している利用者は10％程度となっています。
※データ通信量の目安は別紙を参照ください。

・適切なプランを選択することで費用を安く済ませることができます。

自分のデータ利用状況や通話時間等を理解しておけば、自分の利用方法に合った携帯会社や料金プランに見直すことにより、割安な料金で携帯電話を利用できます。
※利用状況は各携帯会社のアプリケーションやホームページ、自分の端末から確認が可能です。
※月額費用目安は別紙を参照ください。
※テレビCM等でアピールされている料金は、割引が全て適用された「最安値」が表示されている場合があります。割引適用前の価格や、割引の条件・期間をよく確認しましょう。

乗り換えても変わらないものがあります

・ＭＮＰを活用すれば電話番号が変わることはありません。

※MNP（モバイルナンバーポータビリティ）：携帯電話の番号を携帯会社間で持ち運びする仕組みです。
※MNP手数料が発生する場合があります。

・同一携帯会社のメインブランドとサブブランドでは通信可能エリアなどに違いはありません。

乗り換えに掛かる手間や注意点をよく理解しましょう

・初期設定は店頭又はご自身で行う必要があります。

端末の初期設定やSIMカードの交換等については、店頭で行うか、オンラインなどで申込みの上ご自身で行う必要があります。携帯会社や料金プランを変更する手続を行った際に店頭で行ってもらうことが可能な場合がありますが、オンライン対応のみの携帯会社や料金プランもあるため注意しましょう。
※メインブランドに比べて、サブブランドや格安ブランドは実店舗の数が少ない傾向にあります。

・利用中の機能やサービス等が利用できなくなったり、サービス等に登録しているメールアドレスや支払方法を変更しなければならない場合があります。

同一携帯会社内のプラン変更であっても、キャリアメールアドレスが付与されない、留守番電話サービスや一部のキャリア決済が利用できない等の注意点がある場合や、固定回線・家族の通信契約とのセット割引やその他特典の対象外となる場合があります。
また、ファンクラブ等のサービスが自動解約となり、データやポイントが無くなる場合もあるため、携帯会社や料金プランを変更する際にはよく確認しましょう。

契約内容や解約条件、被害に遭った場合の対応など、契約に関するトラブル、その他困ったときのご相談はこちら

消費者ホットライン「188（いやや！）」番

※お住まいの地域の市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の３桁の電話番号です。

消費者ホットライン188
イメージキャラクター　イヤヤン

消費者庁

（別紙）

＜データ通信量の目安＞

利用内容	使用通信量
ニュースサイト閲覧（1ページ）	約0.3MB　※1GBで3,300ページ
メール送受信（1通）	約0.5MB　※1GBで2,000通
地図アプリ（10分）	約1MB　※1GBで1,000回
標準画質の動画視聴（1時間）	約300～500MB　※1GBで2～3時間

※通信環境やコンテンツの内容により変動します

○データ通信量は、スマホの利用スタイルによって大きく変わりますが、メールや文字のSNS、ネット閲覧を利用する程度であれば、1か月1GB以内、動画視聴やSNSのやり取りが加わったとしても、自宅にWi-Fi環境がある場合は、ほとんどの場合、１カ月3GB以内となります。
（各社サイトを参考に作成）

＜料金の目安（表示金額は全て税込）＞

	A社	B社	C社	D社
メインブランド	7,238円（上限なし） 国内通話5分/回かけ放題（880円）	7,238円（上限なし） 国内通話5分/回かけ放題（880円）	7,205円（60GB） 国内通話5分/回かけ放題（770円）	3,278円（20GB超過～無制限の場合） ※D社回線以外のローミングエリアでは、月間通信容量5GB ※D社専用アプリ利用で国内通話かけ放題
新料金プランド	2,728円（20GB） 国内通話5分/回かけ放題（550円）	2,728円（20GB） 国内通話5分/回かけ放題（550円）	2,970円（20GB） 国内通話5分/回まで無料	
サブブランド	3,278円（15GB） 国内通話10分/回かけ放題（770円）	2,728円（15GB） 国内通話10分/回かけ放題（770円）		
	2,178円（3GB） 国内通話10分/回かけ放題（770円）	1,628円（3GB） 国内通話10分/回かけ放題（770円）		

主な格安ブランドの例	
2,178円（20GB） 国内通話10分/回かけ放題（935円）	1,518円（5GB） 国内通話10分/回かけ放題（935円）

＜総務省ポータルサイト＞

○総務省の「携帯電話ポータルサイト」では、今の料金やデータ使用量の確認方法などについて分かりやすく解説しています。

URL:
https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/keitai_portal/index.html