

オンライン契約における 消費者保護ルールの遵守状況等に関する実態調査結果

- I 調査設計
- II 消費者保護ルールの実施状況結果
- III ダークパターンに関する調査結果
- IV 参考データ

■ オンライン調査の設計

- 新型コロナウイルス感染症を踏まえた行動様式の変化による影響もあり、店舗に赴かず契約が可能であるオンライン契約への需要は引き続き高いと考えられる。また、NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクは、それぞれオンライン専用プランを2021年3月から提供開始する等、事業者によるオンライン契約に関する取組についても引き続き進展しているものと考えられる。
- オンラインでの契約は、様々な利便性がある一方、利用者が提供条件等の説明を十分に確認しないまま契約する可能性がある。また、オンライン専用プランでは、苦情相談に関する問合せ先が他のプランと異なる。さらに、一般的にオンラインでの契約においてはオンラインゆえに生じる特有の問題（いわゆるダークパターン）も指摘されている。このような背景から、オンライン契約では店舗での契約と異なる特有の利用者トラブルが生じる可能性がある。
- これらを踏まえ、オンライン契約における提供条件の概要説明などの消費者保護ルールの実施状況、オンラインゆえに生じる特有の問題（ダークパターン）等の有無について、確認を行うこととした。

■ 調査設計

調査員が調査対象事業者の公式サイトにて、実際の契約手順に従い、適合性原則を踏まえた利用実態の確認・プランの案内や提供条件の概要説明などの消費者保護ルールの実施状況、ダークパターンの有無等を確認。その後、あらかじめ設定した設問に回答。

- ✓ 実施時期：2024年1月26日～2月1日
- ✓ 設問概要：
（消費者保護ルール）適合性原則を踏まえたプランの案内等の状況、基本説明事項の説明状況
（ダークパターン）OECD「ダーク・コマーシャル・パターン」に基づく各類型の有無
- ✓ 設問数：53問
- ✓ 調査対象事業者：
MNO（メインブランド、サブブランド、オンライン専用プランいずれも含む）：4社
MVNO：8社（個人向けサービスのシェア上位事業者から選定）
- ✓ 回答方法：選択式（一部自由記述あり）
- ✓ 回答件数：各社2～10件、計58件
- ✓ 備考：調査の性質上、個々の回答は主観に左右され一定の誤りも含まれ得るところ、こうしたデータの不完全性を前提とした上で結果を解釈することとする。

- I 調査設計
- II 消費者保護ルールの実施状況結果**
- III ダークパターンに関する調査結果
- IV 参考データ

- 「適合性原則を踏まえた利用実態の確認・プラン案内」、「提供条件の概要説明」など消費者保護ルールの実施状況について確認。
- 「適合性原則を踏まえた利用実態の確認・プランの案内」に関しては、利用実態や要望（シミュレーション）の確認がなかったとする回答は30%を超えた。また、オプションについて、利用実態を踏まえない特定のオプションの推奨があったとする回答は30%を超えた。
- 「提供条件の概要説明」については、説明が求められる項目の多くで実施されたとする回答は80%を超えた。ただし、品質のうちベストエフォート等に関する説明、料金のうち解約時の日割り料金に関する説明、事業者の連絡先の説明については、なかったとする回答が15%を超えた。
- オンラインでの説明方法については、基本的に利用者が記載内容を自身で読む方法が採られていた。また、MNOにおいては、契約の最終段階での確認表示画面がなかったとする回答は40%を超えた。

注：回答の数値については、特に明記のない限り、全体（MNO、MVNO合計）における割合を記載（以下同じ）

- 適合性の原則に関して、利用実態や要望（シミュレーション）の確認がなかったとする回答は30%を超えた。ただし、あったと回答する利用者のうち、利用実態と異なる特定のプランの推奨があったとする回答は5%であった。
- 一方で、オプションについては、利用実態を踏まえない特定のオプションの推奨があったとする回答は30%を超えた。

		MNO	MVNO	全体
料金プランについて、利用実態や要望について確認（シミュレーション等）があったか。	はい	60%	67%	64%
	いいえ	40%	33%	36%
	N	25	33	58
（前問「はい」を選んだ人）利用実態や要望に応じた料金プランの案内があったか。	利用実態等に応じたプランの案内があった	67%	73%	70%
	利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された	7%	5%	5%
	特定のプランを明示的に表示されなかった。 又はプラン表が表示され、この中から希望のものを選ぶように記載があった	27%	23%	24%
	N	15	22	37
利用実態や要望に応じたオプション等の案内があったか。	利用実態等に応じたオプション等の案内があった	56%	70%	64%
	利用実態等を踏まえない特定のオプション等を案内された	44%	30%	36%
	オプション等の案内はされなかった	0%	0%	0%
	N	25	33	58

- 提供条件の概要説明のうち品質に関して、データ通信の速度制限等サービスの利用制限について説明があったとする回答は80%を超えた。
- また、料金プランのデータ通信容量の上限を超えた場合について、速度制限がかかること以上の説明がなかったとする回答は20%であった。
- 通信速度についてベストエフォートである旨等の説明がなかったとする回答は20%を超えた。

		MNO	MVNO	全体
データ通信について、速度制限等を実施するなど、サービス利用の制限を行っていること及びその内容の説明があったか。	サービス利用の制限を行っていること及びその内容について説明があった	88%	76%	82%
	サービス利用に制限を行っていることについて説明があったが、その内容については説明がなかった	8%	12%	10%
	説明がなかった	4%	12%	8%
	N	25	25	50
料金プランのデータ通信容量の上限を超えると、どのような制限がかかるのかについて説明があったか。	速度制限がかかり、制限された速度や制限期間、制限解除の条件など、制限の内容についての説明があった	68%	68%	68%
	速度制限がかかることの説明はあったが、それ以上の説明はなかった	24%	16%	20%
	なかった	8%	16%	13%
	N	25	31	56
通信速度について、ベストエフォートである又は、記載されている速度の数値より実際の速度は低下する旨の説明があったか。	あった	80%	79%	79%
	なかった	20%	21%	21%
	N	25	33	58

- 提供条件の概要説明のうち料金に関して、月々の料金、契約初月のみに発生する料金について、説明があったとする回答はいずれも80%を超えた。
- 解除時に日割りされない料金について、MNOにおいては、説明がなかったとする回答は20%を超えた。

		MNO	MVNO	全体
基本使用料に加えてデータ通信料など全てを含めた月々の支払額についてどのように説明されたか。	総額と内訳の説明があった	96%	82%	88%
	総額についての説明はなかったが、個々の料金・代金の説明はあった	4%	6%	5%
	総額についての説明はあったが、個々の料金・代金の説明はなかった	0%	0%	0%
	総額と内訳ともに説明がなかった	0%	12%	7%
	N	23	33	56
請求初月にのみ発生する費用（事務手数料等）について説明があったか。	説明があった	93%	94%	94%
	説明がなかった	7%	6%	6%
	N	15	33	48
契約解除をした場合に支払の可能性がある、日割りされない月額基本料金についての説明はあったか。	日割りされない月額基本料金について説明があった	78%	85%	81%
	日割りされない月額基本料金について説明がなかった	22%	15%	19%
	N	23	20	43
各社が提供する端末提供プログラム（機種代金の支払額が軽減されるような割引サービス・プログラム）について、プログラムの概要及び特典提供の具体的な条件（旧機種を回収すること）の説明があったか。	（プログラムを勧められた場合）プログラムの概要に加えて、特典適用の具体的な条件の全ての説明があった	62%	—	62%
	（プログラムを勧められた場合）プログラムの概要に加えて、特典適用の具体的な条件のうち一部だけ説明があった	5%	—	5%
	（プログラムを勧められた場合）プログラムの概要については説明があったが、特典適用の具体的な条件については、全く説明がなかった	5%	—	5%
	プログラムを勧められることがなかった	29%	—	29%
	N	21	—	21

- 期間拘束期間全体にわたる総支払額について、説明があったとする回答は90%を超えた。
- 一定期間経過しないと違約金なしに解約できない事及びその期間について、説明がなかったとする回答は50%を超えた。

		MNO	MVNO	全体
期間拘束がある場合、①通信料金、②端末代金、③事務手数料等の初期費用について、拘束期間全体にわたる総支払額の目安についての説明があったか。	①～③の合計額(総支払額)の目安が説明され、かつ各々の内訳の説明もあった	—	73%	73%
	総支払額の目安の説明はあったが、①～③のうちいずれかのみ説明があった	—	18%	18%
	総支払額の目安の説明はあったが、各内訳の説明は全くなかった	—	0%	0%
	(総支払額の目安、内訳とも) 何の説明もなかった	—	9%	9%
	N	—	11	11
通信料金プランについて、契約後一定期間を経過しないと違約金なしに解約できないこと及びその期間についての説明があったか。	期間拘束とその期間について説明があった	—	45%	45%
	期間拘束がある旨の説明があったが、期間についての説明はなかった	—	0%	0%
	なかった	—	55%	55%
	N	—	11	11

- 提供条件の概要説明のうち初期契約解除や確認措置に関して、説明、申出方法等について説明があったとする回答はいずれも80%を超えた。

		MNO	MVNO	全体
契約書面を受領してから8日間は書面にて契約解除ができることの説明はあったか。	初期契約解除が可能である旨の説明があった	100%	97%	97%
	初期契約解除が可能である旨の説明はなかった	0%	3%	3%
	N	6	33	39
（前問で「説明があった」を選択した場合）初期契約解除により契約を解除する場合の申出方法や申し出る期間についての説明はあったか。	初期契約解除が可能である期間（契約書面を受領した日を含む8日間が経過するまでの間）の説明があった	100%	94%	95%
	初期契約解除が可能である期間についての説明はなかった	0%	6%	5%
	N	6	32	38
自宅等での電波状況が不十分な場合や、説明等が不十分な場合には、契約後8日間の間、端末も含めて解約・返品できることの説明はあったか。	確認措置が可能である旨の説明があった	100%	—	100%
	確認措置が可能である旨の説明はなかった	0%	—	0%
	N	19	—	19
（前問で「説明があった」を選択した場合）確認措置により契約を解除する場合の申出方法や申し出る期間についての説明はあったか。	確認措置が可能である期間の説明があった	89%	—	89%
	確認措置が可能である期間についての説明はなかった	11%	—	11%
	N	19	—	19

- 提供条件の概要説明のうち青少年フィルタリングに関して、利用者の確認、フィルタリングの必要性や内容、設定方法の説明について、あったとする回答はいずれも80%を超えた。

		MNO	MVNO	全体
携帯電話の利用者について確認があったか。	画面上での確認があった	84%	100%	93%
	確認はなかった	16%	0%	7%
	N	25	33	58
利用者（青少年）が青少年有害情報を閲覧するおそれ、フィルタリングの必要性・内容の説明があったか。	あった	88%	100%	92%
	なかった	12%	0%	8%
	N	25	11	36
フィルタリングサービスを使えるよう、その設定方法について記載があったか。	自分で設定するよう画面にあり、説明が記載されたページの案内や、具体的な設定方法の記載があった	76%	100%	83%
	設定を希望する方向けの問合せ先の記載があった	16%	0%	11%
	購入する前段階では、何も記載がなかった	8%	0%	6%
	N	25	11	36

- 提供条件の概要説明のうち連絡先について、説明があったとする回答は80%を超えた。ただし、MNOにおいては、説明がなかったとする回答は20%であった。
- 提供条件の概要説明の説明方法について、記載内容を自身で読む形式であったとする回答は90%を超えた。また、最終確認画面表示の有無について、MNOにおいては、なかったとする回答は40%を超えた。

		MNO	MVNO	全体
連絡先の説明はあったか。	受付方法（電話、メール等）及びその具体的連絡先（電話番号、メールアドレス等）についての説明があった	80%	85%	83%
	受付方法について説明があったが、具体的連絡先についての説明はなかった	0%	3%	2%
	説明がなかった	20%	12%	16%
	N	25	33	58
重要事項の説明はどのように行われたか。	重要事項の記載があり、その内容を読むように記載があった	96%	94%	95%
	動画を見るようにとの記載があり、動画内で説明があった	0%	3%	2%
	上記以外の方法で説明があった（自由記述）※下記参照	4%	3%	3%
	重要事項の説明に関する記載ページは見当たらなかった	0%	0%	0%
	N	25	33	58
説明の最後に、必要な説明を実施したことや説明内容を理解していることについての最終確認画面があったか。	確認画面があり、チェックボックス等により、内容を確認した上で自分で、画面上に直接チェックをした	0%	—	0%
	確認画面はあったが、チェックボックスはなかった	52%	—	52%
	確認画面はなかった	48%	—	48%
	N	25	—	25

（例）

項目をクリックすると自動的に利用規定や注意事項が開き、強制的に重要事項が確認できるようになっていた。

- I 調査設計
- II 消費者保護ルールの実施状況結果
- III ダークパターンに関する調査結果**
- IV 参考データ

- OECD「ダーク・コマーシャル・パターン(※注)」における類型を基に、その有無を確認。
- 一定の類型において、あったとする回答の割合が高い項目が以下のとおり見られた。
 - ✓ オプション等の選択において事前に選択済となっている「事前選択」について、あったとする回答は30%を超えた。
 - ✓ そのつもりがなくても気づいたら登録画面に遷移する「強制登録」、重要と思われる情報が小さい文字・目立たないところに記載されている「隠された情報」について、あったとする回答はいずれも15%を超えた。
- また、MNO、MVNOそれぞれ以下の類型について、あったとする回答の割合が高い項目が以下のとおり見られた。

MNO：

購入者数等を強調することで良いサービスであるように見せる「アクティビティメッセージ」、多くの人々が加入しているといったメッセージで購入を促す「在庫わずか／大人気メッセージ」について、あったとする回答はいずれも20%となった。

MVNO：

購入を促す部分が強調されている「偽りの階層表示」、二重質問等、誤解を招きかねない表現で質問される「ひっかけ質問」について、あったとする回答はいずれも15%となった。

(※注：引用元)：OECD デジタルエコノミー文書 2022 年 10 月 No. 336

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/international_affairs/assets/consumer_research_cms209_230327_01.pdf

- 「行為の強制」類型のうち、
 - ✓ そのつもりがなくても気づいたら登録画面に遷移する「強制登録」について、あったとする回答は15%を超えた。
 - ✓ 必要以上に個人情報の入力を求められる「強制的情報開示」について、あったとする回答は5%であった。

		MNO	MVNO	全体
そのつもりがないのに気づいたら登録画面に遷移される箇所があった。 (強制登録)	あった	12%	24%	19%
	なかった	88%	76%	81%
	N	25	33	58

必要性を説明される事なく強制的に望ましい範囲を超えて個人情報の入力を求められる箇所があった。(強制的情報開示)	あった	0%	9%	5%
	なかった	100%	91%	95%
	N	25	33	58



● 「インターフェース干渉」類型のうち、

- ✓ オプション等の選択において事前に選択済となっている「事前選択」について、あったとする回答は30%を超えた。また、重要と思われる情報が小さい文字・目立たないところに記載されている「隠された情報」について、あったとする回答は15%を超えた。
- ✓ 購入を促す部分が強調されている「偽りの階層表示」、誤解を招きかねない表現で質問される「ひっかけ質問」について、MVNOにおいては、あったとする回答は15%であった。

		MNO	MVNO	全体
重要と思われる情報が小さい文字、目立たない所に記載されていると思われる箇所があった。（隠された情報）	あった	24%	12%	17%
	なかった	76%	88%	83%
	N	25	33	58
購入を促す部分の文字が大きかったり、色が目立っていると感じられる箇所があった。（偽りの階層表示）	あった	12%	15%	14%
	なかった	88%	85%	86%
	N	25	33	58
選択肢に、事前にチェックが入っていたり、選ばれたりしている箇所があった。（事前選択）	あった	36%	30%	33%
	なかった	64%	70%	67%
	N	25	33	58
誤解を招く、又は虚偽の参照価格を表示し、いかにも割引額が大きく見えるような箇所があった。（不当参照価格）	あった	12%	3%	7%
	なかった	88%	97%	93%
	N	25	33	58
わかりにくく勘違いを招きかねない表現（二重否定等）で質問される箇所があった。（ひっかけ質問）	あった	0%	15%	9%
	なかった	100%	85%	91%
	N	25	33	58
一見、広告ではないような見せ方で広告をクリックさせる箇所があった。（偽装広告）	あった	0%	0%	0%
	なかった	100%	100%	100%
	N	25	33	58
感情的に選択しにくい選択肢を意図的に用意し、選択させたい選択肢に誘導操作されたように感じる箇所があった。（羞恥心の悪用／感情の弄び）	あった	4%	9%	7%
	なかった	96%	91%	93%
	N	25	33	58

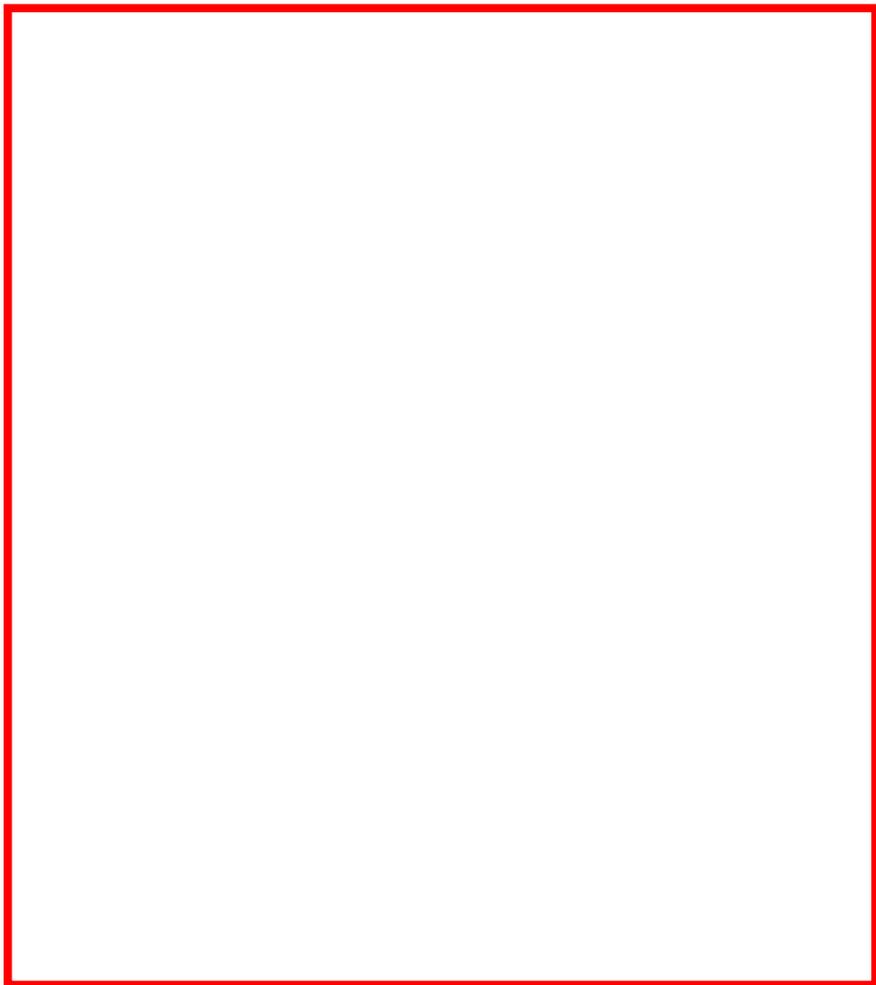
- 購入を促す場面が繰り返し表示される「執拗な繰り返し」類型について、あったとする回答は5%であった。
- 「妨害」類型に関し、他サービスと比較することを妨害する「（価格）比較妨害」について、あったとする回答は5%未満であった。

		MNO	MVNO	全体
購入を促す画面などが選択したわけではないのに、繰り返し表示される等の場面があった。（執拗な繰り返し）	あった	8%	3%	5%
	なかった	92%	97%	95%
	N	25	33	58
今決めないと割引は適用されないなど、他サービスと比較検討する事を妨害する箇所があった。（（価格）比較妨害）	あった	4%	0%	2%
	なかった	96%	100%	98%
	N	25	33	58



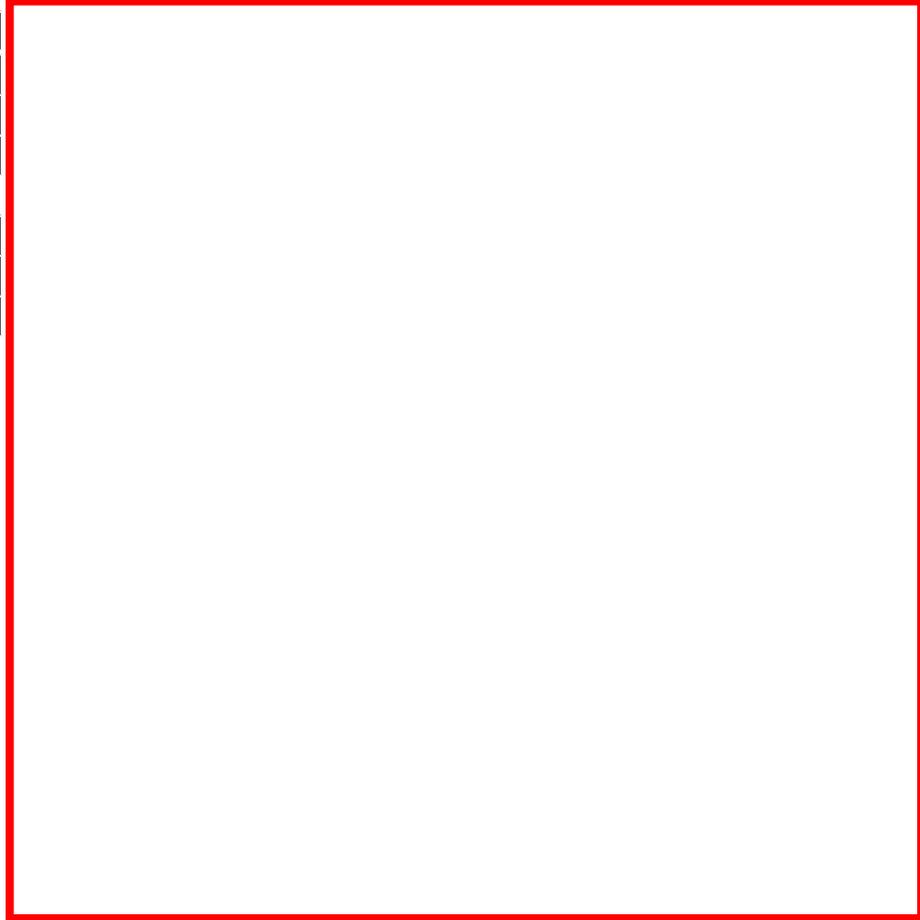
- 「こっそり」類型のうち、
 - ✓ 選択した覚えのない商品が買い物かごに入っている「買い物かごにこっそり追加」、取引の後期段階まで費用総額がわからない「隠れたコスト／ドリッププライシング」、最終的に異なる商品を提案される「おとり商法」について、あったとする回答はいずれも10%未満であった。

		MNO	MVNO	全体
自身で選択した覚えのない商品が、予め事前に買い物かごに入っている箇所があった。（買い物かごにこっそり追加）	あった	12%	3%	7%
	なかった	88%	97%	93%
	N	25	33	58
費用が結局いくらになるのか取引の後期段階まで分からない又は購入段階にならないと分からない箇所があった。（隠れたコスト／ドリッププライシング）	あった	4%	12%	9%
	なかった	96%	88%	91%
	N	25	33	58
当初宣伝されていた商品または価格はおとりで、最終的には異なる商品を提案される箇所があった。（おとり商法（おとり価格を含む））	あった	0%	0%	0%
	なかった	100%	100%	100%
	N	25	33	58



- 「社会的証明」類型のうち、
 - ✓ 購入者数等を強調することで良いサービスであるように見せる「アクティビティメッセージ」について、MNOにおいて、あったとする回答は20%であった。
 - ✓ 他の消費者のポジティブな感想でよいサービスであるように見せる「お客様の声」について、あったとする回答は5%であった。

		MNO	MVNO	全体
購入者●万人突破。など消費者の行動を強調して示す事で人気、良いサービス商品であるように見せる箇所があった。（アクティビティメッセージ）	あった	20%	3%	10%
	なかった	80%	97%	90%
	N	25	33	58
他の消費者のポジティブな感想などを説明する事で良いサービス商品であるように見せる箇所があった。（お客様の声）	あった	8%	3%	5%
	なかった	92%	97%	95%
	N	25	33	58



- 「緊急性」類型のうち、
 - ✓ 在庫数が少ない、多くの方が購入されている等を強調し、購入を促す「在庫わずか／大人気メッセージ」については、MNOにおいて、あったとする回答は20%であった。
 - ✓ 期間限定割引など、即時の行動を促す「カウントダウンタイマー／期間限定メッセージ」については、あったとする回答は5%未満であった。

		MNO	MVNO	全体
在庫数が少ない、多くの方が購入しているなど、購入を促すような説明があった（在庫わずか／大人気メッセージ）	あった	20%	0%	9%
	なかった	80%	100%	91%
	N	25	33	58

		MNO	MVNO	全体
本日限定割引など間もなく期限が切れる事を示し、即時の行動を促すような説明箇所があった。（カウントダウンタイマー／期間限定メッセージ）	あった	4%	3%	3%
	なかった	96%	97%	97%
	N	25	33	58



- I 調査設計
- II 消費者保護ルールの実施状況結果
- III ダークパターンに関する調査結果
- IV 参考データ**

【肯定的な評価がされた点】

- 支払料金のシュミレーションでは、詳細が金額や割引額が明確で分かりやすかったです。
- **注意事項や販売規約は下までスクロールしないと同意するを押すことができず進めなくなっている。**
- 画面上に問い合わせ先が表示されていて、いつでも不安があるときには連絡できることが分かり、安心。
- 入力が不足している箇所について、分かりやすく表示が出てきた。
- **プラン選択、オプション選択の際に、随時料金とその内訳を見ることができるようになっていた。**
- 提供条件等重要事項説明書は、色付きで、重要な箇所のフォントを変えていて、見やすかった。
- 未成年の利用者の生年月日を入力後、オプション申し込み画面でフィルタリングサービスが選択されているので申し込み漏れするおそれがなかった。また、フィルタリングサービスについては、説明や添付URL先に動画もあり、分かりやすかった。
- プランがシンプルで選択しやすかった。
- **契約解除の説明が重要事項説明の一番上が赤字でわかりやすいと感じた。**
- **トラブルの原因になる点の内容は丁寧に記載されていた。**

【否定的な評価がされた点】

- **重要項目が書かれた注意事項欄が小さく、枠内でスクロールしないと下まで読めない。**
- 様々なページがあることによって、情報量が多すぎて、全部確認することがとても困難だと感じた。
- アカウントを作成しないと契約ができない。本契約でも同じ内容を入力させられる。
- **10分くらいで申し込みが完了できます！**と言っているが、手軽にできることは少し不安にも感じました。**実際に重要事項の確認などをしていると少なくとも30分はかかる。**
- オプションの選択画面であらかじめ選択がされている状態となっていた。
- オプション選択画面で、「よく一緒に購入されている～」と出てきたが、有益な情報ではないと感じました。
- 端末購入プログラムの説明で、「〇%のお客さまが加入しています！」と、加入を促された。また、**不要と思ったオプションに「申し込まない」を選択すると、「利用者の〇%が加入しています」との案内が出現し、購入を促されていると感じた。**
- **故障紛失サポート（オプション）を選択せず進もうとすると、ポップアップで加入はいかがですかと表示されたので誘導されているように感じた。**
- **重要事項説明にチェックを行い、登録を進めて、免許証画像、クレジットカードの情報を入力すると知らぬ間に申し込み完了のステイタスになってしまった。**
- 端末選択後カートへ進むと、端末保障サービス（オプション）が自動で選択されていた。また、カートから端末保障サービスを削除すると、「3人に1人がスマホの故障経験あり」や「製品お申し込み完了後は加入できません。」との説明があった。さらにその画面で「**選択済のままにする**」が初めから選択されているので、そのまま画面を閉じてしまうと、**選択を解除したつもりが解除できていないことになってしまう。**
- **通話かけ放題が最初の一か月無料とあるが、その後解約したい場合の手続きなど詳細が不明。**