

消費者保護ルールの在り方に関する検討会 報告書2024(案)概要

令和6年6月27日
事務局

- 「報告書2023」での指摘事項も踏まえ、令和4年改正電気通信事業法施行規則の施行状況と評価、オンライン契約における消費者保護の在り方、指導等措置義務の履行状況等について、議論・検討を実施。

令和4年改正電気通信事業法施行規則の施行状況と評価

- 令和4年改正電気通信事業法施行規則により、以下の規律を導入。
- 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明
 - 遅滞なく解除できるようにするための適切な措置を講じないことの禁止
 - 契約の解除に伴い所要の額を超える金額を請求することの禁止（違約金等の制限）

オンライン契約における消費者保護の在り方

オンラインでの契約では、基本説明事項を読み飛ばし等により利用者の適切な理解のないまま契約が行われている可能性や事業者が利用者行動を操作するいわゆるダークパターンと呼ばれるオンライン特有の課題が存在。また、利用者行動を踏まえた契約手続のDXを更に進めていく必要。

指導等措置義務の履行状況と評価等

「報告書2023」を踏まえて、販売代理店としての必要な能力を明確化するとともに、販売代理店における不適切な業務運営が広汎に認められる場合には委託元の指導等措置義務の履行状況が問題となり得ることを明確化。事業者が把握していない個人の販売代理店による届出が一定存在。また、連鎖販売スキームを活用した個人の販売代理店も急増。

【主な指摘事項】

- 各規律について、適切な履行がなされており、一定の効果が見られる。一方で苦情も一定程度見られるところ、引き続き、注視が必要。
- 未納料金がある場合に精算まで解約を認めないことは、「遅滞なく解除」の例外である「やむを得ない事由」に該当しない旨を明確化すべき。
- 違約金等の制限に係る経過措置の廃止に関する制度改正※を踏まえ、事業者において、契約者の利便性にも配慮しながら、適合契約への移行を早期に進めるべき。

※2025年7月以降：更新不可
2028年6月末：経過措置完全廃止

【主な指摘事項】

- 利用者の適切な理解形成のため、オンライン契約において、最終確認画面を設け、苦情につながりやすい一定の事項（料金、品質等）を**表示することが望ましい旨を明確化すべき。**
- ダークパターンについて、
 - 事業者等において、自主的な点検を実施し、自主規律への反映を検討することが望ましい。
 - 総務省において、不適切になり得る場合を明確化すべき。
- 契約書面の電子交付の優先勧奨等契約手続のDXが許容される旨を明確化すべき。

【主な指摘事項】

- 電気通信事業者による指導等措置は、概ね適切に果たされていると評価。
- 個人の販売代理店の届出について、なりすましや電気通信事業者との契約関係のない状態での届出を防止するために、契約関係を証明する書類の写しの添付を求めるべき。
- ただし、既存の届出の取扱いや事務処理の負担等も踏まえ、電子届出システムの活用も視野にシステム改修等を行ったうえで、導入すべき。
- 並行して、個人の販売代理店等の実態把握を行うべき。

- 令和4年改正電気通信事業法施行規則により、以下の規律を導入。
 - 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明
 - 遅滞なく解除できるようにするための適切な措置を講じないことの禁止
 - 契約の解除に伴い所要の額を超える金額を請求することの禁止（違約金等の制限）
- 施行後、1年が経過したことを踏まえ、施行状況の確認及び評価を実施。

現状・課題

電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明

事業者の対応として、以下を確認。

- マニュアル等を整備し、代理店へ周知を行っていること
- 一部の事業者では電話勧誘における苦情が減少していること

ただし、苦情は減少しているものの、FTTHサービスに関する苦情相談のうち、電話勧誘を要因とするものが引き続き3割超を占める状況。

遅滞なく解除できるようにするための適切な措置を講じないことの禁止

事業者の対応として、以下を確認。

- オンラインでの解約受付が進展していること
- 解約に係る説明時間も一定の範囲にとどまること
- 一部の事業者では未納料金等がある場合には解約ができない例があること

契約の解除に伴い所要の額を超える金額を請求することの禁止（違約金等の制限）

事業者の対応として、以下を確認。

- 違約金等の額の低廉化や規律に適合した新たなプランが提供されていること
- 規律に適合したプランへの利用者の移行を促す措置は限定的であること
- 既往契約に係る経過措置の廃止に当たっては、利用者の新契約への移行推進やシステム改修等一定の猶予期間が必要であること

検討会の指摘

- 規律に不適合な対応は見られず、複数の事業者から苦情が減少しているとの回答もあり、消費者トラブルの防止に一定の効果あり。
- 苦情も一定程度寄せられているところ、事業者において、代理店も含め、電話勧誘の適正性を確保することが求められる。
- オンラインでの解約受付を可能とする事業者の増加も見られており、解約手続の長時間化への対応として、一定の効果あり。
- 未納料金等がある場合の解約引き止めは、料金回収という目的との合理性がなく、また、本規律の例外である「やむを得ない事由」にも該当しない。総務省においては、この点を明確化するなど、事業者の適切な対応が図られるよう必要な措置を講じるべき。
- 違約金等の額の低廉化、拘束期間の短縮等がなされ、解除の容易さは改善しており、一定の効果あり。
- 既往契約に係る経過措置の早期廃止は消費者保護だけでなく、競争の観点からも重要。検討会の指摘に基づき行われた違約金等の制限に係る経過措置の廃止に関する制度改正※を踏まえ、事業者において、契約者の利便性にも配慮しながら、適合契約への移行を早期に進めるべき。

※2025年7月以降：更新不可、2028年6月末：経過措置完全廃止

- オンラインでの契約では、基本説明事項を読み飛ばし等により利用者の適切な理解のないまま契約が行われている可能性や事業者が利用者行動を操作するいわゆるダークパターンと呼ばれるオンライン特有の課題が存在。また、利用者行動を踏まえた契約手続のDXを更に進めていく必要。

現状・課題

オンライン契約における利用者の適切な理解を促進する方策

オンラインでの契約者は、説明を読み飛ばした等と回答した割合が店舗での契約者に比して高く、適切な理解が形成されないまま契約を行っており、消費者トラブルが誘発されている可能性。最終確認画面表示を行っているとする事業者もあったが、オンライン契約に関する実態調査では一定の利用者がなかったと回答しており、利用者にとって適切な表示となっていなかった可能性。

ダークパターンへの対応

一部事業者では、ダークパターンの防止に向けて社内体制を構築しているとの発表があった一方で、オンライン契約に関する実態調査では、ダークパターンについて、一定の類型が行われている実態が確認された。

オンライン専用プランでの苦情処理

大手MNOはオンライン専用プランを提供。問合せ等の方法はチャットで行うことが基本となっているところ、利用者アンケートの結果としても、WEB契約者はトラブルが生じた場合に問合せをしなかったとする回答が多く、問い合わせを諦めている可能性。

契約手続のDX

一部の事業者では、契約書面の電子交付の優先勧奨のトライアル等の契約手続のDXを推進中。利用者の利用実態を踏まえた、利用者利便に資する契約手続のDX化が求められている。

検討会の指摘

- 利用者の適切な理解形成のため、オンライン契約において、最終確認画面を設け、苦情につながりやすい一定の事項（料金、品質等）を表示することが望ましい旨をガイドラインにおいて明確化すべき。
- 事業者において、自主的な点検を行い、その結果を踏まえて、必要となる対応や自主規律への反映を検討することが望ましい。
- 総務省において、どのような場合に不適切となるのか、ガイドラインにおいてその考え方を明示し、事業者の適切な対応を促すべき。
- 単純な問合せを超えた苦情について、チャットのみで対応する等により、実質的な解決を図らない場合には、苦情等処理義務を果たしているとは言えない。この旨をガイドラインで明確化すべき。
- 電子交付の優先勧奨やオンライン・オフラインを併用した契約手続のDXは許容される旨及びその際の注意事項をガイドライン上で明確化すべき。
- 契約書面の電子交付の優先勧奨については、中期的にトラブルの動向を確認し、増加が見られなければ、利便性向上の観点から電子交付のデフォルト化を検討すべき。

- MNOの苦情相談の要因となった主なチャネルは、販売代理店等の店舗となっている。また、MVNOにおいては店舗や電話勧誘、FTTHにおいては電話勧誘や訪問販売が高い割合を占めているところであり、販売代理店を起因とする苦情相談は多い状況にある。
- 「報告書2023」を踏まえて、販売代理店としての必要な能力を明確化するとともに、販売代理店における不適切な業務運営が広汎に認められる場合には委託元の電気通信事業者による指導等措置義務の履行状況が問題となり得ることを明確化。
- 以上を踏まえ、電気通信事業者に対し、指導等措置義務の履行状況の確認を実施。

現状・課題

指導等措置義務の履行状況の評価

事業者の対応として、以下を確認。

- 指導等措置の内容として効果的な取組も見られた
例：定期的な研修の実施、定期的な届出情報の確認の実施、定期不定期でのモニタリング・監査の実施 等
- 一部の事業者においては個人の販売代理店を把握できていない状況もあること

円滑な執行に向けた対応

電気通信事業者が把握していない個人の販売代理店による届出も存在。また、連鎖販売スキームを活用した個人の販売代理店は近年急増。さらに、総務省が行っている随時調査においては、電気通信事業者との契約が終了しているにもかかわらず、廃止届出や変更届出がされていない例が確認されている。

検討会の指摘

- 指導等措置は、概ね適切に履行されている。
- 指導等措置の内容として効果的な取組については、他の事業者においても実施することが期待。
- 個人の販売代理店を把握できていない状況については、円滑な執行の観点からも指導等措置義務の前提となる代理店情報の適切な管理・把握が必要と考えられ、事業者としても自主点検すべき。
- 個人の販売代理店の届出については、住民票の写し等の添付で可能となっているところ、なりすましによる届出や電気通信事業者との契約関係のない状態での届出を防止するため、電気通信事業者との契約関係を証明する書類の写しの添付を求めるべき。
- 既存の届出の取扱いや事務処理の負担等も踏まえ、販売代理店電子届出システムの活用も視野に、システム改修等も行ったうえで、導入すべき。
- 総務省においては個人の販売代理店等の実態把握を行うべき。

- 2018年10月、「電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証」の一環として消費者保護ルールの検証等を行う場として「消費者保護ルールの検証に関するWG」を設置。2020年6月（第21回）には、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」に改称するとともに、新たなテーマを追加して検討を推進。
- これまで「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」（2021年9月）、「「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」を踏まえた取組に関する提言」（2022年7月）を取りまとめ。2023年8月には、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2023」を取りまとめ。

構 成 員

新美 育文	弁護士（明治大学名誉教授）（主査）
平野 晋	中央大学国際情報学部教授・学部長（主査代理）
石田 幸枝	公益社団法人全国消費生活相談員協会参与
市川 芳治	東京大学大学院法学政治学研究科客員教授
北 俊一	株式会社野村総合研究所パートナー
木村 たま代	主婦連合会国際規格化推進マネージャー
黒坂 達也	慶應義塾大学大学院特任准教授
近藤 則子	老テク研究会事務局長
長田 三紀	情報通信消費者ネットワーク
西村 暢史	中央大学法学部教授
森 亮二	英知法律事務所弁護士

<オブザーバ>

公正取引委員会、消費者庁、国民生活センター、事業者団体等

今般の検討課題

1. 令和4年改正電気通信事業法施行規則の施行状況と評価
 - (1) 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
 - (2) 遅滞なく解除できるようにするための適切な措置を講じないことの禁止
 - (3) 契約の解除に伴い所要の額を超える金額を請求することの禁止
2. オンライン契約における消費者保護の在り方
 - (1) オンライン契約における利用者の適切な理解を促進する方策
 - (2) ダークパターンへの対応
 - (3) オンライン専用プランでの苦情処理
 - (4) 契約手続のDX
 - (5) その他
3. 指導等措置義務の履行状況と評価等
 - (1) 指導等措置義務の履行状況
 - (2) 円滑な執行に向けた検討
4. その他

日程	主な開催内容
第42回 (22.10.18)	<ul style="list-style-type: none"> 令和元年改正電気通信事業法の検証（消費者保護ルール関係） 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」の改正案に対する意見募集の結果 「販売代理店の業務の一層の適正化確保に向けた指導等の措置に係る要請」に関する対応状況の報告
第43回 (22.12.16)	<ul style="list-style-type: none"> 令和元年改正電気通信事業法の検証（①勧誘行為規制関係、②販売代理店の届出制度導入関係） 販売代理店の営業に係る今後の実態把握の方針について
第44回 (23.02.28)	<ul style="list-style-type: none"> 関係者ヒアリング 「携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口」等に寄せられた情報及び短期解約に関する役務提供義務の考え方について携帯電話端末の廉価販売に関する緊急実態調査について（公正取引委員会説明）
第45回 (23.03.17)	<ul style="list-style-type: none"> 代理店ヒアリング
第46回 (23.03.28)	<ul style="list-style-type: none"> 代理店ヒアリング 電子交付の推進に向けた取組について
第47回 (23.04.21)	<ul style="list-style-type: none"> 令和元年改正電気通信事業法の論点整理 新たな苦情相談処理体制について 販売代理店の適正な運営確保に向けた今後の検討について
第48回 (23.05.17)	<ul style="list-style-type: none"> 販売代理店の状況に関する事業者等ヒアリング
第49回 (23.06.23)	<ul style="list-style-type: none"> 携帯電話販売代理店に関する調査結果・代理店ヒアリング及び事業者等ヒアリングを踏まえた検討の方向性について 新たな苦情相談処理体制に係る事業者団体説明を踏まえた検討の方向性について 報告書の取りまとめ

日程	主な開催内容
第50回 (23.10.10)	<ul style="list-style-type: none"> 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2023」の公表について 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2023」に基づく制度改正について 「消費者保護ルールの実施状況モニタリング2023年度調査計画」について
第51回 (23.11.17)	<ul style="list-style-type: none"> 「日々の生活をより豊かにするためのモバイル市場競争促進プラン」について 消費者保護ルールの現状と課題について 令和4年改正電気通信事業法施行規則への対応状況について
第52回 (23.12.21)	<ul style="list-style-type: none"> 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） 電子交付の推進に向けた取組について
第53回 (24.2.9)	<ul style="list-style-type: none"> オンライン契約について
第54回 (24.2.22)	<ul style="list-style-type: none"> これまでの指摘事項に係る対応状況（フォローアップ）等 オンライン契約実態調査の結果 利用者へのアンケートの結果 苦情相談処理体制の強化
第55回 (24.3.25)	<ul style="list-style-type: none"> オンライン契約に関する論点整理（案） 電気通信事業者による販売代理店への指導等措置義務の適切な履行について
第56回 (24.4.30)	<ul style="list-style-type: none"> 電気通信事業者による販売代理店への指導等措置義務の適切な履行について
第57回 (24.5.24)	<ul style="list-style-type: none"> 電気通信事業者による販売代理店への指導等措置義務の適切な履行に関する論点整理（案）
第58回 (24.6.27)	<ul style="list-style-type: none"> 報告書（案）の取りまとめ

※第44回、第45回、第46回及び第48回は、競争ルールの検証に関するWGとの合同会合。また、第54回は、消費者保護ルールの実施状況に関するモニタリング定期会合との合同会合。