

電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について

令和 7 年 2 月
総 務 省

(目 次)

- 消費者保護ルールに関するガイドラインの改正の概要・・・2
- 消費者保護ルールの在り方に関する検討会の今期の
検討課題について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7
 - 検討トピック1：提供条件説明に関する利用者理解の向上・・・・・・・・9
 - 検討トピック2：「頭金」の状況・・・・・・・・・・・・・・・・13
 - 検討トピック3：据置型Wi-Fiサービスの状況・・・・・・・・19
 - 検討トピック4：「消費者保護ルールの在り方に関する検討会
報告書2024」の指摘事項（電話勧誘、オンライン
契約関係等）のフォローアップ・・・・・・・・23

消費者保護ルールに関するガイドライン の改正の概要

- 「報告書2024」において、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取りまとめたところ。さらに、2024年10月31日に、改正ガイドラインを公表。

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。

(参考) 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）
- 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

(参考) 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。

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。

(参考) 指導等措置義務の履行状況と評価等

- 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。

消費者保護ルールの在り方に関する検討会 の今期の検討課題について (令和6年12月4日資料より)

検討トピック1：

提供条件説明に関する利用者理解の向上

検討トピック2：

「頭金」の状況

検討トピック3：

据置型Wi-Fiサービスの状況

検討トピック4：

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会 報告書2024」の指摘事項（電話勧誘、オンライン契約関係等）のフォローアップ

検討トピック1：

提供条件説明に関する利用者理解の向上

検討トピック2：

「頭金」の状況

検討トピック3：

据置型Wi-Fiサービスの状況

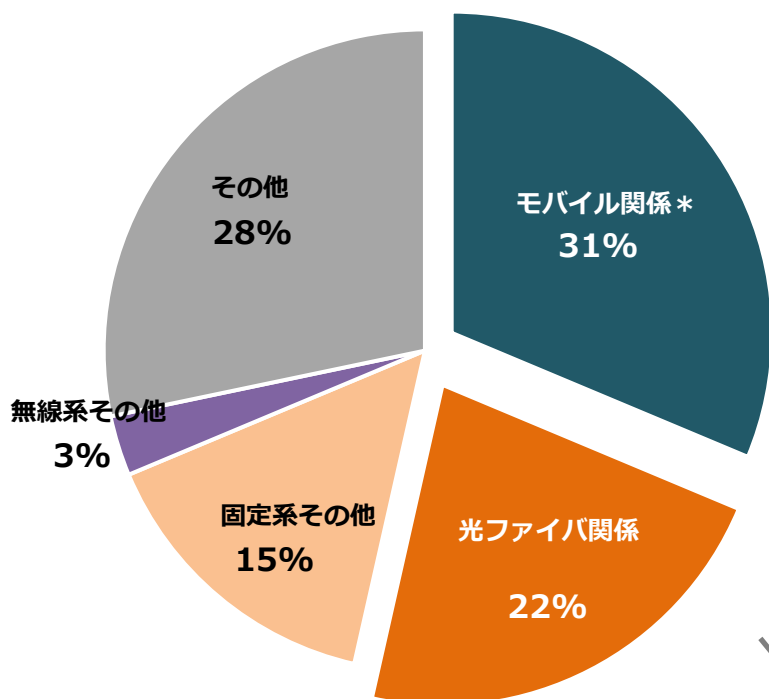
検討トピック4：

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会 報告書2024」の指摘事項（電話勧誘、オンライン契約関係等）のフォローアップ

苦情の動向（提供条件説明関係）

- ・2023年度に総務省で受け付けた苦情について、全体の3分の1（約2万件）の分析を実施。
- ・役務ごとの比率を見てみると、**モバイル関係**（携帯電話に関するもの及び無線インターネット専用サービスに関するものの合計）の**苦情が31%**と最も多くなっている。
- ・その内容については、「**申告者の認識との不一致（認識していない料金請求等）**」に関するものが**最も多い**。

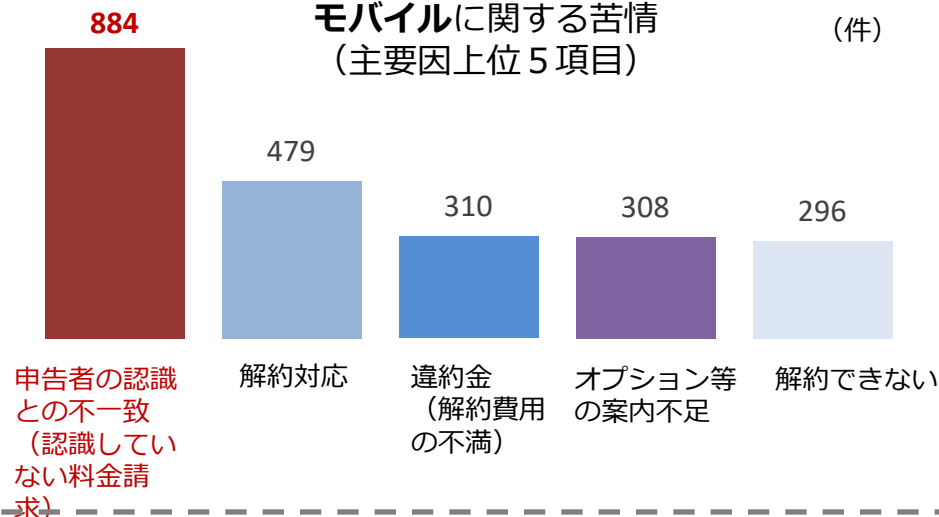
役務※ごとの苦情比率



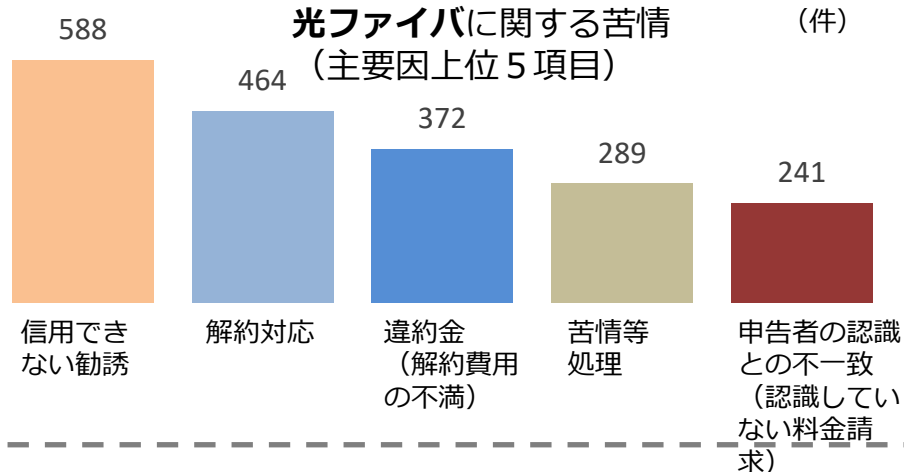
* スマホ含む携帯電話（音声通話付）及び無線インターネット専用サービス

※苦情申告において複数のサービスについて申告がなされている場合、メインとなるサービスで集計。重複なし。

モバイルに関する苦情
（主要因上位5項目）



光ファイバに関する苦情
（主要因上位5項目）



覆面調査結果

・一方、2023年度に行った覆面調査では、MNO各社の提供条件説明は概ね適切に行われていると評価されている。

第17回モニタリング定期会合（2024年7月5日）資料から抜粋

●料金プラン

- ① 利用実態や要望について確認がなかった例： **6%**（昨年：5%） n=140
- ② 利用実態等を踏まえない特定のプランを案内された例： **3%**（昨年：1%） n=118
- ③ 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例： **7%**（昨年：11%） n=140

●通信料金等（月々の費用）

- ⑤ 基本使用料及びデータ通信料など全てを含めた月々の支払額について説明がなかった例：**8%**（昨年：10%） n=140
- ⑥ 請求初月にのみ発生する費用（事務手数料等）について説明がなかった例：**6%**（昨年：7%） n=123

●オプション

- ⑰ （次回の機種変更を見込んだ）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、関心を示した場合、プログラムの概要及び特典提供の具体的な条件の説明がなされなかった例：**14%**（昨年：4%） n=140

※ 「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」（12%）及び「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」（2%）例の合計割合

◎ MNOサービスの实地調査（覆面調査）の評価・総括

- 全体の傾向として、**概ね適切に説明がされていると評価できる**が、引き続き各事業者において、説明がされていないとする割合が相対的に高い項目、割合が悪化した項目については、その背景・理由等を分析し、説明の徹底に向けた改善を図っていく必要がある。

提供条件説明に関する検討の方向性

- 2003年の事業法改正により提供条件説明が義務化されて以降、各電気通信事業者は適宜対応を続けてきており、直近の覆面調査等でも概ね適切に説明がされていると評価されている。
- 一方、“**利用者が理解しないまま契約してしまっている**”といった種類の苦情は継続的に発生しており、これに対し、各電気通信事業者はこれまで様々な取組を実施してきた。

<取組の例>

- 提供条件説明の一部を動画を使用して実施
- ユニバーサルデザインに配慮し、視覚的に分かりやすい書類の作成 etc...

- こうした各電気通信事業者の取組にも関わらず、現在総務省に寄せられている苦情相談や消費者団体等のヒアリング結果を踏まえると、未だに**利用者が理解していない現状が見受けられる**。

<消費者団体等からあがった意見>（一部再掲）

● 説明は受けたものの、理解ができていない事例がある

- ・ 事業者は説明している項目でも、利用者は理解していないことはある。
- ・ タブレットで説明されても、なんとなくチェックをつけており、理解していない相談者が多い。

● 契約により支払額がいくらになるかがわかりづらい

- ・ 料金プランや割引がとにかく複雑なので、料金に関する簡単なペーパーを提示してほしい。
- ・ 結局利用者が気にしているのは「料金がいくらかかるのか」。最後に総支払額を分かりやすく提示してほしい。

● 具体的な改善提案

- ・ 希望する契約プランが分かるヒアリングシートを作成してはどうか。
- ・ 通信/端末/オプション/その他商品等、その日店舗で契約した内容が1枚にまとまっている標準ペーパーを作成してほしい。

- ▶ この状況を踏まえ、**各電気通信事業者の取組について、①何が効果的な策であったかを議論したうえで、②消費者団体等からの提案を含め、利用者の理解を向上させるための取組を検討してはどうか。**
- ▶ 検討に当たっては、まずは**電気通信事業者が主体となって、消費者団体等の有識者の意見を踏まえ工夫する取組の方向性の整理を行い、在り方検討会の場で随時報告を受けることとしてはどうか。**

検討トピック1：

提供条件説明に関する利用者理解の向上

検討トピック2：

「頭金」の状況

検討トピック3：

据置型Wi-Fiサービスの状況

検討トピック4：

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会 報告書2024」の指摘事項（電話勧誘、オンライン契約関係等）のフォローアップ

端末販売価格の状況

- ・携帯電話端末は、キャリアショップの店頭だけでなく、キャリアごとのオンラインショップ、家電量販店など様々な場所での購入が可能となっている。
- ・携帯電話端末の販売価格は個々に設定されるため、**通信事業者ごとに、また、同一の通信事業者のなかであっても、店舗ごとに販売価格が異なっている。**

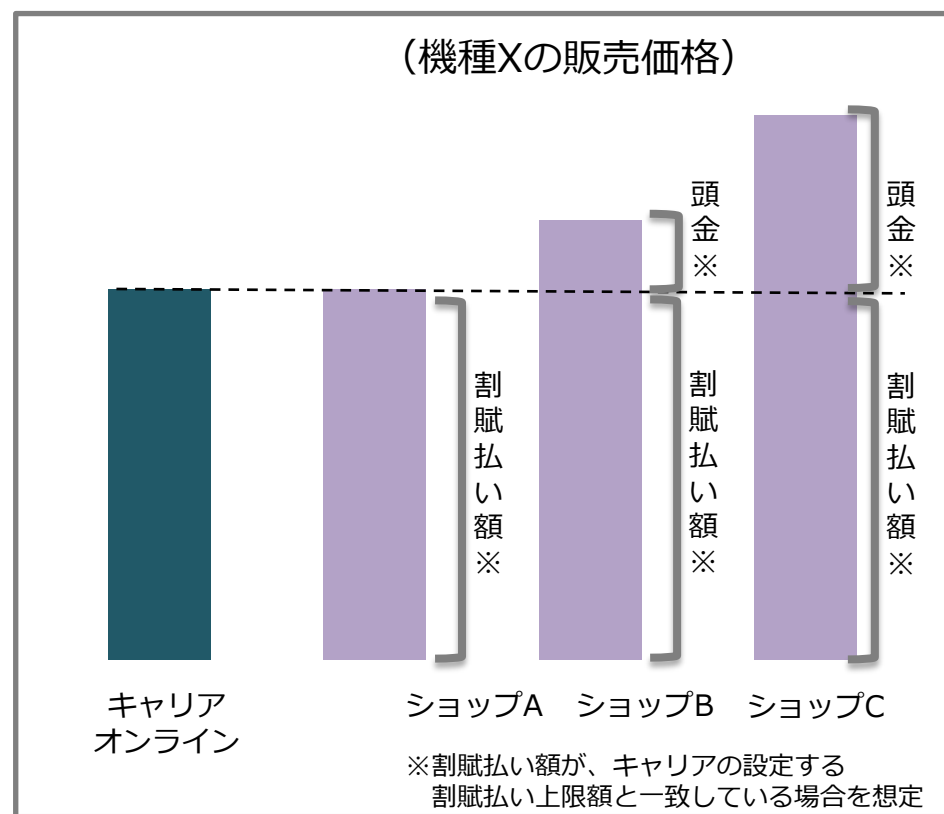
■各MNOオンラインショップにおける端末販売価格例

	iPhone16 (128GB)	Xperia10 VI (128GB)
ドコモ オンライン	145,200円	74,140円
au オンライン	146,000円	74,800円
ソフトバンク オンライン	145,440円	69,120円
楽天モバイル オンライン	141,700円	68,900円
メーカー直販	124,800円 (apple公式)	64,900円 (SONY公式)

※各社HPより（2024年11月25日閲覧）

▲通信事業者（オンラインショップ）ごとに販売価格が異なっている。

■店舗ごとの端末販売価格の違い（イメージ）

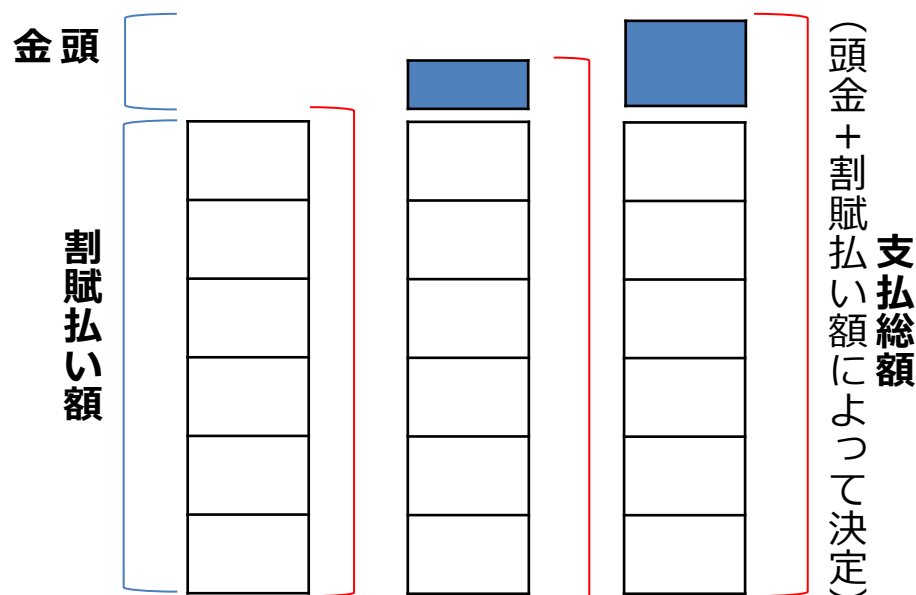


▲店舗ごとに販売価格が異なっている。

携帯電話販売現場における頭金の用法

- ・前ページで触れたとおり、**携帯電話の販売価格については、販売代理店が個々に設定している。**
- ・一方で、携帯電話端末を「割賦払い（個別信用購入あっせん契約）」で販売する場合、割賦払いの上限額の設定は、個別信用購入あっせん契約を提供する携帯電話事業者によりなされることが一般的（多くの場合、上限額がそのまま割賦払い額として設定される。）。
- ・「頭金」表示は、販売代理店でこの「割賦払い額」にいくら上乗せされているかを示すものとして用いられることが多い。

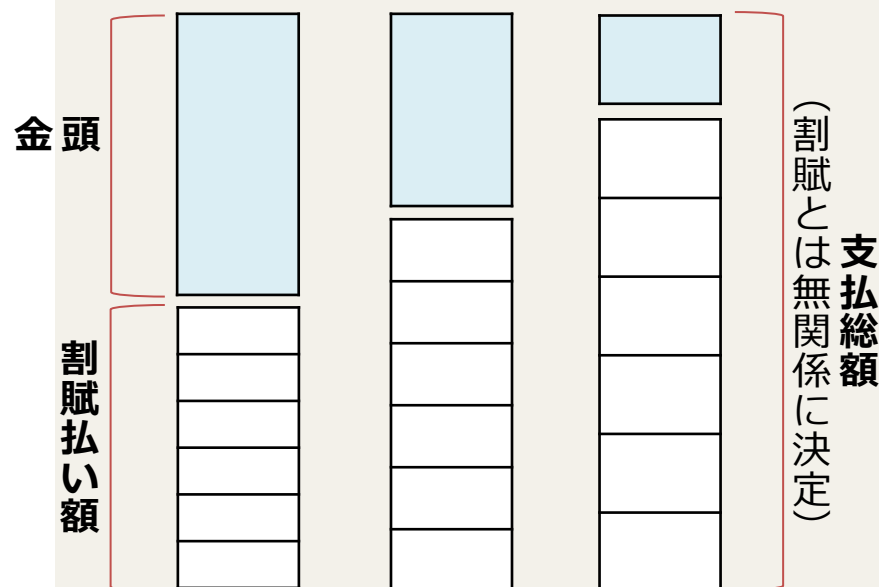
■ 携帯電話販売現場における頭金



割賦払いの上限は
携帯電話事業者が設定。

販売代理店によって端末販売価格は異なる

(参考) 一般的な割賦販売における頭金



頭金表示に関するこれまでの議論/対応

- ・このように、携帯電話業界における「頭金」が一般的な「頭金」と異なる用法で用いられていることに関して、これまでも、総務省での議論・取組を行うとともに、総務省と消費者庁が連名で注意喚起を行ってきている。

平成22年
(2010年)

「携帯電話の契約時のトラブルと消費者へのアドバイス」（総務省・消費者庁）※内容に頭金にかかる事例を含む。

令和2年
(2020年)

「競争ルールの検証に関する報告書2020」（2020.10.27）

- 携帯電話業界における「頭金」は、一般的な「頭金」と異なる用法が用いられているため、利用者の誤解や混乱を招く。
 - ・ 販売代理店の店頭広告において、一括払いであっても「頭金」が必要となると誤認を与えるような表示
 - ・ 「頭金0円」など頭金が安いことを支払総額が安くなることの訴求として行う表示
- 事業者及び販売代理店は、「頭金」を一般的な用法に限定して用いるべきであり、**広告表示の見直しが必要**。

「モバイル市場の公正な競争環境の整備に向けたアクション・プラン」（2020.10.27）

- 分かりやすく、納得感のある料金・サービスの実現（誤解を与える標記の是正（「頭金」問題等）等）
 - ・ 利用者の立場に立った是正が行われているかどうかについてフォローアップ
 - ・ **携帯電話事業者が行っている代理店指導の状況**等を確認し、継続的にフォローアップを実施

「携帯電話業界における「頭金」の表示や端末販売価格に関する注意喚起」（総務省・消費者庁）

- 携帯電話業界では他業界と異なり、あらかじめ定められた「割賦払い額」の上乗せという意味で「頭金」という単語が用いられている場合がある。
- 「頭金0円」が殊更に強調された広告に注意。
- **携帯電話端末の販売価格は店舗ごとに異なる。**

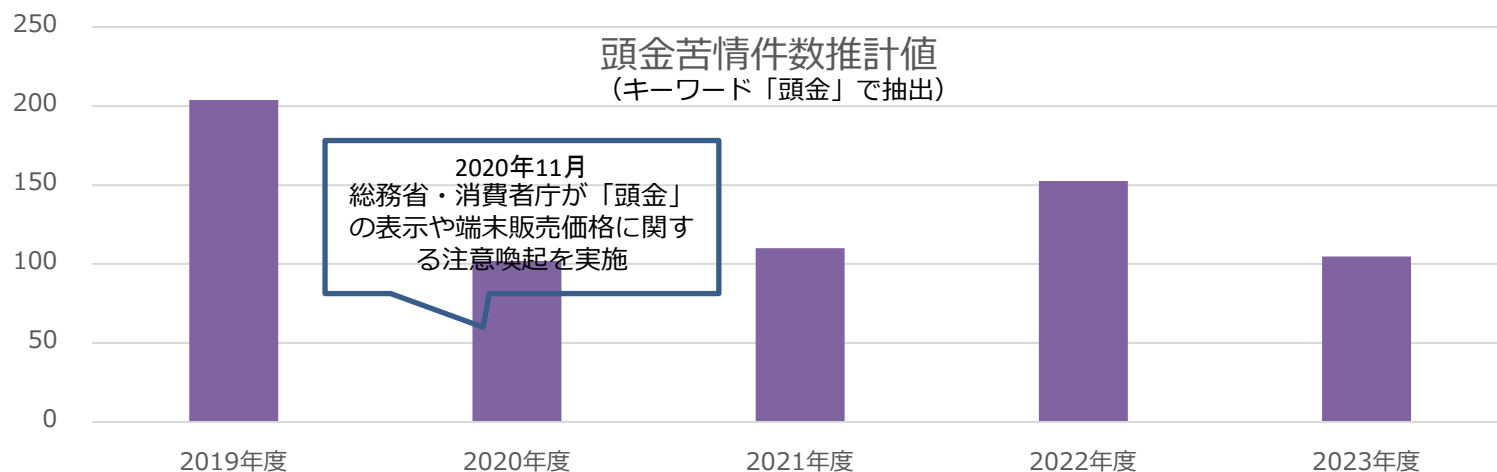
令和3年
(2021年)

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」（2021.9.10）

- 総務省及び消費者庁による注意喚起等により、**関係事業者による自主的な改善が進んだと認められる一方、一部のMNOの代理店では、いまだ不適切な「頭金」の表示が行われている**ことが判明。
- MNO各社において、今一度自己点検を行うことが適当。

苦情の動向（頭金関係）

- 令和2年10月の注意喚起後、頭金に関する苦情件数自体は減少しているものの、現在でも端末販売価格は店舗ごとに異なっていることを知らないことに起因する苦情は一定程度発生している。



※ 2019年度～2023年度にPIONET及び総務省で受け付けた苦情相談件数の内約1/3を無作為抽出したもののから「頭金」の文言で抽出し、全体の苦情件数のうち頭金に係る件数を推計したもの。

【苦情申告の具体的内容】

- 機種変更をした際に頭金を支払い内訳を聞いた所「機種代金に充当される」と説明を受けていた。しかし、帰宅後に契約書を確認した所頭金額は機種代金に含まれていなかった。
- キャリア店舗に出向き機種変更の手続きをした際、頭金として〇円が必要と説明され仕方なく支払い手続きを進めたが、データ移行中、近くのショッピングモール内にある同じ会社の店舗に入り頭金が必要かどうか尋ねると、その店舗は頭金は必要ないと説明された。契約した店舗に戻り「頭金の支払いが難しいため解約したい」と伝え、電波障害などがある場合には8日間キャンセルできる期間を設けているが消費者都合による解約はできないと言われた。

頭金に関する検討の方向性

■ 端末販売価格について

- 頭金について、端末販売価格が店舗ごとに異なっているということを知らないことに起因する苦情が一定程度発生している。
- 苦情申告をしていない利用者の中にも、“端末販売価格が店舗ごとに異なっている”ことを認識しないまま端末購入に至っている利用者が少なからずいるのではないか。
- ▶ **端末販売価格が店舗ごとに異なることについて、ユーザーの認知度/端末販売価格等の実態を把握した上で、具体的な取組を検討してはどうか。**

■ 頭金表示について

- また、携帯電話販売現場における頭金は、一般的な割賦販売における用法と異なり、通信事業者が設定する割賦払い額に上乗せする額を指しており、その違いが利用者の誤認を招いている。
- この頭金の表示の方法については、2020年の総務省・消費者庁による注意喚起等により、各電気通信事業者が自主的に表示の方法を改善するための取組を行ってきたものと思われる。
- ▶ **これまでの頭金表示に関する議論を踏まえて各関係事業者が行ってきた取組を振り返った上で、頭金表示の現状を確認してはどうか。**

検討トピック1：

提供条件説明に関する利用者理解の向上

検討トピック2：

「頭金」の状況

検討トピック3：

据置型Wi-Fiサービスの状況

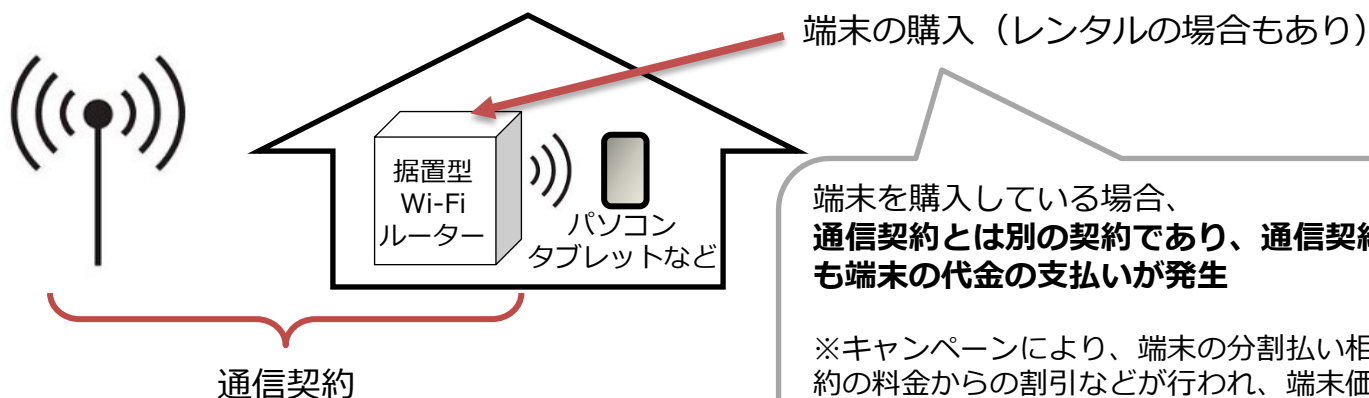
検討トピック4：

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会 報告書2024」の指摘事項（電話勧誘、オンライン契約関係等）のフォローアップ

据置型Wi-Fiサービスに関する苦情のイメージ

- ・据置型Wi-Fiサービスについては、総務省へ寄せられた苦情だけではなく、総務省の総合通信局で実施している消費者支援連絡会において、消費者相談センターから寄せられる消費者問題の実例にも複数寄せられるようになっている状況。
- ・寄せられた申告によると、高額なルーター本体（端末）の買取に係るトラブルが発生するなど、高額な支払いに関するトラブルも発生している。

一般的な据置型Wi-Fiサービスの契約



通信契約は解除したが、端末の残債がのこっている

- ・思ったより速度がでないので解約したい。通信契約は解約したが、端末の残債の支払いが発生している。
- ・勧誘にあい契約したが、自宅には光ファイバが入っているため不要であった。解約したいが自己都合で確認措置ができなかった。

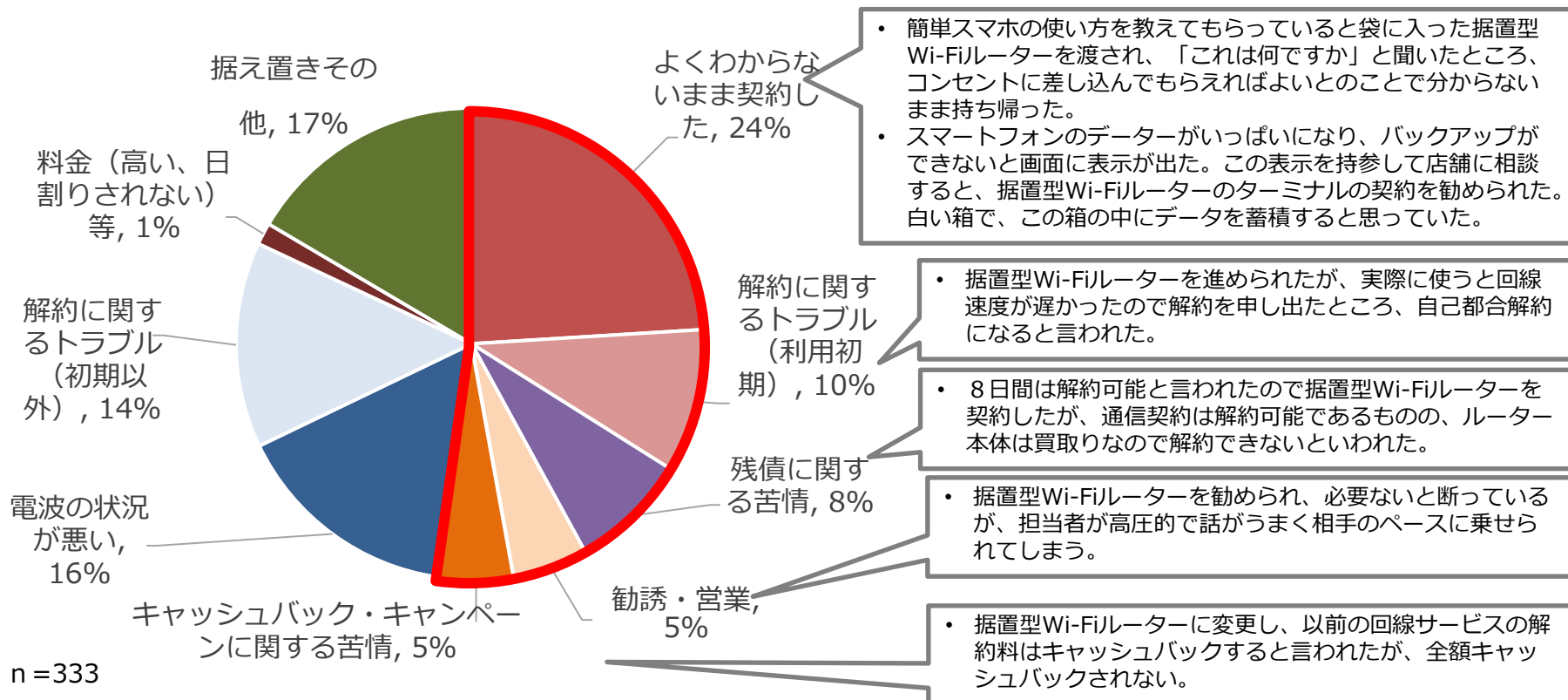
よくわからないままの契約

- ・高齢の母がキャンペーンにより無料といわれた箱を持ち帰ったが、箱の中にはルーターが入っており、通信契約が行われていた。解約したい
- ・一緒に契約すると通信料金が安くなるといわれ契約したが安くならなかった。解約したい。

苦情の動向（据置型Wi-Fiサービス関係）

- 据置型Wi-Fiサービスの苦情の動向を見ると、“よく分からないまま契約した”“契約直後の解約に関するトラブル”“端末の残債に関するトラブル”等、契約時の条件等の説明を理解しないまま契約している場合が半数以上と多く見受けられる。

※2023年度にPIONET及び総務省で受け付けた苦情相談件数（64,362件）の約1/3（19,036件）を無作為抽出したもののから、関連する文言（「据置き」「据え置き」「各社の据置き型Wi-Fiルーターサービス名」等）で検索したものを分析



- ▶ 苦情の内容を見ると、契約時の説明と、解約時の対応に起因する苦情に分類されることを踏まえ、**関係事業者に説明/解約対応の状況を確認した上で、有効な対応策について議論してはどうか。**

(参考) 据置型Wi-Fiサービスの販売状況

- ・NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイルは、それぞれ据置型Wi-Fiサービスを提供している。
- ・端末価格について、一括払いのほか、分割払いを選択することができ、キャンペーン等による割引を適用することで契約期間中は端末支払いが実質0円となる場合がある。

2024年11月末時点

	NTTドコモ home 5G HR02	au Speed Wi-Fi Home 5G L13	ソフトバンク Air ターミナル6	楽天モバイル Rakuten Turbo 5G
端末価格(税込)	71,280円	48,600円	71,280円	41,580円
通信料金 (月額(税込))	4,950円	5,170円	5,368円	4,840円
キャンペーン・割引等 (金額は税込)	月々サポート ^(※1) 36ヶ月間1,980円／月 (総額71,280円)	毎月割 ^(※2) 利用料金から1,350円／月 (最大36ヶ月間) (総額48,600円) 5Gルーター割 ^(※3) 13ヶ月間550円／月	月月割 (Airターミナル6) ^(※4) 利用料金から1,485円／月 (最大48ヶ月間) (総額71,280円) Airターミナル6 デビュー割 418円／月 (48ヶ月間) (※5)	Rakuten Turbo 月額プラン料金 6か月間無料キャンペーン
毎月の支払い見込み (初月除く ^(※6))	2ヶ月目以降:4,950円 (端末36回払いの場合)	2～13ヶ月目:4,620円 14ヶ月目以降:5,170円 (端末36回払いの場合)	2～48ヶ月目:4,950円 49ヶ月目以降:5,368円 (端末48回払いの場合)	2～6ヶ月目:1,732円 7～24ヶ月目:6,572円 25ヶ月目以降:4,840円 (端末24回払いの場合)

※1 対象プランへの加入が必要。

※2 新規契約、機種変更時に、対応機種購入と同時に対象プランに加入が必要。※3 対象プランへの加入が必要。

※4 対象プランを解約した場合は割引終了。※5 新たに対象プランへの申込み及びAirターミナル6を一括または分割で購入が必要。

※6 契約事務手数料等を含むため。

検討トピック1：

提供条件説明に関する利用者理解の向上

検討トピック2：

「頭金」の状況

検討トピック3：

据置型Wi-Fiサービスの状況

検討トピック4：

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会 報告書2024」の指摘事項（電話勧誘、オンライン契約関係等）のフォローアップ

報告書2024の指摘事項と対応の方向性

①電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明に関する状況

- ▶FTTHサービスに関する苦情相談の大きな要因となっている**電話勧誘**について、2022年に事業法施行規則を改正し、**説明書面を用いた提供条件説明を義務化**した。
- ▶当該改正の施行状況と評価を行った報告書2024では、“事業者において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があつた**”とされた。一方で、同報告書2024では、当時の苦情相談の傾向分析を踏まえ、“**FTTHサービスにおける電話勧誘においては適正性の確保が急務**”ともされており、
 - ・事業者において、引き続き、代理店も含め、電話勧誘の適正性を確保すること
 - ・総務省において、代理店の対応も含めて苦情の動向を注視することが必要 とされた。
- ▶なお、2023年度の分析結果においても、FTTHサービスに関する苦情相談の件数はMNOサービスに次いで多く、その要因の4割超を電話勧誘が占めている状況である。
- ▶**現状確認のため、改めて現在の苦情動向の分析をするとともに、事業者の電話勧誘の適正性確保等の取組状況についてのヒアリングを実施してはどうか。**

②オンライン契約関係

- ▶報告書2024で記載のあった、**オンライン契約に関する記載**（最終確認画面の設置が望ましい旨、ダークパターンに関する不適切な例等）を盛り込んだ**消費者保護ガイドラインの改正を実施済**（2024年10月31日公表）
- ▶**消費者保護ガイドラインの改正で新たに記載した事項等に関して、事業者の現在の対応状況についてのヒアリングを実施してはどうか。**

報告書2024の指摘事項と対応方針①

第1章 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

報告書2024での指摘事項

<対応方針>

電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明

- 事業者において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。
- 一方、2022年度の苦情相談の傾向分析を踏まえると、FTTHサービスにおける電話勧誘においては適正性の確保が急務
- 事業者においては、引き続き、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。
- 総務省においては、利用者に対して電話勧誘を実施する代理店の対応も含めて苦情の動向を注視することが必要。

- **在り方検討会の場で、電話勧誘に関する苦情動向の分析、事業者の電話勧誘に関する適正性確保の取組状況等について、ヒアリングを実施。**

- 総務省で引き続きモニタリングを実施するとともに、苦情相談の動向等を注視。
- 必要に応じて、不適切な事例への適切な執行を検討。

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

- 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。

- 未納料金や残債がある場合等において解約を認めないとする行為は「やむを得ない事由」には該当しない旨を明確化するため、ガイドラインを改正。
【2024年10月31日公表済】

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）

- 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月の既往契約の更新不可に向けた事業者の対応状況等を注視。

※2025年7月以降：更新不可、2028年6月末：経過措置完全廃止

第2章 オンライン契約における消費者保護の在り方

報告書2024での指摘事項

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

- 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。

ダークパターンへの対応

- 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。

オンライン専用プランでの苦情処理

- 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。

契約手続のDX

- 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。

<対応方針>

- オンライン契約において、最終確認画面を設け、特に苦情につながりやすい事項を再度表示する等の工夫が求められることを明確化するため、ガイドラインを改正。【2024年10月31日公表済】
- **在り方検討会の場で、事業者の対応状況についてヒアリングを実施**

- ダークパターンとならないよう留意すること、また望ましい例と不適切な例を示すため、ガイドラインを改正。【2024年10月31日公表済】
- **在り方検討会の場で、事業者の対応状況についてヒアリングを実施**

- 単純な相談を超えた苦情等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は苦情等処理義務を果たしているとは言えないことを明確化するため、ガイドラインを改正。【2024年10月31日公表済】

- 契約手続のDXは許容される旨及びその注意事項、契約書面の電子交付の優先勧奨が許容される旨及び消費者トラブル防止に当たり望ましい対応を明確化するため、ガイドラインを改正。【2024年10月31日公表済】
- **在り方検討会の場で、事業者の対応状況についてヒアリングを実施**
- 中期的にトラブルの動向を確認するため、一定期間経過後に検証を行う。

第2章 オンライン契約における消費者保護の在り方（つづき）

報告書2024での指摘事項

ナッジを活用した適切なプラン選択の推進

- 利用者の中には、選択肢の存在、また自身の利用実態を把握・認識していない者も一定程度存在していると考えられる。
- 利用者の同意の下、契約後一定期間経過後や端末購入プログラムが利用可能となるタイミングなど、一定のタイミングで事業者から利用者に対して、音声通話の利用量やデータ通信量等の利用実態を情報提供することが望ましいと考えられる。

<対応方針>

- 契約後の情報提供において、一定期間のデータ通信量等の利用実績を通知するサービスを利用者の同意の下で提供することが効果的である旨、ガイドラインを改正。【2024年10月31日公表済】
- **在り方検討会の場で、事業者の対応状況についてヒアリングを実施**

第3章 指導等措置義務の履行状況の評価等

指導等措置義務の履行状況の評価

- 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。

- 事業者において、現行の販売代理店届出リストの確認を実施中。
- 総務省において、代理店情報の適切な管理・把握の方法について検討中

円滑な執行に向けた対応

- 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。

- 総務省において、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するための必要な措置について検討中（併せて、販売代理店電子届出システムの改修も検討予定）。

在り方検討会 想定スケジュール

28

