

報告書2025 骨子(案)

○序章

報告書2025における検討の背景

○第1章 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

(1)現状と課題

(2)検討会における構成員からの主な指摘、TCAからの説明

(3)論点整理、今後の対応

- ✓ TCA提案の取組(利用用途を踏まえた応対向上に関する宣言、出口における契約内容の再提示・再説明、苦情動向等の注視・更なる対応(サマリーペーパー作成等)の引き続きの検討)
- ✓ 当該取組に対する総務省のモニタリング
- ✓ モニタリングの結果を踏まえた必要な対応(例:総務省から事業者に対して、サマリーペーパー作成の継続的な検討を促すこと)の検討

○第2章 検討トピック2:「頭金」の状況

(1)現状と課題

(2)検討会における構成員からの主な指摘

(3)論点整理、今後の対応

- ✓ キャリアによる周知・啓発(各社 HP の来店予約ページへの掲載)
- ✓ キャリアから代理店への指導(業界のガイドラインを通じた適切な対応の奨励)
- ✓ これらの取組に対する総務省のモニタリング
- ✓ 総務省・消費者庁の「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」(2020年11月)のアップデート(頭金価格の訴求が許容されるケースの確認)の検討

○第3章 検討トピック3:据置型 Wi-Fi サービスの状況

(1)現状と課題

(2)検討会における構成員からの主な指摘

(3)論点整理、今後の対応

- 「端末実質0円」訴求に伴う解約トラブルを避ける観点から、
- ✓ キャリアから代理店への指導(業界のガイドラインを通じた適切な対応の奨励)
- ✓ 「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」の取組の一環としての適切な対応
- ✓ 総務省の「消費者保護ルールに関するガイドライン」における明示の検討

○第4章 報告書2024を踏まえたフォローアップ

(1)令和4年改正施行規則の施行状況

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

- ✓ 現状の評価(事業者からのヒアリングの実施結果)
- ✓ 今後の対応(総務省においてモニタリングを継続、執行の強化、改善しない場合は規制強化を検討)

(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

- ✓ ガイドラインの改正(2024年10月)
- ✓ 現状の評価(事業者からのヒアリングの実施結果)
- ✓ 今後の対応(総務省においてモニタリングを継続)

② ダークパターンへの対応

- ✓ ガイドラインの改正(2024年10月)
- ✓ 現状の評価(事業者からのヒアリングの実施結果)
- ✓ 今後の対応(総務省においてモニタリングを継続)

③ 契約手続のDX

- ✓ ガイドラインの改正(2024年10月)
- ✓ 現状の評価(事業者からのヒアリングの実施結果)
- ✓ 今後の対応(総務省においてモニタリングを継続、更なるDXの推進に向けてトラブル状況等の検証を実施)【継続】

④ ナッジを活用した適切なプラン選択の推進

- ✓ ガイドラインの改正(2024年10月)
- ✓ 現状の評価(事業者からのヒアリングの実施結果)
- ✓ 今後の対応(総務省においてモニタリングを継続)

○終章

今後の方向性