

消費者保護ルールの在り方に関する検討会 報告書2025（案） 概要

令和7年6月23日
事務局

- 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」を設置し、2020年6月に「消費者保護ルールのあり方に関する検討会」に改称。
- 2024年12月から今期の検討を開始。検討トピックは①提供条件説明に関する利用者理解の向上、②「頭金」の状況、③据置型Wi-Fiサービスの状況、④報告書2024のフォローアップ。

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
北 俊一	株式会社野村総合研究所 シニアパートナー
木村 たま代	主婦連合会 常任幹事
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

今期の検討トピック

1. 提供条件説明に関する利用者理解の向上
2. 「頭金」の状況
3. 据置型Wi-Fiサービスの状況
4. 報告書2024のフォローアップ（電話勧誘・オンライン契約関係）

第1章：提供条件説明に関する利用者理解の向上

現状と課題

- 各電気通信事業者の適切な提供条件説明の取組にも関わらず、利用者が理解しないまま契約をしているといったギャップが生じている。
- この状況を踏まえ、ギャップ解消に向けて、サービス提供者である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つつ、利用者の理解を向上させるための新たな取組の方向性の検討を実施してもらい、在り方検討会の場で議論することとした。
- これを受け、**電気通信事業者は、一般社団法人電気通信事業者協会（TCA）内で検討を行い、以下の検討結果を報告。**

<TCAでの検討結果>

- ・ **入口での利用者の利用用途把握**については、**既に各社においてヒアリングを実施**。その上で、各社共通の取組として、新たに利用用途を踏まえた対応の向上に関する宣言を実施。
- ・ **出口での契約内容の確認**については、**既存の書面から「契約内容と料金が明記されたもの」をピックアップし、契約の最後に再提示することで、利用者理解の向上を図る。**
- ・ **運用開始後の利用者の苦情の動向等を注視し、利用者理解の向上に資する更なる対応（サマリーペーパー等）を引き続き検討する。**

今後の対応（案）

- ▶ 電気通信事業者においては、“**利用用途を踏まえた対応の向上に関する宣言**”を着実に実施するとともに、“**契約書面を再提示しての再説明**”等にも早急に取り組むことが求められる。
- ▶ 運用開始後の状況については、**電気通信事業者及び総務省において、苦情件数の推移や苦情内容の傾向を注視しつつ、これらの取組の効果の検証を引き続き行うことが求められる。**
- ▶ その上で、電気通信事業者においては、必要に応じてこの取組の改善措置（サマリーペーパーの作成等）を検討するなど、利用者理解の向上に資するような取組・工夫を継続的に実施していくことが期待される。

現状と課題

- MNO各社は、頭金に関する表示や代理店指導マニュアルについて、総務省等における過去の検討経緯を踏まえて概ね適切に履行している。
 - 一方で、店舗ごとに端末販売価格（キャリアからの端末卸価格と販売代理店が上乗せする利益相当額の総額）が異なることを利用者が認識していないことにより、気づかないうちに比較的高値で端末を購入している場合があり、それに起因する利用者からの苦情も一定程度発生するなど、問題が顕在化している。
 - また、端末販売価格を構成する頭金について、利用者が誤認する可能性がある不適切な説明（頭金を支払うことにより割賦払いの額が減少すると誤認させるような説明）をしている、あるいは利用者が理解するために必要な説明を尽くしていない販売代理店も見受けられる状況。
- ⇒利用者が端末販売価格（「頭金」を含む。）の構造を正しく理解するために必要な表示・説明が店頭等で必ずしも十分に行われておらず、それにより利用者に誤認が生じている状況が続いていることが課題と考えられる。

今後の対応（案）

①端末販売価格に関する表示

- ▶携帯電話事業者は、端末価格表示（ウェブページのほか、店頭に掲示するプライスカードや広告等）において、**端末販売価格（割引適用前）や支払総額（割引適用後の実質負担価格）をより明確に表示**するよう取り組んでいくことが求められる。
- ▶総務省は、これまでの議論等を踏まえ、**店頭広告等において頭金の額を強調表示する際に留意すべき点（端末販売価格（割引適用前）を明記する等）**の考えを示すことが必要である。
- ▶電気通信サービス向上推進協議会においては、「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」の中に**関連の内容を新たに規定**することを検討することが求められる。

②端末販売価格の周知・啓発

- ▶携帯電話事業者は、店舗ごとに端末販売価格が異なる旨を利用者がより確実に認識できるようにするため、各社ウェブページの来店予約のページに掲示する等、利用者の目に留まる場所に掲示することを検討されたい。
- ▶総務省は、店舗ごとに端末販売価格が異なっていること等についての注意喚起を再度行うことを検討すべきである。

③継続的なモニタリングの実施

- ▶総務省は、引き続き利用者アンケート等の実施を通じ、店舗ごとに端末販売価格が異なっていることへの利用者の認識を調査することで、携帯電話事業者による表示の明確化や周知・啓発の取組の成果を継続的にモニタリングすることが重要である。

現状と課題

- MNO各社は、販売代理店への指導マニュアルの作成、解約対応等について法令に則った対応をしている。
- 一方、特に「実質0円」といった内容でキャンペーンを行っている場合など、利用者が高額な端末販売価格を認識しないまま契約しているケース（その後に解約する際に高額の残債の支払いを求められることで発覚）も見受けられることから、利用者が契約期間や支払いに関する条件の説明をよく理解しないまま契約していることに起因する苦情が一定程度発生している。

⇒店頭での表示も含め、契約期間や条件に関する説明を利用者が契約時に理解できておらず、それが解約時のトラブルへとつながっていることが課題と考えられる。

今後の対応（案）

- ▶電気通信事業者は、据置型Wi-Fiサービスについて、店頭での表示を適切にするとともに、契約解除の条件を含む基本事項の説明を利用者のニーズ等を踏まえて適切に実施するよう、販売代理店への指導を徹底する必要がある。
- ▶その際、利用者の理解の一層の向上を図る観点から、第1章の「提供条件説明に関する利用者理解の向上」に関する取組の一環としても本件に取り組み、基本事項の説明の際の工夫など、必要な措置を講じていくことが望ましい。
- ▶その上で、総務省の「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」において、解約時に発生する残債等の条件について契約時に明確に説明すべき旨反映することが望ましい。

第4章：報告書2024のフォローアップ

- 昨年8月に公表した当検討会報告書2024において、引き続き状況を注視する必要があると整理された項目を中心に、電気通信事業者に対し、消費者保護ガイドラインに明示した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ついて、履行状況の確認を実施した。

【電話勧誘について】

ヒアリングにより確認された事項

- 適切な販売代理店の指導や勧誘状況のモニタリングの実施により電話勧誘の適正性の確保をしているとの回答がほとんどの電気通信事業者から得られた。また、一部の電気通信事業者では、高齢者への追加的な対応を実施していた。アウトサイダーを起因とした苦情申告が一部見受けられるといった回答も見られた。

今後の対応（案）

- ▶ 各社の取組にもかかわらず苦情件数が減少しない現状に鑑み、電気通信事業者においては、引き続き電話勧誘に関する適正性確保の取組が求められる。
- ▶ 総務省は、引き続き苦情動向を注視するとともに、不適切な販売を行っている電気通信事業者等への対処を強化していくことが求められる。
- ▶ その結果、苦情が増加する/高止まりが続く等の状況が続くようであれば、追加的規制の導入を検討することが求められる。

【オンライン契約関係について】

ヒアリングにより確認された事項

- 昨年10月の消費者保護ガイドライン改正で記載したオンライン契約の項目は、MNO/MVNOにおいて概ね適切に実施されている。
- 契約書面の電子交付に関する苦情動向について、優先勧奨の開始前後での変化は見られない、電子交付そのものに関する苦情はほとんど発生していないとの回答がほとんどの電気通信事業者から得られた。

今後の対応（案）

- ▶ 電気通信事業者において対応を継続するとともに、総務省において継続してモニタリングを実施することが望ましい。

(参考) 直近の開催状況

日程	主な開催内容
第51回 (23.11.17)	「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)	- 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)	オンライン契約について
第54回 (24.2.22)	- 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)	- 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)	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)	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)	報告書(案)の取りまとめ
第59回 (24.7.5)	- 苦情相談の傾向分析の結果、随時調査の結果、消費者支援連絡会における意見交換の結果 - これまでの指摘事項に係る対応状況(フォローアップ) - 実地調査の主な結果(MNO・MVNO・FTTHサービス) 2023年度の評価・総括(案)

日程	主な開催内容
第60回 (24.9.4)	「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」改正案について
第61回 (24.12.4)	- 苦情相談の傾向について - 今後の検討事項について
第62回 (25.2.5)	- 提供条件説明に関する利用者理解の向上に向けた検討状況 - 頭金/据置型Wi-Fiサービスの現状
第63回 (25.3.4)	- FTTHに関する苦情の動向(報告書2024フォローアップ) - これまでの指摘事項に係る対応状況(フォローアップ)等 - 利用者アンケートの主な結果
第64回 (25.3.27)	- 提供条件説明に関する利用者理解の向上に向けた検討状況 - 報告書2024フォローアップ
第65回 (25.4.23)	- 提供条件説明に関する利用者理解の向上に向けた検討状況 - 論点整理(案)
第66回 (25.5.28)	- 論点整理案(提供条件説明・頭金) - 報告書2025骨子案
第67回 (25.6.23)	報告書(案)の取りまとめ

赤枠内が報告書2025の範囲

※第54、59、63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。