参考資料1

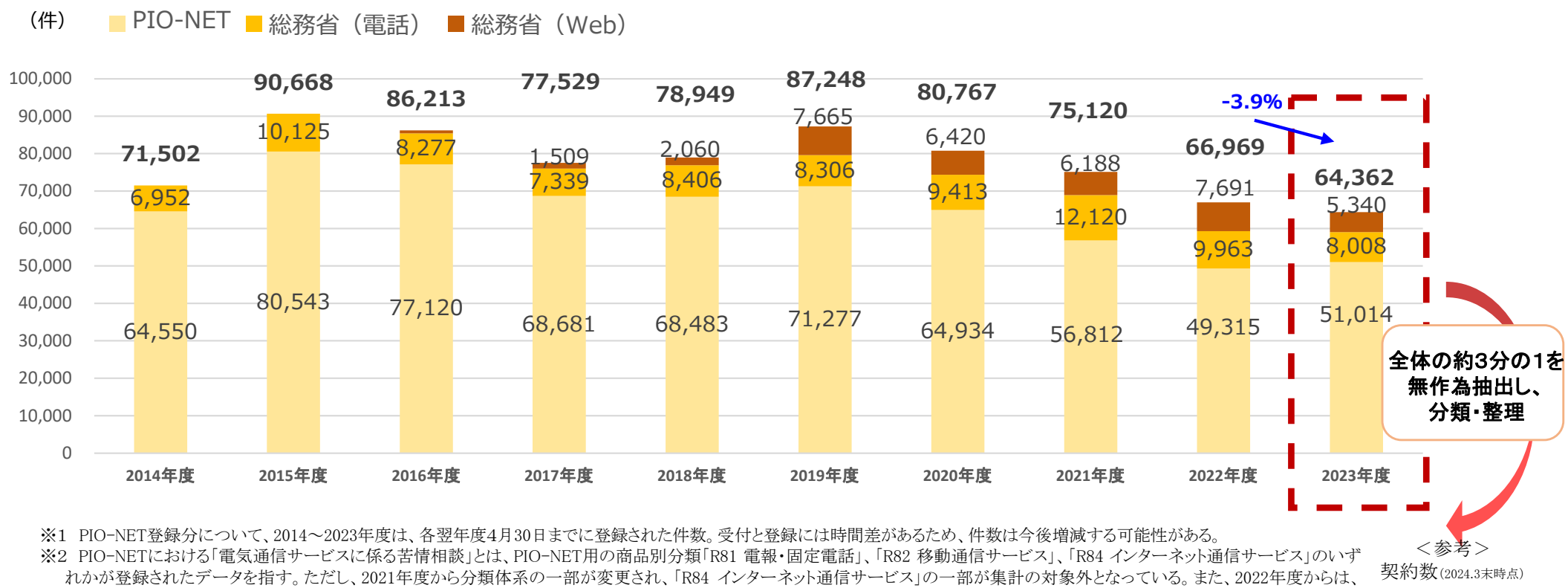
総務省

消費者保護ルールの在り方検討会
報告書2025（案）　参考資料

2025年６月

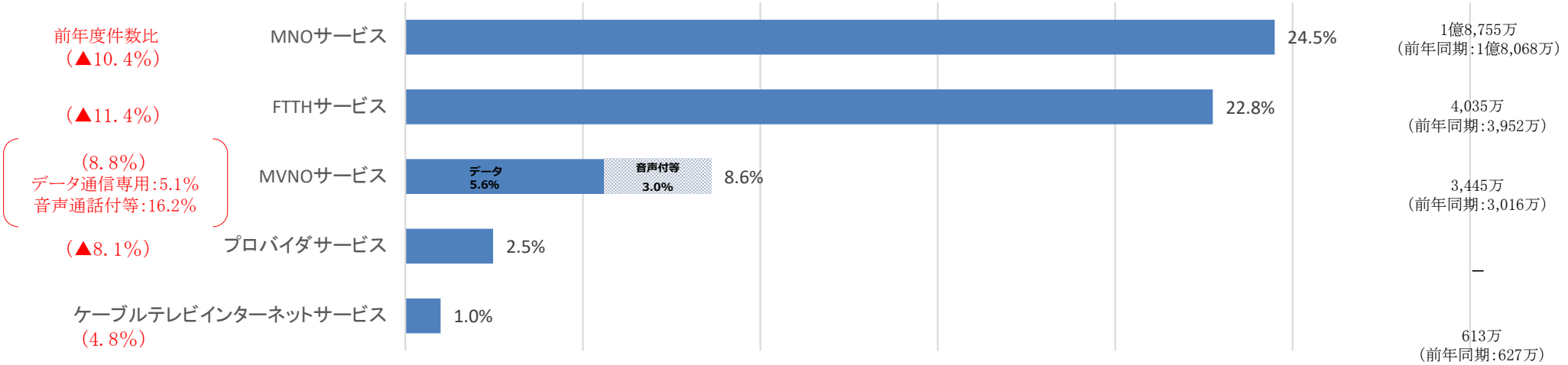
総論

苦情分析



※1　PIO-NET登録分について、2014～2023年度は、各翌年度4月30日までに登録された件数。受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性がある。
※2　PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、PIO-NET用の商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移動通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。ただし、2021年度から分類体系の一部が変更され、「R84 インターネット通信サービス」の一部が集計の対象外となっている。また、2022年度からは、「T55 娯楽等情報配信サービス」が登録されたデータのうち事務局で集計した携帯電話事業者が提供するサービスに係るデータを集計対象としている。
※3　総務省受付分については速報値となる。また、2016年度以降の件数にはホームページでの受付分（2016年7月受付開始）を含む。

＜参考＞
契約数（2024.3末時点）

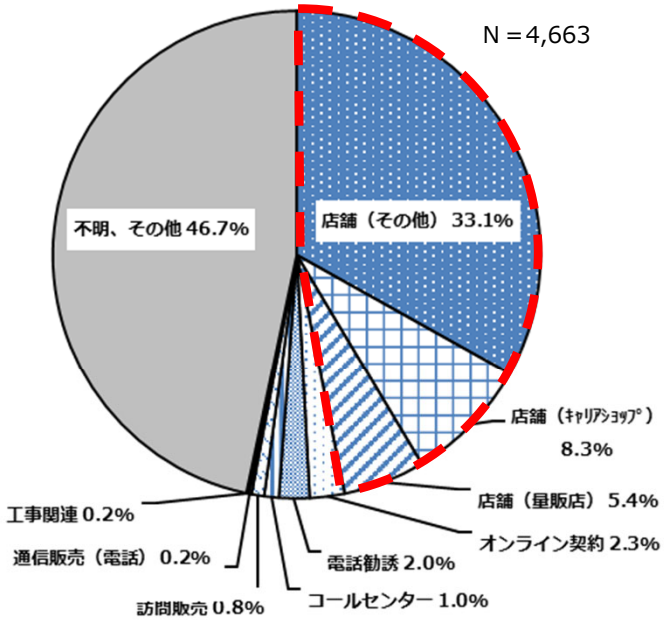


苦情相談の内容（2023年度の分析結果）（概要）

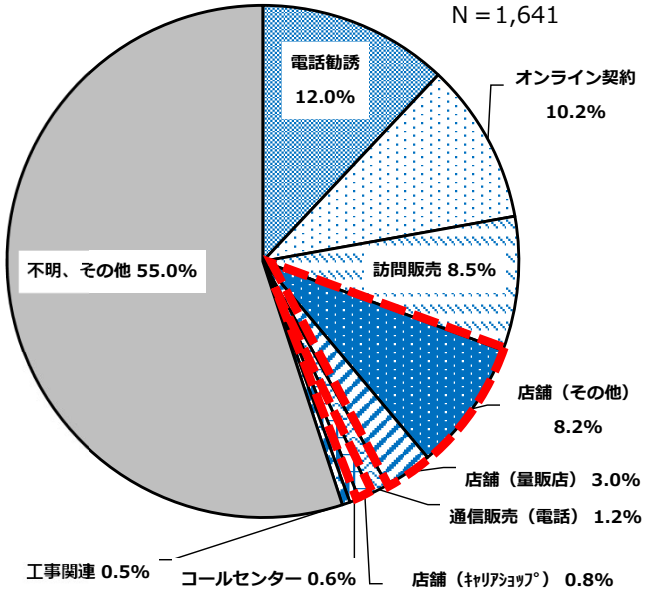
（1）苦情相談の要因となったチャネル又は応対場所等について

（注）「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの（チャネルに関する言及がないもの等）が含まれている

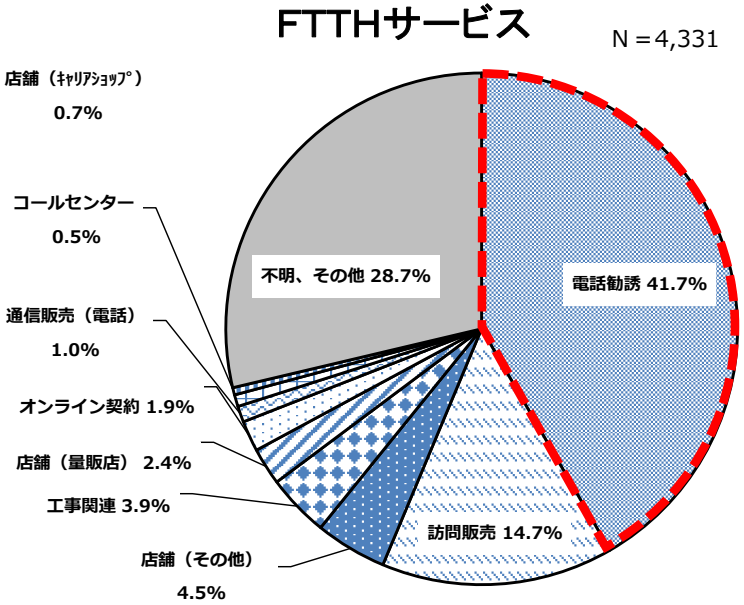
MNOサービス



MVNOサービス



FTTHサービス



（2）苦情相談の例（主な「苦情相談の項目・観点」（上位3つ）と内容）

1．通信料金の支払（心当たりのない請求等） 25．0%

例）・プラン変更したところ、説明されていないオプションが契約されており、毎月利用料が請求されている。

・携帯電話の契約をしたが、同じ業者から身に覚えのない引き落としが毎月続いている。内訳を知りたい。

2．勧められて新規契約又は事業者変更 23．6%

例）・家電量販店で勧誘を受け、当初予定していなかった通信会社と契約。契約後、事実と異なる情報で勧誘されていたことが発覚。元に戻したい。

・高齢の親が強引な勧誘を受け、利用しないホームルーターを契約させられた。

3．解約の条件・方法 20．1%

例）・通信速度が遅いため、ホームルータを解約したところ、ルーターの残債を請求された。不満。

・今より安くなると声をかけられ契約。調べてみると安くなっていなかったため解約したいと思い問合せしたが連絡がない。

1．解約の条件・方法 41．7%

例）・モバイルデータ通信の契約を解除したいが、業者と連絡が取れない。（データ通信専用）

・格安スマホをショップで契約。解約はネットからと言われ、ネットで解約方法を検索したら高額な解約料がかかると知り困惑（音声通話付）

2．勧められて新規契約又は事業者変更 31．4%

例）・説明がないままポケットWi-Fiを渡された。本体料金は払わなくていいものだと思ったが、契約書を見ると本体料金が毎月の支払いに含まれていた。（データ通信専用）

・高齢の親が「明日までに契約すれば今より安くなる」と声を掛けられ契約したが、実際は安くならなかった。（音声通話付）

3．通信料金の支払（心当たりのない請求等） 24．7%

例）・「通信料金が安くなる」と電話で勧誘され、据え置き型Wi－Fiルーターを契約したが安くならない。（データ通信専用）

・スマホを契約したが架け放題プランのはずが高額請求が届いた。不満（音声通話付）

1．勧められて新規契約又は事業者変更 62．9%

例）・訪問販売で光回線を乗り換えた。料金が安くなるし、解約料の分はキャッシュバックすると言われたが、解約料が高かった。

・義母の家の固定電話の回線を乗り換えの案内があり変えたが不要な光回線もついていたため高額になった。戻したい。

2．解約の条件・方法 33．9%

例）・光回線の解約がスムーズに進まない。必要以上に待ち時間が長い。

3．事業者等の相談窓口の応対 12．3%

例）・光回線契約のオプションサービスを解約したいが音声案内が複雑で適切な番号にたどり着けない。どうしたらいいのか。

・インターネット光回線を申込み業者と電話した。担当者の対応が悪く、他の人に交代要請したが拒否され、申込できず納得できない。

消費者団体等ヒアリングの結果

・9月から10月にかけて消費者団体等に**最近の苦情動向に関するヒアリング**を実施した。
・概して、苦情の状況は、**制度見直しや事業者の工夫等によって以前に比べ改善されている**が、依然として件数が多いトピックもあり、**特に高齢者のトラブルは減らない**状況。
・個別トピックとしては、特にFTTH、提供条件説明、据置型Wi-Fiサービス、頭金に関するトピックが見られた。

全体的な苦情の動向

・苦情相談の件数自体は減り、昔より状況は良くなっているが、情報弱者の方等のトラブルは依然としてある。
・以前に比べ悪質な事業者は減少しており、各電気通信事業者にも色々と対処いただいている。
・一方、固定電話、モバイル、インターネット接続の相談件数は前年に比べ増加。
・苦情の内容は高齢者の店舗契約に関するものが多い。若年層でも苦情は発生している。
・携帯電話の出張販売による勧誘トラブルも散見される。

FTTHについて

・電話勧誘による苦情は増加傾向。
・光回線や電話勧誘がよくトラブルになっている。
・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が施行されたが、まだ違反が多く、相談件数も多い。
・固定電話は増加幅が大きく、アナログ戻しの苦情やNTTを語った不審電話の相談も目立つ。
・利用者が解約料を正しく認識していないケースも多い。

提供条件説明について

・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。
・説明内容が複雑であるため、販売員のスキル（知識や説明能力等）に依ってくる。標準的な説明にしてほしい。
・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。
・利用実態に即した契約内容ではないケースで苦情が発生している（高額スマホ、データ容量等）。
・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。
・シンプルな一枚紙の契約書や標準型の契約書を作成してほしい。
・端末購入プログラムの仕組みは理解しづらい。
・セット契約で、契約先が異なり、解約時にトラブルに発展する。

消費者団体等ヒアリングの結果

据置型Wi-Fiサービスについて

・据置型Wi-Fiサービスに関する苦情も多くなってきている。
・明らかに必要ない人にも販売されているなど、ニーズにそぐわない販売がされている。
・端末代金が高額にもかかわらず、電波もつながりにくく、苦情になっている。
・電波が不安定で解約しようとしても、端末の残債が高く、解約しづらくなっている。
・SIMロックになっているものもあり、解約しても端末を使用できない。
・確認措置の適用をしようとしても、なかなか受理されない。運用状況はどうなっているのか。

頭金について

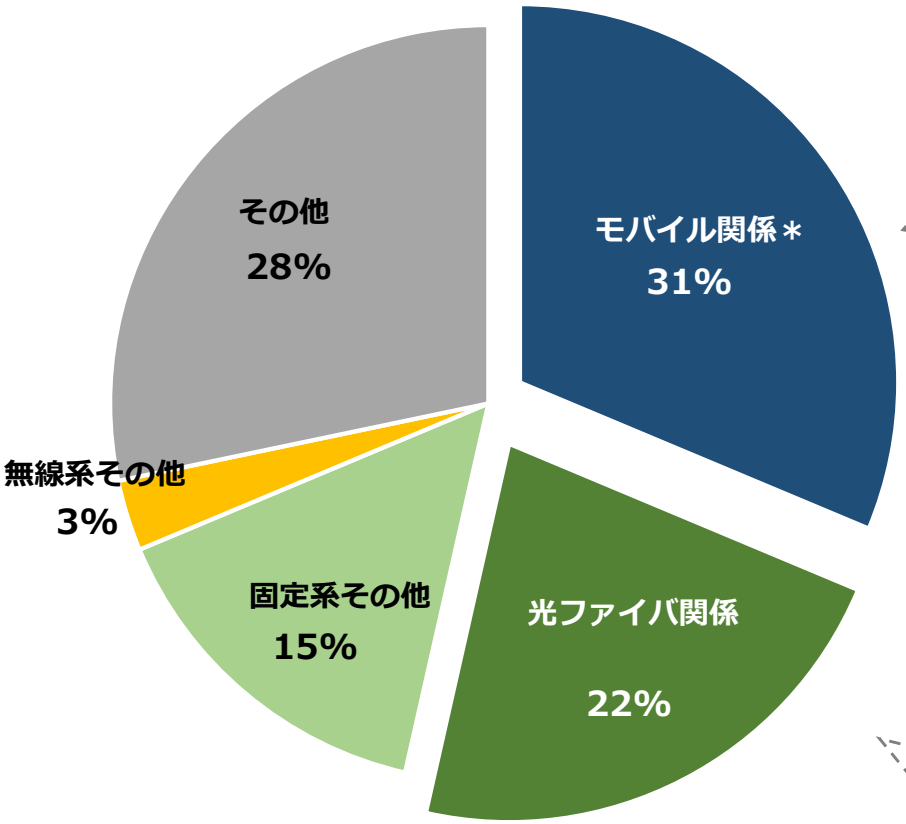
・販売員からは特段説明もないままに頭金を取られたという苦情もまだ発生している。
・（店舗ごとに価格が異なっていることについて知らないことが多いため、）契約時は気にせず購入するが、後から契約書を確認して気づき苦情となっている。
・頭金という名称はやはり誤解を生んでいる。名称変更はできないか。

第１章　提供条件説明に関する
利用者理解の向上　関係

苦情の動向（提供条件説明関係）

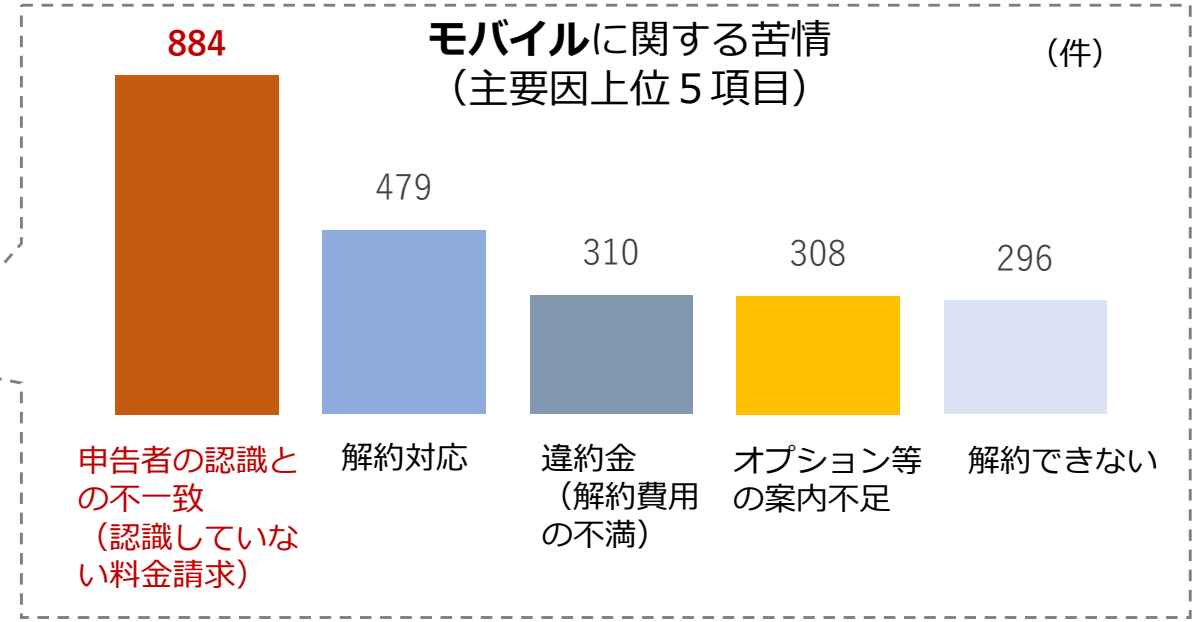
・2023年度に総務省で受け付けた苦情について、全体の３分の１（約２万件）の分析を実施。
・役務ごとの比率を見てみると、**モバイル関係**（携帯電話に関するもの及び無線インターネット専用サービスに関するものの合計）**の苦情が31%**と最も多くなっている。
・その内容については、**「申告者の認識との不一致（認識していない料金請求等）」に関するものが最も多い。**

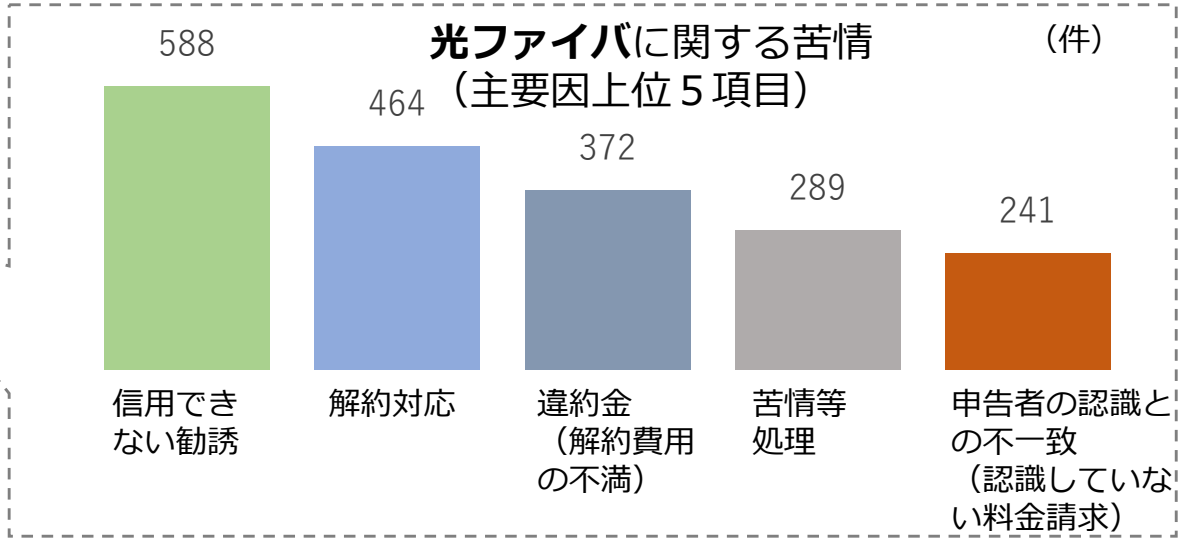
役務※ごとの苦情比率



＊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。





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サービスの実地調査（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。

第２章　頭金の状況　関係

携帯電話端末販売の構造

■ 一般に、消費者が販売代理店から端末を購入する際の**端末販売価格（小売価格）は、販売代理店において、①携帯電話事業者から販売代理店へ提供する端末卸価格と②販売代理店が利益相当額として上乗せする額を合計額として設定**。
（例：端末販売価格（12万円）＝端末卸価格（10万円）＋代理店の利益相当額（２万円））

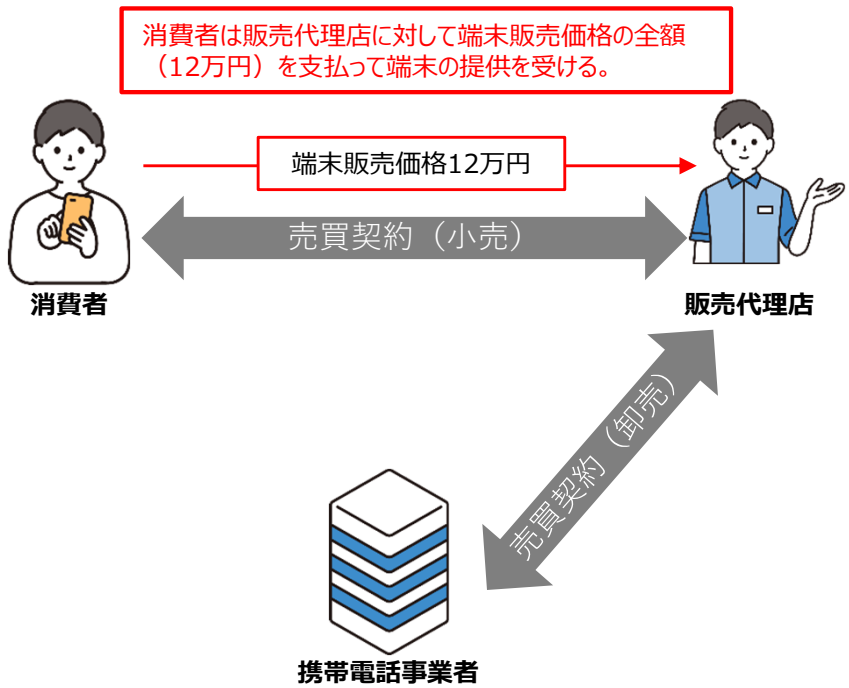
■ 消費者の支払い方法による契約構造は以下のとおり。

（１）消費者が端末を一括購入する場合：消費者は販売代理店との間で売買契約を締結。販売代理店に対して端末販売価格（12万円）を支払う。

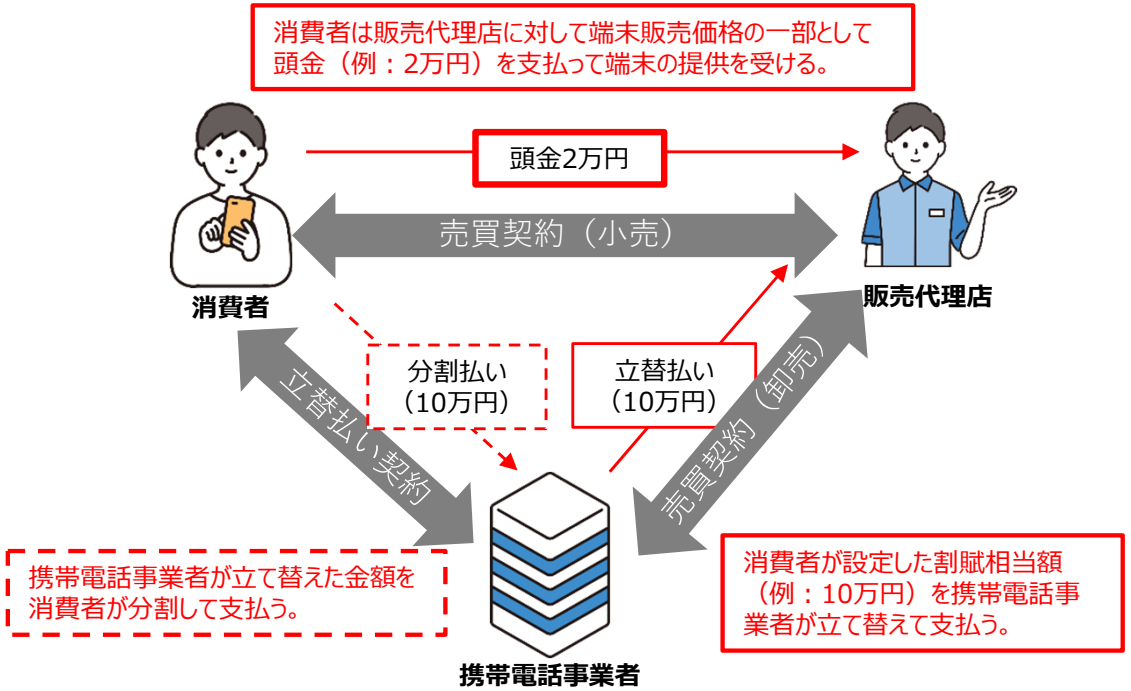
（２）消費者が端末を分割購入する場合：消費者は①販売代理店との間で売買契約を締結するとともに、**②割賦相当額**※（例：10万円）**に関して携帯電話事業者との間で立替払い契約（販売代理店への支払いを携帯電話事業者が立て替える契約）を締結**。
消費者は、**端末販売価格から割賦払い分を差し引いた額**（２万円）**を頭金として販売代理店に支払い、割賦払い分**（10万円）**を複数か月に分割して携帯電話事業者に支払う。**

※ 割賦相当額は、一般的に携帯電話事業者の設定する割賦上限額と一致している（この例の場合、理念上は12万円のうち３万円を頭金、残り９万円を割賦相当額とすることも可能であるが、一般に販売代理店は割賦上限額（10万円）に一致する額を割賦相当額としている。）

一括購入の場合



分割購入の場合



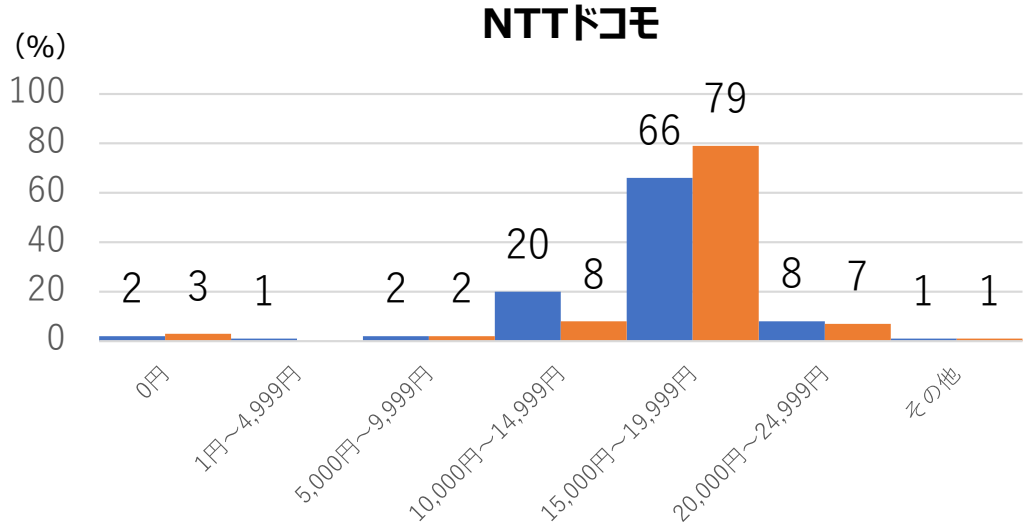
（例：端末販売価格（12万円）＝端末卸価格（10万円）＋代理店の利益相当額等（２万円）と想定）

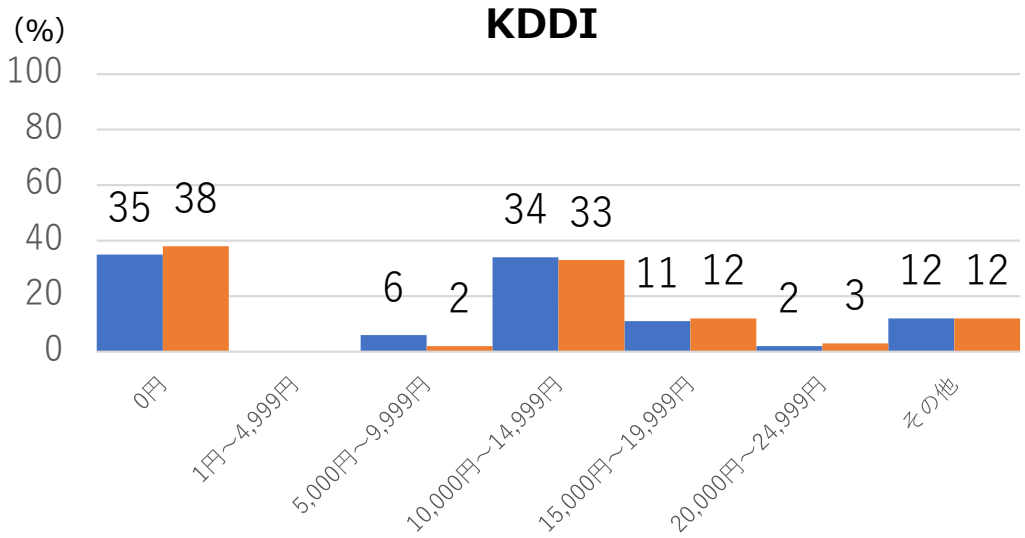
携帯電話端末の店頭価格調査の結果

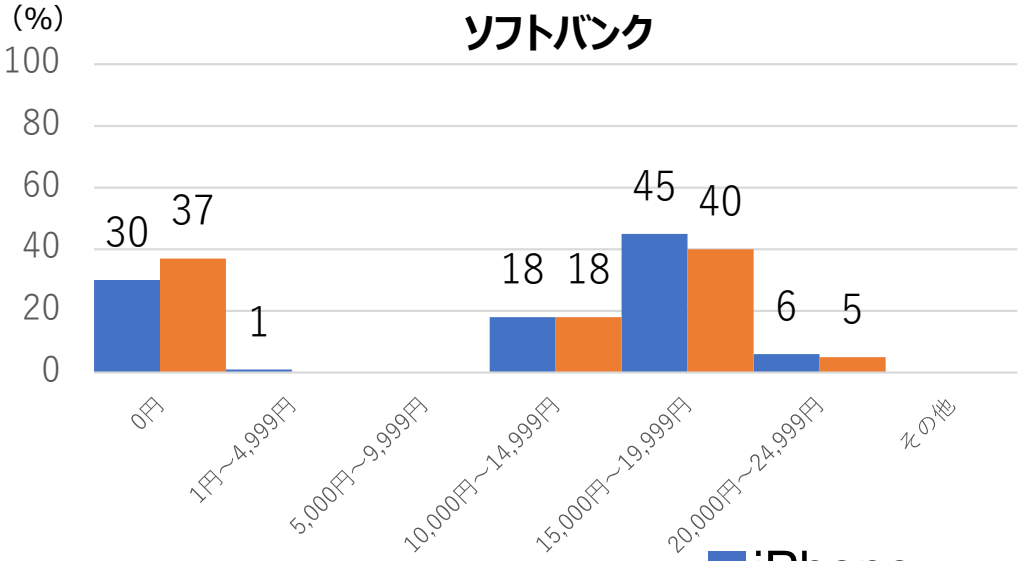
■**携帯電話端末の販売価格に関する電話調査を実施。オンライン販売価格との差額（＝頭金の額）**は以下のとおり。

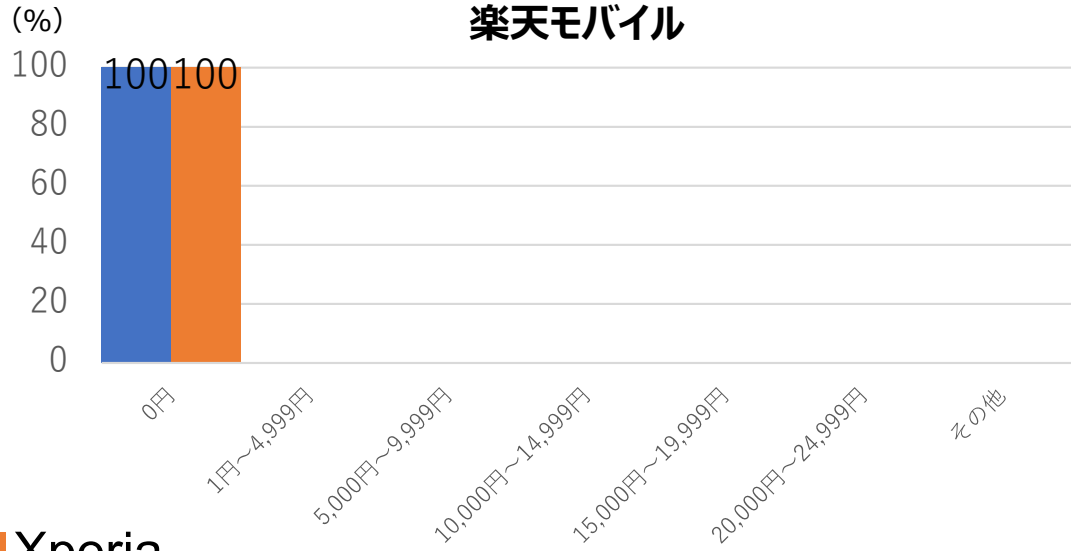
実施時期：2024年12月　**調査機種**：iPhone16、Xperia10Ⅵ　**調査方式**：電話調査

調査対象：MNO４社の販売代理店を調査対象とし、各社につき100店舗を選定。
全国10ブロックごとに人口比率に応じ調査店舗数を設定。









iPhone　Xperia

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。**

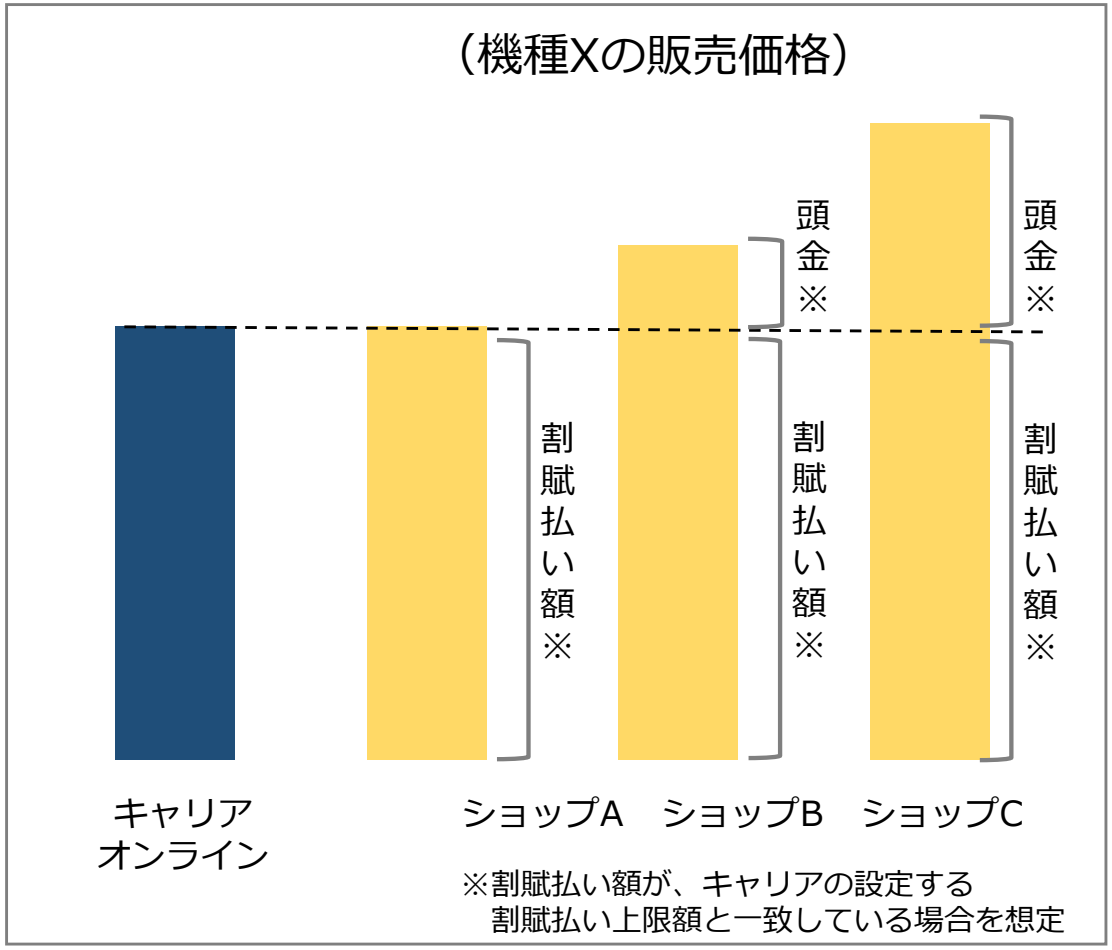
■各MNOオンラインショップにおける端末販売価格例

	iPhone16（128GB）	Xperia10VI（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）

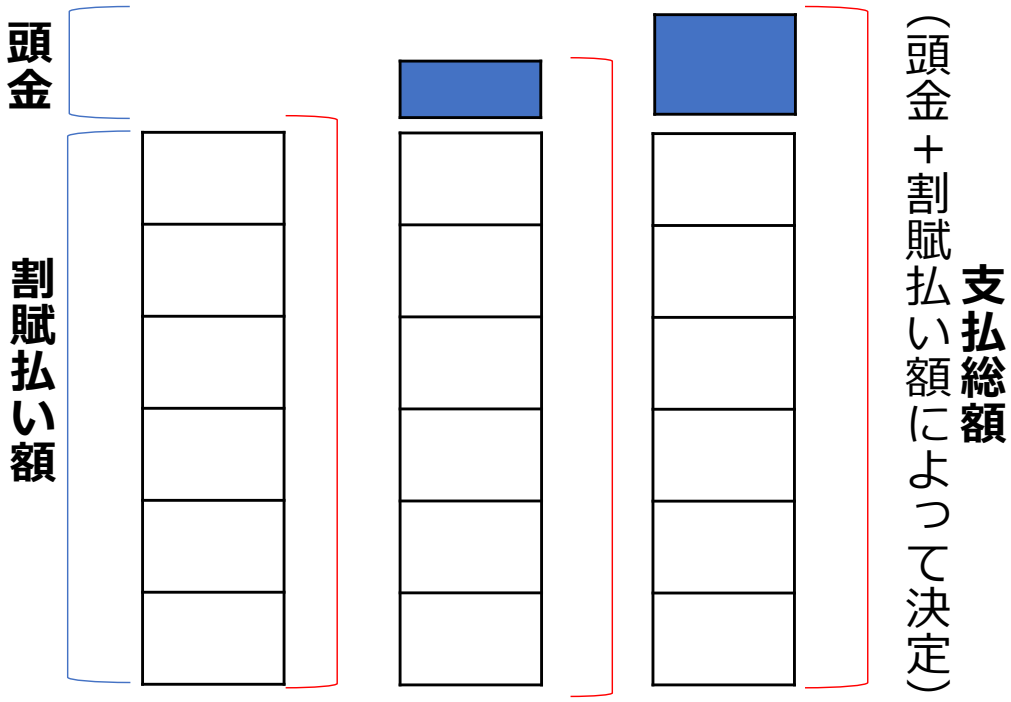


▲店舗ごとに販売価格が異なっている。

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。

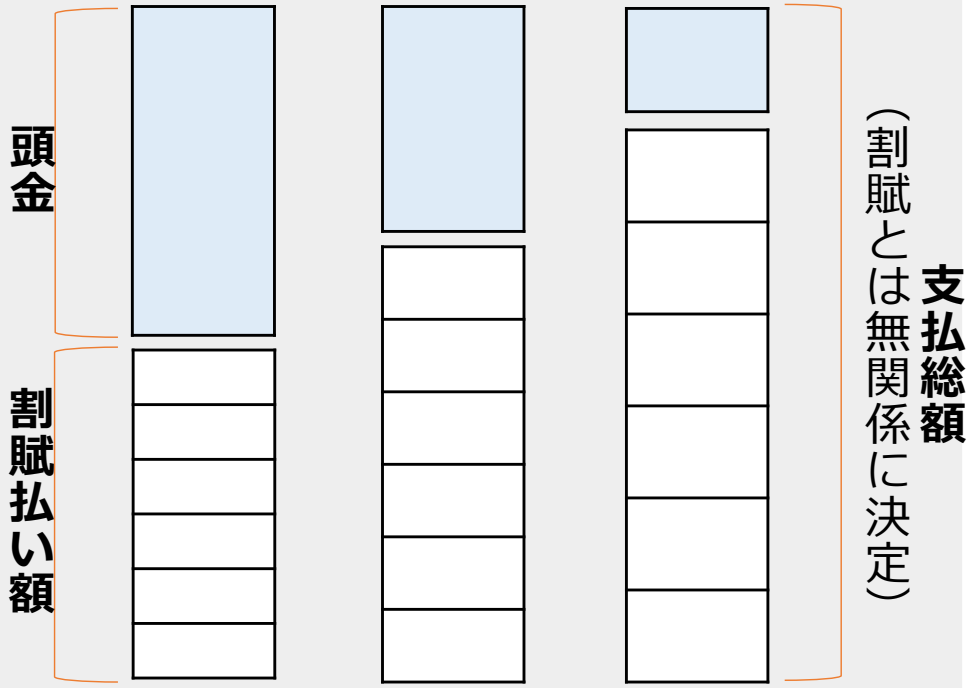
■携帯電話販売現場における頭金



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）

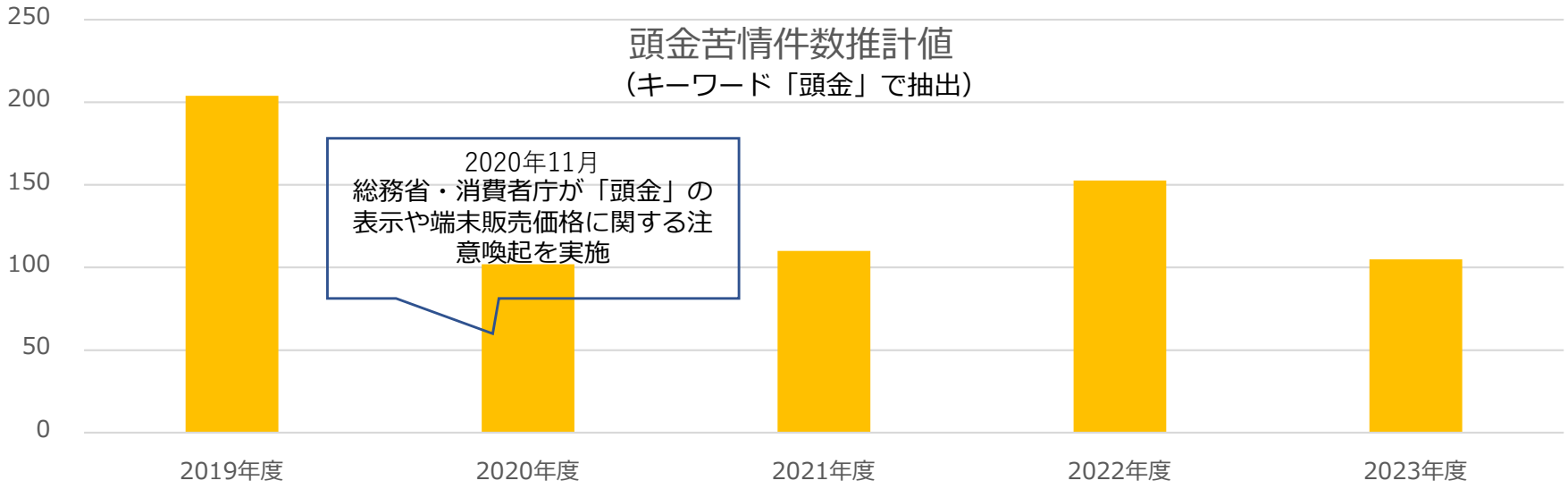
「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書２０２１」（２０２１．９．１０）

○ 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○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」と伝えると、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＞MNOヒアリング結果概要

【共通質問事項】

	（株）NTTドコモ	KDDI（株）	ソフトバンク（株）	楽天モバイル（株）
消費者への周知	HP、カタログ等で、販売店ごとに端末販売価格が異なることを周知	店頭POP、HP、カタログ等で、販売店ごとに端末販売価格が異なることを周知	店頭表示等で、販売店ごとに端末販売価格が異なることを周知	頭金を設定していない
代理店への展開事項	プライスカードや価格訴求広告物に対する指定フォーマットの展開	プライスカードや価格訴求広告物に対する指定フォーマットの展開	プライスカードや価格訴求広告物に対する指定フォーマットの展開	
総額、割賦相当額、頭金に関する書面上の表示	総額、割賦相当額、頭金を記載。	総額、割賦相当額、頭金を記載。	割賦相当額、頭金を記載。総額は任意。	総額、割賦相当額を記載。 （端末購入プログラム利用の場合）
MNOにおける「頭金」の表示に関するルールの徹底	• 「頭金」単独訴求の禁止 • 一括購入の際「頭金」を支払う必要がない等誤認を招く表示の禁止 • 分割購入における分割支払い金と「頭金」の内訳記載の遵守	• 「頭金」単独訴求の禁止 • 一括購入の際「頭金」を支払う必要がない等誤認を招く表示の禁止 • 分割購入における分割支払い金と「頭金」の内訳記載の遵守	• 「頭金」単独訴求の禁止 • 一括購入の際「頭金」を支払う必要がない等誤認を招く表示の禁止 • 分割購入における分割支払い金と「頭金」の内訳記載の遵守	
定期的な代理店への確認の実施	「頭金」を表示する訴求物について定期的に確認	• 「頭金」を表示する訴求物について定期的に確認 • 表示と頭金の設定額が一致しているかを定期的に確認	「頭金」を表示する訴求物について定期的に確認	
販売代理店に対する「頭金」の説明に関する指導	「販売代理店が独自に設定する販売価格の一部であり、分割払いの場合の店頭でお支払いいただく額」と定義し、お客様へ説明するよう周知。	販売代理店に対して、頭金の正しい概念を理解し、お客さまに適切に説明するよう指導。	頭金は「分割払いで購入する際、端末・付属品の代金とは別に、店頭で支払う機種代金の一部」であると説明	

端末販売価格が異なることの掲示の現状（各社ウェブページ（2025年４月時点））

ドコモ

●ホーム＞製品

※機種の販売価格は、店舗ごとに異なります。

※Apple、Appleのロゴ、AirPlay、AirPods、Apple Music、Apple Pay、Apple Pencil、Apple TV、Apple Watch、Ceramic Shield、Dynamic Island、Face ID、FaceTime、iBooks、iPad、iPhone、iTunes、Lightning、Magic Keyboard、MagSafe、ProMotion、Siri、Touch ID、TrueDepth、True Toneは、米国および他の国々で登録されたApple Inc.の商標です。iPhoneの商標は、アイホン株式会社のライセンスにもとづき使用されています。App Store、Apple Arcade、AppleCare+、Apple TV+、iCloudは、Apple Inc.のサービスマークです。TM and © 2025 Apple Inc. All rights reserved.

※Android は Google LLC の商標です。

製品｜NTTドコモ

端末販売価格が異なることの掲示の現状（各社ウェブページ（2025年４月時点））

ドコモ

●ホーム＞iphone＞iphone16e

選択した機種・容量で
予約・購入する

※ 表示価格はXiから5Gの契約変更と同時に、ご購入いただく場合の価格です。

※ 表示価格はドコモオンラインショップの販売価格です。

※ 機種の価格は店舗によって異なります。

※ 分割支払金（1～23回目）は1回目のみお支払額が記載と異なる場合がございます。
12か月目＊3にいつでもカエドキプログラム＊1を利用＊2する場合のお客さま負担額は43,230円です。
＊1 対象機種を残価設定型24回払いでご購入いただくとともに本プログラムにご加入いただく必要があります。
＊2 本プログラムを利用するには、ご返却時に未払金がないこと、機種に故障・水濡れ・破損・改造などがなく正常に動作することをドコモにおいて確認できること、dポイントクラブ／ドコモビジネスメンバーズに加入されていること、そのほかドコモの査定基準を満たしていることが条件です。
＊3 プログラムに加入した翌月を1か月目とします。

【分割払いについて】
実質年率：0%　支払期間（回数）：26か月（24回）

※ 掲載している分割支払総額は、2025年3月19日（水曜）現在の価格です。

※ 上記の金額は、すべて税込です。

iPhone 16e | iPhone | NTTドコモ

端末販売価格が異なることの掲示の現状（各社ウェブページ（2025年４月時点））

KDDI

●トップ＞スマートフォン・携帯電話

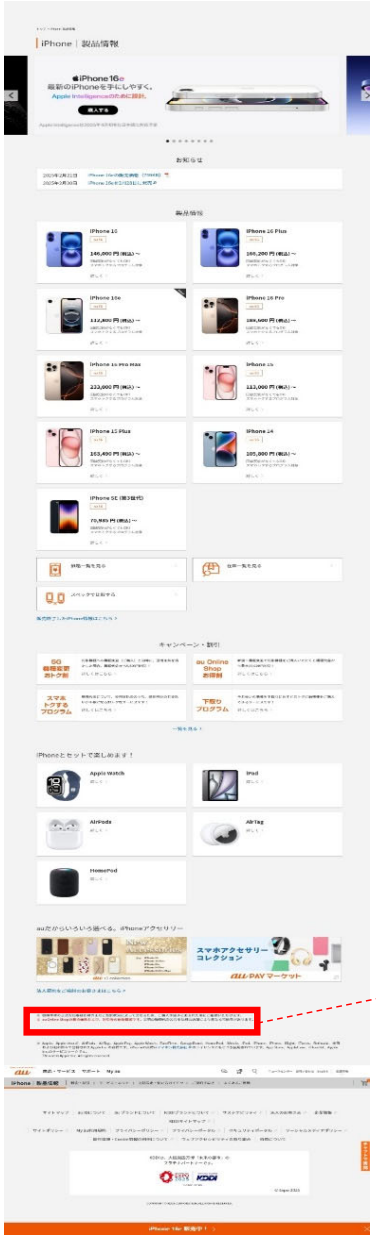
スマートフォン・携帯電話 | au

iPhone | 製品情報 | au

端末販売価格が異なることの掲示の現状（各社ウェブページ（2025年４月時点））

KDDI

●トップ＞ iPhone|製品情報



※ 機種本体の正式な価格はお客さまのご契約状況によって異なるため、ご購入手続きに進まれた後にご確認いただけます。

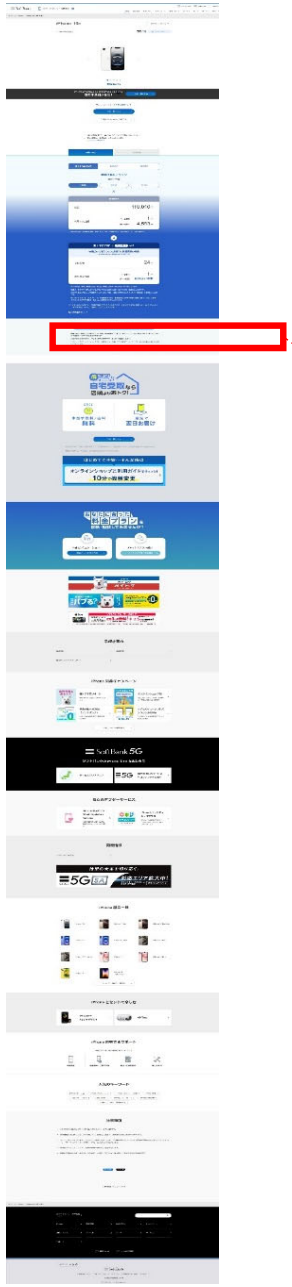
※ au Online Shopの販売価格および、割引後の価格情報です。実際の機種代金のお支払額は店舗により異なる可能性があります。

iPhone | 製品情報 | au

端末販売価格が異なることの掲示の現状（各社ウェブページ（2025年４月時点））

ソフトバンク

●ホーム＞iphone＞iphone 16e【予約・購入】



料金プランと合わせた金額をみる

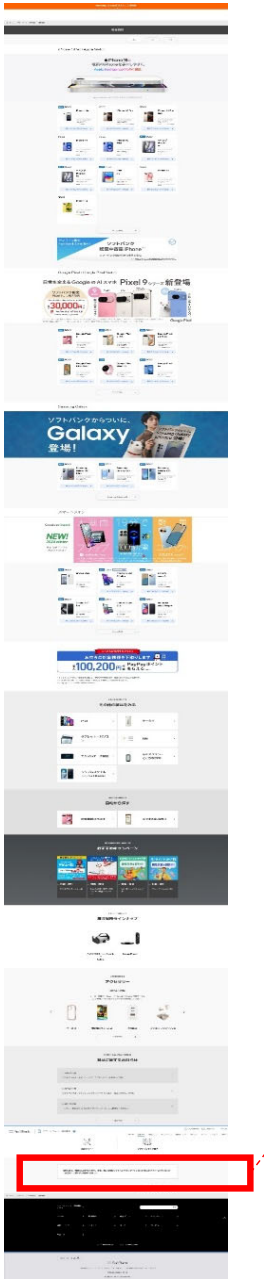
- 機種代金は、店舗ごとに異なります。なお、表示価格はソフトバンクオンラインショップおよびソフトバンクショップ（直営店）で購入する場合の価格です。
- 実際のお手続き内容によって金額は異なりますので、購入前にご確認ください。
- ソフトバンクオンラインショップでは、基本プラン（音声）または基本プラン（データ）以外のお申し込みは受け付けておりません。
- ソフトバンクの回線契約がなくてもご購入いただけます。ご希望のお客さまは各店舗にてお求めください（一部例外あり）。SIMロック解除のお手続きは、サポートページをご確認ください。詳細をみる ＞

iPhone 16e【予約・購入】| ソフトバンク

端末販売価格が異なることの掲示の現状（各社ウェブページ（2025年４月時点））

ソフトバンク

●ホーム＞スマートフォン・携帯電話＞製品情報



機種代金は、店舗ごとに異なります。なお、表示価格はソフトバンクオンラインショップおよびソフトバンクショップ（直営店）で購入する場合の価格です。

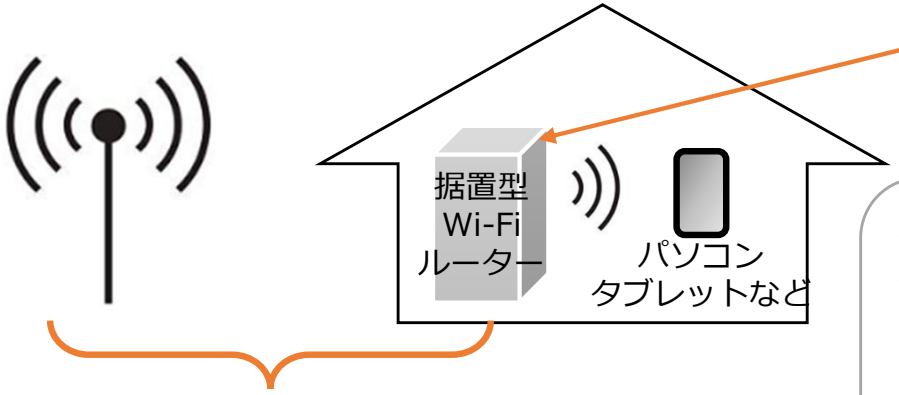
製品情報｜スマートフォン・携帯電話｜ソフトバンク

第３章　据置型Wi-Fiサービスの状況　関係

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



端末の購入（レンタルの場合もあり）

端末を購入している場合、
通信契約とは別の契約であり、通信契約を解除しても端末の代金の支払いが発生

※キャンペーンにより、端末の分割払い相当額を通信契約の料金からの割引などが行われ、端末価格が実質０円と称されている場合がある。

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。

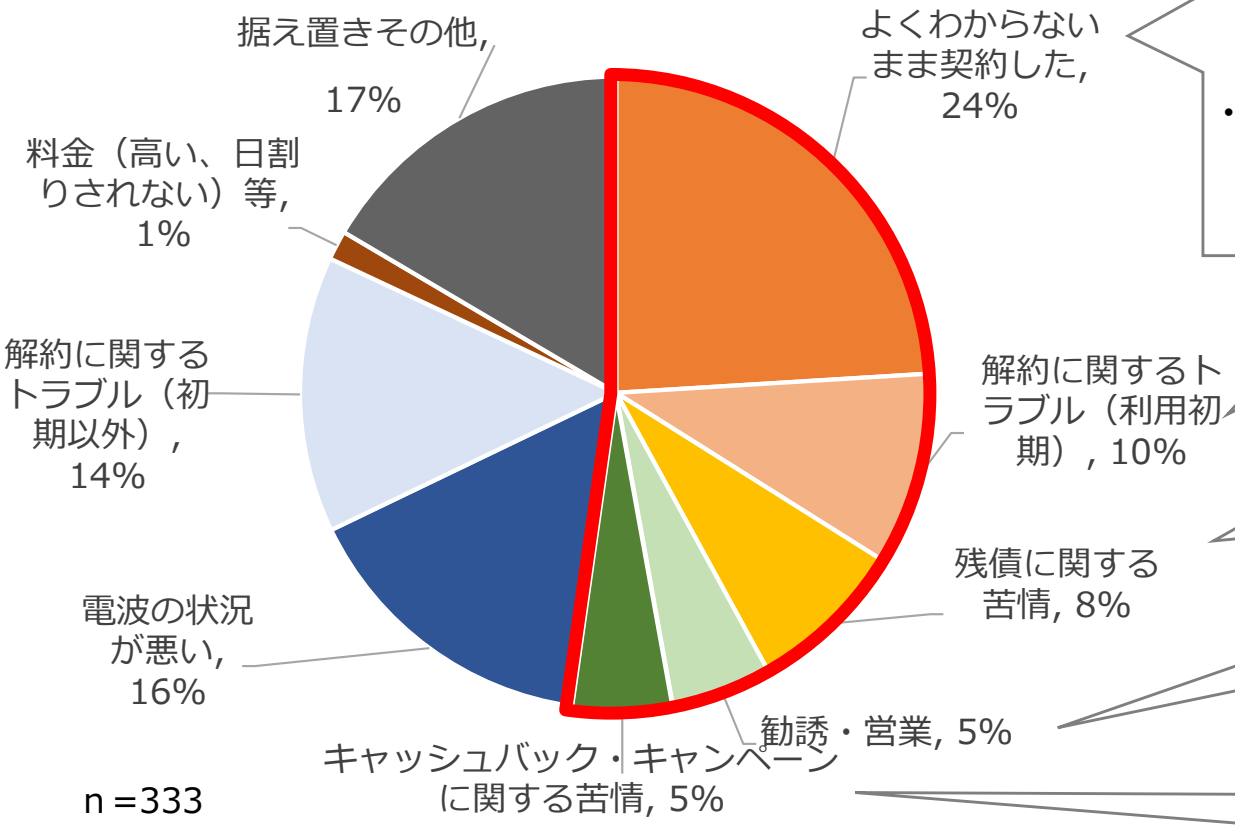
よくわからないままの契約

- 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



- 簡単スマホの使い方を教えてもらっていると袋に入った据置型Wi-Fiルーターを渡され、「これは何ですか」と聞いたところ、コンセントに差し込んでもらえればよいとのことで分からないまま持ち帰った。
- スマートフォンのデーターがいっぱいになり、バックアップができないと画面に表示が出た。この表示を持参して店舗に相談すると、据置型Wi-Fiルーターのターミナルの契約を勧められた。白い箱で、この箱の中にデータを蓄積すると思っていた。

- 据置型Wi-Fiルーターを進められたが、実際に使うと回線速度が遅かったので解約を申し出たところ、自己都合解約になると言われた。

- ８日間は解約可能と言われたので据置型Wi-Fiルーターを契約したが、通信契約は解約可能であるものの、ルーター本体は買取りなので解約できないといわれた。

- 据置型Wi-Fiルーターを勧められ、必要ないと断っているが、担当者が高圧的で話がうまく相手のペースに乗せられてしまう。

- 据置型Wi-Fiルーターに変更し、以前の回線サービスの解約料はキャッシュバックすると言われたが、全額キャッシュバックされない。

►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カ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。

＜据置型Wi-Fiサービス＞MNOヒアリング結果概要

【共通質問事項】

	（株）NTTドコモ	KDDI（株）	ソフトバンク（株）	楽天モバイル（株）
販売代理店に対するプライスカードのフォーマットの提供状況	提供	提供	提供していない ※店頭表示に関する社内ガイドライン遵守を要請のうえ、代理店にてプライスカードを作成	提供
代理店が行う据置型Wi-Fiサービスの勧誘に関するマニュアル等の整備状況	店頭訴求において、実質0円が強調されすぎないよう手順書を定め、代理店向けWEBサイトにて展開・管理を実施。	お客さまの通信環境を踏まえたご提案を行うよう、業務マニュアルを作成し、指導。 プライスカードの統一フォーマットを作成し、展開。販売代理店が実質０円を強く訴求することがないよう努めている。	機種代金が無料といった誤認を招く案内をしてはいけない等、具体的な例示を含むマニュアルを展開。	実質０円キャンペーンはしていないが、「月額プラン料金０円」等のキャンペーン期間中には、店頭表示ツール等を用いて、端末料金を含めたお客様の負担額について説明するよう定めたマニュアルがある。
代理店が行う据置型Wi-Fiサービスの説明に関する指導内容	●制約事項の説明 ・ベストエフォートの通信品質及び帯域制御 ・登録した設置場所のみで利用可能 ●端末価格の説明 ・月々サポートの概要および解約時は割引終了する旨 ●通信サービス解約時の端末残債の説明 ・総額および解約後に割賦残債が残る点についてもマニュアルに記載。	●制約事項の説明 ・ホームルータープラン５Gの対象機種 ・位置情報の取得 ・契約住所以外での利用禁止 ●端末価格の説明 ・端末価格や割引額、分割支払金の残高を説明するよう指導。 ●通信サービス解約時の端末残債の説明 ・解約や、対象プラン以外に変更または廃止された場合に、割引を終了する旨帳票を用いて案内すること	●制約事項の説明 ・設置先住所でのみ利用可能 ・環境により実効速度は変化し得る点等 ●端末価格の説明 ・解約時・機種変更時には月月割の適用が終了となる点等 ●通信サービス解約時の端末残債の説明 ・通信サービスの解約後も割賦残債の支払義務が残ることを説明 ●その他 ・契約が必須と誤認させないようにすること	●制約事項の説明 ・回線速度 ・サービスエリアの制限 ●端末価格の説明 ・端末の価格や割引額等を説明するように指導 ●通信サービス解約時の端末残債の説明 ・解約後も端末残債の支払義務が残ることを説明 ●その他 ・初期契約解除に基づき解約を受付していること ・端末に関してもご契約後一定期間、返品・返金を受付していること

第４章　報告書2024のフォローアップ　関係

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った**”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

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。

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。

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月以降：更新不可、2028年６月末：経過措置完全廃止

＜対応方針＞

- **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。**

- **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】**

- **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。**

報告書2024の指摘事項と対応方針②

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

＜対応方針＞

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。

- 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。

- 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

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。

- 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

- 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。

- 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。

報告書2024の指摘事項と対応方針③

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**

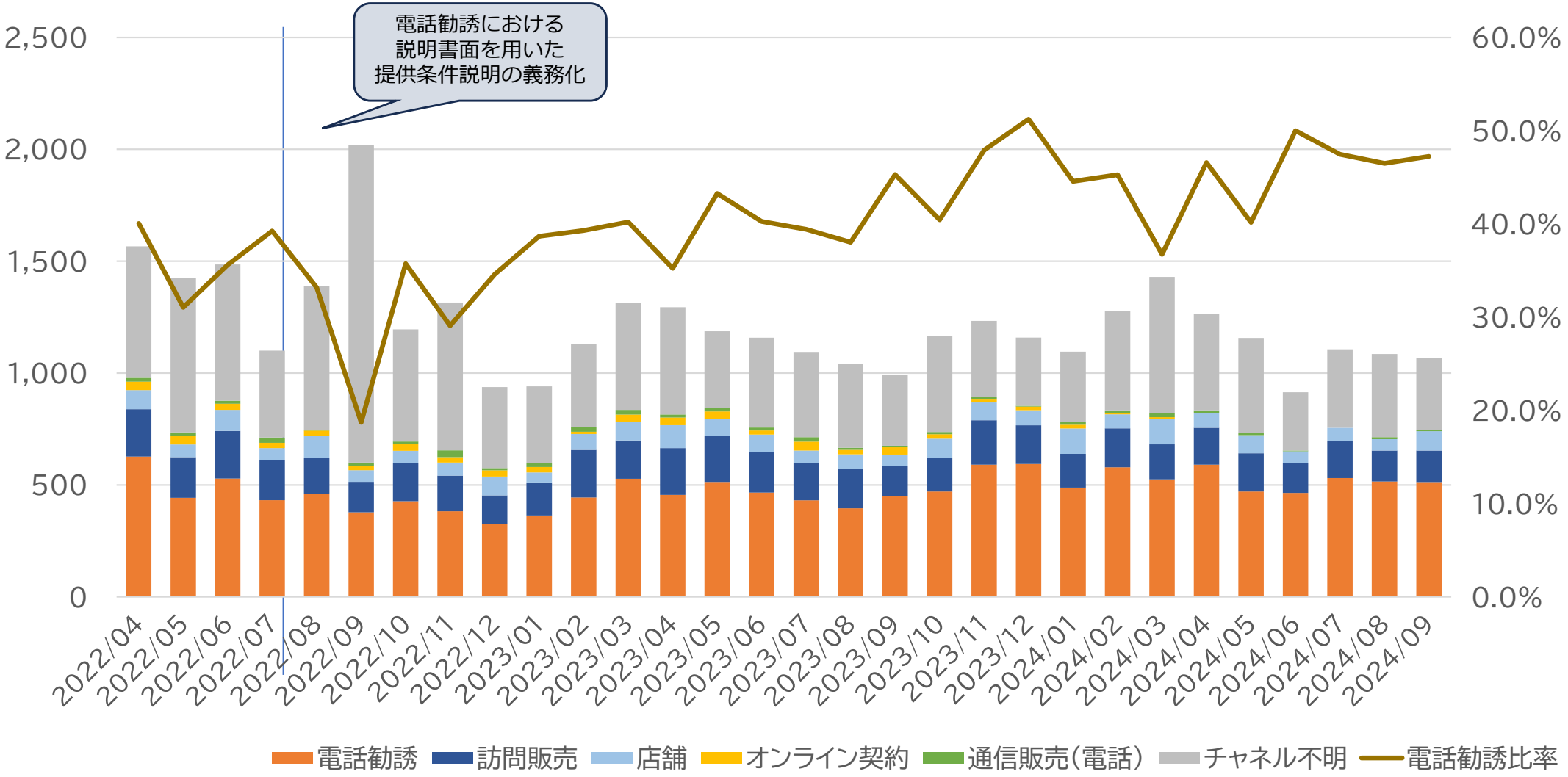
円滑な執行に向けた対応

- 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）。**

FTTHにかかる苦情推移

- FTTHに関する苦情をチャネル別に分析すると、**件数・割合ともに電話勧誘が多い状況。**
- 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明を義務化した2022年7月以降、一時的に件数が減少したものの、現在は概ね義務化以前の数値と変わらない状況が見受けられる。

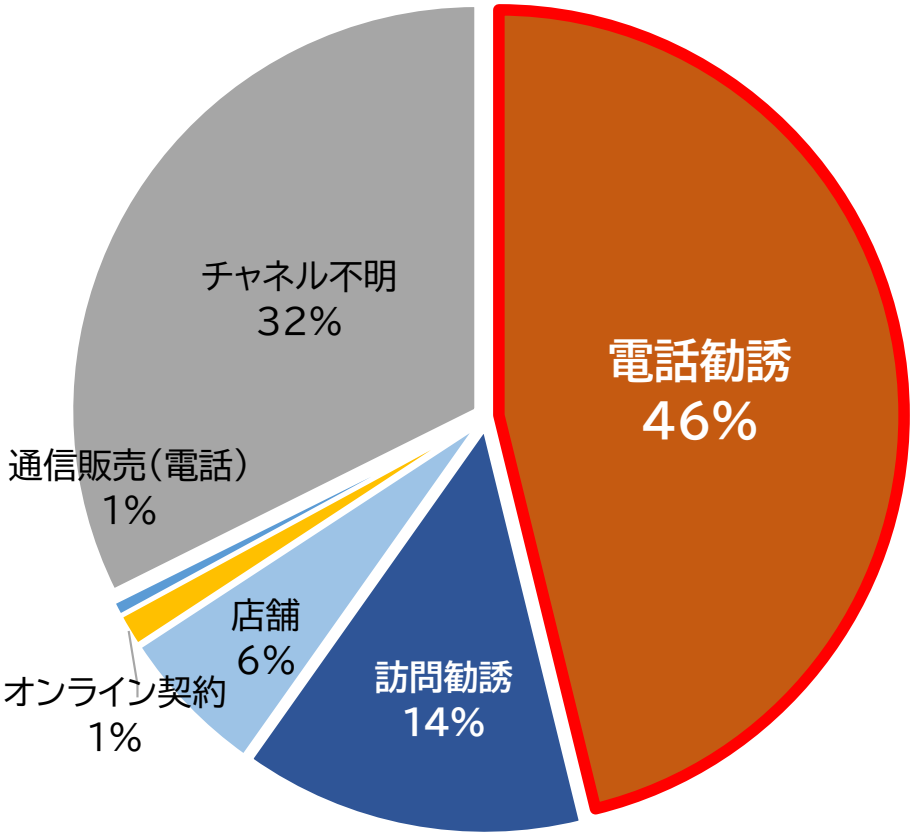


※苦情全体の1/3を抽出して分析

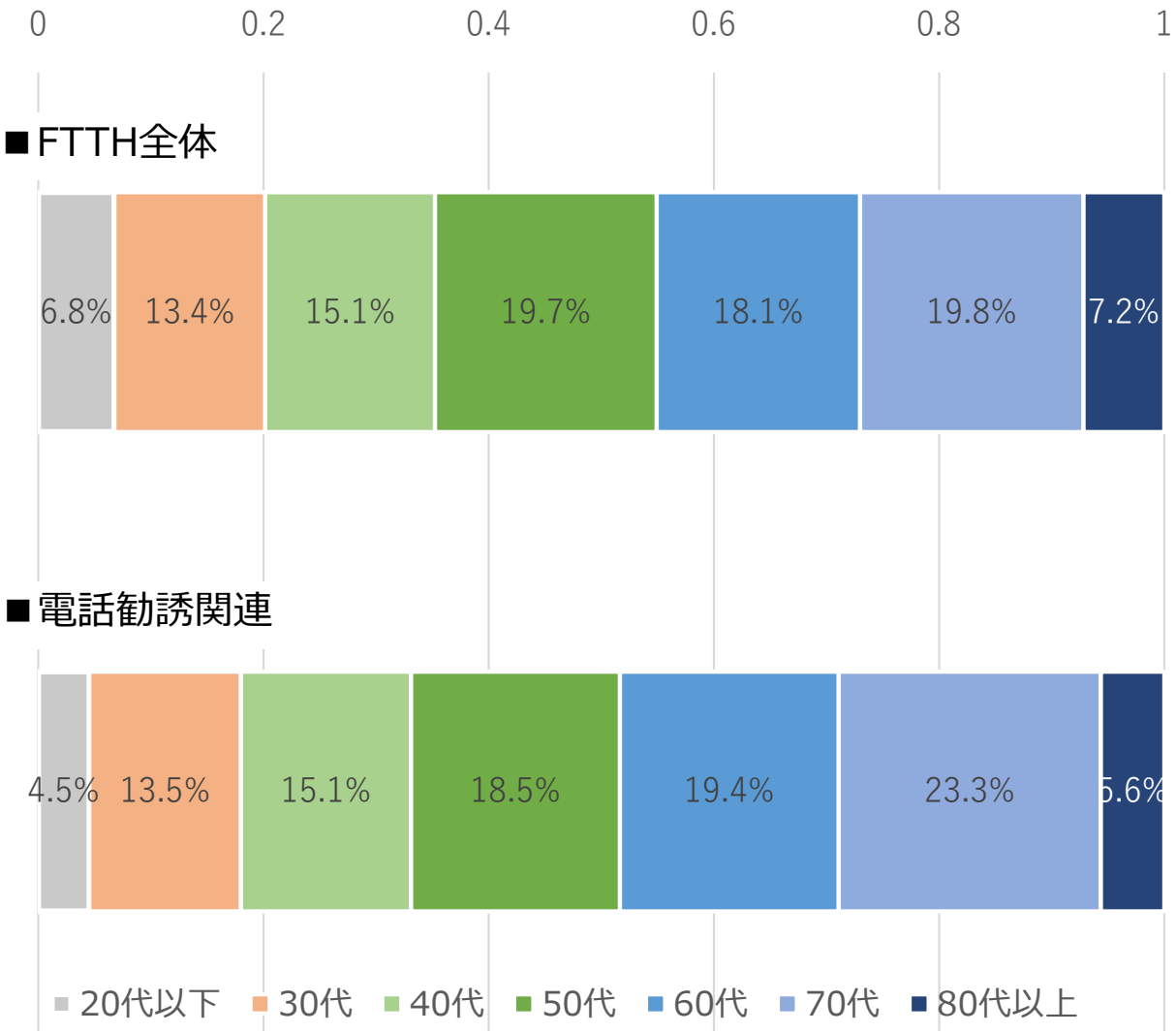
２０２４年上半期　FTTH苦情状況

- 2024年上半期の苦情相談をチャネル別にみると、電話勧誘に関するものは約46%と最も多い。
- 年代別でみると、FTTH全体・電話勧誘関連ともに70代からの苦情相談の割合が最も高くなっている。

FTTH苦情状況（2024年度上期）



FTTH苦情状況（年代別）



具体的な苦情相談の例（2024年上半期）

➢ 不適切な勧誘

- ○○という会社から△△光の営業電話があったが、最初は社名も要件も名乗らず一方的に話し始め、結果、△△光の営業電話だった。
- Aを名乗る業者から電話があり、「家族割りもそのままで、料金が安くなる」と光回線の勧誘を受けた。良い話なので聞いていたところ、『契約までの流れで書面送付後に書面を見ながら説明する』と『この電話で契約ができる』との説明があったので、詐欺かもしれないと思い、「書面を見てから」と返答した。ところが、「申し込みありがとうございます。工事日は○○に決まりました。」とのメッセージが送信された。自身は「契約する」とは言っておらず不信だ。最初はAを名乗ったのに途中で別の業者名を名乗った。断ったのに光回線の契約書が送られてきて困っている。
- 安くなると説明を受け、断り続けていたが、○○社はサービス終了するので△△社への移行が必要と言われ、仕方なく△△社と契約した。ただそれが嘘だと判明した。ただ、○○社に戻すための電話がつながらない。
- 知らない業者から電話がかかり、「現在契約中の光回線のサービス期間が終了し、料金が6，500円／月になる。Aに乗換えたら4，500円／月で利用でき、キャッシュバックもある」と言われた。安くなるならいいと思い、軽い気持ちで了承。聞かれるまま住所、氏名、電話番号を伝えたら「明日Aの代理店Cから連絡が入る」といって電話が切れた。現在の契約内容をマイページで確認したところ、現在の利用料は4，400円／月で、利用中のサービスが終了・変更となる予定はないことが判った。Aに乗換えたくないことを業者に伝えたいが、社名が判らず、かかってきた番号は発信専用番号のため繋がらない。
- 大手通信会社の代理店だと言って勧誘の電話がかかってきた。通信費が安くなる等とサービスの内容を長々と説明され、ついつい話を聞いてしまって断れなくなり、「はい」と返事したところ、これをもって契約とさせていただきますと言われた。後でネットで調べてみたら、特に安くなるとは思えなかった。乗り換える必要はないし手続きが面倒なので解約したい。書類はもらっていない。どうすればいいか。
- 3か月前、電話で代理店から「今より安くなる」と勧誘され、光回線と光テレビ、固定電話を乗り換えた。しかし、請求額が以前と変わらない。代理店の説明が違うと通信会社に苦情を言い、事務手数料を返金してもらったが、勧誘時に書面を欲しいと言ってももらえず、契約後の書面まで詳細がわからなかった。

＜電話勧誘＞ヒアリング結果概要

	NTT東日本・西日本	ソニーネットワークコミュニケーションズ	ビッグローブ	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	FVNO委員会
電話勧誘を起因とする苦情の動向	減少傾向	時期により増減あり	横ばい	横ばい	ー	横ばい	おおむね減少傾向
代理店に電話勧誘を委託している場合の指導内容	・研修の実施 ・法令改正内容の情報提供	・研修の実施 ・悪質な代理店への契約停止等の措置	・マニュアルの整備 ・研修の実施 ・問題発生時の代理店への指導	・マニュアルの整備 ・電話応対専用書面の展開 ・代理店への指導	マニュアルの整備	マニュアルの整備	研修・勉強会の実施
代理店に対する勧誘状況のモニタリング	・一次代理店への定期監査 ・一次代理店から二次代理店への定期監査を促進	・代理店への定期監査 ・フォローコールによる勧誘内容の確認	・代理店への定期監査 ・通話記録の確認	通話記録の確認	通話記録の確認	・代理店での自主的な監査 ・外部委託による監査（半期ごと）	・通話記録の確認 ・監査の実施（一部事業者）
電話勧誘の適正性確保のための措置	・会話手法等に重点を置いた研修の実施 ・一次代理店から二次代理店へのOJT等の実施促進	・電話勧誘を行っているサービスに関する問い合わせ専用窓口の設置 ・高齢者への丁寧な対応	高齢者への後確認の実施	ー	・高齢者への丁寧な対応	監査結果からの指導の実施（ペナルティを含む）	後確認の実施（一部事業者）
苦情に至った原因をどう考えているか	接客対応上の不備に起因する苦情への更なる取組みが必要	説明不足、誤解を与える説明	・理解度の把握が困難 ・高齢者が対象になりやすい	・電話自体を希望しない ・説明内容に関する認識の相違	・FTTHの構造的な特徴やauひかりが複数ISPと協業していることで、混乱を招いている可能性 ・アウトサイダーを起因とした苦情申告も見受けられる	キャンペーン条件等の提供条件の十分な理解がなされなかったこと	・電話自体を希望しない ・誤案内、説明不足等（一部事業者）
今後の対応について	接客品質の向上に重点を置いた取組	・代理店による説明を補完する取組 ・相談体制、悪質な代理店への措置	・ヒアリングシートの新規整備 ・高齢者への対応強化	アウトサイダーも含めた適正化への対応が必要	・代理店への指導の強化	今後も既存の取組を引き続き実施	事業者が把握できていない代理店の悪質な営業行為への対策（一部事業者）

※楽天モバイルは電話勧誘は実施していない。

＜オンライン契約等＞ヒアリング結果概要

	NTTドコモ	KDDI	ソフトバンク	楽天モバイル	MVNO委員会
最終確認画面を設け、特に苦情につながりやすい項目を再度表示すること	・従来より設けている ・再表示項目の見直し	・従来より設けている ・認知度向上の取組	・設けている ・配送や確認措置について再掲	・設けている ・最終確認画面で重要事項説明等を表示	・設けている ・重要事項で説明している場合がある（一部事業者）
ダークパターン					
社内のチェック体制の構築等	社内関係部門による確認				社内関係部署による確認 （一部事業者除く）
ガイドラインに記載の望ましい例・不適切な例に対する対応状況	適切に対応済み	適切に対応済み	おおむね対応済み （一部対応中）	おおむね対応済み （一部対応中）	おおむね対応済み （一部事業者除く）
契約手続のDX					
優先勧奨の実施状況	・実施している。 ・ウェブページの閲覧期間は交付後54ヶ月 ・80歳以上の高齢者には原則紙交付	・実施している。 ・契約内容の最新情報はマイページで確認可、契約書面のウェブページ閲覧等は6ヶ月間 ・ウェブページ閲覧方法を記載したチラシ配布	・実施していない。 ・電子契約書面は契約期間中いつでもマイページから閲覧可能 ・未成年や高齢者への簡易印刷書面の交付必須	・実施している。 ・ウェブページの閲覧等は契約後いつでも可能	おおむね実施している。 （一部事業者除く）
契約書面の電子交付に関する苦情動向	ほとんど発生していない				
口頭での説明と代替措置を併用する形での説明/その際の消費者トラブル防止のための取組の実施状況	併用可能	・併用可能 ・代理店向けマニュアルの整備、指導	併用可能	・併用可能 ・代理店向けに指導	おおむね併用可能 （一部事業者除く）
ナッジを活用した適切なプラン選択の推進					
利用者の同意の下で、利用実績を通知するサービスの提供	利用者の同意を得て、アプリでのプッシュ通知	利用者の同意を得て、メール等で通知	利用者の同意を得て、メールで通知	利用者によるアプリおよびWebでの確認	一部事業者にて実施