

(公印・契印省略)

諮問第 1245 号

令和 7 年 10 月 21 日

情報通信審議会

会長 遠藤 信博 殿

総務大臣 村上 誠一郎

諮 問 書

下記について、別紙により諮問する。

記

消費者保護ルールの更なる適正化とDX時代への対応の在り方

諮問第 1245 号

消費者保護ルールの更なる適正化とDX時代への対応の在り方

1 諮問理由

電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号。以下「事業法」という。）は、適正かつ合理的な電気通信事業の運営と公正競争の促進により、電気通信役務の円滑な提供を確保するとともにその利用者等の利益を保護することを目的としており、「その利用者等の利益」の保護の一環として消費者保護ルールの整備を進めてきた。

具体的には、2003 年の事業法改正における消費者保護ルールの法定化以降、累次の検討・見直しを積み重ねることで、現在の消費者保護ルールを形成するに至っており、特に 2015 年の事業法改正における消費者保護ルールの見直しは、契約前の説明義務の充実（適合性の原則の採用）、契約書面の交付義務、禁止行為規制（不実告知等の禁止及び勧誘継続行為の禁止）、初期契約解除制度、電気通信事業者による販売代理店への指導等措置義務といった現在の消費者保護ルールの基礎となる措置を導入するものであった。

このような消費者保護ルールに関する検討・見直しと運用を通じて、電気通信分野における苦情相談件数（総務省及び独立行政法人国民生活センターで把握している数字の合計）は、この 10 年間で 2 割以上減少（2015 年度：90,668 件→2024 年度：69,448 件）した一方で、依然として年間 7 万件程度の高い水準にある。

また、近年の技術革新に伴う新たなサービスの登場やスマートフォン等の高度な情報通信端末の登場に伴うサービスの利用態様の変化を背景に、サービス及び料金のプランが多様化・複雑化し、サービスを提供する電気通信事業者及び契約を媒介する販売代理店とサービスを利用する消費者との間の情報の非対称性が拡大している状況にある。そうした状況は、サービスの契約・解約時におけるトラブルを増大させる要因となるものであり、特に複雑な契約の全容を理解することが困難な傾向にある高齢者において顕著な影響が出てくることが想定される。

あわせて、社会全体の DX の進展に伴い、サービスの契約を行う場が店舗からオンラインに、契約・解約手続のフォーマットが書面から電子媒体に移行していく中で、DX という新たなトレンドが消費者に利便性をもたらす反面、人手を介した説明が行われないこと等に起因する新たなトラブルが生じることも想定される。

このように市場環境が変化を続ける中で、変化に対して迅速かつ柔軟に対応し、消費者が電気通信サービスを安心・安全かつ便利に利用していくことができる持続的な環境を整備していく必要がある。そのためには、トラブルの実態や今後予想される傾向（DX の進展等）を踏まえた上で、消費者保護ルールについて不断の検討・見直しを行うとともに、整備された消費者保護ルールの遵守を確保するために必要な措置について検討することで、消費者保護ルールの更なる適正化を追求していくことが求められる。

以上により、消費者保護ルールの更なる適正化と DX 時代への対応の在り方について諮問するものである。

2 答申を希望する事項

（1）消費者への説明の充実の在り方

技術革新による新たなサービスの登場やスマートフォン等の高度な情報通信端

末の登場に伴うサービスの利用態様の変化を背景に、サービス及び料金のプランが多様化・複雑化し、消費者への混乱が生じやすくなっている。特に、電気通信サービスの契約に際して、電気通信サービス以外の様々なオプション（付加的なサービスや商品）も合わせた形で一体的な契約が行われることで、その契約の全容について、説明や表示を通じて消費者が正確に理解をすることが困難となり、想定を超えた高額な契約を締結してしまう、あるいは、通信サービスの解約時に、併せて契約をしていたオプションの解約を失念してしまうようなトラブルが見受けられる。

このような状況を踏まえ、契約・解約手続における消費者への説明の充実の在り方について検討を行う。

（２）交渉力の低い消費者の保護の在り方

サービス及び料金のプランの多様化・複雑化が進む中で、特に高齢者において契約の全容を理解することが困難な状況が生じている。今後、高齢化社会が進展していく中で、契約の全容に対する理解が不足し、サービスを提供する電気通信事業者及び契約を媒介する販売代理店との交渉力が低い状況にある高齢者を巡るトラブルが増加していくことが想定される。あわせて、契約手続に精通している法人においても、今後、規模の小さい主体（例：個人事業主、零細企業）を中心に、契約の全容を理解することが困難となり、同様の状況が生じることが想定される。

このような状況を踏まえ、交渉力の低い消費者の保護の在り方について検討を行う。

（３）法令遵守を確保するための措置の在り方

苦情相談件数は減少傾向にあるものの、引き続き一定の水準にあるところ、消費者保護ルールを整備に併せて、その遵守を確保することで苦情相談件数を一層減少させていく必要がある。特に、長年の懸案事項となっているＦＴＴＨサービス等の電話勧誘について、法令上の義務（説明書面の交付義務や自己の氏名・名称等の告知義務）の遵守が疑わしいケースが見受けられる。

このような状況を踏まえ、法令遵守を確保するための措置（行政、電気通信事業者及び販売代理店による措置）の在り方について検討を行う。

（４）ＤＸの進展を踏まえた消費者保護ルールの在り方

社会全体のＤＸの進展に伴い、サービスの契約を行う場が店舗からオンラインに、契約・解約手続のフォーマットが書面から電子媒体に移行していく中で、ＤＸという新たなトレンドが、ＡＩ等の最新の技術の利用と相まって、消費者に大きな利便性をもたらす反面、契約・解約手続に際して人手を介した補足的な説明が行われないうことや、ダークパターンのような表示がオンライン手続に際して行われることにより、新たなトラブルが生じることとも想定される。

このような状況を踏まえ、ＤＸの進展が消費者にもたらす影響を適切に分析し、ＤＸの進展を踏まえた消費者保護ルールの在り方（例：書面交付から電子交付への移行）について検討を行う。

（５）その他必要と考えられる事項

市場環境が変化を続ける中で、変化に対して迅速かつ柔軟に対応し、消費者が電気通信サービスを安心・安全かつ便利に利用していくことができる持続的な環境を整備していく必要がある。

このような状況を踏まえ、トラブルの実態や今後予想される傾向を踏まえた上で、

(1) から (4) に限らず、消費者保護ルールの在り方(市場環境の変化により、その趣旨が形骸化している可能性のある既存のルールの見直しや廃止を含む。)について必要な検討を行う。

3 答申を希望する時期

令和8年夏頃目途 一部答申を希望

令和9年夏頃目途 最終答申を希望

4 答申が得られたときの行政上の措置

今後の情報通信行政の推進に資する。