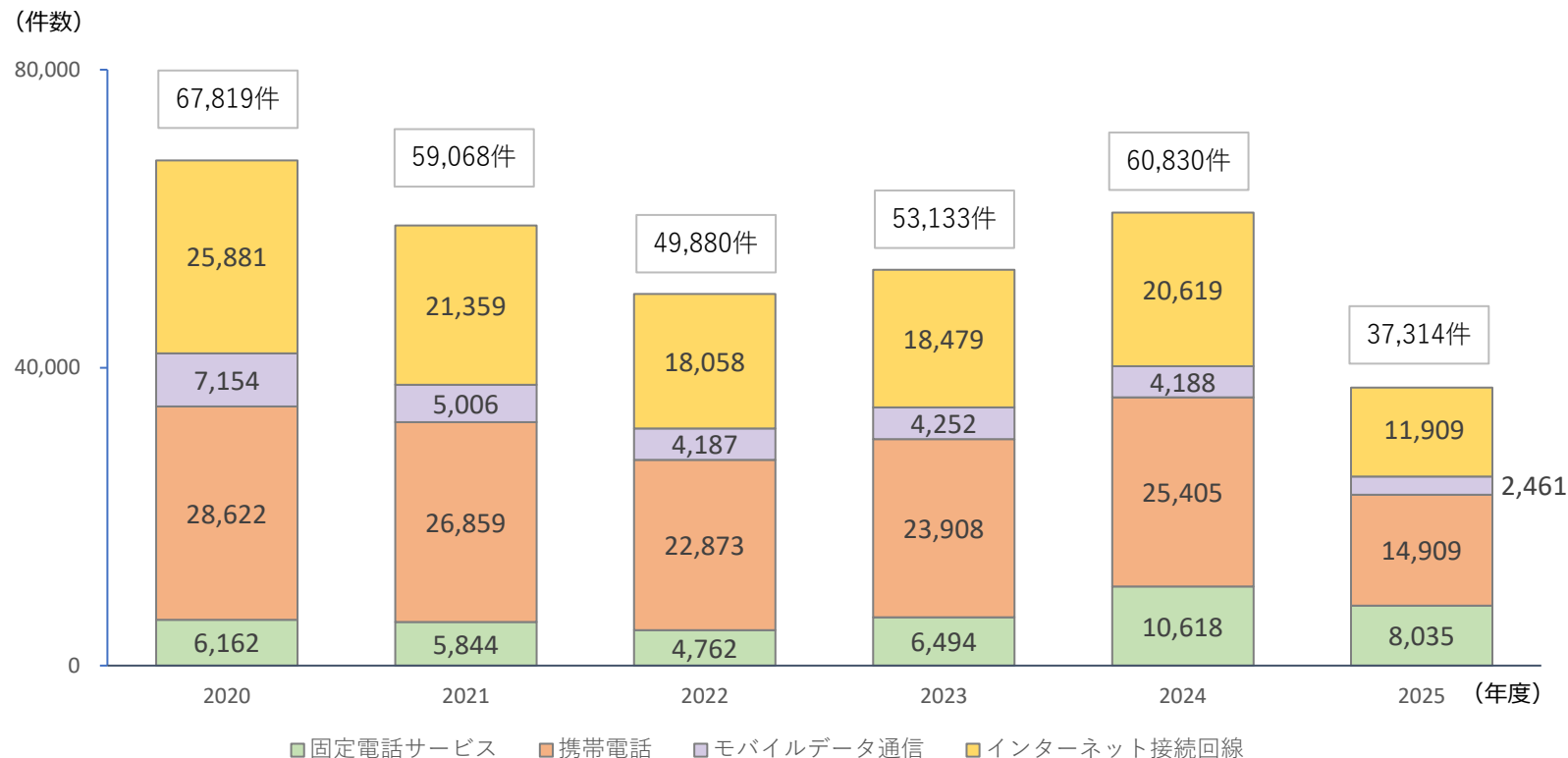


消費者保護政策委員会 ヒアリング資料

令和 7 年 12 月 9 日
独立行政法人国民生活センター

1. 電気通信サービスに関する 相談の概要

◆電気通信サービスの年度別件数の推移



* PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）（国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース）による。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

* 本資料内では、固定電話サービス、携帯電話、モバイルデータ通信、インターネット接続回線を「電気通信サービス」とする。

「携帯電話」については、携帯電話端末（スマートフォンを含む。）や、通信契約等の携帯電話サービスに関する相談の合計である。

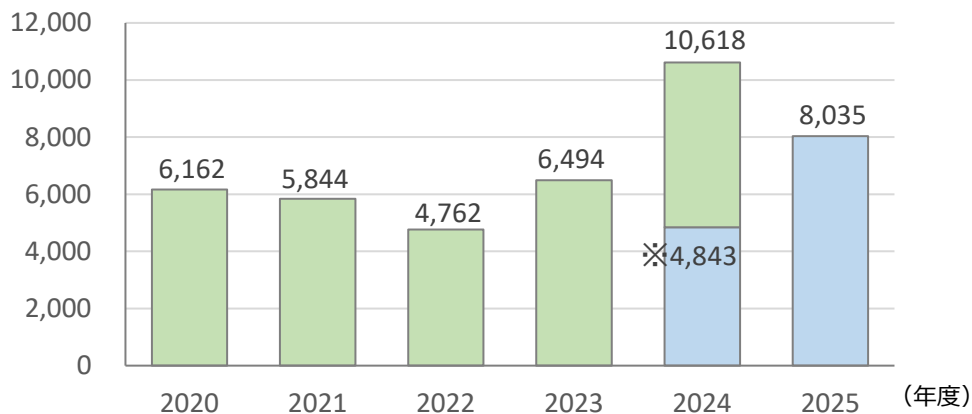
* 本資料内では、スマートフォンの音声サービスとデータ通信がセットになったものは「携帯電話」に分類している。

* 本資料に掲載の相談件数及び事例は全て2025年10月31日までの登録分。

◆固定電話サービス

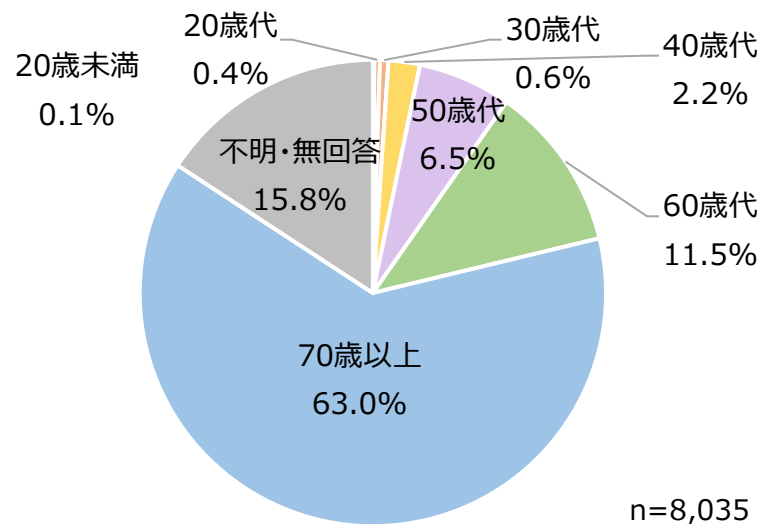
年度別件数

(件数)

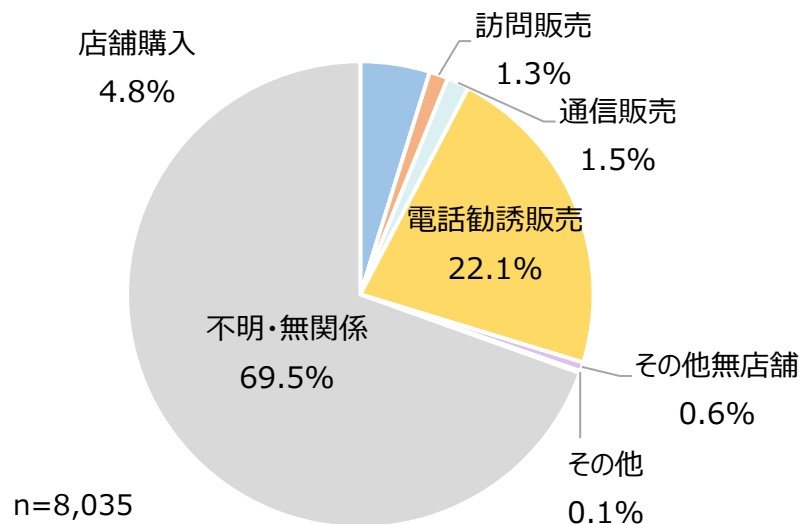


※2024年度同期件数（2024年10月31日までのPIO-NET登録分）は4,843件

契約当事者の年代別割合*（2025年度）



販売購入形態別割合*（2025年度）

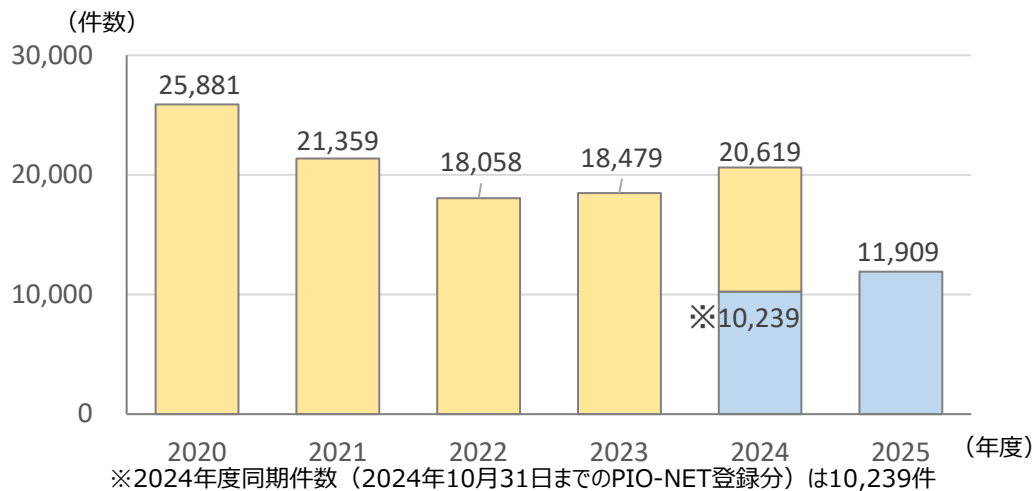


* 2025年度相談受付分。小数点第2位を四捨五入しているため、合計値が100にならない場合がある。

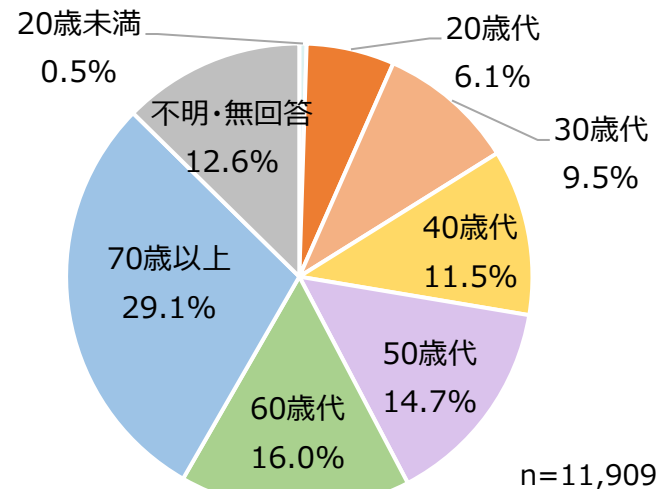
- ・相談件数は2023年度以降は増加傾向で2024年度は1万件を超える
- ・契約当事者が70歳以上の相談が60%以上
- ・「固定電話が使えなくなる」といった不審な電話に関する相談が特に増加。その影響で、販売購入形態が「不明・無関係」の相談が多数を占めている

◆インターネット接続回線

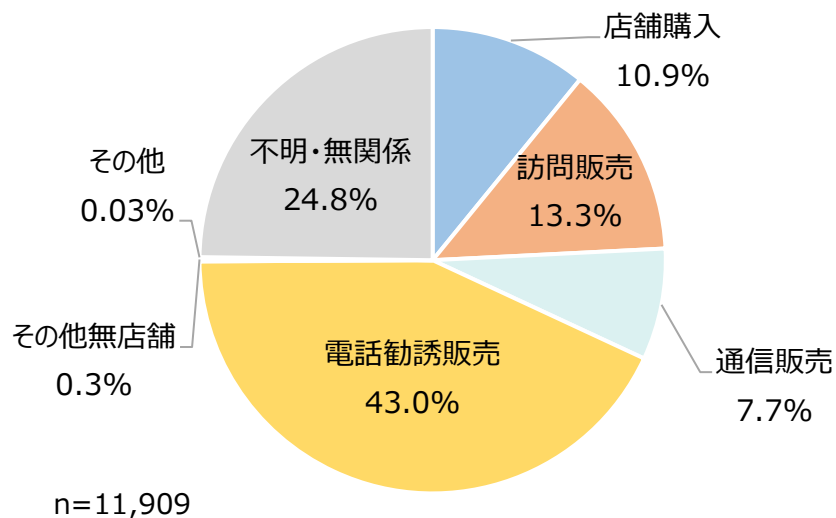
年度別件数



契約当事者の年代別割合*（2025年度）



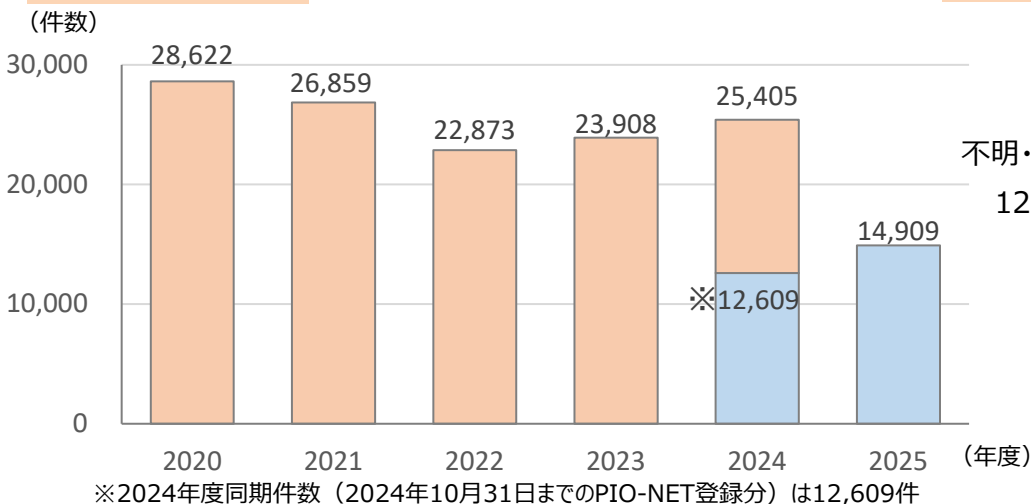
販売購入形態別割合*（2025年度）



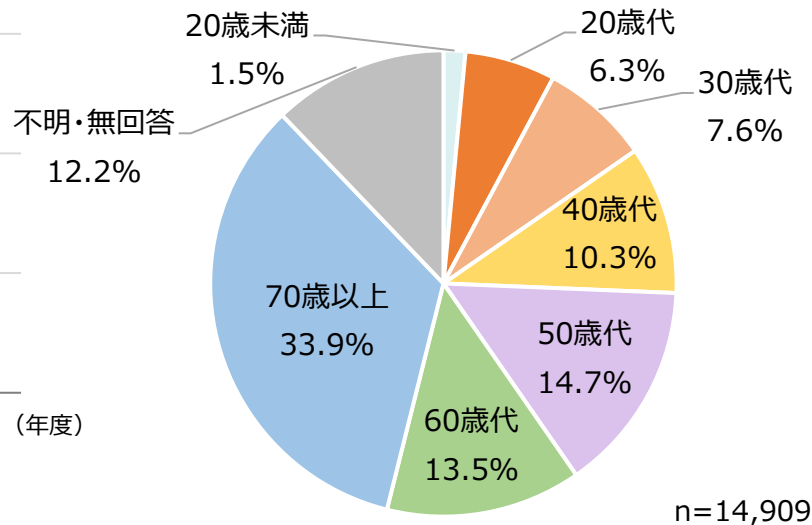
- ・相談件数は2022年度まで減少し、その後は増加傾向
- ・契約当事者は70歳以上が最も多い
- ・電話勧誘販売が約40%と最も多い

* 2025年度相談受付分。小数点第2位を四捨五入しているため、合計値が100にならない場合がある。

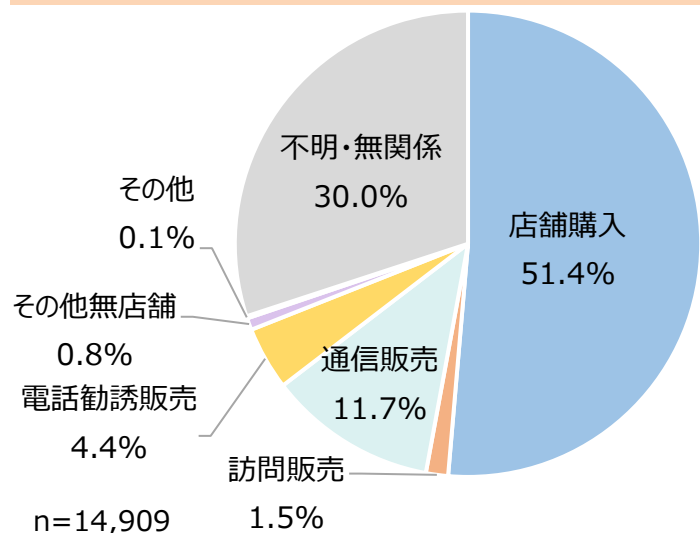
年度別件数



契約当事者の年代別割合*（2025年度）



販売購入形態別割合*（2025年度）



- ・相談件数は2022年度まで減少し、その後は増加傾向。携帯電話会社を騙り、「携帯電話に未納があり、2時間後に電話が使えなくなる」等の相談もある
- ・契約当事者は70歳以上が最も多い
- ・店舗購入が約半数を占める

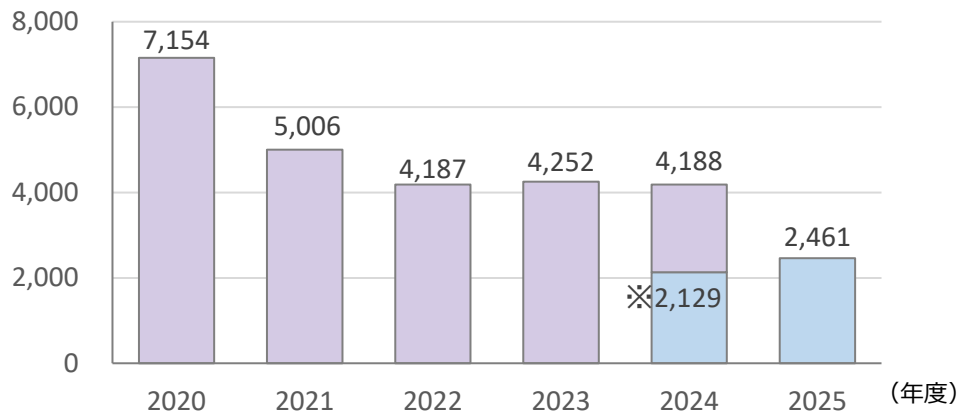
* 2025年度相談受付分。小数点第2位を四捨五入しているため、合計値が100にならない場合がある。

◆モバイルデータ通信

7

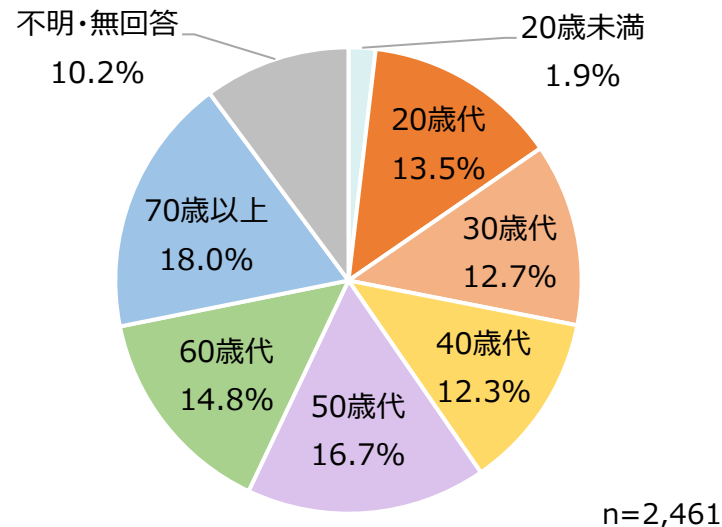
年度別件数

(件数)

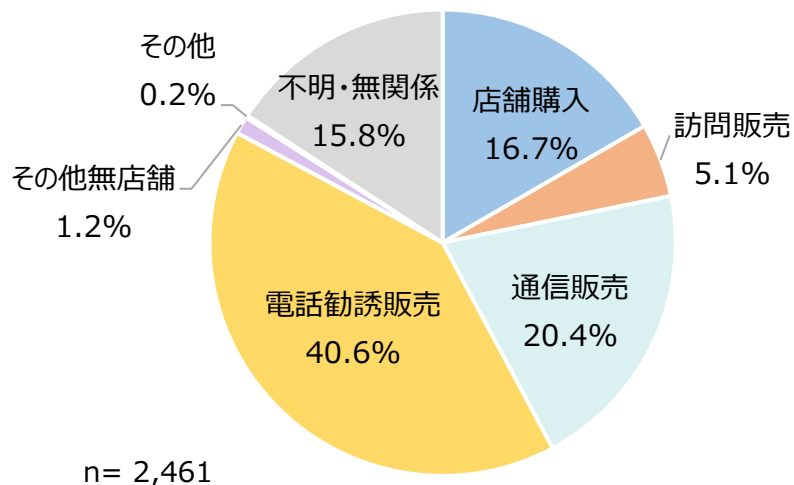


※2024年度同期件数（2024年10月31日までのPIO-NET登録分）は2,129件

契約当事者の年代別割合*（2025年度）



販売購入形態別割合*（2025年度）



- ・相談件数は2022年度以降横ばいで推移
- ・契約当事者は、年代ごとに大きな偏りはない
- ・電話勧誘販売が最も多い

* 2025年度相談受付分。小数点第2位を四捨五入しているため、合計値が100にならない場合がある。

2. 相談事例

1. 消費者への説明の充実（オプション・解約）

商品や価格の説明がないまま契約になった大量の付属品

携帯電話ショップに行き、約88,000円のスマートフォンに機種変更した。その際、テーブルの上にイヤホンや充電器、モバイルバッテリー、メモリーカード、充電アダプター、保護ガラス、クリアケース、自動バックアップ機器など今まで使ったことがない付属品が並べられ「こういうのもあります」と言われ、具体的な商品の説明や価格の提示もなくタブレットに入力され購入することになった。帰宅して契約書を確認すると、付属品だけで約11万円になり、電話料金と一緒に分割払いになっていた。翌日に店舗へ行き未使用分を返品したいと伝えたが、「説明を受けて購入しているので返品はできない」と断られた。金額も商品の使い方もわからないままに一方的に説明され契約したので解約したい。

（2025年7月受付 契約当事者：60歳代）

店舗で解約手続きを行ったのに、解約できていなかった自社のオプション

1年前、携帯電話会社の店舗でスマートフォンを契約した際に一定期間無料のサービスを勧誘され、複数のオプションを契約し、半年後に店舗で解約手続きをした。解約後も一部の料金請求（550円）があったが、請求月と支払月にズレがあると店舗で説明されたため問題にできなかった。しかし、その後も請求が続くため携帯電話会社に問い合わせたら、「オプションは全て解約になっている」と言われたが未だに請求が続く。再度問い合わせたところ、「この窓口では携帯に関するオプション契約しかわからない。請求金額から生活サポート関連の契約ではないか。」と別の連絡先を教えられ、やっと解約ができた。店頭で積極的に勧誘しておきながら解約方法や連絡先等の説明が無く、問い合わせてもわからないとは問題ではないか。

（2025年9月受付 契約当事者：40歳代）

※当該生活サポート関連のオプションは携帯電話会社が提供している

※電気通信サービスではないため、「1. 電気通信サービスに関する相談の概要」内の件数には含まれていない

2. 交渉力の低い消費者の保護（高齢者等）

適合性の原則を踏まえた勧誘がなされていない

スマートフォンの使い方を聞きに家電量販店の中にある携帯電話会社のコーナーに行った。最後に「これを持って行ってくれ」と白い箱を2つ渡された。何も説明がなかったが「いいから持って行って。家に帰ったらスイッチを入れるだけでいい」と言われたので無料でもらえるのかと思った。家に持って帰ったが、何をどう使うかわからないので箱から出していない。毎日のようにSMSで「設置するように」と連絡が来る。その1カ月後に他の携帯電話会社の店で相談したら「なぜそんな高い契約をしているのか」と驚かれ、据置型Wi-Fiルーターを2台契約していたことがわかった。返品したい。

（2025年4月受付 契約当事者：80歳代）

説明された内容を理解できない

2年前に契約した携帯電話の機種変更を勧められている。「お得だ」と言うだけで説明がない。どうすればよいか。携帯電話ショップの店員は「今のスマートフォンは返却し、新しくスマートフォンを契約するとお得だ」というが、何がお得かわからないため困惑している。店員に説明を求めるが、何を言っているかわからないまま説明が終わる。店員は「約4,000円が0円になる」と言うが、解約すると支払いが得になるのだろうか。

（2025年10月受付 契約当事者：70歳代）

スマートフォン以外も契約しているが、料金等について理解できない

2カ月前、スーパーの催事場で私と妻の2台のスマートフォンを乗り換える契約をした。3人の担当者から今の携帯料金など聞かれ、「お米代分は安くなる」と言われ、クレジットカード（年会費発生ゴールドカード）、電気など色々な付随契約をした。カードはいらないと言ったが、ポイントが付き安くなると強く言われ、断われなかった。毎月の請求がいくらなのか、請求の明細などもわからない。契約書など一緒に見てほしい。

（2025年10月受付 契約当事者：70歳代）

3. 法令遵守の確保（電話勧誘）

代理店名を名乗らず、説明書面に関する案内もない

スマートフォンに通信業者の代理店から電話があった。代理店名は名乗っていなかった。私が契約中の通信業者を知っており「契約中の通信業者のユーザーはだいたい当社の光回線に変更している」「変更したら月額3,000円安くなる」と言われた。工事が必要だが費用はかからないというので申込むことにした。「手続きを進める前に夫に相談したい」と伝え、本日折り返してもらう約束をした。しかし、調べてみたら今の契約からそんなに安くならないと分かった。契約は不要なので工事前に無償キャンセルしたい。なお、書面を用いてサービス内容を説明するなどの説明はなかった。

（2025年8月受付 契約当事者：40歳代）

事実ではない内容を告げて契約をさせている

スマートフォンに「契約中の光回線業者が業務を縮小する」と電話があり、光回線の乗り換えを勧められ承諾したが、そのような事実はなく嘘とわかった。解約したい。

（2025年9月受付 50歳代）

契約中の事業者と誤認させて他社に契約させている

光回線契約中のA社の代理店を名乗り「今使用しているルーターとモデムが新しくなる、また契約料金も変わる」と電話があった。氏名住所電話番号等を伝えると、工事が必要と言われ、今日連絡が来ることになっている。念のためA社に問い合わせたら、「そのような変更は行っておらず、電話もしていない」と言われた。その後、代理店からメッセージアプリにメッセージが届き、工事の連絡が行くとの内容と、光回線業者B社の代理店として業者名、電話番号が載っていた。契約中のA社からの電話だと思い承諾したのに、B社との契約になっているのか。

（2025年8月受付 契約当事者：30歳代）

4. DXの進展を踏まえた対応（書面の電子交付等）

12

契約書面（電子交付）が確認できない

母が使っていた高齢者用スマートフォンに不具合が発生したので携帯電話会社の店舗に行ったところ、「修理は出来ないので新しい機種に買い替えた方がいい」と勧められ、値段等が手ごろな機種を選定してもらい機種変更したが、使い方がわからないと相談された。総額約10万円で頭金約3万円を支払い、残りは分割払いとしたようだ。契約書は紙でもらえず電子交付されたようだが、契約書面を見るためのIDもパスワードも不明で、契約内容を確認出来ない。娘である私が店舗へ電話して事情を伝えると、担当者は不在だったが「弊社自主ルールで75歳以上の方との契約は家族同伴か電話で家族の同意を得ているはずだ」と言っていたが、私は何の連絡も貰っていない。店舗へ行き事情を確認する予定だが、可能であれば購入したスマートフォンは解約して返品し、今まで使っていた高齢者用スマートフォンを新しいものに買い替える契約にしたい。

（2025年7月受付 契約当事者：80歳代）

店舗での解約手続き（オプション）

2月に携帯電話を他社に変更したが、9月下旬に前契約先からハガキが届き、スマートフォンのサポートサービスを解約し忘れていたことに気付いた。9/30に前契約先の店舗に行って解約手続きをしようとしたら、「予約がいっぱいなので翌日来店するように」と言われた。10/1に再度店舗に行き解約手続きをしたが、10月分の料金が発生すると言われた。店の都合で月末に解約が出来なかったのに、10月分の料金が発生するのは納得いかない。

（2025年10月受付 契約当事者：70歳代）

※当該サポートサービスはオンラインや電話で解約することも可能だった

3. 消費生活相談からみる課題等

1. 消費者への説明の充実（オプション・解約）

- ・通信契約と同時に勧誘するオプション契約は、電気通信事業法上の説明義務対象か否かに関わらず、消費者には適切に契約内容を認識させることが前提になるが、適切な認識をさせないままに契約し、トラブルとなっているケースが寄せられている。

→多様なオプションを通信契約と同時に勧誘するのであれば、それぞれの契約先や料金、解約方法等の契約内容を適切に示す書面交付や説明の在り方について更なる検討が必要

2. 交渉力の低い消費者の保護（高齢者等）

- ・適合性の原則を踏まえた勧誘がされず、利用実態にあっていない契約をさせているケースや、消費者が契約したこと自体に気づいていないケースもある
- ・通常の説明、現行の契約書面では、契約内容が十分に理解できない消費者もいる

→より多くの消費者が契約内容を理解しやすいサマリーペーパー等による情報提供が必要

→丁寧な説明や書面があっても契約内容を十分に理解できず、トラブルになってしまう消費者（高齢者等）の割合が今後さらに高まっていく可能性を見据え、より柔軟な事後対応等の検討も必要ではないか

3. 法令遵守の確保（電話勧誘）

- ・消費者が契約先を正しく認識できる「名乗り」がされていないケースや「説明書面を用いた説明」自体が全くされていないケースが複数寄せられている
- ・「説明書面を用いた説明」がされている場合でも、例外的な説明方法である代替的方法（電子交付・電話による口頭説明）を消費者が積極的に求めているとは思えないケースもみられる

→「説明書面を用いた説明」を徹底するための更なる取組や方策の検討が必要

4. DXの進展を踏まえた対応（書面の電子交付等） （書面の電子交付）

- ・書面の電子交付がされている場合であっても、マイページへのログイン方法等がわからず、すぐに契約書を確認できないケースや、契約者本人も家族等も契約したことにさえ、認識できていないケースも寄せられている
- 電子交付する場合には、マイページやアプリへのログイン方法など、契約書面の確認方法の丁寧な説明や、手順を記載したペーパーの配布等が必要ではないか
- 特に、高齢者等の一定の配慮が必要な消費者に電子書面の交付を行う場合は、その消費者が電子書面を適切に確認できる消費者であるかも含めて、慎重な対応が必要。また、消費者の見極めが困難である場合には、契約書面または契約内容がわかるサマリーペーパーを紙で交付する等の踏み込んだ検討も必要ではないか

（契約・解約のオンライン化と店舗での手続き）

- ・オンラインや電話のIVRによる手続きが困難な消費者や、店舗への信頼感から、引き続き店舗で手続きを求める消費者が一定数いる
- ・他方で、消費者が事前の「来店予約」が必要であるとの認識がない等、オンラインと店頭における手続きの違い、メリット・デメリットを十分に理解できていないために生じたトラブルも寄せられている
- 通信契約は消費者にとって生活に欠かせない契約である現状を踏まえ、幅広い属性の消費者が、自分に合った手続き方法を選択できるよう複数の方法を提供することが必要
- 消費者が適切に選択できるよう、それぞれの手続き方法の違い、メリット・デメリット等を分かりやすく伝えておくことも必要