

説明義務を巡る現状 (参考資料)

令和 7 年 12 月 9 日
総務省
総合通信基盤局

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）

（1）消費者への説明の充実の在り方

- ✓ 電気通信サービスの契約と一体的に行われるオプション等の契約に関する説明の在り方
- ✓ 電気通信サービスの解約に関する条件等の説明の在り方（契約から解約に至るまでの対応の在り方）

（2）交渉力の低い消費者の保護の在り方

- ✓ 適合性の原則を踏まえた高齢者との契約手続の一層の適正化に向けた取組の在り方
- ✓ 法人契約への消費者保護ルールの適用の在り方

今回（第2回）の議論の対象

（3）法令遵守を確保するための措置の在り方

- ✓ 電気通信事業者・販売代理店に対する抑止力を高めるための措置の在り方
- ✓ 例えば、指導等措置義務の実効性を確保するための取組の在り方

（4）DXの進展を踏まえた消費者保護ルールの在り方

- ✓ DXがもたらすメリット・デメリットを踏まえたDXの適切な推進の在り方
- ✓ 例えば、契約書面等の電子交付の原則化に向けた課題への対処の在り方

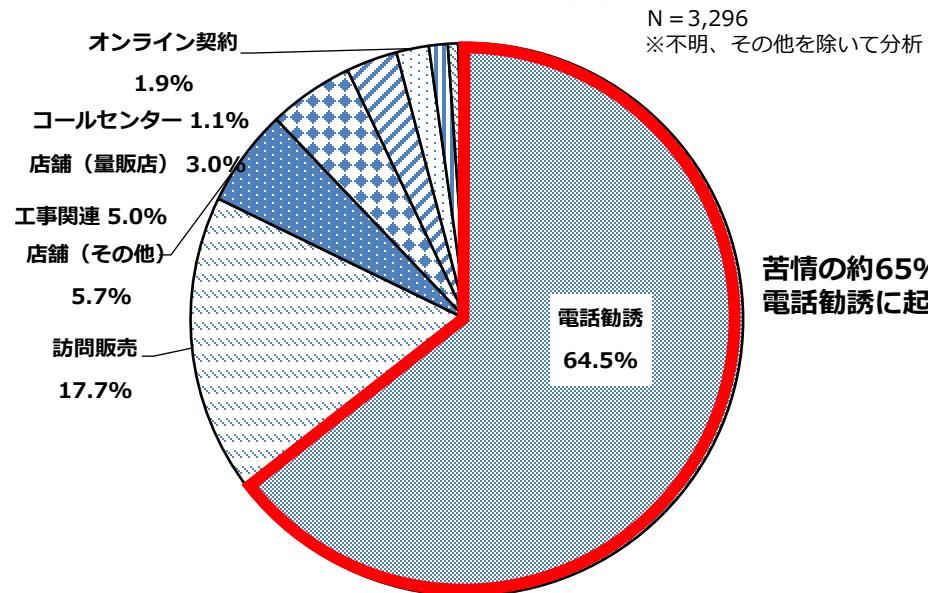
（5）その他必要と考えられる事項

- ✓ 市場環境の変化（2015年の電気通信事業法改正による消費者保護ルールの充実・強化から約10年が経過）を踏まえた消費者保護ルールの在り方

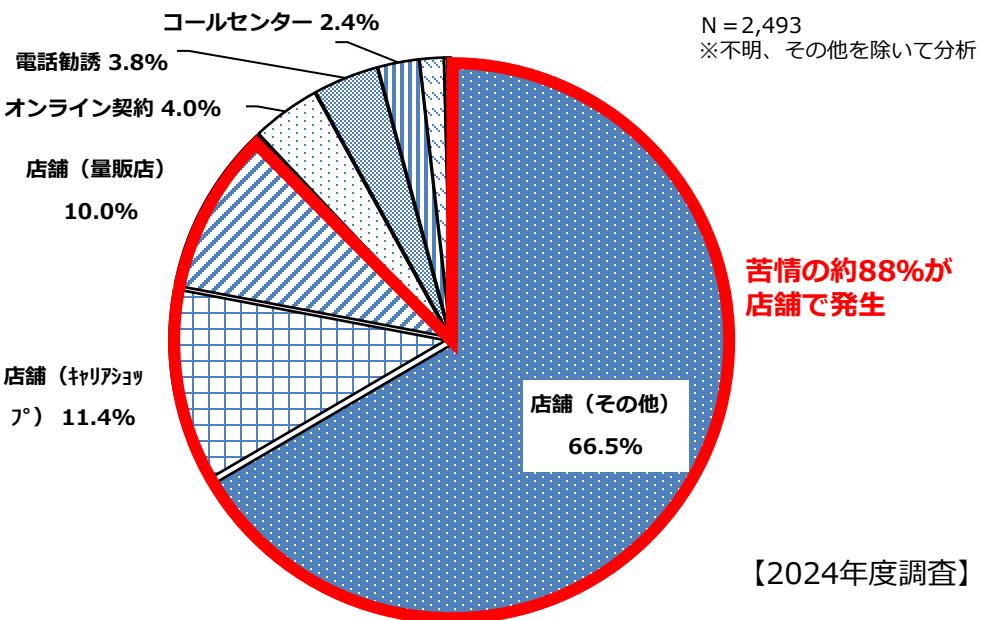
苦情相談分析（チャネル・内容）

(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

FTTHサービス



MNOサービス

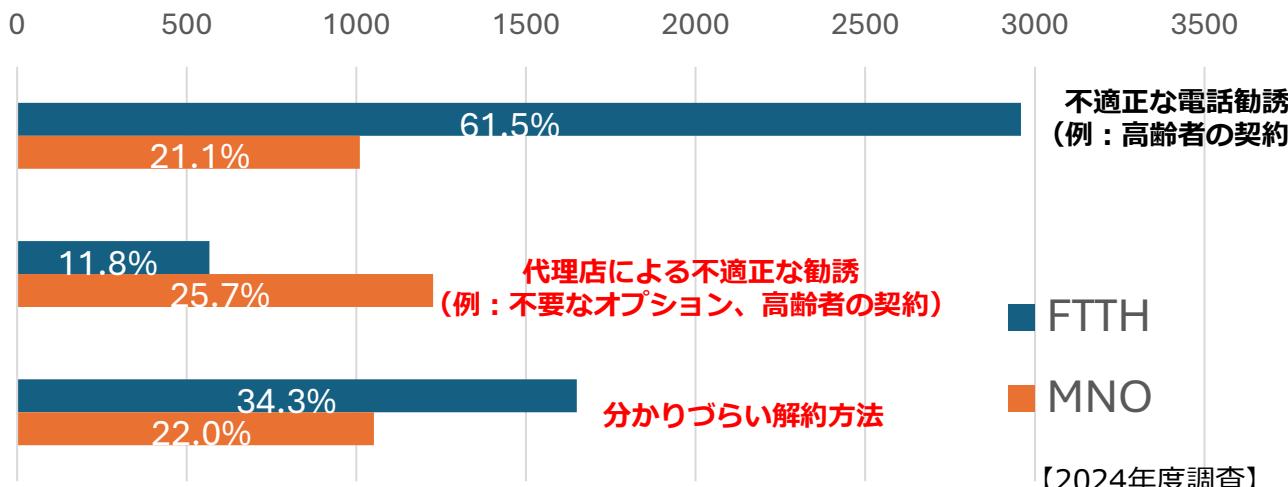


苦情の約88%が
店舗で発生

【2024年度調査】

(2) 苦情相談の類型（主な「苦情相談の項目・観点」（上位3つ））

(件)



苦情相談分析（実際の苦情相談例）

FTTH

1. 勧められて新規契約又は事業者変更 61.5%

- 例) ・高齢の母が電話勧誘を受けて光回線の業者を乗り換えたが、月々の支払額もはつきりせず、意図しないオプションもつけられているようだ。
 ・迷惑メール対策の相談のためにショップに訪問したところ、光回線を勧誘され乗り換えることになってしまった。

2. 解約の条件・方法 34.3%

- 例) ・長年契約していた光回線を解約しようとしたところ、違約金が生じた。そのような説明は聞いたことがない。
 ・使用していた光回線を解約したいが、電話で問い合わせてもつながらない。

3. 通信料金の支払（心当たりのない請求等） 11.8%

- 例) ・電話勧誘を受け事業者を変更したが、前の契約が解約されておらず、二重請求を受けた。勧誘時、「解約手続きはこちらで実施します」と聞いた。

MNO

1. 通信料金の支払（心当たりのない請求等） 25.7%

- 例) ・携帯電話ショップでスマホを契約したが、不要なオプションをいくつもサブスク契約させられ、支払いが滞って強制解約になった。
 ・携帯電話サービスを解約したが請求が続いている。問い合わせたところ、承諾した覚えがないオプション契約をしていたことが分かった。
 ・携帯電話料金が安くなると言われ契約したが、利用実態に沿わないプランであり、実際は高くなつた。説明が間違っていたことが分かった。

2. 解約の条件・方法 22.0%

- 例) ・携帯電話サービスを以前に解約したが、オプションの会員特典が解約できておらず、料金を払い続けていたことが発覚した。
 ・解約の方法が分からず、解約するまで長時間かかった。解約手続を簡略化して欲しい。

3. 勧められて新規契約又は事業者変更 21.1%

- 例) ・高齢の母が携帯電話の操作方法を聞くためショップに行ったが、据置型Wi-Fiの勧誘を受けて契約してしまった。本人もよく理解しておらず、丁寧な説明があったとは思えない。

①代理店による不適正な勧誘（例：不要なオプションの契約、利用実態に沿わないプランの提案、特に高齢者に対する不適正な勧誘）

②分かりづらい解約方法（例：解約方法が不明瞭、解約時の不明瞭な費用請求、通信契約時に契約したオプションの解約漏れ）

③FTTHの不適正な電話勧誘（例：不明瞭な説明、不要なオプションの契約、勧誘である旨や事業者名の不告知）

への対処が課題

提供条件の説明（電気通信事業法第26条）

提供条件の説明（電気通信事業法第26条）

契約時のみが対象（解約時は対象外）

電気通信事業者は、利用者と電気通信役務（※）の契約を締結しようとするときは、総務省令で定めるところにより、当該電気通信役務に関する提供条件の概要（基本説明事項）について、利用者に説明しなければならない。

オプションや端末については対象外

※ 電気通信事業法第26条第1号～第3号に規定する役務。

- ・第1号：移動電気通信サービスであって、利用者の範囲及び利用状況を勘案して利用者の利益を保護するため特に必要があるものとして総務大臣が指定するもの【携帯電話サービス、無線インターネット専用サービス】
- ・第2号：移動電気通信サービス以外の電気通信サービスであって、利用者の範囲及び利用状況を勘案して利用者の利益を保護するため特に必要があるものとして総務大臣が指定するもの【FTTH、CATVインターネット、分離型ISP】
- ・第3号：その他、電気通信サービスの内容、料金その他の提供条件、利用者の範囲その他の事情を勘案して利用者の利益に及ぼす影響が少なくないものとして総務大臣が指定するもの【PHS、プリペイド、公衆無線LAN、DSL、FWA、IP電話、電話／ISDN】

ただし、法人契約、自動締結契約（みなし契約、ローミング契約）、都度契約、接続・共用関係契約等は適用対象外。

○ 提供条件の概要（基本説明事項）【説明対象】（電気通信事業法施行規則第22条の2の3第1項第8号）

- ・電気通信事業者の名称・連絡先
- ・電気通信役務の内容（①名称、②種類、③品質、④提供を受けることができる場所、⑤緊急通報に係る制限、⑥青少年有害情報フィルタリングサービス等）
- ・通信料金、通常負担経費（工事費、手数料）
- ・契約の変更・解除に関する事項（連絡先、連絡方法、条件）
- ・初期契約解除／確認措置に関する事項

○ 適合性の原則【説明方法】（電気通信事業法施行規則第22条の2の3第4項）

利用者の知識及び経験並びに契約締結の目的に照らして、利用者に理解されるために必要な方法及び程度により提供条件の概要の説明を行う。

オプション等の例

＜電気通信事業者が媒介・提供しているオプション等の例＞

主たる電気通信役務の料金・機能に関するもの	<p>【移動・固定共通】 通話料割引／データ通信容量の増量／ルーター等接続機器の貸与 【主に移動系】 音声通話機能（MVNO）／ネットワークでのフィルタリング 【主に固定系】 IPv4アドレスの追加</p>	現行でも 説明義務あり
主たる電気通信役務の付加的な機能	【移動・固定共通】 留守番電話／転送電話／SMS機能（主に MVNOに付随）	
主たる電気通信役務の付随サービス		
(通信系)	<p>【移動・固定共通】 公衆無線LAN／IP電話（移動系は主にMVNOに付隨） 【主に移動系】 位置検索／リモートロック 【主に固定系】 ホームページ容量追加</p>	主たる電気通信役務とは別に 解約手續が必要な場合あり
(コンテンツ・アプリ系)	【移動・固定共通】 動画配信・音楽配信／モバイル機器用アプリ	説明義務なし
(セキュリティ・サポート系)	<p>【移動・固定共通】 遠隔サポート／セキュリティ確保サービス 【主に移動系】 端末補償プログラム 【主に固定系】 PCプロテクション／訪問サポート</p>	
(その他)	<p>【主に移動系】 クレジットカード／保険 【主に固定系】 総合生活サポート／ネット宅配サービス</p>	
主たる電気通信役務の付随商品	通信端末	

オプション等に関する苦情相談の例

<Aさんの契約の例>

通信サービス



端末



母親（70歳代）が、機種変更のため一人で近くのショップに行ったところ、店員に二つ折りで17万円もするスマートフォンと併せて3万円もするメモリー付き充電器とケースも買わされたことが分かった。ショップ側は見積書も提示したと言うが、母親の手元にはない。母親は使い方をよく理解できておらず、端末の販売時には高齢者向けの端末等も勧めるなど、複数の選択肢を含めて十分説明するようショップを指導してほしい。

動画配信
サービス



携帯電話の契約変更を行った際、サブスクの入会をしつこく勧められ、半ば強制的に入会させられた。しばらくして、別のショップで料金の見直しをした際にサブスク会員が継続中であることが分かった。サブスク入会だけさせられて動画は観れない、自身で退会処理もできない、ただ単にサブスク代で毎月数千円を吸い取られ続けていたことになる。

クレジット
カード



機種変更のためにショップに行ったところ、新しいスマホにデータ移行してもらっている間にクレジットカードの勧誘を受けた。絶対に得をするということで申し込みましたが、年会費が発生することが分かった。申し込み時に聞いていた話と違うので、翌日にキャンセルした。機種変更に行ったのに、こういう勧誘は止めてもらいたい。

セキュリティ
ソフト



代理店で機種変更を行った後、たまたま書類を確認したら、セキュリティソフトが2つ契約されていた。インストールの確認も金額や使用期間の確認もなかった。セキュリティソフト会社のアカウントも勝手に作られているのも気がつかなかった。セキュリティソフトの場合も、スタッフから説明を行い、説明を受けた旨の確認用紙を消費者からもらうことをキャリアに義務付けるべき。ショップに来店し手数料を払って手続をしたお客様を騙すようなことをしてオプションを付けさせないで欲しい。

解約についての説明①（契約前の説明義務）

■契約前の説明義務（法第26条、施行規則第22条の2の3）関係

＜施行規則＞

- 契約時に契約の変更・解除の条件等を説明する必要がある。

（施行規則第22条の2の3第1項第8号）

- ・契約の変更・解除ができる期間の制限があるときはその内容
- ・契約の変更・解除に伴う違約金の定めがあるときはその内容
- ・契約の変更・解除の際に貸与した端末設備の返還等に要する経費を利用者が負担する必要がある場合はその内容

- 初期契約解除／確認措置に関する事項を説明する必要がある。

（施行規則第22条の2の3第1項第9号、第10号）

＜消費者保護ルールに関するガイドライン＞

- 通信契約の解約後も端末の割賦代金が生じる場合、その旨を説明する必要がある。

（施行規則第22条の2の3第1項第8号関係）

解約についての説明②（契約後の情報提供）

■ 契約後の情報提供（望ましい取組）

＜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（抜粋）＞

説明義務による情報提供を補う観点から、契約前（契約時）だけでなく、契約直後の契約内容の確認や利用中の継続的な情報提供も重要である。そのため、契約書面の交付後に必要に応じ確認の電話をかけることや、電子メール（SMSを含む）での利用者への連絡が可能な場合は、デフォルトで（利用者が不要としない限り）、請求額が確定した時に利用者に電子メール等での通知を行うことが適切である。

特に、利用者が認識しないまま電気通信役務等の契約が継続する「解約の誤認」や「解約忘れ」が生じないようにすることは極めて重要である。電気通信役務の契約は継続的契約であり、また、通信料金がサービスの対価である以上、電気通信事業者は、当然の責務として、契約期間中は常に利用者に配意し、こうしたことが生じないよう適切に対処する必要がある。

具体的には、電気通信事業者等においては、契約時や解約時に丁寧な説明をすることに加え、それぞれのサービス提供形態等を踏まえ、実施可能かつ効果的な措置を講ずることが望ましい。

（効果的と考えられる措置の例）

- ・ 利用者に対し、契約しているサービスの情報を定期的に通知すること。
- ・ 利用者の適切なプラン選択の一助となるよう、利用者の同意の下で、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提供すること。
- ・ 日常的に利用されることが想定される電気通信サービスについて、一定期間利用がないときにその旨を書面等により利用者に通知するサービスを利用者の同意の下で提供すること。
- ・ 電気通信サービスの解約時において、利用者が複数のサービスを契約している場合には全てのサービスについて解約の意向を確認すること。

適合性の原則を踏まえた事業者（電気通信事業者協会（TCA）会員企業）の取組

■携帯電話サービスに関する高齢者等に対する応対について（平成28年5月19日）※同年5月21日実施

【MNO3社：NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク】

- 平成27年の電気通信事業法の改正により「適合性の原則」が明文化されたこともふまえ、特に高齢者を主な対象として、より丁寧で確実な応対に努める。
- 昨今の電気通信サービスの高度化・多様化・複雑化をふまえ、65歳以上の利用者を対象に、サービスの内容が十分に理解されるよう、その知識や経験並びに契約目的等に配慮した説明（例えば、専用帳票を用いた説明、多様なコミュニケーション方法、分かりやすい表現等）を行う。
- 配慮が求められる利用者（障がい者、青少年等）に対して、より一層丁寧な応対に努める。

■携帯電話サービスに関する高齢者等に対する追加応対について（平成30年7月30日）※同年8月1日実施

【MNO3社：NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク】

- 平成28年5月21日から実施してきた応対への追加対応として、80歳以上の利用者を対象に、その同意を得て、ご家族への意向確認を行うなど、より丁寧な応対に努める。

■利用者理解の向上のための取組みについて（令和7年9月1日）※同日実施

【MNO4社：NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイル】

- 提供条件の説明内容に関する理解度を高めることを目的として、利用者の来店目的や利用用途を踏まえた最適なサービス・商品の提案に努める。
- そのために、来店時のヒアリングを通じて、サービス内容が利用用途に合致していることを十分に理解してもらえるよう、利用者の知識や経験に配慮した応対を行う。
- 応対にあたっては、例えば、ヒアリングのツールを用いた丁寧な説明、料金シミュレーションの実施、多様なコミュニケーション手段の活用、分かりやすい表現による案内等の手法を活用する。
- 高齢者・障がい者・青少年など、配慮が求められる利用者に対して、より一層丁寧な応対に努める。

高齢者に関する苦情相談の例

携帯電話における年代別の利用動向と苦情相談の比率（2024年度）（注1）

	<携帯電話 ^{注2} > 利用動向での比率	<MVNO> 苦情相談での比率	<FTTH ^{注2} > 利用動向での比率	<FTTH> 苦情相談での比率
20代～50代	63.6% (63.4%)	50.1% (49.9%)	62.7% (64.2%)	53.6% (55.3%)
60代	14.9% (15.1%)	16.9% (15.5%)	17.5% (17.0%)	18.0% (17.8%)
70代	14.2% (14.3%)	21.8% (23.1%)	14.1% (13.0%)	21.0% (19.9%)
80代以上	7.3% (7.2%)	10.6% (10.7%)	5.7% (5.9%)	7.1% (6.7%)

注1:括弧内は2023年度の比率

注2:利用動向での比率(年代別)の比率は、総務省「令和6年通信利用動向調査」の結果に基づき算出

特に70歳以上の高齢者について、利用者の比率に比べて苦情相談の比率が高くなっている。

<苦情相談事例（高齢者）>

- ①実家の固定電話にかかってきた勧誘電話でよくわからないまま母が光回線を契約させられていた。電話口で「（契約している事業者名）」「無料」という言葉を何度も言われ、電話相手が契約している事業者だと誤解したまま、本人の自覚なく契約。電話がかかってきた日が契約日になっていた。電話回線の契約も契約していた事業者からすでに勝手に切り替わっている。電話口での説明だけで高齢者が理解できるわけもなく、現在契約している事業者名を何度も用い相手が誤解するようにして、勝手にどんどん進み契約まで完了するのはいかがなものか。
- ②高齢（70歳台）の母がショップに操作方法を聞きに訪問したところ、据置型Wi-Fiの勧誘を受けて、高額なルーターとともに契約した。本人もよく理解しておらず、契約書に自分の名前が間違って記載されていたことも気づかなかったほどで、店員から丁寧な説明を受けて契約したとは考えられない。

