

法令遵守を確保するための措置を巡る現状 (参考資料)

令和8年2月12日
事務局

（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

前回/今回（第3回/第4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

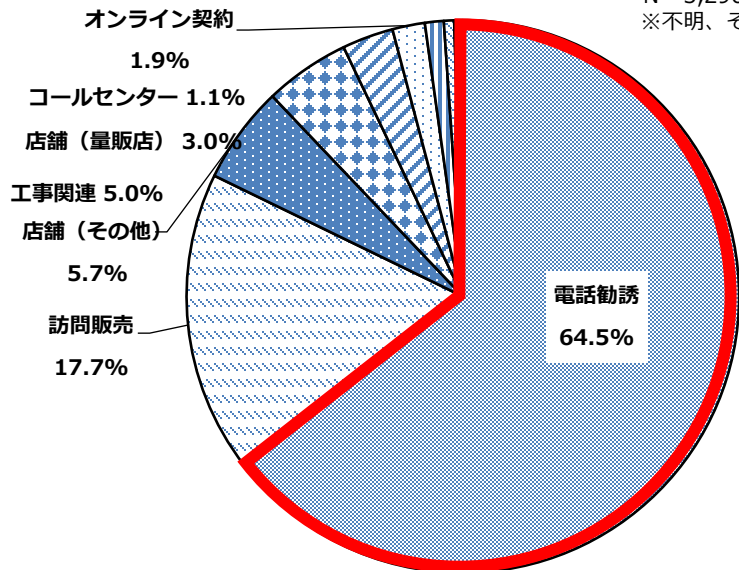
（5）その他必要と考えられる事項

- ✓ 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

（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

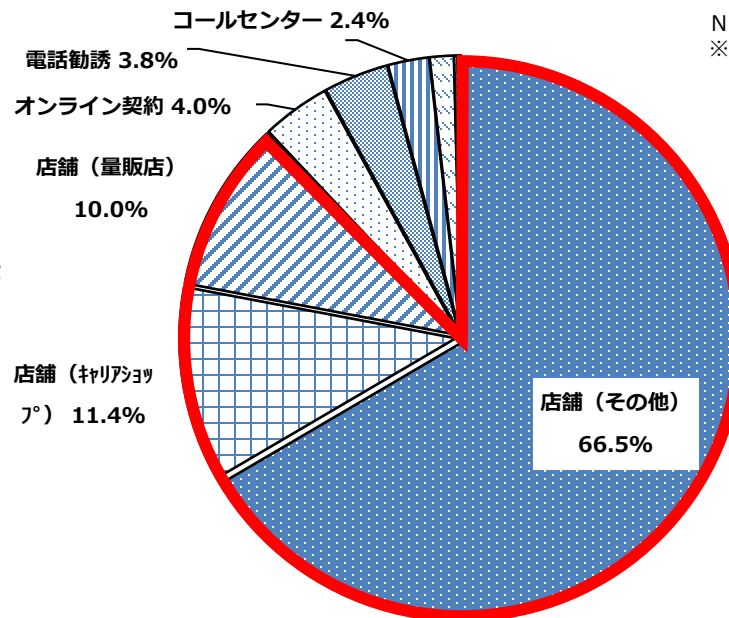
N = 3,296
※不明、その他を除いて分析



苦情の約65%が
電話勧誘に起因

MNOサービス

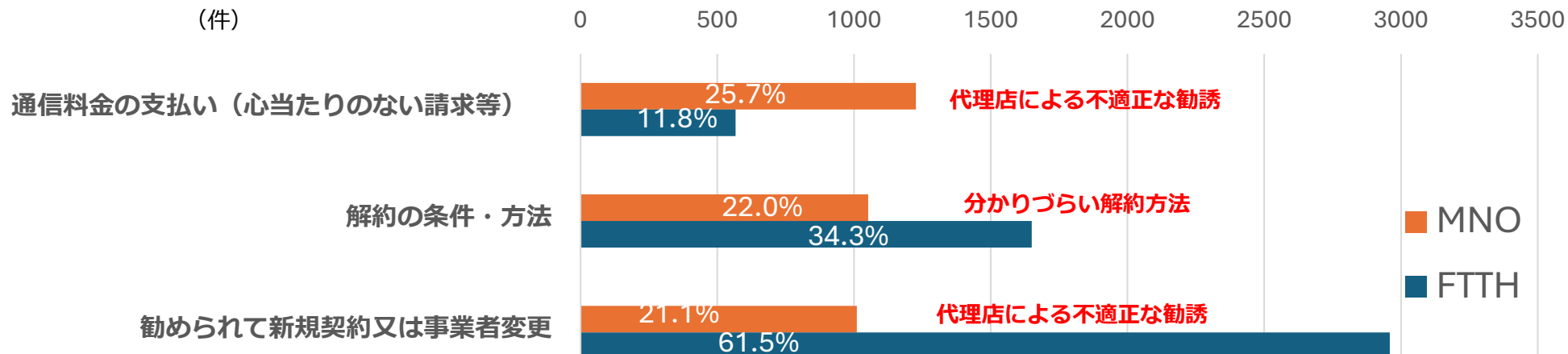
N = 2,493
※不明、その他を除いて分析



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））



【2024年度調査】

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、月々の支払額もはっきりせず、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た。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、実際は高くなった。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）

③ **FTTH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

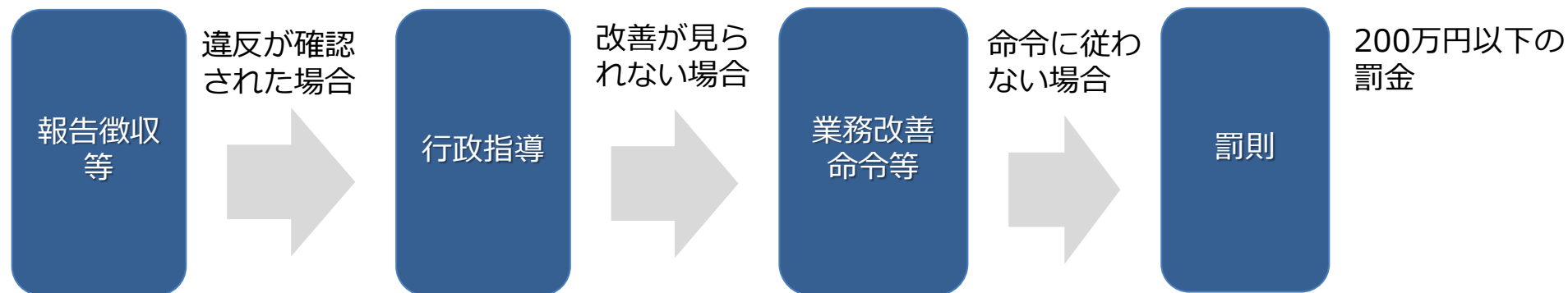
■ 消費者保護ルール違反の事案が発生した場合の対応

- 各消費者保護ルールに違反した電気通信事業者・販売代理店（媒介等業務受託者）に対しては、原則として、
 - ・ 必要に応じて**報告徴収**（電気通信事業法第166条第1項）等を行い、
 - ・ 違反行為が確認された場合には、**行政指導により改善を促した上で**、
 - ・ なお**改善が見られない場合は、業務改善命令等**（同法第29条第2項第1号又は第73条の4第1号）による是正を行っている。

※**業務改善命令に違反したときは、200万円以下の罰金**（同法第186条第3号）

その他、**書面交付義務違反**（同法第26条の2第1項）については、**直罰（30万円以下の罰金）の規定**がある（同法第188条第5号）。

■ 執行のイメージ



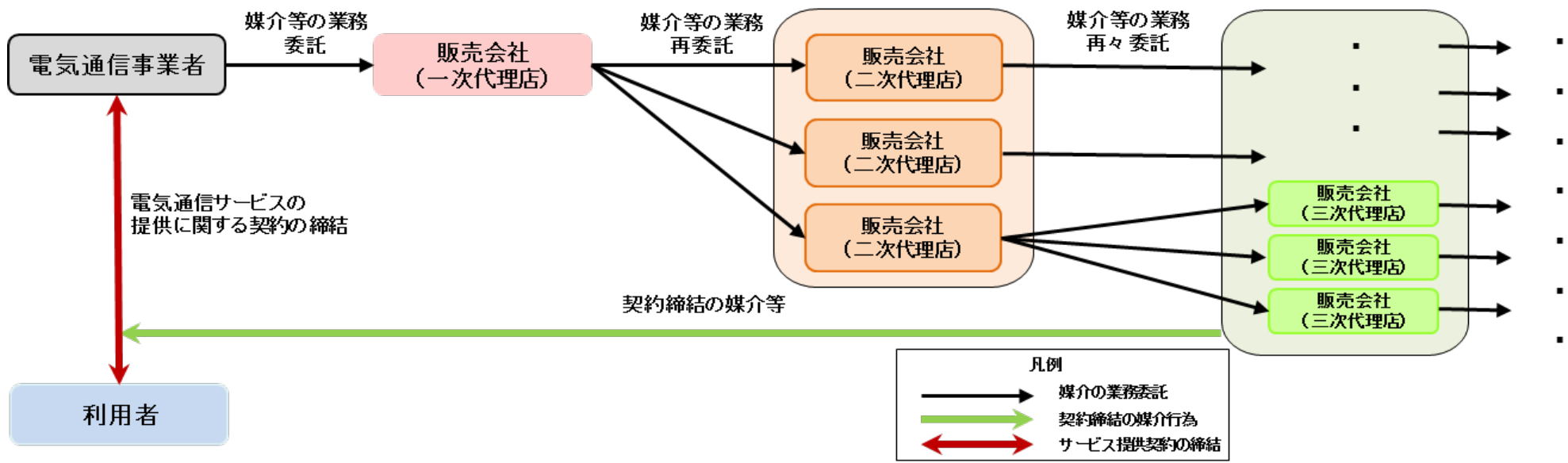
媒介等業務受託者に対する指導（電気通信事業法第27条の4）

- **電気通信事業者は、電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理（以下「媒介等」という。）の業務又はこれに付随する業務の委託をした場合には、総務省令で定めるところにより、当該委託を受けた者（その者から委託（二以上の段階にわたる委託を含む。）を受けた者を含む。以下「媒介等業務受託者」という。）に対する指導その他の当該委託に係る業務の適正かつ確実な遂行を確保するために必要な措置を講じなければならないとされている。**

キャリアショップ等の販売代理店

付随する業務の例：勧誘行為

※二次以下の代理店でも同様に電気通信事業者が指導等の措置を講じる必要がある。



■ 電気通信事業者が講じなければならない措置の例（施行規則第22条の2の18第1項）

- 1 媒介等業務を適正かつ確実に遂行することができる能力を有する者に当該媒介等業務が委託されるための措置
- 2 媒介等業務の実施の状況を監督する**責任者の選任**
- 3 媒介等業務の**手順等に関する文書の作成**、媒介等業務受託者及びその媒介等業務の従事者に対し、媒介等業務に関する法令等を遵守させるための**研修の実施等の措置**

手順書には**勧誘手段の適正化や独自オプションの内容の明確化等**について記載することが求められている（ガイドライン第7章）
- 4 媒介等業務受託者の届出を行ったことを確認し、当該規定を遵守させるための措置
- 5 媒介等業務受託者における媒介等業務の実施状況を、定期的に又は必要に応じて確認することにより、当該媒介等業務受託者が当該媒介等業務を的確に遂行しているかを検証し、必要に応じ改善させる等、媒介等業務受託者に対する必要かつ**適切な監督等**が行われるための措置
- 6 媒介等業務に係る利用者からの**苦情が適切かつ迅速に処理**されるために必要な措置
- 7 **媒介等業務受託者が媒介等業務を適切に行うことができない事態が生じた場合**には、当該媒介等業務受託者による当該媒介等業務の中止、他の適切な媒介等業務受託者への当該媒介等業務の速やかな委託その他当該媒介等業務の委託に関する契約が変更され、又は当該契約が解除される等、**媒介等業務が適正かつ確実に遂行されることを確保**するための措置
- 8 通信料金と端末料金の完全分離・行き過ぎた囲い込みの禁止に関する規定を遵守するために必要な措置
- 9 各措置の適正かつ確実な実施のため電気通信事業者が媒介等業務の**委託状況を把握**するための措置

■ 総務大臣への報告義務（施行規則第22条の2の18第2項）

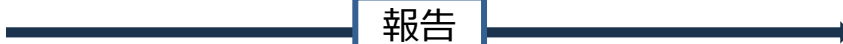
媒介等業務が適切に行われなかった場合であって、利用者に重大な影響が及ぶおそれがあるとき

受託者情報
 （名称・住所等、受託者を特定するために必要な情報、代表者の名称等（法人の場合））

電気通信事業者

報告

総務大臣



R3.4.26 競争ルールの検証に関するWG（第17回）／消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第29回）合同会合

①複数の販売代理店運営法人に対してインタビュー調査を実施/②キャリアショップ店員に対してアンケート調査を実施
⇒代理店における不適切な販売が判明
※楽天モバイルについては、代理店ビジネスの拡大期にあることから、現時点ではインタビュー調査は行わず、アンケート調査のみ実施。

R3.5.25 販売代理店の業務の適正性確保に向けた指導等の措置の実施に係る要請

MNO 3社に対して、販売代理店において上記調査で判明した不適切な販売が行われないよう、指導等の措置を改めて徹底するように要請を行うとともに、全携協に対して、加盟各社への周知等を行うように要請を行った。

R3.9.10 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」の公表

以下の報告を行った。

- ・ MNOと販売代理店の委託契約の内容（委託手数料の評価指標等）が適正かつ合理的でなく法令違反を助長し得るような形で設定されている場合には、業務改善命令の対象となり得る旨をガイドライン等において明確化すること
- ・ 通報窓口の設置や実地調査等を通じ、継続的なモニタリングを実施すること 等

R4.7.12 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」を踏まえた取組に関する提言

報告書2021を踏まえた取組にもかかわらず、依然として不適切な行為が行われていることから、更なる取組を進める事項として以下の整理を行った。

- ・ MNOにおいては、販売代理店が適合性の原則に則って契約を締結することが十分に促される仕組みにすべき
- ・ MNOにおいて目標値を設定する場合、目標値の適正性・合理性について販売代理店の十分な納得を得るプロセスが形式的なものにならないようにすべき
- ・ 総務省においては、過大な目標値により適合性の原則に違反した行為が助長される場合は、電気通信事業法第29条第1号第12号に基づく業務改善命令の対象となり得る旨をガイドラインに明確化すべき
- ・ 出張販売を行う場合、MNOにおいては、販売代理店に対して適切な支援を行うべき。販売代理店においても、適合性の原則に違反する営業が行われないよう、丁寧な営業を行うべき

R4.8.1 販売代理店の業務の適正性確保に向けた指導等の措置の実施及び苦情相談の処理における体制の強化に向けた取組に係る要請

提言の内容を踏まえ、MNO4社に対して、販売代理店の業務の適切かつ各自な遂行を確保するために講じている措置について、見直しや強化を図るとともに、販売代理店が適合性の原則に則って契約を締結することが十分に促される仕組みにするなど、必要な措置を講じるよう要請を行うとともに、全携協に対して、加盟各社への対応等を行うように要請を行った。

＜消費者保護ルールに関するガイドライン（抜粋）＞

第9章その他業務改善命令の対象となる事業運営

第2節 業務改善命令の対象となる事業運営の例（電気通信事業者とその販売代理店との間の委託契約）

電気通信サービスの提供に当たっては、電気通信事業者が販売代理店と契約し、利用者の募集や契約事務等を委託するケースが一般的に見られる。販売目標の設定を通じて電気通信事業者が特定の商品・サービスの販売促進を行うこと自体は、営業活動として一般的には許容されるものである。

しかし、販売手数料が販売目標の達成度により増減する場合、その評価指標等が適正かつ合理的でない形で設定されてしまうと、販売代理店が消費者保護ルールの順守よりも販売目標の達成を優先し、結果として利用者利益が阻害されるといった事態が生ずるおそれがある。

したがって、**電気通信事業者が設定する評価指標等が、「適合性の原則」をはじめとする消費者保護ルール違反を助長する可能性がある場合は、適正かつ合理的な理由がない限り、法第29条第1項第12号に該当するものとして業務改善命令の対象となり得る。**

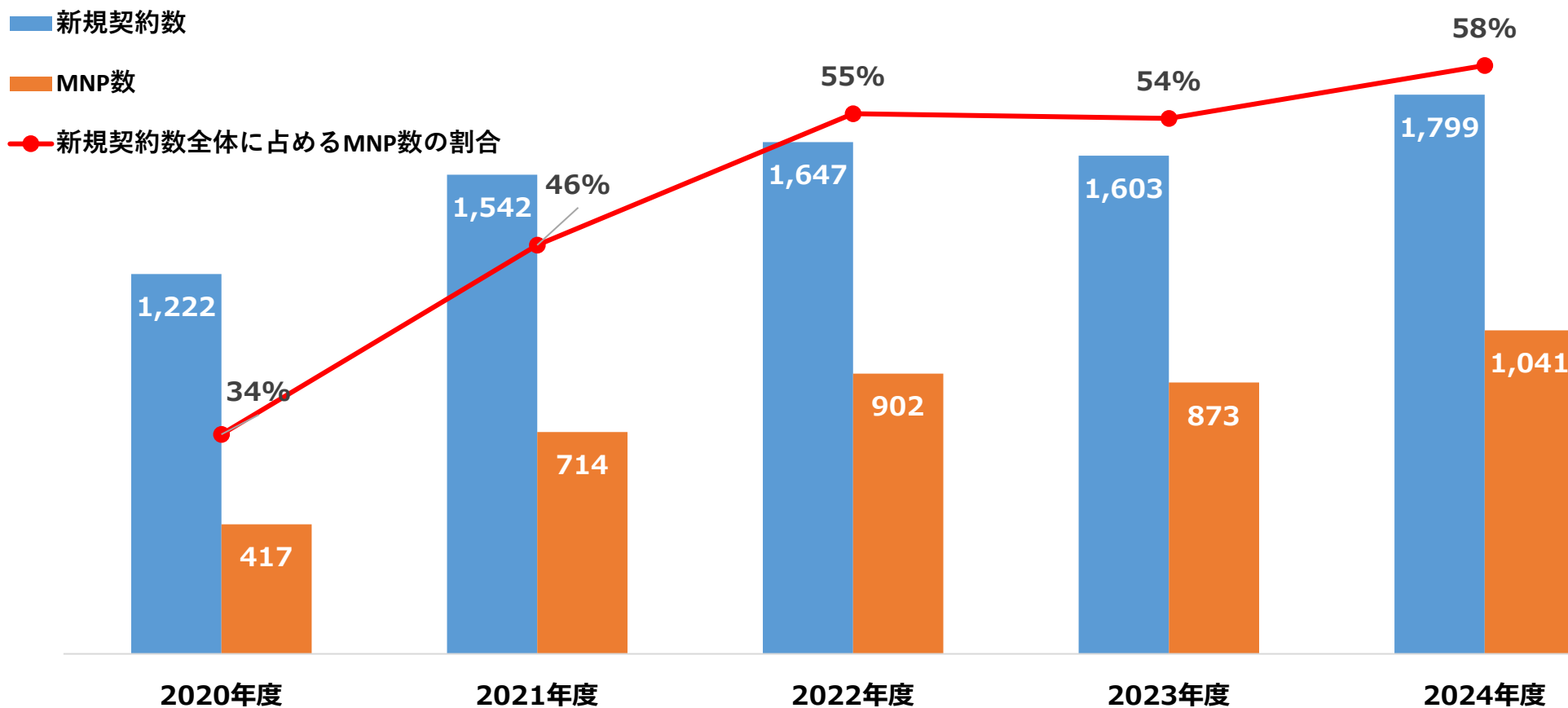
(例1) 高額プランの獲得率を評価する指標又はその獲得の有無で評価が大きく変動する指標
(省略)

(例2) 達成すべき目標値が過度に高い指標
(省略)

(参考) 携帯電話サービス等の新規契約数・MNP数

- 移動電気通信役務（携帯電話サービス等の規律対象サービス）に係る新規契約数、MNP数はそれぞれ1,799万件（前年度比+12.2%）、1,041万件（前年度比+19.2%）となっている。
- 新規契約数、MNP数は増加傾向にあるとともに、新規契約数全体に占めるMNP数の割合についても、2020年度と比べ24%増加している。

● 新規契約数・MNP数の推移（全体）



- 電気通信サービスの料金の事前規制の原則廃止に伴い、2003年に消費者保護ルールを整備。
- サービスの多様化・複雑化を背景にして増加した苦情相談への対応や、消費者トラブルの防止のため、2015年以降累次にわたり消費者保護ルールを強化するとともに、事業者の取組状況についてモニタリングを実施。
- 2022年には、電話勧誘時の説明義務の厳格化、禁止行為規制の拡充（遅滞なく解約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、解約時に請求できる金額の制限）を実施。

契約時

* 提供条件の説明義務

電話で意思表示をする場合は、利用者が求めない限り書面交付が必要

* 契約書面の交付義務

・名称
・料金
・内容
・…

不実告知等の禁止

* 勧誘継続行為の禁止

× ウソ
× 事実を告げない

自己の名称等を告げない勧誘の禁止

× 断ったにも関わらず、執拗な勧誘
× 冒頭に会社名や勧誘目的であることを告げない勧誘

事前届出 定期報告 ← 販売代理店に対する指導等の措置義務

契約後

* 初期契約解除制度

契約書面受領後
8日以内

事業者の合意なしに解約可能

苦情等の処理義務



苦情・相談

トラブル

解約時

* 遅滞なく解約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

<「適切な措置」の例>

ウェブ解約、電話オペレータの十分な配置、解約予約

* 解約時に請求できる金額の制限

- × 月額利用料を超える違約金の請求
- × 契約期間満了後の工事費残債・撤去費の請求
- × 契約解除手数料の請求 など

(参考) 行政指導等の実施状況

- 総務省では電気通信消費者相談センター、各総合通信局等や全国の消費生活センターに寄せられた苦情相談を踏まえ、随時調査(※1)を実施し、電気通信事業者等の利用者保護規律への違反に対し行政指導等を実施。
- 2023年4月から2024年3月までに電気通信事業法の利用者保護規律への違反に係る文書による行政指導を行った事案は3件(※2)。随時調査を踏まえ電気通信事業者等が随時改善等の対応を行っている。

※1：随時調査とは、利用者保護規律への違反を是正すること及び個別の事業者の業務の適正性を確保することを目的とし、収集した疑い事案のうち個別に調査することが適当と考えられる事案について総務省が調査を行うこと及びその調査の結果に基づき措置を執ることをいう（電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針（R7.10.31改訂））。

※2：一つの事案で電気通信事業者及びその販売代理店に行政指導を行った場合でも、これらをまとめて1件と計上している。

文書による行政指導を行った主な事案（2023年4月～2024年3月）

事案	概要
イツ・コミュニケーションズ株式会社、株式会社ティーラ及び株式会社ジェー・エヌ・エスに対する行政指導 (令和5年12月22日)	イツ・コミュニケーションズ株式会社（以下「イツコム」という。）が消費者向けに提供する電気通信サービスに関し、同社の媒介等業務受託者である株式会社ティーラ（以下「ティーラ」という。）及び株式会社ジェー・エヌ・エス（以下「JNS」という。）の勧誘において、不適切な行為があったとの苦情相談が総務省に寄せられたことを受け、三社に事実確認を行ったところ、 ・ティーラ：電気通信事業法（以下「法」という。）に規定する事実不告知の禁止及び自己の名称又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止への違反 ・JNS：法に規定する不実告知の禁止及び自己の名称又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止への違反 ・イツコム：法に規定する媒介等業務受託者に対する指導義務への違反 がそれぞれ認められたため、同法の遵守を徹底すること等について、これら三社に対して指導を行った。
株式会社ワイヤレスゲートへの行政指導 (令和5年12月22日)	株式会社ワイヤレスゲートが消費者向けに提供する電気通信サービスに関し、法第172条に基づく意見申出書が提出されたことを受け、同社に事実確認を行ったところ、電気通信事業法施行規則に規定する更新時の説明義務に違反していることが認められたため、同施行規則の遵守を徹底すること等について、指導を行った。
株式会社トップへの行政指導 (令和5年12月22日)	株式会社トップが法人向けに提供する電気通信サービスに関し、法第172条に基づく意見申出書が提出されたことを受け、同社に事実確認を行ったところ、法に規定する不実告知の禁止への違反が認められたため、同法の遵守を徹底すること等について、指導を行った。

電気通信事業者等によって取られた対応の主な内容

- 代理店における不適切な営業活動が行われていた場合に、代理店との契約を電気通信事業者が解除。
- 代理店の届出内容に変更があったにもかかわらず変更届出が出されていないことが確認された場合に、変更届出の提出を電気通信事業者が指示。
- カスタマーセンターにおいて誤案内等がされた場合に、再発防止策を策定。