

中間論点整理（案）

2026年3月5日
事務局

検討トピック1：

消費者への説明の充実

検討トピック2：

交渉力の低い消費者の保護の在り方

検討トピック3：

法令遵守を確保するための措置の在り方

検討トピック4：

※今回は対象外

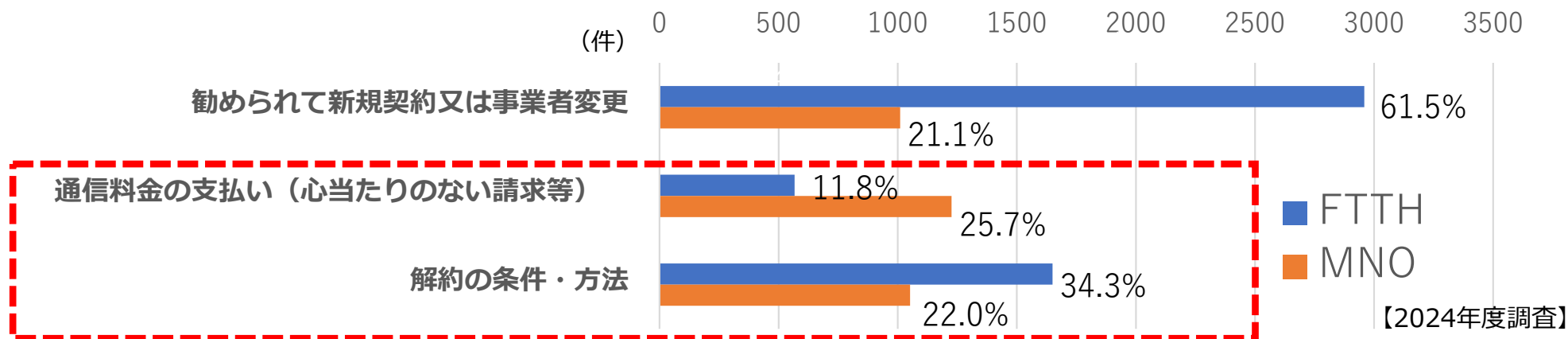
DXの進展を踏まえた消費者保護ルールของ在り方

検討トピック5：

その他必要と考えられる事項

現状と課題

- 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に伴うサービスの利用態様の変化に合わせる形で、**サービスおよび料金のプランが多様化・複雑化**している。
- 通信サービスの契約に際して、**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）も併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することが困難**となっている。
- そのため、**消費者の意に沿わない不要な契約（高額な契約）**が行われたり、**通信サービスの解約時に、解約の条件（残債の存在等）が適切に伝わっていなかったり、通信サービスと併せて契約をしていたオプションの解約（通信サービスの解約とは別に手続きが必要）を失念**してしまうような消費者トラブルが顕在化している。（例えば、MNOサービスにおいては、苦情相談のうち、心当たりのない料金の請求等が25.7%、解約の条件・方法が22.0%と高い水準になっており、オプションに係る契約や解約がその要因となっている可能性がある。）



検討のスコープ

- **利用実態や苦情相談の実態を踏まえ、契約から解約に至るまでの消費者への説明の在り方**をどう考えるか。
 - 通信サービスの契約と一体的に行われるオプションに関する苦情への対処はどうあるべきか。
 - 解約に関する条件等が消費者に正しく理解されていない状況への対処はどうあるべきか。

ヒアリングで確認した事項

①通信契約に際してのオプションの勧誘状況

- TCA公表のMNO 4社による「利用者理解の向上のための取組みについて」（2025年9月から運用開始）も踏まえ、利用者からその利用実態や要望を適切に聴取し、これに沿った形で書面を用いて提案を行うよう努める（販売代理店への注意喚起等を行う）とともに、その遵守を確保するため、販売代理店に対して定期的に周知啓発・モニタリング（覆面調査等）・指導を行っている。
- 代理店独自オプションについては、各社で承認のスキームを通じて実態の管理が行われている。

②通信契約の締結後、利用者が実際に解約手続を行うまでの間の対応

- 通信契約の解除の条件等については、通信契約時の説明義務の範囲に含まれており、重要事項説明書に記載して利用者に交付している。また、オプション契約（説明義務の範囲外）についても、通信契約とは別途の解約手続が必要な場合、その旨を書面等（例：重要事項説明書）に記載して利用者に交付している。
- 解約忘れの防止措置として、利用者が解約手続を行う際に、当該利用者による他の契約の存在を照合し、当該他の契約についても解約の意向を確認するとともに、オプション契約についても、その付随する通信契約の解約手続に際して、帳票やメール等により必要な案内を行っている。また、実際の解約内容について、解約時に書面の交付やメールでの通知を行うとともに、その後も一定期間マイページを通じた確認を行える状況となっている。
- 通信契約・オプション契約のいずれについても、その契約中において、利用状況や割引等キャンペーン期間の終了について、随時メールでの告知を行う等、利用者がその契約状況（解約していないサービスの状況）を把握できる措置をとっている。
- 解約時において、契約解除料や残債の支払い義務についての説明を行うよう努めている。

③端末に関する説明の状況

- 総務省からの「携帯電話端末の販売価格に関する注意喚起」（2025年9月）も踏まえ、頭金を含む端末販売価格についての適切な表示・説明に努めるとともに、端末購入プログラムの利用の条件・方法についての適切な表示・説明にも努めている。
- 据置型Wi-Fiサービスの解約時に発生する端末の残債について、販売代理店への注意喚起等を通じて適切な説明が行われるよう努めている。

委員等からの主な意見

- 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、解約方法等の契約内容を適切に示す書面の交付や説明の在り方について更なる検討が必要ではないか。（国民生活センター）
- オプションも含めた一体的な書面の交付や説明が必要ではないか。（木村嘉子委員）
- 適合性の原則に沿わない契約について、契約解除を可能とすることを考える時期なのではないか。（木村嘉子委員）
- スマートフォンは生活に必須のインフラであり、その重要性を踏まえた丁寧な説明、法令遵守が必要ではないか。そうした意味で、交渉力の低い消費者、高齢者にはギアを変えた丁寧な説明が必要ではないか。そうした価値観を社会的に醸成していくことが大切である。（浅川委員）
- 代理店独自商材については、販売代理店に責任を持って管理してもらわないといけない。販売代理店は事業法の届出制の下にあり、事業者だけでなく販売代理店も一定の責任を持って取り組む必要があるのではないか。（黒坂委員）
- 法的な義務ではないにせよ、キャリアショップの信用に相応しい対応として、代理店独自商材について返金等の責任を負うことが必要ではないか。（黒坂委員）
- オプションの契約の取り次ぎはできるのに、解約の取り次ぎができないのはなぜなのか。（吉永委員）
- 契約は簡単にできるのに解約はしにくいというのは改善する必要があるのではないか。（森委員）
- 時間が経つと消費者の認識に不一致が出てくることがアンケート等でも指摘されている。（浅川委員）
- オプションの解約忘れがないよう、事前通知や解約時の説明が必要ではないか。（吉岡委員）
- 事業者としてしっかり工夫していることは分かったが、それが苦情相談件数の減少につながっているのかを考える必要がある。（吉永委員）
- サマリーペーパーを作成いただきたい。（国民生活センター、吉岡委員、木村たまよ委員、木村嘉子委員、森委員）
- 説明は重要であり、そこは何らか検討してもらおうとして、複雑化した契約に消費者が追いついていない現状があり、説明するだけでは限界にきている。そうした中で、契約の中身や契約手続の工夫が必要ではないか。（森委員）
- 苦情相談窓口の電話番号が契約書にも書いてあるとありがたい。（吉岡委員）
- 電子交付の原則化によって消費者（特に高齢者）は契約の内容を把握できないことが出てくる。電子交付の明示的な同意の取り方の望ましい方法の検討に加えて、サマリーペーパー等の交付の検討が必要ではないか。（吉岡委員）
- 契約者の高齢化に伴い、認知症の発症や入院、死亡などの場合の手続きにおいては各事業者が定めているが、このような場合の手続きを契約書の記載事項とするなど検討してはどうか。（吉岡委員）

論点整理案（状況認識）

- ①通信契約に際してのオプションの勧誘状況、②通信契約の締結後、利用者が実際に解約手続を行うまでの間の対応、③端末に関する説明の状況についての各社からのヒアリング結果を踏まえれば、TCA公表のMNO4社による「利用者理解の向上のための取組みについて」（2025年9月から運用開始）も踏まえ、**MNO各社において適切な対応が行われるよう努めていることが伺われる**。一方で、代理店独自商材の取扱いについては、販売代理店次第の側面も伺われる。
- しかしながら、**苦情相談の状況を踏まえると、依然として、利用者が意に沿わない又は認識のないオプションを契約しており、心当たりのない不必要な支払いを行っているケース、あるいは、解約の条件・方法が利用者に十分に伝わっておらず、解約漏れの発生等、解約手続が適切に行われていないケースが多く存在していることが伺われる**。また、契約の電子化に伴う利用者の理解を助けるための手段として、サマリーペーパーの作成について検討する必要性が伺われる。
- **端末契約に関する苦情も一定程度存在しているところ、端末販売価格（特に頭金）や複雑な端末購入プログラムの利用方法・条件についての説明が利用者に十分に伝わっていないことが伺われる**。

論点整理案（検討の方向性）

- ▶ 苦情相談の状況を踏まえ、各社における取組の更なる徹底を促す観点から、**説明義務のスコープを拡充**することを検討してはどうか。
 - 各事業者が提供するセットプラン（例：動画配信サービスやセキュリティサービスがセットとなったプラン）の実態や書面交付義務のスコープ（通信契約のほか、付加的な機能に係る役務その他の有償継続役務を含む）を踏まえて、**説明義務のスコープに通信契約に合わせて利用されるオプション（代理店独自オプションを含むか等、スコープについては要検討）を含むことを検討**してはどうか。その際、説明義務のスコープを拡充することで、説明時間の増加等が想定されるところ、既存の基本説明事項の項目や説明内容のあり方についても、サマリーペーパーのあり方についての検討も踏まえつつ、必要に応じて検討してはどうか。
 - **解約の方法・条件について、契約後の期間及び解約時において、利用者の求めに応じて適切な説明を行うとともに、オプションの解約漏れを防止する観点から、通信契約の解約時におけるオプションの継続意向の確認の実施や解約内容に関する適切な情報提供の実施を検討**してはどうか。
 - また、**携帯電話端末（例：通信契約と端末を新規に契約するケース、通信契約はそのまま機種変更を行うケース）について**、利用者の誤認が生じやすい部分（例：端末販売価格に含まれる頭金の位置づけ、端末購入プログラムの利用の方法・条件、残債の発生条件・額）について**説明の拡充を図って**はどうか。
- ▶ 引き続き、TCAが公表したMNO 4社の取組「利用者理解の向上のための取組みについて」（2025年9月から運用開始）の実施状況を注視するとともに、**その実施状況及び諸外国における類似の取組事例も踏まえ、例えば契約の電子化に伴う利用者の理解を助ける観点からサマリーペーパーのあり方について検討**してはどうか。
- ▶ また、解約手続に関する措置の一環として、**契約者の入院/死亡/認知症の発症に際し、親族等が行う解約手続の方法・条件について、広く周知するための取組（例：書面やホームページへの記載等）を事業者**に促してはどうか。

現状と課題

- サービス及び料金プランの多様化・複雑化が進む中で、消費者がその内容を理解することが困難になってきている。また、電話営業のようなプッシュ型の営業について、消費者が理解しないまま一方的に契約を締結してしまうケースが存在する。こうした傾向は、特に**高齢者において顕著**であり、今後、高齢化社会が進展していく中で、**契約内容への理解の不足（交渉力の低さ）に起因する消費者トラブルが一層深刻になっていくことが想定**される。
- 法人契約に関しては、説明義務等の消費者保護ルールの適用対象外となっている。一方で、一般的に契約手続きに知悉している法人についても、今後、特に**規模の小さな者（例：個人事業主、零細企業）において、同様に契約内容への理解の不足に起因する消費者トラブルが増えていくことも想定**される。

<参考> 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	<MNO> 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

検討の Scope

- **交渉力の低い消費者の保護の在り方**についてどう考えるか。
 - 適合性の原則を徹底し、高齢者との契約手続きの一層の適正化を図るためにはどのような取組が必要か。
 - 法人契約への消費者保護ルールの適用の在り方はどうあるべきか。

ヒアリングで確認した事項

○高齢者に対する対応

- TCA公表のMNO3社（NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク）による「携帯電話サービスに関する高齢者等に対する対応について」（平成30年7月改定）を踏まえ、高齢者に特化した対応（65歳以上の者への適合性の原則を踏まえた丁寧な対応、80歳以上の者の契約に際しての家族等への意向確認）を徹底するため、販売代理店への周知啓発・研修を行うとともに、マニュアルにもその旨を記載することで、適切な対応に努めている。また、楽天モバイルにおいても、他のMNO3社と同様の対応に努めている。
- 具体的な取組として、家族等への意向確認（同席又は電話）、ゆっくりとした丁寧な説明の実施、通信契約だけでなく端末の操作方法についての説明の実施、契約者に対する電話勧誘（プラン変更の勧誘）の対象からの除外等の取組を行っている。一方で、家族等への意向確認（同席又は電話）ができない高齢者又は意向確認の際の対象も高齢者となるような者に対する追加的な取組は行っていない。
- FTTH事業者においては、高齢者対応について、MNOが示すような年齢に関する基準（65歳、80歳）は特に存在しておらず、各社それぞれの基準により高齢者対応を実施している。

委員等からの主な意見

- 当日の契約はさせない、日を変えて、人を代えて説明を行う等の説明ルールの厳格化が必要ではないか。（吉岡委員）
- 明示的なオプトインとする等、高齢者向けの契約手続に制限を加えることも考えられるのではないか。（森委員）
- スマートフォンは生活に必須のインフラであり、その重要性を踏まえた丁寧な説明、法令遵守が必要ではないか。そうした意味で、交渉力の低い消費者、高齢者にはギアを変えた丁寧な説明が必要ではないか。そうした価値観を社会的に醸成していく必要がある。（浅川委員）【再掲】
- 事業者としてしっかり工夫していることは分かったが、それが苦情相談件数の減少につながっているのかを考える必要がある。（吉永委員）【再掲】
- サマリーペーパーを作成いただきたい。（国民生活センター、吉岡委員、木村たまよ委員、木村嘉子委員、森委員）【再掲】
- 電子交付の原則化により消費者（特に高齢者）が契約の内容を把握できないことが出てくる。電子交付の明示的な同意の望ましい取得方法の検討に加えて、サマリーペーパー等の交付の検討が必要ではないか。（吉岡委員）【再掲】
- 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、より柔軟な対応の検討が必要ではないか。（国民生活センター）
- 契約者の高齢化に伴い、認知症の発症や入院、死亡などの場合の手続きにおいては各事業者が定めているが、このような場合の手続きを契約書の記載事項とするなど検討してはどうか。（吉岡委員）【再掲】
- 契約者（高齢者を含む。）に対するリテラシーチェックの枠組みを導入してはどうか。（黒坂委員）
- デジタルリテラシーのギャップが広がり、苦情を伝えること自体が難しい状況があるのではないか。（青柳委員）

論点整理案（状況認識）

- **MNO各社においては、TCA公表のMNO3社による「携帯電話サービスに関する高齢者等に対する対応について」（平成30年7月改定）を踏まえ、高齢者に特化した対応に努めていることが伺われる。また、TCA公表のMNO4社による「利用者理解の向上のための取組みについて」（2025年9月から運用開始）も踏まえ、高齢者に対する一層丁寧な説明に努めていることが伺われる。一方で、80歳以上の者の契約に際して、家族等への意向確認（同席又は電話）ができない者又は意向確認の際の対象も高齢者となるような者に対する特別な配慮が行われていないことが伺われる。**
- **FTTH事業者においては、高齢者対応について、MNOが示すような年齢に関する基準（65歳、80歳）は特に存在しておらず、各社それぞれの基準により対応を行っていることが伺われる。**
- **このような状況において、苦情相談件数については、近年は減少傾向にあるものの、まだ一定の大きさで存在（2024年度：約7万件）をしており、特に70代以上の高齢者の占める割合がその利用割合に比して大きくなっていることから、高齢者対応の取組をより徹底していく必要性が伺われる。その一環として、契約の電子化に伴う利用者（特に高齢者）の理解を助けるための手段として、サマリーペーパーの作成について検討する必要性も伺われる。**
- **また、法人契約に関して、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において、個人事業主の契約（専ら営業目的で利用されるものを除く）は法人契約には該当しない旨の記載があり、多くの事業者においては、これを遵守するよう努めている。一方で、そうした個人事業主の契約に対して法人契約を適用することで、契約期間の拘束や解約時の違約金に関する規制の適用を逃れ、それが苦情相談へとつながるケースも一定程度存在していることが伺われる。**

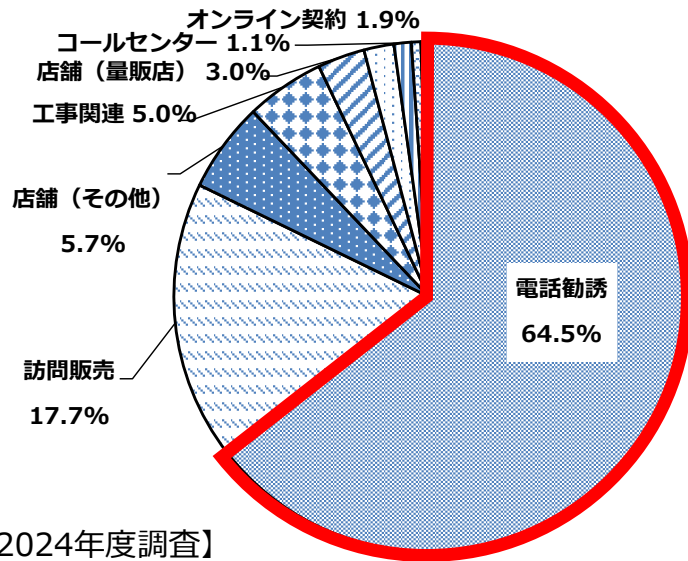
論点整理案（検討の方向性）

- ▶ 高齢者対応の更なる適正化（適合性の原則を踏まえた対応の徹底）のため、TCA公表の「携帯電話サービスに関する高齢者等に対する対応について」（平成30年7月改定）において、**契約者（高齢者）の意思を尊重しつつも、家族等への意向確認の際の対象を高齢者とし、契約者（高齢者）に対して慎重に判断するための時間を与えるといった措置を検討**してはどうか。これらの取組について、モバイルを扱う業界全体で検討してはどうか。
- ▶ FTTH事業者やMVNOにおいても、MNOと同様に高齢者対応に関する**統一的な基準を検討**してはどうか。
- ▶ 例えば**契約の電子化に伴う利用者の理解を助ける観点からサマリーペーパーのあり方について検討**してはどうか。【再掲】
- ▶ 契約者の入院/死亡/認知症の発症に際し、**親族等が行う解約手続の方法・条件について、広く周知するための取組（例：書面や予約時のホームページへの記載）を事業者に促して**はどうか。【再掲】
- ▶ 法人契約について、**個人事業主の契約には原則として適用しないことを徹底**するとともに、法人の中でも特に交渉力が弱いことが伺われる**零細企業等の契約の扱いについても、今後議論**を行っていくこととしてはどうか。

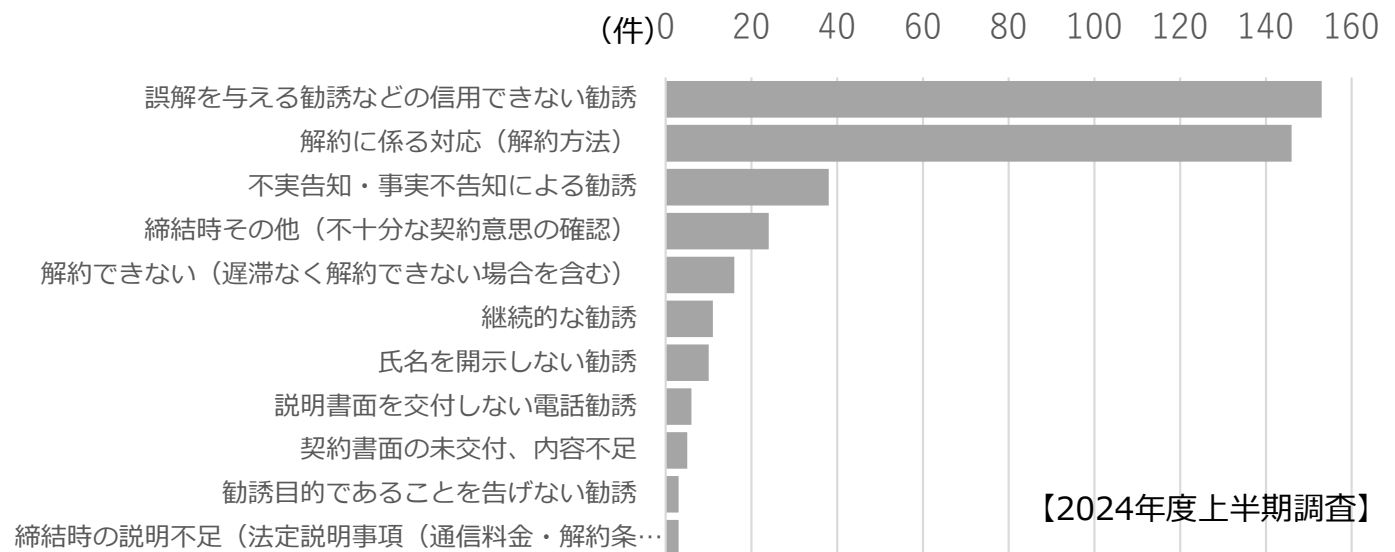
現状と課題

- **苦情相談の件数は減少傾向（2015年度：90,668件から2024年度：69,448件と2割以上減少）にあるものの、引き続き一定の水準**にある。実際に覆面調査等を通じて法令遵守が不十分な事例が確認されている。
- 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を巡る消費者トラブル**については、消費者の意思によらず、相手方から一方的に営業活動が行われる状況下で**消費者（特に高齢者）が意図しない契約を締結**してしまう状況が存在している。そうした中で、**法令上の義務（説明書面の交付義務や自己の氏名・名称の告知義務）の遵守が疑わしい営業活動に関する苦情相談**も寄せられている。

＜FTTH/チャネル別＞



＜FTTHの電話勧誘に関する苦情（発生要因）＞



検討のスコープ

- 苦情相談が減らない現状をどう捉えるか。
 - 電気通信事業者・販売代理店に対して**抑止力を高めるためにどのような取組が考えられるか。**
 - **指導等措置義務の実効性を確保**するためにどのような取組が必要か。

ヒアリングで確認した事項

①指導等措置義務の実施状況（販売代理店に対する評価指標の設定状況を含む）

- 各事業者において、書類・面談により委託先の販売代理店を審査するとともに、営業マニュアル（各社に寄せられる苦情相談内容を踏まえて定期的に更新）の整備や研修・スキル評価の実施を通じた営業スキルの向上を図っている。また、スキル評価の取組として、個社で資格制度を導入している事業者も存在している。一方で、今後、こうした個社の資格制度を廃止する事業者が出てくる可能性もある。
- 各事業者において、販売代理店ごとに責任者を設定させ、総務省への販売代理店届出の状況を通知させるようにするとともに、二次以下の委託先の情報も可能な限り申告させるようにしている。一方で、例えば事業者への申告が上がってこない下位の販売代理店（アウトサイダーも含まれる。）については、事業者としてその状況を把握できてない実情も存在する。そうした中で、二次以下の代理店についても厳格な管理を行う観点から、委託元の販売代理店において、委託先の各販売代理店を個々に管理する責任者を設定している事業者も存在している。
- 各事業者において、販売代理店との交渉を行う部門から独立した監査部門による定期的な監査（覆面調査、店舗や電話での勧誘状況に係る録音のサンプリング調査等）を行い、不適切な営業を検知した際には必要な指導・研修等の措置を販売代理店（個別店舗ではなく該当の販売代理店運営会社）に対して行っている。
- 各事業者において、販売代理店に寄せられた苦情相談の状況の分析（地理的な傾向の分析を行っている事業者も存在）を行い、必要な是正措置（マニュアルの更新、再研修の実施等）を行っている。
- 各事業者において、悪質な違反事例を検知した場合には、該当の販売代理店による営業の停止や契約の解除等の措置をとることとしている。一方で、実際に営業の停止や契約の解除等の厳しい措置がとられている事例はあまり存在しておらず、基本的には指導・研修等の措置により営業の改善を促す方針となっている。
- 各事業者において、主に販売実績（通信・オプション・端末の販売数量）・営業実績（提案活動等の営業実績）に基づく評価指標を販売代理店に対して設定している。一方で、契約のキャンセルや解約率といった営業の質に関連する要素を評価指標に反映している事業者も存在している。こうした評価指標の設定に当たって、事業者と販売代理店の間の協議が十分に行われていないとする意見が販売代理店側に存在している。

②電話勧誘に関する措置の状況

- FTTH事業者において、苦情相談の多い電話勧誘に特化したトークマニュアルを作成しているケースが多い。また、電話勧誘におけるトラブル（口頭での契約を巡るトラブル）を防止する観点から、電話勧誘後、相手側に説明書面を交付した後、その内容を確認して返送してもらうことを以て正式な契約の成立として扱う事業者も存在している。

委員等からの主な意見

- いろいろな取組をしているようだが、実際には苦情が多い状況にある。（平野委員）
- なぜアウトサイダーが事業者の契約を媒介できているのかがよく分からない。（吉永委員）
- 説明書面を用いた説明を徹底するためのさらなる取組や方針の検討が必要ではないか。（国民生活センター）
- モニタリングの強化、罰則の厳格化が必要ではないか。（青柳委員、吉岡委員）
- 事業者のマニュアルの更新が頻繁になると、それに対応した研修の実施も頻繁になり、覚えないといけない内容も広範になっている。販売代理店の現場の疲弊を招かないよう効率的な対応を検討する必要があるのではないかと。（黒坂委員）
- 研修項目が膨大であり、販売代理店の現場でフォローするのが大変なのではないか。（牛房委員）
- 事業者における目標設定に当たって、支社・販売代理店からの声を踏まえつつ、本社としての統一的なメッセージをどう伝えるかを考える必要があるのではないかと。（黒坂委員）
- FTTHの目標設定については、無理販を抑止する観点から、回線が開通するところまでまで見るべきなのではないか。その上で、数で稼ぐことで目標を達成するケースも考慮し、苦情相談が多い場合には目標を達成していても手数料収入に影響するような体系を考えても良いのではないかと。（森委員）
- 無理販をするのがつらいというショップスタッフの意見が多く見られ、深刻な状況にあることは間違いない。事業者は状況は改善している、良い方向に向かっていると言うが、販売代理店の声は違う状況になっており、何らかの介入・改善が必要である。時代の要請なのではないか。（森委員）
- （全携協からの説明について）販売代理店が目標達成のために無理をしないといけない状況にある中で、単に販売代理店における営業を監督するだけでなく、客観的な指標（目標設定）を見ながら事業者のことも監督していく必要があるということから理解した。その上で、競争の領域ではなく消費者保護の領域で何ができるのかを考えなくてはいけない。（吉永委員）
- 自社の資格制度が廃止されるようなことがあると、今後何を基準に仕事していけば良いのかという不安が生じ、ショップスタッフが離職していくのではないかと。スキルについては各社共通の部分も多いように思われるところ、例えば全携協において全社共通のスキル標準セットのようなものを用意することはできないか。総務省としてもサポートできるところがあるのではないかと。（黒坂委員）
- 皆様から事業者の枠を超えたスキル標準のようなものが必要と言われており、検討していく必要があるかもしれない。一方で、標準資格のようなものができたとして、ショップスタッフがそれを受けようとするのが難しい。（全携協）

論点整理案（状況認識）

- 各事業者において、販売代理店への委託契約時における審査、委託契約後の研修・指導やスキル評価の実施、営業状況の監査等を適切に行うことで、指導等措置義務の遵守に努めていることが伺われる。一方で、下層の販売代理店の監督が不十分な状況にあり、また、アウトサイダーによる販売を巡る問題が存在していることも伺われる。
- スキル評価の取組について、業界共通の枠組みは存在せず、個社で資格制度を導入している事業者も存在する一方で、個社の資格制度を廃止する事業者も出てきていることが伺われる。
- 電話勧誘について、2022年7月の規制強化（説明時の書面交付義務の導入）以降も苦情相談件数は横ばいの状況となっており、販売代理店における法令遵守が引き続き不十分な状況（事業者による指導等措置義務が有効に機能していない状況）にあることが伺われる。また、電話勧誘については、苦情相談のうち70代以上の高齢者の占める割合がその利用割合に比して大きくなっているところ、高齢者の実情に即した適切な対応（適合性の原則を踏まえた対応）を徹底する必要性が伺われる。そうした中で、契約手続のフローを改善し、書面での慎重な確認を行うプロセスを契約手続に導入する事業者も存在している。
- 販売代理店における悪質な違反事例を検出した場合の対応として、事業者が実際に営業の停止や契約の解除等の厳しい措置をとる事例はあまり存在せず、基本的には指導・研修等の措置により営業の改善を促す方針となっているところ、抑止力が不十分な可能性も伺われる。また、総務省における対応も不十分な可能性が伺われる。
- 各事業者による販売代理店の評価指標について、量的な競争を過度に重視することで、販売代理店が無理な営業を行わざるを得ない可能性も伺われる。競争自体が否定されるものではないところ、消費者保護ルールの趣旨にも鑑み、量的な側面だけでなく質的な側面にも必要な考慮を行うような評価指標が設定されることの必要性も伺われる。

論点整理案（検討の方向性）

- ▶ 法令違反への抑止力を強化する観点から、総務省、事業者、販売代理店のそれぞれが更なる措置を講じることを検討してはどうか。
 - 総務省において、法令違反のあった事業者・販売代理店への行政指導や行政処分の実施を強化するとともに、違反事例/苦情相談事例の件数・内容を踏まえ、事業者・販売代理店の名称の適切な基準に基づく公表のあり方を検討してはどうか。
 - 総務省及び事業者において、指導等措置義務のあり方について検討し、指導等措置義務の実効性を確保する観点から、その実施状況（例：階層的な販売代理店の管理構造、違反事例のあった販売代理店への措置の基準や措置の実施状況、販売代理店への評価指標への質的な基準の反映状況等）について、総務省への報告あるいはモニタリング・公表の在り方を検討してはどうか。
 - スキル評価の取組について、自社の資格制度を廃止する事業者における苦情相談の動向等を注視した上で、質的な競争を確保するために必要があると認められる場合には、業界全体で効率的・効果的にスキルの向上を図るための対応について検討するとともに、総務省も必要な支援（例：業界共通のスキル評価指標の開発の可能性や運用のあり方についての調査）を行うことを検討してはどうか。