

消費者保護政策委員会（第4回）

令和8年2月12日

1 日時：令和8年2月12日（木）10:00～12:00

2 開催形式：Web会議

3 出席者

○構成員

平野主査、黒坂主査代理、浅川委員、牛房委員、木村たま代委員、木村嘉子委員、森委員、吉岡委員、吉永委員

○総務省

湯本総合通信基盤局長、吉田電気通信事業部長、飯倉総務課長、内藤消費者契約適正化推進室長、前田消費者契約適正化推進室課長補佐、久保田消費者契約適正化調整官

4 議事要旨

【平野主査】 皆様、お忙しいところお集まりいただき、ありがとうございます。定刻となりましたので、第4回情報通信審議会電気通信事業政策部会消費者保護政策委員会を開催いたします。

本日の会議は、Web会議による開催としております。

それでは、議事に入らせていただきます。

議題（1）MNOに関する苦情相談の傾向についてです。事務局殿から引き続き説明をお願いいたします。

【前田消費者契約適正化推進室課長補佐】 ありがとうございます。そうしましたら、資料1「MNOに関する苦情相談の傾向」を御覧ください。

おめくりいただいて、1ページ目、2024年度に総務省消費者庁で受け付けた通信サービス関係の苦情を分析しております。そうしたところ、MNOに関する苦情は全体の23.1%となっておりまして、FTTHと並んでその比率が高くなっております。

資料2ページ目以降では、直近の2025年度上半期の苦情データを分析しております。

2ページ目をお願いします。2ページ目は、チャンネル別・年代別に分析した内容でございます。MNOに関する苦情相談をチャンネル別に見てみますと、左側円グラフのとおり、全体の約43%が店舗にて発生しているということが見てとれております。右側のグラフ、

年代別に見てみますと、MNO全体、それから店舗のうちキャリアショップなどにおいては、この水色の部分ですね、70代の方々のからの苦情相談が最も多くなっております。

一番下の列に、総務省の通信利用動向調査から端末保有の比率を出しておりますけれども、こちら見てみますと70代・80代以上合わせて約20%程度でありまして、端末保有率に比べて苦情相談の比率が高いということが見てとれております。

3ページ目をお願いします。3ページ目では、苦情相談の内容を発生要因で並べ直しております、最も多いのが「契約解除の手続」に関するもので19.7%となっております。次いで、「解約できない」、それから「締結時の説明不足」と並んできております。

では、その内容について、4ページ目を御覧ください。苦情相談の項目・観点別に並べたのがこちらのグラフでございまして、一番多いのが「通信料金の支払（心当たりのない請求等）」についてが29.22%となっております。そのほか、次いで「解約の条件・方法」、それから3つ目が「勧められて新規契約又は事業者変更」ということで、主に勧誘に関するものと続いております。

5ページ目に具体的な苦情のエピソードを幾つか抽出しております、例えば①の事例では、適合性の原則に反しているのではないかといった内容の苦情でございまして、高齢のお客様が利用実態にそぐわないような大容量プランを進められて契約をしてしまっていると。また、その際に併せてクレジットカードや動画配信サービスなどを抱き合わせで契約してしまったというような事例となっております。

また、③は、請求料金の内容を見てみますと契約時の不手際で違うプランになっていたとか、さらに見てみると不要なオプションに入っていたといったような事例も来てございます。

このページまでがMNOに関する苦情相談の動向でございました。

6ページ目以降は、F T T Hに関する苦情相談の動向といたしまして、前回第3回の会合で使用した資料を再掲しておりますので、この場での説明は割愛させていただきます。

また、本日の資料で、参考資料として「法令遵守を確保するための措置を巡る現状」という資料をつけております。こちらも前回会合で御説明した消費者保護ルールの担保措置や、事業者から代理店への指導等措置義務の制度の概要を載せているものになっております。

また、今回、モバイル関係の指導等措置義務の実施状況のヒアリングがメインでございまして、この委員会の前身の会合であります消費者保護ルールの在り方に関する検討会

でこれまで御議論いただいていた、携帯電話の販売代理店をめぐるトピックについても一部御紹介しておりますので、参考資料としてお手元で御参照いただければと思います。

事務局からは以上です。

【平野主査】 ありがとうございます。

それでは続いて、事業者ヒアリング（指導等措置義務）に参ります。事務局殿から引き続き説明をお願いいたします。

【前田消費者契約適正化推進室課長補佐】 ありがとうございます。そうしましたら資料2-1「事業者ヒアリングの実施（概要）」を御覧ください。おめくりいただきまして1ページ目に、検討のスコープとして載せております。こちら原則、前回の会合と同じ内容になっておりますけれども、苦情相談に関する現状を踏まえまして、電気通信事業者・販売代理店に対して法令違反を起こさないような抑止力を高めるためにどのような取組が考えられるか、また、指導等措置義務の実効性をより確保していくためにどのような取組が必要かとして記載してございます。括弧内、例えばという形で、苦情件数の多い事業者名を公表することや、指導等措置義務の実施状況について、事業者の方から総務省への報告を求めること、あるいは事業者自らに公表を求めることについてどう考えるかということで投げかけさせていただいております。

2ページ目です。前回、F T T H事業者各社からのヒアリングを実施いただいたところまでございまして、今回はモバイル関係のヒアリングということで、MNO 4社、NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイルの皆様、それから代理店側の意見ということで全国携帯電話販売代理店協会、それから前回、F T T Hの若干の積み残しということで、NTT東西の皆様をお呼びしております。

3ページ目は、御発表順と御発表者様の一覧となっております。

4ページ目、5ページ目には、ヒアリング事項を記載しております。原則、1から8までは指導等措置として行われるべき各項目の取組ということで記載しておりますけれども、5ページ目に記載のその他の部分で、こちらは代理店に対する目標設定や出張販売といった、比較的モバイル関係に関連したようなトピックについても記載してございますので、こちらだけ差異としてお伝えをさせていただきます。

一旦こちらの資料としては以上となりまして、本日、ヒアリングにつきましては、傍聴の皆様を入れない非公開の形式で行いたいと思っておりますので、本日の公開議事はここまでとさせていただきます。

【平野主査】 それでは、非公開の事業者ヒアリングを開始いたします。

※以下、非公開開催のため省略