

# DX及び確認措置の概要

---

2026年4月6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

## （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

## 電子交付の優先勧奨

第2章 契約前の説明義務（法第26条（法第73条の3において準用する場合を含む。））関係

第3節 説明方法（施行規則第22条の2の3第3項（施行規則第40条第1項において準用する場合を含む。））

（3）代替的な説明方法（電磁的方法等）

（略）

また、例えば、利用者がウェブページにおいて基本説明事項の一部を確認し、その後、店頭に赴いて残余の基本説明事項の説明を受けたうえで契約を行う場合など、利用者の希望に基づき、口頭での説明と代替措置を併用する形で説明を行うことは許容される。この場合において、利用者からウェブページにおいて確認した事項について、再度店頭での説明を求められた場合には、適切に対応することが求められる。

第3章 書面交付義務（法第26条の2）関係

第5節 情報通信の技術を利用する方法（電子交付方法）

（1）利用者の明示的な承諾の取得（法第26条の2第2項、施行令第2条第1項、施行規則第22条の2の5第2項及び第22条の2の5の2）

（略）

利用者に対して、電子交付を優先的に勧奨することは許容される。その際、利用者の明示的な承諾を得るに当たり、書面による交付も可能である旨を適切に説明することが求められるほか、契約書の閲覧・ダウンロード可能な期間を一定設けることや、契約後に書面による契約書の発行を求められた際には適切に対応すること等により、消費者トラブルを防止する措置を講じることが求められる。

（略）

【望ましい例】

（略）

- ・ 電子交付を優先勧奨する場合、契約期間中、契約書を閲覧・ダウンロード可能な状態とすること、また、追加的に書面にて契約書を求められた際にはこれに適切に対応すること。

## 最終確認画面

第2章 契約前の説明義務（法第26条（法第73条の3において準用する場合を含む。））関係

第3節 説明方法（施行規則第22条の2の3第3項（施行規則第40条第1項において準用する場合を含む。））

（3）代替的な説明方法（電磁的方法等）

② ウェブページに掲載する方法（第2号又は第3号）

（略）

なお、消費者が当該説明事項等を読むことなく、次のリンク先のウェブページに飛んでしまうことのないよう、画面をスクロールすることにより、説明事項等を一通り読んだ上で次のリンク先のウェブページに飛ぶこととなるよう、リンク先表示のための文字列を当該ウェブページの一番最後に表示すること、平易かつ簡潔な表現による説明を行うなどの工夫を行うことが求められる。また、ウェブページからの契約申込みを受付ける場合には、誤操作による申込みや適切な理解のないまま契約することを防止するため、利用者が申込み内容の最終確認を行うことができる画面（最終確認画面）を設ける等の工夫を行うことが求められる。

（略）

【望ましい例】

- ・ ウェブページからの契約の申込みを受付ける場合、最終確認画面を設け、当該画面において基本説明事項のうち特に苦情につながりやすい料金、通信品質や利用制限、初期契約解除を含む解除条件、苦情相談の受付窓口等を分かりやすく再度表示すること。

（略）

## ダークパターン

第2章 契約前の説明義務（法第26条（法第73条の3において準用する場合を含む。））関係

第3節 説明方法（施行規則第22条の2の3第3項（施行規則第40条第1項において準用する場合を含む。））

（3）代替的な説明方法（電磁的方法等）

② ウェブページに掲載する方法（第2号又は第3号）

（略）

**また、利用者がウェブページで基本的説明事項の確認やプラン選択を行う場合には、視覚効果やウェブページのデザイン等が、人々の判断を誤らせ、また、行動を操作する、いわゆるダークパターンとならないよう留意することが求められる。**

（略）

【不適切な例】

・ ウェブページでの基本説明事項の表示や料金プラン・サービス選択において、以下のような取組を行うこと。

-利用者の利用実態や意思の確認なく、あらかじめ特定の料金プランや有料オプションに申込みを行うよう既定（デフォルト）の設定とすること。

-割引や特典の適用条件などの重要な情報を割引額等に比して視覚的に不明瞭に表示すること。

-利用者の利用実態や意思と関係なく、高額なプランや製品が、他のプラン等に比して著しく視覚的に目立つように表示すること。

-オンラインで料金プラン等の確認をするだけにもかかわらず、利用者にアカウント登録を強制すること、また、登録が必要と誤認を与えること。

-他の利用者の料金プラン等の選択状況等について、誤認を招く又は虚偽の情報をを用いて表示すること。

## ナッジを活用した適切なプラン選択の推進

第2章 契約前の説明義務（法第26条（法第73条の3において準用する場合を含む。））関係

第8節 契約後の情報提供

（略）

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）

（略）

- ・ **利用者の適切なプラン選択の一助となるよう、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利用者の同意の下で提供すること。**

（略）

## オンライン専用プランの苦情処理

第5章 苦情等の処理（法第27条）関係

第2節 苦情等の処理の方法

（略）

【不適切な例】

（略）

- ・ **苦情及び問合せに対する対応窓口をオンラインに限定しているサービスについて、利用者からの単純な問合せを超えた苦情等についてもオンラインチャットによる対応に終始すること等により、実質的な解決を図らない。**

（略）

# ダークパターンとは（※消費者庁資料引用）

## (1) インターネット取引における意思決定を誘導する手法の広まり

- ✓ インターネット取引においては、一連の取引がオンライン上で完結し、消費者の選択肢と利便性を大きく拡張している一方で、オンラインインターフェイスの設計・運用が高度化し、心理の誘導に関する知見等を活用した表示・導線設計により、消費者が自らの意思決定過程を十分に認識しないまま取引に誘導され得る状況も指摘されている。（第1・2回資料参照）
- ✓ OECDにおいては、「消費者を誘導し、欺き、強要し又は操って、多くの場合消費者の最善の利益とはならない選択を消費者に行わせるもの」をダーク・（コマーシャル）・パターンと整理し、典型的な区分例として7つの例を示している。

### （初回資料再掲）

#### デジタル技術の活用による影響

○デジタル社会における消費取引研究会報告書（2025年6月19日 消費者庁）

・P13

「デジタル技術を活用した巧みな働きかけ等により消費者の自由かつ自立的な決定が揺らぎ、多様な脆弱性を有する場面もあり、情報を活用してより堅固に意思決定がなされる場面もある。例えば、パーソナライズ化された広告や操作的な画面構成は消費者の選択を誘導しやすい一方で、比較サイトやパーソナル AI を活用することで情報が可視化され、より自律的な選択も可能となる。」

#### ユーザーインターフェースの悪用・ダークパターンの拡大

○OECD Dark commercial patterns (OECD デジタルエコノミー文書 2022年10月 No.336) ※消費者庁仮訳



・P8

「従来型の実店舗を有する事業者による類似の行為と比較すると、ダーク・パターンの懸念度は高い。これには複数の要因があり、例えば、事業者が、ユーザー・インターフェース・デザインを向上させるため、行動洞察を利用し情報の非対称性を活用する機会が増えていること、消費者のオンライン上の行動（一定の種類のコンテンツを日常的に無視する傾向など）及びオンライン上で対象となる消費者の規模などがある。」

### ダークパターンの区分

(OECD Dark commercial patternsによる)

カテゴリ	説明
行為の強制	消費者に対して、特定の機能にアクセスするために、何かを強制的に行わせようとするもの（個人情報の開示の強制等）
インターフェース干渉	事業者にとって好都合な行為に特権を与えるもの（情報の一部を不明瞭にする、好都合な選択肢を事前選択する等）
執拗な繰り返し	事業者にとって好都合な行為を行うよう消費者に繰り返し要請すること
妨害	ある行為を断念させる意図で必要な範囲を超えて行為を困難にすること（事業者にとって好都合な選択肢のみ簡易にアクセス等）
こっそり	消費者の決定に関する情報を隠し、偽装し、後出しすることを意図するもの（購入直前での負担増、隠れ定期購入等）
社会的証明	ほかの消費者の行動を観察した結果に基づき決定を行わせることを試みるもの（虚偽・誤解を招く場合がある）
緊急性	実際の又は虚偽の時間的量的な制限を課し、希少性に関する経験則を悪用するもの（カウントダウンタイマー・在庫僅か等）

## (2)インターネット取引におけるダークパターンの影響

- ✓ **ダークパターンに類する商慣行は、実店舗取引等の従来の取引においても見られてきたが、OECDによると、インターネット取引においては、以下の特性が指摘されている。**
  - **オンライン事業者は、オンライン上の消費者行動に影響を与える主要なバイアス及び経験則（消費者は開示情報に注意を払うことが少なくなる、情報過多に直面すると単純な経験則にデフォルトで従う等）を悪用することを含む、自己のマーケティング戦略を洗練するための行動洞察によって提供される機会についての認識が格段に高い。**
  - **オンライン事業者は、消費者が当該機器を通じてどのように当該事業者とインタラクションするのかについてのデータを収集し、自己の商慣行を当該データに応じて最適化することができる。**
  - **ダークパターンが低コストで対象とし得る消費者の規模は、オフラインでの類似の慣行に比べ著しく大きく、よって、消費者の被害の可能性も際立って大きい。**

### ダークパターンの特徴（実店舗取引との比較）

○OECD Dark commercial patterns（OECD デジタルエコノミー文書 2022 年 10 月 No.336）※消費者庁仮訳

・P12-13

**ダーク・パターンに類似した商慣行は、従来型の実店舗を有する事業者により、消費者を欺き、操ることにより消費者にとって最適ではない決断を行わせる目的でオフラインにおいて長い間利用されてきた。**例として、店が間もなく廃業するとの虚偽の主張を行うこと、又は低い金利でクレジットカードを提供し、利率が著しく上昇することになっている旨を小さな文字で表示することなどがある。（略）

今日のオンライン世界におけるダーク・パターンに関して異なる点で、消費者当局及び政策立案者による特別な注目に値する点は何であろうか？

幾つかの要因が突出している。第一に、**今日のオンライン事業者は、オンライン上の消費者行動に影響を与える主要なバイアス及び経験則を悪用することを含む、自己のマーケティング戦略を洗練するための行動洞察によって提供される機会についての認識が格段に高い**ということである。（略）

第二に、消費者とオンライン事業者の間の取引は、対面の取引に比べると、コンピュータや携帯電話などのインタラクティブな接続機器により仲介されている。これにより、**オンライン事業者は、消費者が当該機器を通じてどのように当該事業者とインタラクションするのかについてのデータを収集し、自己の商慣行を当該データに応じて最適化することができる。**具体的には、オンライン事業者は、AB テストとして知られる無作為化した実験を繰り返すことができる。このような実験は、無作為に選んだ二つ以上の消費者集団に対して異なるウェブページを提供するもので、事業者が消費者から求める結果を最大化するのはどの構成かという情報に基づき、継続的にウェブサイト及びアプリのデザインを向上することを目的としている。この過程は、機械学習を通じて最適化することができる。（略）事実、ダーク・パターンを通じた**消費者の操りの核にあると考えられているのは、概して不透明なビジネス過程と比較して透明性を増す消費者のオンライン行動から生じる情報の非対称性**である。

最後に、一事業者（特に主要なオンライン・プラットフォーム）の**ダーク・パターンが低コストで対象とし得る消費者の規模は、オフラインでの類似の慣行に比べ著しく大きく、よって、消費者の被害の可能性も際立って大きい。**

12

# ダークパターンとは（※消費者庁資料引用）

## (1)意思決定を誘導する手法に対する各国における対応

- 米国においては、FTC法第5条により不公正又は欺瞞的な行為・慣行を違法としている。
- EUにおいては、誤認惹起行為と攻撃的行為を禁止行為とした上で、個別の禁止行為を具体的にブラックリスト化している他、オンラインプラットフォームに対して騙す・操作する目的でオンラインインターフェイスを設計等してはならないとしている。

### 米国における対応

#### ○ダークパターンの考え方（FTCレポート（Bringing Dark Patterns to Light））

・ダークパターンは、利用者をだましたり操作したりして、本来であれば行わなかった選択をさせ、害を生じ得るデザイン実務であり、消費者の認知バイアスを利用し、行動を誘導し、又は十分な情報に基づく意思決定に必要な情報へのアクセスを遅らせることが多い。

#### ○法令による対応

・FTC法第5条：  
商取引における、又は商取引に影響を及ぼす不公正又は欺まんな的な行為・慣行は、違法とする。

FTCの任務は、市場における不公正又は欺まんな取引慣行を停止させることであり、ダークパターンの形をとるものも含まれる。

### EUにおける対応

#### ○ダークパターンの考え方

「ダークパターン」という用語は、指令において法的定義を有さない、UCPD（不公正取引指令）は、その分類にかかわらず、指令の物質的適用範囲の要件を満たすあらゆる「不公正な商業慣行」に適用される。

#### ○法令による対応

##### ・不公正取引方法指令（UCPD）

不公正な商業慣行とは、5条の一般条項、6-7条の誤認惹起、又は8-9条の攻撃的慣行を指し、禁止されている。

##### ・デジタルサービス法（DSA）

DSAは、オンライン・プラットフォームに対し、受領者をだましたり操作したりする態様でオンライン・インターフェイスを設計・組織・運用してはならないとしている。

# ダークパターンとは（※消費者庁資料引用）

## (2)ダークパターンの各類型と各国における対応との関係

カテゴリ	米国における規律の例	EUにおける規律の例
行為の強制	・データ収集において、予期せぬ方法での情報収集・利用・開示を招くデフォルト設定、アクセス・理解しにくい選択肢の提示、不明確な同意対象の提示により、消費者のプライバシー選択を損なってはいけない。【FTCスタッフレポート】	・GDPR（一般データ保護規則：個人情報（データ）の保護を目的とした規則）第4条により、個人データの取得時の有効な同意として、強制されていない、同意の目的が特定されている、説明を受けている、不明瞭ではない積極的な行為による意思表示であることを要請
インターフェース干渉	・インターネット上の広告については、必要な開示事項は明確かつ目立つものでなければならない【FTCスタッフガイダンス】	・UCPD第6条・第7条により、誤認惹起行為を禁止し、価格・数量・撤回権等の重要情報を隠蔽し、不明確な方法で提示することを禁止 ・CRD第6条・第8条により、契約前に価格・主要な特徴・撤回権等の情報を明確かつ理解可能な方法での提供を義務づけ
執拗な繰り返し	・FTC法5条により、商取引において、不当な競争方法、不公正又は欺瞞的な行為若しくは慣行は違法とされている。	・UCPD第8条・第9条により、嫌がらせ等により平均的な消費者の当該商品に関する選択の自由または行動を著しく阻害等し、消費者に取引上の決定を行わせる行為を禁止。（勧誘のタイミング、場所、性質、執拗さ、脅迫的または虐待的な言葉や行為の有無を考慮。）UCPD別表1で通信メディアにより執拗で要請のない勧誘を行うことを禁止
妨害	・オンラインインターフェースが消費者に誤った認識を与えたり、欺くことがないようにしなければならない【FTCスタッフレポート】	・UCPD第8条・第9条により、嫌がらせ等により平均的な消費者の当該商品に関する選択の自由または行動を著しく阻害等し、消費者に取引上の決定を行わせる行為を禁止。嫌がらせ等に該当するかどうかについては、消費者の契約解除権を行使しようとする場合に、事業者が課す過重または不均衡な非契約上の障壁を設けているか等を考慮することとされている。
こっそり	・インターネット上のネガティブオプション（自動更新条項等）については、すべての重要な取引条件を明確かつ目立つ形で開示することを義務付け【ROSCA】	・UCPD第6条・第7条により、誤認惹起行為を禁止し、価格・数量・撤回権等の重要情報を隠蔽し、不明確な方法で提示することを禁止 ・CRD第6条・第8条により、契約前に価格・主要な特徴・撤回権等の情報を明確かつ理解可能な方法での提供を義務づけ
社会的証明	・ランキングやレビューが第三者からの報酬に基づいている場合、それが客観的・中立的であるかのような印象を与えてはいけない。【FTCスタッフレポート】	・UCPD別表1により、製品レビューが実際に当該製品を使用した消費者によって投稿されていると示しながら、それを確認するための合理的措置を講じていないことや、製品を宣伝する目的で虚偽の消費者レビューや推薦文を表示するか、表示を依頼することを禁止
緊急性	・企業による明白な虚偽の主張、誤解を招く印象を与えるデザイン要素の採用により、消費者が本来なら行わない購入を促すことは欺瞞的なダークパターンとなる。在庫わずか、カウントダウンタイマーは、この種のダークパターンに含まれるとの指摘がある。【FTCスタッフレポート】	・UCPD別表1により、製品がごく限られた期間のみ入手可能である、または特定の条件下でごく限られた期間のみ入手可能であると虚偽の表示を行うこと、消費者に通常の市場条件よりも不利な条件で当該製品を購入させることを意図して市場状況または当該製品を入手できる可能性について、実質的に不正確な情報を伝達することを禁止

（資料）三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社「令和7年度特定商取引の実態に関する調査事業」調査結果を元に消費者庁作成

## （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

## （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

- 初期契約解除対象として指定されている移動電気通信役務のうち、**電波状況又は説明義務等の法令等の遵守状況が不十分である場合に、端末等の関連契約も含めて契約を解除することができる措置**
- 利用者の利益が保護されているとして総務大臣の認定を受けた役務について、**初期契約解除に代えて適用される。**

## 確認措置

以下の全ての要件を満たす措置

- ① サービス提供開始日から8日間、利用場所状況（電波状況）及び法令等の遵守状況の確認が可能
- ② **確認した利用場所状況について十分でないときは、関連契約※を解除可能**
  - ※ 電気通信役務の契約、付随する有償継続役務の契約、及び**端末の契約**等。
- ③ **事業者があらかじめ定めた基準に遵守状況が適合しないとき※は、利用者が関連契約を解除可能**
  - ※ 事業者による説明等が不十分な場合を想定
- ④ 上記②・③の解除に伴い、利用者が支払うべき金額が、サービス提供の対価に法定利率による遅延損害金を加えた額※を超えない
  - ※ 初期契約解除と異なり事務手数料の負担は不要。
- ⑤ 提供条件の説明（説明義務）により、確認措置に関する事項を説明

指定された対象サービスであっても、初期契約解除が適用されない場合

利用場所状況や遵守状況についての「確認措置」を講じている役務であって、利用者利益が保護されているものとして総務大臣が認定する電気通信役務の契約を締結した場合

### 認定制度の運用

- ① 利用者利益保護の観点から、店舗販売・通信販売について認定。
- ② 利用者利益の保護に支障がある場合等は認定取消し可。

確認措置以外で初期契約解除を適用除外する場合：

- 1) 書面交付義務の適用がない場合  
(法人契約、自動締結契約、軽微変更のみの契約等の場合)
- 2) 利用者申出による利用者に不利でない変更契約の場合
- 3) 変更契約又は契約の更新の場合で、料金等以外の事項に変更があったとき

# 初期契約解除制度と確認措置制度の比較

	初期契約解除	確認措置	通常の契約解除
申請が可能な期間	契約書面の受領※から8日を経過するまでの間 ※移動通信サービスの場合は、契約書面の受領/役務の提供開始のいずれか遅い方	役務の提供開始から8日以上の間（各事業者が総務大臣の認定を受けた確認措置の中で規定。通常は8日間。）	いつでも可能
適用の条件	無し	役務の利用場所状況（電波の状況）が十分でない場合/法令等の遵守状況が各事業者が定めた基準（総務大臣の認定を受けた確認措置の中で定めた基準）に適合しない場合	無し
解除の対象	通信サービスの契約※ ※PHS、期間拘束のないMVNOの無線インターネット専用サービス、プリペイドの移動体通信サービス、公衆無線LAN、DSLサービス、FWAサービス、その他のISPサービス、IP電話、加入電話・ISDNを除く。	<ul style="list-style-type: none"> <li>移動体通信サービス（MNOサービス、MVNOサービス（期間拘束のない無線インターネット専用サービスを除く）※プリペイド除く）の契約</li> <li>一部のオプションサービスの契約</li> <li>移動端末設備の売買契約</li> </ul>	通信サービスの契約
違約金の有無	無し	無し	有り【上限：月額料金※】 ※大手携帯会社等が提供する主な移動体通信サービスについては月額料金と1,000円のいずれか低い方
その他費用の発生	契約解除までに発生した以下の費用（法定利率による遅延損害金の額を加算可能） ✓契約解除までに提供された主たる通信サービス及び一部のオプションサービスの対価 ✓MVNOサービスの利用に係るSIMカードの料金等 ✓工事に通常要する費用（固定系サービスが対象） ✓契約締結に通常要する費用（事務手数料）【上限3,000円】 ✓番号ポータビリティに係る費用【上限1,000円】	契約解除までに発生した以下の費用（法定利率による遅延損害金の額を加算可能） ✓契約解除までに提供された主たる通信サービス及び一部のオプションサービスの対価 ✓返還されない移動端末設備の販売価格相当額	発生する全ての費用

# 確認措置の認定を受けた役務

電気通信事業者の氏名又は名称	電気通信役務の名称（サービス名）	電気通信役務の内容（※1）	認定年月日	
<b>MNO</b>				
1	(株) NTTドコモ	<ul style="list-style-type: none"> <li>5Gサービス（ahamoを含む）</li> <li>Xiサービス</li> </ul>	携帯電話端末サービス 及び 無線インターネット専用サービス	平成28年5月20日
2	KDDI（株）	<ul style="list-style-type: none"> <li>au(LTE)通信サービス契約</li> <li>au(5G)通信サービス契約</li> <li>UQ mobile通信サービスII契約</li> </ul>	携帯電話端末サービス 及び 無線インターネット専用サービス	
3	沖縄セルラー電話（株）	<ul style="list-style-type: none"> <li>KDDI（株）と同様</li> </ul>	KDDI（株）と同様	
4	ソフトバンク（株）	<ul style="list-style-type: none"> <li>ソフトバンク4G通信サービス</li> <li>5G通信サービス</li> <li>ワイモバイル通信サービス（※2）</li> <li>LINEMO通信サービス</li> </ul>	携帯電話端末サービス	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>ソフトバンク4G通信サービス</li> <li>5G通信サービス</li> <li>ソフトバンクモバイル(E)</li> <li>データ通信サービス</li> <li>ワイモバイル通信サービス（※2）</li> </ul>	無線インターネット専用サービス	
5	UQコミュニケーションズ（株）	<ul style="list-style-type: none"> <li>UQ通信サービス契約</li> </ul>	無線インターネット専用サービス	令和7年8月26日

※1 法人契約その他の電気通信事業法施行規則第22条の2の7第1項第1号から第4号までに掲げる契約により提供されるもの、プリペイドサービス及び特定商取引に関する法律第2条第1項に規定する訪問販売又は同条第3項に規定する電話勧誘販売を行うものを除きます。

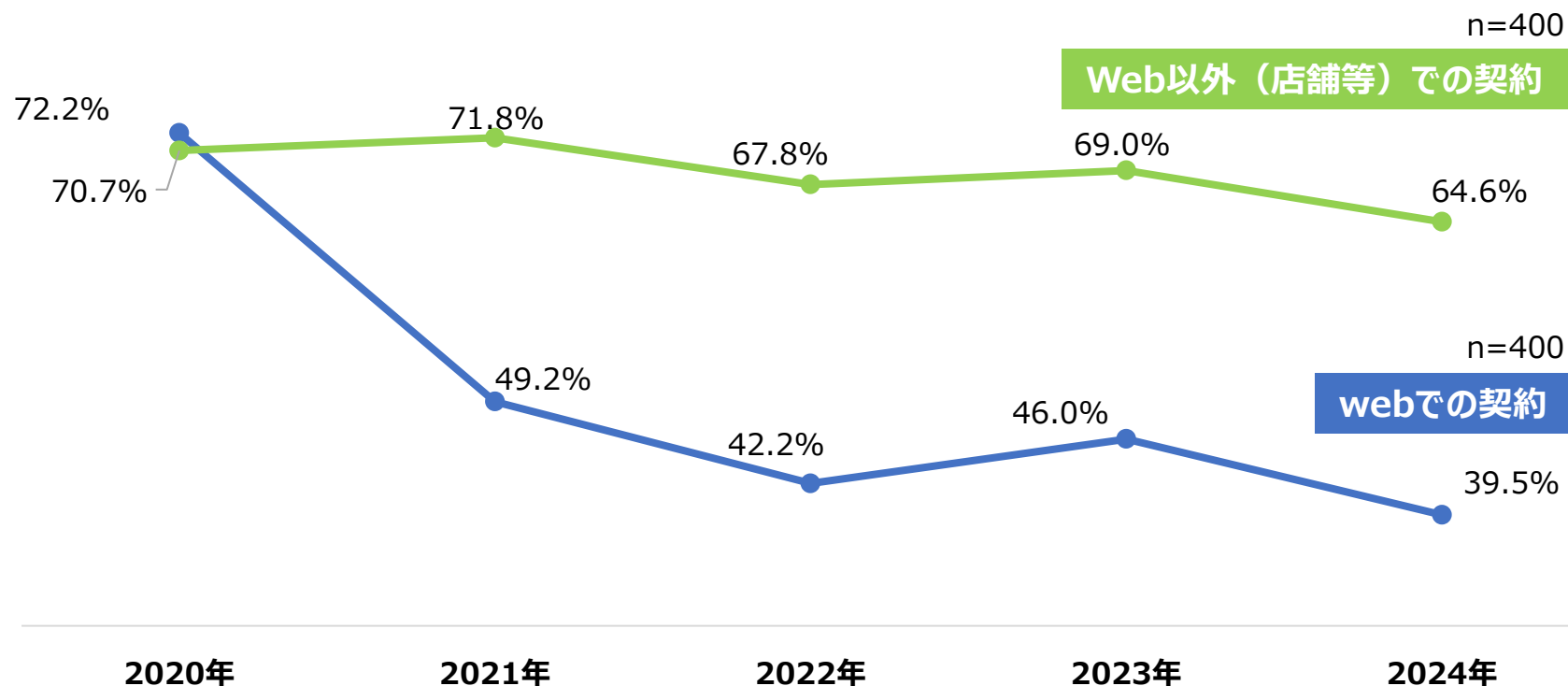
※2 PHSサービスを除きます。

# 乗換え時の端末購入の動向

- 通信の新規契約時に端末を一体的に購入する者の割合は減少傾向。

## ● MNOとの回線契約時に端末を購入した者の割合

毎年、直近の6月～12月に契約申込した者  
(web契約者400人、web以外での契約者400人) にアンケートを実施。





電波が不安定な場合は8日以内であれば確認措置で解約ができると言われ購入した。使用したところ、電波が不安定で使えない。キャンセルしようと電話したが、確認措置の適用はできないと言われた。



親戚がA社と契約しているが、間違えてB社に問い合わせに行ってしまった。その際に、B社に乗り換えてしまったが、本人は乗り換えたという認識もなかった。確認措置をしようと思い申請をしたが、説明義務を果たしているのでできないと言われた。



スマホの操作を教えてもらうために店舗に来店したら、据置型Wi-Fiを勧められた。説明の途中で不要かと思ったが、店員から「8日以内であればキャンセル可能」と言われたので、不要と思ったらキャンセルすればよいと思い、契約した。その後、店員に解約希望を伝えると、通信は解約可能だが、機器は買い取ってもらうと言われた。