

# 事務局資料（DX及び確認措置）

---

令和8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

**今回（第6回）の議論の対象**

## （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

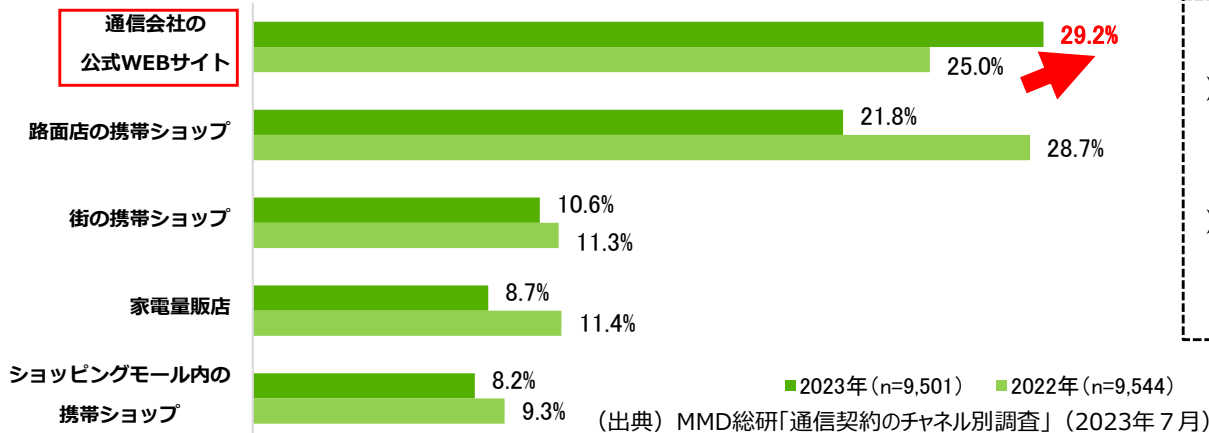
## （5）その他必要と考えられる事項

- ✓ 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

## 現状と課題

- 社会全体のDXの進展に伴い、サービスの契約・解約を行う場が店舗からオンラインに、手順のフォーマットが書面から電子媒体に移行していく中で、**DXという新たなトレンドが、AI等の最新の技術の利用と相まって、電気通信事業者・代理店と消費者の双方に大きな利便性をもたらすことが想定される。**
- 一方で、**オンラインでの契約・解約に際して**、人手を介さないことで補足的な説明が行われるなくなること、また、ダークパターンのように消費者の誤認を招く、あるいは、消費者の手続（例：解約手続）を妨げるような表示が行われることにより、**消費者の正しい理解や意思表示が損なわれる**ことも想定される。
- **利用者にもたらされるメリットとデメリットとの間のバランス**を図り、DXの進展に適切に対応していく必要がある。

【メイン利用の契約をした場所】（2022年との比較、上位5位抜粋）



### ＜苦情・相談事例＞

- オンライン契約をした際、知らない間に端末保証オプションに加入して料金が請求されてしまっていた。このオプションにだけ事前に申込みにチェックが入っていたようだ。
- IDが分からず、カスタマーセンターにWEB上での解約手続ができないことを伝えたが、WEB上の解約しかできないので、パソコンに詳しい人に聞きながら手続するように言われた。

## 検討のスコープ（案）

- **契約書面等の電子交付の原則化に向けた課題として何が想定され、どのように対処**すべきか。

※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。（第5回委員会資料「中間論点整理案」より抜粋）

- その他、**DXの進展により生じる新たな利用者トラブルとして何が想定され、どのように対処**すべきか。

## 現状と課題

- 移動体通信サービスについては、初期契約解除制度の例外として、各事業者が総務大臣の認定を受ける確認措置制度が存在している。確認措置制度は、初期契約解除制度が電気通信サービス（回線）の契約のみを対象としている中で、端末等（特定商取引に関する法律のクーリング・オフ制度（訪問販売・電話勧誘販売等に適用。店舗販売・オンライン販売には不適用。）の対象）も含めて契約を解除することができるメリットがある。また、契約締結に係る事務手数料（上限3,000円）や番号ポータビリティに係る費用（上限1,000円）等、初期契約解除制度のもとで事業者が利用者に請求可能な費用の一部について、確認措置制度のもとでは請求されないメリットもある。
- 一方で、初期契約解除制度は、期間内（契約書面の受領日またはサービスの提供開始日のいずれか遅い日から起算して8日間）であれば条件を問わず契約を解除できるのに対して、確認措置制度は、期間内（サービスの提供開始日から起算して8日間以上の期間で電気通信事業者が定める期間）であっても、利用場所の状況（電波の状況）が不十分である場合、あるいは、事業者があらかじめ定めた法令等の遵守状況の基準に適合しない対応が行われた場合でない限り、契約を解除することができないデメリットもある。
- その上で、初期契約解除制度／確認措置制度の導入以降に、移動体通信サービスについて、契約解除時の違約金の上限規制（上限1,000円）やSIMロックの原則禁止が導入されたことで、市場環境が大きく変化しており、消費者に対する確認措置制度のメリットに変化が生じている可能性がある。
- なお、据置型Wi-Fi端末については、SIMロックは禁止されておらず、端末も含めて契約の解除が可能な確認措置制度のメリットは大きいことが推察される。その上で、据置型Wi-Fi端末について確認措置制度の対象としていない（初期契約解除制度の対象としている）事業者においても、任意の対応として、回線だけでなく端末も含めて契約の解除に応じている実態が伺われる。
- FTTH等の固定ブロードバンドサービスについては、契約の後、工事の実施により通信が開通するまでの間に初期契約解除の期間が経過するのが通常であり、実態として初期契約解除制度が形骸化している状況が伺われる。

## 検討のスコープ（案）

- 市場環境の変化を踏まえて、消費者保護ルールは今後どのようなようにあるべきか。
  - 確認措置制度や初期契約解除制度のあり方について、消費者へのメリットを踏まえてどのような見直しが必要か。

<p><b>DX関係</b></p>	<p><b>1. DXの活用の状況について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 勧誘、販売、契約、解約におけるデジタル技術の活用方法。また、その効果及び課題。 （オンラインでの接客、契約手続のオンライン化、AI等を活用した接客・提案 等）</li> <li>• 利用者トラブルを防止するための取組におけるデジタル技術の活用方法。また、その効果及び課題。 （チャットボットを活用した問合せ対応、AIによるクレーム分析 等）</li> <li>• 媒介等業務受託者のDXの推進に関する取組状況。 （AI等を活用した接客・提案に向けたガイドライン等規定の整備や関連システムの提供、媒介等業務受託者の従業員の教育におけるAIの活用 等）</li> </ul>
	<p><b>2. 契約手続のDXについて</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• オンラインでの契約・解約における苦情の類型及び件数。また、利用者トラブルを防止する措置の状況。</li> <li>• 契約書面の電子交付に関する取組状況。 （電子交付の優先勧奨の実施状況や苦情の状況、明示的な承諾の取得の在り方、ウェブページの閲覧及びダウンロードが可能な期間その他講じている利用者トラブルを防止する措置 等）</li> </ul>
	<p><b>3. その他取組状況について</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ダークパターンへの対応状況</li> </ul>
<p><b>確認措置関係</b></p>	<p>（確認措置の認定を受けている社）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 対象となる端末の種類</li> <li>• 確認措置及び初期契約解除の件数</li> <li>• 確認措置の申し出に対する確認方法（「電波状況が不十分」及び「法令等の遵守状況（説明義務・書面交付義務）に問題がある」という申し出に対する受付の方法、確認に要する平均的な時間、確認方法 等）</li> <li>• 据置型Wi-Fiに関する基本情報（SIMロック、利用場所の制限について）</li> </ul>

事業者・団体名		発表者（敬称略）（役職）	説明
TCAの宣言を踏まえた取組のフォローアップ / DX、確認措置			
1	株式会社NTTドコモ	経営企画部 料金企画室長 福山 佳子	12分
2	KDDI株式会社	シニアディレクター 渉外・広報本部副本部長 兼 渉外統括部長 山本 雄次	12分
3	ソフトバンク株式会社	渉外本部 通信サービス統括部 約款・サービス部 部長 平田 浩康	12分
TCAの宣言を踏まえた取組のフォローアップ / DX			
4	楽天モバイル株式会社	渉外本部 政策渉外室長 小田 祐己	7分
DX			
5	ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社	渉外部 渉外室 室長 中尾 英次郎	5分
6	一般社団法人テレコムサービス協会	MVNO委員会消費者問題分科会主査 井原 龍二	7分
		FVNO委員会消費者関係TF主査 岡本 憲樹	