

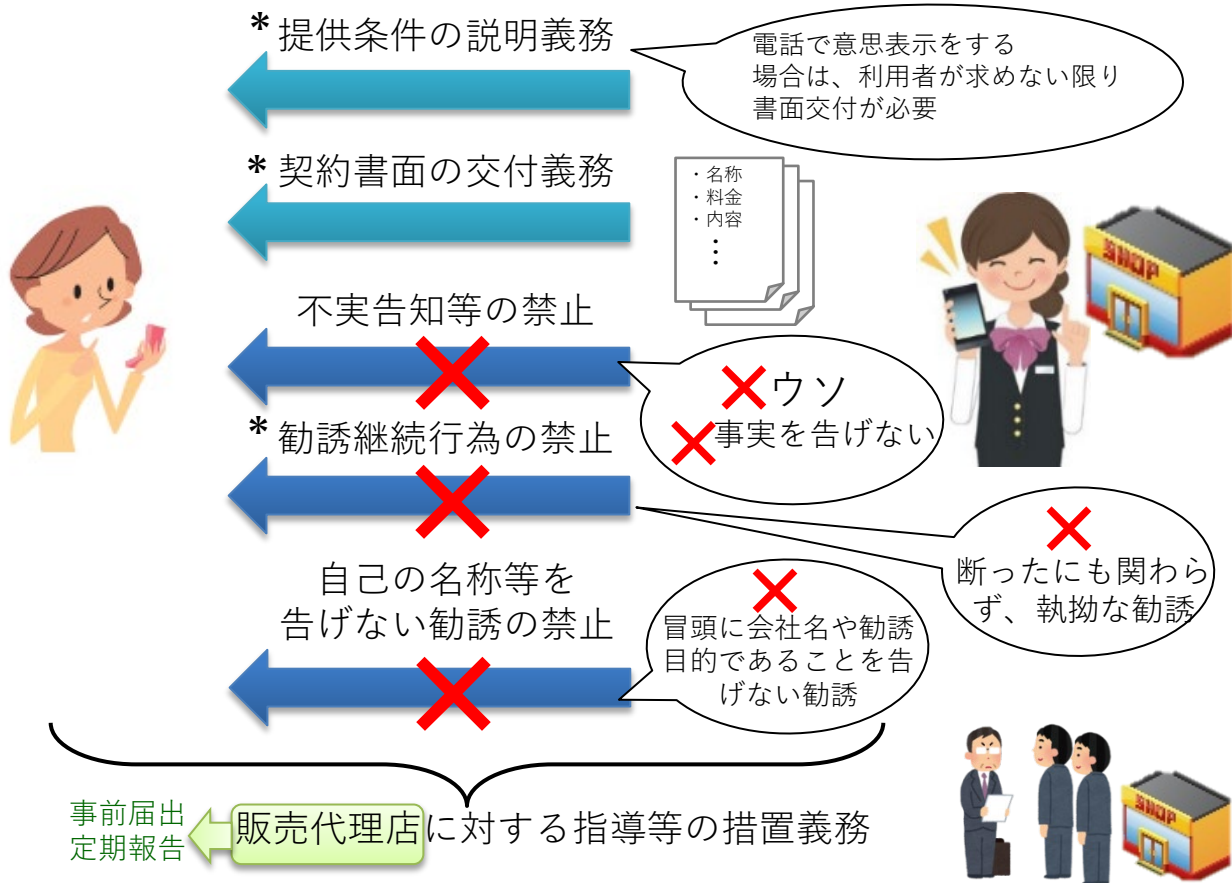
**消費者保護ルールの更なる適正化と
DX時代への対応の在り方
一次報告書（案） 参考資料**

**令和8年6月3日
事務局**

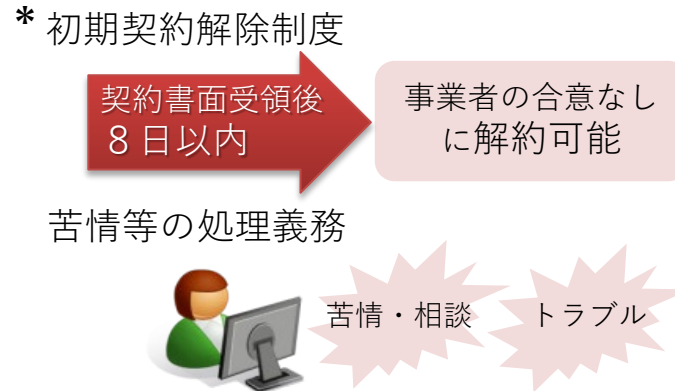
総論

- 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



契約後



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

※ 「*」記載のルールについて、**法人契約**（法人その他の団体である利用者とその営業（事業）のために又はその営業（事業）として締結する契約等）は、適用除外。

平成15年
(2003年)

- ✓ 事業者の自由で多様な事業展開を可能とするため、料金等の事前規制を原則撤廃する一方で、電気通信サービスに関する苦情・相談件数の急増※に対応するため、電気通信事業法を改正し、消費者保護ルールを整備（2004年4月施行）。

※ 当時は、電話料金の不正請求、携帯電話・PHSの違約金、ADSLモデムの送付が問題になっていた。

提供条件の説明義務

苦情等の処理義務

事業の休廃止に関する周知義務

平成27年
(2015年)

- ✓ 料金プランやサービスの複雑化、不適切な勧誘活動の増加等を背景として、苦情・相談件数は4年間で約1.5倍に増加（2009～2013年度）。「ICTサービス安心・安全研究会」の制度整備の提言（2014年12月）を踏まえ、電気通信事業法を改正し、消費者保護ルールを充実・強化（2016年5月施行）。

説明義務の充実※

契約書面の交付義務

初期契約解除制度

※利用者の知識、経験、契約目的に配慮した説明（適合性の原則）を義務づけ

不実告知等の禁止

勧誘継続行為の禁止

代理店への指導等措置義務

平成30年
(2018年)

- ✓ 利用者の利益に及ぼす影響が大きいサービス※が休廃止される場合に、事後届出制では、利用者周知が適切・十分でない場合の事前の対応が困難であることに対処するため、電気通信事業法を改正し、消費者保護ルールを充実・強化（2019年5月22日施行）。

※ 法改正時には、固定電話網のIP網への移行等を背景に終了を予定しているNTT東西のINSネット（デジタル通信モード）等に関する利用者周知の在り方が問題になっていた。

業務の休廃止に関する事前届出制導入・周知義務の強化

令和元年
(2019年)

- ✓ 販売代理店に対する行政の現状把握が不十分であること、モバイル・FTTH等の苦情・相談の割合が高い件数で推移していることに対応するため、「消費者保護ルールの検証に関するWG」、「モバイル市場の競争環境に関する研究会」が合同で取りまとめた緊急提言（2019年1月）を踏まえ、電気通信事業法を改正し、消費者保護ルールを充実・強化（2019年10月1日施行）。

販売代理店の届出制度の導入

自己の名称等を告げずに勧誘する行為の禁止

利用者の利益の保護に支障を生じるおそれがある行為（省令で規定※）の禁止

※ 令和4年（2022年）省令改正において、遅滞なく契約を解除できるようにするための適切な措置を講じないこと、期間拘束契約に係る違約金等の上限額を超える請求をすることを禁止する旨を規定（2022年7月施行）。

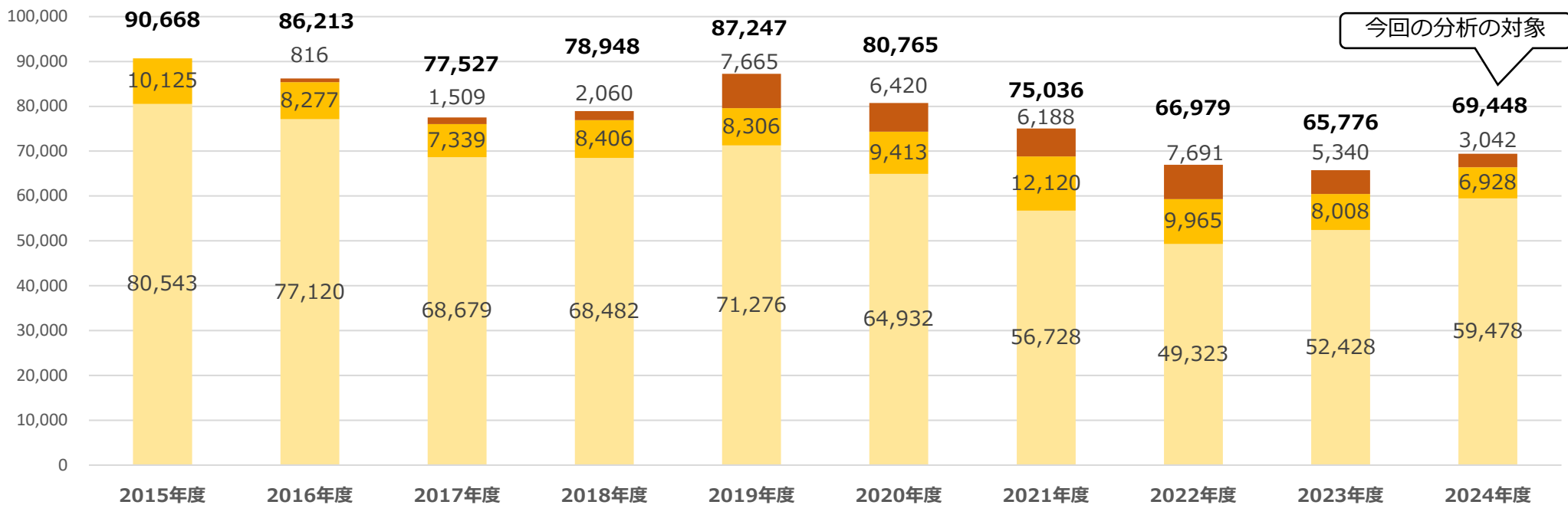
令和4年
(2022年)

- ✓ 説明義務の更なる充実（省令改正）を図り、電話勧誘の際の説明書面の交付を義務づけ（2022年7月施行）。

- 2024年度にPIO-NET及び総務省で受け付けた苦情相談件数は**69,448件**。
- **2015年度から10年間でおよそ20,000件（2割以上）減少**している。一方で、依然として約7万件と高い水準にある。

＜全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）に寄せられた件数^{※1※2}と
総務省における総受付件数^{※3}（電気通信消費者相談センター及び総合通信局等の受付件数）＞

■ PIO-NET ■ 総務省（電話） ■ 総務省（Web）

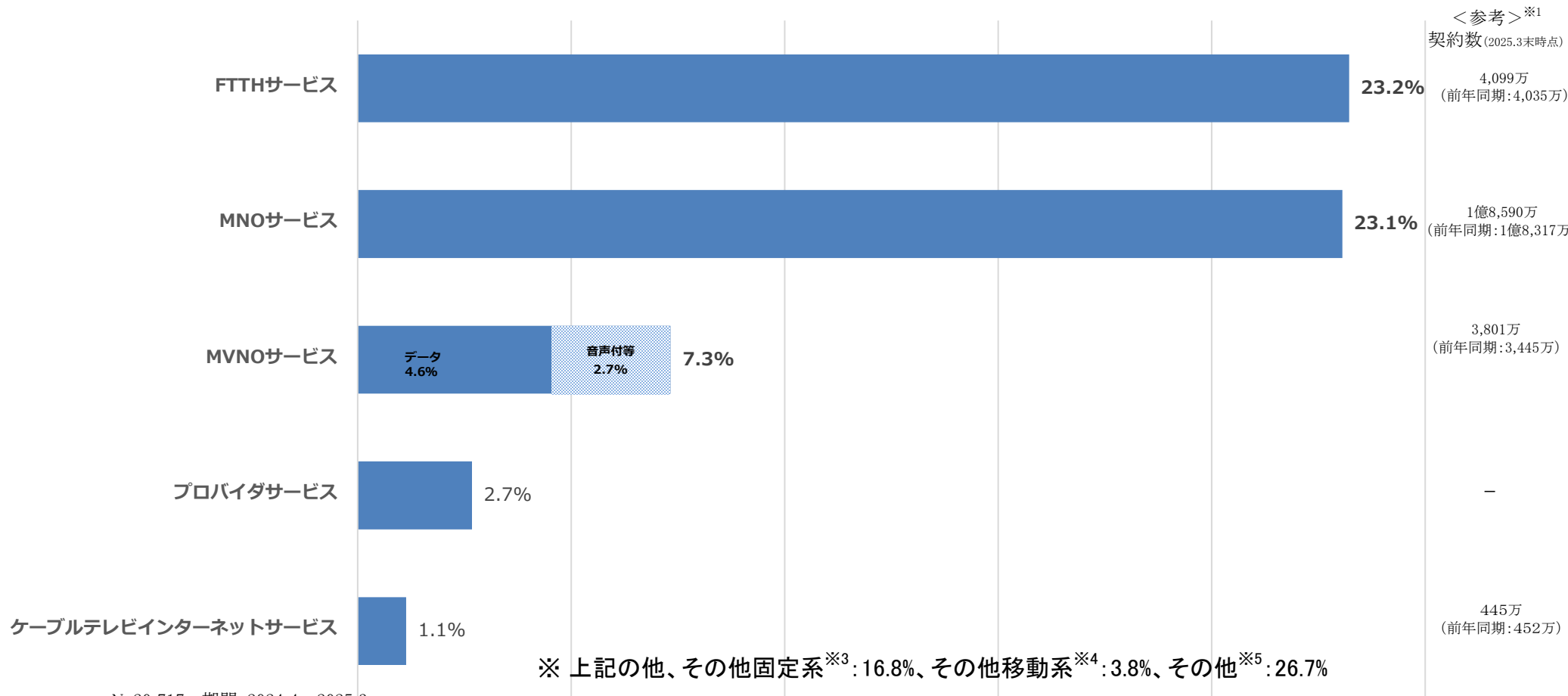


※1 PIO-NET登録分について、2015～2024年度は、各翌年度4月30日までに登録された件数。受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性がある。

※2 PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、PIO-NET用の商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移動通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。ただし、2021年度から分類体系の一部が変更され、「R84 インターネット通信サービス」の一部が集計の対象外となっている。また、2022年度からは、「T55 娯楽等情報配信サービス」が登録されたデータのうち事務局で集計した携帯電話事業者が提供するサービスに係るデータを集計対象としている。

※3 総務省受付分については速報値となる。また、2016年度以降の件数にはホームページでの受付分（2016年7月受付開始）を含む。

- 苦情相談が占める割合はFTTHサービスで23.2%となり、サービス種別としては最も高く、次いでMNOサービス（23.1%）、MVNOサービス（7.3%）となっている。
- 契約数に対する苦情相談件数の比率はFTTHサービスが最も高くなっている。



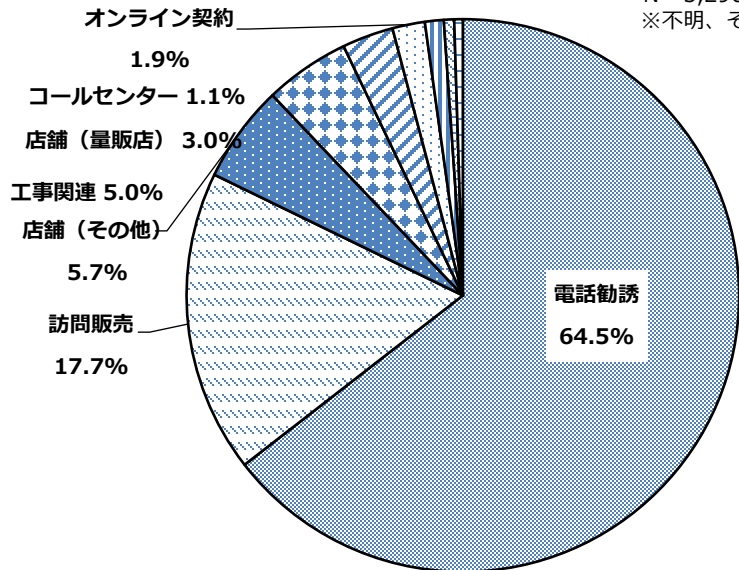
N=20,717 期間: 2024.4~2025.3

※1: 総務省 電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表(令和6年度第4四半期(3月末))より、引用。
 2025年3月末時点の契約数。法人契約等も含まれるため、一般消費者からの通常の苦情相談の対象となるサービス範囲とは必ずしも一致しない。
 CATVインターネットについては、通信速度下り 30Mbps以上のものに限る。
 ※2: FTTH回線と一体的に提供されるISPサービスが「プロバイダ」のみに計上されている可能性がある。
 ※3: 「その他固定系」には、固定電話、IP電話、インターネットサイト(ex: 知らぬ間にインターネット通販の有料会員になっていた)に関するもの等が含まれている。
 ※4: 「その他移動系」には、提供事業者が不明の移動通信サービス等に関するものが含まれている。
 ※5: 「その他」には、スマホアプリ、PCの保守管理、総務省等を名乗る不審電話等に関するものが含まれている。

（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

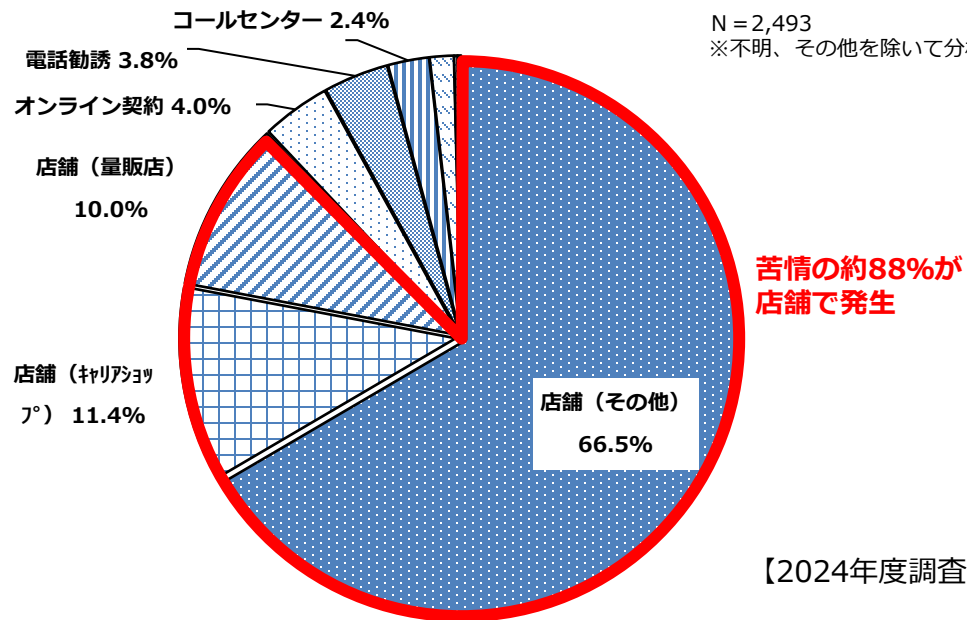
FTTHサービス

N = 3,296
※不明、その他を除いて分析



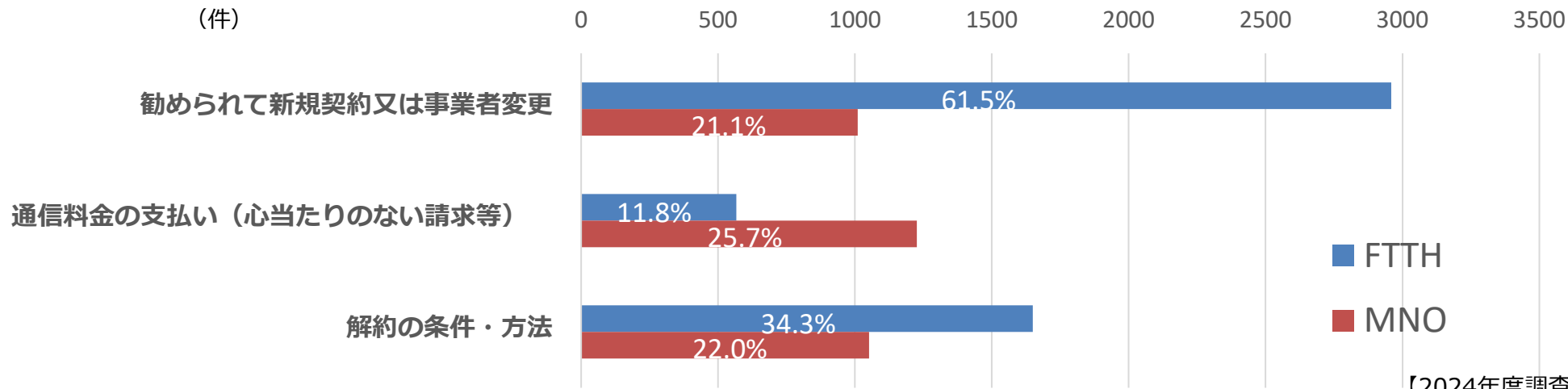
MNOサービス

N = 2,493
※不明、その他を除いて分析



【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）

③FTTH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）

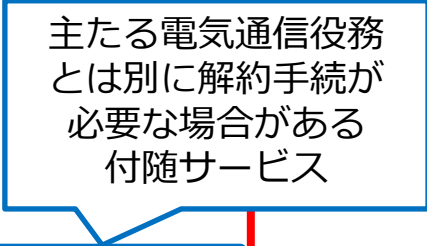
への対処が課題

第1章 消費者への説明の充実 の在り方

<電気通信事業者が媒介・提供しているオプション等の例>

主たる電気通信役務の料金・機能に関するもの	【移動・固定共通】 通話料割引／データ通信容量の増量／ルーター等接続機器の貸与 【主に移動系】 音声通話機能（MVNO）／ネットワークでのフィルタリング 【主に固定系】 IPv4アドレスの追加
主たる電気通信役務の付加的な機能	【移動・固定共通】 留守番電話／転送電話／SMS機能（主に MVNOに付随）
主たる電気通信役務の付随サービス	
（通信系）	【移動・固定共通】 公衆無線LAN／IP電話（移動系は主にMVNOに付随） 【主に移動系】 位置検索／リモートロック 【主に固定系】 ホームページ容量追加
（コンテンツ・アプリ系）	【移動・固定共通】 動画配信・音楽配信／モバイル機器用アプリ
（セキュリティ・サポート系）	【移動・固定共通】 遠隔サポート／セキュリティ確保サービス 【主に移動系】 端末補償プログラム 【主に固定系】 PCプロテクション／訪問サポート
（その他）	【主に移動系】 クレジットカード／保険 【主に固定系】 総合生活サポート／ネット宅配サービス
主たる電気通信役務の付随商品	通信端末


**現行でも
説明義務あり**


 主たる電気通信役務
 とは別に解約手続が
 必要な場合がある
 付随サービス


説明義務なし

<Aさんの契約の例>

通信サービス



母親（70歳代）が、機種変更のため一人で近くのショップに行ったところ、店員に二つ折りで17万円もするスマートフォンと併せて3万円もするメモリー付き充電器とケースも買わされたことが分かった。ショップ側は見積書も提示したと言うが、母親の手元にはない。母親は使い方をよく理解できておらず、端末の販売時には高齢者向けの端末等も勧めるなど、複数の選択肢を含めて十分説明するようショップを指導してほしい。

端末

動画配信サービス



携帯電話の契約変更を行った際、サブスクの入会をしつこく勧められ、半ば強制的に入会させられた。しばらくして、別のショップで料金の見直しをした際にサブスク会員が継続中であることが分かった。サブスク入会だけさせられて動画は観れない、自身で退会処理もできない、ただ単にサブスク代で毎月数千円を吸い取られ続けていたことになる。

クレジットカード



機種変更のためにショップに行ったところ、新しいスマホにデータ移行してもらっている時間にクレジットカードの勧誘を受けた。絶対に得をするということで申し込みをしたが、年会費が発生することが分かった。申し込み時に聞いていた話と違うので、翌日にキャンセルした。機種変更に行ったのに、こういう勧誘は止めてもらいたい。

セキュリティソフト



代理店で機種変更を行った後、たまたま書類を確認したら、セキュリティソフトが2つ契約されていた。インストールの確認も金額や使用期間の確認もなかった。セキュリティソフト会社のアカウントも勝手に作られているのも気がつかなかった。セキュリティソフトの場合も、スタッフから説明を行い、説明を受けた旨の確認用紙を消費者からもらうことをキャリアに義務付けるべき。ショップに来店し手数料を払って手続をしたお客を騙すようなことをしてオプションを付けさせないで欲しい。

■ 契約前の説明義務（法第26条、施行規則第22条の2の3）関係

<施行規則>

- **契約時に契約の変更・解除の条件等を説明** する必要がある。

（施行規則第22条の2の3第1項第8号）

- ・ **契約の変更・解除をできる期間の制限**があるときはその内容
- ・ **契約の変更・解除に伴う違約金の定め**があるときはその内容
- ・ **契約の変更・解除の際に貸与した端末設備の返還等に要する経費**を利用者が負担する必要がある場合はその内容

- **初期契約解除／確認措置に関する事項を説明** する必要がある。

（施行規則第22条の2の3第1項第9号、第10号）

<消費者保護ルールに関するガイドライン>

- **通信契約の解約後も端末の割賦代金が生じる場合、その旨を説明** する必要がある。

（施行規則第22条の2の3第1項第8号関係）

■ 契約後の情報提供（望ましい取組）

＜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（抜粋）＞

説明義務による情報提供を補う観点から、契約前（契約時）だけでなく、契約直後の契約内容の確認や利用中の継続的な情報提供も重要である。そのため、契約書面の交付後に必要に応じ確認の電話をかけることや、電子メール（SMSを含む）での利用者への連絡が可能な場合は、デフォルトで（利用者が不要としない限り）、請求額が確定した時に利用者に電子メール等での通知を行うことが適切である。

特に、利用者が認識しないまま電気通信役務等の契約が継続する「解約の誤認」や「解約忘れ」が生じないようにすることは極めて重要である。電気通信役務の契約は継続的契約であり、また、通信料金がサービスの対価である以上、**電気通信事業者は、当然の責務として、契約期間中は常に利用者に配慮し、こうしたことが生じないように適切に対処する必要がある**。

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）

- ・ 利用者に対し、契約しているサービスの情報を定期的に通知すること。
- ・ 利用者の適切なプラン選択の一助となるよう、利用者の同意の下で、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提供すること。
- ・ 日常的に利用されることが想定される電気通信サービスについて、一定期間利用がないときにその旨を書面等により利用者に通知するサービスを利用者の同意の下で提供すること。
- ・ **電気通信サービスの解約時において、利用者が複数のサービスを契約している場合には全てのサービスについて解約の意向を確認**すること。

■ 消費者契約法

（事業者及び消費者の努力）

第三条 事業者は、次に掲げる措置を講ずるよう努めなければならない。

一 消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が、その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮すること。

二 消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ、事業者が知ることができた個々の消費者の年齢、心身の状態、知識及び経験を総合的に考慮した上で、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供すること。

三 民法（明治二十九年法律第八十九号）第五百四十八条の二第一項に規定する定型取引合意に該当する消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者が同項に規定する定型約款の内容を容易に知り得る状態に置く措置を講じているときを除き、消費者が同法第五百四十八条の三第一項に規定する請求を行うために必要な情報を提供すること。

四 消費者の求めに応じて、消費者契約により定められた当該消費者が有する解除権の行使に関して必要な情報を提供すること。【2023年10月1日施行】

2 消費者は、消費者契約を締結するに際しては、事業者から提供された情報を活用し、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容について理解するよう努めるものとする。

事業者の努力義務の射程は、従前は契約締結時までであったが、第4号の追加により、契約締結後の契約からの離脱の場面等にまで射程が広げられた。

第2章 交渉力の低い消費者の保護

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

特に70歳以上の高齢者について、利用者の比率に比べて苦情相談の比率が高くなっている。

<苦情相談事例（高齢者）>



- ① 実家の固定電話にかかってきた勧誘電話でよく分からないまま母が光回線を契約させられた。電話口で「（契約している事業者名）」「無料」という言葉を何度か言われ、電話相手が契約している事業者だと誤解したまま、本人の自覚なく契約。電話がかかってきた日が契約日になっていた。電話回線の契約も契約していた事業者からすでに勝手に切り替わっている。電話口での説明だけで高齢者が理解できるわけもなく、現在契約している事業者名を何度か用い相手が誤解するようにして、勝手にどんどん進み契約まで完了するのは如何なものか。
- ② 高齢（70歳代）の母がショップに操作方法を聞きに訪問したところ、据置型Wi-Fiの勧誘を受けて、高額なルーターとともに契約した。本人もよく理解しておらず、契約書に自分の名前が間違っていて記載されていたことも気づかなかったほどで、店員から丁寧な説明を受けて契約したとは考えられない。

<苦情・相談事例（法人契約）>



個人事業主であるが、6年ほど前に法人契約の方が安いと携帯電話会社代理店から言われたため、夫と併せて2台契約した。しかし、機種が古くなってきたので機種変更しようとショップへ赴いたところ、「法人契約なので3年契約の縛りがあり、今機種変更すると違約金がかかる」と言われた。それであれば個人契約への切り替えか、解約したいと言うと、どちらにせよ同じく1台につき違約金22,000円がかかると言われた。

<全MNO（NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイル）の取組>

■ 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28年5月19日） ※同年5月21日実施

- 平成27年の電気通信事業法の改正により「適合性の原則」が明文化されたこともふまえ、特に高齢者を主な対象として、より丁寧で確実な対応に努める。
- 昨今の電気通信サービスの高度化・多様化・複雑化をふまえ、65歳以上の利用者を対象に、サービスの内容が十分に理解されるよう、その知識や経験並びに契約目的等に配慮した説明（例えば、専用帳票を用いた説明、多様なコミュニケーション方法、分かりやすい表現等）を行う。
- 配慮が求められる利用者（障がい者、青少年等）に対して、より一層丁寧な対応に努める。

■ 携帯電話サービスに関する高齢者等に対する追加対応について（平成30年7月30日） ※同年8月1日実施

- 平成28年5月21日から実施してきた対応への追加対応として、80歳以上の利用者を対象に、その同意を得て、ご家族への意向確認を行うなど、より丁寧な対応に努める。

■ 利用者理解の向上のための取組みについて（令和7年9月1日） ※同日実施

- 提供条件の説明内容に関する理解度を高めることを目的として、利用者の来店目的や利用用途を踏まえた最適なサービス・商品の提案に努める。
- そのために、来店時のヒアリングを通じて、サービス内容が利用用途に合致していることを十分に理解してもらえるよう、利用者の知識や経験に配慮した対応を行う。
- 対応にあたっては、例えば、ヒアリングのツールを用いた丁寧な説明、料金シミュレーションの実施、多様なコミュニケーション手段の活用、分かりやすい表現による案内等の手法を活用する。
- 高齢者・障がい者・青少年など、配慮が求められる利用者に対して、より一層丁寧な対応に努める。

利用用途のヒアリング

ご提案

契約内容の再確認

既存の取組
※次のページを参照

宣言

令和 7年 9月 1日

書面の再提示

利用者理解の向上のための取組みについて

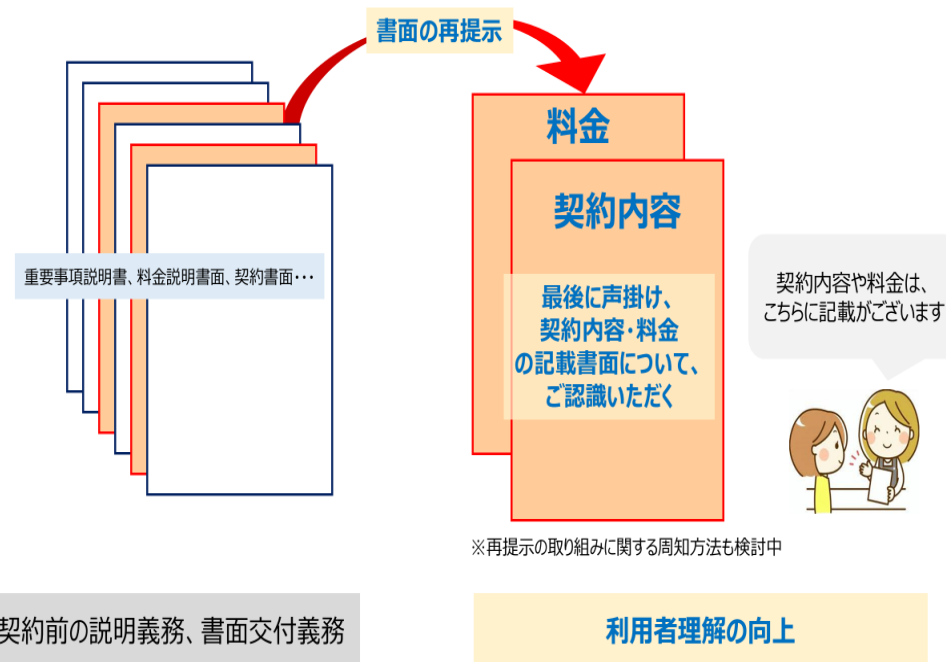
事業者はこれまで適切な提供条件説明に様々な取組みを進めてまいりましたが、一方で携帯電話サービスにおいては、利用者が理解しないまま契約に至っているケースがあることから、利用者理解の向上のための取組みについて（一社）電気通信事業者協会の会員携帯電話事業者（株式会社 NTT ドコモ、KDDI 株式会社、ソフトバンク株式会社、楽天モバイル株式会社）で検討を進めてきました。そこで、来店いただくお客様の理解促進と納得感のある契約手続きの実現を目指し、下記の対応に努めることとしました。

記

- ◆ 来店いただくお客様に対し、提供条件の説明内容に関する理解度を高めることを目的として、お客様の来店目的や利用用途を踏まえた最適なサービス・商品の提案に努めます
- ◆ そのために、来店時のヒアリングを通じて、サービス内容がお客様の利用用途に合致していることを十分にご理解いただけるよう、お客様の知識や経験に配慮した対応を行います
- ◆ 対応にあたっては、以下のような手法を活用いたします
(例)
 - ・ヒアリングのツールを用いた丁寧な説明
 - ・料金シミュレーションの実施
 - ・多様なコミュニケーション手段の活用
 - ・わかりやすい表現によるご案内 など
- ◆ 具体的なツールや方法については、各社が判断し利用いたします
- ◆ その他、高齢者・障がい者・青少年など、配慮が求められるお客様に対しては、より一層丁寧な対応に努めます
- ◆ 令和 7年 9月 1日から実施いたします

新たな取組みのイメージ

TCA



入口でのお客様利用用途把握について

TCA

利用者の通信サービス利用目的や用途等は単一的なものではない
一方、各社対応前の事前ヒアリングをマニュアルに定めたり、ヒアリングシートを作成したりし、
お客様の利用用途等の把握に努めている

■ NTTドコモ

お客さまがご希望される契約内容や現在のご利用状況を確認するため、対応前の事前ヒアリングを行っております。（来店予約される場合は、予約時にヒアリングを行っております）
ヒアリングを行った上で、お客さまの利用用途に合ったご提案を行うことについては、ショップスタッフ向けオペレーションマニュアルにて定めております。

■ KDDI

お客さまがご希望される契約内容や現在のご利用状況を確認するため、お客さまご自身が操作するタブレット端末でヒアリングを行っております。（来店予約される場合は、予約時にヒアリングを行っております）
ヒアリングを行った上で、お客さまの利用用途に合ったご提案を行うことについては、ショップスタッフ向けオペレーションマニュアルにて定めております。

■ ソフトバンク

お客さまがご希望される契約内容や現在のご利用状況を確認するため、対応前の事前ヒアリングを行っております。（来店予約される場合は、予約時にヒアリングを行っております）また、ヒアリングツールを作成し、提供しています。（利用はショップの任意です）
なお、ショップスタッフの評価においても、「お客さまの利用用途にあった提案ができているか」を評価指標としています。

■ 楽天モバイル

お客さまのご希望の契約内容や現在のご利用状況を確認するヒアリングシートを作成し、店頭販売に際しては必ず使用することとしております。（来店予約される場合は、予約時にヒアリングを行っております）
ヒアリングシートを必ず使用した上で、契約手続きを行うことについては、店舗向けオペレーションマニュアルにて定めております。

- 2015年オープンインターネット規則に基づき、**FCC消費者諮問委員会がブロードバンドラベルに関する勧告***を策定し、**2016年4月に公表**。ブロードバンドラベルに基づく表示の実施は事業者に義務づけられておらず、あくまでセーフハーバーとして機能する位置づけ。
 - ※ **消費者がブロードバンドサービスの内容を容易に理解することができるよう、事業者に対して明確かつ理解しやすい表示（食品の栄養成分表示に倣った表示）を行うことを求める**もの。固定ブロードバンド、モバイルブロードバンドそれぞれについて、表示すべき項目及び具体的な表示のサンプルを示した。
- インフラ投資雇用法において、同法の施行（2021年11月）から1年以内に、FCCがブロードバンドラベルに基づく表示を事業者に義務づける規制を公布することを規定。FCCは、2022年3月、4月、5月の3回にわたる公聴会を経て、同年11月にFCC規則の改正（ブロードバンドラベル命令）を公布。その後、2023年7月、8月に見直しを実施。**改正FCC規則（ブロードバンドラベルのアップデートを含む）は、2024年4月（加入者数が10万以下の事業者については同年10月）から適用**。
- 改正FCC規則により、**事業者に対して、通信料金（初期料金、初期料金の適用期間、初期料金適用期間終了後の料金、契約期間）、その他の料金（端末に係るレンタル・割賦料金、オプション利用料金、違約金等）、通信速度、データ容量等の重要な情報を記載したブロードバンドラベルを全ての販売チャネル（ウェブサイト、店舗、電話等）において表示（電話の場合は読み上げ）することを義務づけ**。
- 違反を発見した消費者は、FCC消費者苦情センターへの申し立てが可能。
- 2025年11月、FCCは事業者の負担軽減のため、一部の要件（例：電話での販売時のブロードバンドラベルの読み上げ、利用者ポータルにおける累次のブロードバンドラベルの表示、機械判読性のあるフォーマットによるウェブサイトでの表示）の撤廃を提案し、意見募集を実施（現在、結果の取りまとめ中）。

改正FCC規則（ブロードバンドラベル命令）の特徴（2025年11月の意見募集前）

目立つ表示

宣伝・広告に近接した形でブロードバンドラベル（ウェブリンクではなくそのもの）を表示することを事業者を求めることで、消費者が契約時にブロードバンドラベルの内容を目にすることができるようにする。

アカウントポータル

消費者が**オンラインのアカウントポータルを通じて自らの契約についてのブロードバンドラベルに容易にアクセス**することができるようにすることをISPに求める。

機械判読性

消費者向けのサービスの比較ツールを作成するためのデータ収集・集計を容易にするため、**機械判読ができる形でブロードバンドラベルの情報を作成**することを事業者を求める。

固定ブロードバンド

Broadband Facts

Acme Wired
Signature Plan/Gigabit
 Fixed Broadband Consumer Disclosure

Monthly Price **\$89.99**

This monthly price is an introductory rate Yes
 Time the introductory rate applies 12 months
 Monthly price after the introductory rate \$109.99
 Length of contract 24 months

Link to Terms of Contract
<https://www.example.com/terms-of-contract>

Additional Charges & Terms

Provider Monthly Fees	
Modem Rental	\$10.00
Wifi Extender	\$5.00
One-Time Purchase Fees	
Installation	\$100.00
Battery Back-up	\$50.00
Early Termination Fee	
Government Taxes	\$75.00 \$27.57

Discounts & Bundles

Visit the link below for available billing discounts and pricing options for broadband service bundled with other services like video, phone, and wireless service, and use of your own equipment like modems and routers.
<https://www.example.com/discounts>

Speeds Provided with Plan

Typical Download Speed	1,200 Mbps
Typical Upload Speed	200 Mbps
Typical Latency	47 ms

Data Included with Monthly Price

Charges for Additional Data Usage n/a
<https://www.example.com/data-usage>

Network Management Policy

<https://www.example.com/network-management>

Privacy Policy

<https://www.example.com/privacy>

Customer Support

Phone: (555) 555-5555
 Website: <https://www.example.com>

Learn about the terms used on this label. Visit the Federal Communications Commission's Consumer Resource Center.

[fcc.gov/consumer](https://www.fcc.gov/consumer)

Unique Plan Identifier: F0005937974123ABC456EMC789

通信料金 (月額)

- 初期料金
- 初期料金の適用期間
- 初期料金の適用期間終了後の料金
- 契約期間

その他の料金 (月額)

- 端末に係るレンタル・割賦料金
 - オプションサービスに係る料金
 - 導入費用・手数料
 - 契約期間内の解約に係る違約金
 - 税金
- ※ 事業者の負担よりも消費者の利益を優先し、その他の料金についても網羅的な記載が行われることとなった。

バンドルにより 適用される割引プラン 【ウェブリンク】

通信速度

通信容量 (月次)

適用されるポリシー 【ウェブリンク】

カスタマーサポート 【アクセス先】

モバイルブロードバンド

Broadband Facts

Acme Wireless
50 Gigabit Data Plan
 Mobile Broadband Consumer Disclosure

Monthly Price **\$75.00**

This monthly price is an introductory rate No
 Time the introductory rate applies n/a
 Monthly price after the introductory rate n/a
 Length of contract n/a

Link to Terms of Contract
<https://www.example.com/terms-of-contract>

Additional Charges & Terms

Provider Monthly Fees	
Device Installation Payment	\$66.67
Device Insurance Coverage	\$3.99
Voicemail	\$1.00
One-Time Purchase Fees	
Activation Fee	\$36.00
Early Termination Fee	
Government Taxes	n/a Included

Discounts & Bundles

Visit the link below for available billing discounts and pricing options for broadband service bundled with other services like video, phone, and wireless service, and use of your own equipment like modems and routers.
<https://www.example.com/discounts>

Speeds Provided with Plan

Typical Download Speed	35 Mbps
Typical Upload Speed	5 Mbps
Typical Latency	30 ms

Data Included with Monthly Price

Charges for Additional Data Usage 50 GB
\$5/GB
<https://www.example.com/data-usage>

Network Management Policy

<https://www.example.com/network-management>

Privacy Policy

<https://www.example.com/privacy>

Customer Support

Phone: (555) 555-5555
 Website: <https://www.example.com>

Learn about the terms used on this label. Visit the Federal Communications Commission's Consumer Resource Center.

[fcc.gov/consumer](https://www.fcc.gov/consumer)

Unique Plan Identifier: F0005937974123ABC456EMC789

- 欧州電子通信コード（E E C C : European Electronic Communications Code）指令（2018年12月）においては、消費者の権利を充足するための取組として、事業者に対して**契約に関する情報提供義務**を課している（同指令第102条）。具体的には、**契約を締結する前に、事業者から消費者に対して、明確かつ理解しやすい内容の「契約サマリー」を提供することが義務づけられている。**
- 「契約サマリー」には、少なくとも以下（契約における不可欠な要素）について記載する必要がある。
 - ① 事業者の名称・住所・連絡先（苦情相談に係る連絡先が別にある場合には当該連絡先も含む）
 - ② サービスの特徴
 - ③ 支払額（初期費用、毎月発生する各料金）
 - ④ 契約期間、契約更新・終了の条件
 - ⑤ 障害者に対するサービス・製品の設計上の考慮
 - ⑥ インターネットアクセスサービスに関する必要な情報（広告表示されている上り・下りの最大・最低速度に関する明確かつ理解しやすい説明、広告表示の内容と実際のサービスの質との差異が継続的に発生する場合の救済手段に関する明確かつ理解しやすい説明）
- その上で、欧州委員会は、2019年12月21日までに、欧州電子通信規制者機関（B E R E C : Body of European Regulators for Electronic Communications）との協議を経た上で、**「契約サマリー」のテンプレートを特定した実施規則**を採択することが求められており、**2019年12月17日にこの実施規則を採択**している。**同実施規則は2020年12月21日から適用**されている。

※ E E C C及び同実施規則については、最終的にEU加盟国の国内法令において実装されるものであり、加盟国ごとに対応に差異が生じることとなる。
- なお、**「契約サマリー」は、消費者が契約を締結する前にその契約の内容をチェックし、また、契約を締結した後にその契約の内容を参照するに当たっての最も重要な条件について記録したものである一方で、「契約サマリー」を受領するタイミングが契約手続の最終段階となることが一般的であるため、事業者が提供する他のプランとの比較の用途にはそぐわない**旨がB E R E Cから指摘されている。

CONTRACT SUMMARY TEMPLATE

サービスの名称

PART A –Template

[Service name]

[Provider/provider logo]

[Contact]

事業者の名称、連絡先（苦情相談に係る連絡先を含む）

Contract summary

- This contract summary provides the main elements of this service offer as required by EU law ⁽¹⁾.
- It helps to make a comparison between service offers.
- Complete information about the service is provided in other documents.

Services and equipment

[...]

サービス（・機器）の特徴

Speeds of the internet service and remedies

[...]

インターネットアクセスサービスの速度、救済手段

Price

[...]

支払額（初期費用、毎月発生する各料金）

Duration, renewal and termination

[...]

契約期間、契約の更新・終了の条件

Features for end-users with disabilities

[...]

障害者に対するサービス・製品の設計上の考慮

Other relevant information

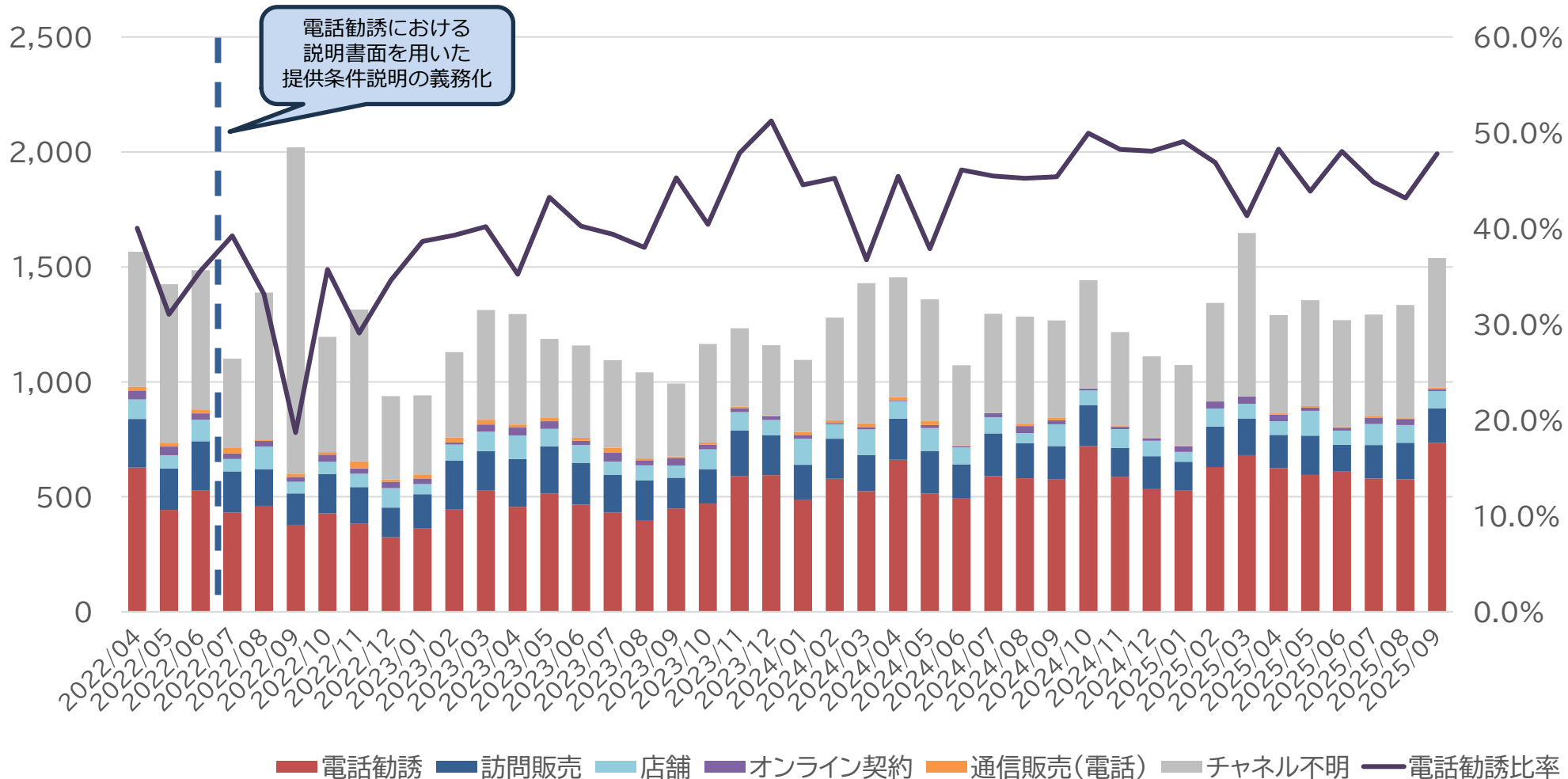
[...]

⁽¹⁾ Article 102(3) of Directive (EU) 2018/1972 of the European Parliament and of the Council of 11 December 2018 establishing the European Electronic Communications Code (OJ L 321, 17.12.2018, p. 36).

第3章 法令遵守の確保

FTTHに関する苦情相談件数の推移

- FTTHに関する苦情相談をチャネル別に分析すると、**件数・割合ともに電話勧誘が多い状況**。
- 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明を義務化した2022年7月以降、一時的に件数が減少したものの、現在は概ね義務化以前の数値と変わらない状況が見受けられる。



※苦情相談全体の34/3を抽出して分析

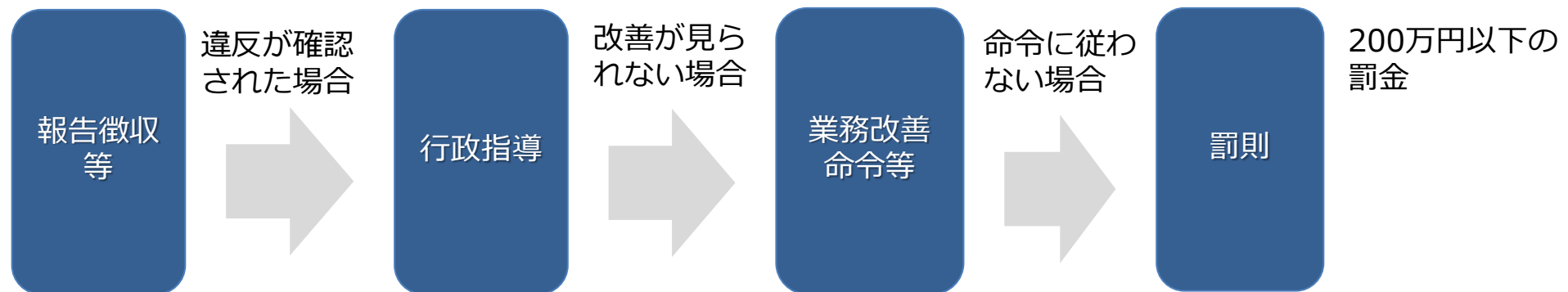
■ 消費者保護ルール違反の事案が発生した場合の対応

- 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



- 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。

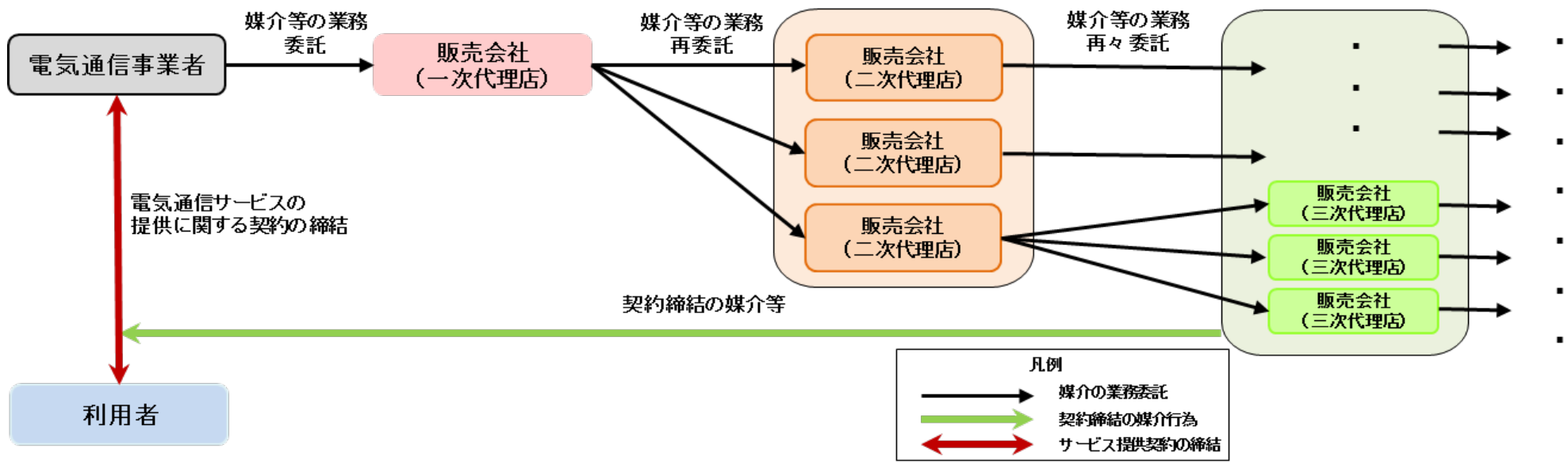
媒介等業務受託者に対する指導（電気通信事業法第27条の4）

- **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、必要に応じて改善させる等、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）

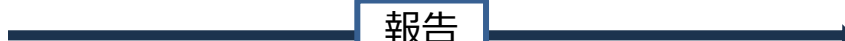
媒介等業務が適切に行われな場合であって、利用者に重大な影響が及ぶおそれがあるとき

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）

第4章 DXの進展を踏まえた対応

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）

(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（一定の種類のコメ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

(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。

(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

第5章 その他（制度の再検討：確認措置／初期契約解除）

- 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	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"> 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 一部のオプションサービスの契約 移動端末設備の売買契約 	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

	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
MNO				
1	(株) NTTドコモ	<ul style="list-style-type: none"> 5Gサービス（ahamoを含む） Xiサービス 	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"> au(LTE)通信サービス契約 au(5G)通信サービス契約 UQ mobile通信サービスII契約 	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"> KDDI（株）と同様 	KDDI（株）と同様	
4	ソフトバンク（株）	<ul style="list-style-type: none"> ソフトバンク4G通信サービス 5G通信サービス ワイモバイル通信サービス（※2） LINEMO通信サービス 	携帯電話端末サービス	
		<ul style="list-style-type: none"> ソフトバンク4G通信サービス 5G通信サービス ソフトバンクモバイル(E) データ通信サービス ワイモバイル通信サービス（※2） 	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"> UQ通信サービス契約 	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。