

2025年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング (評価・総括)(案)

**令和8年7月13日
事務局**

(目 次)

○評価・総括（案）等	2
------------	---

（参考資料）

○制度面における対応状況	10
--------------	----

○苦情等傾向分析	28
----------	----

○随時調査の実施状況	31
------------	----

○定期調査（実地調査）の結果	33
----------------	----

評価・総括（案）等

【MNOサービス】

1. 2025年度、MNOサービスに関する苦情相談件数は、15,007件であり、総件数に占める割合は21.6%となった。前年度に比べ1,007件減少（対前年度▲6.3%）し、増加から転じて減少となった。
2. 苦情相談の発生チャネルは、「店舗」の割合が最も高く、43.9%となった。前年度の45.9%からは減少しているが、引き続き高い水準を維持している。項目・観点では、「通信料金の支払（心当たりのない請求等）」（29.1%）、「解約の条件・方法」（21.9%）、「勧められて新規契約又は事業者変更」（18.9%）が上位となっている。
3. MNOサービスの60代以上の苦情相談の比率は、通信利用状況の年代別比率よりも高い比率となっており、70代では、通信利用状況14.3%に対して、苦情相談比率22.1%となっている。
4. 実地調査においては、全体の傾向として、概ね適切に説明がされていると評価できるが、初期契約解除及び確認措置の制度の説明、青少年フィルタリングの有効化、重要事項説明の口頭又は動画による説明といった事項について、適切ではなかったとする割合が悪化した。引き続き、背景・理由等进行分析し、説明の徹底に向けた改善を図っていくことが必要である。
5. 各事業者及び関係事業者団体においては、通信料金の支払いや解約に関する苦情相談の割合が高いことを踏まえ、利用者保護に資する効果的な取組を実施していくとともに、販売現場での運用状況を注視し、適時に見直しを行っていくことが必要である。特に、実地調査で不十分であった点については十分に配慮して対応していくことが必要である。また、取組に当たっては、高齢者からの苦情相談割合が引き続き高いことから、適合性の原則を踏まえた説明に注力するとともに、高齢者対応の更なる適正化を業界全体で検討することも考えられるのではないか。

【MVNOサービス】

1. 2025年度、MVNOサービスに関する苦情相談件数は、5,935件であり、総件数に占める割合は8.6%となった。前年度に比べ846件増加（対前年度+16.6%）した。このうち、音声通話付等サービスの苦情相談は6.1%減少し、データ通信専用サービスの苦情相談は29.8%増加している。
2. 苦情相談の発生チャネルは、「電話勧誘」（38.2%）が最多を占めており、前年度（21.0%）、前々年度（12.0%）から2年連続大きく増加している。要因としては、モバイルWi-Fiサービスの電話勧誘の増が考えられる。項目・観点では、「勧められて新規契約又は事業者変更」の割合が45.3%と最も高く、次いで「解約の条件・方法」（44.6%）、「通信料金の支払（心当たりのない請求等）」（23.7%）となっている。また、音声・データ別の分析結果によると、音声通話付等、データ通信専用ともに、発生時期は「解約時」、要望内容は「契約解除等」が最も高い割合となっている。
3. 実地調査においては、音声通話付等とデータ通信専用ともに改善が進んでいるものの、音声通話付等の青少年フィルタリングの内容説明や有効化と言った一部の項目では、説明等がされていないとする割合が高い、もしくは悪化した状態であるため、引き続き、背景・理由等进行分析し、説明の徹底に向けた改善を図っていくことが必要である。
4. 各事業者及び関係事業者団体においては、苦情相談の傾向分析結果や実地調査の結果を踏まえ、苦情相談の縮減に向けて、実効的な取組を早急に実施していく必要がある。特に、急速に比率を高めている電話勧誘によるトラブルの縮減に向けて、電話勧誘の際の説明書面の交付義務、勧誘時の自己の名称等の告知、事実不告知及び不实告知の禁止等の消費者保護ルールの更なる遵守徹底が必要である。

【F T T Hサービス】

1. 2025年度、F T T Hサービスに関する苦情相談の総件数は17,371件であり、総件数に占める割合は25.1%となった。前年度に比べ1,247件増加（対前年度7.7%）した。
2. 苦情相談の発生チャネルは、電話勧誘の割合（44.1%）が依然として高くなっており、前年度（44.1%）から横ばいの状態である。項目・観点では、F T T Hサービス全体を見ると「勧められて新規契約又は事業者変更」の割合（55.1%）が最大となっているが、電話勧誘に特化して見ると、その割合は89.1%とさらに大きな数値となっている。電話勧誘に関しては、制度改正を行い、2022年7月以降、説明書面を交付した上で契約前の提供条件の説明を行うことの義務化等が図られたが、電話勧誘の割合が高い現状を踏まえれば、引き続き法令遵守の動向を注視していく必要がある。また、苦情相談の発生チャネルにおける訪問販売の割合は、11.0%と前年度（12.1%）から減少したとはいえ、電話勧誘に次いで高い割合を占めており、引き続き今後の動向を注視する必要がある。
3. 各事業者及び関係事業者団体においては、引き続き多数の苦情相談が寄せられていることを踏まえ、本委員会での指摘等を踏まえた取組及び更なる利用者保護に向けた自主的な取組を実施していくとともに、実地調査で説明が不十分であった点についても、改善に向けて対応していくことが必要である。
4. 取組に当たっては、特に、60代以上の高齢者からの苦情相談割合が利用動向に比べ相対的に高い傾向となっている点を踏まえた上で、各事業者及び関係事業者団体において、適合性の原則を踏まえ、より利用者の理解度が高まるような説明の工夫を行うことが必要である。

【分離型ISPサービス】

1. 2024年度、分離型ISPサービスに関する苦情相談件数は1,673件であり、総件数に占める割合は2.4%となった。前年度に比べ187件減少（対前年度▲10.1%）した。
2. 苦情相談の発生チャネルは、前年度より減少しているものの、電話勧誘の割合（20.7%）と最も高くなっている。項目・観点では、「解約の条件・方法」の割合（43.7%）が最大となっており、過去の解約したと思い込んだISP契約が継続していたという事例があった。
3. 各事業者及び関係事業者団体においては、利用者保護、特に利用者の「解約忘れ」に関する取組を引き続き、検討・実施していくとともに、販売現場での運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが必要である。

【ケーブルテレビインターネットサービス】

1. 2024年度、ケーブルテレビインターネットサービスに関する苦情相談件数は467件であり、総件数に占める割合は0.67%となった。前年度に比べ321件減少（対前年度▲40.8%）した。
2. 苦情相談の発生チャネルは、訪問販売の割合が16.4%であり、次いで、電話勧誘が7.2%となっている。項目・観点では、「解約の条件・方法」の割合（37.5%）が最大となっている。
3. 各事業者及び関係事業者団体においては、苦情等傾向分析の結果等を踏まえた取組を実施するとともに、販売現場での運用状況を注視し、適時見直しを行っていくことが必要である。

【総務省】

1. 総務省においては、電気通信事業者等の電気通信事業法の利用者保護規律の遵守状況を注視するとともに、電気通信事業者等及び関係事業者団体の取組促進のための助言等を行うこと。
2. 受け付けた電気通信サービスに関する苦情について、その傾向を分析するとともに、必要に応じて、利用者保護規律の遵守に影響し得る構造的な要因についても分析することで、より効果的な対策への道筋を示すこと。また、利用者保護規律違反の疑いがある個別事案に対しては、随時での調査を行い、行政指導等の検討をすること。
3. 令和8年度中に電気通信事業者等の利用者保護規律の遵守状況について、定期調査を行うこと。なお、調査実施前に「消費者保護ルールの実施状況モニタリング2026年度調査計画」を策定し、対象とする電気通信サービス・電気通信事業者等の範囲を明らかにすること。
4. また、本年6月に公表した「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）」の各検討トピックにおける「今後の検討の方向性」の内容について、モニタリングを実施することで、今後の委員会における議論に資する事項がある場合には、適切な手法を検討した上で調査・分析を行うこと。
5. 特に不意打ち的な営業（電話勧誘、訪問販売、店舗内での販売）の実態を把握し、トラブルを発生させている電気通信事業者等への対処を強化していくこと。

1. 苦情等の傾向分析

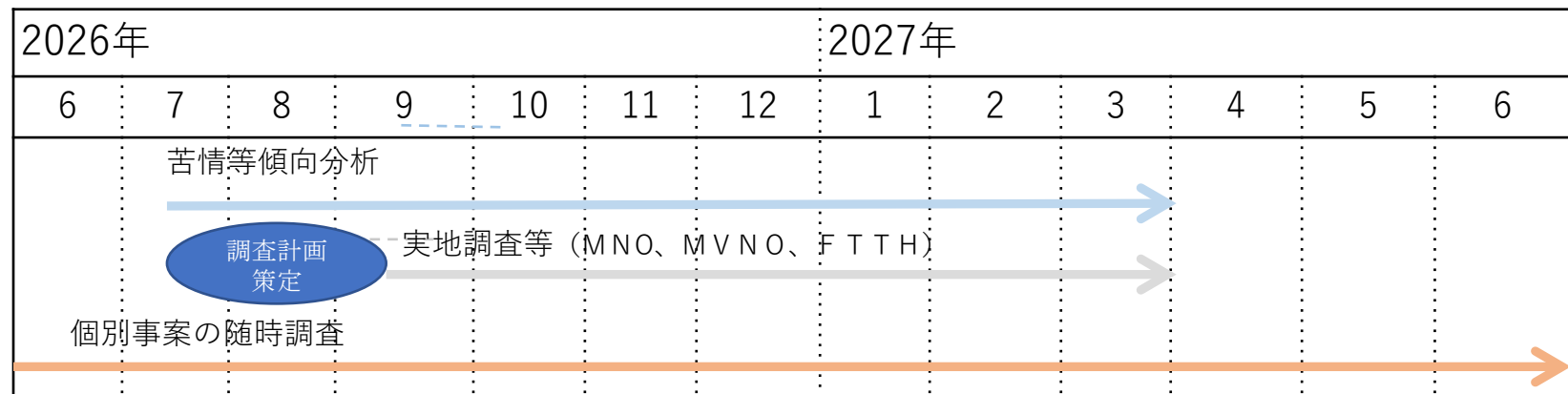
- 総務省及び全国の消費生活センター等で受け付けた苦情等の傾向分析を継続実施。
- 分析項目は前年度と同内容を原則とし、消費者保護政策委員会等の議論の状況に応じて、分析項目を追加することとも検討

2. 定期調査（覆面調査等）

- 引き続き、定点観測として覆面調査を実施。なお、覆面調査実施前には、事業者等への書面による情報提供依頼やヒアリング調査を通じて消費者保護ルールの実施状況を把握する。
- 調査対象事業者やサービスの選定は、後日策定する「消費者保護ルール実施状況のモニタリング2026年度調査計画」で検討する。

3. 随時調査

- 総務省及び全国の消費生活センター等で受け付けた苦情等について、電気通信事業法の消費者保護ルール違反の可能性があります、個別に調査することが適当と考えられる事案について調査を行い、必要に応じて行政指導等を実施



参考資料

制度面における対応状況

消費者保護ルールの更なる適正化とD X時代への対応の在り方
一次報告書（案）概要

- 平成30年10月、「電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証」の一環として消費者保護ルールの検証等を行う場として「消費者保護ルールの検証に関するWG」を設置し、令和2年6月に「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」に改称。令和7年10月、情報通信審議会 電気通信事業政策部会 の下に消費者保護政策委員会を設置し、同委員会に検討の場を移行した。
- 令和7年10月、「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」について、情報通信審議会への諮問を行い、消費者保護政策委員会にて検討を開始。

委員

平野 晋	中央大学国際情報学部 教授 (主査)
黒坂 達也	株式会社企 代表取締役 慶應義塾大学 X Dignityセンター 副代表 (主査代理)
浅川 秀之	株式会社日本総合研究所 主席研究員／プリンシパル
青柳 由香	法政大学 法学部 教授
牛房 義明	北九州市立大学 経済学部 教授
木村 たま代	主婦連合会 常任幹事
木村 嘉子	消費生活コンサルタント
森 亮二	英知法律事務所 弁護士
吉岡 八重子	全国消費生活相談員協会 IT研究会
吉永 一行	東北大学 大学院法学研究科 教授

諮問の背景・経緯

- 電気通信事業法は、「適正かつ合理的な事業の運営と公正競争の促進により、電気通信役務の円滑な提供を確保するとともに利用者等の利益を保護する」ことを法目的としており、総務省では、この利用者等の利益の保護の一環として、消費者保護ルールの整備を進めてきた。
- こうした消費者保護ルールの整備と運用を通じ、電気通信分野に関する苦情相談件数※¹は、この10年間で2割以上減少※²した。
※1：総務省及び独立行政法人国民生活センターで把握している数字の合計 ※2：2015年度：90,668件→2024年度：69,448件
- 一方で、苦情相談件数は依然として年間7万件程度と一定の水準にあり、また、サービス及び料金のプランの多様化・複雑化や社会全体のDXの進展といった市場環境の変化が進む中で、今後、新たな消費者トラブルが発生することも想定される。
- こうした状況下で、消費者が電気通信サービスを安心・安全かつ便利に利用できる環境を整備していくためには、消費者トラブルの実態や今後予想される傾向（DXの進展等）を踏まえた上で、消費者保護ルールについて不断の検討・見直しを行うとともに、整備されたルールの遵守を確保するために必要な措置について検討することで、消費者保護ルールの更なる適正化を追求していくことが求められる。
- 以上により、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について検討を行うため、情報通信審議会への諮問（令和7年10月31日）を行った。

諮問項目

※ 詳細次ページ

- (1) 消費者への説明の充実の在り方
- (2) 交渉力の低い消費者の保護の在り方
- (3) 法令遵守を確保するための措置の在り方
- (4) DXの進展を踏まえた消費者保護ルールの在り方
- (5) その他必要と考えられる事項

答申の予定時期

令和8年夏頃目途：一部答申を希望
令和9年夏頃目途：最終答申を希望

市場環境が変化を続ける中で、変化に対して迅速かつ柔軟に対応し、消費者が電気通信サービスを安心・安全かつ便利に利用していくことができる持続的な環境を整備していくため、消費者保護ルールに対する不断の見直しを行う。

（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に際して、オプションを含めた一体的な契約が行われる場合、契約の全容を消費者が正確に理解できず、想定以上の高額な契約を締結してしまうといった状況が見受けられる。
- 現状の説明義務は契約時にのみ課されている一方で、解約時の手続きが分かりにくいことに起因するトラブル（例：オプションの解約漏れ）が生じている。

（２）交渉力の低い消費者の保護

- 料金やサービスのプランの多様化・複雑化が進む中で、特に高齢者において、契約内容の理解が不足（契約時の交渉力が低下）し、消費者トラブルに巻き込まれるケースが増えている。
- 現状、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法人に関しても、今後、小規模な主体を中心に、同様の状況が生じることが想定される。

（３）法令遵守の徹底

- 苦情相談件数は引き続き一定の水準にあるところ、法令遵守を確保することで苦情相談件数を一層減少させていく必要がある。
- 長年の懸案事項となっているＦＴＴＨサービス等の電話勧誘について、法令上の義務（説明書面の交付義務や自己の氏名・名称等の告知義務）の遵守が疑わしいケースが見受けられる。

（４）DXの進展等を踏まえた対応

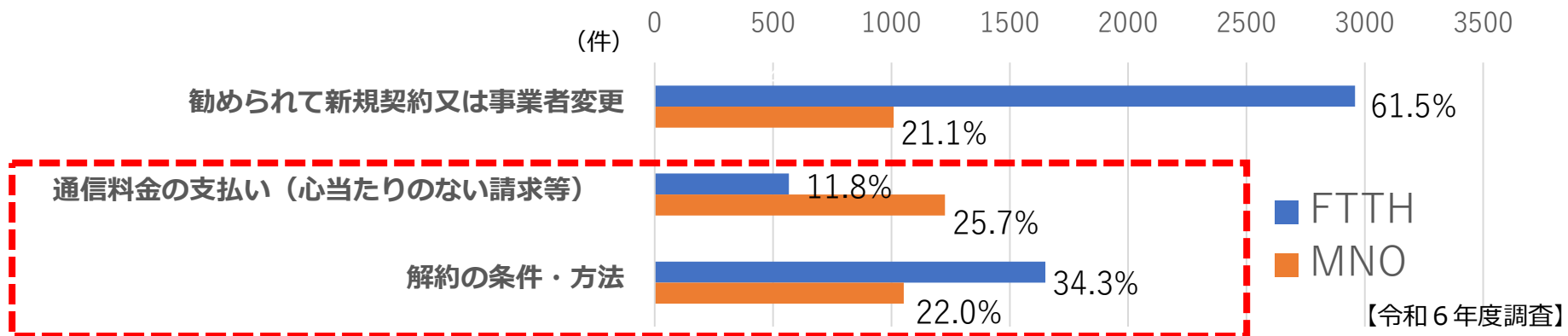
- DXの進展により、手続きを行う場が店舗からオンラインに、手続きのフォーマットが書面から電子媒体に移行していく中で、契約・解約手続きに際して直接の説明が行われないことや、オンライン手続きに際してのダークパターン表示により、新たな消費者トラブルが生じることとも想定される。

（５）その他必要と考えられる事項

- その他、市場環境の変化を踏まえ、消費者保護ルールに対して必要な見直しを行うことが求められる。

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。

検討の方向性

①説明義務のスコープの見直し

- ▶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）を含むことを検討する。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在り方についても、サマリーペーパーの在り方についての検討も踏まえつつ、必要に応じて検討する。
- ▶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する。
- ▶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ることを検討する。

②サマリーペーパーの在り方

- ▶引き続き、TCA公表の全MNOによる「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（例：各事業者において契約内容の要点を整理した簡略な帳票を個別に作成している）及び諸外国における類似の取組事例（例：米国のブロードバンドラベル、欧州の契約サマリー）も踏まえ、契約手続の電子化を進めるに当たって、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在り方（例：記載項目の統一化）について検討する。その際、サマリーペーパーに対する過度な制約が導入されることで、事業者間の自由な競争が阻害されることがないように留意する。

検討の方向性

③契約者の入院/死亡/認知症の発症に際しての親族等による手続きの円滑化

- ▶ 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）を事業者に促す。

④その他

- ▶ ①及び②の取組を進めつつ、その上でなお状況に改善が見られない場合（事業者と利用者の間の情報格差が埋まらず、利用者において正しい理解に基づく契約を締結することができない場合）には、そもそものサービス及び料金プランの内容が過度に複雑になっており、利用者への説明を充実させるだけでは対応が追いつかなくなっている可能性もある。そうした可能性も見据えつつ、説明の充実を通じて利用者の理解の向上を図るだけでなく、事業者において分かりやすい簡潔な内容のサービス及び料金プランを提供する努力をするといったことも、今後の課題として考えられる。

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（令和6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:括弧内は令和5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。

検討の方向性

① 高齢者対応の更なる適正化

▶ 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公表の全MNO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）を通じて、より一層丁寧な対応を検討する。例えば、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可能な限り高齢者とし、契約者（高齢者）が契約内容を十分に理解した上で判断を行うのに必要な時間を確保することを検討する。また、これらの取組について、MNOに限らず、MVNOも含めモバイルサービスを扱う業界全体で検討する。

② FTTHやMVNOにおける高齢者対応に関する統一基準の作成

▶ 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設けることを検討する。

③ サマリーペーパーの在り方

▶ 引き続き、TCA公表の全MNOによる「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（例：各事業者において契約内容の要点を整理した簡略な帳票を個別に作成している）及び諸外国における類似の取組事例（例：米国のブロードバンドラベル、欧州の契約サマリー）も踏まえ、契約手続の電子化を進めるに当たって、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在り方（例：記載項目の統一化）について検討する。（その際、サマリーペーパーに対する過度な制約が導入されることで、事業者間の自由な競争が阻害されることがないよう留意する必要がある。）【再掲】

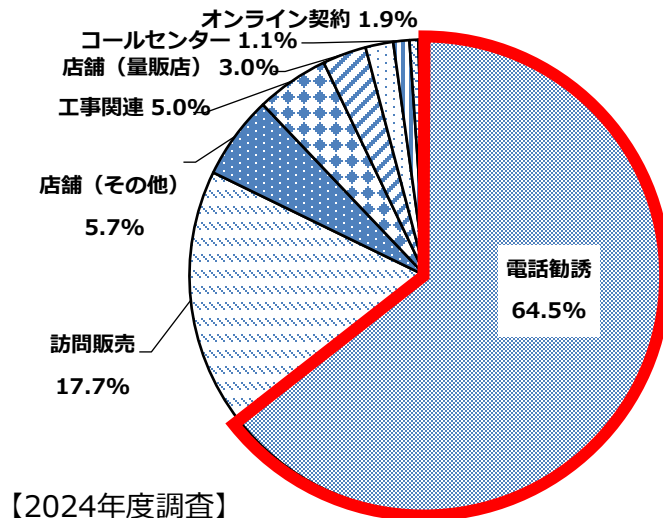
検討の方向性

- ④ **契約者の入院/死亡/認知症発症時の解約手続の方法・条件についての事業者による周知の促進**
 - ▶ 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）を事業者に促す。【再掲】
- ⑤ **法人契約の在り方**
 - ▶ 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。

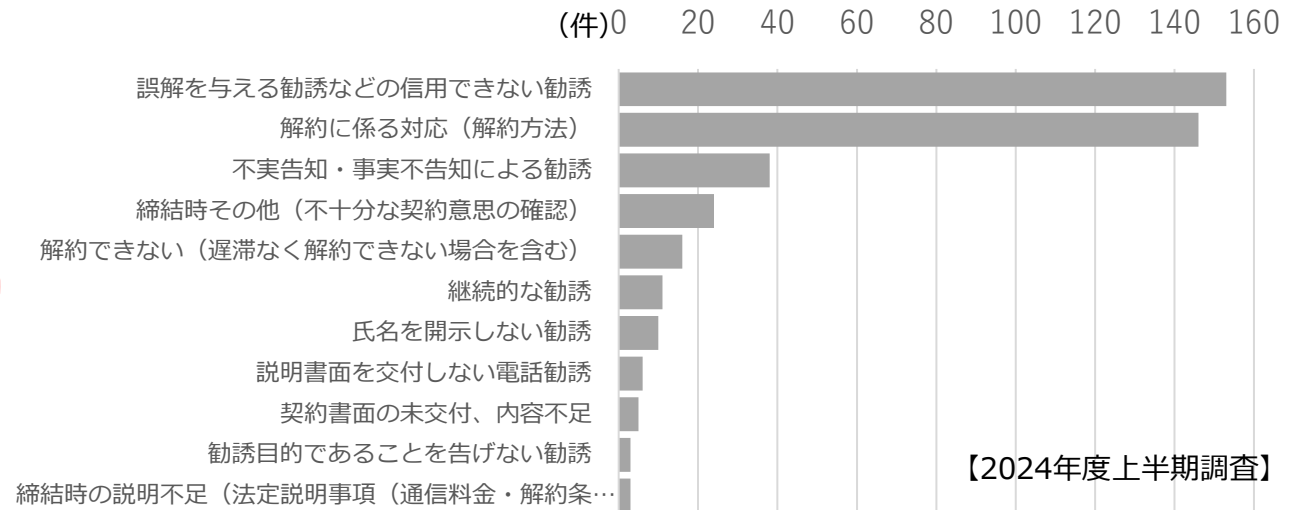
現状と課題

- **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・販売代理店に対する**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。

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する。

①執行強化の在り方

- ▶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、必要に応じ、適切な基準に基づく事業者・販売代理店の名称の公表の在り方を検討する。

②指導等措置義務の実効性の確保の在り方

- ▶総務省及び事業者において、指導等措置義務の在り方について検討し、その実効性を確保することで、販売代理店の営業の質を担保する観点から、各事業者における指導等措置義務の実施状況（例：階層的な販売代理店の管理状況、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、評価指標の在り方の自己点検の状況）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する。
- ▶販売代理店の営業の質を一層担保する観点から、無理販の要因となっている可能性もある出張販売について、利用者からのニーズも考慮しつつ、必要なモニタリングを行っていくことを検討する。

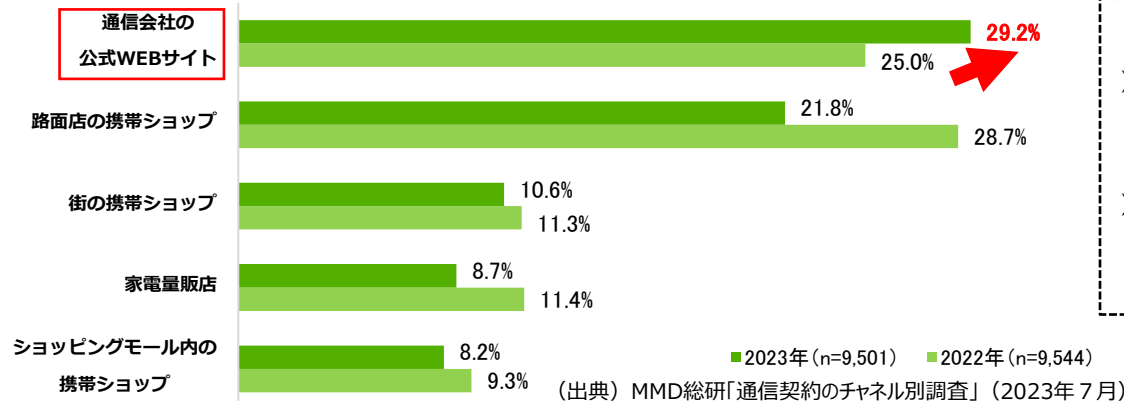
③スキル向上を図るための対応の在り方

- ▶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在り方についての調査）を行うことを検討する。

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

- **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在り方について検討してはどうか。
- 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。

検討の方向性

○DXを推進していく必要性は認識しつつ、今後、オンライン手続の利用者の裾野が広がり、関連の苦情相談が増えてくることも想定される中で、実際に問題が発生した際の検知、利用者の救済及び取組の改善が適切に図られるようにする必要があるところ、以下に留意した上で、引き続きメリット・デメリットを踏まえた検討を進めていくことが求められる。

①AI等の活用時の適合性の原則の確保

▶各事業者で、接客時におけるAIを活用したサービスやプランの提案、契約後の利用者への案内としてナッジやマイページの活用が進んでいる状況を踏まえ、各事業者の取組をモニタリングしつつ、その提案・表示が利用者の意に沿わないサービスやプラン（例：利用実態に沿わない高額なサービスやプラン）への不適切な誘導にならないよう、必要に応じて各事業者の取組の改善を促すとともに、DX時代において引き続き適合性の原則を確保していくために必要な措置について検討していく必要がある。

②契約書面の電子交付（原則化に関する検討）

▶契約書面の電子交付について、現状の優先勧奨の取組に大きな問題が生じていないことを認識した上で、引き続き各事業者における優先勧奨の取組の状況をモニタリングしつつ、電子交付の原則化（その在り方を含む。）について検討を進める。

その際、紙交付（サマリーペーパーの交付を含む。）が望ましい利用者（高齢者等）の存在や苦情相談の動向も踏まえ、紙交付が必要な事例を具体化するなど、電子交付を巡り想定される課題に丁寧に対処しつつ検討を進めていく必要がある。

検討の方向性

③ダークパターン等への対応

▶ダークパターンや広告表示を含めたオンライン手続を巡る消費者問題について、消費者庁における特定商取引法に関する議論（「デジタル取引・特定商取引法等検討会」の議論）や諸外国における取組事例を参照しつつ、各事業者のウェブサイトの設計をモニタリングしたうえで、電気通信事業分野における必要な措置（※）について検討していく必要がある。

※ 特定商取引法における訪問販売、通信販売及び電話勧誘販売に関する規律は、電気通信事業法に基づく電気通信事業の提供に関するものには適用されない。したがって、通信販売に該当するオンライン手続について、電気通信事業分野における個別の検討が必要になる。

④オンラインによる解約手続の確保

▶契約手続のオンライン化が進む中で、解約手続についてもオンラインでの対応を適切に受け付けることで、遅滞なく解約できる状況を確保（例：消費者保護ルールに関するガイドラインへの反映）する必要がある。その上で、オンラインでの手続に不慣れな利用者もいることを踏まえ、電話による解約手段等の必要性についても検討する。

⑤AIチャット等を用いた苦情相談対応の適正化

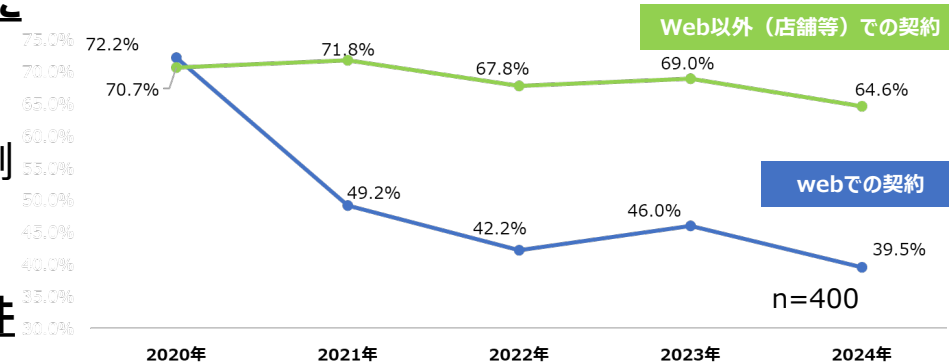
▶各事業者が利用者からの苦情相談への対応にAIチャット等を利用する場合に、利用者が抱える問題に適切かつ迅速に対処できる状況を確保すべく、各事業者の取組をモニタリングしつつ、好ましい／好ましくない事例を整理（例：消費者保護ルールに関するガイドラインへの反映）することで、各事業者の取組の改善を促すことが望ましい。

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の枠組みが存在している。確認措置は、通信契約だけでなく端末等（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、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、初期契約解除は、期間内であれば条件を問わず契約を解除できるのに対して、確認措置は、期間内であっても、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／確認措置の導入以降に、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のメリットに変化が生じている可能性がある。
- また、利用者の契約の状況を見ると、店舗等利用者の3割強、オンライン利用者の6割強が、端末の契約を伴わずに通信契約のみを行っており、そうした利用者（端末の契約解除が不要な利用者）からすると、契約解除の適用条件が存在する確認措置が不利に働いている可能性がある。
- 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の適用が形骸化している状況が伺われる。

● 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。



検討のスコープ

- 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にあるべきか。
 - 確認措置／初期契約解除の制度の在り方について、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。

検討の方向性

① 市場環境の変化を踏まえた確認措置の在り方の見直し

- ▶ 端末の契約を伴わずに通信契約のみを行う利用者（SIMのみ契約者）がかなりの割合で存在している中で、確認措置における契約解除の適用条件の存在が利用者にとって不利に働くことがないよう、確認措置の在り方について見直しを行う。具体的には、販売の現場で、確認措置における契約解除の適用条件への該当性や、初期契約解除と確認措置の使い分けについて判断しなければならないという負担も考慮した上で、SIMのみ契約者について、期間内であれば無条件に契約を解除することができるような枠組み（利用者にとって分かりやすく、よりメリットのある枠組み。）の実現に向けて検討を行う。その際、契約解除の適用条件がなくなること、キャッシュバックを目的とした短期解約が増長されることがないように留意する必要がある。
- ▶ 端末販売も含めて特商法が適用されない店舗販売の類型に着目し、不意打ち的な営業の実態を把握した上で、必要があると認められる場合には、確認措置の適用の在り方を含め、利用者をより適切に保護することを検討する。

② 据置型Wi-Fi端末の取り扱い

- ▶ 据置型Wi-Fiサービスについて、確認措置ではなく初期契約解除が適用される場合や、確認措置／初期契約解除の期間が経過した後に通信契約の解除が行われた場合に、通信契約のみが解除となり、転用不能となる可能性がある端末だけが利用者の手元に残る（併せて、事業者から当該端末に係る残債の一括請求が行われる場合もある。）ような状況は好ましくない。このような状況は、転用不能となる可能性がある端末だけが手元に残されることを懸念し、端末に係る割賦払いの支払期間が終わるまで通信契約の解除を躊躇する利用者を生じさせる可能性もある。ついては、据置型Wi-Fiサービスの普及状況や各事業者の端末の仕様も踏まえた上で、通信契約の解除後の端末の取扱いについて、SIMロックの在り方も含めて検討する。

検討の方向性

③固定通信サービスに係る初期契約解除期間の在り方

▶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、通信の開通のための回線敷設工事が実施されるまでの間に初期契約解除の期間が経過するのが通常となっている。そうした中で、電気通信サービス向上推進協議会が定める「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン」においては、サービスの提供開始前又は回線敷設工事の前であれば、利用者への費用負担なしに契約解除に応じることを求めている。当該対応について、各事業者の自主的な取組状況を把握した上で、必要があると認められる場合には、固定通信サービスに係る初期契約解除期間（現状：利用者が契約書面を受領した日から8日間）の在り方について改めて検証を行う。

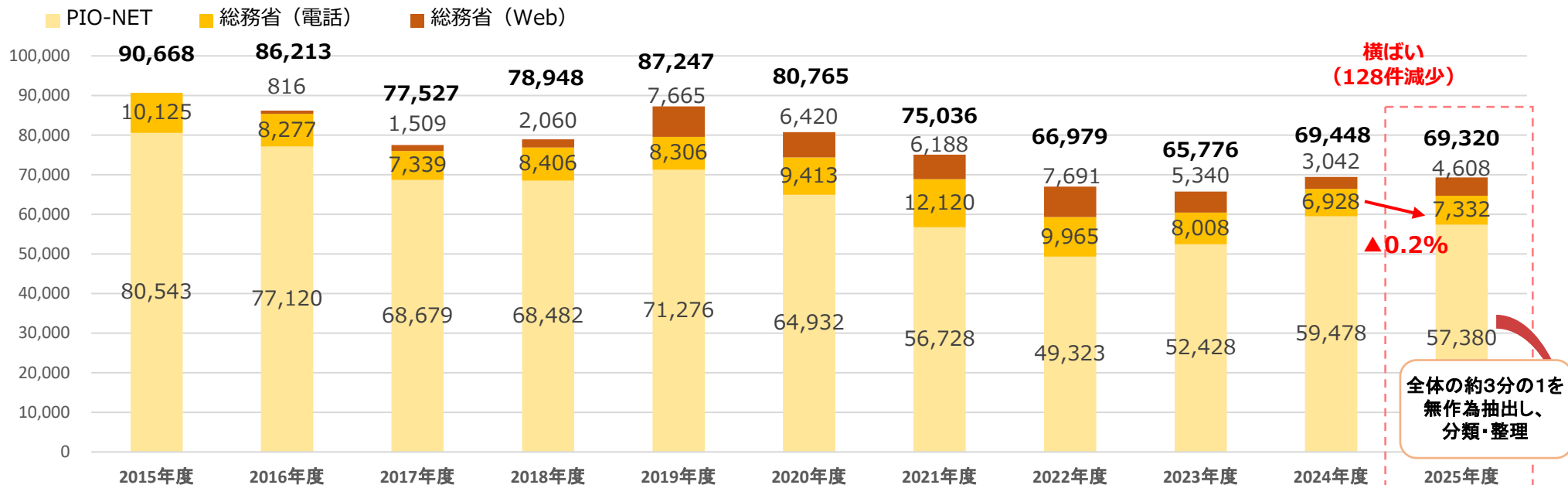
④その他

▶確認措置／初期契約解除の適用を受けることで、通信契約とセットで行った他のサービスや商品がある場合に、これらに適用される割引特典がキャンセルとなる事象が生じることが想定される。その際、割引特典の返還を求められることとなる利用者に不要な混乱が生じることがないように、確認措置／初期契約解除の適用に伴う利用者への影響について、契約時において適切な説明を行うことを事業者に促す。

苦情等の傾向分析

電気通信サービスに係る苦情相談件数等

全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）に寄せられた件数と総務省における総受付件数



※1 PIO-NET登録分について、2015～2025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 移动通信サービス」、「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。

前年度件数比
(7.7%)

(▲6.3%)

(16.6%)
データ通信専用: 29.8%
音声通話付等: ▲6.1%

(▲10.1%)

ケーブルテレビインターネットサービス
(▲40.8%)

FTTHサービス

MNOサービス

MVNOサービス

プロバイダサービス

ケーブルテレビインターネットサービス

データ

6.1%

音声付等

2.5%

8.6%

2.4%

0.67%

25.1%

21.6%

8.6%

2.4%

0.67%

<参考>

契約数 (2025.3末時点)

4,099万
(前年同期: 4,035万)

1億8,590万
(前年同期: 1億8,317万)

3,801万
(前年同期: 3,445万)

—

445万
(前年同期: 452万)

苦情相談の内容(2025年度の分析結果)(概要)

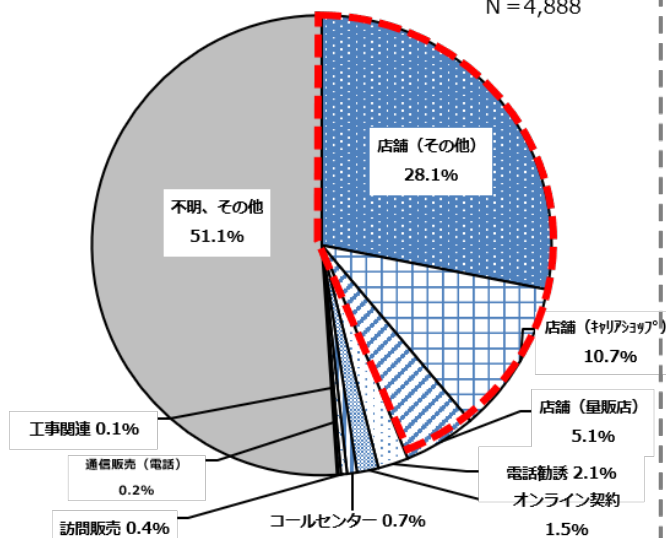
30

(1) 苦情相談の要因となったチャネル又は対応場所等について

(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの(チャネルに関する言及がないもの等)が含まれている

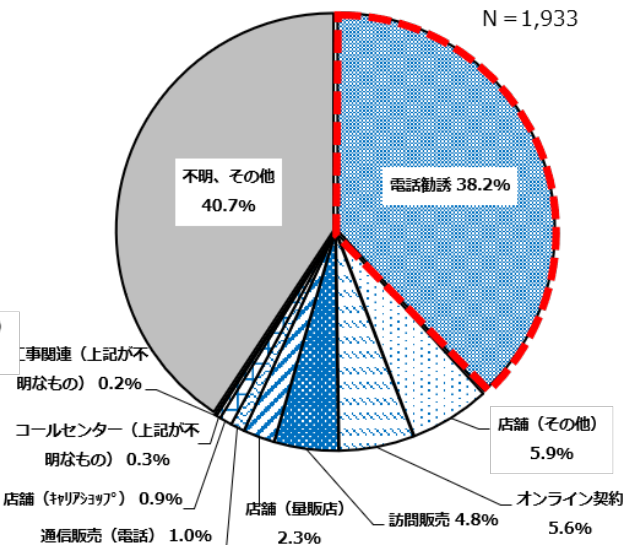
MNOサービス

N = 4,888



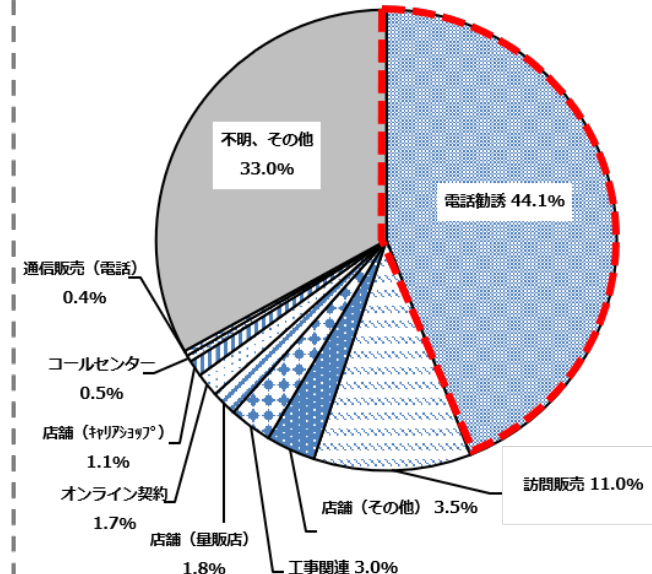
MVNOサービス

N = 1,933



FTTHサービス

N = 5,658



(2) 苦情相談の例(主な「苦情相談の項目・観点」(上位3つ)と内容)

1. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 29.1%

- 例)・請求金額の内容を確認したところ、説明も受けていない店頭サポートのオプションが追加されていた。
- ・スマホを24回払いで購入した。もうすぐ24回目の支払いが済むのでこの先はもう支払いが無いと思っていたら、24ヶ月以降もその端末を使用するならば残債の支払いが必要だと言われた。

2. 解約の条件・方法 21.9%

- 例)・回線を完全に解約すると口頭で伝えていたのに、MNPを使用した解約となっていた。
- ・父親が亡くなったので携帯を解約をしたが店の不手際で3ヶ月も請求が続いた。過払い分は返金して欲しいとお伝えしたが、カード払いの関係でできないと言われた。

3. 勧められて新規契約又は事業者変更 18.9%

- 例)・ポイントが付与されると思い契約したのに、ポイント付与の対象外と言われた。納得できない。

1. 勧められて新規契約又は事業者変更 45.3%

- 例)・勧誘を受け、事業者変更を行おうとしたところ、乗り換え先事業者から、乗り換え元の事業者との契約は解約しておくと言われた。実際は解約されていなかった。(音声通話付等)
- ・無料で付けると言われたポケットWi-Fiが実際は高額な割賦販売契約となっていた。(データ通信専用)

2. 解約の条件・方法 44.4%

- 例)・新しい端末は4Gが使用できない旨の説明がなかった。解約を申し出たところ、解約手数料が3,300円かかると言われた。納得できない。(音声通話付等)
- ・申込みをして決済までされているが、使用できないし、解約もできない。(データ通信専用)

3. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 23.7%

- 例)・無制限プランを使用していたら、急に請求金額が増えた。ある条件に該当すると低額外の料金が発生するとのことだった。契約時に説明もされていない(音声通話付等)

1. 勧められて新規契約又は事業者変更 55.3%

- 例)・光回線の電話勧誘があり、今使用している回線よりも高速化できると言われ契約した。しかし、開通後、ほとんどつながらない状態であった。
- ・自宅に光回線の工事が入るといって訪問販売があった。工事に必要な書類といわれ重要事項の説明も一切なく契約書にサインさせられた。

2. 解約の条件・方法 37.7%

- 例)・解約の電話をして「担当者から折り返す」と言われたが、一向に電話が来ない。こちらから電話しても同じ回答であり、折り返しが無く解約ができない。
- ・webから解約できると案内されたが、解約サイトまで開かず、コールセンターに電話してもオペレーターに繋がらない。

3. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 13.3%

- 例)・1年前に解約して、回線機器も返却したにもかかわらず、ずっと請求書が届く。

随時調査の実施状況

- 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（※）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。
- 令和7年7月から令和8年6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2件。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。

※：随時調査とは、電気通信事業法の利用者保護規律への違反行為の是正を通じ、個々の電気通信事業者等の事業活動の適正性を確保することを目的とし、利用者から直接又は間接に情報を得ることで収集した事業者による利用者保護規律違反の疑い事案に対し、総務省が調査を行い、必要に応じ、その調査結果に基づいた措置（行政指導等）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（令和7年10月31日改訂））

文書による行政指導を行った主な事案

事案	概要
株式会社ハイホーへの行政指導 （令和8年3月31日）	株式会社ハイホーが提供する「光ギガ」、「CLOUD LINE」、「RayLひかり」、「ダントツひかり」及び「hi-hoひかり」に関して、一部の集合住宅において、令和8年1月31日にVDSLサービスを終了するに先立ち、利用者に対してあらかじめ光回線方式への移行検討を周知すべきでありながらこれを行わず、同年2月2日にVDSLサービスの提供が停止された。電気通信役務の提供が何の前触れもなく突然に打ち切られることによる利用者の不利益を防止し、代替となり得る電気通信役務の選択・移行のための時間を利用者に確保することを目的とした電気通信事業法第26条の4第1項に規定する電気通信業務の休止及び廃止の周知義務への違反が認められたため、同法の規定の遵守徹底等を指導
ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社への行政指導 （令和8年6月25日）	ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社が提供する「N U R O光forマンション10ギガ」、「N U R O光10ギガ（マンション）」及び「N U R O光でんわ」の一部の契約において、システム開発・改修時に影響範囲の把握とその確認プロセスが不十分であったこと及び契約書面の発送状況を定期的に確認する運用体制が敷かれていなかったことが原因となり、契約書面の交付が適切に実施されていなかった。 また、同社が提供する「amue link」においては、契約時に契約者の氏名・住所を把握しておらず、令和3年2月17日から令和8年4月21日までの長期間にわたって、契約書面の交付プロセスが存在しない状態であった。 以上の事案が、電気通信事業法第26条の2に規定する書面の交付義務に違反すると認められたため、同法の規定の遵守徹底等を指導

定期調査の結果

1. 実地調査（覆面調査）について

	(1) MNOサービス	(2) MVNOサービス	(3) FTTHサービス
調査対象事業者数	6者	10者(音声:7者 データ:3者)	8者
調査時期	2026年2月～3月	2026年2月～3月	2026年2月～3月
調査実施件数	計140件(各者6～67件)	計188件(各者9～56件)	計275件(各者10～71件)
調査方法等	・ 店舗において、通信サービスの新規契約を前提。 ・ 契約締結直前に調査を中断する方法を基本。 ・ 一部については、青少年フィルタリングの有効化措置義務の履行を確認するため、携帯電話端末の購入及び通信サービスの契約を締結。	・ 店舗において、通信サービス(音声通話付又はデータ通信専用)の新規契約及び端末の一括購入(一部は通信サービスのみ)を前提。 ・ 契約締結直前に調査を中断する方法を基本。 ・ 一部については、青少年フィルタリングの有効化措置義務の履行を確認するため、携帯電話端末の購入及び通信サービスの契約を締結。	・ 店舗及び電話申込み(インバウンド)により、集合住宅向けFTTH(光電話を含む)の新規契約を前提。 ・ 契約締結し、その後に契約を解除する方法を基本

2. 実地調査の結果概要

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第8回、第9回資料を参照。

3. 実地調査の結果を踏まえた対応

各サービスの結果について、各調査対象事業者にデータをフィードバックし、自主的な改善の取組を促していく。

- MNOサービスでは、料金プランの一部（実態や要望の確認、利用実態等を踏まえない特定料金プランの案内）及び通信料金等について、説明等がされていないとする割合はいずれも10%以下であった。
- 昨年の調査結果と比較すると、通信料金等（月々の費用）の一部（月々の支払額の説明）、契約解除（解除時費用）、青少年フィルタリングの一部（使用者確認、フィルタリングの必要性等の説明）、端末提供プログラムといった項目で昨年よりも改善が進んでいる一方、初期契約解除及び確認措置の一部（制度の説明）、青少年フィルタリングの一部（有効化）や重要事項説明の一部（重要事項の説明）について適切ではなかったとする割合が悪化した。
- 全体の傾向として、概ね適切に説明がされていると評価できるが、引き続き各事業者において、説明がされていないとする割合が相対的に高い項目、割合が悪化した項目について、その背景・理由等を分析し、説明の徹底に向けた改善を図っていくことが必要である。

(音声通話付)

- 全体的に改善が進んでおり、料金プランや通信料金等（月々の費用）については、説明等がされていないとする割合が軒並み10%以下である。
- 一方で、青少年フィルタリングの一部（有効化）のように、説明がなかったとする割合が昨年から悪化している項目も存在している。

(データ通信専用)

- 全体的に改善が進んでおり、説明がなかったとする割合が昨年から増加している項目を見ても大幅な増加とはなっていない。
- 速度がベストエフォートである旨の説明がなかったとする割合が29%と、昨年調査の48%から大幅に改善している。

(全体)

- 音声通話付とデータ通信専用ともに改善が進んでいるものの、一部の項目では、説明等がされていないとする割合が高い状態が継続している。これらを含め説明がされていないとする割合が相対的に高い項目、割合が悪化した項目については、その背景・理由等进行分析し、説明等の徹底に向けた改善を早急に図っていく必要がある

- F T T Hサービス全体として説明がされていないとする割合が30%以上となっている項目は存在せず、料金プランや通信料金等（月々の費用）の項目では、全ての調査項目で説明がされていないとする割合が10%以下となった。
- 一方で、通信利用制限、期間拘束・自動更新、初期契約解除、契約解除（解約時費用）といった項目では、昨年度調査と同率か微増となっており、説明がされていないとする割合は低いものの、下げ止まり傾向が見られる。
- 販売チャネル別に見ると、店舗の場合、大幅な改善も悪化も見られなかった。電話の場合は、日割りされない基本料金の項目は改善したものの、違約金や連絡先の説明に関する項目は割合が微量ながら悪化している。
- F T T H全体を通じて、これまでの取組の効果が一定程度出ていると考えられるものの、引き続き、説明等がされていないとする割合を低下させるための取組が求められる。