「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」に係る一次答申（案）に対する意見及びそれに対する考え方

■ 意見募集期間 ： 令和8年7月1日（水）から同年7月30日（木）

■ 意見提出件数 ： 88件（法人・団体：13件、個人：75件）

■ 意 見 提 出 者 ： ※意見提出数は、意見提出者数としています。 （50音順・敬称略）

	意見提出者
1	一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会（全携協）
2	一般社団法人電気通信事業者協会（TCA）
3	一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会（JAIPA）
4	株式会社NTTドコモ
5	株式会社オプテージ
6	KDDI株式会社
7	公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）
8	公益社団法人全国消費生活相談員協会（全相協）
9	ソフトバンク株式会社
10	東京都消費生活総合センター
11	長野県消費者団体連絡協議会
12	日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）
13	楽天モバイル株式会社
14	個人（75件）

「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」に係る一次答申（案）に対する意見及びそれに対する考え方

■序章　検討の背景・経緯

No.	意　　見	考　え 方	修正の有無
意見0－1　これまでの事業者の努力に対する一定の評価がなされることを希望。			
1	これまで業界団体として、事業者に対して苦情削減に向けた取り組みを真摯に進めております。報告書では電気通信分野における苦情相談件数がこの 10 年間で 2 割以上の減少となっている実績もございます。引き続き課題に取り組んで参りますが、これまでの事業者の努力に対しては、一定の評価がなされることを希望いたします。 【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会（JAIPA）】	御意見を踏まえ、一次答申（案）の序章（P3）を以下のとおり修正いたします。 このような消費者保護ルールに関する検討・見直しと運用及び事業者における取組を通じて、電気通信分野における苦情相談件数（総務省及び（独）国民生活センターで把握している数字の合計）は、この 10 年間で2割以上減少（平成 27 年（2015）度：90,668 件→令和6年（2024）度：69,448 件）した一方で、（略）	有
意見0－2　苦情相談件数について、他業界との比較、契約者数あたりの苦情発生率、過去からの推移などの客観的指標に基づかずに「高い水準」と評価すべきではない。			
2	一部答申案では、「苦情相談件数が年間 7 万件程度の高い水準」との記載がありますが、何を基準として「高い水準」と評価されているのかが明らかではありません。 苦情相談件数は、この 10 年間で 2 割以上減少しており、これまで講じられてきた消費者保護ルールや事業者の取組が一定の成果を上げているものと理解しています。 また、電気通信サービスは契約者数・利用者数が極めて多い社会インフラであり、約 8 万件という苦情相談件数の絶対数のみをもって「高い水準」と評価することは適切ではなく、他業界との比較や、契約者数・利用者数当たりの苦情発生率、過去からの推移などの客観的な指標を踏まえた評価が必要と考えます。	一次答申（案）では、苦情相談件数が、引き続き消費者保護ルールの検討・見直しを通じて対処すべき水準にあるという現状認識を述べたものであり、原案のとおりとさせていただきます。	無

	仮に上記のようなプロセスでの評価が行われていないのであれば、「高い水準」という記載はせず、まずは苦情件数の水準や要因について定量的・客観的な分析を実施すべきと考えます。 【ソフトバンク株式会社】		
3	➢ 一部答申案では、「苦情相談件数が年間 7 万件程度の高い水準」との記載がありますが、何と比較して「高い水準」と評価されているのかが明らかではありません。 ➢ 苦情件数はこの 10 年間で 2 割以上減少しており、これまでの取組の成果は一定程度出ているものと理解しています。また、電気通信事業の契約規模を考慮すれば、他業種に比して苦情件数が高い割合にあるかは判然としないところ、その評価もなく約 7 万件という絶対数のみをもって「高い水準」と評価するのは早計ではないかと考えます。 ➢ そこで、該当の記載については、以下一部答申案の記載に倣い「依然として年間7万件程度の苦情相談が存在している」と統一されてはいかがかと考えます。 「終章」(41 頁) 消費者保護ルールの整備を通じ、電気通信分野における苦情相談件数(総務省及び(独)国民生活センターで把握している数字の合計)は、この 10 年間で2割以上減少(平成 27 年(2015 年)度 90,668 件→令和6年(2024 年)度:69,448 件)した一方で、依然として年間7万件程度の苦情相談が存在している。 【一般社団法人電気通信事業者協会(TCA)】		

■第1章　検討トピック1:消費者への説明の充実の在り方

No.	意　　見	考　え 方	修正の有無
第4節 論点整理　第2項 今後の検討の方向性			
1. 説明義務のスコープの見直し			
意見1－4－2－1－1 説明の長時間化による利用者の理解度への影響も考慮し、説明義務の対象範囲の拡大にあたっては、必要性や有効性の検証を十分に行う必要があるとともに、既存の説明義務の対象項目の精査も必要。			
4	・ 説明事項が多岐にわたることで、説明時間が長時間化し、利用者の重要事項の理解を妨げることが想定されます。 ・ そのため、既存の説明義務の項目自体の見直しに加え、説明義務項目の網羅的な説明ではなく、契約上の判断で重要なものと補足的な事項で分ける等、項目の精査についても検討が必要と考えます。 ・ 具体的には料金や解約時の費用等の重要な事項については引き続き口頭説明を実施しつつ、スマートフォンが普	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。 なお、一次答申(案)に記載のとおり、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	無

	及から 10 年以上経過したことで一定認知をいただけている補足的な情報（例：ベストエフォート方式の通信品質、サービス提供を受けられない場所等）については説明義務項目から除く等の見直しが考えられます。 【株式会社 NTT ドコモ】	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ことが重要であると考えます。	
5	弊社では、法令上の説明義務がないものでも、お客様の理解に必要なものと判断したものについては、重要事項として説明しております。 一方で、オプションをその性質や契約内容等を考慮せずに一律に説明義務の対象に加えた場合、説明時間が長くなることによるお客様からの苦情のほか、お客様及び販売現場双方の負担の増大が懸念されます。 ついては、説明義務の対象範囲の拡大については、定量的・客観的な苦情分析を経た上で必要性や有効性の検証を行う必要があり、その上で、お客様の理解促進や現場への影響も含め、メリットとデメリットを十分に比較した上でその是非を検討すべきと考えます。 また、仮に説明事項を追加する場合は、説明時間の長時間化を避けるべく、既存の基本説明事項の見直しや整理を併せて行うことが必須と考えます。 【ソフトバンク株式会社】		
6	説明義務を広げる方向は妥当であるが、通信契約は複雑化しすぎており、利用者が「知らないうちに契約していた」、「オプションが勝手に付いていた」という構造的問題がある。よって、重要なところを絞った説明をすることが必要である。 【個人】		
7	2. 第 1 章「消費者への説明の充実の在り方」について 2－1. 説明の充実そのものを成果としないこと 一部答申案では、オプションや端末の説明範囲及びサマリーペーパーの在り方を今後検討するとともに、販売代理店と利用者双方の負担を必要以上に増加させないよう留意する必要があるとされています。この方向性に賛同します。 説明項目、説明時間、確認書面及び研修を増加させたことを行政活動上の成果とするのではなく、その結果として何が改善したかを確認する必要があります。 例えば、次の指標を組み合わせて検証することが考えられます。 ● 契約内容、料金、オプション及び解約条件を利用者が正しく認識できた割合 ● 契約直後の取消し又は変更の割合 ● 不要なオプションの解約件数 ● 主契約解約後に残った契約及び請求の件数 ● 契約件数を母数とした苦情相談の割合 ● 説明及び確認に要した時間 ● 販売代理店、利用者及び行政に生じた追加負担 ● 書面作成、システム改修及び保管に要した費用		

	法令上必要な最低限の説明を削減するという趣旨ではありません。 最低限必要な説明を確保した上で、説明内容を追加することによる効果がどの段階で小さくなり、追加時間及び追加費用が効果を上回るのかを確認することを求めます。 説明の質及び量と苦情件数が単純な比例関係にない場合には、説明だけを増加させ続けるのではなく、容易な解除及び相談経路へ政策資源を移すことも必要です。 2－2. 説明の効果と負担の均衡点 説明を充実させるほど、必ず利用者保護が高まるとは限りません。 説明が長くなりすぎると、利用者が重要事項を区別できなくなる、販売現場が形式的な読み上げに終始する、利用者が疲れて確認を省略するなど、逆効果も考えられます。 そこで、最終答申では、説明制度について次の区別を行うことを提案します。 1. 法令上必ず説明すべき最低項目 2. 契約内容に応じて追加する項目 3. 利用者の希望又は属性に応じて追加する項目 4. 契約後に確認できれば足りる項目 5. 説明よりも容易な解除によって保護すべき項目 これにより、行政、事業者及び利用者の三者が、説明の充実と時間・費用の均衡点を検討できます。 【個人】		
意見1－4－2－1－2　キャリアショップにおける代理店独自商材の取扱いは、代理店側の自由裁量はなく、キャリアの許認可とキャリアの定めるルールに則った運用である旨が伝わる記載に修正すべき。			
8	「（中略）なお、代理店独自商材の取扱いについては、事業者で全てを把握しているわけではなく、販売代理店次第の側面も伺われる。」という記載ですが、代理店独自商材の取扱いにあたっては 4 キャリアとも厳しい事前審査や取扱いルールを設けていますので、違和感ある書きぶりです。（例えば店内での展示方法や使用する説明ツール、交付する書面における必須記載事項など細かい指示のあるキャリアもあります。） キャリアショップにおける代理店独自商材の取扱いは、代理店側の自由裁量はなく、キャリアの許認可とキャリアの定めるルールに則った運用である旨が伝わるように修正をお願いできればと思います。 また、第 8 回委員会で当協会から代理店独自商材の苦情割合を過去 8 年分に遡り示しましたとおり、代理店独自商材の苦情件数は多くありません。 【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会（全携協）】	御意見を踏まえ、一次答申案の第1章第4節第1項（P11）を以下のとおり修正いたします。 なお、MNO の販売代理店が運営するキャリアショップにおいて、独自商材を取扱うには、各 MNO の事前審査を経た許可と各 MNO が定めるルールに則った運用が必要とされている。一方で、そうした独自商材における利用者と代理店との間の個々の契約状況について、MNO 側で必ずしも把握しているわけではない。	有

意見１－４－２－１－３　説明義務のスコープの見直しに賛同。			
9	契約内容が複雑なため、説明をされていたとしても、消費者が十分理解できていない現状があり苦情が減っていない。オプションの解約忘れのトラブルも多いことから、解約の方法や条件について等、説明義務のスコープの見直しは必要である。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会（全相協）】	検討の方向性に対する賛同の御意見として承ります。	無
10	１．契約内容が複雑なため、説明をされていたとしても、消費者が十分理解できていない現状があり、当センターへの苦情相談は減っていません。以前の契約時に行ったオプションの解約漏れに関するトラブルも多いことから、解約の方法や条件について、説明義務のスコープを見直すことに賛同します。 【東京都消費生活総合センター】		
11	オプションも含めた説明義務を望みます。 【日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）】		
12	一般消費者の立場から、本一部答申（案）の方向性に賛同します。一方で、最終答申に向けては、制度の実効性をより高めるために、私は以下の 3 つの点を重視して検討していただきたいと考えます。 第一に、通信サービスだけでなく、端末や有料オプションについても、契約前に重要事項を分かりやすく説明することを義務付けるべきだと考えます。消費者トラブルの原因は消費者が内容を十分に理解していない可能性があるからです。（以下略） 【個人】		
意見１－４－２－１－４　競争環境に偏りが生じないよう、説明義務を強化する際には、人員に限りがある MVNO 事業者におけるシステム改修等のコスト負担も考慮し、事業者の規模に応じた段階的な導入や支援策も検討すべき。			
13	本答申案が示す、契約・解約時の説明義務の充実には賛成する。特に、オプションを含む契約内容を消費者が正確に理解できていないという指摘は的確であり、説明義務の強化は必要だと考える。ただし、こうした義務強化は体力のある大手事業者だけでなく、人員に限りのある中小の MVNO 事業者にも一律に課されるため、システム改修等のコスト負担に差が生じ、競争環境に偏りが生まれる懸念がある。事業者の規模に応じた段階的な導入や支援策も検討してほしい。 【個人】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
意見１－４－２－１－５　販売代理店の独自オプションについて、現状では、契約状況を事業者が継続的に把握することが実務上困難であること、仮に事業者が一元的に把握・管理することとした場合には、代理店の事業活動への過度な関与となり得ることを踏まえ、検討すべき。			
14	オプションには代理店独自オプションも含まれるものと考えますが、代理店独自オプションについては、代理店・お客様間での契約締結後の契約変更等を含め、解約時点まで契約状況を事業者が継続的に把握することは実務上困難です。 また代理店独自オプションは代理店が主体となって提供・管理しているものであり、その契約状況まで事業者が一元的に把握・管理することを求めることは、代理店の事業活動への過度な関与となり得るものであり、独占禁止法上の	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無

	観点での抵触も懸念します。 したがって、代理店独自オプションを含む継続意向の確認等を事業者の義務とすることについては、実務上の実現可能性に加え、代理店の自主的な事業運営の確保といった観点も踏まえた是非の検討が必須と考えます。 【ソフトバンク株式会社】		
意見1－4－2－1－6　説明義務のスコープにオプションを含めることに異論はないが、代理店独自商材の場合、ある販売代理店で契約した内容や解約方法を他の販売代理店では把握できない場合があり、網羅性を担保できないことは配慮すべき。オプションのルールの見直しに当たり、代理店独自商材を独立して扱うのではなく、各キャリア経由での指導等措置で担保する方が実効力が高い。			
15	通信契約とあわせて利用されるオプションの勧誘については、店頭で説明すべきことであり説明義務のスコープに含めることに異論はございませんが、「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。」については、代理店独自商材の場合、同じキャリアショップでも運営する販売代理店が異なれば取り扱う商材も異なりますので、他店で契約した内容や解約方法を把握できない場合が考えられ、網羅性を担保できないことに配慮いただきたく存じます。 今後の消費者保護ルールの見直しにあたっては代理店独自商材を独立して扱うのではなく、法第 27 条の 4（媒介等業務受託者に対する指導）に基づく、各キャリア経由での指導等措置の方が実効力が高いものと思料します。（例えば契約時の交付書面に解約の方法や条件（解約金等）の記載を必須としたうえで、事前に書面のチェックを行っているキャリアもございます。） 【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会（全携協）】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
意見1－4－2－1－7　通信サービスを解約した場合は、その通信サービスと一体的に契約したオプションも自動的に解約されることを原則とし、利用者がそのオプションの継続を望む場合にのみ積極的な手続を行わなければならないこととすべき。			
16	通信サービスを解約した場合は、そのオプションも自動的に解約されることを原則とし、消費者がそのオプションの継続を望む場合にのみ積極的な手続を行わなければならないこととすべき。 【個人】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
意見1－4－2－1－8　オプションの継続意向を確認するにあたってはオプトイン方式を義務化すべき。			
17	第 1 章　第 4 節　第 2 項「1. 説明義務のスコープの見直し」について 案に記載されている「オプションの継続意向の確認の実施」の検討について、より実効性のあるルールの策定を要望します。 現在、多くのサービスで無料期間やキャンペーン期間が終了後に自動的に有料課金へ移行する仕組みがとられています。その結果、本案で課題とされている「心当たりのない料金の請求」が発生するケースが存在していることが伺われます。12 ページで言及されている「解約漏れの防止」のためにオプトインの義務化を要望します。 具体的には、お試し期間が終了する前に必ずメールやアプリの通知等で「〇月〇日から有料になりますが継続しますか？」という意思確認を行い、利用者の承認を得られた場合にのみ課金が開始される仕組みにするべきです。 【個人】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無

意見1－4－2－1－9　オプションの無料期間終了前に通知する仕組みが必要。			
18	スマートフォンの契約では、契約時にさまざまなオプションを勧められることがある。無料期間が終了すると自動的に料金が発生するサービスについては、消費者が解約を忘れてしまう可能性があるため、無料期間終了前に分かりやすく通知する仕組みが必要だと考える。特に、契約時にオプションを付けるだけでなく、無料期間の終了日や解約方法を簡単に確認できるようにすることが重要である。 【個人】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
意見1－4－2－1－10　端末についても説明義務をかけるべき。			
19	【再掲】 一般消費者の立場から、本一部答申（案）の方向性に賛同します。一方で、最終答申に向けては、制度の実効性をより高めるために、私は以下の 3 つの点を重視して検討していただきたいと考えます。 第一に、通信サービスだけでなく、端末や有料オプションについても、契約前に重要事項を分かりやすく説明することを義務付けるべきだと考えます。消費者トラブルの原因は消費者が内容を十分に理解していない可能性があるからです。（以下略） 【個人】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
2. サマリーペーパーの在り方			
意見1－4－2－2－1　サマリーペーパーの導入に賛同。			
20	基本事項のみを記載したサマリーペーパーの交付を強く希望します。 【日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）】	検討の方向性に対する賛同の御意見として承ります。	無
21	既に、特に店舗においては、契約前の説明はされていると思います。せめて項目や場所を統一したサマリーペーパーの作成に向けて、事業者の横断的な取り組みを期待しています。 【日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）】		
22	契約内容が複雑になり、オプションや割引が多くなったことで、自分が何を契約しているのかわからなくなる人は少なくないと思いました。特にスマートフォンは生活に欠かせないものなので、契約時にもっとわかりやすく説明する仕組みは必要だと感じます。私は、契約内容を 1 枚にまとめたサマリーペーパーがあれば、後から見返すこともでき、不要なオプションの契約や解約忘れも減らせると思いました。 【個人】		
23	今回の答申案を読んで、契約内容を分かりやすく伝えるための取組を進めようとしている点は、とても重要だと感じました。特に、契約内容を簡潔にまとめたサマリーペーパーを作成するという考え方には賛成です。携帯電話やインターネットの料金プランは種類が多く、オプションも複雑なため、契約時にすべてを理解するのは難しいと感じる人が多いと思います。 【個人】		

24	契約内容や料金プランが複雑化する中で、消費者が安心してサービスを利用できる環境づくりが必要だと感じた。特にオプション契約や解約に関する説明が不十分なままだと、意図しない契約やトラブルにつながりやすいため、契約の全体像が一目で分かる書面の整備を進めてほしい。 【個人】		
25	私は、契約内容を分かりやすく説明することだけでなく、「消費者があとから確認しやすい仕組み」を充実させることが大切だと感じました。高齢者だけでなく、スマートフォンやインターネットに慣れている若い世代でも、複雑な料金プランやオプションを完全に理解することは難しいと考えます。契約したその場では理解したつもりでも、時間が経つと内容を忘れてしまうことは誰にでもあり得ることです。そのため、いつでもスマートフォンや紙で契約内容を簡単に見返せる仕組みがあれば、契約内容の確認がしやすくなり、トラブルの予防につながると思います。 【個人】		
26	私は、契約内容を分かりやすくまとめたサマリーペーパーを作成するという考えに賛成です。スマートフォンの料金プランやオプションは種類が多く、私自身も内容を完全に理解するのが難しいと感じることがあります。特に契約期間や解約条件は見落としやすいため、重要な内容を簡潔にまとめた資料があれば、利用者にとって分かりやすくなると思います。 【個人】		
27	今回の答申案では、契約内容や解約方法の説明を充実させることや、高齢者など契約内容を理解しにくい消費者を守るための取組が示されており、とても重要だと感じました。特に、契約内容を簡潔にまとめた「サマリーペーパー」を作成するという考えには賛成です。現在は料金プランやオプション、端末購入プログラムなどが複雑で、自分が何を契約しているのか分からなくなってしまう人も少なくないと思います。 【個人】		
28	私は、この内容に賛成します。 最近はスマートフォンやインターネットの契約内容が複雑になっていて、自分がどのような契約をしているのか分かりにくいことがあると思います。特に、知らないうちにオプションを契約していたり、通信契約を解約してもオプションだけが残って料金を払い続けたりするトラブルは、多くの人が困る問題だと感じました。そのため、契約内容を簡単にまとめたサマリーペーパーを作るという提案は、とても良い取組だと思います。 【個人】		
29	通信サービスの契約や解約の手続きが複雑化するなか、情報格差を是正するためにサマリーペーパーを導入する方向性には同意である。 【個人】		
30	今回の資料を読んで、スマホやインターネットの契約はプランやオプションが複雑で、自分でも内容を全部理解するのは難しいと感じた。特に、必要ないオプションに入ってしまったり、解約したつもりでもオプションだけ残って料金が発生したりするトラブルは、誰でも起こる可能性があると思った。 また、最近はオンラインで契約することも増えて便利になった反面、説明をしっかり聞く機会が少なくなり、内容をよく		

	確認しないまま契約してしまう人もいると思う。そのため、契約内容を簡単にまとめたサマリーペーパーを作ることや、解約方法をもっと分かりやすく説明することは、消費者にとって役立つ取組だと感じた。 私も普段スマホを使っているので、この問題は身近なことだと思った。料金の安さだけで決めるのではなく、契約内容や解約条件までしっかり確認することが大切だと感じたし、事業者側ももっと分かりやすい説明をしてくれると、トラブルを減らせるのではないかと思った。 【個人】		
31	私は、この答申案で示されている消費者保護ルールの見直しに賛成です。近年はスマートフォンやインターネットの契約内容が複雑になっており、契約時にオプションや料金プランを十分に理解できないまま契約してしまう人もいると思います。そのため、契約内容を分かりやすく説明する取組や、重要な内容をまとめたサマリーペーパーを作成することは、消費者にとって役立つと感じました。 【個人】		
32	私は、この答申案で示されている「消費者保護の強化」と「DX への対応」の両立は重要だと考える。近年は通信サービスや料金プランが複雑になり、契約内容を十分に理解しないまま契約してしまう人も少なくない。特に高齢者だけでなく、若い世代でもオンライン契約では内容を見落とすことがあるため、分かりやすい説明や契約内容を簡潔にまとめたサマリーペーパーの導入は有効だと思う。 【個人】		
意見1－4－2－2－2　サマリーペーパーの様式は各社統一のものが望ましい。			
33	一方で、サマリーペーパーを交付することにより契約の重要な部分を消費者が認識しやすくなる。サマリーペーパーは各社統一のものが望ましい。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会（全相協）】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。 なお、利用者の理解を助けるための手段としてのサマリーペーパーの在り方については、記載項目の統一化も含めて検討することが重要であると考えます。	無
34	2. 消費者が契約の重要な部分を認識しやすくするため、サマリーペーパーの交付を望みます。各社統一のサマリーペーパーが作成されれば、なお望ましいと考えます。 【東京都消費生活総合センター】		
35	各事業者間でサマリーペーパーの様式を統一いただくことを希望します。 消費者にとっては MNO との契約も MVNO との契約も同じ通信契約です。MVNO についても、可能な限りサマリーペーパーを統一化（できれば A4 裏表 1 枚以内に収めたもの）し、交付するようにしてください。 【日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）】		
36	サマリーペーパーの導入をすると良い。複雑な契約を「1 枚で理解できる」ようにするのは、利用者の理解を飛躍的に高める。しかし、事業者が「形だけのサマリー」を作る可能性があるため、フォーマットの標準化や必須記載項目の明確化、第三者チェックなどが必要である。 【個人】		
37	重要事項が 1 ページで直感的にわかる統一フォーマットを導入し、希望者への紙交付も継続してください。		

	【個人】		
38	「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係る一部答申（案）」を読んで、利用者が安心して通信サービスを契約できる環境づくりの重要性を感じた。 まず、私たちの世代はスマートフォンやSNSには慣れているものの、通信料金プランやオプションサービス、端末購入プログラムの仕組みは複雑で、内容を十分に理解することは難しい。そのため、答申で提案されている「サマリーペーパー」の導入には賛成である。食品の成分表示のように、どの事業者でも同じ項目で比較できるようになれば、利用者は契約内容を理解しやすくなり、自分に合ったプランを選択しやすくなると考える。 【個人】		
39	また、契約内容をまとめたサマリーペーパーも記載項目を統一することで、契約内容の比較や確認がしやすくなり、契約・解約時のトラブル防止につながると考えます。 【個人】		
40	一目でわかる書面を提供されると誤解が減るので有効だと考えました。また、会社によってサマリーペーパーの規格が違うとそこで誤解が生まれる可能性もあるので、サマリーペーパーの規格を統一化することも倒せてだと考えました。 【個人】		
41	また、契約要点を伝えるサマリーペーパーはフォーマットを標準化して比較しやすくし、誤認や不要な契約を防ぐ必要があります。 【個人】		
意見1－4－2－2－2　サマリーペーパーの提示は義務化すべき。			
42	資料から、通信サービスの契約が複雑化する中で、消費者が十分に理解しないまま契約してしまう問題が顕著だと感じた。特に、オプション契約が本契約と一体化して提示されることで内容が把握しづらく、意図しない契約につながる点は深刻だと思う。携帯電話サービスでのゆっくりとした丁寧な説明の実施、通信契約だけでなく端末の操作方法についての説明の実施など、高齢者に対する適切な対応が行われている。しかし、80歳以上の高齢者について家族等による意向確認が不十分のまま、特別な配慮ができていない状況も存在しているため、高齢者対応への取組みを徹底し、サマリーペーパーの提示の検討だけにとどまらず、義務化することで防ぐことができるのではないかと考えた。 【個人】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
意見1－4－2－2－3　サマリーペーパーを導入するにあたっては、平易な言葉や図表などを用いて視覚的に分かりやすく記載するべき。			
43	第2章第3節2のサマリーペーパーを作成することに関して、それの作成についてアカデミックの分野の人物とも協力するといいと考えます。色の使い方や意味が適切に反映されつつも分かりやすい言い回しを考えるときに、そのようなことに詳しい人物に助言を頂くことは消費者の契約内容の理解につながると考えます。 【個人】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無

44	答申案の第 1 章において、契約内容を分かりやすくまとめた「サマリーペーパー」の導入が検討されていることは、複雑化する料金プランやオプション契約によるトラブルを未然に防ぐ観点から、非常に意義のある取組であると感じた。 現在、通信サービスやオプションは多様化・複雑化しており、契約時の重要な内容を一目で確認できるサマリーペーパーは、幅広い世代が契約内容を正しく理解し、契約トラブルを防止するための有効な手段になると考える。 また、事業者ごとのサービスの特徴や工夫も生かせるよう、TCA のガイドライン等を活用しながら柔軟に運用し、過度に画一的な制度とならないよう配慮されることを期待する。 私自身、サマリーペーパーを見る立場としては、契約内容が簡潔な文章や図表を用いて分かりやすく整理されていることが重要であると考える。そのため、サマリーペーパーを導入するに当たっては、単に契約内容を簡潔にまとめるだけでなく、月額料金の総額、契約期間、違約金の有無、適用される割引条件など、消費者が特にトラブルになりやすい重要事項について、平易な言葉や図表などを用いて視覚的に分かりやすく記載することが望ましいと考える。 【個人】		
45	資料では契約内容をまとめた「サマリーペーパー」の作成が提案されていたが、私は紙を 1 枚増やすだけでは十分ではないと思う。専門用語が多ければ、結局何が重要なのか分からない人も多いのではないかと感じた。 【個人】		
意見1－4－2－2－4　業界団体として、サマリーペーパーの在り方について、個社の創意工夫や既存システムへの影響にも配慮しつつ検討を行っていきたい。			
46	➢ 当協会公表の「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日から運用開始）に基づき、MNO各社とも書面の再提示や販売代理店への周知・啓発などの取組を実施してきたところです。 ➢ それに加え、当協会での新たな取組として、サマリーペーパーの在り方について、利用者理解の向上に資する有効な手段となるよう、個社の創意工夫や既存システムへの影響にも配慮しつつ、検討を行っていく所存です。 【一般社団法人電気通信事業者協会（TCA）】	検討の方向性に対する賛同の御意見として承ります。	無
意見1－4－2－2－5　利用者に対する契約内容の最終確認の取組である、出口における書面の再提示や、契約内容の要点を整理した簡略な帳票の作成の実施主体は事業者であるため、主語を修正すべき。			
47	「なお、各販売代理店において、利用者に対する契約内容の最終確認の取組として、出口における書面の再提示を実施しており、その際、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ことが伺われる。」という記載ですが、簡略な帳票を作成している主語が販売代理店のように読めますが、一部のキャリアにおいて簡略な帳票を作成しているという点が伝わるように修正をお願いできればと思います。 （販売代理店の取組の好事例と誤認されないように。実際は店内の掲示物も交付書面も、販売代理店が自由に作成することはできません。必ず各キャリアの審査と了解が必要になります。） 【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会（全携協）】	御意見を踏まえ、一次答申案の第1章第4節第1項（P11）を以下のとおり修正いたします。 なお、各事業者において、利用者に対する契約内容の最終確認の取組として、出口における書面の再提示を実施しており、その際、一部の事業者においては、契約内容の要点を整理した簡略な帳票を	有

		個別に作成していることが伺われる。	
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			
意見1－4－2－3－1　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について、解約方法等の広範囲の周知だけでなく、各社統一した方法による手続きで解約ができるようにすべき。			
48	消費者相談の現場では、親族が死亡または入院等で電気通信サービスを利用できなくなったが、解約手続きができなかったという相談が多く寄せられます。 相談者に、手続き方法等をお伝えしていますが、持参する書類が各社で異なります。 こうした書類は慎重な取扱いが必要なことは十分承知していますが、解約方法等の広範囲の周知だけでなく、各社統一した方法による手続きで解約ができることを望みます。 契約者が意識不明で入院し解約手続きが必要になった相談者から「こんな大変な時に、通信契約のために、確認しながら書類を揃え、手間のかかる手続きが負担だ。」と言われたこともありました。 【日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）】	まずは事業者による周知の取組を注視しつつ、御意見は今後の検討の参考とさせていただきます。	無
4. その他			
意見1－4－2－4－1　事業者は、わかりやすいサービス及び料金プランの提供を検討すべき。			
49	「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おる可能性もある」との見解に賛同いたします。 単独の事業者により複数のサブブランドが展開され、更にそれぞれのサブブランドにおいて多種多様な料金プランが提供されている現状が、料金プランの種類や内容を過度に複雑化しているものと考えます。このため、利用者への説明を充実させるのみでは十分に対応できない状況が生じているものと認識しているところです。 したがって、「状況の改善に向けた取組」とともに、事業者と利用者の間の情報格差の実態、料金プランに対する利用者の理解度及び料金プラン内容の複雑さがこれらに及ぼす影響について評価することが必要であると考えます。その結果を踏まえ、このように複数の料金プランを提供している事業者に対し、利用者にとって分かりやすく簡潔な料金プランの提供を促す取組を進めていただくことを要望いたします。 また、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持続的に確保するためには、消費者がネットワークの品質や多様な付加価値サービス等を考慮して、電気通信サービスを適切に選択できる環境を整備することが重要です。このためにも、各事業者が自ら提供するサービスについて簡潔に説明できるよう、引き続き、説明方法の充実や工夫等を通じて利用者の理解の向上を図るべきと考えます。 【楽天モバイル株式会社】	事業者の取組に対する御意見として、今後の検討の参考とさせていただきます。	無
50	サービス及び料金プランの内容が複雑で説明を受けても理解されていないことも多い。わかりやすいサービス及び料金プランの提供を検討していただきたい。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会（全相協）】		

51	各通信会が利用者の様々なニーズに対応した特典などを工夫、その結果として次々と新しいプランが出ていますが、複雑になりすぎています。 データ通信量と通話の組み合わせですので、もっとシンプルでわかりやすいプランに統合することを推進してください。 【日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）】		
52	説明を増やすだけでも十分ではないと感じた。契約内容そのものが複雑だと説明を聞いていても理解することは難しい。そのため、事業者は利用者に説明するだけでなく、最初から理解しやすい形の契約内容にする工夫も必要であると思う。 【個人】		
53	説明を増やすだけではなく、契約内容そのものをシンプルで分かりやすくすることも、消費者保護には必要だと考えました 【個人】		
54	説明を増やすだけでは限界もあると思ため、やはり、サービスや料金プランそのものを分かりやすくすることが、根本的な解決につながると考える。 【個人】		
55	日々の買い物やネット上などさまざまな契約の中で、文字が小さく長すぎる説明文に出会うと、どうしても読む気が失なわれてしまいます。高齢者だけでなく、普段からデジタルに慣れている私たち若い世代であっても、複雑な料金プランや長文の規約をすべて理解して契約するのは正直難しいと感じます。 企業側には、ただ規約を提示して「説明した」とするのではなく、パッと見てすぐに内容がわかるようなシンプルなプラン設計や、一目で要点が把握できるまとめの表示を義務づけると分かりやすいと思います。 【個人】		
56	私は、携帯電話の契約をもっと分かりやすくしてほしいと思った。現在は料金プランやオプション、端末の分割払いなど仕組みが複雑で、契約内容を十分に理解することが難しいと感じる人も多いと思う。実際に私の父も契約内容が分からず店員に質問したことがあったが、説明を受けても十分に理解できず困っていた。 【個人】		
57	一方で、事業者側も説明を充実させるだけでなく、料金プランや契約内容そのものを分かりやすく簡素化する努力が重要であり、消費者が安心して契約・解約できる環境づくりを進めるべきだと考える。 【個人】		
意見１－４－２－４－２　サービスや料金プランの内容は、各社の経営判断に基づき設計・提供するものであり、その在り方にまで踏み込むことは適切ではない。			
58	サービスや料金プランの内容は、各事業者が利用者のニーズや市場競争を踏まえ、自らの経営判断に基づき設計・提供するものであり、競争政策とも密接に関わる事項です。そのため、消費者保護を目的とした制度検討の中で、サービスや料金プランの内容そのものの在り方にまで踏み込むことは、消費者保護ルールの検討対象としては適切で	事業者の取組に対する御意見として、今後の検討の参考とさせていただきます。	無

	ないと考えます。 利用者の理解の向上を図るためには、説明方法や情報提供の改善等、消費者保護ルールが対象としている事項について検討を行うべきであり、サービスや料金プランの内容に関する事項については、市場競争や事業者の経営判断に委ねられるべきものと考えます。 【ソフトバンク株式会社】		
その他（関連箇所が複数項目にわたるものも含む）			
意見１－４－２－５－１　高齢者だけでなく、すべての利用者が理解しやすい説明を目指すべき。			
59	高齢者だけでなく、若い人でも通信サービスやオプション契約の内容を細部まで理解することは難しい場合がある。そのため、高齢者だけでなく、すべての利用者が理解しやすい説明を受けられる仕組みが必要であると考える。 【個人】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
60	若い世代でも契約内容を十分に理解できずに契約してしまうことがあるため、高齢者だけでなく、すべての利用者が理解しやすい説明方法を目指してほしいと思いました。 【個人】		
61	若い世代でも複雑な契約内容を十分に理解できないことがあるため、誰にとっても分かりやすい説明を行うことが大切だと思います。今後はオンラインで契約する機会がさらに増えると考えられるため、便利さだけでなく、利用者が安心して契約できる環境づくりを進めてほしいです。 【個人】		
62	高齢者だけでなく、若い人でも料金プランや契約内容を理解するのは難しい時があると思うので専門用語をできるだけ使わず、誰でも分かりやすい説明をすることが大切だと思いました。契約時だけでなく、解約するときにも分かりやすく案内してもらえれば、安心してサービスを利用できると考えます。 このような取組が進むことで、消費者が安心して通信サービスを利用できるようになることを期待しています。 【個人】		
意見１－４－２－５－２ ・各種プランやオプションについて、一目でわかるよう比較しやすくするべき。 ・アプリ上で利用者が自身の契約内容を確認できるようなサポートが必要。			
63	保護が必要なのは高齢者だけではないと考えます。大学生になり、自分で初めてスマートフォンやインターネットの契約を管理する人も多くいます。しかし、契約や料金の仕組みについて十分な知識がないまま契約し、不要なオプションに加入してしまったり、解約方法が分からず料金を払い続けてしまったりする可能性があります。一方で、金銭面を気にするあまり、本当は自分に必要なオプションまで断ってしまい、後から「付けておけばよかった」と後悔するケースもあると思います。 そのため、契約内容を分かりやすく説明するだけでなく、年代や利用目的、ニーズごとに「どの料金プランやオプションを選ぶと、自分にとって最も満足度が高く、費用も抑えられるのか」が一目で分かるような比較資料や提案を充実さ	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無

	せていただきたいです。消費者が自分に合った契約を納得して選択できる環境を整えることが、不要な契約だけでなく、必要なサービスを見逃してしまうことの防止にもつながると考えます。 【個人】		
64	自身の経験から契約にあたっての支払金額の総額、解約の条件、契約オプション・コースなどが一目でわかるように書かれていないことが多く感じます。なので、様々な説明がされた後で、オプションなどの取捨選択をしなければならず、どのプランが自身にとって良いか判断しにくいので、比較できる表なども追加することが効果的と考えました。 【個人】		
65	さらに、契約時には料金や解約条件、オプション契約の有無などを、誰でも一目で理解できるよう統一した表示方法を導入することで、契約トラブルの防止につながると考えます。DX を推進しながらも、すべての消費者が安心して電気通信サービスを利用できる制度になると嬉しいです。 【個人】		
66	オプションは高齢者だけでなくそのものに対しても強くない若者もいます。その状態で契約しても何かトラブルに巻き込まれる可能性があります。自分が今どんな契約をしているのかをアプリなどですぐに分かりやすいサポートが必要だと考えます。 【個人】		
意見１－４－２－５－３　解約方法や解約時に発生する費用についても、契約時により分かりやすく説明することが大切。			
67	契約だけでなく、解約方法や解約時に発生する費用についても、契約時により分かりやすく説明することが大切だと考えます。 利用者が安心して通信サービスを利用できるよう、誰にとっても分かりやすく、誤解のない契約手続となるよう制度の改善を期待しています。 【個人】	現行制度においても、解約方法や解約時に発生する費用は、契約時に説明することが義務づけられていますが、御意見については今後の検討の参考とさせていただきます。	無
意見１－４－２－５－４　説明内容が、説明者次第で左右されないようにすべき。			
68	この文書を読んで、契約前の説明をより分かりやすくし、契約内容を消費者が理解しやすくするという記載があるが、契約内容の説明をわかりやすくするというのには共感できるが、売り手側の説明には個人の塩梅によって説明されてしまうのではないかと思う。そのため、契約の説明に対する基準などを設けるなどの措置を取るべきであるのではないかと思う。 【個人】	現行制度においても、説明者次第で重要な説明が抜け落ちないよう、説明を必須とする項目が明示されていますが、御意見については今後の検討の参考とさせていただきます。	無

■第2章　検討トピック2：交渉力の低い消費者の保護の在り方

No.	意　　見	考　え　方	修正の有無
第4節 論点整理　第2項 今後の検討の方向性			
1. 高齢者対応の更なる適正化			
意見2－4－2－1－1　高齢者の年齢のみを基準として、利用者特性にかかわらず一律の対応をとることは、逆に利用者の利便を低下させるおそれがあるため、 個々の状況に応じた支援が可能となるよう検討すべき。			
69	高齢者が置かれた状況は様々（老々介護世帯、高齢者の単身世帯等）であり、また、高齢者の電気通信サービスに関する知識・利用経験も区々であるため、高齢者対応については、個別の応対において、引き続きお客様の状況に応じて適切に対応していくことが重要と考えます。 ➢ そのうえで、一部答申案で示された例について、当協会公表の全 MNO による「携帯電話サービスに関する高齢者等に対する応対について」において一律の対応基準を設けて運用することは、かえって契約者（高齢者）の利益を損なう可能性もあると考えるため、その点にも十分に配慮しつつ、必要な検討を行っていく所存です。 【一般社団法人電気通信事業者協会（TCA）】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
70	例示されている措置は、いずれも画一的な運用になじむものではなく、お客様の理解度や契約内容等の状況に応じて柔軟な対応が求められる性質のものです。特に「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」については、高齢者であっても十分な判断能力を有し、すみやかな契約を希望される方もいることから、画一的な対応はお客様の利便性を損ない非現実的と考えます。 本質的な問題解決につなげるためには、適合性の原則に基づき、お客様毎の個別事情を考慮した対応を基本とすべきであり、仮に画一的な運用の検討を行うのであれば、少なくともどのような販売手法、対象商材等において課題が生じているかを定量的・客観的に分析し、その結果を踏まえて当該運用の要否から検討する必要があると考えます。 【ソフトバンク株式会社】		
71	本答申案の通り、高齢者に対する丁寧な対応を充実させ、利用者が正しい理解に基づいて契約締結できるよう取り組むことは重要と考えます。 □ この点、「携帯電話サービスに関する高齢者等に対する応対について」（平成 30 年 7 月改定）は、MNO の店舗における対面販売を念頭に取り纏められたものと認識しており、FTTH や MVNO における対応の検討にあたっては、販売チャネルや実態が異なる可能性があることに留意が必要と考えます。 □ 例えば、自ら Web チャネルにより契約手続を完了できる利用者についても、年齢のみを基準として対面と同様の対応を一律に求めることは、そのような利用者特性にかかわらず Web チャネルの迅速性・利便性を損ない、かえって		

	利用者利便を低下させるおそれがあると考えます。 □ これを踏まえ、FTTH や MVNO において、今後具体的な取組を検討する際には、高齢者含む利用者の保護の実効性を確保しつつ、利用者の状況や契約手続の態様等も考慮した制度設計を要望いたします。 【株式会社オプテージ】		
72	意見 2 高齢者対応の統一基準は、年齢による一律対応ではなく、個々の状況に応じた支援を可能とするものにすべきである ＜意見＞ FTTH 事業者や MVNO を含む業界全体で高齢者対応に関する統一的な基準を設ける方向性に賛同します。 ただし、統一基準は、高齢者を特定の年齢によって一律に区分し、契約を制限するものではなく、最低限確保すべき対応水準を示すものとすべきです。 その上で、次のような個々の利用者の状況を踏まえ、必要な支援を柔軟に選択できる仕組みとすることが望まれます。 ・契約内容及び料金体系の理解状況 ・デジタル機器及びオンライン手続への習熟状況 ・視覚、聴覚等の身体的な状況 ・家族や支援者の有無及び生活環境 ・契約内容の複雑性、金額及び継続期間 ・紙、電子媒体、電話、対面等の希望する説明・相談方法 また、家族等への確認を行う場合にも、本人の意思及び自己決定を尊重し、家族確認ができないことだけを理由に、必要なサービスの契約が一律にできなくなることのないよう配慮すべきです。 ＜理由＞ 高齢者の身体的、認知的及びデジタル面での状況は一様ではなく、同じ年齢であっても、生活環境、就業状況、同居家族の有無等によって必要な支援は異なります。 ACAP 研究所の調査研究においても、高齢者を年齢だけで一律に区分することは難しく、事業者が全ての利用者に同じ対応を行う「平等」な対応が、個々の高齢者にとって必ずしも「公平」な対応とは感じられない可能性が示されています。 したがって、統一基準の策定に当たっては、年齢に基づく画一的な対応ではなく、本人の状況と希望に応じて必要な支援を提供するという考え方を基本とすべきです。 【公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）】		

73	高齢者のトラブルを防ぐ取り組みは喫緊の課題です。 （中略） 一方、若い頃からスマホ等の電子機器を契約してきた高齢者も増えてくることから、単に年齢で区切って画一的に説明をつくすだけではなく、経験値に基づき AI 等を駆使した説明方法の開発にも期待します。 【日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）】		
74	高齢者の契約トラブルは構造的に減らないため、強化は必須である。ただし「高齢者＝弱者」という一律の扱いは避けるべきで、認知機能・デジタルリテラシーの差に応じた柔軟な対応が望ましい。 【個人】		
意見２－４－２－１－２ ・高齢者の場合、トラブルが発生した際には解約・取消し等が可能となるよう検討すべき。 ・高齢者の場合は、説明日と契約日を分ける（当日契約は避ける）べき			
75	MNO においては、高齢者に対し、家族等への意向確認など一層丁寧な対応をすることとしているが、契約者数に比して高齢者の苦情割合は多くなっている。それは説明を尽くしても理解できないためである。当日の契約は避ける、トラブルが発生した際には契約解除に応じるなどの対応を検討いただきたい。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会（全相協）】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
76	高齢者のトラブルを防ぐ取り組みは喫緊の課題です。 説明を尽くすことだけでは解決しないことから、解約・取消し等が可能になる措置ができることを望みます。 【日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）】		
77	当日契約においてトラブルが発生した際には、無条件で契約解除に応じるなどの対応が検討されることを望みます。 【東京都消費生活総合センター】		
78	MNO においては、より一層丁寧な対応を検討することに賛同します。丁寧な対応の例として、高齢者が判断を行うのに必要な時間を確保するため、説明日と契約日を分ける（当日契約は避ける）ことを提案します。 【東京都消費生活総合センター】		
79	利用者の知識やデジタルリテラシーにそぐわない高額プランや不要なオプションの勧誘（過剰営業）を明確に禁止し、事後の迅速な解約・返金対応を義務化することを求めます。 【個人】		
意見２－４－２－１－３　高齢者対応について、各事業者の取組の状況に賛同。			
80	各事業者の取組の状況に賛同します。 【日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）】	各事業者の取組に対する賛同の御意見として承ります。	無
意見２－４－２－１－４　家族への意向確認ができないケースへの配慮がまだ不十分。			
81	高齢者への対応については、家族への意向確認ができないケースへの配慮がまだ十分ではないように感じた。誰もが安心して手続きできるよう、きめ細かな対応を期待する。	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無

	【個人】		
82	高齢者の携帯サービス契約について、「家族等への意向確認（同席又は電話 ）、 ゆっくりとした丁寧な説明の実施、通信契約だけでなく端末の操作方法についての説明の実施、契約者に対する電話勧誘（プラン変更の勧誘）の対象からの除外等の取組を行っている。」とあるが、家族等の確認がすぐ取れない場合や携帯サービスをすぐい利用したいという高齢者のためにも一人で安心して契約できる仕組みも必要だと考える。 例えば、高齢者向けに「このプランを契約すれば、電話や LINE など基本的な機能を利用できる。」といった、内容と料金が分かりやすくまとめられたシンプルな料金プランを用意する。複雑なオプションについて話を多く説明するのではなく、必要なサービスを 1 つのパックとしてわかりやすく説明することで、不要なオプションを契約することも防げるのではないかと考えた。 【個人】		
意見２－４－２－１－５　理解力の乏しい高齢者等の場合、ある程度理解力のある方の付き添いを依頼することが有効。			
83	私もスマートフォンを生活インフラとして利用しているので、利用プランや契約内容をすべて理解しているかと聞かれると 100%「はい」とは答えられません。若年層である私が難しく感じる内容なので、高齢者はなお難しく感じていると思います。しかし、事業者はこの内容を理解してもらえるように情報を工夫して提示・説明しているので、これ以上事業者側が案を施しても大きな変化は見られないと考えます。すなわち、サービスを受ける側である消費者に変化を加える必要があると考えました。例えば、スマートフォンを契約・解約する人が理解力の乏しい高齢者等の場合、ある程度理解力のある付き添いをお願いすることで、消費者が完全に情報を理解できない状況を防ぐことができると思いました。しかし、これはあくまでも任意でのお願いという形でないと、すべての方に付き添いがるというわけではないのでその点は考慮できない欠点があります。 【個人】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。なお、現在、MNO 各社では、80 歳以上の者の契約に際して家族等への意向確認の取組を行っています。	無
2. FTTH や MVNO における高齢者対応に関する統一基準の作成			
意見２－４－２－２－１　FTTH や MVNO においても高齢者対応に統一基準を設けることに賛同。			
84	FTTH や MVNO においても高齢者対応に統一基準を設けることに賛成です。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会（全相協）】	検討の方向性に対する賛同の御意見として承ります。	無
85	2. FTTH 事業者や MVNO においても、MNO と同様に、高齢者に対し統一基準を設けることに賛同します。 【東京都消費生活総合センター】		
5. 法人契約の在り方			
意見２－４－２－５－１　零細企業の定義のほか、零細企業を対象とする必要性について、少なくとも定量的・客観的な分析を行い、その結果を踏まえて対象化の要否を検討する必要がある。			
86	個人事業主とは異なり、零細企業も法人である以上、その事業規模のみをもって交渉力が弱いとは一概に言えないものと考えます。	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無

	また、「零細企業」の定義や対象範囲も明らかにされていない現状において、消費者保護ルールの提供対象を拡大するのは運用面でも問題が生じます。 当該検討にあたっては、零細企業の定義のほか、零細企業を対象とする必要性について、少なくとも定量的・客観的な分析を行い、その結果を踏まえて対象化の要否を検討する必要があると考えます。 【ソフトバンク株式会社】		
意見2－4－2－5－2　小規模事業者に対し、その用途に依らず「法人契約のため消費者保護ルールの対象外」とする事業者の運用を取り締まるべき。			
87	小規模事業者に対し「法人契約だから規制対象外」とする不当な囲い込みを取り締まり、保護ルールの適用拡大を検討してください。 【個人】	検討の方向性に対する賛同の御意見として承ります。	無
その他（関連箇所が複数項目にわたるものも含む）			
意見2－4－2－6－1　高齢者への配慮の強化に賛同。			
88	また、高齢者への配慮を強化しようとしている点もとても良いと思った。デジタル化が進む一方で、高齢者は契約内容を理解することが難しいことも多いと思うため、家族への確認や丁寧な説明など、一人ひとりの状況に応じた対応が必要だと感じた。 【個人】	検討の方向性に対する賛同の御意見として承ります。	無
意見2－4－2－6－2　ある一定の年齢以上の利用者の契約は、高齢者専用の契約に切り替えて、トラブルを無くす必要がある。			
89	また、スマホを使えない高齢者の方がいたら、ある一定の年齢になったら高齢者専用の契約に切り替えて、トラブルを無くす必要があると考えます。 【個人】	契約内容を年齢により一律に、一方的に切り替えることは慎重であるべきと考えますが、御意見については、総務省における今後の政策検討の際の参考とされるものと考えます。	無
意見2－4－2－6－3　MNO・MVNO・光回線で共通のガイドラインを策定し、80 歳以上の家族確認の形骸化防止や十分な検討時間の確保を義務付けるべき。			
90	MNO・MVNO・光回線で共通のガイドラインを策定し、80 歳以上の家族確認の形骸化防止や十分な検討時間の確保を義務付けてください。 【個人】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
意見2－4－2－6－4　高齢者の場合は、定期的に契約内容や利用料金を確認できる簡易な通知の提供を推進すべき。			
91	高齢者に関する苦情相談では、利用者本人が契約内容や料金体系を十分に理解しないまま契約し、その後「身に覚えのない請求」「聞いていないオプション料金」が発生したと認識して事業者との間でトラブルとなるケースが少なくないと考えられる。	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無

	このため、契約時の説明強化に加えて、利用開始後も契約内容を容易に確認できる仕組みを整備する必要がある。例えば、契約プラン、オプション、月額料金、解約条件等の要点を記載したサマリーペーパーを交付するとともに、高齢者については定期的に契約内容や利用料金を確認できる簡易な通知の提供を推進すべきである。 【個人】		
意見2－4－2－6－5　一定年齢以上の利用者については、本人の同意の下で家族等を連絡先として登録し、料金の大幅な変動や高額なオプション契約が発生した際に通知できる仕組みを検討するべき。			
92	一定年齢以上の利用者については、本人の同意の下で家族等を連絡先として登録し、料金の大幅な変動や高額なオプション契約が発生した際に通知できる仕組みを検討することも有効である。これにより、利用者本人の誤認や理解不足による苦情・トラブルの未然防止が期待できる。 【個人】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
意見2－4－2－6－6　消費者と通信会社の間に第三者を立てて契約の簡略化や無駄な内容の契約を省く役割をしてもらうべき。			
93	消費者と通信会社の間に第三者を立てて契約の簡略化や無駄な内容の契約を省く役割をしてもらう。その第三者には、通信会社とは無関係であるが十分な知識のある者を起用する。ということを義務づける。そのようにすれば、新たな雇用を生み出せて専門的な知識を持った人の監視がつく状況になるので高齢者などを守ることができるのではないかと考える。 【個人】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
意見2－4－2－6－7　「認知症の発症」との表現により、認知症と診断された時点で、スマートフォンなど使えなくしたほうが社会的に良い、という対応の印象を受ける。認知症の方の人権、意思決定の支援及び権利利益の保護にも配慮したアナウンスと実際の対応方法を検討していただきたい。			
94	・今回の資料の中に、「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」という表現がいくつか見られます。これは、交渉力の低い消費者の中において「認知症」の人が特記されていると思われます。 認知症は進行性の病気ではありますが、認知症ではないかと思ったり、診断されても普通の生活をされている方はたくさんおります。この記載は「認知症の発症に際して」というのが、どのタイミングをイメージしているのか分かりませんが、認知症と診断された時点で、スマートフォンなど使えなくしたほうが社会的に良い、という対応の印象を受けます。このような取り扱いは、令和 6 年に施行された「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」の理念に反するものと感じます。 認知症の方や高齢者が消費者被害にあわない、意図しない契約をしてしまわない取り組みは必要です。ですが、認知症の人の人権、意思決定の支援及び権利利益の保護にも配慮したアナウンスと実際の対応方法を検討していただきたい。 ・今回の資料で認知症という言葉は、認知症の発症という表記で案内されています。認知症と診断されたり、自分が認知症という意識を持っていることは、極めてプライバシーな扱いになります。そのようなことを誰かに伝えたり、話し	本一次答申案の記載に、「認知症と診断された時点で、スマートフォンなど使えなくしたほうが社会的に良い」といった意図はありません。契約者本人による手続が困難となり、親族等による対応が必要なケースがあることを踏まえて、手続の方法・条件を広く周知することを事業者に促す趣旨のものであり、実際の対応に当たっては、契約者本人の意思及び個々の状況を踏まえることが重要であると考えております。なお、御意見いただい	無

	たりすることは今の偏見や誤解が多い社会では難しい行動になります。 このような対策において簡単に「認知症の発症」という言葉で記載されることに、違和感を感じますし、人権や意思の基本的な尊重の面で問題のある表現の仕方だと感じられます。このため認知症の方や家族、医師や看護、介護職など専門職の方の意見を聞きながら、対応の在り方を検討してもらいたい。 【個人】	た点については今後の参考とさせていただきます。	

■第3章　検討トピック3：法令遵守を確保するための措置の在り方

No.	意　　見	考　え 方	修正の有無
第3節　委員等からの主な意見　　第2項　委員からの意見			
意見3－3－2－1　代理店に対する数値目標の見直しについて、委員の意見に賛同。			
95	（該当箇所） P23　FTTH の目標設定については、無理販を抑止する観点から、回線が開通するところまで見るべきなのではないか。その上で、数で稼ぐことで目標を達成するケースも考慮 し、苦情相談が多い場合には目標を達成していても手数料収入に影響するような体系を考えても良いのではないか。【森委員】 （御意見） 森委員のこの意見に賛同します。 代理店に対する数値目標の見直しを望みます。 【日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
意見3－3－2－2　法令遵守を確保するための措置の在り方について、委員の意見に賛同。			
96	（該当箇所） P23-25 全般 （御意見） 第1項、第2項とも、各委員の意見に賛同いたします。 【日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
第4節 論点整理　　第1項 状況認識			
意見3－4－1－1　キャリアショップを運営する販売代理店において、アウトサイダーを巡る問題が生じていると誤認されないように修正すべき。			

97	第 1 項状況認識において、「一方で、下層の販売代理店の監督が不十分な状況にあり、アウトサイダーによる販売を巡る問題が存在していることも伺われる。」という記載ですが、「FTTH の販売代理店」とするなど、キャリアショップを運営する販売代理店と区別した表現に修正をお願いできればと思います。（キャリアショップを運営する販売代理店は二次までしかございません。） 販売代理店の構造や勧誘方法が全く異なる FTTH の販売代理店とキャリアショップの販売代理店とを混在させた「状況認識」に基づき、「第 2 項　今後の検討の方向性」が示されることに違和感がありますので、書き分けをご検討いただきたいと思います。 【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会（全携協）】	御意見を踏まえ、一次答申（案）の第3章（P24）を以下のとおり修正いたします。 一方で、下層の販売代理店に対しては事業者による監督が行き届きづらくなる懸念も指摘されているほか、FTTH の電話勧誘において、事業者の正規代理店として認められていないアウトサイダーによる販売を巡る問題も確認されている。	有
第4節 論点整理　第2項 今後の検討の方向性			
1. 執行強化の在り方			
意見3－4－2－1―1　事業者・販売代理店の名称の公表については、一定の基準に該当したことをもって直ちに公表されるのではなく、改善指導等の是正を促す措置を段階的に講じ、その改善状況等も踏まえた上で公表の要否を判断する仕組みとすべき。			
98	電気通信分野における苦情相談件数は減少傾向にあるものの、引き続き一定の水準にあるところ、事業者としても真摯に取り組む必要があると考えます。 □ 今後、苦情相談事例の件数・内容を踏まえた「事業者・販売代理店の名称の公表」については、消費者保護の実効性を確保しつつ、事実関係の確認を経たうえでの適切な措置となるよう、その公表基準等が検討されるものと認識しております。 □ この点、一定の基準に該当したことをもって直ちに公表されるのではなく、改善指導等の是正を促す措置を段階的に講じ、その改善状況等も踏まえた上で公表の要否を判断する仕組みについて検討いただくことを要望いたします。 【株式会社オプテージ】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
意見3－4－2－1－2 ・行政指導や行政処分の実施の強化に賛同。 ・行政指導のみならず、法令違反によって利益を得ることができない制度設計が必要。			
99	行政指導や行政処分の実施の強化に賛成です。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会（全相協）】	検討の方向性に対する賛同の御意見として承ります。また、御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
100	意見 2　悪質事業者に対する制裁措置を強化すること 制度の実効性を確保するためには、行政指導のみならず、		

	・課徴金制度の活用・拡充 ・違反事業者名の積極的公表 ・反復違反事業者への厳格な行政処分 ・重大違反に対する罰則強化 を検討すべきである。 法令違反によって利益を得ることができない制度設計が必要である。 【長野県消費者団体連絡協議会】		
101	悪質な勧誘や虚偽説明を繰り返す代理店、および管理・指導を行わない通信事業者に対しては、従来の勧告にとどまらず、一時的な営業停止命令や代理店契約の強制解除といった厳格な処分基準を明示・運用してください。 【個人】		
102	法令違反を繰り返す悪質な代理店には、事業者名の公表など、より厳しい対応も必要だと感じた。 【個人】		
103	悪質な電話勧誘や販売代理店の強引な営業に対しては事業者名の公表や厳格な行政処分等の実効性ある対応を徹底し、（略） 【個人】		
104	FTTH サービス等の電話勧誘に対し、法令上の義務（説明書面の交付等）の遵守が疑わしい営業活動を行っている事業者には、迅速な行政指導を求めます。 【日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）】		
2. 指導等措置義務の実効性の確保の在り方			
意見3－4－2－2－1　指導等措置義務の実効性の確保の在り方の検討に当たっては、電気通信事業者・販売代理店双方の対応について、実態を踏まえたモニタリングの在り方の検討が必要。			
105	・ 適切な指導等措置義務の履行のため、当社では各種マニュアルの作成・展開や定期的な研修に加え、お客様からの称賛の声に基づくスタッフ表彰制度の運用、不適正販売に対する厳正な対処等の様々な取り組みを実施しているところです。 ・ 指導等措置義務の実施状況の総務省への報告等の在り方の検討にあたっては、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の下記規定を踏まえ、電気通信事業者・販売代理店双方の対応について、実態を踏まえたモニタリングの在り方の検討が必要と考えます。 （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 p.105） ・ 「販売代理店において適合性の原則に反する不適切な業務運営が広汎に認められる場合には、その委託元である電気通信事業者による指導等の措置が適切に果たされているかが問題となり得る（※）。さらに、媒介等業務が一次代理店から二次代理店に再委託される場合であって、二次代理店において同様に不適切な業務運営が広汎に認められる場合には、一次代理店を通じた二次代理店への指導等の措置が適切に果たされているかが問題となり得	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無

	る。 ・ ※ なお、販売代理店による個別の電気通信事業法への違反行為については、事実関係等に応じて、別途、当該販売代理店も責任を問われうることになる。 【株式会社 NTT ドコモ】		
意見3－4－2－2－2　事業者における指導等措置義務の実施状況（販売代理店に対する評価指標やスキル評価制度等）については、民間事業者の経営判断や営業戦略に委ねられるべき事項であり、モニタリングや報告の対象とするのは適切でない。			
106	事業者と販売代理店との間の契約内容や評価基準（スキル評価含む）、措置基準等については、民間事業者間の契約・取引に基づき、各事業者の営業戦略や販売チャネルの実情を踏まえて策定・運用しているものであり、指導措置義務等の法令遵守を確保するために必要なモニタリングや報告の検討については、必要最小限の範囲にとどめるべきです。 特に、販売代理店に対する評価指標やスキル評価制度等は、民間事業者の経営判断や営業戦略に委ねられるべき事項であり、モニタリングや報告の対象とするのは適切でないと考えます。 【ソフトバンク株式会社】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
意見3－4－2－2－3　事業者の販売代理店に対する指導等の措置義務について、総務省への報告、モニタリング、公表の在り方を検討することに賛同。			
107	代理店の無理販売を抑止するためにも、モニタリングの強化が必要と思います。 同じ代理店の苦情が複数寄せられることがあります。事業者の販売代理店に対する指導等の措置義務について、総務省への報告、モニタリング、公表の在り方を検討することに賛成です。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会（全相協）】	検討の方向性に対する賛同の御意見として承ります。	無
意見3－4－2－2－4　代理店による悪質な違反が判明した場合は、事業者による指導を徹底すべき。			
108	代理店に対する監査や教育等が行われていることは理解していますが、悪質な一部の代理店による違反があるように相談現場では感じています。そうした事例が判明した場合は、指導を一層徹底していただくことを要望します。 【日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
109	法令遵守の徹底に向けて、個々の販売代理店に対する事業者の管理責任が問われる。形骸化した研修や指導にとどまらず、悪質な違反行為に対しては営業停止や契約解除といった実効性のある厳しい措置が躊躇なく講じられるように監視体制を強化したほうがいいなと思った。 【個人】		
意見3－4－2－2－5　事業者から代理店への評価・報酬体系について、法令順守や顧客満足度、苦情発生率などを正当に評価する構造へ転換を事業者に義務付けるべき。			
110	高齢者等を対象とした不適切な電話勧誘や、説明不足のまま高額なプラン・不要なオプションを契約させる代理店の強引な営業手法に対し、より実効性のある規制強化を強く求めます。 まず、通信事業者から代理店への評価・報酬体系が「契約獲得数」を極端に重視する仕組みになっていることが強引	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無

	な営業の根源となっているため、法令順守や顧客満足度、苦情発生率などを正当に評価する構造への再構築を事業者に義務付けるべきです。 【個人】		
111	販売代理店による強引な勧誘への対策も重要だと感じた。販売件数だけを重視するのではなく、解約率や苦情件数など利用者満足度を反映した「質」の指標で代理店を評価する仕組みを整えることで、無理な勧誘の防止につながると思う。 【個人】		
意見3－4－2－2－6　出張販売は利用者側にも販売者側にもデメリットがあるため、見直すべき。			
112	・携帯電話会社の街中やショッピングセンターでの声掛けは通行人として心理的負担になることが多いです。販売者側としても無理販をするのがつらいという意見も出ているのであれば、運営方法の見直しを求めます。 【個人】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無

■第4章　検討トピック4：DX の進展を踏まえた対応

No.	意　　見	考　え 方	修正の有無
第3節 委員等からの主な意見　第2項 委員からの意見			
意見4－3－2－1　オペレーターにつながる電話受付を確保について、委員の意見に賛同。			
113	（該当箇所） P29　5. 電話による対応の確保 特に高齢者は AI チャットによる対応には不慣れであり、電話のオペレーターにつないであげるオペレーションにして欲しい。【木村嘉子委員】 （御意見） 木村嘉子委員の意見に賛同いたします。 オペレーターにつながる電話受付を確保してほしいと思います。 【日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
第4節 論点整理　第2項 今後の検討の方向性			
1. AI 等の活用時の適合性の原則の確保			
意見4－4－2－1－1　各社とも AI 活用に取り組み始めた段階であるため、モニタリング等を行う場合は、事業者への萎縮効果をもたらすことのないよう配慮すべき。			

114	・ AI 活用は、スタッフのスキル向上やそれによる利用者理解の向上や利便性向上に資する面も大きいところ、各社の創意工夫により AI 活用に取組み始めた段階であるため、モニタリングを行う場合は、事業者に当該取組への委縮効果をもたらすことのないよう配慮いただきたいと考えます。 なお、当社では AI 活用にあたり、現状では特段の問題は生じていないと認識しております。 【株式会社 NTT ドコモ】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
115	AI 等を活用したサービス・プランの提案・表示においては、利用者の意に沿わないサービス・料金プラン等への不適切な誘導とならないよう、また、苦情相談においては、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、各事業者が適切に取り組むことが重要であると考えます。 なお、適合性の原則を確保するための必要な措置の検討にあたっては、現時点ではこうした問題が顕在化していないことを踏まえ、各事業者による AI の適切な活用やイノベーションによる利用者利便を阻害しないよう留意すべきと考えます。 【ソフトバンク株式会社】		
意見４－４－２－１－２　AI を活用した個々の利用者に最適化した提案や説明などの仕組みづくりが必要。			
116	また、DX の進展によって契約や解約がオンラインでできるようになり便利になった一方で、画面の説明だけでは理解しにくい場合もあると思う。そのため、AI を活用して契約内容を分かりやすい言葉で説明したり、自分に必要なプランだけを表示したりするなど、DX ならではの分かりやすいサポートを充実させることが大切だと感じた。便利さだけでなく、「理解しやすさ」を重視した仕組みづくりが必要だと思う。 【個人】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
意見４－４－２－１－３ AI を利用する場合であっても、AI による説明であることの表示、契約条件の分かりやすい説明、人による相談手段の確保、説明内容の記録を義務付け、説明責任を曖昧にしない制度とすべき。			
117	意見 4　AI を活用した勧誘・契約への対応 AI チャットボットやレコメンド機能を利用した勧誘が普及している。 AI を利用する場合であっても、 ・AI による説明であることの表示 ・契約条件の分かりやすい説明 ・人による相談手段の確保 ・説明内容の記録 を義務付け、説明責任を曖昧にしない制度とすべきである。 【長野県消費者団体連絡協議会】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
2. 契約書面の電子交付（原則化に関する検討）			
意見４－４－２－２－１　電子交付の原則化に向け、他業界の取組も参考にしながら、早期に検討を進めるべき。			

118	・ 2024 年 12 月から電子交付優先推奨に取り組み、現在まで、電子交付に係る苦情は確認されていない状況です。 ・ また、他業界においては、例えば、証券業界では、金融商品取引法等の改正により、2025 年 5 月より顧客交付書面の原則デジタル化が開始されている認識です。 ・ デジタル化に親和性のある通信分野においても、利用者が希望する場合に紙を交付する等の利用者保護を確保しつつ、電子交付のデフォルト化に向け、早期に検討をいただきたいと考えます。 【株式会社 NTT ドコモ】	検討の方向性に対する賛同の御意見として承ります。 なお一次答申（案）に記載のとおり、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と考えます。	無
119	契約書面について電子交付を原則とする方向で検討を進めることに賛同するとともに、その早期実現を要望いたします。 あわせて、消費者保護政策委員会において、電子交付の原則化に向けた課題の整理や、紙面による交付を必要とする事例の具体化等、必要な検討を速やかに進めていただくことを要望いたします。 【楽天モバイル株式会社】		
120	電子交付の原則化について検討を進めることに賛同します。 一方、特定のケースにおいて紙交付を必須とすることは、お客様の個々のご希望に反しお客様の利便性をかえって損なう結果となる場合もあるため、書面の紙による交付ルールについては一定の柔軟性を確保すべきと考えます。 【ソフトバンク株式会社】		
意見４－４－２－２－２　電子交付の原則化は慎重に進めるべき。高齢者に対してはサマリーペーパー含め、引き続き紙での交付が望ましい。			
121	各事業者において電子書面の優先勧奨の取り組みがされているが、モニタリングを継続し電子書面の原則化は慎重に検討してほしい。高齢者は電子書面で交付されたことを知らなかったり、どこで確認できるかわからないということがあるため、サマリーペーパー含め、引き続き紙での交付が望ましい。紙の書面があることで家族や周囲の人が契約に気づくきっかけにもなる。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会（全相協）】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。 なお一次答申（案）に記載のとおり、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と考えます。	無
122	2. 各事業者における契約書の電子交付について優先勧奨の取組状況のモニタリングを継続し、紙交付が望ましい高齢者や障害者等配慮の必要な消費者に対する電子交付の原則化は慎重に検討されることを望みます。 高齢者は、電子書面をもらっても気づかない、どこにあるかわからないということがあります。家族が契約に気づくきっかけにもなるため、サマリーペーパーを含め、引き続き紙での交付を望みます。 【東京都消費生活総合センター】		
123	意見 5　高齢者等への配慮 長野県は高齢化が進む地域を多く抱えており、デジタル化による恩恵とともにデジタル格差への対応が重要な課題となっている。 デジタル手続を基本とする場合であっても、 ・紙による説明の選択 ・対面・電話相談の継続		

	・家族等への説明支援 などを保障し、誰一人取り残さない制度設計を求める。 【長野県消費者団体連絡協議会】		
124	リテラシーの低い層を切り捨てるような消費者保護ルールはやめてください、電子とペーパーと、災害が起きやすい日本ではどちらも有効に活用できるようにしなければ混乱が生じかねます。 【個人】		
125	DX 化の推進により契約プランをマイページ等で見られることは便利になった反面、サイトがわからなくなった時やプランの再検討をしたくなった時のために、プラン一覧と契約書を書面・パンフレット等で手元に残しておけるような選択肢も明示すると、消費者側としては安心だと感じます。 【個人】		
意見４－４－２－２－３ 契約書面の電子交付について、消費者が確実に内容を確認し、保存し、後日確認できることを制度上担保すべき。解約後も長期間、無償で容易に閲覧・保存可能にすべき。			
126	意見１　消費者保護水準を後退させないこと 電子的な手続の導入や説明方法の見直しは、消費者の利便性向上につながる場合がある一方、十分な理解を伴わない契約を招くおそれもある。 書面交付や重要事項説明については、「デジタル化による代替」を進める場合であっても、消費者が確実に内容を確認し、保存し、後日確認できることを制度上担保すべきである。 【長野県消費者団体連絡協議会】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
127	契約書面は民事請求権行使の基礎であり、解約後も長期間、無償で容易に閲覧・保存可能にすべきである。 【個人】		
意見４－４－２－２－４　電子交付を原則とした場合も、利用者が希望した場合には無償で書面交付しなければならない旨を義務づけるべき。			
128	電子交付への移行を基本とする DX の推進にあたっては、デジタルリテラシーの格差による弊害を防止する配慮が必要だと考えます。利用者が希望した場合には無償で「紙の契約書面」を受け取れる権利を法的に担保するべきです。 【個人】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
129	DX の進展によって、契約手続きを時間や場所を問わず行えることや、契約書面をマイページでいつでも確認できることは、消費者にとって大きな利便性があるため、電子化そのものは積極的に進めるべきだと考えます。一方で、電子化を進めることが、そのまま消費者保護の低下につながらないようにすることが重要です。特に高齢者やデジタル機器の操作に不慣れな人は、契約内容を十分に理解できないまま手続きを進めたり、AI チャットで問題を解決できず困ったりする可能性があります。そこで、契約書面の電子交付を原則化する場合でも、消費者が紙での交付を希望したときは、理由を問わず容易に紙交付へ切り替えられる仕組みを設けることを求めます。		

	【個人】		
意見４－４－２－２－５　電子交付の画面には料金、契約期間、解約条件、違約金、オプションなどの重要事項を一覧で確認できる契約サマリーを設け、事業者間で一定の共通項目を定めることが望ましい。			
130	電子交付の画面には料金、契約期間、解約条件、違約金、オプションなどの重要事項を一覧で確認できる契約サマリーを設け、事業者間で一定の共通項目を定めることが望ましいと考えます。 【個人】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
3. ダークパターン等への対応			
意見４－４－２－３－１　ダークパターンやインターネット契約時の表示についてルール整備を進めるべき。			
131	意見 3　ダークパターンへの規制を明確にすること オンライン契約では、解約しにくい画面設計、契約を急がせる表示、不要なオプション契約の初期設定など、消費者の合理的判断を妨げる手法が問題となっている。 これらのダークパターンについては、不適切な勧誘として明確に位置付け、行政処分の対象となることを制度上明確化すべきである。 【長野県消費者団体連絡協議会】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
132	・インターネット契約の際には、知らぬ間に契約・請求されていたということがないようにオプトアウトではなくオプトインを原則とすべきだと考えます。 【個人】		
133	インターネット契約では、端の方に小さな字で書かれていた重要なことに気付かず契約してしまった、というリスクも心配です。集客目的の広告表現は許容するとしても、契約画面の手前でプランについて見やすくまとめたページを設けるよう求めます。 【個人】		
134	DX の進展に伴い増加が懸念されるダークパターンについては、事業者の自主的な取組だけでなく、実効性のあるルール整備を進めることを求めます。AI 技術などが進展することによって、利用者が意図しない契約をしてしまうリスクが今後高まると考えられます。 【個人】		
135	私は、ダークパターンへの対策はこれからますます重要になると感じた。最近ではスマートフォンだけで簡単に契約できるようになった反面、解約方法が分かりにくかったり、不要なオプションに気付かないまま契約してしまったりすることがある。そのため、事業者には利用者が安心して契約できるように、分かりやすい画面表示や説明を行う責任があると思う。また、消費者側も契約内容をしっかり確認する意識を持つことが大切だと感じた。DX による利便性を活かしながら、利用者を守る仕組みを整えていくことが必要だと思う。 【個人】		

4. オンラインによる解約手続の確保			
意見4－4－2－4－1　オンラインで解約手続を完結させないことには利用者保護等の合理的な理由がある場合もある。オンラインとその他の説明手段を適切に組み合わせた対応も認める、合理的な移行期間の設定等が必要。			
136	オンラインによる解約手続に制約がある場合でも、その理由が必ずしも事業者の都合によるものとは限りません。例えば、別の契約が残存している場合に、利用者の誤認や手続漏れを防止する等の観点からオンラインのみで手続を完結させない場合や、携帯端末を分割払いで購入後に確認措置等を利用する際には端末の販売店を介した手続が必要となる場合もあります。 このように、オンラインで解約手続が完結しないことには、利用者保護のための合理的な理由が存在する場合もあり、オンラインで完結しないことのみをもって、事業者の対応に課題があると評価することは適切ではないと考えます。 【ソフトバンク株式会社】	一次答申（案）に記載のとおり、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することが必要と考えますが、利用者保護のための合理的な理由がある場合があるなどの御意見については、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
137	オンラインでの解約では、契約者がセット割引や現在使用している電話番号のポータビリティなど、有益な契約や制度を十分に理解しないまま意図せず解約手続きを進めてしまい、結果として不利益を被るおそれがあります。事業者は既にウェブで解約可能というガイドラインに沿って対応を進め、また今後取り組みを進めて参りますが、必要事項の確認等の実務上の制約から全面適用が困難なケースも少なからずあります。つきましては、適用拡大に当たっては現状の整備状況を勘案した合理的な移行期間の設定等の配慮をお願い申し上げます。 【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会（JAIPA）】		
138	当社においては、解約手続についてオンラインでの受け付けを行い、その後電話等によりご案内することで、遅滞なく解約できる状況の確保に努めております。 □　この点、提供対象役務によっては、その特性上、設備の撤去工事の日程調整など、解約に際して利用者へ個別に案内すべき事項が生じる場合があります。 □　そのため、ガイドラインへの反映に当たっては、解約手続を全てオンラインで完結させることを一律に求めるのではなく、サービスの特性や利用者保護の観点を踏まえ、オンラインとその他の説明手段を適切に組み合わせた対応も認められる内容としていただくことが望ましいと考えます。 【株式会社オプテージ】		
意見4－4－2－4－2 ・オンラインで申し込んだものは解約も遅滞なくオンラインでできるように対応すべき。 ※一部オンラインに限定しない意見も含む。			
139	オンラインで申し込んだものは解約も遅滞なくオンラインでできるように対応してほしい。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会（全相協）】	検討の方向性に対する賛同の御意見として承ります。また、御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
140	4．解約も遅滞なくオンラインで受付可能な状況を確保することに賛同します。 【東京都消費生活総合センター】		

141	1. ウェブサイトでの誤認誘導と「ネット解約手段」の不当な未整備 事業者のウェブサイト上では、あたかもネット上で即時解約手続きが完了できるかのような期待を抱かせる導線（サイトデザイン）を構築していながら、最終的には「電話受付のみ」へと誘導する仕組みになっています。ネットでの解約手段をあえて提供せず、手続きを「電話」という一点に集中させる行為は、消費者の利便性を著しく損なうだけでなく、手続きを物理的に遅延させるための意図的な障壁です。 【個人】		
142	解約手段の均等化： 解約手続きにおいて、「契約締結（入会）の手段と同等か、それ以上に容易な手段（Web 上でのワンクリック解約等）」の提供を事業者に義務付けること。 【個人】		
143	オンラインで契約できるサービスは、必ずオンラインで解約できるように義務付けて欲しい。 また電話による新規契約と解約の窓口を同一とするか、またはその担当人数を同一とすることを義務付けて欲しい。 解約への道筋を狭める事を許すのは、消費者保護に沿っていない。 【個人】		
144	契約はオンラインで簡単にできるのに解約は難しいといった不均衡もなくし、利用者がストレスなく手続きできる仕組みづくりを進めていただきたい。 【個人】		
145	また、契約は簡単にできる一方で、解約の手続きが分かりにくくなっているケースも多いため、解約やプラン変更も同じようにスムーズに行えるようルールを整えていただきたいと考えました。 【個人】		
146	手続きのオンライン化が進む一方で、消費者を誤認させるような UI を用いて意図しないオプションに加入させたり、解約手続きをわかりにくくする手法が最近多い気がするから、オンラインであっても契約と同じかそれ以上に分かりやすくスムーズな手続きができる状況の確保を義務付け、デジタル環境下における新たな消費者トラブルを未然に防止する協力なルールを設けた方がいいなと思った。 【個人】		
147	第二に、オンラインで契約できる場合は、解約も同様にオンラインで容易に完結できることを原則とし、利用者が不当に解約を妨げられない仕組みを整備すべきです。解約の手続きが複雑になってしまうことは、消費者に大きな負担になると考えます。 【個人】		
148	「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」一部答申（案）の趣旨に深く賛同し、より実効性のある保護策として以下の通り意見を提出します。 オンライン契約が主流となる中、解約手続きも同様にオンラインで完結できるよう義務付け、導線を意図的に隠す等のダークパターンを明確に規制すべきです。 【個人】		

意見4－4－2－4－3　電話窓口になかなか繋がらない、繋がっても長時間保留となる等の対応は是正すべき。			
149	2. コールセンターの接続拒否と長時間保留による「期限切れ」の誘発 電話窓口は「混み合っているためおかけ直しください」という自動アナウンスによる実質的な接続拒否が繰り返され、ようやく繋がった後も 45 分間以上もの長時間を保留音で待たせる状態が常態化しています。消費者が解約を希望してアクセスしているにもかかわらず、事業者側の応答拒否や保留によって時間が浪費され、結果として後述の「通告期限」を過ぎてしまう構造は、極めて悪質と言わざるを得ません。 【個人】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
150	解約妨害行為の定義：解約受付における「自動切断（おかけ直しくださいの連発）」や「長時間の保留」を明確な解約妨害行為と認定し、総務省直轄の通報窓口の設置と、該当事業者への厳格なペナルティ（行政指導等）を課すこと。 【個人】		
151	該当箇所 第 4 章第 4 節第 2 項「オンラインによる解約手続の確保」及び「AI チャット等を用いた苦情相談対応の適正化」 意見 問い合わせ及び苦情相談への対応について、単に AI チャット等の好ましい事例を整理するだけでなく、利用者が実際に問題を解決できる問い合わせ手段の確保を事業者に求めるべきです。 現在は、問い合わせフォームや電子メール窓口が設けられていない、又は見つけにくい事業者があります。また、AI チャットでは定型的な回答が繰り返され、問題が解決しないにもかかわらず、有人対応へ移行できないことがあります。 電話窓口についても、長時間待たされたり、複数の部署をたらい回しにされたりして、その都度同じ説明を求められることがあります。さらに、待ち時間を含む通話料金や、問題解決までに費やす時間を利用者が負担しています。 このような状態は、事業者が削減した相談対応の費用を、利用者の通話料金、待ち時間及び説明の負担という形で利用者側に転嫁しているものと考えます。相談窓口が形式的に存在していても、問題を解決するために過大な時間や費用が必要であれば、実質的な相談手段や救済手段が確保されているとはいえません。 そのため、事業者に対し、次の対応を求めるべきです。 1. 常時送信できる問い合わせフォーム又は電子メール窓口を設けること 2. AI チャットで解決できない場合に、明確かつ容易に有人対応へ移行できるようにすること 3. 電話を長時間待たせるのではなく、折り返し電話を選択できるようにすること 4. 問い合わせごとに受付番号を発行し、部署を移動しても相談内容を共有すること 5. 回答までに要する期間の目安を表示すること 6. 利用者に過大な通話料金を負担させない問い合わせ手段を確保すること また、平均待ち時間、有人対応への移行率、問い合わせから解決までの日数、部署間の転送回数などを事業者が測定し、総務省が継続的に検証できる仕組みを設けてください。		

	【個人】		
5. AI チャット等を用いた苦情相談対応の適正化			
意見４－４－２－５－１　オペレーターが対応する電話窓口等を確保してほしい又は義務付けてほしい。			
152	DX 化が進み問い合わせを AI チャットで対応する事業者が増えているが、 AI チャットでは解決しないことも多く、その事自体も苦情となっている。電話窓口があっても、音声ガイダンスで番号選択をする必要があり、結局 AI チャット対応に誘導されてしまい、途中であきらめてしまう消費者も少なくない。いつまでも解決しない状況があるため、オペレーターが対応する電話窓口を確保してほしい。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会（全相協）】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
153	5. AI チャットでは申出内容が解決しない場合も多く、高齢者にとって利用が難しいことがあるため、オペレーターが対応する電話窓口の確保を義務付けることを望みます。 【東京都消費生活総合センター】		
154	（該当箇所） P26 全般 （御意見） 代理店等への教育などに対して DX は大変効果的だと思いますが、消費者相談現場では AI チャットで事業者と連絡が取れないというトラブルが少なからず寄せられることから、電話での対応（人による対応）部分は残してほしいと思います。 【日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）】		
155	対面や電話による相談・サポート窓口を過度に縮小・有料化させないための措置を講じるべきです。 【個人】		
156	AI チャットによる相談についても、AI だけで対応を完結させず、消費者が希望すれば速やかに人間オペレーターへつながる仕組みを確保してほしいです。DX の利便性を活かしながら、デジタルに不慣れな消費者も取り残さない制度設計を進めることを期待します。よろしくお願いします。 【個人】		
意見４－４－２－５－２　苦情相談への対応として、AI チャット等から人へのスムーズな切り替えと、複数手段の確保を実現すべき。			
157	意見 3 AI チャット等から人による対応への切替えと、複数の相談手段の確保を明記すべきである ＜意見＞ AI チャット等を用いた苦情相談対応の適正化に当たっては、好ましい事例及び好ましくない事例を整理するだけでなく、AI による対応から人による対応へ円滑に切り替える仕組みを確保することを明記すべきです。 具体的には、次の事項をガイドライン等において整理することが望まれます。	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無

	・利用者が人による対応を希望する場合の分かりやすい切替え方法 ・AI による対応を繰り返しても問題が解決しない場合の自動的な切替え ・料金請求、契約内容、解約、認知症等に伴う代理手続など、重要性又は個別性の高い相談を人につなぐ基準 ・AI との会話内容及び利用者が既に入力した情報を人による対応へ適切に引き継ぐ仕組み ・電話、有人チャット、ビデオ通話、対面等の複数の相談手段の確保 ・人による対応への切替えに要する時間及び問題解決状況のモニタリング ＜理由＞ DX 及び AI の活用は、24 時間対応、迅速な情報提供、業務の効率化等を可能にするものであり、積極的に推進すべきです。 一方、デジタル技術に不慣れな高齢者等が、AI チャットによる案内では問題を解決できず、電話等による人の対応にもつながらない場合、DX が新たな相談障壁となる可能性があります。 ACAP 研究所では、デジタル化に対応できる消費者と、時間や支援を必要とする消費者の導線を複線化する、いわば「登坂車線」のような運用設計の必要性を提起してきました。また、お客様対応は「人か AI か」という二者択一ではなく、人と AI がそれぞれの特性を生かして協働する方向へ進むと考えています。 定型的な問合せや自己解決支援には AI を活用しつつ、複雑な事情、感情への配慮、本人の希望等から人による対応が必要な場合には、円滑に人につながる仕組みを確保することが、DX と消費者保護を両立させる上で重要です。 【公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）】		
意見４－４－２－５－３　好ましくない事例等に該当する場合には迅速に行政指導等を実施するべき。			
158	（該当箇所） P32　5. AI チャット等を用いた苦情相談対応の適正化 （御意見） 各事業者へ好ましい取組を促すことに加え、好ましくない事例等には迅速に行政指導等を実施することを要望します。 【日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
意見４－４－２－５－４　AI 利用はやめさせるべき。			
159	総務省は、「AI チャット」の評判が 物凄く悪い事を、知らないのか? 聴き取り率が 極端に悪く、訛や障害などが有ると 全く話にならない。 その利用方法も、オペレーターの人件費を削減する為であり、AI が聴き取れなかったからといって オペレーターには繋がらず、かけ直しや オンライン Q&A に案内される始末だ。 企業の都合のみで行われる AI 利用を、いい加減 やめていただきたい。 【個人】	AI の利用を含む DX は、原則として推進すべき必要な営みと考えており、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することで、各事業者の取組の改善を促すことが望ま	無

		しいと考えておりますので、原案のとおりとさせていただきます。	
その他（関連箇所が複数項目にわたるものも含む）			
意見４－４－２－６－１　ネットワークでの AI は、負の影響しか無く「利便性」は無い。むしろ規制すべき。			
160	「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。」と有るが、一体、具体的に AI が何をどうやって、役に立つというのか? 現状、AI は 環境への悪影響（データセンターの 市街地での騒音、廃熱、水占有、電力占有などの）や、人への悪影響（生成 AI によるデータ窃盗、著作権侵害、ネットワークトラフィックの占領、AI 依存症、フェイク画像・音声・動画の生成、および それが蔓延する事による ネットワーク全体の信憑性の毀損、犯罪利用など）といった問題点が次々 浮き彫りになり、解決策・法整備が 追い付いていない。 科学研究など 専門分野で利用される AI なら ともかく、ネットワークでの AI は、負の影響しか無い。 一体、何を根拠に、「利便性」が有るというのか? 理由も示せず、問題の解決もできないのであれば、AI 利用は むしろ規制すべきだ。方針訂正を求める。 【個人】	AI の利用を含む DX は、原則として推進すべき必要な営みと考えており、原案のとおりとさせていただきます。	無
意見４－４－２－６－２　オンライン契約や苦情相談において、AI の提示内容や導線設計が、誤認、不適切な誘導、または救済困難を生じさせる場合には、事業者側にも最低限の対応責任があることを明確に規定するべき。			
161	AI を用いたオンライン契約、サービス提案、ナッジ、苦情相談対応において、利用者が最終的に操作・選択を行う場合であっても、AI の提示内容や導線設計が誤認、不適切な誘導、または救済困難を生じさせる場合には、利用者の自己責任だけに帰すのではなく、事業者側にも説明、検知、改善、救済、および有人対応へのフォールバックを確保する責任があることを、消費者保護ルール上明確に位置づける必要がある。 【個人】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
意見４－４－２－６－３　オンラインか対面か、電子か紙か等、利用者が自分に合った方法を引き続き選べるようにしていくべき。			
162	今後はオンラインで契約する人が増える一方で、対面で説明を受けたい人もいると思います。便利さだけを優先するのではなく、利用者が自分に合った方法を選べるようにすることが大切だと感じました。 【個人】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
163	手続きのオンライン化・DX 化を推進する一方で、スマートフォンやパソコンなどの電子機器の操作に不慣れな高齢者や障害者等のデジタル弱者が取り残されないように、店舗や電話によるサポート窓口の維持、サポートの料金が不当に高くならないように配慮するようにすることを徹底してください。 【個人】		
164	また、高齢者やデジタル機器の操作に慣れていない人も安心して利用できるように、電子手続だけでなく、電話や書面などでも手続ができるようにしてほしいです。DX を進めることは大切ですが、すべての人が安心してサービスを利用できる環境づくりも同じくらい重要だと考えます。		

	【個人】		
165	また、DX が進むことでオンライン契約が増え、便利になる一方で、高齢者やデジタル機器に慣れていない人は契約内容を理解することが難しい場合もあると思います。そのため、電子での説明だけでなく、必要に応じて紙での説明や対面でのサポートも続けることが大切だと考えます。 【個人】		
166	高齢者保護のために DX 化を進める際も、対面や電話による説明手段を残すなど、取り残される消費者が出ないよう配慮していただきたい。 【個人】		
意見4－4－2－6－4　AI やデジタル技術を活用した分かりやすい説明環境の構築や、一律すぎない柔軟なルール設計を望む。			
167	単なる「書面や対面での説明の義務化」といった従来の規制強化ではなく、AI やデジタル技術を活用した分かりやすい説明環境の構築や、一律すぎない柔軟なルール設計をしてみると良いと思った。 【個人】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
意見4－4－2－6－5　行政や事業者による厳格な監督と実効性の確保を期待。			
168	本答申案は、解約手続きをわざと複雑にする「ダークパターン」の是正や、不要なオプションのセット販売対策など、消費者のリアルな悩みに踏み込んでおり高く評価できます。DX 推進とデジタル弱者保護のバランスも適切です。今後はルールが現場で骨抜きにされないよう、行政や事業者による厳格な監督と実効性の確保を強く期待します。 【個人】	検討の方向性に対する賛同の御意見として承ります。	無

■第5章　検討トピック5：その他必要と考えられる事項（制度の再検討：確認措置／初期契約解除）

No.	意　　見	考　え 方	修正の有無
第3節 委員等からの主な意見　第2項 委員からの意見			
意見5－3－2－1　確認措置の見直し、確認措置の実施に伴う現場のコスト、不意打ち的な営業への対処について、委員の意見に賛同。			
169	（該当箇所） P35-36 （御意見） 各委員からの意見に賛同します。 特に「1. 確認措置の見直し」,「3. 不意打ち的な営業への対処」で述べられた意見に賛同します。 【日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）】	一次答申後の検討に対する御意見として承ります。	無

意見5－3－2－2　オプション契約の取り次ぎができる場合は、解約時も同じように解約の取り次ぎができるようにするべき。			
170	（該当箇所） P10　3. 解約関係 オプション契約の取り次ぎはできるのに、解約の取り次ぎができないのはなぜなのか【吉永委員】 （御意見） 吉永委員の意見に賛同します。 契約時と同じ手段で解約できるようにすべきです。代理店を通しての契約ならば、代理店が解約手続きも代行すべきです。 セット契約のオプションには、通信とは関係ない家事代行サービスなどもあります。その場合、通信関係の契約ではないので、解約しようとしても簡単には連絡先がみつからずトラブルになることもままあります。 こうしたトラブルを防ぐためには、基本的に、契約時と同じ方法で解約手続きもできる必要があると考えます。 【日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
第4節　論点整理　　第2項　今後の検討の方向性			
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			
意見5－4－2－1－1　利用者視点を踏まえたモバイル市場の検証に関する専門委員会にて議論されている短期解約問題の動向を踏まえて検討すべき。検討を開始する場合も、SIM のみ契約者の苦情の実態も踏まえた検討が必要。			
171	・ いわゆる短期解約問題については、「利用者視点を踏まえたモバイル市場の検証に関する専門委員会」において、事業者の自主的対応を前提としつつ、規制見直しにより対処を行う方向性が示されている認識です。 ・ SIM のみ契約者について、無条件に契約解除する措置を実施した場合、短期解約の増長は避けられないものと想定するため、まずは上記の規制見直し後の状況を注視する必要があると考えます。 ・ また、検討を開始する場合でも、当社は SIM のみ契約者について、無条件に契約解除する措置が必要なほどの大きな苦情になっている認識はないため、実態を踏まえて丁寧に検討いただく必要があると考えます。 【株式会社 NTT ドコモ】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
意見5－4－2－1－2　販売代理店責でない早期解約について、販売代理店に対しペナルティを課したり店舗評価に悪影響を与えたりしないような事業者の手数料設計を求めることも検討すべき。			
172	確認措置を運用しているキャリアにおいて、端末の契約を伴わずに通信契約のみを行う利用者については確認措置の適用に柔軟性を持たせる（あるいは初期契約解除制度と確認措置の併用を可とする）方向性と理解しますが、その際は販売代理店責でない早期解約については、販売代理店に対してペナルティを課したり店舗評価に悪影響を与えない手数料設計を求める方向性も、本検討とあわせてお示しいただきたいと思います。（本取組により販売代理店に損害が発生することを懸念します。） 【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会（全携協）】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無

意見5－4－2－1－3　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、不意打ち的な営業への確認措置の適用の在り方を検討するにあたっては、特定商取引法において店頭契約も規制対象としている「特定継続的役務」との違いも考慮しながら、 慎重に検討すべき。			
173	「また、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。」という記載について、店舗販売における不意打ち的な営業とは何か、慎重な検討をお願いしたいと思います。 特定商取引法において店頭契約も規制対象となる「特定継続的役務」とは、高額の対価を約する契約であり、且つ役務の提供を受ける者の身体の美化、知識・技能の向上などの目的を実現させることをもって誘引されるが、その目的の実現が確実でないという特徴を持つ有償の役務のことを意味します。（消費者庁 HP より引用） かたや携帯電話の店頭契約は、デモ用の実機が展示され、カタログや HP 等での情報提供も豊富に行われており、契約の際は「消費者保護ルールに関するガイドライン」に則り、適合性の原則に配慮した 1 時間程度の丁寧な説明を行っており、その実施の程度は総務省による覆面調査が行われ、毎年結果が公表されています。その他、法第 27 条の2第 3 号において「勧誘継続行為の禁止」が規律されており、「その目的の実現が確実でない」場合の対応としては電波の品質が悪い場合は確認措置を行使できるようになっています。 お客様に来店目的以外の提案を行うことが「不意打ち的な営業」であるとして行えなくなると、お客様ひとりひとりの生活をより豊かにする提案ができなくなります。そのような特商法を上回るような制度とならないよう、慎重な検討をお願いいたします。 【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会（全携協）】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
意見5－4－2－1－4　確認措置の適用状況については事業者によって対応に差があるため、その状況についてもモニタリングすべき。			
174	確認措置の適用については事業者によって対応に差がある。確認措置の適用についてもモニタリングを行っていただきたい。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会（全相協）】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
意見5－4－2－1－5　初期契約解除や確認措置の在り方を見直すことが必要。			
175	端末を購入しない消費者が多くなっていることもあり、消費者にとって確認措置の存在が不利に働くことも考えられるため、確認措置の在り方を見直すことに賛成です。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会（全相協）】	検討の方向性に対する賛同の御意見として承ります。	無
176	初期契約解除や確認措置について再検討の時期に来ていると思います。法改正に向けた検討をお願いします。 【日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）】		
177	初期契約解除や確認措置の在り方も抜本的な改革を望みます。 【日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）】		
178	契約後 8 日以内の解除制度についても改善が必要だと思った。SIM のみの契約では条件付きの「確認措置」が適用される場合があり、制度が分かりにくい。端末購入を伴わない契約については、無条件で解除できる制度に一本化した方が、利用者にとって分かりやすく安心して契約できると考える。DX 時代だからこそ、制度を分かりやすくし、消費者が安心してサービスを利用できる環境づくりが重要だと感じた。		

	【個人】		
179	悪質な電話勧誘や販売代理店の強引な営業に対しては事業者名の公表や厳格な行政処分等の実効性ある対応を徹底し、端末購入を伴わない「SIM のみ契約」等の初期契約解除もより簡素で使いやすい仕組みへ見直すことで、利用者が安心して選択・乗り換えができる環境整備を強く要望いたします。 【個人】		
2. 据置型 Wi-Fi 端末の取り扱い			
意見5－4－2－2－1　据え置き型 Wi・Fi に関して、SIM ロックの在り方を検討することに賛同。			
180	据え置き型 Wi・Fi に関しては SIM ロックの在り方を検討することに賛成です。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会（全相協）】	賛同の御意見として承ります。	無
意見5－4－2－2－2　MNO 各社の据置型 Wi-Fi サービスにおいては、端末返却を可能とする運用が既に実施されていることや、SIM ロックを解除したとしても他社ネットワーク接続時における動作が保証できるものではないこと等を踏まえると、「SIM ロックの在り方も含めて検討」することは適切ではない。			
181	「SIM ロックの在り方も含めて検討する」とありますが、以下の理由から SIM ロックの在り方検討は課題解決につながらないと考えるため適切でなく、「確認措置/初期契約解除時における端末の取り扱い」や「利用者理解を深めるための説明の在り方」等を検討すべきと考えます。 l 現在、MNO 各社の据置型 Wi-Fi サービスにおいては、「確認措置」の対象として端末返却を受け付けている、あるいは「初期契約解除制度」の対象でありつつ任意で端末返却まで認める等、端末返却を可能とする運用が既に実施されており、 少なくとも確認措置や初期契約解除期間内の契約解除後に端末と残債のみが利用者の手元に残るといった一部答申案に記載の事態は実質的に回避できる体制が整っていると考えられること。 l 当社提供の据置型 Wi-Fi 端末は、自社ネットワーク内での位置固定を前提としたサービスであることから、品質および提供担保等の観点から SIM ロックはサービス提供上の必須条件となっており、仮に SIM ロックを解除したとしても他社ネットワーク接続時における動作が保証できるものではないこと。 l 上記のようなサービス・端末設計であるところ、SIM ロック禁止を義務化することは、利用者が他社回線でも当該据置型 Wi-Fi 端末が利用可能であると誤認し、消費者の混乱を招く恐れがあること。 【ソフトバンク株式会社】	一次答申（案）に記載のとおり、据え置き型 Wi-Fi サービスについては、初期契約解除に合わせて事業者が任意に行っている端末の契約の解除が行われなくなった場合、また、初期契約解除／確認措置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おいて、他事業者の同等サービスへの乗り換えができず、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される状況に対処する必要があると考えます。現状では他事業者の SIM による通信の確立が保証されていない状況であることは認識しつつも、SIM ロックの在り方も含めて検討が必要であると考えることから、原案のとおりとさせていただきます。	無
意見5－4－2－2－3　据置型 Wi-Fi サービスについては、一定期間内であれば、機器の返還が可能になるようにルール変更すべき。			

182	消費生活相談の現場でも、初期契約解除と確認措置の区別がつきにくく、混乱を生じています。 据置型 Wi-Fi ルーターは、確認措置に限らず、一定期間内であれば、機器の返還が可能になるようルール検討をお願いします。 特に、据置型 W-iFi ルーターはスマホ契約時のセット販売の対象にされることもあるため、一定期間内であれば、機器の返還が可能になるようなルール変更など、確認措置とは違った対処方法の検討をお願いします。 【日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
3. 固定通信サービスに係る初期契約解除期間の在り方			
意見５－４－２－３－１　苦情の状況や具体的な課題が示されておらず、制度の見直しを必要とするほどの問題や課題が発生しているのかが不明なため、現時点では初期契約解除制度について制度の見直しを行う必要はない。			
183	初期契約解除については、苦情の状況や具体的な課題が示されておらず、制度の見直しを必要とするほどの問題や課題が発生しているのかが不明です。 制度の違いによる複雑さは理解するものの、各事業者の自主的な取り組みを通じて、お客様への影響を最小限に抑える運用が行われているものと理解しており、当社においても、お客様のご事情等に応じて開通前キャンセルを受け付ける運用を実施しており、お客様への不利益が生じないよう努めています。 以上を踏まえると、現時点では初期契約解除制度について制度の見直しを行う必要はないものと考えます。 【ソフトバンク株式会社】	一次答申（案）に記載のとおり、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ケースが多く生じていることを踏まえれば、必要があると認められる場合に制度の見直しを検討していくことは必要であると考えます。 一方、いただいた意見については、今後の検討にあたっての参考として承ります。	無
184	・ 当社は開通前であれば初期契約解除期間を超えても、無償キャンセルに応じており、開通後の解約要望自体も多くなく、大きな苦情になっていないものと認識しております。 ・ 初期契約解除制度制定当時の期間に関する議論を踏まえ、当時の結論を変更すべき状況変化が生じているかについて丁寧に検討いただく必要があると考えます。 【株式会社 NTT ドコモ】		
意見５－４－２－３－２　制度の在り方を改めて検証する際には、大手事業者だけにとどまらず中小事業者を含む各事業者の実態および工事手配への影響を十分に把握すべき。			
185	初期契約解除は違約金なしで契約を解除できる制度であり、通信事業者に一定の実費回収を認める制度であると認識しています。利用者への費用負担なしに契約解除に応じることは工事業者等外部への費用発生が無い事が前提であり、契約者が工事直前に契約を解除できる仕組みを無条件に拡大した場合には、(1)通信事業者と工事事業者における直前キャンセル対応に伴う作業負担、(2)通信事業者が工事事業者に支払うキャンセル料などの発生した費用負担を事業者が負うこととなります。その結果、新たな消費者対応の複雑化を招く可能性があると考えます。つきましては、制度の在り方を改めて検証される際には、大手事業者だけにとどまらず中小事業者を含む各事業者の実態および工事手配への影響を十分に把握していただくようお願い申し上げます。 【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会（JAIPA）】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無

意見5－4－2－3－3　FTTH の場合、自主基準で工事日まで延長するなどの柔軟なルール作りを検討すべき。			
186	（該当箇所） P36-39 （御意見） 全体的に意見に賛同しますが、特に「3. 固定通信サービスに係る初期契約解除期間の在り方」について、FTTH の場合、自主基準で工事日まで延長するなどの柔軟なルール作りの検討を要望します。 【日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無

■その他（関連箇所が多岐にわたるものも含む）

No.	意　　見	考　え 方	修正の有無
意見1　一次答申案の全体的な方向性への賛同意見			
187	私は、「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、デジタル化が進展する中で、消費者が安心してサービスを利用できる環境を整備することが重要であると考えます。近年では、オンライン契約やスマートフォンを利用した手続きが増加し、利便性が向上している一方で、契約内容が分かりにくいケースや、フィッシング詐欺、個人情報の漏えいといったリスクも高まっています。そのため、事業者には契約内容や料金をより分かりやすく表示するとともに、個人情報の適切な管理を徹底していただくことが必要だと考えます。また、高齢者などデジタル機器の利用に不慣れな方へのサポート体制を充実させることも重要です。DX を推進するだけでなく、すべての消費者が安心して利用できる環境づくりを進めることが、今後の消費者保護において必要であると考えます。 【個人】	検討の方向性に対する賛同の御意見として承ります。	無
188	携帯電話や光回線等の契約プラン複雑化に伴い、苦情相談が年間約 7 万件と高水準にある現状を強く実感した。特に高齢者のトラブルや、契約時のオプション解約忘れなどは身近で切実な問題である。DX の進展に伴い利便性が高まる一方、人手による補足説明の不足やダークパターンといった新たな懸念も生じている。重要情報を簡潔に示すサマリーペーパーの導入や、契約だけでなく解約手続のオンライン化・簡素化など、時代の変化に即したルールの再構築が不可欠だ。消費者が安心・安全にサービスを利用できるよう、実効性のある保護策の確立を期待したい。 【個人】		
189	「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」に関する一部答申（案）を読んで、私は DX の進展によって契約手続きが便利になる一方で、消費者保護の重要性がこれまで以上に高まっていると感じた。特に、通信サービスやオプション契約が複雑化し契約内容を十分に理解していないまま契約してしまう問題や、解約方法が分かりづらいといった問題は、多くの利用者に共通する課題である。答申で提案されているサマリーペーパーの導入		

	は、利用者にとって非常に有用である取り組みであると感じた。また、高齢者への対応をより丁寧に行うという考えにも賛成である。 【個人】		
190	近年、携帯電話やインターネット契約は料金プランやオーダションが複雑になっており、消費者が契約内容を十分理解できないまま契約してしまうケースが多いという課題は非常に重要だと感じた。実際に、資料でも「心当たりのない料金請求」や「解約方法」に関する苦情が多いことが示されており、契約時だけでなく解約時の説明も充実させる必要があると考えた。特に印象に残ったのは、契約内容を 1 枚で分かりやすくまとめた「サマリーペーパー」の導入を検討している点である。契約書は情報量が多く、重要な内容を見落としてしまうことがあるため、料金・オプション・解約条件などをすぐに確認できる資料があれば、消費者が理解しやすくなり、トラブル防止につながると思った。 【個人】		
191	「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　一部答申（案）」を読んで、デジタル化が急速に進む現代では、これまでの消費者保護の仕組みだけでは十分に対応できない場面が増えていることを改めて感じた。特に、オンラインショッピングやサブスクリプションサービス、AI を活用したサービスが身近になったことで、消費者は便利なサービスを利用できる一方、契約内容が分かりにくかったり、意図せず契約してしまったりするリスクも高まっていると考えた。そのため、DX 時代に合わせて制度を見直し、消費者が安心してデジタルサービスを利用できる環境を整備することは非常に重要だと思う。 【個人】		
192	デジタルネイティブである大学生の視点から本答申案を拝読すると、専門知識の有無にかかわらず直面する複雑すぎる料金プランや端末購入プログラムの構造改定をはじめ、ワンタップで契約できる一方で解約手続きが難解化されているオンライン特有のダークパターンや解約難民問題の抜本的な解消、さらに受取後も確認しやすいサマリーペーパーの導入による契約条件の透明化と、現場での不適切な強引勧誘を生み出す販売代理店の過剰な量的ノルマの是正を一体となって推進することで、若い世代から高齢者まであらゆる消費者が不利益を被ることなく安心・納得して電気通信サービスを選択できる公平でシンプルなデジタル社会の実現を強く期待します。 【個人】		
193	年間約 7 万件の苦情相談が続いている現状を踏まえ、消費者が安心して電気通信サービスを利用できる制度となるよう、最終答申で更なる充実を期待します。 【個人】		
194	今後、社会全体で DX 化がさらに進めば、高齢者を含む多くの消費者が自分の判断で情報を精査し、オンラインで手続きを完結させる場面が増えていくと考える。 ただし、手続きを電子化するだけの表面的な DX では、かえって消費者の混乱を招くという懸念も考えられる。重要なのは、利用者が気づかないうちに不利な契約を結ばないよう、ダークパターンを排除した透明性の高いシステム設計を徹底することである。加えて、自力で解決できない利用者が人に頼れる代替手段を確保することも重要である。 DX は企業のコスト削減や業務効率化のためだけでなく、リテラシーの有無にかかわらずすべての人が安心してサー		

	ビスを選べる基盤となるべきである。その場しのぎの対応ではなく、持続可能で構造的なルール整備が望ましいと考える。 【個人】		
195	通信サービスは生活に欠かせないものだからこそ、誰もが安心して契約・利用・解約できる仕組みが必要です。今回の答申案のように、消費者が契約内容を理解しやすくし、安心してサービスを利用できる環境づくりを進めることは重要だと思いました。 【個人】		
196	通信サービスの契約は年々複雑化しており、利用者が内容を十分に理解しないまま契約してしまうケースが増えているため、消費者保護ルールの見直しは必要だと感じた。特に、高齢者への丁寧な説明や、契約内容を簡潔にまとめたサマリーペーパーの導入は、契約内容を理解しやすくし、トラブル防止につながる有効な取り組みだと思う。 【個人】		
197	「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」に賛成します。特に、通信サービスの契約内容が複雑化している現状では、オプション契約や解約条件を消費者が十分に理解できないまま契約してしまうケースが多くあるため、説明義務の充実やサマリーペーパーの導入を検討する方針は有効だと考えます。 また、DXの進展によりオンライン契約が増える一方で、高齢者やデジタル機器に不慣れな人は契約内容を理解しにくいという課題があります。そのため、電子交付だけではなく、希望する利用者には紙での説明や、重要事項を分かりやすくまとめた資料を提供できるようにしてほしいです。 さらに、通信サービスは契約よりも解約の手続きが分かりにくいという問題があるため、契約時だけでなく解約時にもオプション契約の継続状況や解約方法を分かりやすく案内する仕組みを充実させることが重要だと思います。これらの取組によって、消費者が安心して通信サービスを利用できる環境が整うことを期待します。 【個人】		
198	私は、本答申（案）の方向性に賛成します。近年はオンライン契約やスマートフォンを利用したサービスが急速に普及しており、従来の消費者保護ルールだけでは十分に対応できない場面が増えているためです。特に、高齢者だけでなく若い世代でも、契約内容を十分に理解しないまま手続きを進めてしまうケースがあるため、分かりやすい説明や確認画面を充実させることは重要だと考えます。 また、AIやデジタル技術を活用した手続が増える一方で、対面での説明を必要とする人への配慮も必要です。デジタル化を進めるだけではなく、利用者が自分に合った方法を選択できる仕組みを維持することが望ましいと思います。 【個人】		
199	私は、消費者保護ルールをDX時代に対応させることに賛成します。 AIやチャットボットを活用した契約手続が増えている中で、消費者が人による説明を求めることができる仕組みが必要だと考えます。しかし、契約内容が複雑で理解しにくい場合や、高齢者を中心に十分な説明を受けないまま契約してしまう事例も考えられます。そのため、事業者には料金や契約期間、解約条件などの重要なことを消費者が簡単に		

	理解できる形で表示することを求めるべきです。DX の推進と消費者保護の両立を図るためには、分かりやすさ、選択の自由を重視した制度設計が必要であると考えます。 【個人】		
意見2　今後、関係者とも丁寧に議論の上、実態を踏まえた検討となるよう要望。			
200	・ 当社は、これまでも契約前の重要事項説明の徹底、契約の最終段階にて契約内容がまとめられた書面を再掲示し、契約内容の理解を再確認する運用、AI 等の活用によるスタッフのスキル向上等、利用者理解の向上のための様々な取組みを進めてきたところですが、「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」一部答申（案）（以下、一部答申（案））における各論点についても、その検討の方向性を踏まえ、引き続き、適切に取り組みを進めていく所存です。 ・ なお、一部答申（案）にて整理された検討の方向性を踏まえ、今後も引き続き検討が行われる理解でおりますが、検討にあたっては、事業者など関係者とも丁寧に議論の上、実態を踏まえた対応となるよう要望します。 【株式会社 NTT ドコモ】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
201	「今後、本一部答申（案）の内容を踏まえ、更なる検討を積み重ねていくことで、来年（令和9年）夏頃を目途に本部会として最終答申を取りまとめることとする。」ことについて、賛同いたします。 本一部答申（案）について、各章の論点整理における「今後の検討の方向性」にて弊社の対応や検討が必要となる点につきましては、引き続き適切に取り組んでまいる所存です。 「今後、本一部答申（案）の内容を踏まえ、更なる検討を積み重ねていく」ことにつきましては、消費者保護政策委員会（第 9 回）において事務局より説明された資料 2「今後のルール整備の方向性」に記載※の通り、第 1 弾と第 2 弾以降の対応について、それぞれに必要な手続きや議論を踏まえた上で、丁寧に進められるものと理解しております。 ※消費者保護政策委員会（第 9 回） 資料 2「今後のルール整備の方向性」 1 頁 〇今後、一部答申（令和8年7月1日～7月30日の日程で案について意見募集を実施中）の内容を踏まえ、関連のルール整備に向けた具体的な検討を進めていくこととなるが、同一部答申により速やかに措置を講じることが求められる内容（対応することが確定している内容）については、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（以下「消費者保護ガイドライン」という。）のアップデートを通じて速やかな対応を行う。併せて、現行の消費者保護ガイドラインの記載について、必要な明確化・詳細化や既存の取組内容の反映について検討・対応する。【第1弾の対応】 〇同一部答申により今後の具体的な検討（ルール整備の詳細を詰めるための検討、業界団体による自主的な検討）が求められる内容についても、検討の成果が熟してきた場合には、最終答申の確定を待つものではなく、必要に応じて速やかに関連のガイドラインや省令のアップデートに取り組む。【第2弾以降の対応】		

	【KDDI株式会社】		
202	一部答申案における各論点のうち、当協会での検討・対応が必要な点について、検討の方向性を踏まえ、引き続き、適切に取組を進めていく所存です。 ➢ なお、一部答申案にて整理された検討の方向性を踏まえ、記載の通り更なる検討が積み重ねられると理解しておりますが、検討にあたっては、事業者団体を含む関係者とも丁寧に議論の上、実態を踏まえた対応をいただくことを要望いたします。 【一般社団法人電気通信事業者協会（TCA）】		
意見3　制度改正に当たっては、「消費者が安心してデジタル社会に参加できること」を基本理念とし、悪質事業者への抑止力強化と、消費者の権利保護を最優先に検討するべき。地方の生活者や中小事業者の実態や経済的負担を十分に顧みるべき。			
203	総論 DX の進展により、消費者が電気通信サービスを利用する機会は飛躍的に増加している。一方で、オンライン契約、SNS 広告、チャットによる勧誘、AI の活用など、従来にはない契約形態が広がり、消費者が十分に内容を理解しないまま契約に至る事例も増加している。 制度改正に当たっては、事業者の負担軽減やデジタル化のみを目的とするのではなく、「消費者が安心してデジタル社会に参加できること」を基本理念として位置付けるべきである。 （中略） 結び DX は消費者保護を弱めるためではなく、より安心・安全な取引環境を実現するために活用されるべきである。 今後の制度設計に当たっては、「デジタル化による効率化」と「消費者保護の実効性」を両立させることを基本原則として明記し、悪質事業者への抑止力強化と、消費者の権利保護を最優先に検討されることを強く要望する。 【長野県消費者団体連絡協議会】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
204	本答申案の公示にあたり、通信およびデジタル分野における消費者保護ルールのあり方について、以下の点から重大な懸念を抱き、強く意見を述べさせていただきます。 第一に、巨大資本や特定の通信事業者の論理に偏った、実態の伴わない形式的規制への強い懸念です。現在進められている DX 化や消費者保護のルール作りが、実態として大都市圏に基盤を置く大手事業者等のビジネスモデルや利益誘導を追認するだけの形骸化した仕組みとなっていないかという点に大きな疑問を感じます。全国一律のインフラであるべき通信やデジタルサービスにおいて、地方の生活者や中小事業者の実態や経済的負担が十分に顧みられないまま制度が進められることは、国民経済における不公平感をさらに拡大させるものと言わざるを得ません。 【個人】		
意見4　消費者保護の取組の評価には、苦情件数に加えて問題解決の実効性を測る指標を用いるべき。			
205	意見 4 消費者保護の取組の評価には、苦情件数に加えて問題解決の実効性を測る指標を用いるべきである	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無

	＜意見＞ 電気通信分野における消費者保護ルールの実効性を評価する際には、総務省、国民生活センター及び事業者等が把握する苦情相談件数並びに店舗等のモニタリング結果を、引き続き重要な指標として活用すべきです。 一方で、苦情相談件数の減少だけを取組の成果とするのではなく、消費者が相談し、必要な支援を受け、実際に問題を解決できたかを把握するため、例えば次のような指標を併せて検討すべきです。 ・相談窓口への接続状況及び途中離脱の状況 ・AI から人による対応への切替えの実施状況 ・初回の相談で問題が解決した割合 ・同一の問題についての再問合せの状況 ・オンライン及び電話等による解約手続の完了状況 ・契約後における契約内容、料金及びオプションの理解状況 ・消費生活センター等から事業者へ取り次がれた相談の解決状況 ・高齢者本人だけでなく、家族、支援者等から寄せられた相談の状況 ＜理由＞ 本答申案においては、デジタルリテラシーの格差により、苦情を伝えること自体が難しい利用者が存在する可能性が指摘されています。 相談窓口が見つけにくい、AI チャットから人につながらない、電話が混雑しているなどの理由により相談を断念した場合、苦情相談件数には表れません。 このため、苦情相談件数が減少していても、消費者が抱える問題が同じように減少しているとは限りません。 消費者保護ルールの目的は、苦情件数そのものを減らすことにとどまらず、消費者トラブルを未然に防止し、問題が生じた場合に適切かつ迅速に解決できる環境を確保することにあります。 したがって、最終答申に向けた検討においては、苦情件数に加え、相談の利用しやすさ、解決状況及び消費者の理解を把握する成果指標を設定し、継続的な改善につなげることが望まれます。 【公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）】		
意見5　高齢者対応について、地域における官民連携の視点を追加すべき。			
206	意見 1 高齢者対応について、地域における官民連携の視点を追加すべきである ＜意見＞ 高齢者対応の更なる適正化に当たっては、電気通信事業者による丁寧な説明、家族等への意向確認、サマリーペーパーの交付及び解約手続の周知に加え、消費生活センター、消費者安全確保地域協議会、地域包括支援センター、消費者団体、福祉関係団体等と電気通信事業者との連携についても、今後の検討事項として明記すべきです。	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無

	具体的には、本人の同意及び個人情報の適切な取扱いを前提として、次のような取組を検討することが望まれます。 ・地域の相談機関から電気通信事業者の専門窓口への円滑な取次ぎ・契約内容、料金、オプション及び解約条件の確認支援 ・デジタル機器や通信サービスの利用に困難を抱える高齢者への利用支援 ・入院、認知症発症、死亡等に伴う代理人又は親族による手続の支援 ・地域における困りごとの早期発見及び消費者トラブルの未然防止 ・官民連携によるモデル事業及び好事例の収集・横展開 ＜理由＞ 本答申案に示された高齢者対応は、事業者による契約時の説明、家族等への確認、書面の交付及び解約方法の周知を中心としています。これらはいずれも重要ですが、高齢者の中には、相談できる家族がいない人、家族等への確認が困難な人、確認相手も高齢である人、契約時には理解していてもその後の利用や解約手続で困難を抱える人も存在します。 第 5 期消費者基本計画においては、高齢化及び単身世帯化の進展を踏まえ、消費者行政部局だけでなく、福祉部局、警察、地域包括支援センター、消費者団体、福祉関係事業者、金融・小売・流通事業者等の多様な主体による、柔軟かつ重層的な見守り活動を推進することとされています。 日常生活に不可欠な電気通信サービスについても、このような地域の支援体制と電気通信事業者の消費者対応を接続し、契約前から契約後の利用、相談、解約までを継続的に支援する視点が必要です。 【公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）】		
意見6　高齢者保護に資する、事業者による有効なオプション提供等の提案。			
207	サマリーペーパーの導入や家族等への意向確認の徹底といった方針に賛同します。そのうえで、これに加えてあると良いと感じた仕組みについて提案します。 お盆に実家に帰省した際、祖父母のスマホ代に本人が知らない有料オプションが複数ついていることに気づきました。この経験から、複雑な契約において販売員の説明だけに頼るのには限界があり、消費者が自然と守られる仕組みが必要だと感じました。以下、スマホの操作や契約管理が難しいお年寄りを守るための提案です。 一つ目は、基本プランのみで契約し、以降は有料オプションを一切追加できない設定を作ることです。ネット閲覧中の誤操作や電話勧誘によって、いつの間にかオプションが付いてしまう事態を防げます。 二つ目は、初月無料オプションについて、契約時に「無料期間だけ利用する」か「使いながら判断する」かをあらかじめ選べる仕組みです。前者を選んだ場合は無料期間終了時に自動で解約され、後者を選んだ場合は自動更新とな	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無

	るため、続けない場合は自分で解約する必要があることを契約時にしっかり伝えます。これにより、解約を忘れて料金を払い続けるトラブルを防ぎつつ、継続の可能性を残したい人の選択も尊重できます。 三つ目は、一定年齢以上の利用者に、年 1 回、月額料金と加入オプション一覧を大きめの文字で記載したハガキを送付することです。マイページへのログイン確認はお年寄りには難しく、紙のハガキであれば本人も確認しやすく、帰省した家族もすぐにサポートできます。 知識の差で消費者が不利益を被らないためには、販売側の説明マニュアルだけでなく、誰もが迷わず安心して利用できる仕組みが最初から用意されていることが重要だと考えました。 【個人】		
意見7　重要事項説明書の記載は、専門用語の多用を避け、大きな文字サイズの採用や重要な箇所の強調といった視覚的な措置を講じるべき。			
208	資料8ページにある通り、通信契約の解除条件等の重要事項や、別途手続きが必要なオプション契約の存在については、重要事項説明書の書面交付による案内が行われている。しかし、消費者が複雑な契約内容や解除条件を正しく理解し、解除忘れ等の不利益を被らないようにするためには、書面の作成において以下の改善策を図るべきであると考える。まず、重要事項説明書に記載する際は、利用者が容易に理解できるように専門用語の多用を避けることだ。また、高齢者など様々な人に配慮し、小さな文字ではなく一目で分かりやすい大きな文字サイズを採用することである。さらに、契約期間の日時など誰にとっても重要な箇所については、太字にしたり色をつけたりといった視覚的な措置を講じるべきである。このように書面を工夫することで、複雑な契約内容や解約に関する条件等を消費者が正しく理解できるようになると考える。 【個人】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
意見8　初期契約解除や確認措置による解除が成立した場合には、その旨が確認できる書面等が交付されことが望ましい。			
209	自分も先日勧誘電話にあい、携帯のプラン変更がお得になると言われ、その場でオンラインで契約したが、契約後にWi-Fi が送られ不要な料金を支払わされるものだとわかり、後日クーリングオフを利用して契約をキャンセルした。この時、電話越しのみでキャンセルすることができたのだが、キャンセルの際には口のみでなく何らかの書面があった方が安心材料として大きいのではないかと考える。 【個人】	現行制度においては、初期契約解除や確認措置による解除を申し出る場合には、原則書面での申し出となっておりますが、利用者と事業者の間の合意により、書面以外の方法で利用者が契約解除を申し出ることができます。御意見の趣旨は、口頭での解除後に、無事に解約された旨を知らせる書面等を受領できたほうがよい、というものであると捉え、一次答申後の検討	無

		における参考とさせていただきます。	
意見9　どの事業者でも同じ手順で解約できる仕組みを整備すべき。			
210	解約手続は事業者ごとに方法が異なり、利用者にとって分かりにくいと感じます。そのため、解約画面や手続の流れを共通化・統一し、どの事業者でも同じ手順で解約できる仕組みを整備してほしいです。 【個人】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
意見 10　自己の名称や勧誘である旨等を告げるようにするルール整備すべき。オプション等については、明確に同意しなければ契約できない仕組みにすべき。			
211	私は一人暮らしを始めたばかりの頃、自宅に「電気会社なのですが」と訪問を受けたため、必要な連絡だと思って玄関に出ました。しかし話を聞いていくうちに、電気会社の人ではなく通信サービスなどの営業であることに気付きました。その場では相手が男性だったこともあり断りづらく、個人情報を伝えてしまいました。その後も何度も電話や SMS で連絡がありました。口頭で、Hulu などのサービスも勧められましたが、利用する予定がないのにも関わらず、無理やり短期契約を結ばれ、「無料期間が終わったら契約を解除すればいい」と言われました。消費生活センターにも、メールや電話にて何度も相談し、最後はメールでのクーリングオフをするよう勧められたのですが、相手の名刺や資料を見ても会社の所在やメールアドレス、契約内容がいまいち分かりにくく、クーリングオフができずに、不安が残っています。 このような経験から、訪問時には「どの会社なのか」だけでなく、「何の目的で訪問したのか」「通信サービスやオプション契約の営業であること」を最初に分かりやすく説明するルールを徹底していただければ助かるのではないかと考えました。また、通信契約以外のサービスについては、利用者が一つ一つ内容を確認した上で明確に同意しなければ契約できない仕組みにすることで、不要な契約やトラブルを防げると考えます。 【個人】	現行制度においても、事業者等は、勧誘に先立って、自己の氏名若しくは名称及び勧誘である旨を告げなければならないとされているほか、通信サービスに付随するオプションについても、利用者から加入するという有効な意思の表示があった場合に限り加入したこととすべきこととされています。御意見については、総務省の今後の消費者保護ルールの検討に際しての参考とされるものと考えます。	無
意見 11　端末を伴う通信契約について、端末本体・外箱・端末内メニューを起点として、返却、端末残債、端末購入プログラム、解約時の端末処理、問い合わせ先へ到達できる「端末起点の処理導線」を設けることを提案。			
212	本意見は、端末を伴う通信契約について、契約者本人のマイページや電子交付書面だけに依存せず、端末本体・外箱・端末内メニューを起点として、返却、端末残債、端末購入プログラム、解約時の端末処理、問い合わせ先へ到達できる「端末起点の処理導線」を設けることを提案するものである。 特に、据置型 Wi-Fi 端末やホームルーター等の設置型端末については、利用者や家族が手元の端末から処理できるよう、端末本体に公式確認ページへ到達する QR コード、端末処理 ID、端末処理用パスワードを表示することが望ましい。一方、スマートフォン等については、外箱や契約書面には QR コード及び端末処理 ID までを表示し、端末のロック解除後の初期アプリ又は設定画面内から当該端末専用ページへ到達できる導線を設けることが望ましい。 端末処理 ID 及び端末処理用パスワードで可能な操作は、端末返却、返却条件確認、端末購入プログラムの対象性確認、残債の有無、問い合わせ受付等の低権限処理に限定し、契約者情報、請求明細、正確な残債額、通信契約又	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無

	はオプション契約の解約確定等については、別途本人確認を要する設計とすべきである。 これにより、第三者による不正な契約破棄や個人情報漏えいを防ぎつつ、端末残債や返却条件に関する迷子構造を低減できる。 【個人】		
意見 12　勧誘は事業者にとって正当な営業活動でもあるため、行政が契約前の勧誘を広く制限すると、通常の営業活動や利用者への情報提供にも大きな影響が生じることから、まずは契約後の回復を容易かつ迅速にすることを優先して検討すべき。			
213	3. 第 2 章「交渉力の低い消費者の保護の在り方」について 3－1. 契約前の制限だけでなく、契約後の回復を手厚くすること 交渉力の低い消費者を保護する必要性に賛同します。 一方、勧誘は事業者にとって正当な営業活動でもあります。行政が契約前の勧誘を広く制限すると、通常の営業活動や利用者への情報提供にも大きな影響が生じます。 そのため、まずは契約後の回復を容易かつ迅速にすることを優先して検討すべきです。 具体的には、次の制度が考えられます。 ● 契約解除の手続を容易にする ● オプションのみを個別に解除できるようにする ● 主契約と一体で勧誘・請求される付随オプションについて、主契約を解除した場合には原則として同時に解除する ● 主契約解除に伴う付随オプションの解除について、追加の解除手数料を発生させない ● 一定期間以上継続した契約について、解除手数料を免除又は縮小する ● オンラインで契約できるものは、特段の事情がない限りオンラインでも解除できるようにする ただし、独立して利用できる第三者サービスまで一律に自動解除すると、利用者が継続を希望する場合に不利益が生じます。 そのため、まずは次の範囲から検討することが適当です。 主契約と一体で勧誘され、同じ請求又は販売手続に含まれ、主契約の終了により利用価値が大きく失われるオプション 独立利用が可能なサービスについては、主契約解除時に継続意思を明示的に確認する方法が考えられます。 【個人】	御意見は、一次答申後の検討における参考とさせていただきます。	無
意見 13　消費者のリテラシー向上も重要。			
214	また、事業者に対して分かりやすい情報提供や適切な説明を求めるだけでなく、消費者自身も契約内容を確認する姿勢やデジタルリテラシーを身につけることが必要だと感じた。私は普段からネット通販やオンラインサービスを利用する機会が多く、利用規約を十分に読まずに同意してしまうこともある。そのため、今回の答申を通して、消費者保護は制度だけで実現するものではなく、利用する私たち一人ひとりの意識も重要であることを学んだ。 【個人】	御意見は、今後の検討の参考とさせていただきます。	無

215	一方で、消費者側も契約内容を確認する意識を持つことが大切である。事業者だけに責任を求めるのではなく、消費者も契約前に料金や解約条件を確認することで、トラブルを減らすことができると考える。そのため、事業者と消費者の双方が協力して、安全で分かりやすい通信サービスの利用環境をつくることが必要だと思う。 【個人】		
意見 14　解約申し出から解約まで 6 営業日かかる（月末に解約を申し出ても翌月分の通信料が発生する）という運用は、重要事項説明書へその旨が記載されていたとしても、是正すべき。			
216	3.「重要事項説明書への明記」を免罪符にした硬直ルールの強制と消費者圧迫 事業者は「6 営業日前までの解約通告」という独自の事務ルールを設けており、期限を 1 日でも過ぎると翌月の解約へ強制的に引き延ばします。その際、オペレーターは「重要事項説明書に明記してある」という一点を盾に、極めて強硬かつ威圧的な態度で消費者の月末解約の申し出を拒絶します。 新回線の工事日（7 月 2 日）が確定しているにもかかわらず、この硬直したルールのために月内（6 月 30 日）の解約が拒まれ、わずか数日間の重複のために翌月分の通信費を満額徴収される（二重課金）とともに、乗り換え先他社の「違約金発生時限定の公式 1 万円還元キャンペーン」の権利まで消滅させられるという、致命的な経済的損失を消費者に一方的に押し付けています。 契約時に形式的に同意せざるを得ない「重要事項説明書」に書きさえすれば、事業者側の都合の良い日数の縛りや、それに伴う消費者の機会損失（キャンペーン消滅）がすべて正当化されるという現行の業界慣行は、事業者による「優越的地位の乱用」であり、断じて容認できません。 【個人】	御意見は、総務省における今後の消費者保護ルールの検討の参考とされるものと考えます。	無
意見 15　日割り計算による柔軟な即時解約を義務付けるべき。			
217	不当な事務ルールの無効化：「重要事項説明書に記載がある」ことを理由に、消費者に一方的な経済的不利益（二重課金や他社特典の喪失）を強いる事務ルールを無効化し、日割り計算による柔軟な即時解約を義務付けること。 【個人】	御意見は、総務省における今後の消費者保護ルールの検討の参考とされるものと考えます。	無
意見 16　低速化時でもログイン等でモバイル通信を要求される場合がある。手続に必要な通信量は、事業者負担とすべき。			
218	低速化時でもログイン等でモバイル通信を要求される場合がある。手続に必要な通信量は、事業者負担とすべきである。 【個人】	御意見は、総務省において今後の政策検討の参考とされるものと考えます。	無
意見 17　短期解約歴のみを理由とする拒否は、電気通信事業法第 121 条第 1 項に違反するとされており、事業者は拒否理由を示し、解消可能な場合は、契約に必要な対応を案内すべき。			
219	未納、不正利用等がない者でも、「総合的判断」による拒否事例がある。電気通信事業の公共性に照らし、拒否理由は不透明な独自基準によらず、客観的・合理的に説明すべきである。短期解約歴のみを理由とする拒否は、電気通信事業法第 121 条第 1 項に違反するとされており、事業者は拒否理由を示し、解消可能な場合は、契約に必要な対応を案内すべきである。	御意見は、総務省において今後の政策検討の参考とされるものと考えます。	無

	【個人】		
意見 18　回線契約がなくても、過去一定期間の契約件数のみで契約を制限する運用があるため見直すべき。			
220	公共資源である電波を利用する以上、保有回線数の上限には一定の合理性がある。しかし、現に回線契約がなくても、過去一定期間の契約件数のみで契約を制限する運用がある。これは保有数制限の趣旨と異なり、必要な回線確保を妨げるため見直すべきである。 【個人】	御意見は、総務省において今後の政策検討の参考とされるものと考えます。	無
意見 19　事業者が既存プランを終了する際、新プランへ既存契約者を一律移行したことがあり、契約成立に合意を要する原則との整合性に重大な疑義がある。			
221	事業者が既存プランを終了する際、新プランへ既存契約者を一律移行したことがある。新契約扱いとなる場合、移行には利用者の明示的同意が必要である。内容証明郵便で不同意を明示したにもかかわらず新プランに移行された事例があり、契約成立に合意を要する原則との整合性に重大な疑義がある。 【個人】	御意見は、総務省において今後の政策検討の参考とされるものと考えます。	無
意見 20　期間の定めのない契約で、有料オプションの一定期間未購入等を理由に解除する運用があるため改善を求める。			
222	期間の定めのない契約で、有料オプションの一定期間未購入等を理由に解除する運用がある。Wi-Fi 利用と受電を主とする契約者は、オプションが不要な場合があり、一般的に生じ得る状況である。電話番号は重要な連絡・認証手段であり、一定期間のオプション未購入等を理由に、未納や不正利用がない利用者の番号を失わせる措置はプランの設計として過重であるため、改善を求める。 【個人】	御意見は、総務省において今後の政策検討の参考とされるものと考えます。	無
意見 21　利用者への注意喚起又は事業者の自主的取組のみに依存するのではなく、行政機関や関係事業者の責任分担を明確にした制度整備が必要。			
223	第 1　意見の趣旨 本答申案は、電気通信サービス及び料金プランの複雑化、契約及び解約手続のオンライン化、高齢者その他の交渉力が低い利用者への影響、ダークパターン、AI を活用した相談対応並びに初期契約解除制度の課題等を認識し、今後の検討の方向性を示すものである。 これらを検討対象としたことについては妥当であると考える。一方、本答申案においては、「検討する」、「注視する」、「事業者に促す」等の表現が多く、事業者の自主的な取組を前提とする整理が中心となっている。 しかし、電気通信サービスは、電話、行政手続、医療、金融、本人確認、災害情報、就労及び教育等を支える生活上不可欠な基盤である。したがって、利用者への注意喚起又は事業者の自主的取組のみに依存するのではなく、国、関係行政機関、通信事業者、販売代理店、端末・機器事業者及びプラットフォーム事業者の責任分担を明確にし、表示基準、最低サービス水準、監査、違反時の措置、相談対応及び被害回復を制度として整備する必要がある。 特に、行政機関が利用者から問題を指摘された際に、所管外又は民間事業者の問題であるとして、単に回線事業者等への申出を案内するだけでは、行政上の責任を十分に果たしたことにはならないと考える。個別の商品開発を国が直接命令できない事情は理解できるものの、市場全体の表示、競争条件、消費者保護、通信品質及び利用可能な	御意見は、総務省における今後の消費者保護ルールの検討の参考とされるものと考えます。	無

	機器の実態を調査し、必要な制度又はガイドラインを整備することは行政の役割である。 第 2　苦情相談件数と「申告されない不利益」の把握 本答申案によれば、電気通信分野の苦情相談件数は、平成 27 年度の 90,668 件から令和 6 年度の 69,448 件へ減少しているものの、現在も年間約 7 万件の水準にある。令和 6 年度の件数を 1 日当たりに換算すると約 190 件であり、同程度の件数が今後 5 年間継続すると仮定した場合、単純計算で約 34 万 7,000 件となる。 もっとも、苦情相談件数の減少が、直ちに問題の発生件数又は利用者の不利益の減少を意味するとは限らない。 意見提出者は、約 20 年前、VDSL を利用できない状況について当時の回線事業者へ電話で改善を求めた経験があるが、その後、利用環境が実質的に改善したと認識できる状況には至らなかった。このように、利用者が問題を伝えても長期間にわたり改善が確認できない場合、利用者は「意見を述べても変わらない」と判断し、その後は申出自体を行わなくなる可能性がある。 これは、問題が解決したことによる苦情の減少ではなく、申告を断念したことによる問題の不可視化である。 例えば、実際に 10 万件の問題が発生している状況において、相談を行う利用者の割合が 20%であれば、把握される相談件数は 2 万件となる。一方、相談しても改善しないとの認識が広がり、相談率が 10%に低下した場合、把握件数は 1 万件へ半減する。しかし、この場合も実際の問題発生件数は 10 万件のままであり、状況が改善したとは評価できない。 したがって、苦情相談件数のみを政策効果の指標とするのではなく、相談を行わなかった理由、過去の相談で改善が得られなかった経験、窓口を知らなかった者の割合、相談を途中で断念した件数及び回答に納得できなかった者の割合等を調査する必要がある。 事業者別、販売代理店別、商品別、勧誘経路別及び契約方法別に、10 万契約当たりの苦情件数、返金件数、契約取消件数、改善完了件数、処理日数、再発率並びに利用者満足度を公表することを要望する。 第 3　行政機関と通信事業者の責任分担の明確化 意見提出者は、最大 10Gbps の回線に対応する一般利用者向けの 10GbE 有線ルーターが乏しい問題について総務省へ相談した際、国として対応することは困難であり、回線事業者へ申し出るよう案内された経験がある。 個別製品の開発及び販売を行政機関が直接決定できないことは理解できる。しかし、最大 10Gbps の通信サービスが一般家庭向けに提供される一方、その性能を有線で利用するための一般利用者向け機器が十分に存在しない、又は高額であるという問題は、単なる一企業の商品開発上の問題にとどまらない。 これは、通信サービスの表示、消費者の合理的期待、宅内機器市場、規格、価格、発熱、消費電力、機器の入手可能性及び回線設備投資の実効性に関係する政策上の問題である。 そのため、国又は総務省が「回線事業者へ申し出るべき事項」として利用者へ返すだけではなく、総務省、消費者庁、経済産業省その他の関係行政機関と、回線事業者、通信機器事業者及び販売事業者が、それぞれ責任を分担する必要がある。 総務省は、通信サービスの性能表示、提供条件、実効速度、必要機器及び接続品質に関する基準を整備し、市場の実態を調査する責任を担うべきである。		

	消費者庁は、最大速度表示、必要機器の表示、誤認を招く広告及び契約時の重要事項説明について、消費者保護及び表示の観点から関与すべきである。 経済産業省等は、国内における通信機器市場、製品の選択肢、標準化、省電力性、安全性及び供給環境について、必要な調査及び産業政策上の検討を行うことが考えられる。 回線事業者は、最大通信速度のみを強調するのではなく、その性能を実際に利用するために必要となるルーター、LAN ポート、ネットワークインターフェースカード、ケーブル、端末、放熱及び消費電力等の条件を明示する責任を負うべきである。 行政機関及び事業者のいずれもが、自らの所管又は責任の範囲を狭く解釈し、他の主体への申出を案内するだけでは、利用者が問題解決のために複数の窓口を巡ることになる。このような責任の分散を防ぐため、一元的な相談受付、担当機関への内部移送、共通案件番号、処理期限及び利用者への進捗通知を制度化する必要がある。 第 4　統一的な契約サマリー及び総額表示の義務化 本答申案によれば、MNO サービスに関する苦情相談のうち、心当たりのない料金請求等が 25.7%、解約の条件及び方法に関するものが 22.0%とされている。これは、契約書面を交付したという形式だけでは、利用者が契約内容全体を十分に把握できていない可能性を示している。 したがって、事業者が説明を行った事実のみを評価するのではなく、利用者が、何を契約し、総額をいくら負担し、どのような条件で解約できるのかを容易に確認できる仕組みを設ける必要がある。 通信契約、端末、割賦契約、オプション、工事費、販売代理店独自の商品等を含む統一的な契約サマリーを、法令上の交付対象とすることを要望する。 当該サマリーには、契約初月の支払額、通常月の支払額、割引終了後の支払額、24 か月、36 か月及び 48 か月利用した場合の総支払額、端末残債、返却条件、解約方法、解約可能な窓口、解約時に継続するオプション、工事費残債並びに有人相談窓口を記載することが適当である。 主要事項については、事業者ごとの任意様式ではなく、利用者が事業者及び料金プランを容易に比較できる共通様式とする必要がある。 また、情報量が過大となることで重要情報が埋没することを防ぐため、最初の 1 ページに総支払額、通常料金、割引終了後の料金、解約条件、残債、安全上の重要事項及び有人相談先を表示し、詳細事項は別紙又は電子データにより確認できる構成とすることが適当である。 第 5　通信速度及び必要機器に関する表示の適正化 電気通信サービスの性能についても、料金と同程度に明確な説明義務を設ける必要がある。 最大 10Gbps の回線を契約した場合、一般利用者が、家庭内においても 10Gbps 級の通信が可能であると考えることは、通常の理解として不合理ではない。 一方、利用者側のルーター又は端末が 1Gbps までの対応であれば、当該部分の理論上限は契約上の最大速度の 10%となる。2.5Gbps 対応であれば 25%、5Gbps 対応であれば 50%にとどまる。 実際に 10Gbps 級の有線通信を行うためには、10GbE 対応のルーター、LAN ポート、ネットワークインターフェースカ		

	ード、ケーブル及び端末が必要となるほか、機器の処理能力、ポート数、発熱、放熱、消費電力及び設置環境も影響する。 しかし、一般家庭又は小規模事業者向けの 10GbE 有線ルーターは、業務用機器と比較して選択肢が限られ、価格、設定の容易さ、保守及び入手可能性等の面で利用しにくい場合がある。 このため、「ベストエフォートである」、「利用環境により速度が低下する」等の一般的な注意書きのみではなく、必要となる宅内機器、対応規格、一般的な価格帯、設置条件、消費電力及び想定されるボトルネックを契約前に明示する必要がある。 最大通信速度を大きく表示する一方、当該性能を利用するための家庭向け機器が高額又は入手困難である場合、その事実も契約判断に必要な重要情報である。 一般家庭では 10Gbps を使用しない、10GbE 対応機器は発熱が大きい、又は海外市場における需要が少ない等の供給側の事情を、日本国内の一般利用者が当然に認識していることを前提としてはならない。 日本国内において家庭向けに 10Gbps 回線を販売する以上、日本の住宅環境、室温、電力事情、対応機器の価格及び入手可能性を踏まえた表示、商品設計及び機器市場の整備を行う必要がある。 第 6　光電話及びワイヤレス固定電話等に関する重要事項の説明 光電話、home でんわ、ワイヤレス固定電話等を、従来の固定電話の代替として販売又は案内する場合には、従来のメタル固定電話との相違を明確に説明する必要がある。 これらのサービスは、宅内端末、ONU、ホームゲートウェイ、ルーター、モバイル基地局及び商用電源等に依存する場合があり、停電時には予備電源がなければ利用できない可能性がある。 また、モバイル網を利用する方式については、基地局障害、災害時の輻輳、電波状況及び建物内部の受信環境等の影響を受ける。 このため、停電時の利用可否、予備電源の必要性及び利用可能時間、基地局への依存、緊急通報への対応、FAX、警備装置、火災通報装置、インターホン等との互換性、通信障害時の代替手段並びに端末故障時の交換方法を、契約前の重要説明事項に加えることを要望する。 固定電話番号を使用できることと、停電時又は災害時に従来の固定電話と同程度の継続性を有することは、同一ではない。 第 7　電子交付と紙媒体の選択権 契約書面の電子交付を進める場合には、デジタル化の進展のみを理由として、紙媒体を縮小又は有料化すべきではない。 紙による交付を必要とする理由は、高齢、障害又は認知機能の問題に限定されない。端末故障、通信障害、災害、経済的事情、視認性、保存性、家族又は支援者との情報共有等の理由により、紙媒体が適している利用者も存在する。 したがって、紙媒体を希望する利用者に対しては、年齢又は障害の有無を問わず、追加料金、割引除外その他の不利益を課すことなく交付する必要がある。		

	電子交付を原則化する場合には、契約サマリーを自ら開いて保存できる者、総支払額を確認できる者、解約方法を確認できる者及び有人相談窓口へ到達できる者の割合等を全国的に調査すべきである。 一例として、これらの項目について 90%以上の利用者が自力又は支援により対応可能となることを、電子化を進める際の確認指標とすることが考えられる。 当該水準に達しない場合には、紙交付、電話、対面窓口及び代理手続等を継続する必要がある。 第 8　デジタルリテラシーの向上及び支援体制の整備 デジタルリテラシーの向上は、利用者の自己責任としてではなく、国、地方公共団体及び事業者が提供すべき社会的基盤として位置付ける必要がある。 国及び事業者が十分な教育及び支援を提供していない状況で、サービス内容を理解できなかった者、詐欺を見抜けなかった者又は適切な機器を選択できなかった者に不利益を帰すことは適当ではない。 通信契約、端末管理、機器更新、パスワード管理、迷惑メール、フィッシング、偽広告、通信障害、停電時の対応及び相談先等について、無料又は低廉な対面講習、電話相談、訪問支援、紙媒体及び地域の常設相談拠点を整備することが必要である。 また、講習会の開催回数のみを成果とするのではなく、支援対象者への到達率、相談後の解決率、契約内容を確認できた者の割合、詐欺被害又は誤契約の減少率等を成果指標とする必要がある。 利用者の理解度を確認するリテラシーチェックについては、事業者の免責手段として使用されないよう留意が必要である。 利用者が確認項目に回答したことのみをもって、説明義務が完全に履行されたものと扱い、その後の誤認又は損失をすべて利用者の責任とすべきではない。 理解が不十分である場合には、契約を一律に拒否するのではなく、説明方法の変更、一定の検討期間の設定、第三者への相談機会及び対面支援等を追加することが適当である。 第 9　少子高齢化社会を踏まえた制度設計 高齢者への対応については、単に本人の理解能力の問題として整理すべきではない。 少子高齢化及び人口減少が進行する中、独居高齢者及び高齢者のみの世帯が増加し、家族による確認又は支援を受けることが困難な利用者が増える可能性がある。 また、利用者を支援する家族だけでなく、販売店職員、電話窓口、地方公共団体職員及び地域支援者も減少する可能性がある。 したがって、家族の同席又は家族への電話確認を主要な支援手段とするだけでは不十分であり、無料の有人電話相談、訪問支援、第三者支援員、地域の常設窓口及び代理手続制度等を整備する必要がある。 また、デジタル弱者を年齢のみで定義すべきではない。病気、障害、認知機能、所得、言語、端末故障、通信障害、災害、失業又は一時的な生活上の困難等により、誰でもデジタル手続が困難な状態になり得る。 年齢又は属性による一律の分類ではなく、必要な支援を利用者が選択できる制度とすることが必要である。 第 10　AX 社会における詐欺、広告及びダークパターンへの対応		

	今後の AX 社会においては、契約、広告、勧誘及び相談対応だけでなく、詐欺メール、偽広告、偽サイト、画像、音声及び動画も、AI によって大量かつ個別に生成される可能性がある。 詐欺を行う側が AI 及び自動化を活用する一方で、利用者側に対してのみ、ネットリテラシーを高め、すべてを自力で判定するよう求めることには限界がある。 利用者への教育は必要であるが、教育のみを被害防止策の中心とすべきではない。 安全側の初期設定、広告配信前の確認、既知の危険情報の共有、迅速な広告停止、偽サイトの削除、アカウント停止、決済保全及び被害回復を、関係事業者の責任として制度化する必要がある。 ダークパターンの規制対象については、通信事業者自身の契約画面だけでなく、アフィリエイトサイト、販売代理店のランディングページ、SNS 広告、アプリ内広告、動画広告、SMS、プッシュ通知等も含めることが適当である。 閉じるボタンを判別しにくくすること、広告画面を複数回閉じなければ終了できないこと、利用者の操作なしに動画又は音声を再生すること、広告と操作ボタンを誤認させること、偽の警告又はカウントダウンを表示すること等は、利用者の判断だけでなく、通信量、電池、時間及び端末利用を一方的に消費する行為である。 これらを単なる広告表現の問題としてではなく、電気通信サービスの利用環境及び消費者保護の問題として扱う必要がある。 第 11　関係行政機関及び官民団体による常設の共同対応体制 迷惑メール、フィッシング、詐欺 SMS、偽広告、偽アプリ、不正アクセス及び不正決済は、電気通信、広告、商取引、個人情報、金融及び犯罪が連続して発生する一つの被害である。 このため、総務省のみで対応するのではなく、消費者庁、警察庁、金融関係当局、経済産業省、デジタル庁、個人情報保護委員会、サイバーセキュリティ関係機関及び地方公共団体が共同して対応する体制が必要である。 民間側についても、一般財団法人日本データ通信協会、フィッシング対策協議会、通信事業者、メール事業者、金融機関、カード会社、広告配信事業者、検索事業者、SNS 事業者、アプリストア、ドメイン登録事業者及びホスティング事業者等を含む常設の共同対応体制を設けることを要望する。 必要なのは、他機関の資料を参照すること、会議を開催すること又は注意喚起ページを相互に案内することだけではない。 通報窓口を一元化し、一件ごとに共通案件番号を付し、送信元、ドメイン、広告識別子、アプリ、振込先、口座及び決済情報等を関係機関で共有する必要がある。 その上で、メールの隔離又は遮断、偽サイトの停止、広告及びアカウントの停止、決済保全、捜査、被害回復並びに被害者への進捗通知を、並行して実施する仕組みが必要である。 利用者自身に、迷惑メール、フィッシング、不当表示、個人情報侵害又は犯罪のいずれに該当するかを判断させ、異なる窓口を使い分けさせる仕組みは、知識を有しない利用者ほど救済から遠ざける結果となる。 第 12　メール認証及び受信側対策の強化 迷惑メール及びなりすましメールへの対応については、利用者自身がメールヘッダー等を確認することを前提とすべきではない。		

	SPF、DKIM 及び DMARC 等の送信ドメイン認証の結果、なりすましの可能性、既知の危険ドメイン及び不審なリンク等について、受信事業者側で分かりやすく表示し、必要に応じて隔離する仕組みを標準化する必要がある。 誤検知により行政、医療、金融又は重要な連絡が受信できない場合に備え、利用者が容易に確認及び復旧できる仕組みを設けた上で、安全側の初期設定を標準とすることが適当である。 第 13　契約及び解約手続の対等性 オンライン契約については、契約と解約の手続を実質的に対等なものとする必要がある。 契約は数分で完了する一方、解約には複数のページ、電話、書面、引き止め又は長時間の待機が必要となる設計は適当ではない。 オンライン解約については、契約時と同程度又はそれ以下の画面遷移数及び所要時間で完了できることを、最低基準として定めることが必要である。 また、オンラインに不慣れな利用者、端末が故障した利用者又は通信障害が発生している利用者のため、電話、書面及び対面による解約手段も維持すべきである。 電話による相談又は解約窓口については、有料の特殊番号のみとせず、無料通話番号、通常の電話番号、折り返し対応等、複数の手段を確保することが適当である。 第 14　AI チャット及び有人相談への到達権 AI チャットを相談対応に利用する場合には、利用者が同じ質問を繰り返す状態又は有人対応へ到達できない状態を防止する必要がある。 利用者が有人対応を希望した場合には、容易に有人窓口へ移行できる仕組みを設けるべきである。 一例として、営業時間内に有人対応を希望した利用者の 90%以上を 10 分以内に接続すること、又は接続できない場合には翌営業日までに折り返すことを、サービス水準の目安とすることが考えられる。 また、AI の誤回答によって生じた追加料金、解約遅延又は契約上の不利益については、事業者が訂正及び補償を行うことを明確にする必要がある。 第 15　販売代理店と通信事業者の共同責任 販売代理店による違反又は不適切な勧誘について、通信事業者が「代理店独自の行為」であるとして責任を回避できる仕組みは適当ではない。 通信事業者の名称、ブランド、店舗、契約システム又は商品を利用して勧誘を行った場合には、通信事業者及び販売代理店が共同して、説明、返金、契約取消し及び再発防止の責任を負うことが適当である。 違反を繰り返す販売代理店については、名称、違反内容及び処分内容を公表し、一定期間の勧誘停止又は登録取消しを可能とする制度を整備する必要がある。 第 16　初期契約解除制度の見直し FTTH 等の固定通信サービスについては、契約書面を受領してから 8 日間の初期契約解除期間が、回線工事又はサービス提供開始前に終了する場合がある。 この場合、利用者は、工事の可否、実際の通信品質、宅内機器との適合性及び既存サービスとの互換性を確認しな		

	いまま、解除期間を失うこととなる。 したがって、固定通信サービスの初期契約解除期間については、契約書面の受領日ではなく、実際のサービス提供開始日から 8 日間とすることが適当である。 また、工事前又はサービス開始前の解除については、利用者の責任によらない限り、工事費、事務手数料、端末残債及びオプション料金等を請求しないことを明確にする必要がある。 契約時に示された工事条件、料金、通信性能又は重要事項と、実際の提供条件が異なる場合には、利用者負担なしで解除できる制度を設けることを要望する。 第 17　据置型端末及び端末残債への対応 据置型 Wi-Fi サービス等については、通信契約を解除した後に、他のサービスへ転用できない端末と残債のみが利用者に残る場合がある。 契約時に、他社回線での利用可否、対応周波数、SIM の利用条件、解除後の用途、買戻し又は返却の条件及び残債額を明示する必要がある。 事業者側の仕様によって端末を他の用途へ転用できない場合には、解約時の買戻し、返却又は残債免除を原則とすることが合理的である。 第 18　個人事業主及び零細企業の保護 個人事業主及び零細企業については、形式的に法人又は事業用契約であることのみを理由として、消費者保護ルールの対象外とすべきではない。 事業者との間に情報量、専門知識及び交渉力の著しい差がある場合には、契約名義が事業用であっても、一般消費者と同様の保護が必要となる。 例えば、個人事業主及び常時使用する従業員が 5 人以下の事業者について、説明義務、禁止行為、初期契約解除及び解約条件に関する規律を原則として適用し、個別交渉が可能な大規模法人契約と区別することが考えられる。 第 19　結論 以上を踏まえ、最終答申に向けては、事業者の自主的な取組を促すことにとどまらず、統一的な契約サマリー、総支払額表示、通信性能及び必要機器の表示、固定電話代替サービスの停電時制約の説明、無料の紙交付、有人相談への到達権、複数の解約経路、サービス開始後の初期契約解除、ダークパターン及び詐欺広告への規制、販売代理店との共同責任、関係行政機関及び官民団体による常設の共同対応並びに継続的なデジタルリテラシー教育を、具体的な義務、期限及び数値目標として示すことを要望する。 また、行政機関が利用者から問題の指摘を受けた場合には、単に民間事業者又は他の行政機関への申出を案内するだけではなく、相談内容を内部で適切な担当機関へ移送し、制度上の問題として蓄積、分析及び公表する仕組みを整備する必要がある。 利用者からの申出が減った場合であっても、それを直ちに問題の改善と評価してはならない。長期間改善されない経験が重なることにより、「伝えても変わらない」と判断した利用者が申出を断念している可能性を調査しなければなら		

	ない。 パソコン、ネットワーク、通信機器又は電気設備に強い関心を有する利用者は、自ら専門知識を追求し、通信規格、機器構成、電源及びセキュリティ等を学ぶことができる。 しかし、生活に不可欠な電気通信サービスは、専門知識を有する者のみが安全かつ十分に利用できるものであってはならない。 国、関係行政機関及び通信事業者は、利用者の知識不足又は申出の不足を不利益の理由とするのではなく、通常の理解力及び通常の注意を有する利用者が、安全に契約し、実際の性能を把握し、利用し、解約し、被害又は不具合が生じた場合に適切な救済を受けられる環境を、電気通信サービスの標準として共同で整備すべきである。 【個人】		
意見 22　消費者に適切な相談先を案内する相談接続シートの導入等をすべき。			
224	4. 相談接続シートの導入 4－1. 制度目的 相談接続シートの主な消費者対象は、高齢者その他、自力で適切な相談先を探し、制度を理解して連絡することが難しい利用者です。 自ら相談制度を検索し、適切な窓口を選び、契約内容を整理して相談できる能力があれば、問題は既に既存の相談制度へ接続されている可能性があります。 したがって、「既存の相談制度があるので、それを自分で利用してください」という対応だけでは、最も保護を必要とする利用者を把握できないという逆説が生じます。 相談接続シートは、単なる相談先一覧ではありません。 次の三つの機能を持たせるものです。 1. 高齢者等を全国共通の相談入口へ接続する 2. 販売・設置等を現場で行う従事者へ外部の情報提供経路を届ける 3. 苦情と勧誘・契約主体を識別情報によって接続する 受付側では、相談内容に応じて総務省、消費生活相談機関、労働関係機関その他の所管機関へ振り分けるとしても、相談者から見える入口は可能な限り統一することが望ましいと考えます。 4－2. 交付方法 契約書面又はこれに相当する確認資料を交付する際に、相談接続シートを同時に交付することを提案します。 紙の契約の場合は、A4 又は B5 程度の一枚を契約書面とともに手渡します。 電子契約の場合は、契約確認資料の第 1 ページ又は契約完了後に最初に表示される画面に、同じ内容を表示します。 サマリーペーパーに十分な表示面を確保できる場合は、サマリーペーパーへ組み込むことも考えられます。 4－3. 一枚に統合する理由 消費者向け案内と従業員向け案内を別紙、別サイト又は社内掲示に分けると、問題のある事業者ほど、従業員向け情報だけを配布しない、隠す又は周知しないことが可能になります。	御意見は、総務省における今後の消費者保護ルールの検討の参考とされるものと考えます。	無

	消費者へ交付する義務のある一枚の中へ従業員向け情報を組み込めば、現場施工・販売従事者は営業先へ持参することになり、移動中や待機中に自然に情報を確認できます。 また、従業員向け部分だけを隠した場合にも、消費者向け配布物の不完全な交付として確認できます。 したがって、一枚に統合することには、次の合理的な目的があります。 ● 従業員向け情報の遮断防止 ● 配布拒否の発見 ● 消費者と従業員による相互確認 ● 相談先の周知を現場管理者の任意にしない ● 用紙を所持・交付しない行為を識別しやすくする これは、現場で想定される配布拒否、情報の切取り、判読不能な印刷その他の形式的な無効化への対策でもあります。 4－4. 表示内容のたたき台 最終的なデザインは利用者テスト等を踏まえて修正すべきですが、行政及び事業者側に不要な配置判断を残さないため、初期案として次の T 字型の区画を提案します。 上部約 8 割：消費者向け表示 ● 契約、請求、オプション、解約又は勧誘について困った場合に相談できること ● 全国共通の相談電話番号 ● スマートフォンによる相談先の検索方法 ● 相談窓口へ接続する QR コード ● 高齢者が読みやすい大きな文字 ● 契約を断ったこと、解約を申し出たこと又は相談したことによって、不利益を受けるものではない旨の説明 ● 相談する際には、下部右側の事業者識別欄に記載された情報を伝えるよう案内すること 販売事業者の管理番号等は、下部右側の事業者識別欄に記載するため、上部には重複して表示しません。 下部約 2 割・左側：現場施工・販売従事者向け表示 ● 過剰な営業ノルマ、オプション販売、説明妨害その他の消費者被害につながる営業上の圧力について、外部窓口へ情報提供できること ● 個人名を明らかにせず、初期相談又は情報提供ができること ● 本人の同意なく、氏名その他の識別情報を所属先へ伝えないこと ● 会社が管理する電話、メール、Wi-Fi、パソコン又はアカウントからは連絡しないよう注意すること ● 会社から独立した通信手段を利用すること ● 現場従事者向けの電話番号及び QR コード ● 労働法上の相談については、権限を有する労働関係機関へ案内されること 下部約 2 割・右側：事業者識別欄		

	事業者が印字し、又はスタンプを押すための空欄を設けます。 記載事項は次のとおりです。 ● 勧誘、契約又は販売を行った事業者名 ● 所在地 ● 電話番号 ● 届出番号その他の追跡可能な管理番号 ● 委託元の電気通信事業者名 ● 必要に応じ、店舗名又は営業所名 作業員個人の氏名は記載対象としません。 下部左側の現場施工・販売従事者向け表示と、下部右側の事業者識別欄との境界位置は、必要な記載量と視認性のバランスを踏まえて調整します。 ただし、 ● 上部を消費者向け ● 下部左側を現場施工・販売従事者向け ● 下部右側を事業者識別欄 とする基本配置は固定します。 全体として、上部を横長の消費者向け区画、下部を左右に分けた二つの区画とする、T 字型の構成を想定します。 4－5. 印刷及び表示基準のたたき台 次の行為により、配布義務を形式的に履行しながら、相談接続シートの機能を無効化することを防ぐ必要があります。 ● 文字を極端に小さくする ● 現場施工・販売従事者向け部分を切り取る、隠す又は折り込む ● 相談先を読めない状態で印刷する ● 事業者識別欄を空欄にする ● 印刷のかすれ、汚れ又は水濡れにより主要情報を判読できない状態で交付する ● 電子書面の後方へ埋め込む ● 外部リンクだけを表示し、書面又は画面上に主要な連絡先を表示しない ● レイアウトを変更し、現場従事者向け情報を目立たない位置へ移す このため、たたき台として次の基準を提案します。 ● 総務省が標準デザインのデジタルデータを作成し、公表する ● 事業者が自ら印刷して使用できる形式とする ● 事業者の印刷負担を抑えるため、白黒印刷も可能とする ● 白黒印刷であっても、区画、見出し、電話番号、QR コード及び注意事項を明確に識別できるデザインとする		

	● 色だけで情報を区別せず、罫線、文字の太さ、記号及び余白によって区画を判別できるようにする ● 上部約 8 割を消費者向け表示、下部左側を現場施工・販売従事者向け表示、下部右側を事業者識別欄とする基本配置を維持する ● 主要な相談案内及び電話番号は、高齢者が通常の状態で判読できる文字サイズとする ● 具体的な最低文字サイズは、試行及び利用者テストを踏まえて行政が指定する ● 事業者識別情報が判読できないものは、適切に交付したものとして扱わない ● 用紙全体の軽微な汚れや折れまで直ちに違反とせず、主要情報の視認性を基準とする ● 少なくとも相談先、電話番号、QR コード及び事業者識別情報は、一般的に判読できる状態でなければならない ● 現場施工・販売従事者向け部分を欠落させた用紙は、完全な交付として扱わない ● 電子交付では、契約確認資料の第 1 ページ又は契約完了後に最初に表示される画面へ、同一の T 字型構成を基本として表示する ● 電子表示においても、スクロールしなければ現場施工・販売従事者向け表示又は事業者識別情報を確認できない配置は避ける 「上部約 8 割、下部約 2 割」及び下部左右の比率は、最終的な記載量に応じて微調整できます。 ただし、事業者側の任意判断によって配置そのものを変更できる状態にはせず、標準様式から変更できる範囲を行政が明示することが望ましいと考えます。 5. 現場施工・販売従事者からの情報収集 5－1. 目的 現在の苦情情報は、主として消費者側から得られています。 しかし、過剰なオプション販売、不十分な説明又は強引な勧誘が、個々の従業員の性格だけでなく、次の構造によって生じている可能性があります。 ● 厳しい営業ノルマ ● オプションを全て付けることを前提とした指導 ● 達成できない場合の給与・評価への著しい影響 ● 委託契約を打ち切るとの明示又は示唆 ● 処理困難な件数の割当て ● 説明の充実より販売件数を優先する評価 ● 金銭的インセンティブ ● 上位事業者又は委託元からの営業方針 説明の充実を求めながら、それを上回る営業ノルマを課している場合、説明制度はアクセルとブレーキを同時に踏む状態となり、行政、事業者、従業員及び利用者の労力を浪費します。 したがって、消費者側の苦情だけでなく、販売現場側からも原因を把握する必要があります。 5－2. 聞き取り項目		

	現場施工・販売従事者への初期聞き取りでは、個人名を必須とせず、例えば次を確認します。 ● どの通信事業者又は系列に関連する業務か ● 販売、設置、訪問、電話勧誘等のどの業務に従事しているか ● 従事年数 ● 営業ノルマの有無 ● オプション販売に関する指示 ● ノルマ未達成時の評価、報酬又は契約への影響 ● 研修で説明の充実について指導を受けたか ● 現場では説明と販売目標のどちらが優先されているか ● 高齢者等に対しても同じ販売目標が適用されるか ● どのような指示が、どの立場の者から行われているか ● 同じ問題が他の店舗又は従業員にも存在するか これは労働法違反の認定を目的とするものではありません。 消費者被害につながる販売構造を把握するための聞き取りです。 聞き取りの過程で労働法上の問題が相談された場合は、当該機関の所管外であることを説明し、労働基準監督署その他の権限ある機関を案内します。 その際、労働関係機関での対応には本人確認が必要となる場合があることも伝えます。 5－3. 情報提供者の保護 会社管理の携帯電話、電子メール、Wi-Fi、パソコン、チャット及びアカウントには利用履歴が残り、相談者を特定するために利用される可能性があります。 そのため、用紙には具体的に次の注意を表示することが必要です。 会社が管理する電話、メール、Wi-Fi、パソコン又はアカウントからは連絡しないでください。会社から独立した通信手段を使用してください。個人所有の電話はその一例です。 ただし、「個人電話であれば完全に特定されない」と保証してはなりません。 受付側には、次の取扱いが必要です。 ● 個人名を聞かずに初期情報を受け付ける ● 発信番号等を調査情報と分離する ● 本人の同意なく氏名その他の識別情報を所属先へ提供しない ● 連絡継続を希望しない選択肢を設ける ● 法令上の保護範囲及び限界を説明する ● 情報提供者を特定しようとする行為又は不利益取扱いが疑われた場合の相談先を示す 「セーフハーバー」という名称を用いる場合も、無条件の免責を意味するものではなく、秘密保持、不利益取扱い防止及び適切な所管機関への接続を含む制度として具体化する必要があります。 6. 従業員情報の利用方法		

	従業員から得た情報は、少数の匿名情報だけで直ちに行政処分の根拠とすべきではありません。 一方、互いに関係のない複数の従事者から、異なる地域、店舗及び時期を通じて同種の情報が得られた場合には、特定の系列又は営業構造を追加調査する合理的な根拠になります。 情報は次の段階で扱うことを提案します。 少数の情報 ＝初期シグナル 独立した複数情報の一致 ＝構造的な問題の兆候 系列、地域及び時期をまたぐ継続的な一致 ＝追加調査を開始する統計的・構造的根拠 研修資料、報酬制度、業務指示、通話録音、苦情傾向等との一致 ＝事実認定の根拠 事実認定と法令上の評価 ＝行政措置の根拠 件数だけでなく、次も確認する必要があります。 ● 同一人物による重複ではないか ● 情報提供者同士が独立しているか ● 地域や店舗に偏っていないか ● 契約件数等の母数 ● 消費者側の苦情との一致 ● 研修、報酬及び業務指示との整合 ● 問題が継続又は再発しているか 7. 消費者からの相談時に追加して確認する事項 相談接続シートを導入した場合、消費者からの相談時には、下部右側の事業者識別欄に記載された管理番号を確認します。 番号が読み取れない場合は、事業者名、住所、電話番号、委託元事業者その他の情報から特定します。 これにより、苦情を単なるサービス分類だけで集計するのではなく、次の単位で把握しやすくなります。 ● 販売代理店 ● 営業所 ● 委託系列 ● 委託元の電気通信事業者 ● 勧誘方法 ● 問題となったオプション		

	ただし、相談件数だけで事業者の違反を確定せず、追加調査の優先順位を決めるために使用します。 8. 問題が観測された場合の行政対応 8－1. 対象とする主体 行政措置の対象は、資本関係上の親会社であることだけを理由に決めるべきではありません。 次の能力と責任を持つ主体を対象とします。 ● 販売代理店へ業務を委託した電気通信事業者 ● 代理店を指導・監督する立場にある事業者 ● 営業方針、報酬又は評価指標を設定した主体 ● 契約関係を変更又は解除できる主体 ● 実質的に速やかな改善を実施できる主体 資本上の親会社がこれらに該当する場合は対象となり得ますが、単なる資本関係ではなく、指揮、監督、委託及び改善可能性を根拠とすべきです。 子会社、外注又は下請であるという理由だけで、指導・監督上の関係を否定することは適当ではありません。 8－2. 段階的な対応 問題の兆候が確認された場合には、直ちに重い処分を行うのではなく、次の段階的対応が考えられます。 第 1 段階:事実確認 行政が対象事業者に対し、次を求めます。 ● 対象となる販売系列の確認 ● 営業ノルマ、評価、報酬及び研修の確認 ● 関係する苦情及び違反事例の確認 ● 現時点の改善方針 ● 改善を担当する責任者及び部門 第 2 段階:期限付き改善計画 構造的な問題が認められた場合、対象事業者に、責任者、必要な権限、実施体制、期限、対策内容及び効果確認方法を含む改善計画の提出を求めます。 組織名を「対策委員会」に固定する必要はありませんが、単なる担当者一名の指定ではなく、改善を実行できる権限及び資源を持つ体制が必要です。 制度設計のたたき台として、次が考えられます。 ● 命令又は要請から 1 か月程度で責任体制を報告 ● 最初の改善報告を 6 か月程度で提出 ● 改善が不十分な場合は、期間を区切って継続報告 ● 重大又は反復する問題が長期間解消しない場合は、役員級を含む体制へ強化 ● 行政指導、改善命令、名称公表その他の既存措置への移行を検討		

	期間及び役職の水準は、事業者規模、問題の重大性及び法的権限を踏まえて最終的に検証すべきです。 第 3 段階:行政措置 改善計画が提出されない、虚偽報告又は隠蔽が認められる、又は同種問題が継続する場合には、法令上可能な範囲で、行政指導、改善命令、処分又は名称公表を検討します。 9. 改善終了基準と非公開情報 事業者が改善体制を終了できるかについて、具体的な一つの件数だけで判断すると、その数値だけを下回るよう対応する制度上の回避が起きる可能性があります。 しかし、判断基準を全面的に非公開とすると、事業者の予測可能性、行政判断の一貫性及び検証可能性が失われます。 そこで、次の区別を提案します。 公開する判断要素 ● 苦情及び違反の重大性 ● 契約件数を踏まえた発生割合 ● 問題の継続性 ● 同種問題の再発 ● 高齢者等への影響 ● 改善計画の履行状況 ● 虚偽報告又は隠蔽の有無 ● 消費者側と従業員側の情報の一致 ● 改善後の効果 必要に応じ非公開とできる情報 ● 抜き打ち調査の具体的時期 ● 不正検知の詳細な抽出方法 ● 情報提供者を推測できる情報 ● 意図的な数値調整を防止するための内部的な警戒値 判断要素は公開し、不正回避に使われ得る検知方法の詳細のみを必要最小限で非公開とすることが適当です。 10. 第 4 章「DX の進展を踏まえた対応」への適用ダークパターン、解約画面及び AI 相談についても、同じ観測・改善構造を利用できます。 ダークパターンでは、解約又は苦情申出まで到達できず、相談件数に表れない利用者が存在する可能性があります。 したがって、苦情件数だけでなく、次を組み合わせます。 ● 契約数当たりの苦情率 ● 解約画面への到達率		

	● 解約完了までの画面数及び所要時間 ● 手続途中の離脱率 ● 契約手続と解約手続の難易度差 ● 電話対応等へ迂回させられた割合 ● 高齢者等の完了率 ● 画面変更前後の比較 ● AI から人へ引き継がれなかった件数 一定の兆候が確認された場合は、対象事業者に画面・手続の確認及び期限付き改善計画を求め、改善後の結果を再評価します。 11. 行政負担を抑える方法 本提案は、直ちに恒久的な大規模報告制度を作ることを求めるものではありません。 まずは次の方法で試行することが可能です。 ● 既存の苦情相談情報を再利用する ● 相談接続シートを限定されたサービス又は販売類型で試行する ● 試行期間を設定する ● 重大又は反復する問題が確認された場合だけ追加調査する ● 全事業者への常時報告ではなく、異常が確認された事業者へ限定して報告を求める ● 試行終了後に効果、費用及び事業者負担を検証する ● 効果が小さい場合には縮小又は終了できるようにする 相談接続シートについては、まず FTTH の電話・訪問勧誘、高齢者への販売又はオプションを含む複雑な契約など、問題が確認されやすい範囲で期限付き試行を行うことが考えられます。 12. 結論 説明を充実させることは必要ですが、説明を受けた全ての利用者が同じように理解できるわけではありません。 また、販売員に丁寧な説明を求めながら、説明を困難にする営業ノルマ、報酬又は契約打切り圧力が存在すれば、説明制度は実効性を失います。 したがって、次を一体として検討することを求めます。 1. 説明の追加効果と、時間、費用及び負担を測定する 2. 理解できなかった場合でも容易に契約又はオプションを解除できるようにする 3. 高齢者と現場施工・販売従事者を、相談接続シートによって統一的な外部窓口へ接続する 4. 従業員情報を早期警告として集積し、消費者相談、研修、報酬及び業務指示と照合する 5. 構造的な販売圧力が確認された場合は、指導、監督及び改善能力を持つ事業者に期限付きの改善を求める 6. 改善効果を確認し、必要がなければ追加事務を縮小又は終了する		

	本提案の目的は、勧誘又は営業活動を一律に制限することではありません。 説明努力が過剰な販売圧力によって相殺されていないかを確認し、説明だけでは保護できなかった利用者を、容易な解除と相談経路によって救済し、行政が把握していない問題を制度改善へ接続することを目的とするものです。 【個人】		
意見 23 ・消費者保護ルールの DX 対応においては、万一データが流出しても、流出したデータ単体では復元・悪用されにくい技術的対策を検討対象に含めるべき。 ・個人情報を含む顧客情報を適切に保護するためのルールが必要。			
225	【要旨】 電気通信サービスの契約・説明・本人確認・解約・苦情対応等がオンライン化、DX 化する中では、利便性向上と同時に、消費者の本人確認情報、契約情報、支払情報、通信サービス利用情報、販売代理店・委託先が取り扱う情報の保護が重要になります。特に高齢者、未成年者、障害のある方、デジタルに不慣れな利用者は、契約トラブルだけでなく、情報漏えい時の詐欺・なりすまし・二次被害の影響を受けやすいと考えます。 そのため、消費者保護ルールの DX 対応においては、説明義務や手続の適正化に加え、万一データが流出しても、流出したデータ単体では意味を持たず、復元・悪用されにくい「データ無意味化」「秘密分散」「分散保管」等の技術的対策を、利用者情報保護、委託先管理、販売代理店管理、オンライン手続の安全性確保の選択肢として検討対象に含めることを要望します。 【意見】 本件は、電気通信サービスにおける消費者保護ルールについて、DX 時代の契約手続、説明、解約、苦情対応、販売代理店管理、法令遵守等の在り方を検討するものと理解しています。 電気通信サービスは、スマートフォン、固定通信、インターネット、クラウドサービス、各種オンライン手続の基盤であり、国民生活に欠かせないインフラです。契約手続や本人確認、重要事項説明、解約手続、料金請求、サポート対応がオンライン化されることは、利便性向上の面で重要です。 一方で、DX 化により、消費者の本人確認情報、住所、連絡先、契約情報、料金・支払情報、端末購入情報、通信サービス利用に関する情報、相談・苦情内容、販売代理店や委託先が取り扱う情報などが、通信事業者、販売代理店、委託先、再委託先、クラウド環境、コールセンター、オンライン本人確認事業者等をまたいで扱われる場面が増えると考えます。	御意見は、総務省において政策検討の参考とされるものと考えます。	無

	これらの情報が漏えいした場合、なりすまし契約、不正な MNP、特殊詐欺、フィッシング、クレジットカード不正利用、架空請求、悪質な営業、個人の所在や生活状況の推測などにつながるおそれがあります。特に高齢者、未成年者、障害のある方、デジタルに不慣れな利用者、過去にトラブルに遭った利用者は、情報漏えい後の二次被害を受けやすいと考えます。 私自身も、過去にクレジットカード情報の漏えい被害や、写真販売サイトにおける個人情報漏えいの当事者となった経験があります。こうした経験から、個人情報漏えいは単なる一時的な事故ではなく、対象者に不安や確認作業、二次被害への懸念を長く残す問題だと感じています。 近年は、ランサムウェア、内部不正、委託先・再委託先からの流出、クラウド設定不備、端末紛失、外部記憶媒体の紛失、生成 AI を利用した情報の分析・悪用など、情報漏えいの経路と被害の広がり方が複雑化しています。 また、2026 年 6 月には、九州電力送配電株式会社において、お客さま情報を保存した外部記憶媒体が所在不明となる事案が公表されています。同社の公表によれば、需要者名、供給場所住所、使用電力量データ、電話番号等の情報が最大 1,090 万口分保存されていたとされ、現時点で流出の事実は確認されていないものの、社外に漏えいのおそれがあるとされています。 この事案は、重要情報が外部記憶媒体やバックアップ環境に保存されている場合、保管場所、施錠、持ち出し管理、棚卸し、委託先・関係者の取扱いなど、人が介在する運用のわずかな不備によって、大規模な漏えいリスクが生じ得ることを示す具体例だと考えます。電気通信サービスに関する利用者情報も、生活基盤や本人確認に関わるため、より慎重な保護が必要です。 そのため、消費者保護ルールの DX 対応においては、「分かりやすい説明」「適正な勧誘」「円滑な解約」「苦情処理」だけでなく、「消費者を守るために扱う情報そのものをどう守るか」を明確に位置付ける必要があると考えます。 暗号化は重要な基礎対策ですが、どの情報を暗号化対象とするかの判断、鍵の管理、権限設定、運用ルールの徹底などに人が関与します。そのため、設定ミス、鍵管理の不備、誤送信、端末紛失、外部記憶媒体の紛失、委託先・販売代理店での取扱いミスなど、人が介在することによる漏えいリスクを完全に防ぐことは難しいと考えます。 また、オンライン契約や本人確認が普及すると、本人確認書類、顔画像、本人確認結果、契約情報、支払情報などが複数の事業者やシステムをまたいで保存・処理される可能性があります。このような環境では、利用者や担当者が「どのデータを保存してよいか」「どの情報を暗号化すべきか」「パスワードや鍵をどのように管理すべきか」を都度判断する運用には限界があります。		

	そのため、所定の保存領域に通常どおり保存するだけで、利用者や担当者が個別に暗号化対象を判断しなくても、システム側で自動的にデータを保護し、流出したデータ単体では意味を持たず、復元・悪用されにくい状態にする仕組みを検討すべきです。秘密分散、データ無意味化、分散保管といった技術カテゴリは、人為的ミスを前提とした次世代のデータ保護策として、DX 時代の消費者保護ルールに含める価値があると考えます。 さらに、量子コンピューターの発展により、現在広く使われている暗号方式が将来的に危殆化する可能性について、NIST 等の専門機関も警鐘を鳴らしています。耐量子暗号への移行は重要ですが、方式によっては公開鍵、署名、暗号文等のサイズが大きくなり、通信・記憶・処理・運用負荷が増える可能性があります。そのため、暗号方式の強化だけに依存するのではなく、データそのものを分散・無意味化し、一部が流出しても単体では復元・悪用されにくい状態にする多層的な対策が必要だと考えます。 つきましては、一部答申案及び今後の消費者保護ルールの検討において、以下の観点を含めることを要望します。 電気通信サービスのオンライン契約、本人確認、解約、料金請求、苦情対応、販売代理店対応等で扱われる本人確認情報、契約情報、支払情報、利用者情報について、流出したデータ単体では意味を持たず、復元・悪用されにくい状態にする「データ無意味化」「秘密分散」「分散保管」等の技術的対策を検討対象に含めること。 通信事業者、販売代理店、委託先、再委託先、コールセンター、オンライン本人確認事業者、クラウド環境、バックアップ環境等からの情報流出を想定し、漏えい時の被害を最小化する設計を、消費者保護ルールの一部として重視すること。 高齢者、未成年者、障害のある方、デジタルに不慣れな利用者など、被害を受けやすい消費者の情報について、特殊詐欺、なりすまし、不正契約、悪質な勧誘への悪用を防ぐ観点から、利用者情報保護を強化すること。 オンライン本人確認や契約 DX を進める場合でも、本人確認書類や詳細な個人情報を必要以上に各事業者・販売代理店・委託先に分散して蓄積させないよう、データ最小化、分散保管、漏えい時の被害最小化を重視すること。 暗号化、アクセス制御、認証、ログ監視等の従来対策に加えて、「データそのものを、外部に出ても単体では悪用されにくい状態にする」という観点を、DX 時代の消費者保護ルールの一部として位置付けること。 将来的な量子コンピューター時代の暗号危殆化や耐量子暗号への移行負荷も踏まえ、暗号方式だけに依存しない多層的なデータ保護を検討すること。		

	特定の企業や製品の採用を求めるものではありません。秘密分散、データ無意味化、分散保管といった技術カテゴリを、電気通信サービスの契約 DX、本人確認、販売代理店管理、委託先管理、利用者情報保護、消費者保護ルールの選択肢として、明確に検討していただきたいという趣旨です。 DX 時代の消費者保護では、契約内容を分かりやすく説明することや、悪質な勧誘を防ぐことに加え、消費者の個人情報が漏えい・悪用されないこと、また万一漏えいしても被害を最小化できることが重要になると考えます。電気通信サービスの消費者保護ルールにおいても、この観点をより明確に反映していただくことを要望します。 【個人】		
226	【意見】 本件は、通信サービスの契約・説明・手続における消費者保護ルールについて、DX 時代に対応した在り方を検討するものと理解しています。 通信契約では、氏名、住所、生年月日、電話番号、メールアドレス、本人確認情報、支払情報、契約内容、利用状況、問い合わせ履歴、苦情・相談情報等、消費者に関する重要な情報が取り扱われます。オンライン手続、電子交付、販売代理店、委託先、クラウド環境等を通じて情報が流通する場面が増えるほど、消費者保護においては、説明義務や契約適正化だけでなく、顧客情報の保護も重要になると考えます。 特に高齢者やデジタルに不慣れな利用者の場合、通信契約情報や本人確認情報が漏えいすると、なりすまし、特殊詐欺、不正契約、フィッシング、二次被害につながるおそれがあります。生成 AI を用いた詐欺や、流出情報を組み合わせた標的型の勧誘・詐欺が広がる中では、漏えいした後の悪用リスクを前提とした対策が必要です。 そのため、従来の「アクセス制御」「ログ監視」「暗号化」「委託先管理」に加え、万一データが外部に流出した場合でも、流出したデータ単体では意味を持たず、復元・悪用されにくい状態にしておく「漏えい時の被害最小化」の観点を、消費者保護ルールの中でも重視すべきだと考えます。 暗号化は重要な基礎対策ですが、暗号化対象の判断、鍵管理、権限設定、委託先・再委託先での運用には人が関与します。そのため、設定ミス、鍵管理不備、誤送信、端末紛失、クラウド設定不備、委託先での取扱いミスを完全に防ぐことは困難です。 また、通信事業者や販売代理店がセキュリティルールを定めていても、実際の現場運用では、業務上の利便性、作業負荷、理解不足、例外対応等により、ルールが十分に徹底されない場合があります。本人確認書類、契約情報、相談履歴、支払情報等について、担当者が都度「どの情報を保存してよいか」「どのファイルを暗号化すべきか」「パスワードや鍵をどう管理するか」を判断する運用には限界があります。 DX 時代の消費者保護では、担当者や販売代理店にルール遵守を求めるだけでなく、通常どおり業務を行うだけで、結果として顧客情報が安全な状態になる仕組みが必要です。たとえば、所定の保存領域に通常どおり保存するだけで、システム側が自動的にデータを分散・無意味化し、流出したデータ単体では復元・悪用されにくい状態にする仕組みは、「人任せにしない安全管理措置」として有効だと考えます。		

	つきましては、DX 時代の消費者保護ルールにおいて、以下の観点を検討対象に含めることを要望します。 1. 通信契約に関する本人確認情報、契約情報、支払情報、問い合わせ履歴、苦情・相談情報等について、流出したデータ単体では復元・悪用されにくい状態にする「データ無意味化」「秘密分散」「分散保管」等の技術的対策を、安全管理措置の選択肢として検討すること。 2. 通信事業者、販売代理店、委託先、再委託先、クラウド環境、オンライン手続基盤、電子交付システム等からの情報流出を想定し、漏えい時の被害を最小化する設計を重視すること。 3. 高齢者やデジタルに不慣れな利用者の保護において、契約説明や苦情対応だけでなく、本人確認情報・契約情報の漏えいが特殊詐欺やなりすましに悪用されるリスクを明確に位置付けること。 4. 担当者や販売代理店が個別に暗号化対象を判断しなくても、所定の保存領域に通常どおり保存するだけで、システム側が自動的にデータを分散・無意味化し、保護する仕組みを検討すること。 5. セキュリティルールの策定・研修・監査だけでなく、通常業務の中で自然に安全な取扱いとなる設計、すなわち人任せにしない安全管理措置を重視すること。 特定の企業や製品の採用を求めるものではありません。秘密分散、データ無意味化、分散保管といった技術カテゴリを、DX 時代の通信契約・消費者保護における安全管理措置の選択肢として検討していただきたいという趣旨です。 今後の通信サービスでは、契約手続のデジタル化やオンライン化が進むほど、消費者情報の取扱いも複雑になります。「契約内容を適切に説明すること」とあわせて、「万一情報が漏えいしても、漏えいしたデータだけでは悪用されにくいこと」も、DX 時代の消費者保護として重視していただくことを要望します。 【個人】		
意見 24　その他意見			
227	意見 6　地方消費者行政への支援 制度改正を実効あるものとするためには、地方自治体及び消費生活センターの役割が極めて重要である。 国は地方消費者行政交付金等を充実させ、相談員の確保、専門研修、デジタル相談体制及び地域の見守りネットワークへの支援を強化すべきである。 【長野県消費者団体連絡協議会】	頂いた御意見は、総務省の所管外の事項であり、本意見募集の対象外となります。	無
228	意見 7　消費者団体の役割強化 適格消費者団体及び特定適格消費者団体は、消費者被害の未然防止・被害回復に重要な役割を果たしている。 差止請求制度及び被害回復制度の実効性を高めるため、国による安定的な財政支援及び制度的支援を拡充することを求める。 【長野県消費者団体連絡協議会】		
229	昔から、最初から消費者を騙すつもりの悪徳商法が日本では盛んだが、その数は一向に減ることはなく、寧ろインターネット等で効率的にリーチできるようになり、増えていると思われる。その背景としては、悪徳商法をしても大半のケースでは逃げ切れるという加害者が得をする日本の社会システムの欠陥である。 海外（特にアメリカ）では、懲罰的な金額の罰金、日本の約 3 倍の刑期などでこうした悪徳商法の発生を防いでいる。	御意見は、本意見募集の対象外と考えます。	無

	日本も、摘発を進め、かつこれまでの悪徳商法で稼いだ売上全額の没収や、経営層を最低でも執行猶予のつかない懲役刑とするなど、悪徳商法が発生・存在し得ない社会を作るべきだと思う。 【個人】		
230	「特定告示等の一部を改正する告示案」についての意見 今回の改正案でルールが分かりやすくなり、手続きの手間が減る点については、現場の負担軽減につながるため賛成です。ただ、実際に運用を始めるにあたっては、以下の 2 点について配慮してほしいと考えています。 1 つ目は、現場が対応するための準備期間（経過措置）をしっかり設けることです。新しい基準に合わせて社内の体制を整えたり、業務手順を変えたりするにはどうしても時間がかかります。突然の変更で現場が混乱したり、意図せず違反になってしまうことがないよう、具体的な変更点や対応方法をまとめた分かりやすいガイドラインを早めに示してください。 2 つ目は、手続きを楽にする一方で、安全面や質の管理がおろそかにならないようにすることです。実際に新しいルールで動き出した後も、「現場でやりづらい点はないか」「問題が起きていないか」をこまめに確認し、必要に応じて柔軟にルールを見直す体制を作っていただくようお願いします。 【個人】		
231	第二に、マイナンバーカードの事実上の必須化や過度な紐付けを強行していく姿勢に対する強い懸念です。行政が推進するデジタル化や各種制度改革において、本来は任意であるはずのカードの保有や利用があらゆるサービスや権利行使の前提として半強制的に迫られるような状況が作り出されています。これは行政の都合やデジタル管理の効率化偏重のシステムに一般市民を従属させるものであり、情報漏洩や過度な国家管理に対する国民の根強い不安を完全に無視した暴挙と言わざるを得ません。 第三に、産業界や行政の都合が優先され、一般市民の生活基盤や権利が軽視されている現実の看過についてです。行政が優先すべきは、特権的な IT・通信業界の見せかけのデジタル化や効率化を美化することではありません。物価高騰と生活コストの増大に直面する多くの一般市民や地方の生活者が、不透明な契約や過重な負担、そして強制的なデジタル管理に苦しむことのないよう、個人の選択の自由やプライバシー、生活者の権利と利益を最優先に守る厳格な保護ルールと透明性の確保こそが不可欠です。 最後に、すべての通信・消費者保護および行政デジタル化に関する制度の運用において、マイナンバーカードの事実上の必須化や、一部の大手事業者・東京中心の偏重構造を速やかに改めるよう強く求めます。行政の役割は、国民をデジタルシステムで管理・監視することや特権的な経済強者の論理に迎合することではなく、一般市民や地方の生活者が安心して公正なサービスを受けられる生活基盤と社会経済基盤を堅持することであると強く訴えます。 【個人】		
232	生成 AI を利用したサービスが急速に普及していますが、今回の答申案では AI による誤情報や不当な勧誘への対応はどの程度盛り込まれていますか。 【個人】		