「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」（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８月 25 日（火）から令和８年９月 24 日（木）まで

■ 意見提出件数 ： 22 件 （法人・団体：８件、個人：14 件）

■ 意 見 提 出 者 ：

（意見受付順・敬称略）

	意見提出者
１	公益社団法人全国消費生活相談員協会
２	日本先進通信株式会社
３	東京都消費生活総合センター
４	楽天モバイル株式会社
５	ソフトバンク株式会社
６	一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会
７	株式会社ＮＴＴドコモ
８	ＫＤＤＩ株式会社
―	個人（14件）

No.	項目	意　　見	考　え　方	案の修正の有無
全般				
1	全般	「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」に基づく本件調査計画の趣旨に賛同いたします。 電気通信事業の消費者保護においてキャリアショップの担う役割は大変重要なものと考えております。当協会は各キャリアと連携し、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング（評価・総括）」の指摘内容も含め、より適切でわかりやすい説明を行っていけるよう今後も更なる努力を続けて参ります。 【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】	賛同の御意見として承ります。	無
2		今回の「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（案）」について、以下のとおり意見を申し上げます。 本調査計画は、電気通信事業者による消費者保護ルールの遵守状況を把握し、必要に応じて制度運用の改善につなげるための重要な取り組みであると理解しています。しかし、現行の計画案では、調査の成果を客観的に評価するための成果目標や KPI（重要業績評価指標）が明示されておらず、EBPM（証拠に基づく政策立案）や行政事業レビューの趣旨と十分に整合しているとは言い難いと考えます。 本調査の目的に照らして、少なくとも以下のような KPI を設定することが不可欠と考えます。 ・説明義務の遵守率（店舗・訪問販売・電話勧誘・オンライン販売ごと） ・重要事項説明の理解度（高齢者・青少年など属性別の理解状況） ・不意打ち営業の発生件数および前年比減少率 ・初期契約解除制度の案内実施率および適正運用率 ・消費者からの苦情件数の前年比減少率（類型別）	調査に関する KPI 設定の御提案は今後の参考とさせていただきます。 なお、本件パブリックコメントは、行政手続法第 39 条第 1 項にいう「命令等を定めようとする場合」には当たらず、任意で実施しているものです。	無

		・覆面調査における不適正事案の発生率および改善状況 ・事業者による自主的な改善報告の提出率および改善指導の履行率 これらのKPIは、消費者保護ルールの目的である「不利益防止」「説明の適正化」「苦情・トラブルの減少」を直接数値で測定できるものであり、調査の成果を国民に分かりやすく示すためにも有効です。 また、これらのKPIを算出するためのデータは、以下のような役割分担で収集すべきものと考えます。 ・総務省が、事業者・事業者団体・販売代理店へのヒアリング結果、覆面調査結果、苦情件数の統計などを体系的に整理すること ・電気通信事業者および販売代理店が、自社の説明義務の運用状況、不意打ち営業防止策、初期契約解除制度の案内・運用状況、改善報告などを定期的に提出すること ・消費生活センター等が、通信サービスに関する相談・苦情の件数や内容を分類・集計し、総務省に提供すること これらを組み合わせることで、調査結果を単なる「事例紹介」にとどめず、政策効果を検証可能なデータとして蓄積できると考えます。 次に、行政手続法39条2項が求める「公示する命令等の案は、具体的かつ明確な内容のものであって、かつ、当該命令等の題名及び当該命令等を定める根拠となる法令の条項が明示されたもの」であるかどうかについて申し上げます。 本調査計画案は、調査対象や調査手法、調査項目の概要は一定程度示されていますが、「どの法令のどの条項に基づき、何をどのように改善しようとしているのか」という点が、必ずしも十分に具体的・明確とは言えない部分があるように感じます。特に、		

		根拠法令の条項が明確に示されていない場合、行政手続法 39 条 2 項の趣旨（国民が命令等の内容と法的根拠を理解し、意見を述べることができるようにすること）に照らして、改善の余地があると考えます。 行政手続法 39 条 2 項は、納税者・利用者に対して「何が、どの法律に基づいて、どのように変わるのか」を分かりやすく示すための最低限のルールです。この基本的なルールを守れない状態が続くと、行政への信頼が損なわれ、結果として真面目に働いている多くの公務員の方々にとっても不利益となります。関係する行政官の皆様には、「国民に分かりやすく説明することは、自らの仕事を守ることにもつながる」という観点から、命令等の案をより具体的かつ明確に示し、根拠法令の条項を丁寧に明記していただきたいと考えます。 なお、本案件には現時点で成果目標および KPI が明示されていないように見受けられますので、以下の点を分かりやすくご説明いただくことをお願い申し上げます。 政府は既に、全府省庁・原則全事業を対象として EBPM（証拠に基づく政策立案）や行政事業レビューを実施しています。その趣旨に照らし、本案件について成果目標および客観的な効果検証指標が設定されていないのであれば、その理由を明確に示してください。そのうえで、政策効果を検証可能な成果指標、基準値、目標値および達成期限を設定し、その実績と予算への反映状況を公表していただきたいと考えます。ここで挙げたような KPI は、欧米では一般的に用いられているものと聞いておりますので、必要であれば欧米の関係者にもご確認いただければと思います。 あわせて、「客観的な成果目標や KPI」は、思いつくものを全て並べれば良いというものではないことも申し上げておきます。記録項目が過度に増えれば、現場での勘違い・見逃し・誤記載が増え、結果として使えないデータになってしまいます。限られた人員と時間の中で、最小限の負担で最大限の効果を得られるよ		

		う、記録項目を絞り込み、バランスの取れた制度設計を行っていただくことが重要です。 「客観的な成果目標と KPI」の設定と運用は、単に事務作業を増やすためのものではなく、少なからず人命を救う可能性を持つものでもあります。例えば、鉄道事故などの事例でも指摘されているように、業務経験が長期に及ぶと、作業への「慣れ」から緊張感が薄れ、確認不足や手順の省略といった気の緩みによる事故やミスが増える傾向があります。そのような傾向があるかどうかを、KPI という数値データの増減で把握することで、危険性に気づく機会を作ることができます。 また、「客観的な成果目標と KPI」は、最初から 100%完璧なものを作る必要はありませんし、そもそも最初から完全なものを作ることは不可能です。未知のトラブルを事前に全て知ることはできないからです。したがって、まずは 50%程度の完成度を目安に設定を行い、2 か月ごと、あるいは半年ごとに見直しを行うような運用を提案いたします。特に法学系出身の文系の方々の中には、「制度は最初から完全でなければならない」と考えがちな方もいらっしゃるかもしれませんが、現実には「何かを 100%完全だと判断できる人」は存在しないという事実を、ぜひ戒めとして心に留めていただければと思います。 その他不明点等があれば、高市内閣の関係責任者や片山財務大臣とも連携しつつ、EBPM・行政事業レビューの趣旨に沿った形で、本調査計画の改善を検討していただければ幸いです。 以上、消費者保護ルールの実効性向上と、行政への信頼確保の観点から、成果目標および KPI の設定と、行政手続法 39 条 2 項の趣旨に沿った具体的かつ明確な計画の提示を強くお願い申し上げます。 【個人３】		

P１　①調査の対象となる電気通信サービス・電気通信事業者等の範囲（調査の実施手法を含む）				
3	①調査の対象となる電気通信サービス・電気通信事業者等の範囲（調査の実施手法を含む） 全般	調査対象には大手 MNO、MVNO だけでなく、契約者数に比して苦情件数が多い業者、急増している業者も含めていただくことを希望します。総務省で受け付けた相談、あるいは、消費生活センターで受け付けた相談のうち、極めて問題がある案件について、事業者、契約者双方から直接聞き取りを行っていただきたい。 電話勧誘や訪問販売においてもトラブルが多いため、ヒアリングや覆面調査以外の調査手法も検討していただくことを希望します。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】	調査の実施にあたっては、調査の対象電気通信事業者等の選定を含め、利用者保護規律への信頼性を確保するという本調査の目的に照らして、必要な手法を検討いたします。	無
4		覆面調査やヒアリングは、iPhone 新機種発売後や、商戦期の 3 月、土日祝日、夕方は店頭が混み合うため、なるべくそれ以外の時期・時間帯に行っていただけるようご配慮をお願いします。また調査目的で実際に契約まで行う場合は、後日キャンセルされる際に販売代理店側に端末の返品等の損害が発生しない方法のご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】	調査の手法に関する御意見として承ります。 調査の実施にあたっては、スケジュールの設定を含め、調査の対象電気通信事業者・店舗の過度な負担とならないよう配慮した手法を検討いたします。	無
5		これまで実施された覆面調査においては、その対応のためご案内に滞りが生じるなど、対象の店舗に来訪されたお客様に結果として不利益やご不便をおかけするケースもありました。つきましては、今年度の調査の実施にあたり、こうした事態の発生を避けるべく、次の措置を講じて頂きますようお願い致します。 第一に、対象となる販売現場について、そのキャパシティに鑑み、同時に契約申込みを受け付けることのできる端末が３台以上配備されている店舗とすること。 第二に、覆面調査の実施時期について、前回同様年末年始を避け、令和９年２月から３月までとすること。 【楽天モバイル株式会社】	調査の手法に関する御意見として承ります。 調査の実施にあたっては、対象店舗の選定及びスケジュールの設定を含め、調査の対象電気通信事業者・店舗の過度な負担とならないよう配慮した手法を検討いたします。	無
6		全国キャリアショップでは、待ち時間の短縮に向けて来店予約制度を導入しています。覆面調査員におかれましても、来店される際は事前に来店予約を行っていただきますようご配慮をよろしくお願いいたします。（予約のないご来店の場合、待ち時間が長時間となる場合がございます。） 【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】	調査の手法に関する御意見として承ります。 調査の実施にあたっては、可能な限り来店予約を行うよう手法を検討いたします。	無

7		MNOサービスの販売現場における覆面調査結果の公表に際しては、キャリアショップと量販店等とを分けて公表いただくよう、ご検討をお願いします。　例えば、「店頭にてフィルタリングを有効化してもらえなかった例」などは、キャリアショップと量販店とでは大きな差があると思われます。 　また、今回より「オプションに関する説明」や「不意打ち的な営業」が重点調査項目に入りますが、これら新しい論点についても、キャリアショップと量販店とを分けて公表いただくことで、対策すべき主体がより明確になり、具体的な取組を促すことにつながるものと考えます。 【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】	調査結果の公表に関する御意見として参考とさせていただきます。	無
8	表「対象電気通信事業者等」欄	【要旨】 　調査の対象となる電気通信事業者の選定について、案文は「総務省において、契約数等の一定の基準をもとに以下から選定した者。」とされておりますが、その「一定の基準」の具体的な内容が案文に示されておりません。基準を本調査計画に明記していただきたく存じます。少なくとも、調査結果の公表に際し、当該結果が選定された事業者からの回答に基づくものである旨の注記を付していただきたく存じます。 【詳細】 　案文１頁の表「対象電気通信事業者等」欄は、「総務省において、契約数等の一定の基準をもとに以下から選定した者。」と記載しております。他方、当該「一定の基準」がいかなる契約数を指すのか、対象となるサービスの類型ごとに何者を選定するのかは、案文３頁のいずれにも示されておりません。 　調査の結論は、当該基準によって画された母集団からの回答に依拠いたします。基準が示されなければ、調査の結果がどの範囲の事業者及び利用者を代表するものであるかを、外部から判断することができません。 　当社は、他社（ＮＴＴ東西）の指定電気通信設備を卸及び接続により調達して役務を提供する後発・独立系の事業者であり、契約数は僅少でございます。契約数を選定の基準とされる限り、当社のような層に生じている事象は、構造的に本調査の視野に入らないこととなります。これは調査の瑕疵を申し上げるものではな	対象電気通信事業者については、実施可能な調査件数に上限がある中でも、主要な事業者の法令遵守状況を調査・評価できるよう、契約数を主な基準としつつ、他の要素も勘案して選定することを想定しています。 　覆面調査の結果の公表に当たっては、調査対象となった電気通信事業者等の数を公表することで、当該一部の事業者等に対して行った調査の結果であることを明示します。 　定期調査の対象に含まれない電気通信事業者の法令遵守状況については、当省に寄せられる苦情相談等を踏まえ、必要に応じ、随時調査を実施しています。	無

		く、調査結果の射程を明示していただきたいという趣旨でございます。 　なお、案文１頁には、調査の対象を「苦情相談の発生状況やサービスの普及状況を踏まえ」て選定する旨の記載がございます。苦情相談は、利用者が事業者名を認識している場合に寄せられやすいものと存じます。卸先事業者の役務に生じた事象が卸元の事業者名で認識される場合、又はその逆の場合には、苦情相談の発生状況は必ずしも実態を反映しないものと考えます。 【求める対応】 ①　「契約数等の一定の基準」の具体的内容（契約数の閾値、対象となるサービスの類型ごとの選定者数、選定の考え方）を、本調査計画に明記していただきたく存じます。 ②　仮に①が困難である場合には、少なくとも次の趣旨の一文を、本調査計画１頁の同欄又は調査結果の公表資料に付していただきたく存じます。「本調査は、契約数等の一定の基準により選定した事業者を対象とするものであり、その結果は、選定の対象外となる事業者における事例の不存在を意味するものではない。」 ③　あわせて、当該基準により調査の対象から外れる電気通信事業者及びその利用者に生じている事象を、貴省がどのような方法で把握しておられるのかを、お示しいただきたく存じます。 【日本先進通信株式会社】		
Ｐ２　②調査の観点及び調査事項（基本的調査事項及び重点調査事項）				
9	調査事項 ➢「調査の観点」を踏まえて、以下について、事業者、販売代理店、事業者団体からのヒアリング調査等を実施する。	弊社では、携帯電話サービスおよび光ファイバインターネットサービスの重要説明事項について、動画による説明を実施するとともに、視聴後にお客さまご自身で理解状況や不明点の有無等を確認いただいています。 　一方、2025 年度の調査では、動画を視聴し、内容を理解した旨の確認がなされているにもかかわらず、「説明が不十分」とする回答も複数見られました。そのため、ヒアリング調査等においては、事業者における実際の説明状況や理解確認の取組も踏まえ、実態に即した調査・分析を行っていただくことを希望します。 【ソフトバンク株式会社】	調査の手法に関する御意見として承ります。 　調査の実施にあたっては、実態に即した精度の高い調査結果を得ることができるよう適切な手法を検討いたします。	無

10	調査事項 【基本的調査事項】 （ⅰ）（ⅱ）（ⅲ）	（ⅰ）（ⅱ）（ⅲ）の内容について賛同します。 【東京都消費生活総合センター】	賛同の御意見として承ります。	無
11	調査事項 【基本的調査事項】 （ⅲ） （関連）別紙１　１頁 「③ＦＴＴＨサービス」	【要旨】 ＦＴＴＨサービスが調査の対象に含まれている一方、事業者変更及び転用の手続（事業者変更承諾番号の発行を含む。）が調査事項に含まれておりません。契約からの離脱の局面を調査事項に加えていただきたく存じます。 【詳細】 案文２頁の調査事項は、提供条件に関する説明義務、書面交付義務、初期契約解除制度、適合性の原則、電話勧誘、オプションに関する説明、不意打ち的な営業、確認措置の運用実態と、いずれも契約の締結に向かう局面に関するものでございます。他方、「事業者変更」「転用」「承諾番号」「乗換え」の語は、案文３頁のいずれにも見当たりません。 ＦＴＴＨにおいて利用者が事業者を乗り換えるためには、現に契約している事業者から事業者変更承諾番号の発行を受ける必要がございます。当社は、承諾番号の発行が遅滞した事案について、貴省に申告を行っております。 これに対し、令和８年７月 30 日付け総基料第 105 号により、こうした申告に対する本省及び総合通信局の対応方針、事実確認の実施基準、並びに行政指導の要否を判断するための運用マニュアル・内部規定・通達は、いずれも不存在である旨のご回答をいただいております。すなわち、申告を受けた後の処理の基準が存在せず、かつ、本調査計画においても当該局面が調査事項とされていないため、事業者変更手続の遅滞は、行政のいずれの経路によっても実態が把握されない状態にあるものと存じます。 契約の締結時の説明が適正であっても、契約からの離脱が妨げられるのであれば、消費者保護ルールの目的は達せられないものと考えます。案文２頁の「調査の観点」に掲げられた「消費者保護ルールに抵触する疑いのある事案を把握し、事業者・販売代理店における改善の取組を促す」との趣旨にも、離脱の局面は含まれるものと存じます。 【求める対応】	調査事項の追加に関する御意見については今後の参考として承ります。	無

		①　【重点調査事項】に「事業者変更及び転用の手続（事業者変更承諾番号の発行に要する期間を含む。）の運用状況」を追加していただきたく存じます。 ②　仮に①が困難である場合には、【基本的調査事項】（ⅲ）の末尾に、次の一句を加えていただきたく存じます。「（事業者変更及び転用に係る手続の遅滞に関する申告への対応を含む。）」 【日本先進通信株式会社】		
12	調査事項 【基本的調査事項】	【意見】 基本的調査事項として、契約の新規締結や解約時だけでなく、同一事業者のサービスを継続したまま料金プランを変更する場合に発生する契約解除料、変更手数料及び変更後の長期契約条件についても、実態把握及び検証の対象に加えていただきたい。 私が利用している J:COM のケーブルテレビサービス「J:COM TV」では、現在、月額 4,500 円（税抜）の「スタンダード」を 1 年自動更新契約で利用している。月額 2,000 円（税抜）の下位プラン「セレクト」への変更について J:COM に問い合わせたところ、現在の契約について契約解除料 3,500 円（税抜）が発生し、さらにサービス変更手数料 3,000 円（税抜）も必要になるとの説明を受けた。すなわち、月額料金を 2,500 円下げるプラン変更に合計 6,500 円（税抜）の費用が発生する。また、変更先の「セレクト」は 2 年間の長期契約となる。 私は J:COM との契約や J:COM TV 自体を解約するのではなく、同一事業者のテレビサービスを継続したまま下位料金プランへ変更したいだけである。それにもかかわらず、既存契約の解除料と変更手数料の双方が発生し、さらに変更後には新たな長期契約が条件となる仕組みは、利用者が自らの利用状況に応じて料金プランを見直す際の実質的な障壁となり、長期的な囲い込みにつながる可能性があると考える。 長期契約や契約解除料そのものが法令に違反すると主張するものではない。しかし、消費者保護の観点からは、サービスそのものの解約時だけを見るのではなく、契約を継続したまま下位料金プランへ変更する際に生じる解除料、変更手数料及び変更後の契約期間を一体として把握することも重要ではないか。	今年度調査計画（案）では、「「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」に係る一次答申」及び「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）」を踏まえつつ、基本的調査事項や重点調査事項を選定していることから、重点調査事項は、原案のとおりとさせていただきます。 調査事項に関する御意見については今後の参考とさせていただきます。	無

		このため、2026 年度調査において、料金プラン変更時に利用者に生じる費用及び変更後の長期契約条件について、事業者へのヒアリングや苦情等の傾向分析を通じて実態を把握し、利用者による料金プランの見直しを不当に妨げるものとなっていないか検証していただきたい。また、その結果を必要に応じて今後の消費者保護ルールの検討に反映していただきたい。 【個人６】		
13	調査事項 【重点調査事項】	重点調査事項に関しては賛同します。 オプションに関する説明や不意打ち的な営業に関しての実態把握を希望します。 電子書面の発行に関して、消費者の明確な意思確認がされていない場合がありますので実態把握を希望します。 確認措置に関しては、各社の対応にばらつきがありますので実態把握を希望します。 来店当初の目的と実際の契約内容が異なる場合に、サマリーペーパー等で契約者の納得を得たかについても調査をしていただきたい。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】	調査事項への賛同の御意見として承ります。 サマリーペーパー等に関する調査事項の御提案は、参考とさせていただきます。	無
14	調査事項 【重点調査事項】 （ⅱ）電話勧誘に関する消費者保護ルールの遵守状況（説明書面を用いた提供条件説明の実施状況等）	訪問販売によるトラブルの件数は多くないものの、悪質な事例が見受けられるため、調査対象に加えることを望みます。 【東京都消費生活総合センター】	調査事項のうち【重点調査事項】の（ⅳ）において、不意打ち的な営業の一例として記載しております。	無
15	調査事項 【重点調査事項】 （ⅲ）オプションに関する説明について、契約時、契約中、解約時の説明における説明の実態を把握	オプションのうち、消費者保護ガイドライン上の提供条件に関する説明義務の対象外となるもの（以下「対象外オプション」といいます。）については、原則として説明義務は課されていないものと認識しています。一方、本調査計画案では、「提供条件に関する説明義務の実施状況」等を確認する覆面調査の重点調査事項として、契約時、契約中、解約時におけるオプションに関する説明の実態把握が掲げられています。 しかしながら、対象外オプションを覆面調査の対象とする趣旨に加え、契約中や解約時を含め具体的にどのような方法で確認	「「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」においては、「苦情相談の状況を踏まえると、依然として、利用者が意に沿わない又は認識のないオプションを契約しているケースや、解約の条件・方法が利用者に十分に伝わっておらず、解	有

		し、その結果をどのように評価・活用することを想定されているのかといった点については明らかにされておりませんので、これらの点について明確にしていただきたいと考えます。 　また、対象外オプションについては、①ヒアリング等により実態を把握する、②覆面調査を実施する場合には説明義務の遵守状況とは切り分けて参考情報として取り扱う等、法令上の説明義務の対象事項と混同されない調査・評価方法をご検討いただきたいと考えます。 【ソフトバンク株式会社】	約手続が適切に行われていないケースが多く存在していることが伺われる」旨が指摘されているところ、こうした状況を発生させる要因の一つと考えられるオプション説明の実態を把握する必要があることから、本調査計画の重点調査事項として記載しています。調査結果については、消費者保護ルールの見直しの検討に資する基礎情報として活用すること等を想定しています。 　契約中、解約時における説明の実態については、事業者及び販売代理店からのヒアリング調査に加え、利用者からのアンケート調査を行うことを想定しているところ、調査手法としてその点を追記いたします。 P1　①調査の対象となる電気通信サービス・電気通信事業者等の範囲（調査の実施手法を含む） →調査の実施手法としては、①～⑤について、事業者団体を対象にヒアリング等調査を実施するとともに、①～③について、事業者、販売代理店を対象としたヒアリング調査、販売現場（例：店舗販売、出張販売、オンライン販売）における覆面調	

			査及び利用者を対象としたアンケート調査を実施する P1　調査手法 →・電気通信事業者及び媒介等業務受託者（販売代理店）並びに事業者団体へのヒアリング等調査 ・販売現場における覆面調査 ・利用者へのアンケート調査 P2　調査事項 「調査の観点」を踏まえて、以下について、事業者、販売代理店、事業者団体へのヒアリング調査又は覆面調査及び利用者へのアンケート調査を実施する。 P3　③調査のスケジュール等 →覆面調査及び利用者アンケートについては、本調査計画の確定後、外部への請負事業により実施する。 電気通信事業法上の利用者保護規律の遵守状況に関する調査事項とそれ以外の調査事項については、調査結果の分析・評価に当たり区別するよう留意いたします。	

16		今回重点調査項目に追加されました「オプションに関する説明」ですが、覆面調査結果の公表に際しては、キャリアのサービスなのか、販売代理店独自のサービスなのかを分けて公表いただきたいと思います。 （件数に大きな差があると思われるため。） 【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】	調査結果の公表方法に関する御意見として参考とさせていただきます。	無
17	調査事項 【重点調査事項】 （iii）オプションに関する説明について、契約時、契約中、解約時の説明における説明の実態を把握 （関連）別紙１　１頁 「②ＭＶＮＯサービス」	【要旨】 【重点調査事項】（iii）の「オプションに関する説明」に、当該役務において利用可能な通信機能の範囲に関する説明の状況を含めていただきたく存じます。 【詳細】 案文２頁の【重点調査事項】（iii）は、「オプションに関する説明について、契約時、契約中、解約時の説明における説明の実態を把握」とされております。 当社はＭＶＮＯの卸役務を調達して役務を提供しておりますが、卸において有効となる接続方式（Ｌ２とＬ３の別）、ＰＤＮ　Ｔｙｐｅ、ＳＭＳの利用可否、テザリングの可否、音声通話方式（ＶｏＬＴＥ）の可否といった事項が、提供条件として開示されない事例に直面しております。その結果、産業用ルータにおいてＳＩＭが動作しないという事象が生じております。 これらは付加的な「オプション」ではなく、当該役務がその用途に使えるか否かを決する事項でございます。利用者にとっても、契約後に初めて機能の不足が判明するという点で、オプションの説明と同質の問題を生じさせるものと考えます。ＭＶＮＯサービスが調査の対象に含まれている以上、この点を調査の視野に入れていただくことは、案文２頁の「調査の観点」に掲げられた趣旨に沿うものと存じます。 【求める対応】 【重点調査事項】（iii）に、次の一句を加えていただきたく存じます。「（当該役務において利用可能な通信機能の範囲（接続方式、ＳＭＳ、テザリング、音声通話方式等）に関する説明を含む。）」 【日本先進通信株式会社】	電気通信事業法における説明義務は電気通信事業者等が利用者（電気通信事業者は除く）に対して電気通信サービス提供前に行うものであり、電気通信サービスの卸元と卸先との契約関係において適用される性質のものではありません。	無

18	調査事項 【重点調査事項】 （ⅳ）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	・「店舗内での販売」について、どのような対応を「不意打ち的な営業」とするかを一律かつ客観的に判断することは困難であると考えられます。 ・調査員により評価結果に差異が生じることのないよう、例えば、明らかに不適切と考えられる具体的な例を予め明確化した上で調査を実施することや、調査員が「不意打ち的な営業」と判断した理由を記録し、第三者により確認できるようにする等、慎重に検討いただくことを要望します。 【株式会社ＮＴＴドコモ】	調査事項に関する御意見として承ります。 店舗販売における不意打ち的な営業の定義や範囲については、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においても議論の途上であるところ、本定期調査の実施や取りまとめに当たっては、その点に留意いたします。	無
19		重点調査事項として、不意打ち的な営業の実態把握を行うことについては、消費者保護の観点から一定の意義があるものと考えております。 一方で、「店舗内での販売」については、お客さまがご来店されて相談や手続をご希望されている場面において、ショップスタッフがご利用状況やニーズを踏まえた料金プラン、端末、オプションサービス等のご提案を行うことは、消費者利益の向上や適切なサービス選択の支援に資する、重要な取組みであると認識しております。 よって、「不意打ち的な営業」の概念や評価に当たっては、お客さまにご利用状況やニーズを確認した上でおこなうご提案と、お客さまの意向に沿わずに無理な契約締結を働きかける行為を一括りにされないようにお願いいたします。 また、ヒアリング調査や覆面調査の実施に際しては、販売現場における提案行為そのものを抑制することのないよう、お客さまの理解促進や利便性向上に資する提案活動についても適切に評価いただくことと共に、とくに覆面調査においては調査員の習熟度や主観によって評価結果が左右されることが無いよう、調査員の報告内容の適正性を検証できる仕組みや調査スキルの水準の維持・向上のための取組みの体系化など、実態に即した精度の高い調査結果が得られるようなスキームの検討をお願いいたします。 【ＫＤＤＩ株式会社】	調査事項に関する御意見として承ります。 店舗販売における不意打ち的な営業の定義や範囲については、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においても議論の途上であるところ、本定期調査の実施や取りまとめに当たっては、その点に留意いたします。	無

20		「不意打ち的な営業（電話勧誘、訪問販売、店舗内での販売）」について、特に店舗内での販売については、「不意打ち的な営業」の具体的な定義や範囲が明確ではなく、どのような営業行為が該当するのか判然としません。店舗内では、お客さまからの相談や契約手続等の過程で、利用状況やニーズに応じたサービスのご案内を行うことも一般的であり、こうした通常の営業活動まで「不意打ち的な営業」と評価されることのないよう、調査の実施に当たっては、対象となる具体的な行為や判断基準をあらかじめ明確にしていただきたいと考えます。 【ソフトバンク株式会社】	調査事項に関する御意見として承ります。 店舗販売における不意打ち的な営業の定義や範囲については、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においても議論の途上であるところ、本定期調査の実施や取りまとめに当たっては、その点に留意いたします。	無
21		今回重点調査項目に追加されました「不意打ち的な営業」ですが、覆面調査結果の実施に際しては、どのような行為が不意打ち的な営業に該当するのか、定義を明確にした上で調査を実施いただきたいと思います。 例えば、お客様のご要望された通信サービスや端末の購入に関連する付帯サービスの提案は、不意打ち的な営業とは言わず、むしろお客様の潜在的なニーズに合致する可能性のある提案だと考えます。 一方でお客様のご要望された通信サービスや購入する端末と全く関連性のないような物品やサービスの提案は、予期しない提案と言え、不意打ち的な営業に該当すると考えます。 【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】	調査事項に関する御意見として承ります。 店舗販売における不意打ち的な営業の定義や範囲については、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においても議論の途上であるところ、本定期調査の実施や取りまとめに当たっては、その点に留意いたします。	無
22	調査事項 【重点調査事項】 （ｖ）より利用者利益の保護に資する枠組検討のため、確認措置の運用実態を把握	覆面調査において、確認措置の運用状況を確認するために、調査目的で実際に契約・キャンセルまで行うことは避けていただきたいと考えます。 実際のキャンセルを行う場合、店舗では契約・解約に伴う一連の手続や対応が必要となり、調査のために不要な業務負荷が生じます。また、端末を伴う契約の場合、キャンセルにより返却された端末は新品として再販売することが困難となり、商品価値の低下等、事業者に実質的な経済的負担が生じる可能性があります。 そのため、確認措置の運用実態については、事業者へのヒアリングや手続・運用状況の確認等、実際の契約・キャンセルを伴わない方法により調査いただくことを要望します。 【ソフトバンク株式会社】	調査の手法に関する御意見として承ります。 調査の実施にあたっては、調査の対象電気通信事業者等の過度な負担とならないように配慮した手法を検討いたします。	無

23	②調査の観点及び調査事項（基本的調査事項及び重点調査事項） 調査事項 ➢ヒアリング調査等の結果を踏まえつつ、覆面調査を通じて、販売現場における提供条件に関する説明義務の実施状況（遵守の状況、消費者の理解の向上に資する事業者・事業者団体・販売代理店における自主的な取組の状況）等について覆面調査（ＭＮＯ、ＭＶＮＯ、ＦＴＴＨの各サービスを対象）を実施する。	実態がより正確に反映されるように、実際にトラブルが多く発生している年代（高齢者）と同年代の覆面調査員により調査が実施されることを望みます。 【東京都消費生活総合センター】	調査の手法に関する御意見として承ります。 調査員の年齢については、調査事項を踏まえて、可能な範囲で適切な年齢構成となるよう留意いたします。	無
24	調査事項 【重点調査事項】	・意見の要旨（1000 字を超える場合の規定に基づく） MNO 各社が 5G SA（スタンドアローン）通信において実施している「特定の動作確認済み端末（IMEI）のみ接続を許可する制限（ホワイトリスト方式）」について、不当な端末利用制限や実質的な SIM ロックに該当する疑いが極めて強いと考えます。2026 年度の【重点調査事項】にこの問題を明記し、電気通信事業者等に対するヒアリング等調査および覆面調査を通じて、5G SA における IMEI を用いた接続制限の実態把握と、ガイドライン違反の有無の厳格な検証を行うことを強く要望します。 ・意見の詳細・理由 2026 年度調査計画（案）の「調査の観点」において、「消費者保護ルールに抵触する疑いのある事案を把握し、事業者・販売代理店における改善の取組を促す」とされています。現在、端末のハードウェアが 5G SA 通信に対応し、かつ技術基準適合証明（技適）を満たしている SIM フリー端末であっても、MNO 側が「自社の動作確認済み端末ではない」としてネットワーク側で 5G SA への接続を除外・拒否する事象が散見されています。これは消費者	今年度調査計画（案）では、「「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」に係る一次答申」及び「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）」を踏まえつつ、基本的調査事項や重点調査事項を選定していることから、重点調査事項は、原案のとおりとさせていただきます。 調査事項に関する御意見については今後の参考とさせていただきます。	無

		保護及び競争促進の観点から、以下の 3 点において総務省の基本方針を逸脱する「疑いのある事案」であると考えます。 1. 実質的な SIM ロックの復活（端末と回線の分離への逆行） 「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」が求める「SIM ロック解除の義務化」や「SIM カードの差し替えを拒む仕様の排除」の趣旨に反し、端末側の SIM ロックが解除されていても、MNO 側が特定の IMEI 以外からの 5G SA 接続をネットワーク側でドロップさせる仕様は、「ネットワーク側でかけられた実質的な端末縛り（IMEI ロック）」として機能しています。これは「端末と回線の分離」を進める総務省の根本方針を骨抜きにする行為です。 2. 「ネットワーク利用制限」の本来の定義からの逸脱 IMEI を用いた通信制限（いわゆる赤ロム化）は、代金未払い（割賦金滞納）や不正取得された端末の流通を防ぐという「正当な防衛目的」に限定して許容されるべきものです。ユーザーが正当に購入した端末に対して、単に「キャリアが動作検証をしていない」という理由だけで通信を遮断（または制限）することは、本来の利用制限の趣旨を逸脱した不当な囲い込み行為です。 3. MNO 側の「技術的仕様による言い訳」の限界と国際標準からの乖離 5G の NSA（ノンスタンドアローン）方式では汎用端末でも問題なく接続できていたにもかかわらず、SA 方式において IMEI で排他的に制御することは技術的な必要性を超えた過度な制限です。諸外国におけるオープンな 5G SA 接続の事例を見ても、MNO の対応は不当であると言えます。 米国（T-Mobile US）やドイツ（1&1）： 3GPP 標準仕様に準拠する SIM フリー端末に対し、自社の承認なしに IMEI 弾きを行わずオープンに 5G SA 接続を許可している。 ブラジル（Vivo, Claro, TIM）： 通信当局が「端末持ち込み（BYOD）の自由」を尊重し、標準技術認証をパスしたプロセッサ搭載端末であればホワイトリストによる排除なく接続可能である。		

		中国（主要 3 社）： 3GPP 標準と国家の技術基準を満たしていれば型番を問わず一斉に 5G SA 網へ接続させる仕様標準化によるオープン接続が基本である。 ・結論・要望 諸外国のように 3GPP 標準規格及び国内の技適を満たす端末であれば、MNO の恣意的な IMEI 制限を受けずオープンに 5G SA を利用できる環境が不可欠です。 総務省においては、本調査計画に基づく「電気通信事業者及び媒介等業務受託者（販売代理店）並びに事業者団体からのヒアリング等調査」や「販売現場における覆面調査」において、MNO 各社が 5G SA 接続において「不当な IMEI 制限（実質的な SIM ロック）」を行っていないか実態を解明し、不当な制限と認められる場合は厳正な指導・是正措置を講じるよう強く求めます。 【個人５】		
25	調査事項	電気通信事業者における「解約のしにくさ」および「電話窓口の対応品質」に関する実態把握について、現在の調査・モニタリング手法の抜本的な見直しと、消費者への精神的コストを評価軸に加えることを求めます。 具体的な意見・要望は以下の 3 点です。 1. 「通じる」ことと「スムーズに解決できること」の乖離の検証 コールセンター業務において、マニュアル通りの日本語での受け答えが成立しているという表面的なデータや事業者側の報告だけで、「対応品質が担保されている」と判断すべきではありません。 日本で育った消費者が、外国籍のオペレーターに対して誤解を生じさせないよう言葉を選び直し、ニュアンスを噛み砕いて説明しなければならない「見えない精神的・言語的コスト」が一方的に利用者に転嫁されています。 この過剰な気疲れやコミュニケーションの摩擦の実態を把握できる設問を調査に組み込んでください。	今年度調査計画（案）では、「「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」に係る一次答申」及び「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）」を踏まえつつ、基本的調査事項や重点調査事項を選定していることから、調査事項は、原案のとおりとさせていただきます。 調査事項に関する御意見については今後の参考とさせていただきます。	無

		2. コールセンターの「構造的コストカットによる、つながりにくさ・海外移管」の是正 事業者がコスト削減を優先し、電話窓口の回線を絞ることで「つながらない状態」を意図的に作り出していること、また、十分な日本語の文化的背景を持たない体制へ過度にアウトソーシングしていることが、消費者の大きな疲弊につながっています。 単につながるまでの待ち時間だけでなく、その対応の質と利用者の負担感についても厳しくモニタリングし、悪質な場合は指導の対象としてください。 ロジカルかつシンプルな日本語で、余計な気を使わずに迅速にトラブルが解決できる国内のサポート体制を維持・確保することを、事業者に対する指導指針に明確に盛り込むべきです。 3. 入りやすさと同等の解約の容易さの義務化 契約時は「1クリック・スマホ完結」で極限までハードルを下げておきながら、解約時は電話必須、つながりにく、い複雑な手順を踏ませるといったダークパターンが依然として横行しています。 今回のモニタリングでは、こうした実態を厳しく摘発し、「入り口と同じ手軽さ」を法的・制度的に義務付けるよう、今後のルール強化につなげてください。 【個人７】		
26		残価設定型端末購入プログラムの利用者認識・返却実態・実負担を調査すべき 【該当箇所】 【意見】 残価設定型端末購入プログラムについて、私自身が一般利用者として「レンタル」「レンタルのようなもの」と説明を受けた経験がある。購入という契約形式と、返却を前提とする利用者の認識・行動との間に乖離がないか把握すべきである。	今年度調査計画（案）では、「「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」に係る一次答申」及び「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）」を踏まえつつ、基本的調査事項や重点調査事項を選定していることから、調査事	無

		利用者調査は、契約後に一定数の契約者を抽出し、販売担当者が介在しない形で実施していただきたい。契約直後に、 ⑴返却予定の有無 ⑵返却までに必要と認識している費用項目・金額及び「実質負担額」に何が含まれると認識しているか ⑶故障・破損等による追加負担の条件・金額の認識及び「追加負担が生じないよう大切に使用し、支払わないつもり」「追加負担が生じても構わない」等、その許容度 ⑷同一機種について、残価設定型購入と同程度の実質負担水準で、利用期間に縛られず任意の時点で返却・終了できるレンタルがあればどちらを選ぶか、その理由 を確認していただきたい。 事業者実績として、 ⑸返却割合 ⑹返却時期の通知の有無・時期・方法 ⑺返却に必要な契約情報の照会・取得、来店予約・問い合わせ等、利用者が返却のため最初に行動した日から返却手続完了までの日数及び分布、期限内に行動を開始したのに期限内に完了しなかった件数・割合、その理由及び追加支払額 ⑻事業者指定の方法で端末を提出した後、配送中又は事業者受領までの間の故障・破損・紛失等との関連が疑われ、利用者の支払が増加した可能性のある件数	項は、原案のとおりとさせていただきます。 　調査事項に関する御意見については今後の参考とさせていただきます。	

		(9)返却が完了した契約について、契約時に「実質負担額」等として表示・説明された金額と、返却完了までに利用者が実際に負担した総額との差額及びその理由 を調査していただきたい。 追加負担が生じた利用者について、 (10)契約時の認識との相違の有無及び相違内容 (11)追加負担の発生及び金額への納得度 を確認していただきたい。 利用者調査については一定数の契約者を抽出し、契約直後から返却・最終的な負担額の確定まで同一対象を追跡する一方、事業者実績については可能な限り対象契約全体を集計し、両者を併せて分析していただきたい。 【個人 11】		
27		本計画案の公表および意見募集にあたり、現在日本社会を深刻に蝕む経済格差の拡大というすべての元凶、および巨大通信・IT資本による不当な消費者利益の侵害に対する重大な懸念から、以下の通り強く意見を述べさせていただきます。 第一に、2026 年度のモニタリング調査にあたっては、単なる通信契約の初期契約解除や説明義務違反の有無にとどまらず、大手通信キャリアやプラットフォーマーが自社グループの決済・ポイント・端末補償等を強固に連結させ、消費者を強引に囲い込む（ロックインする）悪質な商慣行を重点調査対象に据えるべきです。他社サービスへの乗り換えを困難にさせたり、指定決済以外を排除して利便性を損なう不公正な囲い込みは、自由な選択権を奪う不条理な行為です。 第二に、高齢者やデジタル機器に不慣れな層に対し、複雑なオンライン手続きのみで解約やプラン変更を完結させようとし、窓口や書面での対応を塞ぐ「デジタル強要」や悪質な引き止め工作を	今年度調査計画（案）では、「「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」に係る一次答申」及び「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）」を踏まえつつ、基本的調査事項や重点調査事項を選定していることから、調査事項は、原案のとおりとさせていただきます。 調査事項に関する御意見については今後の参考とさせていただきます。	無

		厳しく監視すべきです。総務省におかれては、通信を「最優先の生活必需インフラ」と位置づけ、消費者がいつでも安価かつ自由にサービスを選択・変更できる環境を守る厳正な調査と指導を強く求めます。 【個人 13】		
28		本計画案の公表および意見募集にあたり、大手通信事業者への強い不満と、行政主導で重要施策が推し進められる現状に対する重大な懸念から、以下の通り強い意見を提出いたします。 第一に、大手通信事業者による「経済圏・決済・ポイント」を用いた不当な囲い込みと解約阻害の厳格調査を要求します。現在、大手事業者は自社グループのカード、決済、ポイント等を強固にセット化し、消費者が他社へ乗り換える機会を著しく削ぐ「経済圏による囲い込み（ロックイン）」を強めています。解約によるペナルティ的構造や複雑な手続き導線（ダークパターン）の存在は、消費者の自由な選択権を侵害する不公正な行為です。2026 年度の調査においてこれらを重点調査項目に据え、厳格な指導を行ってください。 第二に、デジタル手続き強要による高齢者・知見の浅い層の置き去り（不利益押し付け）の是正です。大手事業者が店舗窓口を削減・有料化し「オンライン限定」へと誘導することで、機器操作に不慣れな層が高い料金を支払わされ続ける構造的な不利益が生じています。通信は国民の生計・生命を支える「最優先の生活必需インフラ」であり、手続きのデジタル化を盾に窓口対応を縮小し、解約権やプラン変更権を実質的に制限する行為を厳しく規制すべきです。強大な行政権が大手優先に偏ることなく、国民の通信の自由と権利の保護を最優先とすることを強く求めます。 【個人 14】	今年度調査計画（案）では、「「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」に係る一次答申」及び「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）」を踏まえつつ、基本的調査事項や重点調査事項を選定していることから、調査事項は、原案のとおりとさせていただきます。 なお、ダークパターンについては多様な類型が存在することが指摘されているところ、消費者庁における議論等を参照しつつ、引き続き、モニタリングの在り方を検討します。 その他の調査事項に関する御意見については今後の参考とさせていただきます。	無
	③調査のスケジュール等			
29	③調査のスケジュール等	覆面調査は外部の請負事業により実施とあるが、高齢者のトラブルが多く発生しているため、調査員の年齢等属性に偏りがないようにしていただくことを希望します。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】	調査手法に関する御意見として承ります。 調査員の年齢については、調査事項を踏まえ、可能な範囲で適切な年齢構成となるよう留意いたします。	無

30	③調査のスケジュール →今後、パブリックコメントを経て本調査計画を確定し、その公表を行う。【２０２６年秋頃】 →覆面調査については、本調査計画の確定後、外部への請負事業により実施する。 →本調査計画の確定後の状況変化により、調査事項の見直しを行う可能性がある。 →本調査計画に基づく調査の過程で得られた情報については、随時、消費者保護政策委員会の議論の材料として活用する。【～２０２７年夏頃】 →本調査計画に基づく調査の結果については、評価・分析を行った上で、消費者保護政策委員会で公表する。【２０２７年夏頃】 →次年度（２０２７年度）の調査計画の策定に当たって、必要に応じて、本調査計画に基づく調査の結果を反映する。	土日や夕方といった繁忙時に調査が実施されているケースが依然として多く見受けられますが、これはスタッフの負荷を増やすだけでなく、回線獲得等のビジネスチャンスを失うことにもなりかねません。 以前より要望させていただいておりますが、店舗調査実施に際しては来店予約を実施していただき、年末年始、2 月～4 月の繁忙時期や土日/夕方といった繁忙時間帯を避けていただくことを改めて要望します。 【ソフトバンク株式会社】	調査手法に関する御意見として承ります。 調査の実施にあたっては、スケジュールの設定を含め、調査の対象電気通信事業者等の過度な負担とならないよう配慮した手法を検討いたしますが、繁忙時期・繁忙時間帯も含めて消費者保護ルールが遵守されているかを調査することには一定の必要性が認められるものと考えます。	無
	◎複数項目にわたるもの			
31	別紙１　１頁　表「調査手法」欄 別紙１　２頁　末尾（覆面調査）	【要旨】 覆面調査が「販売現場における提供条件に関する説明義務の実施状況」を対象とするものとされております。解約及び事業者変	解約時における説明の実態については、事業者からのヒアリング調査に加え、利用者からのアンケート調査を行うことを想	有

	別紙１　３頁　「③調査のスケジュール等」	更の申出を受けた際の応対についても、覆面調査の対象に含めていただきたく存じます。 【詳細】 　案文２頁末尾は、覆面調査について「販売現場における提供条件に関する説明義務の実施状況（遵守の状況、消費者の理解の向上に資する事業者・事業者団体・販売代理店における自主的な取組の状況）等について覆面調査（ＭＮＯ、ＭＶＮＯ、ＦＴＴＨの各サービスを対象）を実施する。」としております。また、案文１頁の表「調査手法」欄は「販売現場における覆面調査」とし、その例として「店舗販売、出張販売、オンライン販売」を挙げております。 　いずれも、契約の締結に向かう局面を捉えるものでございます。他方、【重点調査事項】（iii）は「契約時、契約中、解約時の説明における説明の実態を把握」とし、解約時を明示的に含めております。調査事項が解約時を含むのに対し、覆面調査の対象が締結の局面に限られますと、解約時の実態は事業者からの自己申告によってのみ把握されることとなります。 解約及び事業者変更の申出を受けた際の応対は、その性質上、事業者の自己申告からは把握しにくいものと存じます。覆面調査は、まさにこうした局面においてこそ有効な手法であると考えます。 【求める対応】 ①　覆面調査の対象に、解約及び事業者変更の申出を受けた際の応対（引留めの態様、手続に要する期間の説明、事業者変更承諾番号の発行に係る説明を含む。）を加えていただきたく存じます。 ②　仮に①が困難である場合には、案文３頁に記載の請負事業の仕様において、【重点調査事項】（iii）の「解約時の説明」に係る調査を覆面調査の対象に含める旨を明記していただきたく存じます。 【日本先進通信株式会社】	定しているところ、調査手法としてその点を追記いたします。 P1　①調査の対象となる電気通信サービス・電気通信事業者等の範囲（調査の実施手法を含む） →調査の実施手法としては、①～⑤について、事業者団体を対象にヒアリング等調査を実施するとともに、①～③について、事業者、販売代理店を対象としたヒアリング調査、販売現場（例：店舗販売、出張販売、オンライン販売）における覆面調査及び利用者を対象としたアンケート調査を実施する P1　調査手法 →・電気通信事業者及び媒介等業務受託者（販売代理店）並びに事業者団体へのヒアリング等調査 　・販売現場における覆面調査 　・利用者へのアンケート調査 P2　調査事項 　「調査の観点」を踏まえて、以下について、事業者、販売代理店、事業者団体へのヒアリング調査又は覆面調査及び利用者	

			へのアンケート調査を実施する。 P3　③調査のスケジュール等 →覆面調査及び利用者アンケートについては、本調査計画の確定後、外部への請負事業により実施する。 　解約時における調査事項の詳細に関する御意見については、今後の参考とさせていただきます。	
32		本調査計画では、重点調査事項として「高齢者や青少年に対する適切な対応」を掲げているが、これらの利用者に対する消費者保護ルールの遵守状況を具体的にどのような方法で検証するのかが明らかではない。 　特に高齢者については、一般的な事業者ヒアリングや通常の覆面調査のみでは、説明内容を十分に理解できているか、不必要な高額プランやオプションへの加入が生じていないか、家族等への相談機会が確保されているかなど、高齢者特有の問題を十分に把握できないおそれがある。 　重点調査事項として位置付ける以上、高齢者を想定した具体的な調査シナリオ、調査対象及び評価方法を明らかにするとともに、調査結果についても高齢者に関する問題を区分して分析・公表することを検討すべきではないか。 分離型 ISP およびケーブルテレビ（CATV）に対する覆面調査の除外に関する見直し 内容: 調査手法において、分離型 ISP および CATV サービスが「事業者団体からのヒアリング等調査」にとどまり、販売現場における「覆面調査」の対象から除外されています。	調査の手法及び公表方法に関する御意見として承ります。 　「高齢者や青少年に対する適切な対応」については、事業者及び販売代理店からのヒアリング調査に加え、覆面調査や利用者アンケートを通じて、適合性の原則の遵守状況を調査することを想定しています。調査手法の一層の具体化については、今後の参考とさせていただきます。 　分離型 ISP およびケーブルテレビ（CATV）に対する調査手法については、苦情相談の発生状況やサービスの普及状況を踏まえ、今年度の調査計画（案）においては覆面調査の対象とはしていません。	無

		要望：CATV や分離型 ISP においても、訪問販売や地域店舗での強引な勧誘、高齢者等に対する不要なオプション契約の付加など、消費者トラブルの発生が散見されます。事業者団体へのヒアリングのみでは販売現場の優良事例や不適切事例の客観的な把握に限界があるため、これらのサービスについても覆面調査の対象に含めるか、あるいはオンライン・訪問販売現場を対象とした追加調査の手法を検討すべきです。 オプション説明・不意打ち営業の評価基準の明確化 内容：重点調査事項において「オプションに関する説明」や「不意打ち的な営業」の実態把握が掲げられています。 要望：単に「実態を把握する」との記述にとどまっており、何を「不意打ち」と定義し、どのような勧誘手法を「不適切」と評価するのかという定量的・定性的な判断基準が曖昧です。あらかじめ具体的な調査項目（例：「本体契約と一体と誤認させるようなオプション提示の有無」「解約手順の複雑さ」「意図しない訪問・電話勧誘における断りの機会の保障」等）を定め、覆面調査やヒアリングの客観性を高める必要があります。 調査の実施から公表・反映までのスケジュールの迅速化 内容：2026 年秋頃に調査計画を決定・実施し、評価・分析および結果の公表が「2027 年夏頃」と、約 1 年後のスケジュールとなっています。 要望：通信サービスの販売手法や DX 対応の動向変化は非常に速く、調査実施から結果公表までに大幅なタイムラグが生じると、指摘された不適切事例がすでに陳腐化したり、是正指導のタイミングが遅れたりする懸念があります。調査結果の集約と指導・公表のプロセスを段階化するなど、早期に市場へフィードバックできる運用の迅速化を求めます。 【個人８】	電話勧誘販売や訪問販売は、特定商取引法においても不意打ち的営業に該当するとされていますが、店舗販売における不意打ち的な営業の定義や範囲については、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においても議論の途上であるところ、本定期調査の実施や取りまとめに当たっては、その点に留意いたします。 調査実施から公表までのスケジュールに関する御意見は今後の参考とさせていただきます。	
33		「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」（案）（以下「本計画案」という。）は、疑い事案の有無にかかわらず利用者保護規律の遵守状況を調査・評価・分析し、MNO、MVNO、FTTH、分離型 ISP、ケーブルテレビインターネット	調査事項、調査の手法及び公表方法に関する御意見として承ります。	無

		を対象として、事業者、販売代理店等へのヒアリングや、MNO、MVNO、FTTH に対する販売現場の覆面調査を行うとしている。また、基本的調査事項として説明義務、書面交付義務、初期契約解除制度、苦情相談対応体制等を掲げ、重点調査事項として、高齢者・青少年への適切な対応、電話勧誘、オプション、不意打ち的な営業、確認措置の運用等を挙げている。これらの方向性は、消費者保護を事業者の自己申告や書面確認だけに依存せず、実際の販売現場まで検証するものとして評価できる。 一方で、消費者保護を真に実効的なものとするためには、「事業者が説明したか」だけでなく、「消費者が理解し、自らの意思で契約を選択できたか」「不適切な販売による被害が発生した場合に、どのように回復されたか」まで調査対象とすべきである。 本計画案では、提供条件に関する説明義務の実施状況に加え、消費者の理解の向上に資する自主的取組を調査対象としている。しかし、消費者保護の本質は、販売員が説明したという形式的事実にはない。重要なのは、消費者が料金、契約期間、オプション、無料期間終了後の負担、解約条件等を理解した上で契約したかである。例えば、販売員が料金表を提示したとしても、料金体系が極めて複雑であったり、無料期間終了後の料金が分かりにくかったり、複数のオプションが同時に提示されたりすれば、形式上は説明が存在していても、消費者の実質的な理解が確保されたとは限らない。したがって、覆面調査では、説明の有無だけでなく、重要事項が理解可能な方法で提示されたか、消費者が比較検討する時間を与えられたか、不要なオプション等を認識できたかについて評価すべきである。特に高齢者や青少年については、「説明を行った」という一律の基準ではなく、その消費者にとって実際に理解可能な説明であったかを確認する必要がある。 本計画案は、電話勧誘、訪問販売、店舗内販売について不意打ち的な営業の実態を把握するとしている。この調査では、勧誘の開始方法だけではなく、消費者が自由に断ることができたか、比較検討する時間を確保できたか、家族等へ相談することを妨げられていないか、契約を急がせるような心理的圧力がなかったかを確認すべきである。消費者が十分な検討時間を持てないまま契約	御意見については、本定期調査とは別の形で調査を行う可能性も含め、今後の参考とさせていただきます。	

		したのであれば、形式的に説明がなされていても、実質的な消費者保護が確保されたとは評価しにくい。 本計画案は、オプションについて契約時、契約中、解約時の説明実態を調査するとしている。これは適切であるが、さらに一歩進め、無料期間終了後の自動課金、自動更新、利用されていない有料オプションの継続、本体サービスと別個に解約を必要とする仕組み等についても確認すべきである。消費者にとって重要なのは、「加入時に説明されたか」だけでなく、「その後も不要な料金を負担していないか」である。したがって、契約後の料金負担や解約時の障害についても調査・評価することを求める。 本計画案は、電気通信事業者だけでなく販売代理店を調査対象としている。消費者から見れば、目の前の販売員が本体事業者の社員なのか代理店の従業員なのかは必ずしも重要ではない。消費者は、その販売員をサービス提供者側の窓口として信頼して契約する。したがって、代理店の不適切行為については、個々の販売員の問題として終わらせず、事業者による教育、監査、販売管理、苦情情報の共有、問題発生後の是正等についても調査すべきである。同種問題が複数の代理店で生じている場合には、組織的・構造的な問題の可能性を検討する必要がある。 本計画案は、ルールに抵触する疑いのある事案を把握し、事業者等の改善を促すこと、ルール見直しの基礎情報を提供すること、優良事例を共有することを調査の観点としている。しかし、消費者側から見れば、再発防止だけでは不十分である。例えば、不適切な説明によって不要なオプション契約を締結した消費者が存在する場合、事業者が今後の販売方法を改善しても、既に支払った料金等が当然に回復するわけではない。そこで、不適切事例が確認された場合には、影響を受けた消費者の範囲、既存契約への影響、解約・返金等の是正措置、同種契約を締結した他の消費者への対応の必要性についても把握・評価する仕組みを設けるべきである。		

		本計画案は、調査結果を評価・分析した上で公表し、その結果を必要に応じて次年度調査計画に反映するとしている。公表に当たっては、単なる違反件数や総括だけではなく、どの販売方法でどのような問題が生じたのか、どの消費者層に影響が及んだのか、事業者や販売代理店がどのような改善措置を講じたのか、既存消費者への是正・被害回復が行われたのかについて、可能な範囲で具体的に示すべきである。また、同一類型の問題が複数の事業者や代理店で発生した場合には、個々の販売員のミスとして処理せず、販売報酬、営業目標、商品設計、オンライン画面設計等の構造的要因まで分析し、必要であればルールや監督手法自体を見直すべきである。 本計画案は、実際の販売現場を覆面調査の対象とし、高齢者・青少年、電話勧誘、オプション、不意打ち的営業等を重点的に調査する点で、消費者保護の実効性を高める方向にある。しかし、消費者保護の最終目的は、行政が「説明が行われた」と確認することではない。消費者が重要事項を理解し、自らの意思で契約を選択し、不適切な販売によって被害を受けた場合には適切な回復を受け、同じ被害を他の消費者が受けないよう制度が改善されることである。したがって、2026 年度のモニタリングでは、消費者の実質的な理解と自由な意思決定を評価すること、販売代理店を含む販売現場と事業者本体の管理体制を調査すること、不適切事例について既存契約者への影響及び被害回復まで確認すること、調査結果を消費者が利用できる具体的な情報として公表すること、必要に応じて個別事業者の改善にとどまらず制度・監督手法そのものを見直すことを明確に位置付けるべきである。 消費者保護ルールは、紙の上で存在するだけでは消費者を守らない。「説明したか」から「消費者が理解し、自由に選択し、被害を受けた場合には救済されたか」へ、調査の視点を進めることを強く求める。 【個人９】		
34		ホッピングの利用者属性別実態調査を追加すべき 【該当箇所】	御意見の内容は、電気通信事業法の利用者保護規律への信頼性確保という本調査の目的とは	無

		「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（案）」調査計画 1・2 【意見】 制度見直しの基礎資料として、乗換え特典の短期反復取得を主に行っている者が誰かを客観的に把握する調査を追加していただきたい。 令和 7 年度評価レポート案では、特典を目当てに短期間で乗換えを繰り返す「ホッピング」により、MNO・MVNO の事業運営上の損失等が問題点として挙げられている。その対応として、まず主に利益提供を行う MNO の自主的取組を求め、その上で必要最小限の規制による見直しが適当とする一方、ホッピング目的かどうかの特定は困難ともしている。 しかし、乗換え特典は事業者自身が設定する販売施策である。その費用や損失については、まず事業者自身の施策設計との関係を検証するとともに、反復取得者が一般利用者に広く存在するのか、通信業界関係者等に偏っているのかを把握すべきである。私自身が一般利用者として販売員との会話等で見聞きした範囲では、通信業界関係者に短期乗換えや特典取得が多い可能性も感じるが、属性別データは示されていない。 調査では、(1) MNO、販売代理店、店舗運営会社、派遣、委託先等の通信業界関係者、(2) 請求、支払、セット割その他の契約・割引グループで(1)と同一グループに属する一般契約者、(3)(1)(2)以外の一般利用者、に区分していただきたい。 各群について、MNP 実人数、MNP 総件数、一人当たり MNP 回数、MNP により終了した直前契約の継続期間（平均・中央値・期間別分布）、MNP を契機として得たキャッシュバック、ポイント、端末値引き等の経済的利益（件数・総額・一人当たり額）を集計・公表し、オプション、固定通信、電気等の同時契約による増加分も別区分で把握していただきたい。	必ずしも合致しないことから、本調査計画（案）は、原案のとおりとさせていただきます。	

		契約継続期間は、MNP 手続の識別情報等を用いて個人を特定しない形で属性と対応付ける方法、又は必要な範囲で直前契約の開始日若しくは継続期間を連携する方法を検討していただきたい。 仮に短期乗換えや特典取得が(1)(2)に大きく偏るのであれば、業界内部の販売施策、従事者管理又は実質的に社内販売・福利厚生に類する受益構造として先に検証すべきであり、その縮小・是正のために一般利用者全体を対象とする規制を用いるべきではない。 【個人 10】		
35	P1-3 「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」（案）について （調査対象・手法、重点調査事項、結果の公表）	覆面調査を行い、オプションの契約時・契約中・解約時や不意打ち的な営業を重点的に調べる方針に賛成します。その上で、販売時に説明が行われたかだけでなく、利用者が意図した内容で契約でき、請求を確認し、必要に応じて解約できたかまで検証する調査計画にしてください。 具体的には、苦情相談を契約経路、代理店、オプション、請求、解約などの段階別に分析し、覆面調査の項目に反映してください。利用者の同意を得て、契約時の説明・申込内容と、その後の請求や解約手続を照合する調査も実施してください。特に、無料期間終了後に有料となるオプションは、説明の有無に加え、利用者が料金の発生時期と解約方法を理解できていたかを確認する必要があります。 覆面調査では、店舗・出張・オンラインなどの販売経路に加え、曜日や時間帯が閑散時に偏らないよう対象を選定してください。結果は販売経路や問題の種類ごとに示し、改善を求めた事項について再調査の結果も公表してください。分離型 ISP とケーブルテレビインターネットについても、事業者団体への聞き取りだけで利用者側の問題を把握できるか検証し、苦情の傾向に応じて調査方法を追加してください。 【個人 12】	賛同の御意見として承ります。 調査事項及び調査手法に関する御意見については、今後の参考とさせていただきます。	無
	その他			

36	減税派・日本人ファーストの立場から、中国製品・中国人排除を強く求め、国の行政への過剰介入に反対し、行政事務の削減に賛成する一国民として、本調査計画案に反対し、大幅修正または撤回を求めます。特に、モニタリングによる国民のプライバシーの過剰調査に強く反対します。以下、あらゆる角度から問題点を指摘します。 ### 1. モニタリングによる国民のプライバシー過剰調査への反対（最重要） 本計画は、事業者・販売代理店へのヒアリングに加え、販売現場（店舗・出張・オンライン）での覆面調査を実施するものです。覆面調査は、調査員が一般消費者を装って契約説明等を受ける過程で、会話内容・個人情報・対応詳細を記録・収集する可能性が高く、国民のプライバシーを不当に侵害する過剰調査です。 電気通信事業の利用者保護を名目に、行政が民間の営業現場を秘密裏に監視する行為は、憲法上のプライバシー権を軽視した行政の過剰介入そのものです。データ収集・保存・分析の過程で漏洩リスクも生じ、日本人国民の個人情報を危険に晒します。覆面調査を含む包括的モニタリングを廃止し、苦情ベースの最小限の調査に限定してください。 ### 2. 行政事務の増大と過剰介入 疑い事案の有無にかかわらず包括的に調査・評価・分析を行う定期調査は、総務省の事務を大幅に増やし、行政肥大を招きます。事業者・代理店へのヒアリング、覆面調査の請負、評価・公表の一連のプロセスは、行政事務削減の方針に真っ向から反します。国は最小限の監督にとどめ、民間の自主的取組に任せるべきです。 ### 3. コスト増が減税を阻害し、国民負担を増大 調査実施・請負・分析に要する公費は国民の税金です。事業者側も対応負担（資料作成・ヒアリング対応）が増え、サービス価格に転嫁されます。減税を求める立場から、こうした無駄なモニタリング費用は認められません。行政コストを削減し、減税財源を確保してください。 ### 4. 日本人ファーストと中国リスク排除の欠落 電気通信サービスは日本人の生活基盤です。調査で中国製機器・ソフトウェアや中国系事業者の関与によるセキュリティ・プライバシーリスクを重点的に排除する視点が全くありません。日本人消	御意見は今後の参考とさせていただきます。	無

	費者の安全を第一に、中国製品・中国人関連の排除を調査事項に明記し、厳格に対応すべきです。現状は国内事業者だけ負担を強いる不平等です。 ### 5. 実効性・公平性・中小事業者への圧迫 覆面調査や広範なヒアリングは、大企業より中小・販売代理店に重い負担をかけ、競争を歪めます。苦情傾向分析で十分対応可能であり、包括調査は過剰です。ベストプラクティス収集を名目に民間を監視する手法は、行政の権限拡大を招くだけです。 ### 6. その他の問題点（総合的な角度） - スケジュール（2026 年秋確定、2027 年夏公表）が長期にわたり、継続的な行政介入を正当化する。 - 「DX 時代への対応」を理由に監視を強化するのは、デジタル化を口実にした規制拡大。 - 個人情報保護の観点から、覆面調査で得られる消費者側データの取扱い基準が不明確で危険。 - 全体として、消費者保護を隠れ蓑に行政の監督権限と事務を拡大する典型例。真の保護は、過剰調査ではなく、簡素なルールと行政縮小で実現すべき。 以上の理由から、覆面調査を含む包括モニタリングを廃止し、苦情対応中心の最小限の仕組みに改め、プライバシー保護・行政事務削減・減税・日本人優先・中国リスク排除を徹底するよう強く求めます。 【個人１】		
37	「苦情相談の発生状況やサービスの普及状況を踏まえ」と有るが、 そもそも、その 苦情自体を、企業・行政が 受け付けない様に なってしまっているではないか。 ・苦情相談をしたくても、窓口の案内が無い。 ・苦情相談に 会員登録やアカウント登録が必要。 ・関係の無い FAQ（よくある質問）を 延々と案内される。 ・人ではなく チャット AI が相手で 埒が開かず、結局 対話を打ち切られたり FAQ へ再誘導される。 ・電話窓口が、何度かけても 何時間待っても 繋がらない。 ・電話音声案内の再生が機能しておらず 聴き取れない。 ・電話音声案内で 音声認識が機能せず、途中で通話を打ち切られる。	御意見は今後の参考とさせていただきます。	無

	・メールフォームで問い合わせても、自動返信だけで きちんとした返信が無い。 ・ようやく人に繋がっても、FAQ や チャット AI を案内されるだけで、盥回しに終わる。 ・電話窓口が 外部委託業者で、全く 話が通じない。 こんな状況ばかり。 苦情に対応する以前の問題だ。 「無視すれば苦情が減らせる」と勘違いしているとしか思えない。 改善というなら、まずは 窓口の体制から 改善させるべきだ。 【個人２】		
38	KDDI 株式会社および同社のオンライン専用ブランド「povo」の第 5 世代移動通信システム・スタンドアローン方式（以下、5G SA）の提供形態において、不当な通信制限が行われている懸念があり、意見を提出いたします。 現在、同社が販売した端末においては 5G SA 通信が正常に利用できる一方で、機能的に同等であるオープン市場向け端末（いわゆる SIM フリー端末）に 5G SA 対応 SIM を挿入した場合、5G SA 通信が利用できないだけでなく、4G を含めたすべての通信が完全に遮断される事象が発生しています。 このように、自社が認定・販売した端末以外での通信を意図的あるいは構造的に排除する仕様は、事実上の「SIM ロック」にほかなりません。これは、総務省の「移動端末設備の円滑な流通・利用の確保に関するガイドライン」等で原則禁止されている SIM ロックの趣旨（利用者の端末選択の自由の確保および事業者間の公正な競争の促進）に著しく反する行為であると考えます。 特定の通信帯域の利用を自社販売端末に縛るような通信の遮断は、SIM ロック原則禁止の形骸化を招く深刻な問題です。つきましては、利用者が自由に端末を選択できる環境を阻害することのないよう、実態の調査および適正な運用に向けた事業者への指導・是正措置を講じることを強く要望いたします。 【個人４】	御意見は今後の参考とさせていただきます。	無