

平成30年11月13日

携帯電話等の移動系通信の端末の販売に関する
店頭広告表示についての景品表示法上の考え方等の公表について

携帯電話等の移動系通信の端末の販売に関する店頭における広告表示について、景品表示法上の考え方等を取りまとめました。

【本件に対する問合せ先】

消費者庁表示対策課

電話：03(3507)9233（直通）

ホームページ：<http://www.caa.go.jp/>

1. 携帯電話等の移動系通信の端末の広告表示に係る相談の状況

携帯電話等の移動系通信の端末（以下「携帯電話等」という。）の販売においては、想定外のオプション契約が必要であった、スマートフォンの回線契約のほかに光回線契約を締結させられたといった相談がみられる（別紙）。

これらの相談事例は必ずしも広告表示に起因するものではないが、事業者による適切な表示が行われることにより、一般消費者の想定外の契約締結の防止に資することから、今般、以下のとおり、携帯電話等の広告表示に係る不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」という。）上の考え方等を整理した。

2. 携帯電話等の販売価格の表示と景品表示法上の考え方等について

(1) 景品表示法上の考え方

携帯電話等の通信事業者又は代理店（以下「事業者」という。）における携帯電話等の広告において、例えば、特段の条件なく安価に携帯電話等を購入できるかのように表示しているが、実際には、当該代金で携帯電話等を購入するためには様々な適用条件が設定されており、当該代金を支払うだけでは携帯電話等を取得できないような場合がある。こうした表示方法により、取引条件について、実際のものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認されるときは、景品表示法上問題となるおそれがある。

また、当該適用条件が広告に記載されていたとしても、例えば、文字が小さい場合や配置箇所が強調された代金の表示と離れている場合など、一般消費者がその内容を正しく認識できないような場合は、同じく景品表示法上問題となるおそれがある¹。

「3. 景品表示法上問題となるおそれのある表示例」において、携帯電話等を安価で購入するための適用条件別に、景品表示法に違反するおそれのある表示例を示した。

¹ 景品表示法において規制の対象となる表示とは、顧客を誘引するための手段として、事業者が自己の供給する商品又は役務の取引に関する事項について行う広告その他の表示であって内閣総理大臣が指定するものをいう。内閣総理大臣が指定するものとは、「不当景品類及び不当表示防止法第2条の規定により景品類及び表示を指定する件」（昭和37年公取委告示第3号）において定められており、例えば、商品パッケージ、チラシ、ポスター、看板、放送、インターネット広告などのほか、口頭による広告（セールストーク）や、事業者によるTwitter等のSNS上の表示も含まれる。

² (i)「打消し表示に関する実態調査報告書」（平成29年7月公表）、(ii)「スマートフォンにおける打消し表示に関する実態調査報告書」（平成30年5月公表）及び(iii)「広告表示に接する消費者の視線に関する実態調査報告書」（平成30年6月公表）において、打消し表示の文字が小さい場合、打消し表示の配置場所が強調表示から離れている場合、打消し表示が表示されている時間が短い場合などには、一般消費者は打消し表示に気付かなかつたり、打消し表示に気付いたとしても強調表示と打消し表示を一体として認識することができなかつたりすることにより、商品・サービスの取引条件について正しく認識することができないことが実証されている。

(2) 消費者にとって分かりやすい表示に向けての留意点

事業者においては、携帯電話等の広告において、景品表示法に違反する表示を行わないことは当然であるが、以下の点に留意することが求められる。

携帯電話等の広告表示においては、安価な販売価格が適用されるための詳細な適用条件を記載する代わりに「詳しくは店員に（店頭で）」との記載が散見されるところ、携帯電話等が特別に安く販売される条件として、例えば、契約者のニーズよりも過大な容量のデータ通信が可能となる高額な料金プランに加入する必要があるような場合であって、当該料金プラン名は記載されているがその具体的な内容や料金が明記されていないときには、当該契約者は、想定外に必要以上の月額利用料金を負担することがある。また、契約者にとって不要なオプション契約を締結することが条件となっている場合であって、当該オプション契約の内容や料金が明記されていないときには、契約期間が長くなるほど不要な費用負担の合計額が大きくなったり、当初無料のオプション契約が一定期間経過後に有料となっているのに気が付かず、いつの間にか料金を支払っていたりすることがある。

以上の例のように、携帯電話等を安く販売するための適用条件である料金プランやオプション等について、具体的な内容や金額を広告に明瞭に記載していない場合、一般消費者は、必要以上の費用負担をしているおそれがある。

一般的に、携帯電話等を安く購入するための適用条件や契約内容は複雑で難しい内容のものも多く、一般消費者が事業者から一方的に口頭で説明を受けたとしても、一度聞いただけでは一般消費者が全てを正確に理解することは難しい。

したがって、事業者は、携帯電話等の広告表示において、景品表示法違反のおそれのある行為が行われることのないよう十分に注意するとともに、広告表示において、適用条件や費用負担の具体的な金額を明瞭に記載し、丁寧な説明を行うなど、一般消費者に対する適切な情報提供に努めることが求められる。

消費者庁において公表された打消し表示に関する実態調査報告書³において示しているとおり、例えば、携帯電話等の料金の強調表示⁴と、その打消し表示⁵となる適用条件を表示するような場合は、一般消費者が強調表示と打消し表示の両方を正しく認識できるように、強調表示と打消し表示とを一体として認識できるように表示すること、また、一般消費者が打消し表示の内容を理解できるような内容で分かりやすく表示することが求められる。

³ 注釈 2 記載の報告書と同じ。

⁴ 事業者が、自己の販売する商品・サービスを一般消費者に訴求する方法として、断定的表現や目立つ表現などを使って、品質等の内容や価格等の取引条件を強調した表示。

⁵ 強調表示からは一般消費者が通常は予期できない事項であって、一般消費者が商品・サービスを選択するに当たって重要な考慮要素となるものに関する表示。

3. 景品表示法上問題となるおそれのある表示例

(1) 販売価格の適用条件が明瞭に表示されておらず⁶、景品表示法上問題となるおそれのある表示例

ア 指定の回線契約が条件であることが記載されていない表示

SIMフリーのスマートフォンについて、端末の販売価格の安さを強調して表示しているが、実際には、別途指定の回線契約が必要であるにもかかわらず、その旨が表示されていない場合

<表示例>

- 「格安！SIMフリースマホ」、「SIMフリースマホが格安」及び「特価 10,000 円」と記載することにより、あたかも、特段の条件なくSIMフリースmartフォンの端末を「10,000 円」で購入できるかのように表示



- 実際には、以下の適用条件が存在する。
 - ・ 販売店が契約代理店となっている通信回線事業者との通信契約をすること

⁶ 以下、ア～カでは適用条件を記載していない表示例を示しているが、適用条件が記載されている場合であっても、その文字が小さいなど明瞭に記載されず一般消費者に認識されないときも景品表示法に違反するおそれがある。

イ 他社からの乗換えが条件であることや一定期間の通信契約の継続を前提とした価格であることが記載されていない表示

携帯電話等の販売価格の安さを強調して表示しているが、実際には、当該販売価格で購入できるのは他社から乗換えを行う者に限られ、当該販売価格は一定期間の通信契約の継続を前提とした価格であるにもかかわらず、その旨が表示されていない場合

<表示例>

- 「格安端末」及び「本体一括 2,018 円」と記載することにより、あたかも、誰でも、特段の条件なく「2,018 円」でスマートフォン端末を購入できるかのように表示



- 実際には、以下の適用条件が存在する。
 - ・ 他社からの乗換え（※）であること
 - ・ 「本体一括 2,018 円」とするためには、特定の通信事業者との通信契約を最低 12 か月間利用することを約束する「購入サポート」を受けの必要があり、携帯電話等の購入から 12 か月以内に通信契約を解約する場合は、2 年契約の違約金とは別に、当該「購入サポート」の違約金が 30,000 円かかること
- （※）消費者が、通信契約とセットで携帯電話等を購入しようとする場合、通常、「新規契約」、「他社からの乗換え」又は「機種変更」のいずれかとなる。

ウ 有料オプションへの加入が条件であることや一定期間の通信契約の継続を前提とした価格であることが記載されていない表示

携帯電話等の販売価格の安さを強調して表示しているが、実際には、当該販売価格で購入するためには、販売店が指定する有料オプションサービスに加入する必要があるが、当該販売価格は一定期間の通信契約の継続を前提とした価格であるにもかかわらず、その旨が表示されていない場合

<表示例>

- 「特別価格！！」及び「実質負担金0円」と記載することにより、あたかも、特段の条件なく「実質負担金0円」でスマートフォン端末を購入できるかのように表示



- 実際には、以下の適用条件が存在する。
 - ・ 指定の有料オプションサービス（※）である「端末補償サービス」への加入
 - ・ 実質負担金0円とするためには、携帯電話等の価格を24で割った金額を、毎月の通信料から割り引くプランに加入する必要があり、24か月以内に当該プランを途中解約すると、2年契約の違約金と割賦支払金額の残額を負担することとなること
- （※）携帯電話等の回線契約において、通話料や通信料以外に費用が発生する「端末補償サービス」や「インターネットセキュリティサービス」などのオプションサービスが用意されていることがあり、これらのオプションサービスへの加入が条件とされていることがある。

エ 携帯電話等以外の他の通信サービス（以下「他の通信サービス」という。）への加入が条件であることが記載されていない表示

携帯電話等の販売価格の安さを強調して表示しているが、実際には、当該販売価格で購入するためには、他の通信サービスへの加入が必要であるにもかかわらず、その旨が表示されていない場合

<表示例>

- 「新規限定」及び「本体価格 1 円」と記載することにより、あたかも、回線契約を新規で契約すれば、特段の条件なく「1 円」でスマートフォン端末を購入できるかのように表示



- 実際には、以下の適用条件が存在する。
 - ・ 他の通信サービス（※）である「インターネット接続サービス」への加入
- （※）固定通信のインターネット接続サービスや自宅用 Wi-Fi などを契約することが、表示されている価格で携帯電話等を購入する条件とされている場合がある。

当該販売価格の適用条件である他の通信サービスを提供している事業者と、携帯電話等の通信事業者とが異なっている場合、その後、一般消費者が携帯電話等の通信契約を解約する際に、同契約を解約したことをもって、他の通信サービスも解約できると誤認し、意図せず他の通信サービスの利用料金を支払い続けてしまうことがある。このような誤認を招かないよう、事業者においては、解約手続を明瞭に記載し、かつ丁寧な説明を行うことが求められる。

オ キャッシュバックの適用条件が記載されていない表示

他社からの乗換えにより携帯電話等を購入すれば、キャッシュバックが受けられるかのように表示しているが、実際には、キャッシュバックを受けるためには様々な適用条件があるにもかかわらず、その旨が表示されていない場合

<表示例>

- 「他社からのりかえ＋『CaaPhone C3』購入で」及び「10,000 円キャッシュバック」と記載することにより、あたかも、他社からの乗換えにより指定の携帯電話等を購入すれば、「10,000 円」のキャッシュバックが受けられるかのように表示



他社からのりかえ
＋
「CaaPhone C3」購入で

connect BASE
CaaPhone C3

本体価格19,980円

10,000円
キャッシュバック

- 実際には、キャッシュバックの適用には以下の条件が存在する。
- ・ 販売店が指定した有料オプションサービスへの加入
 - ・ 家族複数名での契約が必要

カ 下取りを前提とした価格であることが記載されていない表示

携帯電話等の販売価格の安さを強調して表示しているが、実際には、当該販売価格で購入するためには、不要になった携帯電話等の下取りが必要であるにもかかわらず、その旨が表示されていない場合

<表示例>

- 「大特価商品」及び「1,080 円」と記載することにより、あたかも、特段の条件なく「1,080 円」でスマートフォン端末を購入できるかのように表示



- 実際には、以下の適用条件が存在する。
 - ・ 不要になった携帯電話等の下取りを行うこと

また、下取りキャンペーンが適用された場合の価格であることが明瞭に記載されていたとしても、例えば、「下取り対象機種に故障がなく正常に動作すること」が条件であるにもかかわらず、このことが明瞭に記載されていないなど、下取りキャンペーンの適用条件が明瞭に記載されていない場合も、景品表示法上問題となるおそれがある。

キ 「詳しくは店員に（店頭で）」等との表示

携帯電話等の販売価格の安さを強調して表示しているが、実際には、当該販売価格で購入するためには別途適用条件があり、その旨が表示されておらず、かつ、「詳しくは店員に（店頭で）」等との記載があるものの、一般消費者が当該記載を認識できないような場合

<表示例>

- 端末代金について、「本体特価 9,980 円」と記載し、「詳しくは店員に」と記載するものの、当該記載は一般消費者に認識されない記載であることにより、あたかも、「9,980 円」でスマートフォン端末を購入できるかのように表示

connect BASE CaaPhone A1

本体特価

9,980円 (税抜)

●本製品は、耐水耐性を備えており、実験室の特定の条件下でのテストにより実証されています。●2年単位の契約(自動更新)となり、契約期間の解約には解約手数料9,800円がかかります。●ご契約の際には契約事務手数料が3,000円がかかります。●別途ユニバーサルサービス料がかかります。●表記価格は別段の表記がない限り消費税抜きの価格になります。●詳しくは店員に。

「詳しくは店員に」

- 実際には、以下の適用条件が存在する。
 - ・ 指定の有料オプションサービスへの加入

(2) 台数限定や期間限定の表示が景品表示法上問題となるおそれのある表示例

ア 台数限定表示

携帯電話等の販売価格の安さと、当該価格での販売台数が限定されている旨を強調して表示しているが、実際には、販売台数に制限がない場合

<表示例>

- 「10 台限り」及び「本体特価 9,980 円」と記載することにより、あたかも、当該販売価格でのスマートフォン端末の販売は台数限定であるかのように表示



- 実際には、販売台数に限定がない。

イ 期間限定表示

携帯電話等の販売価格の安さと、当該価格での販売期間が限定されている旨を強調して表示しているが、実際には、販売期間の延長が繰り返されている場合

<表示例>

- 「期間限定 9月30日まで」及び「10,000円」と記載することにより、あたかも、当該販売価格でのスマートフォン端末の販売は期間限定であるかのように表示



期間限定
9月30日まで

connect BASE
CaaPhone C2

10,000 (税込) **円**

- 実際には、販売期間の延長が繰り返されている。

4. 消費者意識調査の概要

今般、消費者庁において、携帯電話等の広告を調査したところ、「詳しくは店員に（店頭で）」等と記載し、具体的な適用条件を記載していない店頭広告が見られた。こうした表示方法が一般消費者の商品選択にどのような影響を与えているか等について、1,000 人に対するアンケート調査を実施して実態を把握した。

【強調表示に関する適用条件を広告表示には具体的に記載しない表示例】

- 端末代金について、「オプションサービス加入で」及び「本体特価 9,980 円」と記載し、「詳しくは店員に」と記載があるものの、「オプションサービス」の具体的な内容や料金負担等の詳細は明瞭に表示されていない。

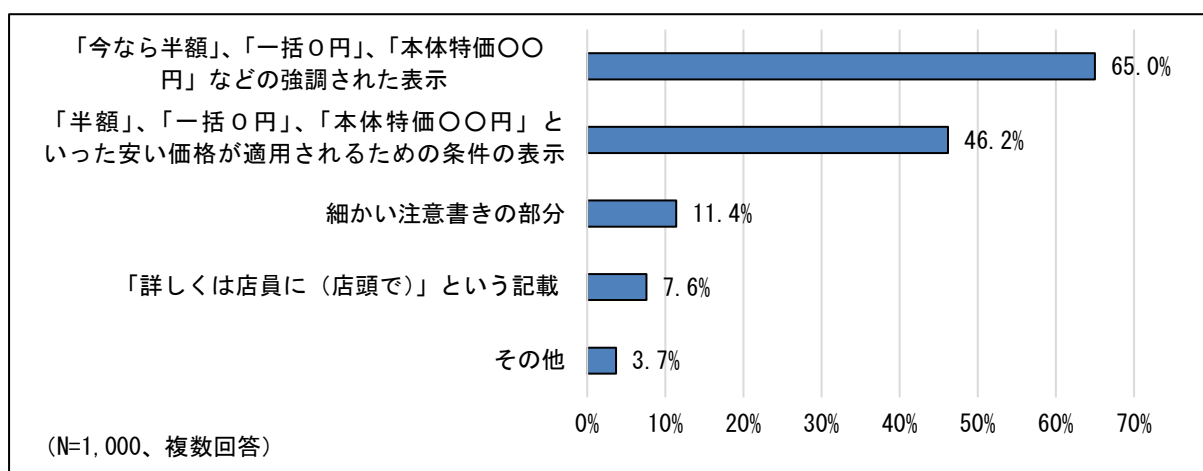


- 本件「オプションサービス」とは、端末補償やインターネットセキュリティ等を内容とするもので、月額 1,000 円の追加料金が発生し、加入後 3 か月経過しないと解約することができないサービスである。

調査の結果、店員の説明を理解できなかった人は 27.8%で、そのうち、理解できないまま契約した人が 38.7%となった。また、安い価格の適用を受けるための条件をいつまで充足し続けたか尋ねたところ、現在も契約を続けている人が 51.4%あり、契約内容を十分理解しないまま契約を続けている事例が一定数あることが明らかになった。

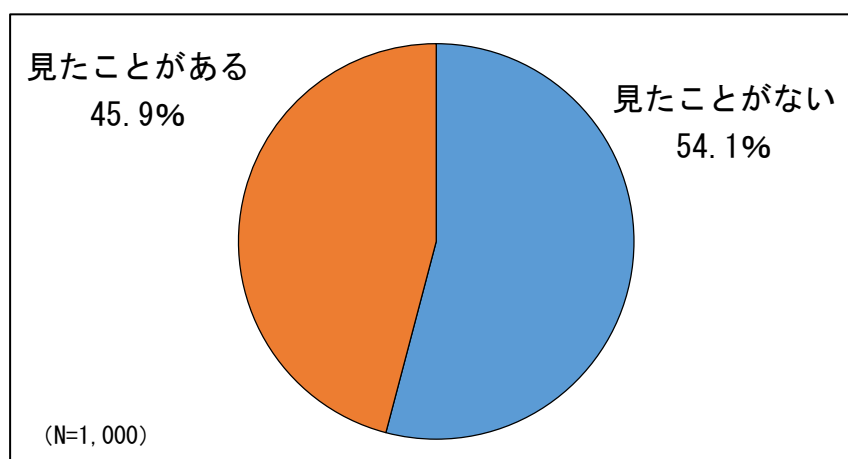
(1) 【注意を引き付けられる広告表示の内容について】

どのような携帯電話等の広告表示に注意を引き付けられるかについては、「『今なら半額』、『一括0円』、『本体特価〇〇円』などの強調された表示」や「『半額』、『一括0円』、『本体特価〇〇円』といった安い価格が適用されるための条件の表示」が選択された割合はそれぞれ 65.0%、46.2%に上った一方で、「細かい注意書きの部分」や「『詳しくは店員に（店頭で）』という記載」が選択された割合は、それぞれ僅か 11.4%、7.6%にとどまった。



(2) 【「詳しくは店員に（店頭で）」との記載について】

携帯電話等の店頭広告内に「詳しくは店員に（店頭で）」との記載を見たことがない人は 54.1%いた。



(3) 【店員への確認の有無について】

携帯電話等の購入を検討している状況で、その店頭広告内に「詳しくは店員に（店頭で）」という記載を見た場合、自分から店員に確認する人が58.3%いた一方で、確認しない人も41.7%いた。

(4) 【店員から詳しい説明を受けたことの有無について】

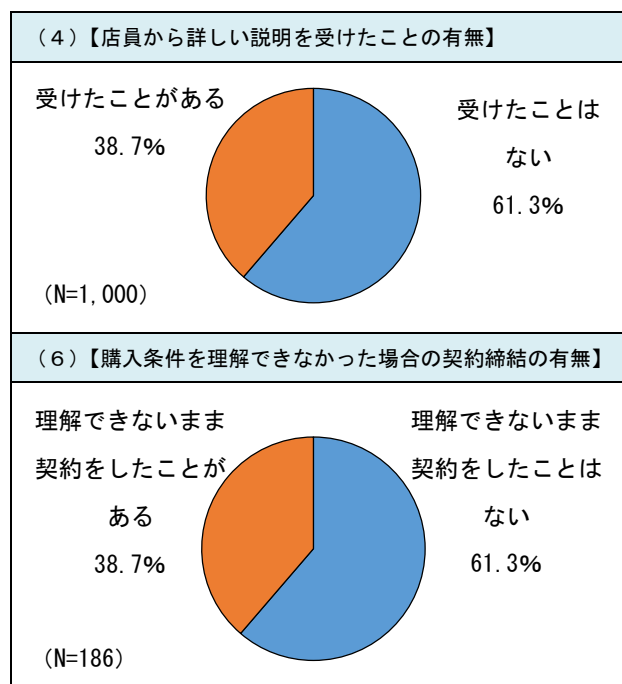
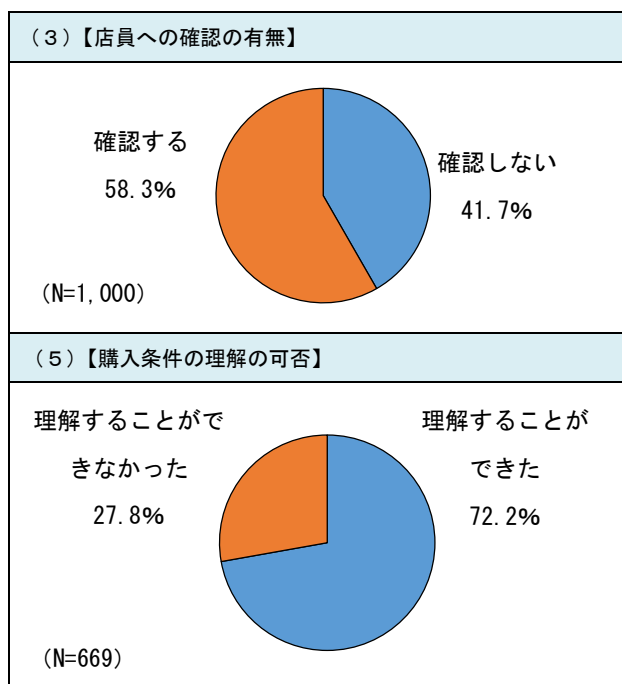
携帯電話等の購入を検討している状況で、その店頭広告内に「詳しくは店員に（店頭で）」という記載を見た場合、自分から特に求めない段階で、店員から詳しい説明を受けたことがある人が38.7%にとどまった一方で、受けたことがない人は61.3%に上り、説明を受けたことがない人がある人を大幅に上回った。

(5) 【購入条件の理解の可否について】

携帯電話等の購入を検討している状況で、その店頭広告内の「詳しくは店員に（店頭で）」という記載を見て、実際に店員から説明を受けたとき、安い価格で携帯電話等を購入するための条件（有料のオプションサービスへの加入等）を理解することができた人が72.2%いた一方で、27.8%の人は理解できていなかった。

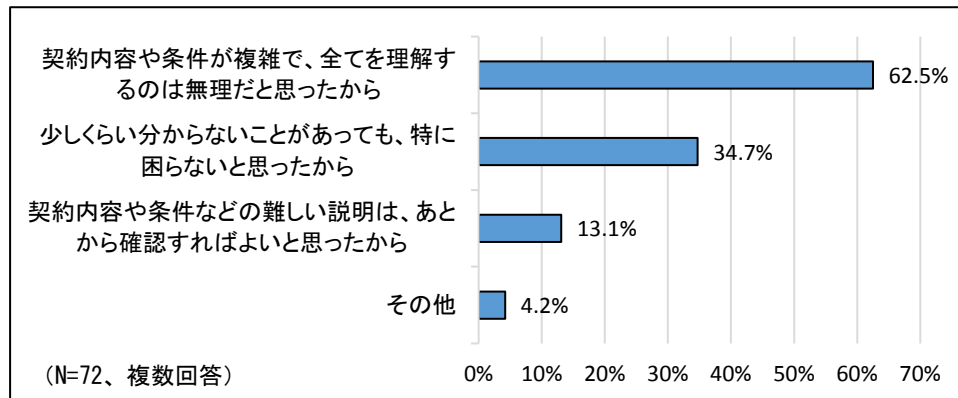
(6) 【購入条件を理解できなかった場合の契約締結の有無について】

携帯電話等の購入を検討している状況で、店員から説明を受けても、安い価格で携帯電話等を購入するための条件の一部又は全部を理解することができなかった場合、理解できないまま契約をしたことはない人が61.3%いた一方で、理解できないまま契約を締結したことがある人も38.7%いた。



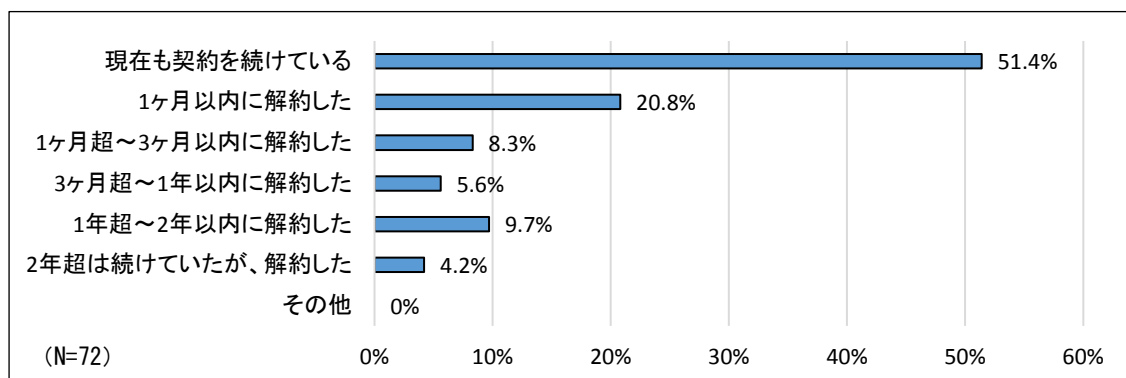
(7) 【購入条件を理解できなかった場合に契約を締結した理由について】

携帯電話等の購入を検討している状況で、店員から説明を受けても、安い価格で携帯電話等を購入するための条件の一部又は全部を理解することができなかった場合、それでも契約したことがある理由としては、「契約内容や条件が複雑で、全てを理解するのは無理だと思ったから」が62.5%で一番多く、そのほか「少しくらい分からないことがあっても、特に困らないと思ったから」が34.7%、「契約内容や条件などの難しい説明は、あとから確認すればよいと思ったから」が13.1%だった。



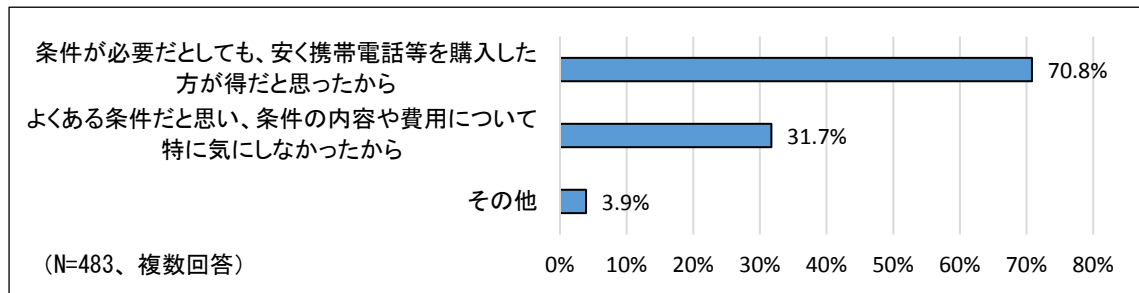
(8) 【購入条件を理解できないまま契約を締結した場合における当該条件の継続期間について】

携帯電話等の購入を検討している状況で、店員から説明を受けても、安い価格で携帯電話等を購入するための条件の一部又は全部を理解することができなかったにもかかわらず、それでも契約を締結した場合、その後、当該条件（有料オプションサービス等）を充足し続けていた期間は、「現在も契約を続けている」人が51.4%で過半を占め、そのほか解約までの期間が「1ヶ月以内」が20.8%、「1年超～2年以内」が9.7%、「1ヶ月超～3ヶ月以内」が8.3%、「3ヶ月超～1年以内」が5.6%と続き、「2年超は続けていたが、解約した」人は4.2%いた。



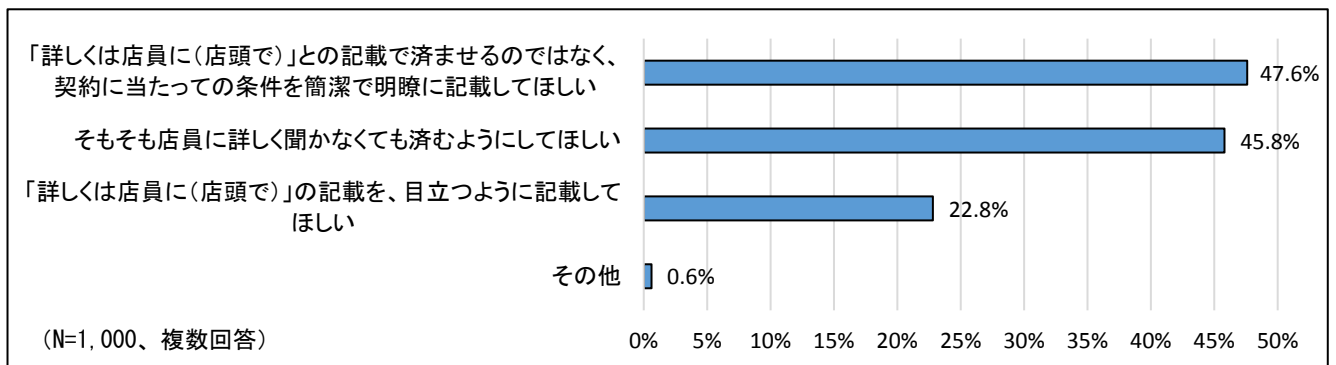
(9) 【購入条件を理解できた上で契約を締結した理由について】

携帯電話等の購入を検討している状況で、店員から説明を受けたところ、安い価格で携帯電話等を購入するための条件（有料のオプションサービスへの加入等）があることが理解できた場合、それでも契約を締結したことがある理由としては、「条件が必要だとしても、安く携帯電話等を購入した方が得だと思ったから」が70.8%と多く、続いて「よくある条件だと思い、条件の内容や費用について特に気にしなかったから」が31.7%だった。



(10) 【「詳しくは店員に（店頭で）」という広告表示に対する要望について】

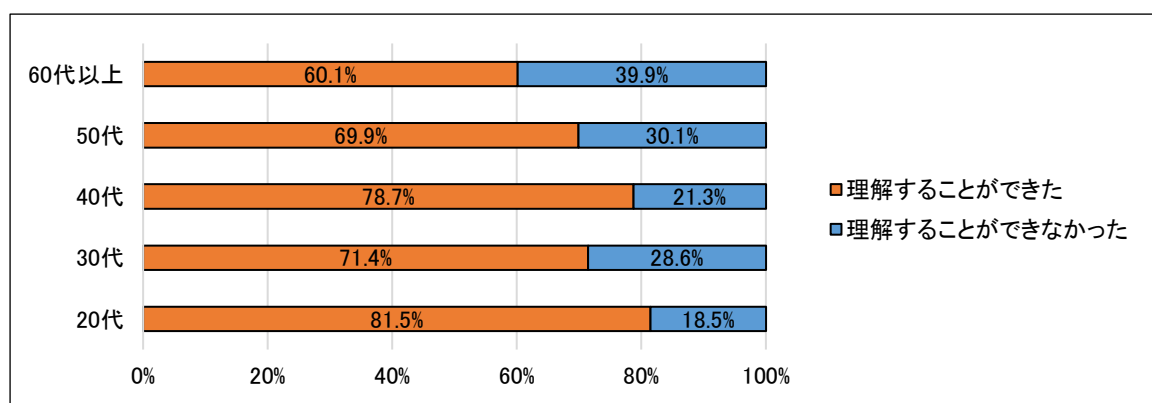
「詳しくは店員に（店頭で）」という広告表示をどのようにしてほしいかについては、「『詳しくは店員に（店頭で）』との記載で済ませるのではなく、契約に当たっての条件を簡潔で明瞭に記載してほしい」が選択された割合は47.6%、「そもそも店員に詳しく聞かなくても済むようにしてほしい」が45.8%と続き、「『詳しくは店員に（店頭で）』の記載を、目立つように記載してほしい」が選択された割合は22.8%だった。



(1) 年代別の特徴

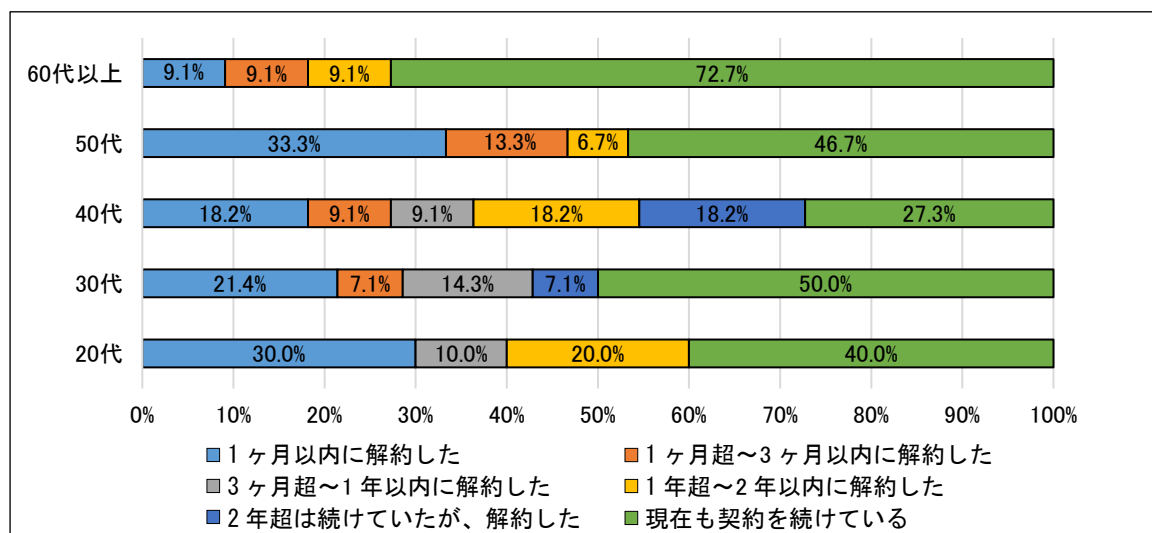
ア 購入条件の理解の可否について

携帯電話等の購入を検討している状況で、その店頭広告内の「詳しくは店員に（店頭で）」という記載を見て、実際に店員から説明を受けたとき、安い価格で携帯電話等を購入するための条件（有料のオプションサービスへの加入等）を理解することができなかったと回答した人について、年代別に内訳をみると、20代では18.5%、30代～50代でも21.3%～30.1%にとどまるのに対し、60代以上では39.9%と高い比率となっていた。



イ 購入条件を理解できないまま契約を締結した場合における当該条件の継続期間について

携帯電話等の購入を検討している状況で、店員から説明を受けても、安い価格で携帯電話等を購入するための条件の一部又は全部を理解することができなかったにもかかわらず、それでも契約を締結した場合、その後、当該条件（有料オプションサービスへの加入等）を、現在も充足し続けていると回答した人について、年代別に内訳をみると、20代～50代では27.3%～50%であるのに対し、60代以上では72.7%もの人が現在も当該条件（有料オプションサービスなど）を充足し続けていた。



別紙

参考 全国の消費生活センターに寄せられた主な相談事例

- スマートフォンを機種変更した。利用明細を見たら、機種変更する前よりも請求額が 10,000 円弱増えていた。明細内容について問い合わせたら、契約した覚えのないオプション契約 7 つセットが 3,618 円で付けられていた。
- 月々 3,208 円しかかからないと勧誘されてスマートフォンを購入した。引き落としされた金額が 4,582 円であったため、携帯会社に電話確認したところ、スマートフォンの基本料金 3,208 円に端末補償サービス等の有料オプション契約が付いていることが分かった。そんな説明は一切なかった。
- 携帯ショップで、キャッシュバックがあると知ったので、スマートフォンの契約をした。その時、Wi-Fi 機器の 1 週間お試しを勧められたので応じたところ、いつの間にか Wi-Fi 機器が本契約になっていた。携帯ショップに行き、Wi-Fi 契約を解約したいと伝えたところ、解約は可能であるがキャッシュバックはできないと言われた。
- 30,000 円のキャッシュバックがあると広告されていたので、他社から乗り換えようと販売店に行った。しかし、実際に契約に行くと、キャッシュバックを受けするためには、メーカーの保証ではなく販売店が提携している保証会社の有料保証に入らなければならないと、また、8 個の有料コンテンツにも入らなくてはならないと言われた。
- スマートフォンが下取りできると思って機種変更した。データを移す関係で、機種変更の当日には下取りに出さず、後日販売店に行き下取りを依頼したところ、下取りの対応機種ではないことと、機種が故障していることを理由に下取りできないと言われた。
- 「端末代金が無料」と説明を受け、2 年契約でスマートフォンを購入した。別の会社で乗り換えようと、途中解約したところ、端末代金の残債として 18,000 円を一括請求された。携帯会社に説明を求めたところ、実際は、無料ではなく、端末代金を 24 か月（2 年間）で分割した金額を通信費から値引きすることで実質 0 円になるため、2 年契約の途中で解約した場合は端末代の残債を一括請求することになっていると言われた。