

令和元年 9 月 26 日

携帯電話端末の広告表示に関する注意喚起等について

— 安さを強調した広告表示に惹かれて契約した場合における
想定外の不利益に御注意ください —

携帯電話端末の販売の広告表示において、「最大 50%オフ」のように記載し、携帯電話端末を、あたかも半額で購入できるかのように表示しているが、実際には半額以上の経済的負担をさせるものとなっているような場合があります。

消費者の皆様が「50%オフ」のような表示に惹かれて（トータルでの経済的負担が半額で済むと信じて）契約をしてしまった場合、想定外の不利益を被ることになるおそれがありますので、消費者保護の観点から、消費者の皆様にご注意を呼び掛けます。

1. 携帯電話端末の広告表示の最近の動向等

携帯電話端末の販売については、本年 10 月 1 日から電気通信事業法の一部を改正する法律が施行されることとなっているところ、本年 10 月 1 日以降の新制度に対応したプランにおける携帯電話端末の販売の広告表示について、安さを強調した販売価格の表示に比べ、その適用条件等の表示が一般消費者が十分に認識できるような方法とは必ずしもなっていないものが見られます。

具体的には、以下のような場合です（表示の内容は実際のものとは異なります。）。

【参考イメージ】 携帯電話端末を 48 か月分割で購入し、25 か月目以降に新機種に買い替えれば、当初の機種についてそれ以降の 24 か月分の残債務を免除するという「半額支援」等のプラン名の下、「最大 50%オフ」等のように特典を強調して記載することにより、あたかも、特段の条件なく「半額支援」等のプランが適用され、「最大 50%オフ」等で購入できるかのように表示しているが、実際には以下のような適用条件が存在するような場合。

- ① 「半額支援」等のプラン利用料として、毎月一定の額（数百円）が掛かること。
- ② 旧機種の回収が必要となること。

- ③ 回収される旧機種は、所定の回収条件を満たす必要があり、当該条件を満たさなかった場合に特典を受けるためには、一定の額（数万円）の支払が別途必要であること。
- ④ 回線契約の有無を問わず購入できるものの、購入日から一定の期間（数か月）は、いわゆる SIM ロックを解除することができないこと。 ほか

上記参考イメージの場合において、例えば、仮に、120,000 円のスマートフォンを購入し、特典を最大限に受けるために、25 か月目に、当該プランのルールにのっとり新機種に買い替えた場合であっても、消費者が負担する金銭の合計額は、携帯電話端末代金の半額分 60,000 円（2,500 円×24 か月）に、9,600 円（プラン月額料金が仮に 400 円の場合。400 円×24 か月）が加算された 69,600 円であり、携帯電話端末代金（120,000 円）の半額（60,000 円）を上回ることとなります。

また、一定の経済的価値を有する旧機種（回収条件を満たす無故障の機種の場合には、数万円程度の経済的価値を有する場合があります。）の回収又は回収条件を満たさない場合には一定の額（数万円）の負担も必要となります。

これらのことからすると、実際には「50%オフ」された半額の経済的負担のみで購入できるとは言い難いと考えられ、「50%オフ」等のような強調された表示は、消費者に誤認を与えるおそれがあると考えられます。

なお、適用条件等が広告に記載されていたとしても、例えば、いわゆる強調表示¹と打消し表示²とが矛盾するような場合、文字が小さい場合、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、消費者がその内容を正しく認識できないような場合には、不当表示として問題となるおそれがあることに注意を要します³。

-
- 1 「強調表示」とは、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をいう。
 - 2 「打消し表示」とは、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をいう。
 - 3 「打消し表示に関する実態調査報告書」（平成 29 年 7 月公表）、「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「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. 消費者の皆様へ

携帯電話端末の販売については、前記1の参考イメージのように、通常よりも安い価格で購入できるプランの内容が表示から受ける印象と相違するようなことや、このようなプランの適用を受けるために様々な条件をクリアする必要があるにもかかわらず広告の中でこれらの適用条件等が必ずしも明瞭に記載されていないようなことがあります。

消費者の皆様がこれらのプランの内容や適用条件等に気付かないまま契約をしてしまった場合、想定外の不利益を被ることになるおそれがありますので、消費者保護の観点から、消費者の皆様にご注意を呼び掛けます。

なお、消費者庁は、携帯電話端末の広告表示に関し、不当景品類及び不当表示防止法（昭和37年法律第134号。以下「景品表示法」という。）に係る違反被疑情報を受け付ける専用のオンライン通報窓口（被疑情報提供フォーム）を設け、関係行政機関と当該情報を共有し迅速かつ適切に対処していくこととしていますので、情報をお持ちの方は積極的な情報提供をお願いします。

携帯電話に関する景品表示法違反被疑情報オンライン通報窓口（被疑情報提供フォーム）
https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form_002/

3. 事業者の皆様へ

消費者庁は、景品表示法を踏まえた携帯電話の店頭広告表示等の適正化に関し、以下の資料を取りまとめています。

- ・「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」（平成30年11月13日）
- ・「携帯電話端末の店頭広告表示等の適正化について～携帯電話端末の店頭広告表示とMNPにおける違約金の問題への対応～」（令和元年6月25日）

事業者の皆様におかれては、これらの資料等の内容を十分に御認識いただき、消費者保護の観点から、消費者が適切な選択ができるよう、誤解を与えない、分かりやすい表示に向けて、速やかに広告表示の更なる改善に向けて取り組むよう、また、消費者に対する適切な情報提供等所要の改善策を速やかに講じるようお願いいたします。

【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：<https://www.caa.go.jp/>