

総務省 規制の事前評価書

(有料放送サービスにおける受信者保護規律の見直し・充実)

所管部局課室名：情報流通行政局放送政策課

電話番号：03-5253-5424

e-mail：houseika-pt@ml.soumu.go.jp

評価実施時期：平成27年3月

1. 規制の目的、内容及び必要性

(1) 現状及び問題点

ア 有料放送サービスにおける現行の受信者保護規律の導入の経緯と内容

我が国の有料放送分野においては、ケーブルテレビ及び衛星放送における有料放送の導入に対応するため、契約約款制度の導入を柱とする有料放送規制（昭和47年有線テレビジョン放送法（昭和47年法律第114号）の制定、昭和63年放送法（昭和25年法律第132号。以下「法」という。）の一部改正）が整備された。その後、技術の更なる進展等を背景として、有料放送分野において、多チャンネル化、電気通信サービスとの一体的なサービス提供^{※1}の開始といった事業環境の変化が進展したことを踏まえ、平成22年の法改正により、

- ① 高度化・多様化する受信者ニーズに機動的に対応できるようにするため、契約約款規制を一部緩和すること
- ② 事業者の説明不足に起因した苦情等の増加に適切に対応するとともに、通信・放送サービスが一体的に提供される中で、通信・放送共通の利用者・受信者保護規律を整備するため、電気通信事業法（昭和59年法律第86号）と同様の受信者保護に関する規定（提供条件の概要の説明義務（法第150条。以下「説明義務」という。）及び苦情等の処理義務（法第151条等）を導入することとされた。

これにより、受信者がサービスの料金等の提供条件を十分に理解した上で、適切なサービスを選択し、安心して継続的に有料放送サービスを利用できるよう、有料放送事業者及び有料放送サービスの提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理（以下「媒介等」という。）を業として行う者は、契約の締結前にその概要を説明することとされ、また、有料放送事業者及び有料放送管理事業者^{※2}は、受信者からの苦情及び問合せに適切かつ迅速に処理することとされた。

※1 ケーブルテレビ事業者が有料放送サービス、インターネット接続サービス、固定電話サービスの3つのサービスを同時に提供するトリプル・プレイサービス等

※2 有料放送の役務の提供に関し、契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を行うとともに、当該契約により設置された受信設備によらなければ当該有料放送の受信ができないようにすることを行う業務（以下「有料放送管理業務」という。）を行おうとする者（総務省令で定める数以上の有料放送事業者のために有料放送管理業務を行うものに限る。）（法第152条）

イ 問題点

有料放送分野では、多チャンネル化や電気通信サービスとの一体的サービスの提供等の進展^{※3}及びこれを背景とした有料放送事業者間の活発な競争によって、多様な有料放送サービスを低廉な価格で利用することが可能となっている。しかし、これと同時に、サービスの料金その他の提供条件が多様化・複雑化しており、複雑な提供条件を受信者が十分に理解しないまま契約してしまう等の問題が生じており、平成22年の放送法改正により説明義務や苦情等の処理義務が導入された後においても、有料放送分野について寄せられている苦情・相談は高止まりしている状況にある^{※4}。

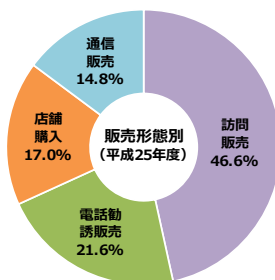
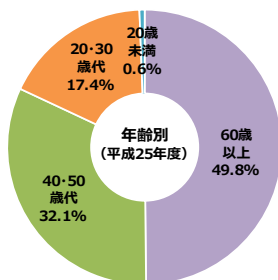
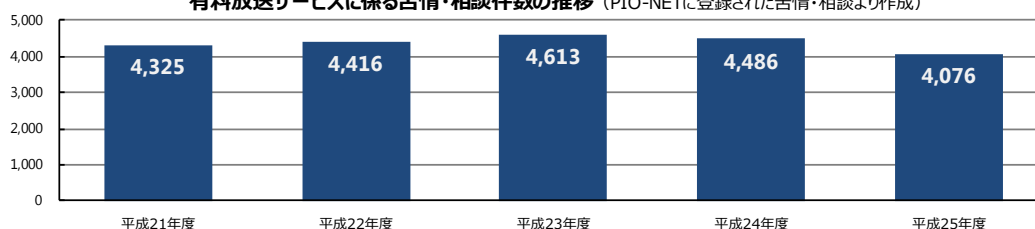
※3 ケーブルテレビのトリプル・プレイサービスや携帯電話サービスと一体的に提供されるV-High放送等

※4 PIONEET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）には、平成21年度から平成25年度までの間、毎年度4,000件を超える苦情・相談が登録されており、平成22年改正以降も高止まりが続いている。

有料放送サービスに係る苦情・相談の状況

- 有料放送サービスに係る苦情・相談は、近年、4,000件超／年度が寄せられており、高止まりの状況
- 年齢別に見ると、60歳以上の高齢層が約半数を占める状況
- 販売形態別に見ると、訪問販売が最も多いが、電話勧誘販売、店舗購入、通信販売も相当数存在

有料放送サービスに係る苦情・相談件数の推移（PIO-NETに登録された苦情・相談より作成）



<苦情・相談の具体例>

- **料金等の提供条件の複雑さに関する苦情・相談**
 - ・事業者から、1年以内に解約すれば解約料が必要と言われたが、2か月間は無料とも言われ、結局、**無料で解約できるのか、解約料が必要なのか分からない**。
（1年契約が2か月間の視聴料金を無料とする条件となっていることを理解できていない事例）
- **執拗な勧誘の継続行為に関する苦情・相談**
 - ・テレビ視聴の電話勧誘がしつこい。**勧誘しないでほしいと告げても対応してくれない**。
- **不実な内容の告知に関する苦情・相談**
 - ・居住するマンションの全世帯が切り替わると言われ契約したが、**後で嘘だと分かった**。解約したい。

これらの苦情・相談には、次のようなものが多く見られる状況にあり、後述のとおり、現行制度のみでは対応が困難であると考えられる。

- ①契約の内容を確認しようとしても、容易に確認することができなかった。
- ②スマートフォンで視聴できる放送サービスを契約したが、電波が繋がらず、自宅で視聴できなかったため解約したい。
- ③契約した放送サービスの提供条件の詳細について、あらかじめ理解できて知っていたら契約をしなかった。
- ④アパートの管理会社との取決めで住人は全て加入することになったと言われ、契約したが、後で確認したら必ずしも加入する必要はなかった。
- ⑤一度契約を断ったが、執ように勧誘されて、契約締結してしまった。
- ⑥代理店から聞いた説明の内容が、有料放送事業者の説明内容と異なる。

有料放送サービスが多様化・複雑化する中、受信者が安心して継続的に有料放送サービスを利用することができないことにより、放送の国民への最大限の普及や有料放送の健全な発達に支障を生ずるおそれがある。したがって、有料放送サービスにおける受信者保護規律の見直し・充実を行い、有料放送サービスの受信者の保護の一層の確保を通じて、放送の国民への最大限の普及や有料放送の健全な発達を図る必要性が高まっていると考えられる。

また、ケーブルテレビのトリプル・プレイサービス等、同一の又は関連する電気通信事業者・有料放送事業者が、同一の設備を使用して、同一の利用者・受信者に対し、通信・放送サービスを一体的に提供するサービスも進展しているため、それぞれのサービスについて、電気通信サービスの利用者保護規律と同様の受信者保護規律を適用し、有料放送サービスの利用者である受信者の適切な保護を図ることが必要であると考えられる。

①の苦情・相談について

- ・有料放送サービスについては、多様なサービスが利用可能となっており、料金プラン自体が複雑となっていることなどから、契約締結後に受信者が自らの契約内容を容易に確認することが困難となっている。
- ・現行制度における説明義務はパンフレットなどを用いて契約の概要といった契約の締結の判断に資する情報の説明を行うことを求めるものであり、契約締結後に自らの正確な契約内容を確認できることを担保するものではないことから、①の苦情・相談が発生していると考えられる。
- ・契約内容が記載された書面が交付されず、自らの契約内容を容易に確認することができない場合、受信者は、自らの契約内容を正確に理解した上で、サービスを利用することが困難となる。それにより、契約締結後の契約内容に関する有料放送事業者との間のトラブルが起こるおそれが高く、受信者は安心して継続的に有料放送サービスを利用することができなくなっていると考えられる。
- ・したがって、受信者が自らの契約内容を容易に確認するためには、契約が成立したときに、契約内容が記載された書面を交付されることが必要となっている。

②③の苦情・相談について

- ・電波を利用して提供される移動受信地上基幹放送については、②の苦情・相談のとおり、契約締結後に利用することを想定していた場所で電波が入らず満足に利用できないという問題が生じている。
- ・また、③の苦情のとおり、料金その他の提供条件が複雑となっているため、契約締結時に受信者が自らの契約内容について十分に理解ができず、その結果、受信者が想定していない条件で契約をしてしまうという問題が発生している。
- ・これらの問題は、サービスを利用できる場所等を利用する前に確実に知ることが困難又は料金その他の提供条件が複雑で契約締結時に理解することが困難という有料放送サービス自体の特性に起因した問題である。これにより、受信者は安心して円滑に契約を締結することができず、また、契約締結後に自分が想定していた有料放送サービスの利用ができないなど、受信者利益を大きく損なわせており、受信者は安心して継続的に有料放送サービスを利用することができなくなっていると考えられる。
- ・このため、有料放送サービスが、広く国民の間で利用されるサービスであることや相当数の苦情・相談が寄せられている状況にあることを勘案すれば、受信者が有料放送サービスの特性に起因した契約上のトラブルを回避することができるよう、販売形態によらず、契約初期の一定期間は、受信者から相手方（有料放送事業者）の同意なく、契約を解除することができる仕組みを設けることが必要となっている。

④⑤の苦情・相談について

- ・有料放送市場においては、活発な事業者間競争の中、有料放送事業者又は媒介等業務受託者*により、勧誘活動等が活発に行われている。
 - ・勧誘活動等の活発化に伴い、④の苦情・相談のとおり、受信者が勧誘時等に有料放送事業者又は媒介等業務受託者から故意に事実を伝えられず、又は事実でないことを告げられることで、受信者の意思決定がゆがめられる事態が生じている。また、⑤の苦情・相談のとおり、執ような勧誘により、受信者自らの意思で契約を選択することが阻害されるという事態が生じている。このように、有料放送市場における不適切な勧誘活動等が問題となっている。
 - ・このような行為により、受信者は、正しく判断ができない状態におかれ、有料放送事業者との間で対等の立場に立てず、その結果、自分の意に沿わない契約がなされてしまうこととなるため、安心して継続的に有料放送サービスを利用することができなくなっていると考えられる。
 - ・したがって、受信者が正しい判断のもと、有料放送サービスを自由に選択し、有料放送サービスの恩恵を最大限得ることができるよう、有料放送サービスの勧誘活動等について、受信者の適切な契約の選択を阻害するような行為を禁止することが必要となっている。
- ※ 有料放送事業者から有料放送の役務の提供に関する契約の締結の媒介等の業務及びこれに付随する業務の委託を受けた者（その者から委託（二以上の段階にわたる委託を含む。）を受けた者を含む。）

⑥の苦情・相談について

- ・有料放送市場が拡大する中、受信者に対し勧誘活動等を行う媒介等業務受託者についても、二次以上の媒介等業務受託者が存在するなど、その構造が多層化・複雑化してきている。
- ・媒介等業務受託者の構造が多層化・複雑化することに伴い、⑥の苦情のとおり、有料放送事業者から、新しい料金プラン等に関する情報が適切に各媒介等業務受託者に伝達されていない、料金プラン等について事実でないことを言う、執ような勧誘を行う等の媒介等業務受託者によって不適切な勧誘活動等が行われるなど、有料放送事業者が媒介等業務受託者の適切な業務運営の確保を図っていないという問題が起きている。
- ・媒介等業務受託者の業務運営に問題がある場合、受信者に対して直接影響があることから、受信者は安心して継続的に有料放送サービスを利用することができなくなっていると考えられる。
- ・したがって、媒介等業務受託者の適切な業務運営が確保されるよう、業務の委託等を行う有料放送事業者に対し、媒介等業務受託者への指導その他の委託に係る業務が適正かつ確実に遂行されるために必要な措置を講じることとすることが必要となっている。

(2) 規制の新設又は改廃の目的、内容及び必要性

上記(1)現状及び問題点を踏まえ、電気通信事業法における利用者保護規律の見直し・拡充と同様に、受信者保護に関する規律の見直し・充実を行うところ、その目的、内容及び必要性の詳細は次のとおりである。

(書面の交付)

①新設又は改廃の目的

有料放送サービスについて、契約締結後に自らの正確な契約内容を書面により容易に確認することができるようにすることで、受信者が安心して継続的に有料放送サービスを利用できるようにするため。

②新設又は改廃の内容

有料放送サービスの契約が成立したときは、契約内容が記載された書面を受信者に遅滞なく交付することを、有料放送事業者に対して義務付けることとし、受信者の承諾が得られた場合には、紙媒体に代えて、電子媒体による書面の交付をすることができることとする。

また、書面の交付義務に違反した場合を、是正措置命令の対象とすることとする。

③新設又は改廃の必要性

有料放送サービスが多様化・複雑化する中で、受信者が自らの正確な契約内容を容易に確認できるようにし、契約締結後の契約内容に関する有料放送事業者との間のトラブル等を防ぐことが必要であるが、現行の説明義務は、パンフレットなどを用いて契約の概要といった契約の締結の判断に資する情報の説明を行うことを求めるものであり、契約締結後に自らの正確な契約内容を確認できることを担保するものではないことから、書面の交付を義務付けることが必

要である。

(初期契約解除制度)

①新設又は改廃の目的

契約初期の一定期間は、受信者から相手方（有料放送事業者）の同意なく、契約を解除ができる仕組みを設けることで、有料放送サービスの特性に起因した契約上のトラブルを回避する手段を確保し、受信者が安心して継続的に有料放送サービスを利用できるようにするため。

②新設又は改廃の内容

受信者は、契約締結書面受領後等※から8日間は、相手方（有料放送事業者）の同意なく、契約を解除することができることとする。また、契約解除に伴う損害賠償・違約金等の請求を禁止し、対価請求も初期契約解除までの期間において提供を受けたサービスに対して受信者が支払うべき金額の範囲に制限することとする。また、これらの規律に反する受信者に不利な特約は、無効とする。

※ 初期契約解除制度に基づく解除権については、

- ・サービスの利用できるエリア等を利用前に確実に知ることが困難なサービスについては、「有料放送サービスの提供が開始された日」から、初めてサービスの品質を実感できることから、「契約締結書面の受領日」又は「有料放送サービスの提供が開始された日」のいずれか遅い日から、
- ・料金その他の提供条件が複雑であり、契約締結前に理解することが困難なサービスについては、「書面の受領日」から熟慮が可能となることから、「契約締結書面の受領日」から8日間は初期契約解除をできることとしている。

③新設又は改廃の必要性

有料放送サービスには、サービスの利用できる場所等を利用前に確実に知ることが困難、料金その他の提供条件が複雑であり、契約締結時に理解が困難といった特性があることから、受信者は安心して円滑に契約を締結することができず、また、契約締結後に自分が想定していた有料放送サービスの利用ができななど、受信者利益を大きく損なわせており、受信者は安心して継続的に有料放送サービスを利用することができなくなっている。

有料放送サービスが、広く国民の間で利用されるサービスであること及び相当数の苦情・相談が寄せられている状況であることを勘案すれば、この問題に対処するため、有料放送サービスの以下の特性を踏まえ、受信者が有料放送サービスの特性に起因した契約上のトラブルを回避することができるよう、契約初期の一定期間は、受信者から相手方（有料放送事業者）の同意なく、契約を解除することができる仕組みを設けることが必要である。

- ・サービスの利用できる場所等を利用前に確実に知ることが困難という特性により、受信者は契約締結前にサービスの利用できる場所等を把握することは困難である。一方、サービス提供主体である有料放送事業者自身も、その受信者がどういった場所で利用するか等を契約締結前に完全に把握することが困難であり、受信者と同様に、契約締結前にサービスの利用できる場所等を把握することが困難となっていること
- ・料金その他の提供条件が複雑であり、契約締結時に理解することが困難とい

う特性については、事前の提供条件の説明内容の充実化による対応も想定されるが、その場合、説明時間の長時間化など有料放送事業者・受信者ともに過度の負担を課すこととなるおそれがあること

また、契約の解除に当たり、損害賠償・違約金等の請求が可能となると、実質的に受信者が契約解除を行うことが阻害されることとなり得るため、契約解除に伴う損害賠償・違約金等の請求を禁止することとする。他方、

- ・今回の制度は、販売形態にかかわらず導入し、自らの意思で来店し契約を締結した受信者も含めて契約の解除を認めることになること、
- ・番組ごとに料金を支払うペイ・パー・ビューサービスなど利用形態によっては高額な料金が発生する場合があること
- ・工事費が一般に高額となることから、

受信者と有料放送事業者の費用の公平負担の観点から、対価請求の一部を認めることとすることが必要である。

加えて、当事者の合意により、上記の初期契約解除制度に関する規律に反する特約を含む契約の締結が可能となると、本制度を設ける趣旨が損なわれるおそれがあることから、受信者に不利な特約は、無効とする必要がある。

(有料放送事業者等の禁止行為)

ア 不実告知等の禁止

①新設又は改廃の目的

活発な事業者間競争の中で、有料放送市場における勧誘活動等において、

- ・サービスの料金その他の提供条件について故意に受信者にとって不利益な事実を告げない行為（不利益事実の不告知）、又は事実でないことを告げる行為（不実告知）や、
- ・「今使っているサービスが終了するので乗り換えが必要」「管理人からの紹介があり、全員が契約にすることになっている」などの契約の締結を必要とする事情（いわゆる「動機」に当たるもの）に関する事項等についての不実告知

がなされる事態が発生していることから、不実告知等を禁止することにより、受信者が正しい判断のもと、有料放送サービスを自由に選択することができるようにし、安心して継続的に有料放送サービスを利用できるようにするため。

②新設又は改廃の内容

有料放送事業者及び媒介等業務受託者が、有料放送サービスの提供に関する契約に関する事項であって、受信者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて、不実告知等を行うことを禁止することとする。また、不実告知等の禁止に違反する行為をした場合を、是正措置命令の対象とすることとする。

③新設又は改廃の必要性

不実告知等は、受信者の意思決定をゆがめ、受信者の意に沿わない契約を締結させるおそれが高い不当な行為であり、受信者利益を大きく損なわせるものである。このため、これを禁止しなければ、受信者が正しい判断のもと、有料放送サービスを自由に選択し、有料放送サービスの恩恵を最大限得ることはできない。

また、不実告知等に基づく個別の契約については、契約に関する一般ルール（民法等）により、受信者が救済される可能性もあるが、それをもって、有料放送事業者及び媒介等業務受託者の勧誘活動等がただちに適正化されることとはならない。このため、不実告知等の禁止行為が継続的に行われることを防止する観点から、不実告知等の禁止の規律を設けることにより、不実告知等の禁止に違反する行為をした場合の是正措置命令等を通じて、有料放送市場における勧誘活動等の健全化を図ることが必要である。

イ 勧誘継続行為の禁止

①新設又は改廃の目的

活発な事業者間競争の中で、有料放送市場における勧誘活動等において、契約の締結等を断ったにもかかわらず、更に執ような勧誘が継続されるといった事態が発生していることから、勧誘継続行為を禁止することで、受信者が正しい判断のもと、有料放送サービスを自由に選択することができるようにし、安心して継続的に利用することができるようにするため。

②新設又は改廃の内容

有料放送事業者及び媒介等業務受託者に対し、有料放送サービスの提供に関する契約の締結の勧誘を受けた者が、有料放送サービスの提供に関する契約を締結しない旨の意思（勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思を含む。）を表示したにもかかわらず、その有料放送サービスの契約の勧誘を継続する行為を禁止することとする。また、勧誘継続行為の禁止に違反する行為をした場合を、是正措置命令の対象とすることとする。

③新設又は改廃の必要性

一度契約を断ったにもかかわらず、その有料放送サービスの契約の締結を執ように勧誘すること（勧誘継続行為）は、受信者が自らの意思で契約を正しく判断・選択することを阻害し、受信者の意に沿わない契約を締結させるおそれが高い不当な行為であり、受信者利益を大きく損なわせるものである。このため、これを禁止しなければ、受信者が正しい判断のもと、有料放送サービスを自由に選択し、有料放送サービスの恩恵を最大限得ることはできない。

（媒介等業務受託者に対する指導等の措置義務）

①新設又は改廃の目的

媒介等業務受託者の構造が多層化・複雑化しており、有料放送事業者からの情報伝達不足等に起因して、媒介等業務受託者の説明が不十分である、料金その他の提供条件について事実でないことを言われる、執ような勧誘を受けている等の問題に対し、有料放送事業者が適切に媒介等業務受託者の業務を指導等することにより、受信者保護規律の実効性を担保し、受信者が安心して継続的に有料放送サービスを利用できるようにするため。

②新設又は改廃の内容

有料放送事業者は、媒介等業務受託者に対し、指導その他の委託に係る業務が適正かつ確実に遂行されるために必要な措置を講じることを義務付けることとする。また、その措置義務に違反した場合を、是正措置命令の対象とするこ

ととする。

③新設又は改廃の必要性

媒介等業務受託者の構造が多層化・複雑化しているが、有料放送サービスの業務の委託等を行う有料放送事業者が、自らの媒介等業務受託者の構造を把握し、その業務の状況等を把握できていない場合がある。有料放送サービスの内容や提供条件は専門的・技術的内容を含むものであり、また、媒介等業務受託者による説明不足や執ような勧誘等の苦情・相談が発生していることから、有料放送サービスの勧誘業務の委託等を行う有料放送事業者が、媒介等業務受託者が業務を適正かつ確実に遂行できるよう効果的な指導等を行うことを義務付けなければ、受信者保護規律の実効性が担保されないおそれがあるため、媒介等業務受託者に対する指導等の措置義務を設ける必要が設けることが必要である。

○関連する主要な政策

情報通信（ICT政策） 政策11「放送分野における利用環境の整備」

○法令の名称・関連条項とその内容 ※改正案の条文

○放送法（昭和25年法律第132号）

- ・第150条（提供条件の説明）
- ・第150条の2（書面の交付）
- ・第150条の3（初期契約解除制度）
- ・第151条（苦情等の処理）
- ・第151条の2（有料放送事業者等の禁止行為）
- ・第151条の3（媒介等業務受託者に対する指導等の措置義務）
- ・第156条（是正措置命令）
- ・第175条（資料の提出）

2. 規制の新設又は改廃案の規制の費用及び便益

（書面の交付）

（1）規制の費用

①遵守費用

有料放送事業者に書面作成や交付を行うための費用が発生する。ただし、現行制度で義務付けられている提供条件の説明についても、原則書面を交付して行っていることから、書面作成や交付を行うための新たな業務体制やフローを構築する必要性が生じることは少なく、また、他の物品の交付等とともに合わせて交付することが可能であるため、発生する費用は限定的である。

②行政費用

書面交付義務違反を是正措置命令の対象とするため、実態把握等や当該命令を発出するために必要な事務処理費用が発生する。ただし、現行制度においても、有料放送事業者及び媒介等業務受託者に説明義務を、有料放送事業者に苦情等処理義務を課し、当該義務違反を是正措置命令の対象としていることから、

これと合わせて実施することとなるため費用は限定的である。

③その他の社会的費用

特段想定されるものはない。

(2) 規制の便益

①遵守便益

有料放送事業者は、受信者が自らの正確な契約内容を契約締結後に容易に確認することができるよう、契約内容が記載された書面を遅滞なく交付することにより、契約締結前において、説明義務の対象に含まれないようなサービスの詳細について時間をかけて説明をする必要がなくなり、また、有料放送サービスの受信者からの契約内容に関する問合せやトラブルに対応する費用が減少することが期待できる。

②行政便益

特段想定されるものはない。

③その他の社会的便益

有料放送サービスの受信者は、料金その他の提供条件が複雑な有料放送サービスについて、書面の交付により自らの正確な契約内容を容易に確認できるようになる。これにより、以前は自らの正確な契約内容が契約締結後に確認することができなかったことで、契約した料金プランが自分に合ったものかどうか等につき判断がつかない、書面に記載された自らの契約内容に関する明確な情報を参考としながら有料放送事業者に契約内容に関する問合せを行えないといった問題が解消されるようになると考えられる。有料放送サービスの受信者は、契約締結後に契約内容に関してのトラブルについて心配をする必要が少なくなり、その結果、安心して継続的に有料放送サービスを利用することができるようになり、ひいては有料放送サービスの受信者の保護の一層の確保を通じた放送の国民への最大限の普及や有料放送の健全な発達に資する。

(初期契約解除制度)

(1) 規制の費用

①遵守費用

有料放送事業者は、契約初期の一定期間、有料放送サービスの受信者から契約を解除されることがあり得るため費用が発生する。しかし、損害賠償や違約金等の請求によりコストを回収することはできないが、初期契約解除までの期間において提供を受けたサービスに対して受信者が支払うべき金額を受信者に請求することができることから、発生する費用は限定的である。

②行政費用

特段想定されるものはない。

③その他の社会的費用

特段想定されるものはない。

(2) 規制の便益

①遵守便益

有料放送事業者は、契約関係の解消を望む有料放送サービスの受信者が、契約初期の一定期間は、相手方（有料放送事業者）の同意なく契約を解除するこ

とが可能となることで、契約の解消に関する受信者とのトラブルが減少し、そういったトラブルに対応する費用が減少することが期待できる。

②行政便益

特段想定されるものはない。

③その他の社会的便益

有料放送サービスの受信者は、契約した有料放送サービスについて、契約初期の一定期間は、相手方（有料放送事業者）の同意なく契約を解除することが可能になるとともに、有料放送事業者による契約解除に伴う損害賠償・違約金等の請求が禁止される。これにより、受信者は、契約締結後に利用することを想定していた場所で電波が入らず利用できない、また、契約締結時に受信者が自らの契約内容について十分に理解ができず、その結果、想定していない条件で契約をしてしまったといった事態に直面したとき、有料放送事業者と契約関係の解消を行うことで、自分に適したサービスの選択を改めて行うことができるようになる。その結果、安心して継続的に有料放送サービスを利用することができるようになり、ひいては有料放送サービスの受信者の保護の一層の確保を通じた放送の国民への最大限の普及や有料放送の健全な発達に資する。

（有料放送事業者等の禁止行為）

ア 不実告知等の禁止

(1) 規制の費用

①遵守費用

有料放送事業者及び媒介等業務受託者の従業員の教育等の費用が発生すると考えられるが、通常実施されている社内研修等において実施することで対応が可能であり、発生する費用は限定的である。

②行政費用

禁止行為（不実告知等）違反を是正措置命令の対象とするため、実態把握等や当該命令を発出するために必要な事務処理費用が発生する。ただし、現行制度においても、有料放送事業者及び媒介等業務受託者に説明義務を、有料放送事業者に苦情等処理義務を課し、これらの義務違反を是正措置命令の対象としていることから、これと合わせて実施することとなるため、費用は限定的である。

③その他の社会的費用

特段想定されるものはない。

(2) 規制の便益

①遵守便益

有料放送事業者及び媒介等業務受託者は、不実告知等を行わないことで、問合せや禁止行為（不実告知等）を原因とする受信者とのトラブルが減少し、問合せやトラブルに対応する費用が減少することが期待できる。また、競合他社が不実告知等を行わないことで、勧誘における競争環境が適正化され、適切な営業活動を行うことができるようになることが期待できる。

②行政便益

不実告知等が明示的に禁止され、その違反が是正措置命令の対象となること

で、国は、より迅速に有料放送事業者及び媒介等業務受託者の不実告知等を是正することができる。

③その他の社会的便益

有料放送事業者及び媒介等業務受託者の不実告知等が禁止されるとともに、国による是正措置命令等を通じた迅速な是正が図られるようになることで、以前より有料放送市場における勧誘活動等が適正化される。これにより、受信者は、勧誘時等に不実告知等が行われることで、自分の意思決定をゆがめられることがなくなり、有料放送サービスについて意に沿わない契約の締結をする心配が少なくなると考えられる。その結果、受信者は、安心して継続的に有料放送サービスを利用することができるようになり、ひいては有料放送サービスの受信者の保護の一層の確保を通じた放送の国民への最大限の普及や有料放送の健全な発達に資する。

(有料放送事業者等の禁止行為)

イ 勧誘継続行為の禁止

(1) 規制の費用

① 遵守費用

有料放送事業者及び媒介等業務受託者に契約を締結しない旨の意思を表示した者に関する情報をそれぞれの社内で共有するためのシステムを構築する費用が発生する。ただし、既存の顧客管理に用いるシステムの活用によって対応することが可能であるため、追加で発生する費用は限定的である。

また、契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘を継続しないことを熟知させるため、従業員の教育等の費用が発生するが、通常実施されている社内研修等において実施することで対応が可能であり、発生する費用は限定的である。

② 行政費用

禁止行為（勧誘継続行為）違反を是正措置命令の対象とするため、実態把握等や当該命令を発出するために必要な事務処理費用が発生する。ただし、現行制度においても、有料放送事業者及び媒介等業務受託者に説明義務を、有料放送事業者に苦情等処理義務を課し、これらの義務違反を是正措置命令の対象としていることから、これと合わせて実施することとなるため、費用は限定的である。

③ その他の社会的費用

特段想定されるものはない。

(2) 規制の便益

① 遵守便益

有料放送事業者及び媒介等業務受託者は、勧誘継続行為を行わないことで、問合せや禁止行為（勧誘継続行為）を原因とする受信者とのトラブルが減少し、問合せやトラブルに対応する費用が減少することが期待できる。また、競合他社が勧誘継続行為を行わないことで勧誘における競争環境が適正化され、適切な営業活動を行うことができるようになることが期待できる。

② 行政便益

勧誘継続行為が明示的に禁止され、その違反が是正措置命令の対象となることで、国は、より迅速に有料放送事業者及び媒介等業務受託者の勧誘継続行為を是正することができる。

③その他の社会的便益

有料放送事業者及び媒介等業務受託者の勧誘継続行為が禁止されるとともに、国による是正措置命令等を通じた迅速な是正が図られるようになることで、以前より有料放送市場における勧誘活動が適正化される。これにより、受信者は、自らの意思で契約を正しく判断・選択することが阻害されるようなことがなくなり、有料放送サービスについて意に沿わない契約の締結をする心配が少なくなると考えられる。その結果、受信者は、安心して継続的に有料放送サービスを利用することができるようになり、ひいては有料放送サービスの受信者の保護の一層の確保を通じた放送の国民への最大限の普及や有料放送の健全な発達に資する。

(媒介等業務受託者に対する指導等の措置義務)

(1) 規制の費用

① 遵守費用

有料放送事業者に、媒介等業務受託者に対する指導等の事務費用が発生する。ただし、これらは、例えば営業に関する既存の研修等を活用するなど、委託関係にある媒介等業務受託者との間の日常的な業務運営の中で実施することが可能であるため、発生する費用は限定的である。

② 行政費用

媒介等業務受託者に対する指導等の措置義務違反を是正措置命令の対象とするため、実態把握等や当該命令を発出するために必要な事務処理費用が発生する。ただし、現行制度においても、有料放送事業者及び媒介等業務受託者に説明義務を、有料放送事業者に苦情等処理義務を課し、これらの義務違反を是正措置命令の対象としていることから、これと合わせて実施することとなるため、費用は限定的である。

③ その他の社会的費用

特段想定されるものはない。

(2) 規制の便益

① 遵守便益

有料放送事業者が、媒介等業務受託者が業務を適正かつ確実に遂行できるよう効果的な指導等を行う義務を遵守することで、媒介等業務受託者の不適切な説明等を原因とする受信者とのトラブルが減少し、有料放送事業者及び媒介等業務受託者は、そういったトラブルに対応する費用が減少することが期待できる。

② 行政便益

媒介等業務受託者に対する指導等の措置が明示的に義務付けられ、その違反が是正措置命令の対象となることで、国は、より迅速に有料放送事業者に対し媒介等業務受託者に対する指導等を行うよう命令することができる。

③ その他の社会的便益

有料放送事業者が媒介等業務受託者に対し法律上の義務として指導等を行うようになることで、不十分な説明や不実告知等又は勧誘継続行為といった不適切な勧誘活動等を行う媒介等業務受託者の行為が是正され、受信者保護規律の実効性が担保されることとなる。媒介等業務受託者は、受信者に対し直接勧誘活動等を行う存在であることから、その是正により受信者を取り巻く有料放送市場における勧誘活動等の環境は大幅に改善されると考えられる。その結果、受信者は、安心して継続的に有料放送サービスを利用することができるようになり、ひいては有料放送サービスの受信者の保護の一層の確保を通じた放送の国民への最大限の普及や有料放送の健全な発達に資する。

3. 政策評価の結果（費用と便益の関係の分析等）

法律の施行後3年を経過した場合において、改正法の規定の施行状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとしていることから、分析対象期間を3年間とする。

（書面の交付）

有料放送事業者は、契約締結前において、説明義務の対象に含まれないようなサービスの詳細について時間をかけて説明をする必要がなくなり、また、有料放送サービスの受信者からの契約内容に関する問合せやトラブルに対応する費用が減少する。さらに、有料放送サービスの受信者は、料金その他の提供条件が複雑な有料放送サービスについて書面の交付により自らの正確な契約内容を容易に確認できるようになることで、書面に記載された自らの契約内容に関する明確な情報を参考として、契約した料金プランが自分に合ったものかどうか等につき判断し、また、自らの契約内容に関する情報を持って有料放送事業者に契約内容に関する問合せを行うことができるようになる。有料放送サービスの受信者は、契約締結後に契約内容に関してのトラブルにつき心配をする必要が少なくなり、その結果、安心して継続的に有料放送サービスを利用することができるようになり、ひいては有料放送サービスの受信者の保護の一層の確保を通じた放送の国民への最大限の普及や有料放送の健全な発達に資する。

その一方で、有料放送事業者の書面の交付や、その違反に対応するための国の事務処理費用は限定的である。

したがって、書面の交付を義務付けることは適切であると考えられる。

（初期契約解除制度）

有料放送事業者は、契約関係の解消を望む有料放送サービスの受信者が契約初期の一定期間は、相手方（有料放送事業者）の同意なく契約を解除することが可能となることで、契約の解消に関する受信者とのトラブルが減少し、そういったトラブルに対応する費用が減少する。さらに、有料放送サービスの受信者は、契約締結後に利用することを想定していた場所で電波が入らず利用できない、また、契約締結時に受信者が自らの契約内容について十分に理解ができず、その結果、想定していない条件で契約をしてしまったといった事態に直面したとき、契約の解除に伴う損害賠償・違約金等の請求をされることなく、有料放送事業者と契約

関係の解消を行うことで、自分に適したサービスの選択を改めて行うことができるようになる。その結果、受信者は、安心して継続的に有料放送サービスを利用することができるようになり、ひいては有料放送サービスの受信者の保護の一層の確保を通じた放送の国民への最大限の普及や有料放送の健全な発達に資する。

その一方で、有料放送事業者は、契約初期の一定期間、有料放送サービスの受信者から契約を解除されることがあり得るが、初期契約解除までの期間において提供を受けたサービスに対して受信者が支払うべき金額を受信者に請求することができることから、追加で発生する費用は限定的である。

したがって、初期契約解除制度を導入することは適切であると考えられる。

(有料放送事業者等の禁止行為)

ア 不実告知等の禁止

有料放送事業者及び媒介等業務受託者が、不実告知等を行わないことで、問合せやこうした行為を原因とする受信者とのトラブルが減少し、そういった問合せやトラブルに対応する費用が減少するほか、競合他社が不実告知等を行わないことで、適切な営業活動を行うことができるようになる。さらに、有料放送サービスの受信者は、勧誘時等の不実告知等によって、自分の意思決定をゆがめられることがなくなり、こうした行為を原因とした有料放送サービスについての受信者の意に沿わない契約の締結をする心配が少なくなる。その結果、受信者は、安心して継続的に有料放送サービスを利用することができるようになり、ひいては有料放送サービスの受信者の保護の一層の確保を通じた放送の国民への最大限の普及や有料放送の健全な発達に資する。加えて、国は、不実告知等をより迅速に是正できるようになる。

その一方で、有料放送事業者及び媒介等業務受託者の従業員のための教育費用や、その違反に対応するための国の事務処理費用の増加は限定的である。

したがって、不実告知等を禁止することは適切であると考えられる。

(有料放送事業者等の禁止行為)

イ 勧誘継続行為の禁止

有料放送事業者及び媒介等業務受託者は、勧誘継続行為を行わないことで、問合せやこうした行為を原因とする受信者とのトラブルが減少し、問合せやそういったトラブルに対応する費用が減少するほか、競合他社が勧誘継続行為を行わないことで、適切な営業活動を行うことができる。さらに、有料放送サービスの受信者は、執ような勧誘によって、自らの意思で契約を正しく判断・選択することが阻害されるようなことがなくなり、有料放送サービスについて意に沿わない契約の締結をする心配が少なくなる。その結果、受信者は、安心して継続的に有料放送サービスを利用することができるようになり、ひいては有料放送サービスの受信者の保護の一層の確保を通じた放送の国民への最大限の普及や有料放送の健全な発達に資する。加えて、国は、勧誘継続行為をより迅速に是正できるようになる。

その一方で、有料放送事業者及び媒介等業務受託者のシステム構築費用及び従業員のための教育費用並びにその違反に対応するための国の事務処理費用の

増加は限定的である。

したがって、勧誘継続行為を禁止することは適切であると考えられる。

(媒介等業務受託者に対する指導等の措置義務)

有料放送事業者は、媒介等業務受託者が業務を適正かつ確実に遂行できるような効果的な指導等を行うようになることで、媒介等業務受託者の不適切な説明等を原因とする受信者とのトラブルが減少し、有料放送事業者及び媒介等業務受託者においてそういったトラブルに対応する費用が減少する。さらに、不十分な説明や不実告知等又は勧誘継続行為といった勧誘活動等を行う媒介等業務受託者の不適切な行為が是正され、受信者保護規律の実効性が担保されることとなる。媒介等業務受託者は、受信者に対し直接勧誘活動等を行う存在であることから、その是正により受信者を取り巻く有料放送市場における勧誘活動等の環境は大幅に改善されることとなる。その結果、受信者は、安心して継続的に有料放送サービスを利用することができるようになり、ひいては有料放送サービスの受信者の保護の一層の確保を通じた放送の国民への最大限の普及や有料放送の健全な発達に資する。

その一方で、有料放送事業者の媒介等業務受託者に対する指導や、その違反に対応するための国の事務処理費用の増加は限定的である。

したがって、媒介等業務受託者に対する指導等の措置義務を義務付けることは適切であると考えられる。

以上のように、規制を課される有料放送事業者及び媒介等業務受託者の便益のみならず、有料放送サービスの受信者が、多様化・複雑化する有料放送サービスについて、書面の交付により自らの正確な契約内容を容易に確認できるようになるほか、受信者から契約初期の一定期間に契約を解除できるようになるとともに、有料放送事業者及び媒介等業務受託者の勧誘継続行為・不実告知等が禁止されることで、こうした行為を原因とした有料放送サービスの受信者の意に沿わない契約を締結することが減少し、有料放送事業者による媒介等業務受託者への指導等を通して、受信者を取り巻く有料放送市場の勧誘活動等の環境は大幅に改善されることで有料放送サービスの受信者の保護の一層の確保を通じた放送の国民への最大限の普及や有料放送の健全な発達といった社会的な便益が発生すると期待できる。

その一方、規制を課される有料放送事業者及び媒介等業務受託者に新たに発生する費用や、義務違反に対応するための国の費用は限定的である。

したがって、今般の法改正は適切であると考えられる。

4. 規制の新設又は改廃案と代替案との比較

(1) 代替案

上記2. の各規制を法律により義務付けるのではなく、業界で自主基準を策定しこれに基づき取り組む等、有料放送事業者及び媒介等業務受託者の自主的取組に委ねるという代替案が想定できる。

(2) 代替案の規制の費用

① 遵守費用

有料放送事業者及び媒介等業務受託者には、改正案と同様の事項について遵守費用が生じるが、業界自主基準に基づく自主的取組には、以下の特性があることから、各者の取組の程度に差が生じることとなり、その結果、代替案における遵守費用は、改正案における遵守費用よりも少なくなる。

- ・業界団体に加入していない有料放送事業者及び媒介等業務受託者については対象とならないこと
- ・業界自主基準には違反に対する実効性のある担保措置が存在しないこと

② 行政費用

特段想定されるものはない。

③ その他の社会的費用

特段想定されるものはない。

(3) 代替案の規制の便益

① 遵守便益

有料放送事業者及び媒介等業務受託者は、改正案と同様の便益があるが、業界自主基準に基づく自主的取組であることから、各者の取組の程度に差が生じることとなる。その結果、受信者からの問合せやトラブルの減少が改正案に比べて少なくなるなど、代替案における遵守便益は、改正案における遵守便益よりも少なくなると考えられる。

② 行政便益

特段想定されるものはない。

③ その他の社会的便益

有料放送サービスの受信者は、改正案と同様の便益があるが、業界自主基準に基づく自主的取組であることから、各者の取組の程度に差が生じることとなる。その結果、例えば、初期契約解除の場合、有料放送事業者が請求できる対価の範囲が広く設定されること、また、勧誘継続行為の禁止の場合、特定の条件のもとでは勧誘継続行為が許容されること等が各者の取組の程度の差として生じる可能性があり、代替案における社会的便益は、改正案における社会的便益よりも少なくなると考えられる。

(4) 代替案との比較結果

改正案と代替案を比較すると、自主的取組の特性により、代替案の方が遵守費用、行政費用、遵守便益及び行政便益が少なくなるが、改正案においても両費用及び両便益は限定的であり、大きな差はないと考えられる。なお、社会的費用は、いずれの案でも特段想定されるものはない。

他方、代替案では改正案と比べ、業界自主基準に基づく自主的取組であることから、各者の取組の程度に差が生じることとなる。その結果、例えば、初期契約解除の場合、有料放送事業者が請求できる対価の範囲が広く設定されること、また、勧誘継続行為の禁止の場合、特定の条件のもとでは勧誘継続行為が

許容されること等が各者の取組の程度の差として生じる可能性があり、受信者は、相手方（有料放送事業者又は媒介等業務受託者）に応じて、保護の程度に差が生じるおそれがあることから、有料放送サービスの受信者が受ける便益は、大きく減少することとなる。

そのため、改正案を採用することが政策選択上適切かつ合理的である。

5. 有識者の見解、評価に用いた資料その他関連事項

(1) 有識者の見解

「ICTサービス安心・安全研究会」（座長 新美育文（明治大学法学部教授））において、2020年代を見据え、ICTの安心・安全な利用環境の整備を推進するため、短期的・中長期的な視点からの対応が必要と見込まれる課題への対応について検討を行い、平成26年12月に同検討会の報告書が取りまとめられたところである。

今回の改正は、上記の「ICTサービス安心・安全研究会」における検討内容を踏まえたものである。

(参考) 「ICT サービス安心・安全研究会報告書～消費者保護ルールの見直し・充実～
～通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等～」抄

- ・「利用者が契約内容を適切に理解し、契約後にトラブルがあった場合に正確に契約内容を確認するためには、電気通信事業者及び代理店が、個々の契約者の電気通信サービスの提供に係る契約内容を分かりやすく記載した書面の交付をしなければならないことを制度化することが適当である。」（7ページ／第1章 消費者保護ルールの見直し・充実＞2. 説明義務等の在り方＞2.2. 書面交付＞2.2.2. 考え方）
- ・「不実告知又は不利益事実の不告知を禁止することが適当であると考えられる。」（11ページ／第1章 消費者保護ルールの見直し・充実＞3. 契約関係からの離脱のルール等の在り方＞3.1. 禁止行為・取消ルール＞3.1.2. 考え方）
- ・「契約の内容やサービスの品質について納得できるまでの契約初期の間には、契約の拘束力から離脱する道を用意することが適当である。これが初期契約解除ルールであり、販売形態によらずに導入することが適当である。」（14ページ／3.2. 初期契約解除ルール＞3.2.1.2. 考え方）
- ・「事業者と利用者との間の公平の観点から、不意打ち性等を理由とする初期契約解除ルールの場合であっても、サービス利用の対価請求を認めることが適当であると考えられる。」（17ページ／3.2.4. 初期契約解除ルールの行使可能期間中のサービス利用に係る費用負担＞3.2.4.2. 考え方）
- ・「事業者による自主的な取組によっても、執ような勧誘が行われたとの苦情・相談が未だに寄せられている現状に鑑みると、勧誘拒否の意思を表示した利用

者に対する再勧誘を禁止することを制度化することが適当である。」（26 ページ／第1章 消費者保護ルールの見直し・充実＞4. 販売勧誘活動の在り方＞4.1. 再勧誘禁止＞4.1.1.2. 考え方）

- ・「利用者利益の保護や電気通信分野における消費者保護規定の実効性を担保するためには、代理店に対する監督制度を設けることが適当である。」（30 ページ／4.2. 代理店監督制度＞4.2.1.2. 考え方）
- ・「ワーキンググループにおける議論は、放送分野の消費者保護ルールの在り方の検討にもおおむね当てはまるものと考えられることから、本報告書に示された考え方を参考としつつ放送サービスの特性を踏まえ、その取扱いについて検討を行い、必要な措置を講ずることが適当」（38 ページ／第1章 消費者保護ルールの見直し・充実＞6. その他）

(2) 評価に用いた資料その他関連事項

- ・「ICTサービス安心・安全研究会」会議資料等
(http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/ict_anshin/)
 - 「ICTサービス安心・安全研究会報告書～消費者保護ルールの見直し・充実実～～通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等～」
(http://www.soumu.go.jp/main_content/000326524.pdf)

6. レビューを行う時期又は条件

法律の施行後3年を経過した場合において、改正後の規定の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずる。