

## 規制の事前評価書(要旨)

【代替案なし】

政策の名称	電気通信役務の提供に関する契約の締結の勧誘に係る禁止行為の拡大		
担当部局	総務省総合通信基盤局事業政策課	電話番号:03-5253-5978	e-mail:kaisei2018-zigyohou@ml.soumu.go.jp
評価実施時期	平成31年3月		
規制の目的、内容及び必要性等	<p><b>【規制を実施しない場合の将来予測(ベースライン)】</b>            電気通信事業について、総務省及びPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)に寄せられている苦情・相談の件数が高止まっている中、総務省において当該苦情・相談を分析したところ、電気通信事業者又は媒介等業務受託者(※)による「勧誘主体等について誤解を与える勧誘」「勧誘目的を明示しない勧誘」が多く、苦情・相談に発展していることが分かった。このような勧誘方法は、既存の利用者保護に関する規制で対応できない一方、利用者を惑わすことで利用者が自らの自由な意思形成に基づいて通信サービスの契約を選択することを阻害しており、これらに対応した規制を実施しない場合には将来にわたって利用者の利益の保護に支障が生ずるおそれがある。</p> <p>※ 電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理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(2以上の段階にわたる委託を含む。)を受けた者を含む。)をいう。</p> <p>また、電気通信事業分野は、電気通信役務の内容、料金等の提供条件等が多様化・複雑化し、その変化も激しいことから、新たな課題に迅速・柔軟に対処可能な規制を実施しない場合には今後将来において利用者保護の観点で生じた課題に対処を行えない可能性がある。            以上のような状況をベースラインとする。</p> <p><b>【課題及び課題の発生原因】</b>            ベースラインのとおり、利用者を惑わすことで利用者が自らの自由な意思形成に基づいて契約を選択することを阻害する勧誘が行われていること及び変化の激しい電気通信市場において現行の規制で対処が行えない不適切な勧誘方法や業務運営によって利用者の利益が阻害され得ることが課題であり、現在行われている問題のある勧誘に対応した規制及び将来に生じる不適切な勧誘方法等の課題に柔軟・迅速に対応可能な規制が設けられていない状況がその発生原因である。</p> <p><b>【規制の内容】</b>            電気通信事業者等による自主基準やガイドラインの策定など、これまでも業界による営業方法の適正化にむけた自助努力が行われてきたが、依然として電気通信事業に関する苦情・相談の件数は高止まっている状況。この点、総務省において、ガイドライン・行政指導等の非規制手段により対処を行うことも考えられるが、現に利用者の利益を阻害している課題及び将来にわたって利用者の利益を阻害していると認められる課題への対処の手段としてはより高い抑止力である規制によることが適当であるため、電気通信事業者及び媒介等業務受託者に対して、勧誘に先立って、自己の氏名・名称又は勧誘である旨を告げずに勧誘すること及び利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがあるものとして総務省令で定める行為を禁止するという「規制」手段を選択した。</p>		
規制の費用	(遵守費用)	禁止行為の拡大は不適切な業務方法の是正を行うものであり、電気通信事業者又は媒介等業務受託者に追加的な投資や費用負担をさせるものではないため、遵守費用は発生しないか、あっても限定的である。	
	(行政費用)	これまでの電気通信事業者及び媒介等業務受託者への監督の枠組みの中でこれらの者への新たな禁止行為を定めるものであり、追加的な行政費用は発生しないか、あっても限定的である。	
規制の効果(便益)	(直接的効果(便益))	勧誘に先立って、自己の氏名・名称又は勧誘である旨を告げずに勧誘すること及び利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがあるものとして総務省令で定める行為が禁止された場合には、利用者が自らの自由な意思形成に基づいて通信サービスの契約を選択できる環境が確保されることが期待される。	
	(副次的・波及的な影響)	新たな禁止行為規制の遵守を通じ、電気通信事業者及び媒介等業務受託者の通信契約の勧誘の際の適切な説明の実施や電気通信事業法以外も含めた遵法意識の向上など、業務運営全般の適正化が図られることが期待される。	
費用と効果(便益)の関係	上記のとおり、追加的な遵守費用及び行政費用は限定的である一方で、本件規制が導入された場合には、電気通信事業者及び媒介等業務受託者による勧誘等の適正化が図られることにより、利用者が自らの自由な意思形成に基づいて通信サービスの契約を選択できるようになり、利用者の利益が確保されることが期待される。 以上から、本件規制により得られる便益は、本件規制の導入に伴う費用を上回るが見込まれるため、本件規制の導入は妥当と考えられる。		
その他関連事項	<p><b>【事前評価の活用状況】</b>            「規制改革推進に関する第4次答申」(平成30年11月19日 規制改革推進会議)において、媒介等業務受託者に対する適切な規制の速やかな整備が必要である旨が示され、また「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」(平成31年1月17日 モバイル市場の競争環境に関する研究会、ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの検証に関するWG)(※)において、勧誘行為において社名や勧誘目的であることを明示しない等、利用者に誤解を与えるような電気通信事業者及び販売代理店の不適切な勧誘行為を禁止し、違反した場合には業務改善命令を行えるよう措置する必要がある旨が示されたことを踏まえ、今回の改正を行うものである。</p> <p>※ 利害関係者を含み、広く一般からの意見募集(平成30年11月28日から同年12月18日まで)を行った結果を踏まえ、取りまとめられたもの。</p>		
事後評価の実施時期等	<p><b>【事後評価の実施時期】</b>            改正法の施行後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ものとする。</p> <p><b>【事後評価に向けて把握する指標(費用・効果等)】</b>            電気通信事業者及び媒介等業務受託者の適切な勧誘等により、利用者の利益の保護が図られているか評価するため、総務省及びPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)に寄せられている苦情・相談等の状況を確認する。</p>		
備考			