

電気通信事業法改正の施行に向けた 消費者保護ルールの見直しについて (改訂版)

平成27年9月28日
事務局

1 電気通信事業法改正について

2 今後の検討項目

3 スケジュールについて

今回の改正で新たに導入する利用者保護規律

① 書面の交付義務

(改正後電気通信事業法第26条の2)

電気通信事業者に対し、契約締結後に書面を作成し遅滞なく交付することを義務付け。詳細は省令で規定。対象サービスは総務大臣が指定

② 初期契約解除制度

(改正後電気通信事業法第26条の3)

①の書面受領後等の8日間に利用者からの一方的な契約の解除を可能とする制度を導入。対象サービスは総務大臣が指定(①の対象より狭い範囲)

③ 不実告知等の禁止

(改正後電気通信事業法第27条の2第1号)

契約の重要事項について、故意に事実を告げず、又は事実でないことを告げる行為を禁止

④ 勧誘継続行為の禁止

(改正後電気通信事業法第27条の2第2号)

契約を締結せず又は勧誘を受けないことを希望する利用者に対する再勧誘を禁止。

⑤ 代理店に対する指導等の措置義務

(改正後電気通信事業法第27条の3)

電気通信事業者に対し、代理店への指導等の措置を行うことを義務付け。詳細は省令で規定

① 書面の交付義務 (改正電気通信事業法第26条の2)

- 電気通信事業者に対し、告示で指定される主要な電気通信サービスについて、**契約締結書面の交付を義務付ける**。(利用者の承諾がある場合には、電子媒体での交付も可能)

導入背景

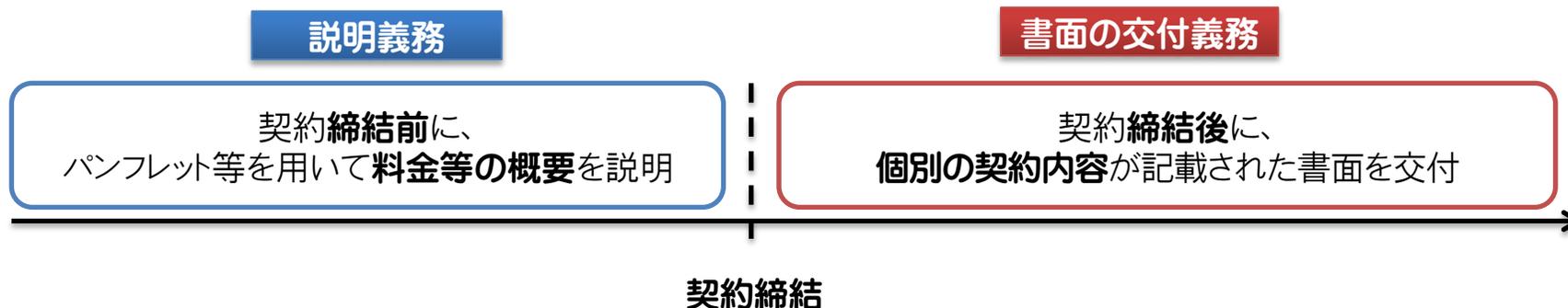
契約締結後に自らの契約の内容を容易に確認することができず

- どのようなサービスを契約しているか分からない
- 無料で利用できるキャンペーン期間が分からない

など、利用者が安心してサービスを継続的に利用できない事態が生じている。

→ 契約の締結後に、個別の契約内容を容易に確認できるようにすることが必要

● 説明義務と書面交付義務の関係



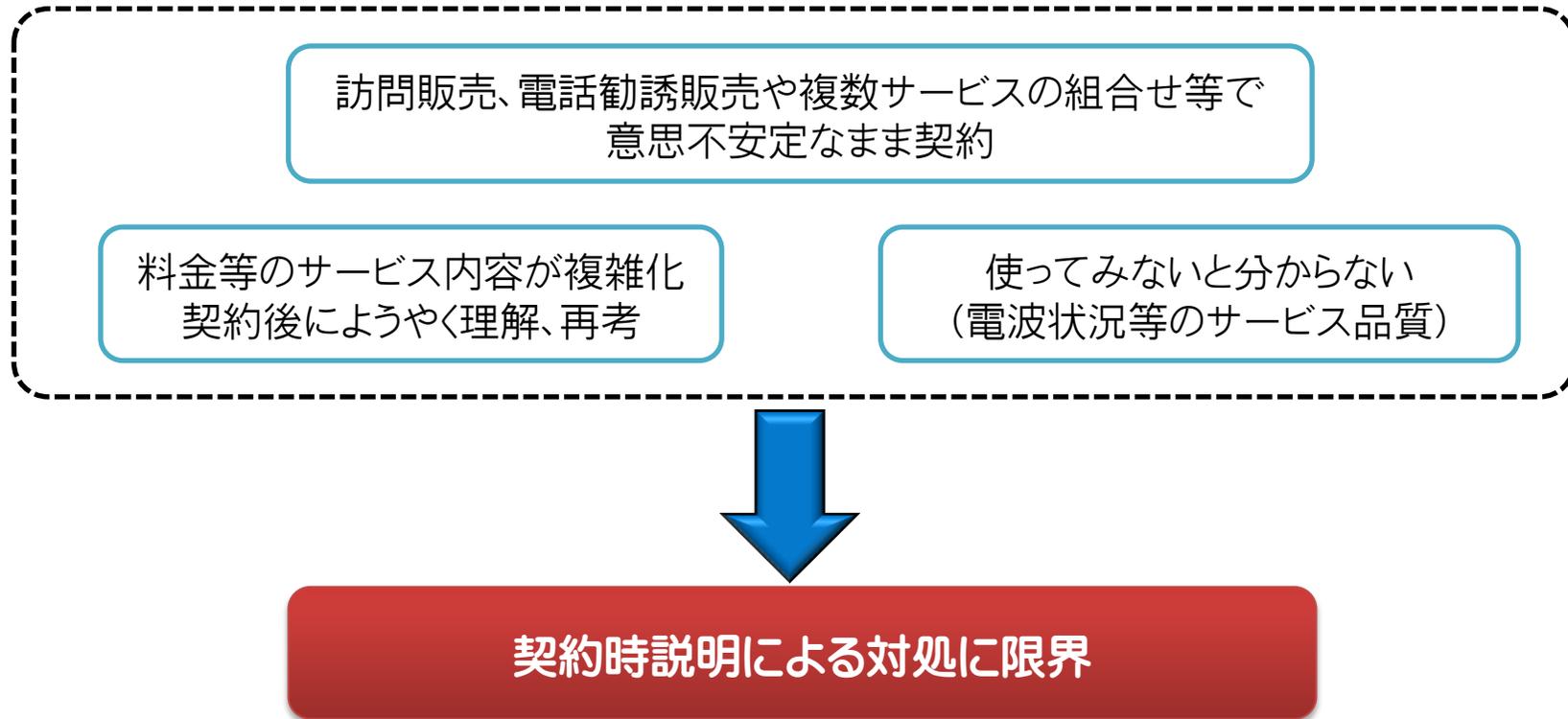
(参考) 説明義務の対象となっている電気通信サービス

以下のサービスを現行の総務省令で規定

1. 電話及びISDNサービス
2. 携帯電話及び携帯インターネット接続のサービス
3. PHS及びPHSインターネット接続のサービス
4. インターネット接続サービス
5. DSLサービス
6. FTTHサービス
7. CATVインターネットサービス
8. BWAサービス
9. 公衆無線LANアクセスサービス
10. FWAサービス
11. IP電話サービス

② 初期契約解除制度 (改正電気通信事業法第26条の3)

- 利用者は、一定の電気通信サービスについて、**契約締結書面受領後等から8日間**は、相手方(電気通信事業者)の合意なく**契約解除**できる。また、本初期契約解除制度の規定に反する**特約は無効**とする。



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、利用者が、相手方の同意なく、契約解除できる仕組みが必要**

③ 不実告知等の禁止 (改正電気通信事業法第27条の2第1号)

- 電気通信事業者に対し、告示で指定される主要な電気通信サービスの提供に関する契約に関する事項であって、**利用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、**故意に事実を告げず、又は事実でないことを告げる行為を禁止する。**

※ 「今使っているサービスが終了するので乗り換えが必要」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**)に関する事項も含まれる。

導入背景

事実不告知 (故意に事実を告げないこと)

<例>

- ・ インターネットの契約をする際、開通時期を尋ねたが、**申込みが混み合っていて、開通までには時間がかかる状況であったにもかかわらず、事業者は、そのことを伝えなかった**

不実告知 (事実でないことを告げること)

<例>

- ・ 事業者から**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。後で確認したら必ずしも加入する必要はないことが分かった**

望まない契約を締結し、又は契約の解除が困難となる事態

事実不告知・不実告知を禁止することが必要

④ 勧誘継続行為の禁止 (改正電気通信事業法第27条の2第2号)

- 電気通信事業者に対し、告示で指定される主要な電気通信サービスの提供に関する契約について、**勧誘※を受けた者が契約を締結しない旨の意思**(契約の締結を断ることに加え、勧誘の継続自体を希望しないことも含まれる。)を表示した場合、**勧誘を継続する行為を禁止**する。

※ 特定の者に対し、契約締結の個別の意思形成に直接働きかけるもの(不特定多数の者に対し、サービスの内容等の表示を単に行う行為は、「勧誘」には当たらない。)

導入背景

執ような勧誘

<例>

- ・ インターネットの代金が今より安くなるとの勧誘を受け、**契約をしないと断っていたが、しつこく何度も同じ勧誘を受け、根負けして契約**

断ったにもかかわらず、執ような勧誘の結果、望まない契約を締結してしまう事態

意に沿わない勧誘継続行為を禁止することが必要

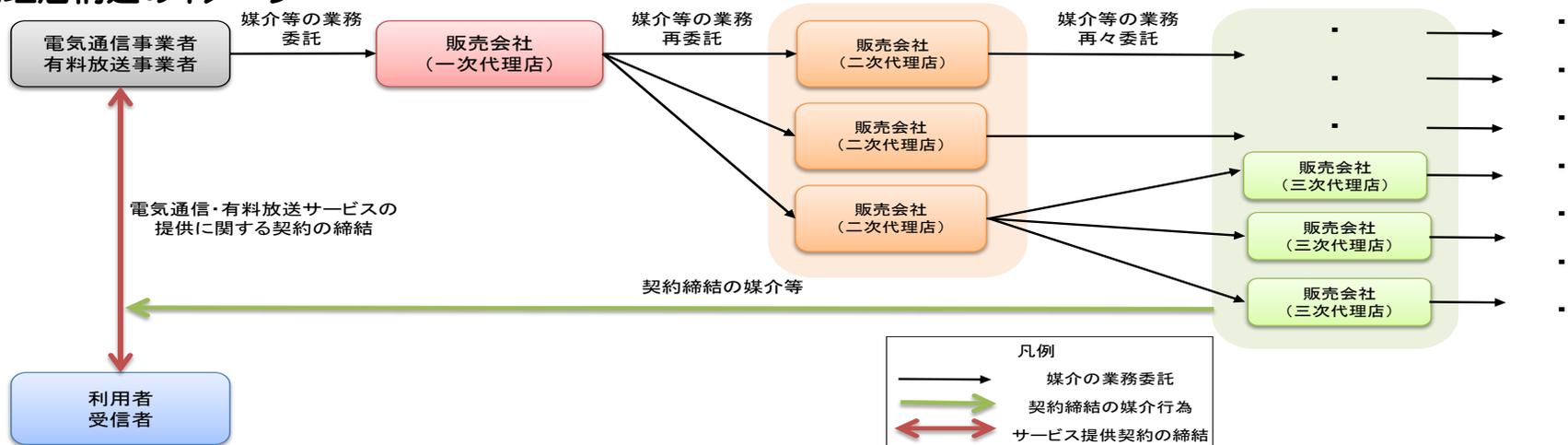
⑤ 代理店に対する指導等の措置義務 (改正電気通信事業法第27条の3)

○ 電気通信事業者に対し、代理店への指導等の措置を行うことを義務付ける。

導入背景

- ・ 契約締結事務は、電気通信事業者から委託を受けて代理店が行うことも多い。
- ・ 代理店の構造は、電気通信事業者から業務の委託を受けた代理店が更に代理店業務を他社に再委託するなど、多層化・複雑化している状況。
 - 熾烈な顧客獲得競争が行われ、不適切な勧誘活動が増加する中、代理店業務の適正な履行の確保が必要。

● 代理店構造のイメージ



(参考) 各行政規律の担保措置

- 各行政規律に違反した**電気通信事業者・代理店**に対しては、
 - ・ **報告徴収等**を行い、違反が確認された場合には、**行政指導**により改善を促した上で、
 - ・ それでもなお、改善が見られない場合は、**業務改善命令等**による**是正**を行うことを想定。

● 執行のイメージ



※ 書面交付義務違反に対しては直罰(30万円以下の罰金)も科される。

● 各行政規律の対象

参考: 民事的規律の対象

	①書面の交付義務	③不実告知等の禁止	④勧誘継続行為の禁止	⑤代理店に対する指導等の措置義務
電気通信事業者	○	○	○	○
代理店	-	○	○	-

②初期契約解除制度(民事効)	○
	-

- 1 電気通信事業法改正について
- 2 今後の検討項目
- 3 スケジュールについて

今後の検討項目(目次)

(1) 説明義務

※下線部は前回からの追加点

1. 適合性義務
2. 説明事項・方法

(2) 書面交付義務

1. 対象サービスの範囲
2. 書面に記載すべき基本的事項
3. オプションサービスの取扱い
4. 記載・交付の方法

(3) 初期契約解除制度

1. 対象サービスの指定
2. 対価請求の範囲
3. 利用者への説明・通知

(4) 代理店に対する指導等の措置義務

(1) 説明義務

1 適合性の原則への対応について

- 電気通信事業者等は、説明義務の履行に当たって、高齢者、未成年者、障害者等、特に配慮が必要となる利用者に対して、その利用者の知識、経験、契約目的等に配慮した説明を行う必要があることについて、制度上、担保すべきと考えられる。

2 説明事項・方法

- 提供条件の概要の説明という制度の趣旨は改正後も変わらないこと、また現行制度において国民の日常生活に係るサービスが対象とされていること等から、現行制度の内容を原則として引き継ぐという方向で考えるべきではないか。
- 期間拘束・自動更新付契約については、最初の契約時に加え、更新時にも一定の説明(通知)をすべきと考えるべきではないか。

(参考) ICTサービス安心・安全研究会報告書(平成26年12月)〈抜粋〉

(2.1. 適合性の原則 2.1.2. 考え方)

利用者の知識、経験、契約目的等に配慮した説明については、(略)十分な効果が上げられていないところである。これを踏まえれば、電気通信事業者及び代理店は、高齢者、未成年者、障害者等のように説明に当たって特に配慮が必要と考えられる利用者に対し、その利用者の知識、経験、契約目的等に配慮した説明を行うことが求められると考えられることから、いわゆる適合性の原則を踏まえた説明を行わなければならないことを制度化することが適当である。

その際、当初購入する意図がなかった電気通信サービスについて勧誘等がなされる場合においては、利用者が契約を行う目的を踏まえ、十分に契約内容を理解し、そのサービスを必要とするかどうかも含め、利用者が適切に判断できるような説明を行うことが適当である。

その上で、説明に当たって、特に配慮が必要と認められる利用者以外の利用者については、例えば、その利用者からの希望やサービス提供契約についての知識、経験、目的等に応じ、電気通信サービスの基礎的な部分に係る説明を不要とする等により、説明を受ける内容や説明に要する時間の拡大といった利用者の負担にも対応することが適当である。なお、利用者からの説明に関するそうした希望及び同意について、利用者の自発的な意思がきちんと確認できるよう、一定の担保を行うことが適当であると考えられる。

(参考)提供条件の説明(現行制度)

(提供条件の説明)

第26条 電気通信事業者及び電気通信事業者の電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者は、電気通信役務の提供を受けようとする者(中略)と国民の日常生活に係るものとして総務省令で定める電気通信役務の提供に関する契約の締結又はその媒介、取次ぎ若しくは代理をしようとするときは、総務省令で定めるところにより、当該電気通信役務に関する料金その他の提供条件の概要について、その者に説明しなければならない。

■ 対象サービス(一般消費者向けサービス)

- 電話及びISDNサービス
- 携帯電話及び携帯インターネット接続サービス
- PHS及びPHSインターネット接続サービス
- インターネット接続サービス
- DSLサービス
- FTTHサービス
- CATVインターネットサービス
- BWAサービス
- 公衆無線LANアクセスサービス
- FWAサービス
- IP電話サービス

■ 説明の方法

- 原則、説明事項が記載された書面を交付して説明をすること
- 書面の交付に代えて、承諾があれば以下の方法で説明をすることも可能。
 - ・電子メールの送付
 - ・インターネットのウェブページに説明事項を表示する
 - ・CD-ROM等の記録媒体の交付
 - ・カタログ、パンフレット、DM等の広告媒体に説明事項を記載する
 - ・電話(ただし、説明後に遅滞なく書面を交付することが必要)

■ 説明すべき事項

- 電気通信事業者及び契約代理業者の名称等
- 電気通信事業者及び契約代理業者の問い合わせ連絡先及び電話窓口の受付時間帯
- 電気通信サービスの内容(名称・種類・利用に係る制限がある場合はその旨を含む)
- 電気通信サービスの料金、料金以外に消費者が負担すべき経費がある場合はその内容
- 割引の適用がある場合はその期間その他の条件
- 消費者からの申出による契約の変更又は解除の連絡先及び方法
- 消費者からの申出による契約の変更又は解除に関する定めがある場合は、その内容

(交付する書面のイメージ)

「DSLプランA」の提供条件について

1 料金

初期工事費: 〇〇円
月定額: 3,000円
モデムレンタル料: 800円

2 サービス内容

- ・「DSLプランA」は、いわゆるADSLサービスです。
- ・本サービスは、最大〇Mbpsの回線速度となっておりますが、お客様のご自宅からNTT局舎までの距離等により回線速度が異なることがあります。

3 解約時の条件について

- ・契約から〇ヶ月以内に本サービスを解約される場合は、解約金〇万円が必要となります。

【お問い合わせ先】
〇〇テレコム(株)
03-xxxx-△△△△
(受付時間: 平日9時~21時)

(2) 書面交付義務に係る検討項目

1 対象サービスの範囲

- 契約前の提供条件の概要の説明と相まって、事後に個別の契約内容が利用者にとって明確になることを確保するため、原則として、現行制度で説明義務対象となっているサービスについて書面交付を義務付けるという方向で考えるべきではないか。

2 書面に記載すべき基本的事項

- 現行の説明義務の対象事項(例: 料金、解約条件、通信に係る制限、事業者の連絡先等)のほか、契約の特定に足りる事項(例: 契約年月日、契約者番号等)、料金の支払時期・方法等が考えられるのではないか。
- また、利用者にとって分かりやすい記載を行う観点から、期間拘束・自動更新付契約において、端末購入により通信料金が一定期間割り引かれる等の複雑な料金割引の仕組みについて、特にどのように対応すべきか。

3 オプションサービスの取扱い

- どのような種類のオプションサービスを対象として、記載を義務づけることが適当か。
⇒ 例えば、電気通信事業者が提供または媒介等しているか、有料で提供されているか、主たる電気通信役務の料金等に影響を与えているかといったことが記載対象にするか否かの判断基準として考えられるのではないか。
- 最低限義務付けが必要な記載項目として、料金や解約条件が考えられるのではないか。

4 記載・交付の方法

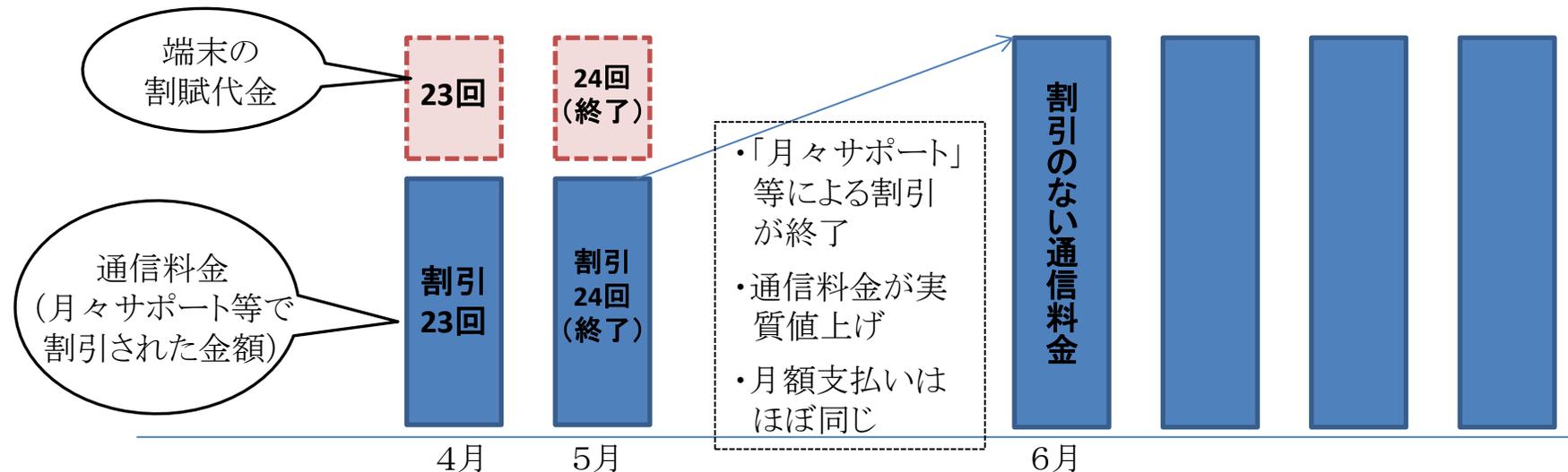
- 契約の内容が利用者に明らかになるよう、主要内容については一覧性のある記載を確保するとともに、全体について一体性を保った形での交付が必要ではないか。また、記載事項の記載方法や交付のタイミングについて、どのように考えるべきか。

(参考) 携帯サービスのオプションサービスの例

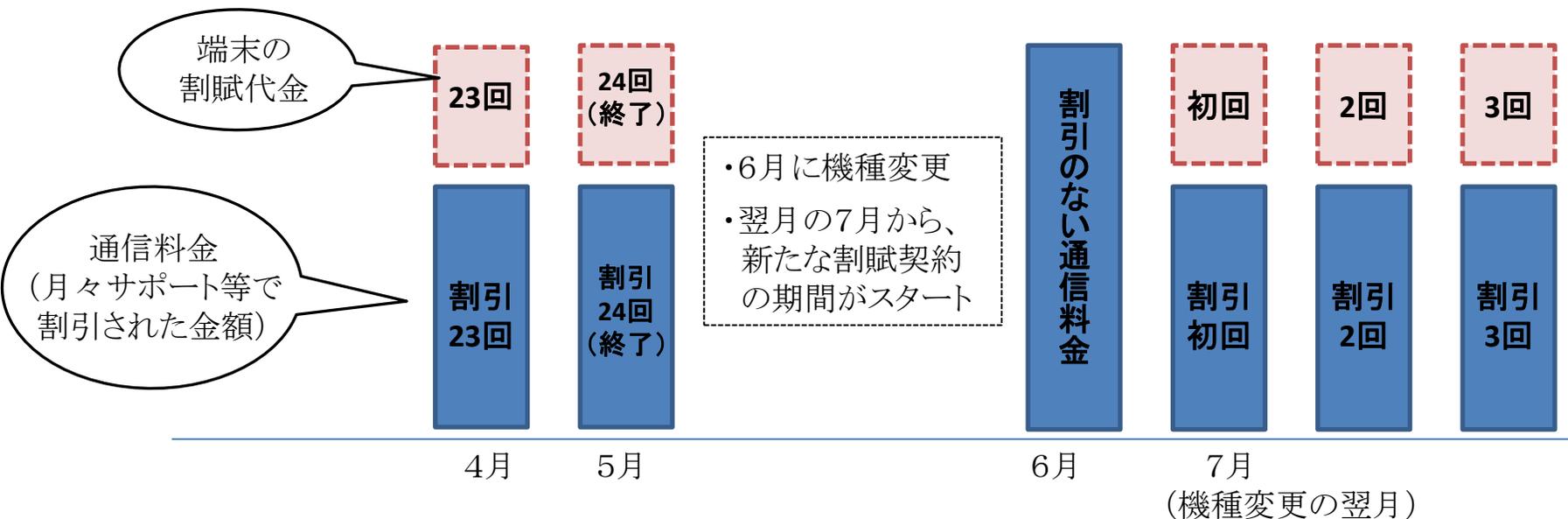
	電気通信事業者が提供・媒介等	
有料のもの	<p>【主たるサービスの料金・機能に影響】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通話料割引 ・データ通信容量の増量 ・電話付加機能(留守番電話等) ・海外ローミング 等 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アプリ、コンテンツ ・位置情報サービス ・異業種のサービス(野菜販売、保険等) ・端末のアフターサービス(故障時保証等) 等 	代理店が独自に提供等したもの
	<p>【主たるサービスの料金・機能に影響】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・青少年フィルタリング ・迷惑メールフィルタリング 等 <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・無料ニュースの配信 等 	

(参考) 端末の割賦販売と通信料金の割引イメージ

機種変更せず端末を使い続ける場合



機種変更する場合



**(参考) 「期間拘束・自動更新付契約」に係る論点とその解決に向けた方向性」(利用者視点からのサービス検証タスクフォース) <抜粋>
【料金に関する記載】**

(「期間拘束・自動更新付契約」に係る論点とその解決に向けた方向性」(利用者視点からのサービス検証タスクフォース)

- 端末購入により月額「通信料金」が一定程度割り引かれる仕組みは、24ヶ月等の一定期間毎に端末を購入(機種変更)する利用者にメリットがあるが、多くの利用者にとってはその構造が理解されていないと考えられる。

- このため、このような通信料金の割引の仕組み(キャンペーンによるものも含む)について、利用者への説明の徹底が必要である。また、改正電気通信事業法によって導入予定の「契約書面の交付」の制度を活用し、仕組みを図示することで分かりやすく利用者に情報提供することが求められる。

- ※ 「契約から24ヶ月」と「端末購入から24ヶ月」は必ずしも同じ期間になるとは限らないが、この二つを取り違えている利用者も多いと考えられる。したがって、月額の通信料金の割引があり、場合によっては割賦払いの残っている「24ヶ月」という期間は契約により期間拘束されることにまだ納得できるが、通信料金のメリットがなくなる25ヶ月以降の期間拘束は納得できないと、漠然と考えている利用者も相当程度いるのではないかと思われる。

(参考) ICTサービス安心・安全研究会報告書(平成26年12月) <抜粋>

【オプションサービスの取扱い】

(2.2. 書面交付 2.2.2. 考え方)

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。また、電気通信サービスの提供に係る契約以外のオプションサービス等についても、同一の書面に一覽性を持って記載する等の取組を行うことが適当であると考えられる。

(2) 初期契約解除制度に係る検討項目

1 対象サービスの指定

- 対象サービスを判断するための基準について、どのように考えるべきか。
 - ⇒ 電気通信役務の特性に起因して、契約したものの想定どおりのサービスでなかったとする場合を救済するという立法趣旨に鑑み、①料金等の複雑性(契約前の理解が難しい場合がある)、②電波状況・サービス品質等の事前承知の困難性(使ってみなければ分からない)、③契約初期に係る苦情の発生状況、等が基本的な判断基準として考えられるが、他に考慮すべき基準はあるか。
 - ⇒ ①～③について、例えば業界の自主的な取組状況はどのようになっているか。

2 対価請求の範囲

- 対価請求の範囲について、どのように考えるべきか。
 - ⇒ 基本的な範囲として、例えば工事費、サービス利用費(通信費等)、サービス契約時に一般的に請求されている事務手数料が考えられるのではないか。
 - ⇒ 他方、悪質な事業者による高額請求に対処するため、額の算定方法は公表されている情報でその妥当性が判断できるものとするべきではないか。

3 利用者への説明・通知

- 説明義務、書面交付義務との関係については、どのように考えるべきか。
 - ⇒ 初期契約解除に関して、どの程度の説明を義務付けるべきか。詳細を全て説明すると時間を要しかえって利用者の負担となるのではないか。
 - ⇒ 説明を補完するため、契約後に交付する書面には、説明の内容に加えてどのような項目の記載が必要か(例:対価の算定方法の詳細)。

(参考) ICTサービス安心・安全研究会報告書(平成26年12月) <抜粋>

【対象サービスの範囲】(3.2. 初期契約解除ルール 3.2.2. 対象となるサービス 3.2.2.2. 考え方)

初期契約解除ルールが必要となるサービスは、現行の提供条件の説明が必要となる電気通信サービスを踏まえつつ、契約内容が複雑であったり、実際に利用しないとサービスの品質が分からないサービスを対象とすることを基本に検討すべきであると考えられる。

なお、この点について、中間取りまとめ後に開催されたワーキンググループにおけるヒアリングにおいては、初期契約解除ルールの対象となるサービスについて、実際にトラブルが多発していること等による限定も考えられるのではないかとの議論もあった。

また、業界団体、電気通信事業者、販売代理店等による苦情・相談縮減に向けた今後の取組の効果を踏まえつつ、段階的に対象となるサービスを検討することも考えられるのではないかとの議論もあった。初期契約解除ルールの制度化に当たっては、これらの点も踏まえ、検討することが適当であると考えられる。

【対価請求の範囲】(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. 考え方ほか)

- ・ 電気通信サービスは、①利用者利便の観点からは速やかにサービス提供が開始されることが望ましいのにもかかわらず、電気通信事業者がサービスの対価を得られない懸念から、結果的に初期契約解除ルールの行使可能期間中におけるサービス提供を自粛するということは望ましくないこと、②初期契約解除ルールを前提としたサービスの大量利用の懸念(例：海外への通話等)もあること等を踏まえれば、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。
- ・ ただし、その際、サービス利用の対価請求が初期契約解除ルールの行使可能期間中のサービスの利用を事実上禁止するようなものとなるおそれもあることから、事業者による対価請求を認める場合には、その許容される対価請求の範囲・条件等に関し、制度的手当により、基準を明確化して定めることが適当であると考えられる。
- ・ 加えて、サービスの利用を可能とするために工事が必要となるサービスについては、工事が開始された後に初期契約解除がされた場合には、工事費の負担や原状復帰が必要となり、利用者や事業者双方の費用負担が大きくなり得るため、異なる取扱いを検討することが適当である。

【利用者への説明】(3.2. 初期契約解除ルール 3.2.1. 導入の必要性 3.2.1.2. 考え方)

- ・ 初期契約解除ルールを導入することとした場合には、適用される条件や利用者が負担することになる場合の費用等について、あらかじめ電気通信事業者及び代理店による電気通信サービスの提供条件の説明が必要となる事項とすることが適当であると考えられる。
- ・ ただし、電気通信サービスに初期契約解除ルールを導入する場合、利用者への説明時間が長くなり、利用者及び代理店双方の負担が重くなるのではないかとの指摘もあった。…(略)…初期契約解除ルールの制度化の検討に当たっては、こうした点に十分に留意することが適当であると考えられる。

(3) 代理店に対する指導等の措置義務

代理店に対する指導等の措置義務

- 電気通信事業者に義務付けられる具体的な措置の内容について、どのように考えるべきか。
 - ⇒ PDCAサイクルを念頭に置きつつ、事前・事後の両方の面からの措置が必要ではないか。
 - ⇒ 事前措置としてマニュアルの作成・配布、監督責任者の選任、研修の実施等が考えられるのではないか。
 - ⇒ 事後措置としては、法第27条の趣旨も踏まえた苦情の処理等を含む問題発生時の適切な対応とともに、通常時でも実地の調査をすることが重要ではないか。
 - ⇒ 代理店独自のオプションについても、利用者に明らかになるような措置を講ずるべきではないか。

(参考) ICTサービス安心・安全研究会報告書(平成26年12月) <抜粋>

(4.2. 代理店監督制度 4.2.2. 代理店に対する監督制度の主体及び範囲 4.2.2.2. 考え方)

実際に販売勧誘を行うのは、二次以降の代理店である場合も多く、そのような代理店による説明不足や執ような勧誘等の苦情・相談が寄せられており、二次以降の代理店に対する監督体制を整備して、利用者保護規定の実効性を担保する必要があると考えられる。そのためには、電気通信事業者等は、数次にわたる代理店を把握した上で、適切な販売勧誘が行われるよう、監督体制を整備することが適当である。

具体的には、

① 電気通信事業者の監督責任の範囲に、当該事業者と代理店契約を締結した一次代理店が適切な委託管理体制を構築しているか等について把握・指導等することも含めること、

② その上で、苦情・相談の実情等を踏まえ、必要な場合には、代理店に対しても当該代理店と委託契約等を締結したそれ以降の代理店に対する監督責任を課すこと

等を制度化することが適当であると考えられる。

(参考) 電気通信事業法第27条(苦情等の処理)

電気通信事業者は、第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務(注：説明義務・書面交付義務の対象役務)に係る当該電気通信事業者の業務の方法又は当該電気通信事業者が提供する同項各号に掲げる電気通信役務についての利用者からの苦情及び問合せについては、適切かつ迅速にこれを処理しなければならない。

(参考)改正後事業法による省令・告示への委任事項

法律の規定	省令・告示への委任事項
説明義務	対象役務の範囲、説明事項、説明方法、適用除外となる場合
書面交付義務	対象役務の範囲(説明義務と同一)、記載事項・記載方法、適用除外となる場合、電子交付の方法
初期契約解除	対象役務の範囲、適用除外となる場合、対価請求の範囲不実告知時の再書面交付の記載事項・交付方法
勧誘継続行為の禁止	適用除外となる場合
代理店に対する措置	代理店に対する指導その他の措置の内容

※利用者保護関係のみ。不実告知禁止については委任事項なし

- 1 電気通信事業法改正について
- 2 今後の検討項目
- 3 スケジュールについて

ICTサービス安心・安全研究会

消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG（検討スケジュール）

	議題(案)
第15回 9月10日(木)10時～12時	<ul style="list-style-type: none">➤ 論点提示➤ 事業者側ヒアリング(その1)
第16回 9月28日(月)16時～18時	<ul style="list-style-type: none">➤ 消費者側ヒアリング➤ 事業者側ヒアリング(その2)
第17回～ 10月上～中旬	<ul style="list-style-type: none">➤ 議論の取りまとめ

消費者保護ルール改定の想定スケジュール (電気通信事業法の一部改正に伴う省令・告示等の整備)

