

# 議論の取りまとめ(案)

---

平成27年10月19日  
事務局

# これまでの検討項目(目次)

---

## (1) 説明義務

1. 適合性義務
2. 説明事項

## (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)説明義務に関する検討項目(その1)

## 1 適合性の原則への対応について

### 【検討項目】

- 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、担保すべきではないか。

### 【主な意見】

- 構成員からは、総務省及び協議会のガイドラインに記載されているにも関わらず、高齢者に関する相談事例として不適切な勧誘が行われ、結果として必要のないサービスや端末を購入するトラブルが引き続いていることから、適合性の原則について省令で規定すべきとの意見があげられた。また、具体的な事例について、ガイドラインで明示することへの要望もあげられた。
- このほか、高齢者に対する電話勧誘については説明の徹底による対応に限界があることから勧誘相手の年齢を記録させるなどして事業者側に相応の責任があるという制度にすべき、オンライン販売については利用者に一定程度の情報リテラシーがあるとみなすことができるのではないかと意見もあった。



### 【議論の取りまとめ】

- 上記の適合性の原則について、他の法令を参考にしつつ、省令で規定する方向で検討を行うべき。その上で、実際に発生している苦情・相談事例を踏まえ、具体的な優良事例について、ガイドラインに記載することが望ましい。

## (1) 説明義務に関する検討項目(その2)

### 2 説明事項・方法

#### 【検討項目】

- 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、説明事項の内容は現行制度のもの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。

#### 【主な意見】

- 構成員からは、携帯電話サービスの期間拘束・自動更新付契約について、更新に関する内容が更新時にきちんと利用者に伝わっているのか疑問であるとの指摘あった。



#### 【議論の取りまとめ】

- 説明義務の対象サービス、説明事項及び方法については、原則として、現行制度のものを引き継ぐものとするべき。
- また、携帯電話サービスのいわゆる「2年縛り」に代表される期間拘束・自動更新付契約については、利用者保護の観点から、更新時において利用者が更新の可否について判断するために必要な事項を通知することを省令で規定する方向で検討を行うべき。

# (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) 書面交付義務に関する検討項目(その1)

### 1 対象サービスの範囲

#### 【検討項目】

- 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。

#### 【主な意見】

- 事業者団体からは、法人契約、縮減傾向にあるサービス、既存の契約に対する変更等については、書面交付の対象外とすることの要望があげられた。
- これに対し、構成員からは、現行制度で説明対象となっているすべての電気通信サービスを書面交付義務の対象とすべきであるとの指摘があった。
- また、法人契約については、法人格の有無というよりは営業性、事業性の有無に着目すべきであるとの指摘があった。



#### 【議論の取りまとめ】

- 現行制度の下で説明義務対象となっているすべてのサービスについて、書面交付義務の対象とすべき。また、利用者にとって個別の契約内容を明らかにするという趣旨にかんがみ、契約内容を変更する場合についても、変更内容が分かるようにすべき。
- また、法人に係る契約を対象外とすることについては、他法令を参考としつつ、法人格の有無のみならず、営業性、事業性の有無に着目して検討を行うべき。

## (2) 書面交付義務に関する検討項目(その2)

### 2 書面に記載すべき事項

#### 【検討項目】

- 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。

#### 【主な意見】

- 構成員からは、書面交付の趣旨にかんがみ、利用者が自らの契約内容を一目瞭然に把握することができる書面の重要性が指摘された。具体的記載事項として、契約サービス名・端末名、料金と支払方法、オプション料金、毎月の支払額、解約した場合のサービス・端末等の解約料、端末代金、事業者の連絡先等があげられた。
- 事業者団体からは、縮減傾向にあるサービスについては、既に一定程度書面交付がなされており、また、利用者には誤解が生じる可能性が低い一方、システム対応のコスト増にかんがみ、記載事項を軽減することの要望があった。

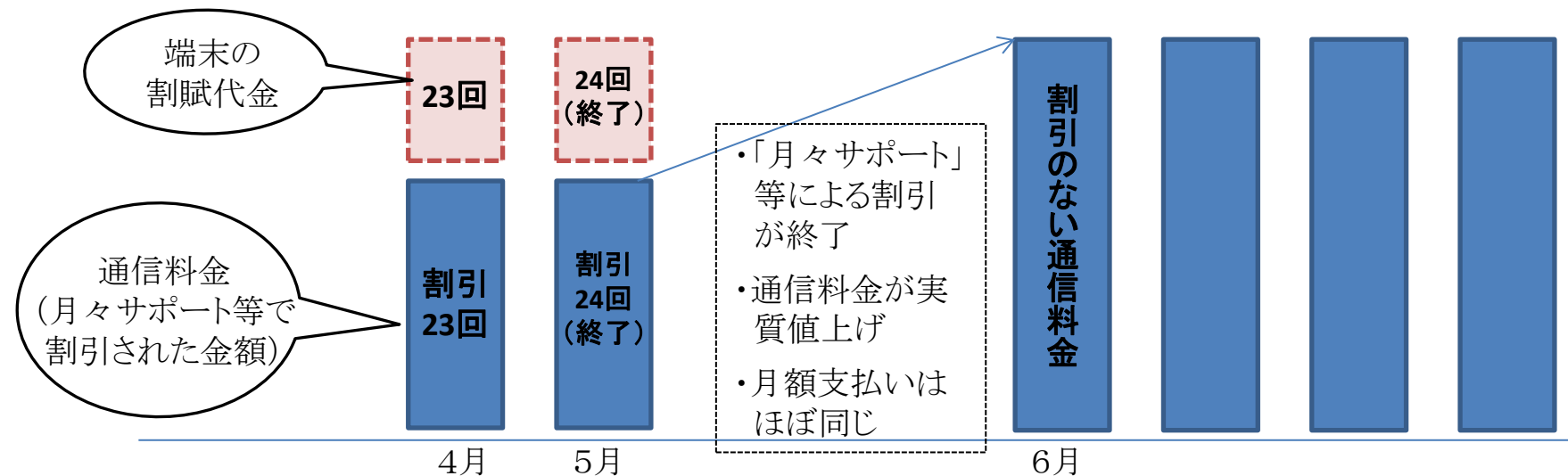


#### 【議論の取りまとめ】

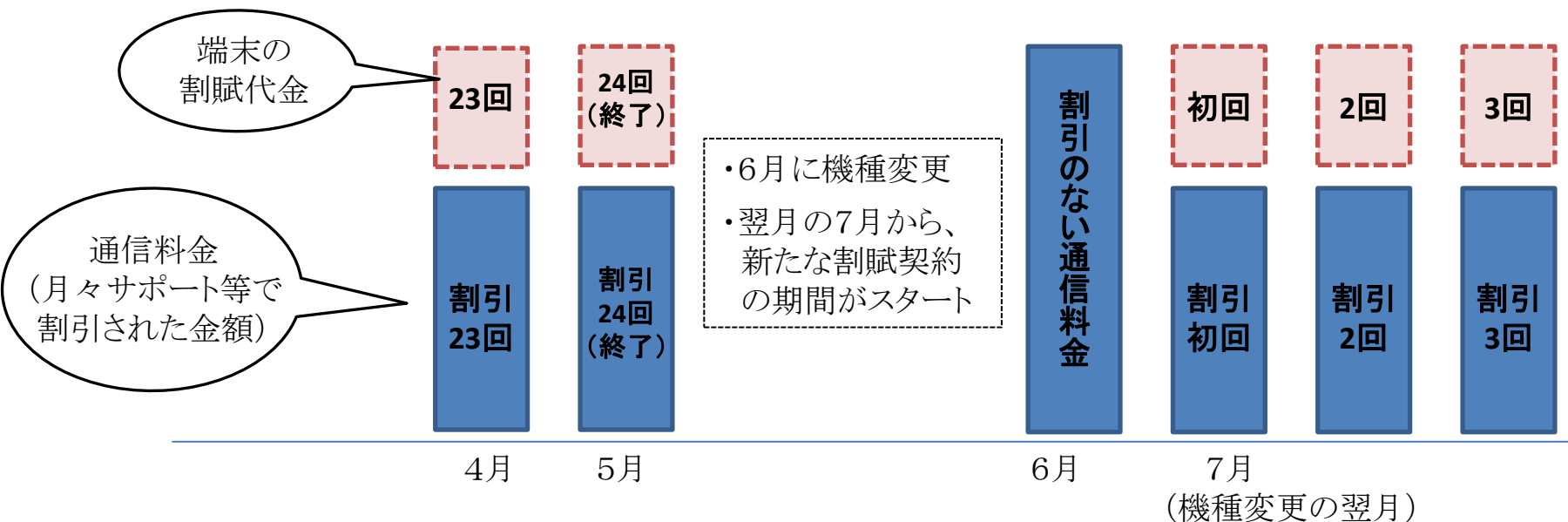
- 利用者が自らの契約内容を適確に把握するという観点から、現行の説明義務の対象事項に加え、契約を特定するに足りる事項、料金の支払時期・方法・内訳等を記載すべきであるとともに、有料オプションについても書面に記載すべき。
- 特に、期間拘束・自動更新付契約に見られる複雑な割引の仕組みについては、利用者がその具体的内容を理解するとともに、将来についても予見できるように、図を用いるなどして分かりやすいかたちで提示することが重要である。

# (参考) 端末の割賦販売と通信料金の割引の図示イメージ

## 機種変更せず端末を使い続ける場合



## 機種変更する場合





## (2) 書面交付義務に関する検討項目(その3)

### 3 オプションサービスの取扱い

#### 【検討項目】

- 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。

#### 【主な意見】

- 事業者団体からは、電気通信事業者自身が「継続的」に提供する「通信役務に付随するサービス」に限定すること、継続的に無料であるサービスは対象外とすること、既存契約にオプションを追加する場合は対象外とすること等の要望があげられた。とりわけ、代理店の独自オプションについては把握が難しいケースもあるとの指摘もあった。
- これに対し、構成員からは、利用者は契約の締結先の異なっている場合であっても、自らが締結した契約内容全体を書面で確認できることを望んでいることから、代理店独自のオプションについても、様々な工夫により、利用者に必要な情報を提供できる仕組みを検討すべきとの指摘があった。その際、1枚の書面にまとめられないのであれば、複数の書面になってもいいのではないか、という指摘もあった。
- また、追加オプションについては、利用者が能動的に後からオプションを申し込んだ場合といった限定が必要であるという構成員からの指摘や、利用者が容易に後からオプションを追加できることや、現在の契約内容をしっかりと利用者自身が把握できるようにするという趣旨に鑑みると、どのような場合であってもオプションについては書面交付すべきという指摘もあった。



### 【議論の取りまとめ】

- オプションに係る苦情（例：抱き合わせ的販売、当初は無料であるものの一定期間経過後に有料となるオプションの販売等）が問題視されている状況を踏まえ、電気通信事業者自らが「提供」するオプションのみならず「媒介等」するオプションについても、交付する書面に記載することが必要。
- これまでの議論を踏まえれば、有料（一定期間経過後に有料となるものを含む）かつ継続的に提供されるオプションについて、書面交付を義務付けることが適切である。他方、契約期間中無料で提供されるもの等については対象外として問題ないと考えられる。
- 他方、代理店独自のオプションについては、電気通信事業者に課せられる書面交付義務（法第26条の2）により直接対処することは難しいため、代理店への指導措置の規定（法第27条の3）により担保する方向で検討を進めることが適切であると考えられる。

# オプションの例

(斜字は通常は継続的に無料のもの)

		電気通信事業者が提供・媒介等しているもの		代理店が独自に提供しているもの
		継続的な役務	それ以外	
主たる電気通信役務の料金・機能に影響するもの		<b>【移動・固定共通】</b> ・通話料割引 ・データ通信容量の増量 ・ルーター等接続機器の貸与 <b>【主に移動系】</b> ・音声通話機能(MVNO) ・ネットワークでのフィルタリング <b>【主に固定系】</b> ・IPv4アドレスの追加 等		—
主たる電気通信役務の付加的な機能		<b>【移動・固定共通】</b> ・留守番電話 ・IPv6 ・転送電話 ・番号表示 ・電子メール付加機能 ・キャッチホン、割込通話 ・SMS機能(MVNO)	<b>【移動・固定共通】</b> ・コレクトコール ・番号案内	
その他 付随するもの	通信系	<b>【移動・固定共通】</b> ・公衆無線LAN ・IP電話(MVNO) <b>【主に移動系】</b> ・位置検索、リモートロック <b>【主に固定系】</b> ・ホームページ容量追加	<b>【移動・固定共通】</b> ・閲覧端末販売	(不明)
	コンテンツ、アプリ系	<b>【移動・固定共通】</b> ・動画配信、音楽配信 ・アプリ <b>【主に固定系】</b> ・緊急地震速報	<b>【移動・固定共通】</b> ・時報天気予報	<b>【移動・固定共通】</b> ・コンテンツ配信 <b>【主に移動系】</b> ・アプリ 等
	セキュリティ、サポート系	<b>【移動・固定共通】</b> ・遠隔サポート ・セキュリティ <b>【主に移動系】</b> ・端末補償プログラム <b>【主に固定系】</b> ・PCプロテクション ・訪問サポート	<b>【主に固定系】</b> ・出張設定サポート	<b>【主に固定系】</b> ・セキュリティ ・クレジットサービス ・遠隔サポート ・出張設定サポート
	その他	<b>【主に移動系】</b> ・クレジットサービス ・保険 <b>【主に固定系】</b> ・総合生活サポート ・ネット宅配サービス ・電子マネーポイント還元サービス 等	<b>【移動・固定共通】</b> ・付属品、アクセサリ ・グルメ、旅行	<b>【主に移動系】</b> 付属品、アクセサリ <b>【主に固定系】</b> 家電製品等物販 <b>【移動・固定共通】</b> キャッシュバック

(注)第17回WG事務局資料。

## (2) 書面交付義務に関する検討項目(その4)

### 4 記載・交付の方法

#### 【検討項目】

- 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。

#### 【主な意見】

- 事業者団体からは、書面記載の項目及びその方法、電磁的方法で書面交付を行う場合の方法について、具体的事例をガイドラインで提示することの要望があげられた。
- 交付の方法については、説明義務の書面を活用するような運用も可能とすることの要望があげられた。
- 構成員からは、書面交付の趣旨にかんがみ、利用者が自らの契約内容を一目瞭然に把握することができる書面の重要性が指摘された（再掲）。
- 代理店独自のオプションについては、1枚の書面にまとめられないのであれば、複数の書面になってもいいのではないか、という指摘もあった。（再掲）



#### 【取りまとめの方向性】

- 書面記載事項のうち、利用者が自らの契約の基本的内容を把握する上で必要となる情報については、同一の書面に一覧性のあるかたちで作成・交付することが必要。
- 他方、全ての記載事項について同一の書面に記載することは、かえって利用者にとって不便な事態を招くことも想定されることから、複数の書面を用いること等についても柔軟に認めるべきと考えられる。ただし、その場合であっても、交付のタイミングも含め、書面全体が一体性を保っていることは重要。
- 以上を踏まえ、書面の記載・交付の方法の優良事例も含め、ガイドライン等で示していくことが望ましい。

### (3) 初期契約解除制度に関する検討項目(その1)

#### 1 対象サービスの指定

##### 【検討項目】

- 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。

##### 【主な意見】

(移動通信サービスについて)

- 事業者団体からは、「使ってみなければ分からない」、「料金の複雑性」、「苦情の発生状況」の点について、事業者が自主的取組を推進していることから、対象外とすることの要望があげられた。
- 携帯電話販売代理店の業界団体からは、初期契約解除の対象となった場合には、利用者の待ち時間の長時間化、現場の混乱等を招くこと、業界団体においては苦情・相談の分析・縮減に向けた取組を開始しており、対象外とすることの要望があげられた。また、苦情・相談の収集・分析の結果、初期契約解除で救済されるものはごくわずか(全体の0.9%)であるとの説明も行われた。
- MVNO、プリペイドSIMについては、料金体系が複雑ではないこと、利用者数も少ないことから、対象外とすることの要望があった。
- 事業者の自主的取組である「お試しサービス」については、携帯事業者3社から紹介が行われた。構成員からは、各社で利用条件が異なっていること、実際に使用予定の端末で試用することができるのか、一部のサービスでは音声サービスが試用できないこと等の指摘があった。

### 【主な意見（続き）】

- 構成員からは、移動通信サービスを初期契約解除制度の対象とすることについて、主に以下の意見があげられた。
  - ① 移動通信サービスをはじめ、説明義務の対象となっているすべてのサービスを対象とすべき。
    - ・ キャンペーン、セット販売やオプションによる値引き、キャッシュバック等が強調され、内容を理解しないまま契約を締結している状況があり、販売形態によらず、すべてのサービスを対象とすべき。
    - ・ 今後新しいサービスが次々と登場する分野であり、原則、すべてのサービスを対象とすべき。
    - ・ 行政手法では限界があり、また、お試しサービスは全てをカバーできるわけではなく、また、各社によって差異があるので、すべてのサービスを対象とすべき。
  - ② 移動通信サービスを対象とすることは猶予すべき。
    - ・ 販売現場の混乱や苦情・相談への取組状況、「お試しサービス」の状況等を踏まえ、期限を設けて猶予すべき。仮に期限を区切って初期契約解除制度に関する苦情が減らなければ対象とすべき。
    - ・ 事業者の自主的取組にインセンティブを付与するような仕組みにすべき。
    - ・ 猶予する場合には、「お試しサービス」の要件についてルールを設けるとともに、期限を設けて猶予すべき。

### 【議論の取りまとめ】

- 移動通信サービスについては、事業者の自主的取組が進展しているとともに、その特質に鑑みた措置、具体的には電波状況等の事前承知の困難性に係る代替措置（お試しサービス）が講じられていることもあり、そのような措置が適切に講じられることが担保されるのであれば、初期契約解除の適用を猶予しても良いのではないかと考えられる。
- 一方で、利用者の理解が不十分なまま契約する例がみられること、上記代替措置が全てを対象にはしていないこと等の事情に鑑みると、初期契約解除の対象とすべきとの意見もある。
- したがって、仮に猶予するとしても、最低限、当該代替措置の要件については制度上ルール化するとともに、対象範囲等を恒常的なものとすることなく、苦情等の状況、事業者の自主的取組の状況等について継続的にモニタリングを実施し、一定期間後、改めて評価を行うことが適当である。
- 他のサービスについては、サービスの実態等を把握し、契約前の理解が難しい場合があることや苦情の発生状況のほか、期間拘束がなくいつでも違約金なしで離脱可能か、主たる販売形態が不意打ち性の高いものであるか等を総合的に勘案して、対象とすることについて判断を行うべき。

## (3) 初期契約解除制度に関する検討項目(その2)

### 2 対価請求の範囲

#### 【検討項目】

- 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。

#### 【主な意見】

- 事業者団体からは、利用者間の公平性の確保やルール濫用防止の観点等から、サービス利用料のほか、工事費用、撤去費用、初期費用等の事務手数料の請求を認めることの要望があげられた。
- これに対し、構成員からは、工事費・事務手数料等について対価請求を認めるとしても、利用者が不当に高額請求されないよう、請求額の上限を定めるルールが必要との意見があげられた。
- また、特定商取引法においては、実態調査を行った上で法令で具体的な金額を規定しており、参考できるのではないかと指摘があった。



#### 【議論の取りまとめ】

- 対価請求の基本的な範囲として、サービス利用料、工事費、事務手数料を認める方向で検討を進める。
- 他方、不当な高額請求を防止するという観点から、行政が業界団体等の協力を得て実態調査を実施し、請求額の上限を法令等で定めるといった手法について、検討を進めるべき。

# 工事費及び事務手数料の額の例

(注)これまでの事業者団体からの発表資料に基づいて作成。

## 1. 工事費の例

	基本的なケース	それ以外
戸建て向け 光ファイバーサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・18,000円 ~ 37,500円</li> <li>・1,250円/月 × 30カ月 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・土休日割増 ~ 3,000円</li> <li>・時間指定割増 11,000 ~ 30,000円</li> <li>・撤去工事費 ~ 10,000円</li> </ul>
FVNOサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・15,000円 ~ 24,000円</li> </ul>	
CATV インターネットサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・12,500円 ~ 46,700円</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・撤去工事費 2,000円 ~ 14,700円</li> </ul>

## 2. 事務手数料の例

サービス	具体的な金額例
携帯電話サービス、光ファイバーサービス	3,000円程度
FVNOサービス	1,000円~3,000円程度
MVNOサービス(SIMに関する費用含む)	3,000円程度
CATVインターネットサービス	1,000円~4,000円

(注)第17回WG事務局資料。



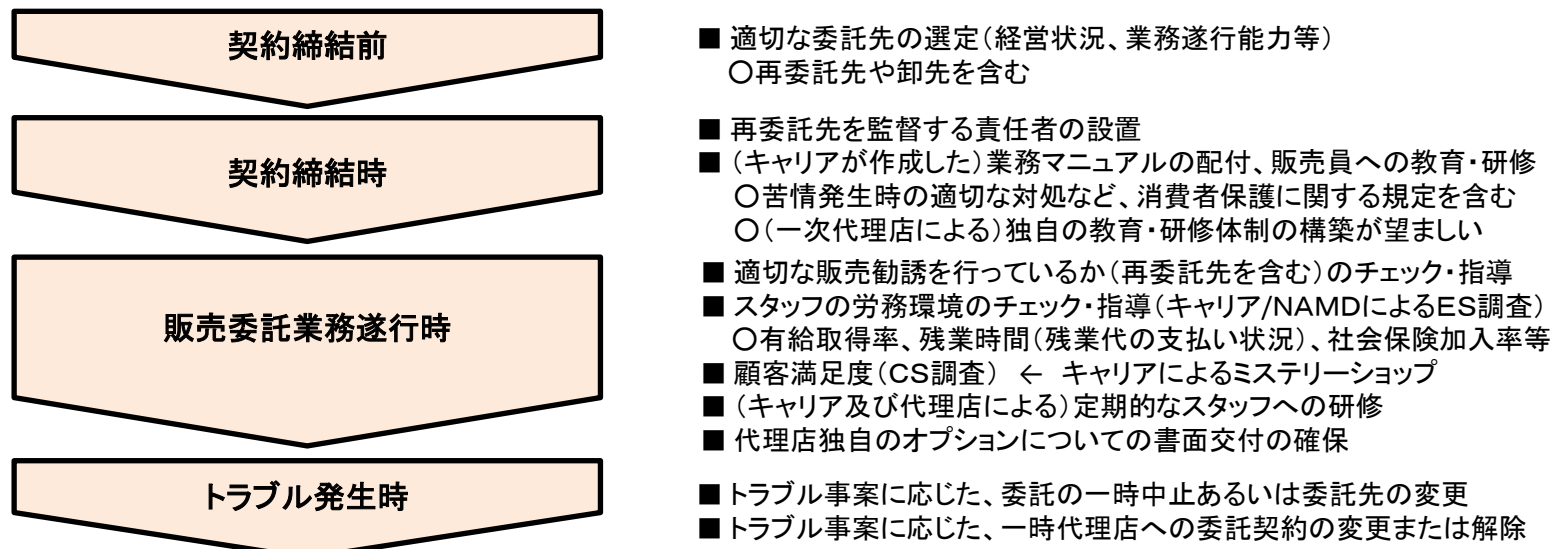
## (4)代理店に対する指導等の措置義務に関する検討項目

### 【検討項目】

- 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条が規定する苦情の処理等を含む問題発生時の適切な対処とともに、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。

### 【主な意見】

- 事業者団体からは、競争相手による悪質な営業行為が行われている現状を踏まえれば、事業者と代理店を特定・把握する措置、事業者の監督責任の明確化、禁止行為が行われた場合の指導等の措置の必要性について指摘があった。
- これに対して、構成員からは、実力以上の販売目標を達成するための無理な販売が行われる例がみられることに鑑み、適切、健全、誠実な販売を行う代理店が評価される環境を整備するため、下図のような一連の措置が必要であるとの意見があった。



### 【主な意見（続き）】

- さらに、構成員から、実効性を高めるため、総務省等による実施状況のチェック、苦情・相談の収集・分析に関する業界団体の連携、及び優良な代理店が利用者にとって分かるような仕組み（「優良ショップ制度/優良販売員制度」の創設等が必要との意見があった。



### 【議論の取りまとめ】

- 代理店指導措置については、PDCAサイクルがまわるよう、事前・事後の措置を講ずることが必要。具体的には、業務の内容に応じて、以下の措置を省令で規定することを検討すべき。
  - （事前）適切な委託先の選定、委託先を監督する責任者の設置、業務マニュアルの配布・研修等
  - （事後）委託先の業務に関する確認・検証、苦情の適切かつ迅速な処理、問題発生時の委託の一時的中止等
- 代理店の独自オプション（キャッシュバックを含む）については、上記措置の中で書面の交付が担保されるように検討を進め、ガイドラインで記述するなどの方策について検討を行うべき。
- さらに、今後、業界においては、健全な代理店が市場から評価され、自主的な改善の取組が推進されるような環境の整備が期待されるとともに、その具体的方策（例えば「優良ショップ制度/優良販売員制度」の創設、事業者・代理店間の情報共有に向けた検討等）の実現に向けて検討を進めるといったことが考えられる。

## (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