

電気通信事業法改正に伴う消費者保護ルール の整備等について

平成27年12月24日
事務局

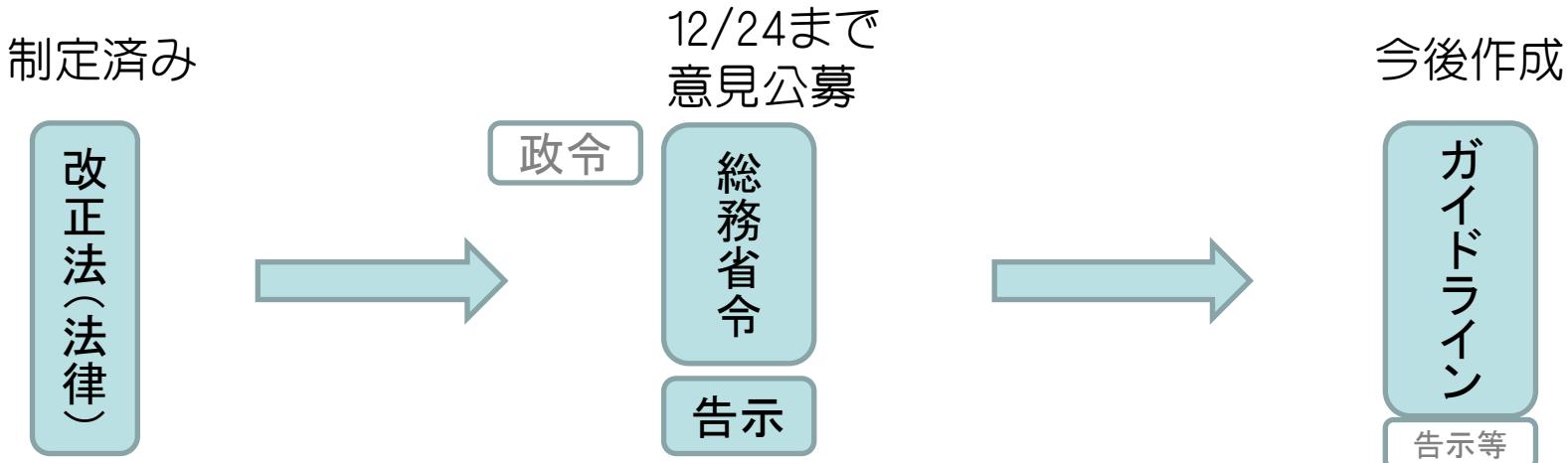
消費者保護ルール整備の全体像

- 電気通信事業法等の一部を改正する法律(改正法)

平成27年(2015年)5月22日公布

平成28年(2016年)5月21日施行予定

- 改正法の施行に必要な省令案等のうち、電気通信事業の利用者保護に関する部分について、「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」における議論を踏まえ、省令・告示案を作成。
- 同案について、平成27年11月24日に「情報通信行政・郵政行政審議会」に諮問がなされ、**11月25日に意見公募(パブリックコメント)を開始。〆切は12月24日。**
- 総務省においては、今後、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」の改正案等を作成し、パブリックコメントに付していく予定。



省令・告示案の検討の経緯

本年9月・10月に「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」を4回にわたって開催し、下記項目を検討。今般の省令・告示案は、WGの議論の取りまとめを踏まえて作成されたもの。

WGでの検討項目

(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

WG会合開催状況

開催日程	主な議題
第15回 (9月10日)	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・関係団体等からのヒアリング①
第16回 (9月28日)	<ul style="list-style-type: none"> ・関係団体等からのヒアリング②
第17回 (10月5日)	<ul style="list-style-type: none"> ・検討項目に関するヒアリング③ ・これまでの議論の内容整理
第18回 (10月19日)	<ul style="list-style-type: none"> ・議論の取りまとめ(案)

省令改正案等の概要

橙色丸印は、本日までパブリックコメントを募集した省令・告示案の概要

1. 説明義務の充実

＜法律内容＞電気通信事業者・代理店は、契約前に、料金その他の提供条件の概要を説明しなければならない。

- **高齢者・障害者等**、配慮が必要となる利用者に対して、その**知識、経験、契約目的に配意した説明を行うことを義務付け** ⇒ **適合性原則**
- 携帯電話サービスのいわゆる**「2年縛り」**等(期間拘束契約)について、**自動更新される時に利用者に事前通知**することを**義務付け**

2. 書面の交付義務の導入

＜法改正＞電気通信事業者は、契約が成立した後遅滞なく、契約内容を明らかにする書面を利用者に交付しなければならない。

- 通信サービスの**種類、料金の内訳、支払い時期・方法、解約条件、通信制限(青少年フィルタリング)**等の**記載を義務付け**
- 特に、端末等の契約を条件とした通信サービスの**複雑な料金割引**については、**その仕組みを図で示すことを義務付け**
- 付随する**有料オプションサービス**について、**名称・料金・解約条件等の記載を義務付け**

3. 初期契約解除制度の導入

＜法改正＞利用者は、書面の受領後等から8日間は、電気通信事業者の合意なく契約を解除可能。

- 初期契約解除制度の対象サービス等を規定
- 契約解除時に利用者が支払うべき額については、事業者による**不当な高額請求を防ぐ**ため、**上限額**に規定

4. 代理店に対する指導等措置の導入

＜法改正＞電気通信事業者が代理店に対し指導等の措置を行うことを義務付け。

- 適切な委託先の選定、委託先の業務状況の確認・検証、**苦情の適切な処理**、問題発生時の**委託の中止・契約解除**等の措置を義務付け
- 代理店が独自に提供するオプション（キャッシュバック含む）についても書面で明確化されるよう担保

5. 勧誘継続行為・不実告知等の禁止

＜法改正＞電気通信事業者・代理店が次の行為をすることを禁止：

- ・求められない勧誘を継続する行為
- ・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

- 契約上の軽微な変更を求める行為等を勧誘継続禁止の例外の場合として規定

省令・告示案の具体的内容 – 説明義務の充実

説明義務の概要

- 電気通信事業者及び媒介等業務受託者(代理店)は、利用者と契約の締結又はその媒介等をしようとするときは、料金その他の提供条件の概要について説明をしなければならない(平成15年改正により導入)。

省令等の規定事項

(施行規則第22条の2の3)

省令等の規定事項	省令等の規定(案)
(1)説明事項等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現行の説明事項(電気通信役務の内容、料金、料金割引の条件、解約条件等)に加え、以下の事項を規定する。 <ul style="list-style-type: none"> ① 初期契約解除制度に関する事項(当該制度が適用される場合) ② 確認措置※に関する事項(確認措置の認定を受けている場合) <ul style="list-style-type: none"> ※ 移動通信サービスの提供を受けることができる場所に関する状況(電波状況)及び法令等の遵守の状況(遵守状況)を利用者が確認できる措置。措置につき認定を受けると初期契約解除の適用除外となる。(詳細はP.7参照)。 ・ 契約の自動更新がされようとする場合は、事前に、自動更新しようとする旨、契約の期間や違約金の額などを利用者に通知させる。
(2)適合性原則	<ul style="list-style-type: none"> ・ 提供条件の説明は、利用者の知識、経験、契約の締結の目的に照らして、利用者に理解されるために必要な方法・程度によることが必要である旨(適合性原則)を規定する。
(3)適用除外	<ul style="list-style-type: none"> ・ 法人その他の団体と営業目的(非営利組織の場合は事業目的)で締結する契約(法人契約)について、説明義務の適用を除外する。※書面交付義務、初期契約解除及び勧誘継続行為禁止も適用除外 ・ その他、現行省令を踏襲し、公衆電話等の都度契約、他の事業者との間の契約締結に伴い自動的に締結される契約、事業者申出により利用者に有利な変更をする契約等について適用を除外。

(3) 説明義務の対象サービス

(説明義務の対象を指定する告示)

- 法改正に伴い、説明義務、書面交付義務、初期契約解除制度及び勧誘継続行為禁止等の各規律の対象となるサービスを、**初期契約解除制度の対象可否で区別した上で告示により指定**することとなった。
- 説明義務の具体的な対象サービス**は、以下のとおり規定(従来と範囲は変更なし)。

初期契約解除制度の対象	<p>1) 全ての規律(※)の対象となる移動通信サービス ※「確認措置」の認定を受けた役務は初期契約解除の適用を除外</p> <p>以下の①～④のサービス。ただし、プリペイド型を除く。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 携帯電話及び携帯電話インターネット接続サービス(MNOでない者が提供するMVNOサービスを除く) ② 携帯ネットワークを用いる①以外のインターネット接続サービス(携帯電話以外の端末向けのサービス) (MNOでない者が提供するMVNOサービスを除く) ③ BWAサービス ④ BWA向けのインターネット接続サービス
初期契約解除制度の対象	<p>2) 全ての規律の対象となる固定通信サービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ① FTTHサービス ② CATVインターネットサービス ③ 上記①・②向けのインターネット接続サービス ④ DSL向けのインターネット接続サービス(DSL契約を解除しないで変更可能なもの)
初期契約解除制度の対象外	<p>3) 説明義務、書面交付義務等の規律の対象となるサービス</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 電話及びISDNサービス ② DSLサービス ③ PHS及びPHSインターネット接続サービス ④ 公衆無線LANサービス ⑤ FWAサービス ⑥ IP電話 ⑦ 1)の①～④のサービスであって、プリペイド型のもの ⑧ MNOでない者が提供する、携帯ネットワークを用いるMVNO ⑨ その他のインターネット接続サービス(上記④、⑤向けのもの等)

○ 電気通信事業者は、主要な電気通信サービス(FTTHサービス、携帯電話など、説明義務の対象サービス)について、契約が成立したときは、遅滞なく、**契約書面を利用者に交付**。

※ 利用者の明示的な承諾がある場合には、電子メールやウェブサイト等の電磁的方法による交付も可能。

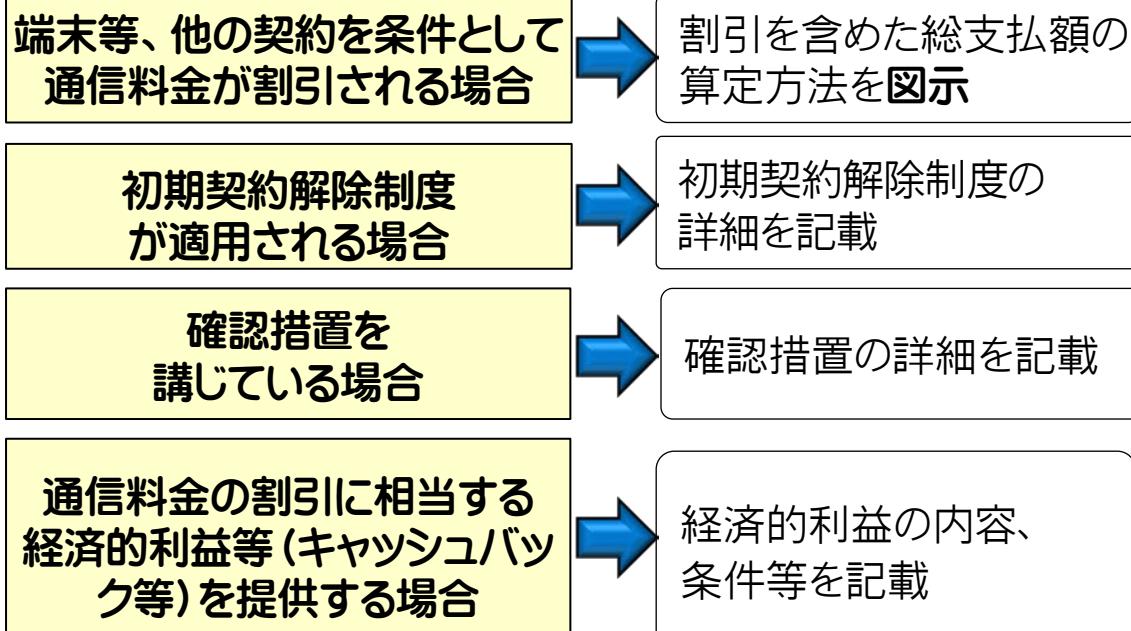
省令等の規定事項

(施行規則第22条の2の4)

基本的な記載事項

- 1) 説明義務における説明事項
(電気通信役務の内容・料金等)
- 2) 契約を特定するに足りる事項
(利用者の氏名・住所、契約番号等)
- 3) 料金の支払時期・方法等
- 4) サービス提供の開始予定時期等
- 5) オプションサービス(付随する有償継続役務)の内容を明らかにする名称、料金、変更・解除の条件等
- 6) 契約書面の内容を十分に読むべき旨

特定の場合の記載事項

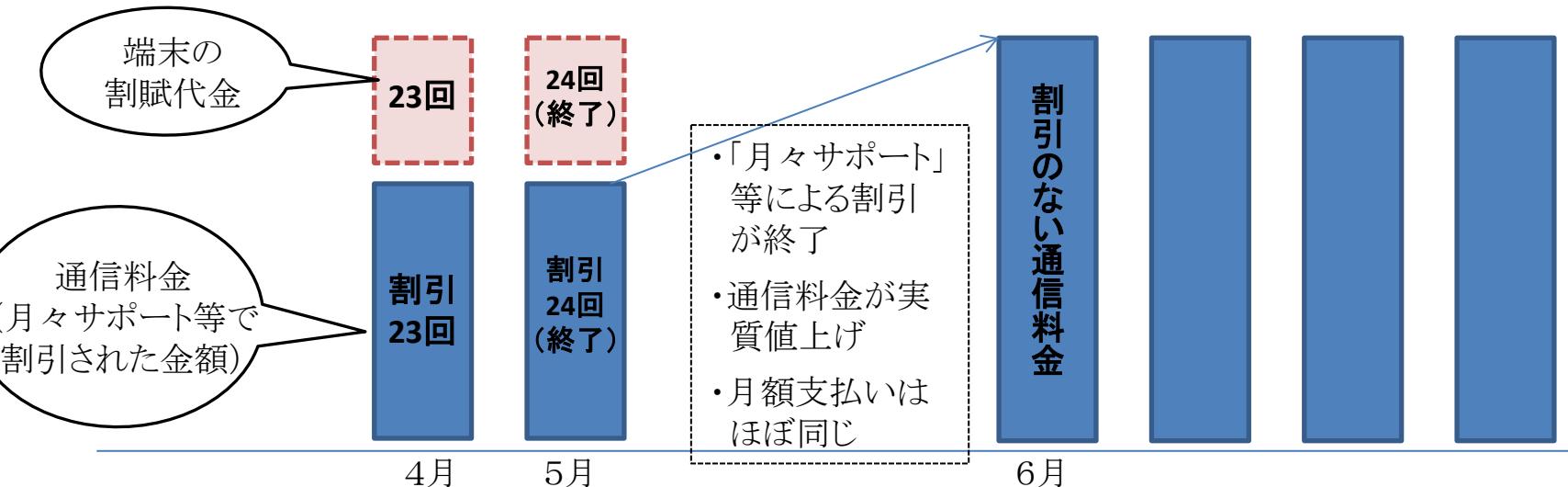


○ 契約の変更により記載事項の変更があった場合は、変更の内容等を記載した書面を交付。(一部例外あり)

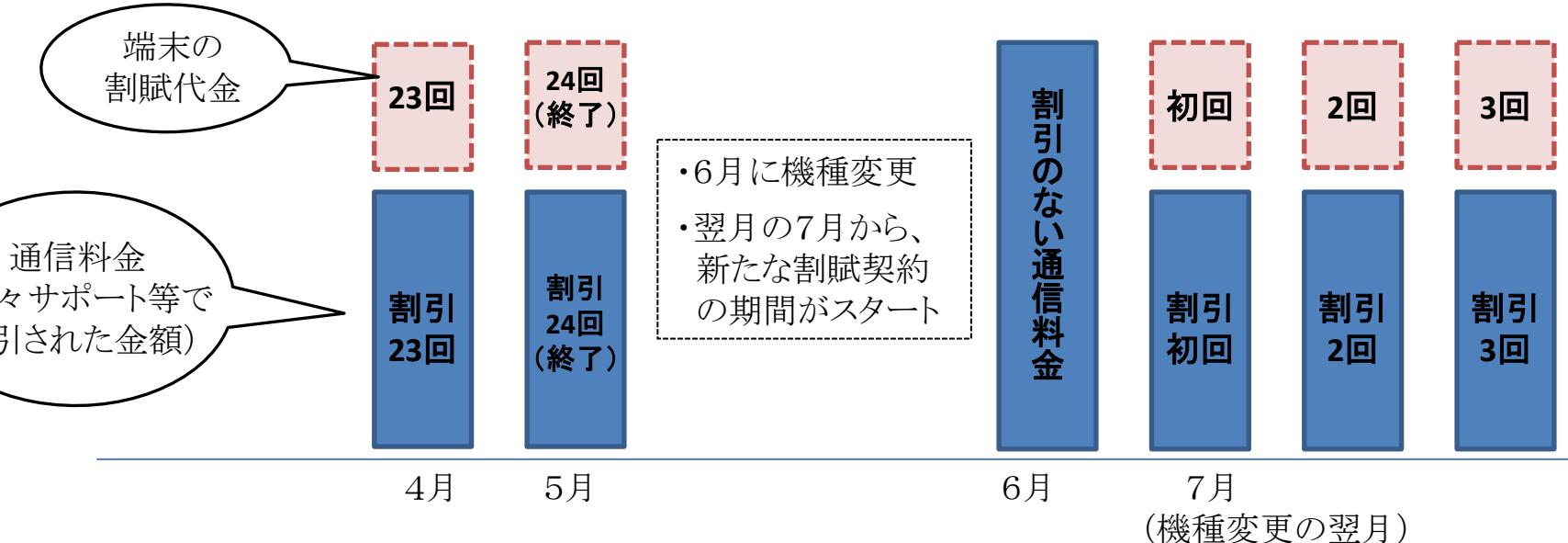
		電気通信事業者が提供・媒介等しているもの	「代理店が独自に提供しているもの」
		継続的な役務	それ以外
主たる電気通信役務の料金・機能に影響するもの		<p>【移動・固定共通】 ・通話料割引 ・データ通信容量の増量 ・ルーター等接続機器の貸与</p> <p>【主に移動系】 ・音声通話機能(MVNO) ・ネットワークでのフィルタリング</p> <p>【主に固定系】 ・IPv4アドレスの追加 等</p>	—
主たる電気通信役務の付加的な機能		<p>【移動・固定共通】 ・留守番電話 ・転送電話 ・キヤッヂホン、割込通話 ・SMS機能(MVNO)</p> <p>・IPv6 ・番号表示 ・電子メール付加機能</p>	<p>【移動・固定共通】 ・コレクトコール ・番号案内</p>
その他付随するもの	通信系	<p>【移動・固定共通】 ・公衆無線LAN ・IP電話(MVNO)</p> <p>【主に移動系】 ・位置検索、リモートロック</p> <p>【主に固定系】 ・ホームページ容量追加</p>	<p>【移動・固定共通】 ・閲覧端末販売</p>
	コンテンツ、アプリ系	<p>【移動・固定共通】 ・動画配信、音楽配信 ・アプリ</p> <p>【主に固定系】 ・緊急地震速報</p>	<p>【移動・固定共通】 ・時報天気予報</p>
	セキュリティ、サポート系	<p>【移動・固定共通】 ・遠隔サポート ・セキュリティ</p> <p>【主に移動系】 ・端末補償プログラム</p>	<p>【主に固定系】 ・出張設定サポート (1回限り)</p>
	その他	<p>【主に移動系】 ・クレジットサービス ・保険</p> <p>【主に固定系】 ・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</p>	<p>【移動・固定共通】 ・付属品、アクセサリー ・グルメ、旅行</p> <p>【主に移動系】付属品、アクセサリー 【主に固定系】家電製品等物販 【移動・固定共通】キヤッヂュバッケ</p>

(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



省令・告示案の具体的内容 – 初期契約解除制度

法改正の概要

- 利用者は、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。

省令等の規定事項

(1) 対象サービス (説明義務の対象を指定する告示と同じ)

移動通信	①携帯電話及び携帯インターネット接続サービス (MNOでない者が提供するMVNOサービスを除く)	「確認措置」の認定を受けた サービスは適用除外 (次頁参照)
固定通信	②携帯ネットワークを用いる①以外のインターネット接続サービス(MNOでない者が提供するMVNOサービスを除く)	
	③BWAサービス	
	④BWA向けのインターネット接続サービス	
	①FTTHサービス	
固定通信	②CATVインターネット接続サービス	③契約の締結のために通常要する費用(いわゆる 事務手数料) ^{※1} として総務大臣が告示 ^{※2} する額
	③上記①・②向けのインターネット接続サービス	
	④DSL向けのインターネット接続サービス(DSL契約を解除しないで変更可能なもの)	

(2) 契約解除時に利用者が支払うべき額

(施行規則第22条の2の9)

①書面解除までのサービス提供の対価

②サービス提供に必要な工事(実施済の工事)に通常要する費用^{※1}として総務大臣が告示^{※2}する額

③契約の締結のために通常要する費用(いわゆる 事務手数料)^{※1}として総務大臣が告示^{※2}する額

※1 当該費用として通常請求されるもの

※2 別途パブコメ

「確認措置」について(初期契約解除制度の適用に関する規定)

初期契約解除対象として指定される移動通信役務のうち、電波のつながり具合や事業者による説明等が不十分であれば端末も含めて解約できる代替的措置(「確認措置」)が事業者により講じられているものであって、利用者の利益が保護されているとして認定を受けた役務については、初期契約解除に代えて「確認措置」を適用

確認措置

以下の全ての要件を満たす措置

- ① サービス提供開始日から8日間、利用場所状況(電波状況)及び法令等の遵守状況の確認が可能
- ② 確認した利用場所状況について十分でないときは、関連契約※を解除可能
 - ※ 電気通信役務の契約、付随する有償継続役務の契約、及び端末の契約等。
- ③ 事業者があらかじめ定めた基準に遵守状況が適合しないとき※は、利用者が関連契約を解除可能
 - ※ 事業者による説明等が不十分な場合を想定
- ④ 上記②・③の解除に伴い、利用者が支払うべき金額が、サービス提供の対価に法定利率による遅延損害金を加えた額※を超えない
 - ※ 初期契約解除と異なり事務手数料の負担は不要。
- ⑤ 提供条件の説明(説明義務)により、確認措置に関する事項を説明

指定された対象サービスであっても、初期契約解除が適用されない場合

利用場所状況や遵守状況についての「確認措置」を講じている役務であって、利用者利益が保護されているものとして総務大臣が認定する電気通信役務の契約を締結した場合

認定制度の運用

- ①利用者利益保護の観点から、主に店舗販売等について認定することを想定。
- ②利用者利益の保護に支障がある場合等は認定取消し可。

確認措置以外で初期契約解除を適用除外する場合:

- 1)書面交付義務の適用がない場合
 - (法人契約、自動締結契約、軽微変更のみの契約等の場合)
- 2)利用者申出による利用者に不利でない変更契約の場合
- 3)変更契約又は契約の更新の場合で、料金等以外の事項に変更があったとき(料金等の変更があったときは、初期契約解除の対象)

省令・告示案の内容 – 勧誘継続行為の禁止

法改正の概要

○ 電気通信事業者・代理店に対し、主要な電気通信サービス(FTTHサービス、携帯電話など、説明義務の対象サービス)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。

省令の規定事項

(施行規則第22条の2の10)

省令の規定事項	省令の規定(案)
(1)勧誘継続行為の禁止の対象外となる行為	<ul style="list-style-type: none">・ 法人契約の締結を勧誘する行為・ 軽微な変更を勧誘する行為

法改正の概要

- 電気通信事業者に対し、媒介等業務の適切かつ確実な遂行を確保するため、媒介等業務受託者への指導等の措置を行うことを義務付ける。

省令の規定事項

(施行規則第22条の2の11)

(1) 電気通信事業者は次の各措置を講じる必要

- ①媒介等業務(以下「業務」)を適正かつ確実に遂行できる能力を有する者に委託するための措置
- ②業務の実施状況を監督する責任者の選任
- ③業務マニュアル(適切な誘引の手段に関する記載を含む)の作成、研修の実施等
- ④業務の実施状況の確認、検証、必要に応じた改善等
- ⑤利用者からの苦情の適切かつ迅速な処理
- ⑥業務が適切に行われない場合に、業務の中止、他の適切な者への速やかな委託、業務の委託契約の変更又は解除等
- ⑦各措置の適正かつ確実な実施のための委託状況の把握

(2) 電気通信事業者の報告義務

電気通信事業者

業務が適切に行われない場合であって、利用者に重大な影響が及ぶおそれがあるとき

報告

受託者情報
(名称・住所等、受託者を特定するために必要な情報)

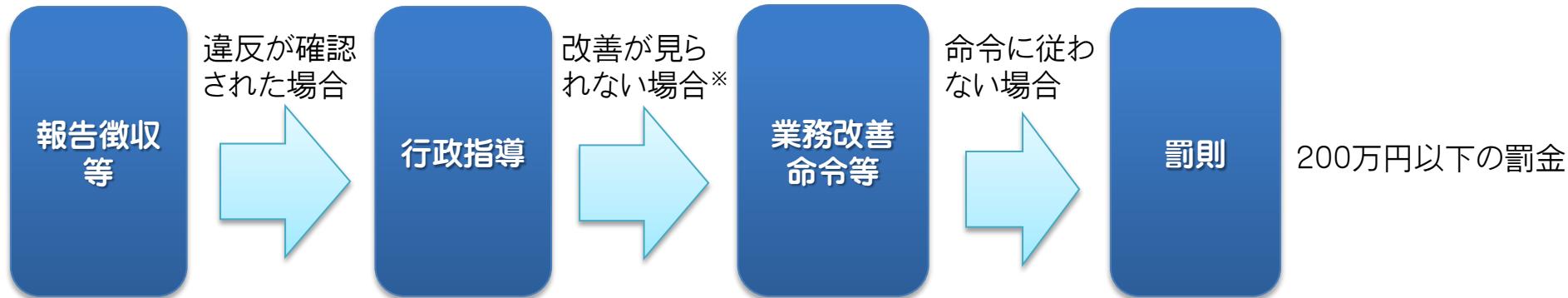
総務大臣

※報告された受託者情報を必要な場合に他の事業者等に提供することも検討

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



● 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	②初期契約解除制度(民事効)
電気通信事業者	○	○	○	○	○
代理店	-	○	○	-	-

※ 説明義務については、電気通信事業者及び代理店が行政規律の対象。