

情報通信行政・郵政行政審議会
電気通信事業部会（第67回）議事録

第1 開催日時及び場所

平成27年11月24日（火） 14時00分～14時32分

於・総務省 第一特別会議室（8階）

第2 出席した委員（敬称略）

辻 正次（部会長）、酒井 善則（部会長代理）、長田 三紀、関口 博正、
三友 仁志、山下 東子

（以上6名）

第3 出席した関係職員等

福岡 徹（総合通信基盤局長）

大橋 秀行（電気通信事業部長）

佐々木 祐二（総合通信基盤局総務課長）

秋本 芳徳（事業政策課長）

飯村 博之（事業政策課企画官）

堀内 隆広（事業政策課調査官）

竹村 晃一（料金サービス課長）

湯本 博信（消費者行政課長）

吉田 恭子（電気通信利用者情報政策室長）

東 政幸（情報流通行政局総務課課長補佐（事務局））

第4 議題

1 諮問事項

ア 電気通信事業法等の一部を改正する法律の施行等に伴う電気通信事業の利用者保護に関する省令等の整備について【諮問第3079号】

開 会

○辻部会長 本日は写真撮影の申し出がありましたので、会議の冒頭部分を撮影いたします。ご出席の皆様におかれましては、あらかじめご了承をお願いしたいと思います。

それでは、撮影をお願いいたします。

それでは、ただいまから情報通信行政・郵政行政審議会電気通信事業部会（第67回）を開催いたします。

本日、部会には、委員8名中6名がご出席されておられますので、定足数を満たしております。

議 題

（1）諮問事項

電気通信事業法等の一部を改正する法律の施行等に伴う電気通信事業の利用者保護に関する省令等の整備について【諮問第3079号】

○辻部会長 それでは、お手元の議事次第に従いまして、議事を進めてまいりたいと思います。

本日の議題は、諮問事項1件でございます。

まず、諮問第3079号「電気通信事業法等の一部を改正する法律の施行等に伴う電気通信事業の利用者保護に関する省令等の整備」について審議いたします。それでは、総務省から説明をお願いいたします。

○吉田電気通信利用者情報政策室長 ご説明させていただきます。資料67-1-1、横のパワーポイントをご覧ください。

表紙をおめくりいただきまして、1ページ目でございます。「諮問の背景・概要」でございますが、1行目でございますように、今年5月、「電気通信事業法等の一部を改正する法律」が成立・公布されました。施行は公布の日から1年以内とされております。今回の改正法の施行に必要な省令改正等のうち、本日は、電気通信事業の利用者保護に関する部分につきまして、諮問をさせていただくものでございます。

なお、本日お示しをさせていただいております省令告示案につきましては、本年9月

以降、総務省の「ICTサービス安心・安全研究会」の下にございます「消費者保護ルールの見直し・充実に関するワーキンググループ」における、議論の取りまとめを踏まえて、総務省で策定をさせていただいたものでございます。

真ん中の「審議事項」のところでございます。本日、この1から5の5点につきまして、その省令・告示案について、ご説明をさせていただきたいと思っております。

2ページ目でございます。1点目の「説明義務の充実」の部分でございます。説明義務につきましては、最初の2行のところでございますように、現行法上も、電気通信事業者及び媒介等業務受託者、これは代理店を指しており、契約の締結等の際に、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とされているところでございます。今般の省令案におきましては、この説明義務に関しまして、幾つかの規定を追加させていただきたいと考えてございます。

具体的には「(1) 説明事項等」のところでございますが、現行の説明事項は電気通信役務の内容、料金、料金割引の条件、解約条件等となっておりますが、①にございます「初期契約解除制度に関する事項」、また②として、移動通信サービスに関して今回「確認措置」というものを設けさせていただいており、この対象となった場合は、そのことを説明するというを規定させていただいております。

また、2点目といたしまして、契約の自動更新がされようとする場合、代表的には、携帯電話の2年縛りの契約が想定されておりますが、事前にその自動更新をしようとする旨、契約の期間や契約を途中で解除した場合の違約金の額などを、利用者に通知するというを規定してございます。

また(2)のところでございますが、現状、販売の現場で、高齢者をめぐってのトラブル等が発生しているということを踏まえまして、「適合性の原則」というものを、今回、規定しております。利用者の知識、経験、契約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ということでございます。

「(3) 適用除外」の部分でございますが、現行省令等を踏まえまして、法人契約あるいは公衆電話等の都度契約、そういったものにつきましては、説明義務の適用除外ということで規定をしてございます。

3ページ目をご覧ください。説明義務の対象サービスに加えまして、今回の法律改正で、書面交付義務、初期契約解除制度及び勧誘継続行為の禁止等、その対象となるサービスにつきましては、告示で新たに指定するということになってございます。これは法

律の規定によりまして、そのようなたてつけになっているところがございます。

この下の表が、告示案の概要をお示ししたものとなっております。説明義務につきましては、この表に記載されております全てのサービスを対象とすることを予定しております。これは、現行省令とも範囲は同じでございます。変更はございません。また、後ほど出てきます書面交付義務、勧誘継続行為の禁止の対象サービスにつきましても、この表に記載されておりますサービス全てについて、適用対象ということを考えております。

ただ1点、初期契約解除制度につきましては、この表の左側のところに縦書きでございますが、初期契約解除制度の対象、上2段につきましては、初期契約解除制度の対象となるサービス、それに対しまして、3段目につきましては、初期契約解除制度の対象外ということで、告示の中で、初期契約解除制度の対象可否の区別を設けているということになってございます。

4ページ目でございます。「書面の交付義務の導入」ということでございます。今回の法改正によりまして、電気通信事業者におきましては、契約が成立したときは、遅滞なく契約書面の交付を行うということが義務づけられております。3行目の※のところがございますように、利用者の明示的な承諾がある場合には、メールですとかウェブサイト等の電子的方法による交付も可能となっております。

今回、省令の中では、左側、下のところがございますように、「(1)書面の記載事項」といたしまして、1)から6)のものをまず想定しております。1)は、「説明義務における説明事項」。具体的には、サービスの内容ですとか料金等が想定されております。それに加えて、2)ですが、「契約を特定するに足りる事項」。例えば契約の成立年月日ですとか、利用者の氏名・住所等でございます。

そして5)ですが、これがワーキンググループでもいろいろと議論があったところがございますが、オプションサービス、そのうち有償かつ継続的なものにつきましては、その内容を明らかにする名称、料金、変更・解除の条件等を記載すべしということがございます。

加えて、右側をご覧ください。左側の記載事項に加えて、幾つかの追加的な記載事項というものを設けております。ポイントを申し上げますと、一番上の段でございますが、「他の契約を条件として料金が減免される場合」。ここでいう「他の契約」というのは、例えば端末契約等を想定しておりますが、そういった場合は、減免期間経過

前後の総支払額の算定方法、料金の内訳がしっかりとわかるような形での図示をお願いさせていただいているところがございます。

また、一番下の段でございますが、「料金の減免に相当する経済的利益等」。例えばキャッシュバックですとか、ポイントですとか、そういったものが提供される場合は、そのことも書面に記載をしてくださいということで、規定をしております。

5 ページ目でございます。「(2) 契約変更の場合の書面交付」でございますが、既契約を変更する場合も、記載事項の変更があった場合は、それを書面できちんと記載しなければならないということにさせていただいております。ただし、下の1)から3)にございますような軽微な変更等の場合は、例外とさせていただきます。

また「(3) 書面交付義務の適用除外となる場合」といたしまして、先ほどの説明義務の適用除外と同様、法人契約等については適用除外ということにさせていただいております。

また「(4) 書面を電子交付するための電磁的方法」ですが、利用者の明示的な承諾がある場合には、電子メールですとかウェブサイト等の方法も許容しているということでございます。

6 ページ目をご覧ください。3 点目でございます。「初期契約解除制度の導入」ということで、今回の法律改正によりまして、1、2 行目でございますように、利用者は、契約締結書面受領後等から8 日間、相手方の合意なく契約解除できるという制度が導入されました。

今回、この対象サービスにつきまして、先ほどの3 ページの告示の表の一部を抜粋しておりますが、左側下のような形になってございます。大きく、移動通信と固定通信に対象サービスを分けて、告示上、規定しております。移動通信につきましては、①の携帯電話等のサービス、あるいは③のBWA等のサービスを記載しております。

ただ、右側に、青い箱の中で、確認措置の認定を受けたサービスは適用除外とさせていただきます。これにつきましては、次のページで内容をご説明させていただきたいと思っております。

また、左側下段の固定通信につきましては、F T T H サービスですとか、ケーブルテレビ等のブロードバンドサービス、そういったものを対象ということにさせていただいております。

矢印の右側では、初期契約解除制度の対象サービスとなった場合に、実際の契約解除

時に利用者が支払うべき額といたしまして、①から③の対価請求を認めるということにさせていただきます。①はサービス提供の対価。通信料金等でございます。②が工事費、③が事務手数料でございますが、②、③につきましては、不当な対価請求を防ぐという観点から、今後、総務大臣が告示をさせていただく額を上限としての対価請求を認めるということにさせていただきたいと考えております。

7ページでございます。先ほど、移動通信サービスのところで出てきました確認措置につきまして、ご説明をさせていただきたいと思っております。初期契約解除の適用除外となる場合といたしまして、左側1)から4)で規定させていただいていますが、4)の「確認措置」の部分です。この部分につきましては、移動通信役務を利用できる場所の状況、これは電波がきちんとつながるかどうかといった点や、法令等の遵守の状況、これは説明義務ですとか書面交付義務、そういった責務をしっかりと遵守しているかという点に着目して、そういった点についての確認措置を事業者が講じている場合には、利用者利益が保護されているとして、総務大臣が別途認定する、すなわち、そういった役務の契約を締結した場合は、初期契約解除制度ではなくて、この確認措置を適用するという制度を導入してございます。

右側に確認措置の要件、これも省令で規定させていただいておりますが、①から⑤のとおり記載をしております。ポイントといたしましては、②と③でございます。

②につきましては、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とさせていただきます。これは、電波が十分につながらない、例えば契約して家に持って帰ったら電波がつかないといったことが判明したときは、通信サービスのみならず、※のところでございますが、オプションサービス、あるいは端末の契約も解除できるという制度となっております。

③につきましては、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、例えば、説明義務をきちんと果たしていない、適合性原則にのっとった説明をしていない、あるいは、書面交付義務に何らかの瑕疵があったということを想定しておりますが、そういった場合も、端末の契約も含めて、解除可能といったことを想定してございます。

そもそも、この確認措置を入れさせていただいた趣旨でございますが、やはり、店舗で販売される移動通信サービスにつきましては、現状、端末とサービス、通信サービスが一体的に提供されております。初期契約解除制度をそのまま適用した場合、サービスは解除されるのですが、端末の支払残額だけが残ってしまうということを鑑みまして、

利用者保護の観点からは、この確認措置のほうが、より利用者利益にかなうのではないかということが、ワーキンググループにおいても議論がございまして、規定させていただいているというものでございます。

また左側にちょっとお戻りいただきまして、下のほうですが、「認定制度の運用」のところ、今ご説明いたしましたように、主に移動通信サービスの店舗販売等について認定することを想定してございます。また、②のところでございますように、例えば、このサービス、確認措置について、苦情が個別に上がってくるですとか、要件が守られていない、そういった場合は、認定の取り消しということも、省令上担保させていただいているところでございます。

8ページでございます。「4. 勧誘継続行為の禁止」という規律が、今回、法改正により導入されております。省令では、適用除外といたしまして、法人契約の場合ですとか、軽微な変更を勧誘する、例えば、利用者の住所を確認するとか、そういった場合は適用除外ということにさせていただいております。

9ページ目でございます。最後、「5. 代理店に対する指導等の措置の導入」でございます。今回の法律改正によりまして、1、2行目ですが、電気通信事業者に対しまして、代理店への指導等の措置を行うことが義務づけられております。省令の規定事項を、左側に、①から⑦まで書かせていただいております。電気通信事業者は、次の各措置を講じる必要があるということで、①は、適切な者を選んで委託することとか、②は、電気通信事業者は、その委託先を監督する責任者を選任すること、③は、業務マニュアルの作成・配布、研修の実施、④といたしまして、委託の実施状況の確認、検証、必要に応じた改善措置、また⑤番が、苦情が適切・迅速に処理されていることの確認、⑥番が、トラブルが起きた場合、委託契約の変更または解除等を含む適切な処置等を規定しているところでございます。

また右側でございますが、大きなトラブルが発生した場合は、電気通信事業者が、総務大臣に受託者の情報等を報告するというのも合わせて規定させていただいているところでございます。

駆け足でございますが、以上でございます。

○辻部会長　　どうもありがとうございました。

この、利用者保護に関する件につきましては、昨年の「基本政策委員会」でも議論に及びましたところで、また、携帯の契約内容とか、料金の複雑さというのは、これはよ

く報道されていることではありますが、それを今回の省令で整備しようという趣旨かと思
います。

それでは、ただいまのご説明につきまして、ご意見、ご質問等をお願いしたいと思
います。どなたからでも結構ですので、お願いいたします。

○酒井部会長代理 この3ページの初期契約解除制度の対象と対象外のところの区別で
すが、相当議論されているので間違いはないだろうと思いますけれども。1点目は、同
じMVNOでも、「MNOでない者が提供するサービス」は、その初期契約の解除の対
象外となっておりますけれども、これは「MNOでない者が提供するMVNOサービ
ス」については、法律上、こここのところで、規定できないという意味なのかどうかとい
それから2点目に、DSLサービスだけ、例えばFTTHとDSL向けのインターネット
につきましては、初期契約解除の対象になっていて、DSLだけはその対象になって
いないのですが、ちょっとDSLだけ区別したのはどういう理由だったのか、経緯を教
えていただければと思います。

○吉田電気通信利用者情報政策室長 ありがとうございます。

MVNOの扱いにつきましては、WGにおける議論の中でも、データ通信の部分は、
期間拘束がされておらず、違約金なしで解約できる例が多いということでもございました。
音声サービスは若干違う部分があるのですが、データ通信については、少なくともそう
であるということでもございました。また、苦情も、MVNOに関しましては、現時点で
は多くなっていないということも、1つの判断材料とさせていただいたところでござい
ます。

○酒井部会長代理 そういう意味ですか。わかりました。

○吉田電気通信利用者情報政策室長 2点目のDSLのサービスにつきましては、DS
Lサービス自体が縮小傾向にあるということで、その部分は対象外とさせていただいた
ところでございますが、他方で、そのDSL向けのインターネット接続サービスは、昨
年ぐらいでしたか、いろいろと苦情も、我々の相談センターにございまして、切り離せ
る部分だという意味では、このDSL契約を解除しないで変更可能なものと、2段目の
④のところにさせていただいておりますが、そういうものについては、対象とさせてい
ただきたいということで、整理をさせていただきました。

○酒井部会長代理 わかりました。そうすると、「MNOが提供するMVNO」につ
きましては、特にこの部分だけ分けて、初期契約解除の対象にするということによろしい

のでしょうか。

○吉田電気通信利用者情報政策室長　　そういう意味では、MNOが提供するMVNOです
すね。これについては、初期契約解除の対象にさせていただくということでございます。

○酒井部会長代理　　ありがとうございました。

○辻部会長　　ありがとうございました。そのほか、ございませんでしょうか。

では、長田委員。

○長田委員　　すみません。通信の消費者保護については、長い間、議論も重ねられてき
て、やっと大きな改正ができたものというふうに考えています。

ただ、今、お話にも出ていた、「初期契約解除」という新たなルールが、いわゆるク
ーリングオフとまたちょっと違う整理がされているということもあって。そこは、今後、
消費者に周知していかなければいけない課題だろうなと思っています。特に、今回、初
期契約解除は、除外の対象になる確認措置なのですけれども、お試しサービスと普通は
言っているものだと思いますけれども、それが結局、きちんと運用されているのか、こ
れからはむしろ、その運用段階での総務省の役割が非常に大きくなるというふうに考え
ていますので、その徹底をお願いしたいと思います。

それから、MVNOのところもそうなのですが、MNOではない者が提供するMVNO
O、いわゆるMVNOにつきましても、今後そのまま除外でいいのかどうかということ
も、常に、相談の内容等もチェックしていただきながら、早い段階で決断ができるよう
な仕組みでやっていっていただきたいなというふうに思っているところです。

○辻部会長　　どうもありがとうございました。確かに、確認措置、あるいはMVNO。
先ほどの説明では、MVNOがまだ少ないということで、苦情が少ないということとし
たけれども、MVNOを進めていこうというのが総務省の政策でもありますから、増え
ていけば、またいろいろな問題が出てくるので、今後の課題とさせてもらったらと思
います。

それでは、山下委員。

○山下委員　　済みません。6ページの「(2) 契約解除時に利用者が支払うべき額」で
すけれども、②、③には、総務大臣が告示する額というふうに書かれていますけれども、
これは、具体的な金額で示されるのでしょうか。そのときに、その金額というのは、ど
のように計測されるというか。どのような根拠で計算をされるものなのかというのを教
えていただけるのでしょうか。

- 吉田電気通信利用者情報政策室長　　ありがとうございます。ご指摘の点につきまして、今後、業界団体の協力を得まして、総務省で、各サービスにつきまして、実態調査をまずさせていただきたいと考えております。その実態調査を踏まえまして、その上限として適切な額を、そういう意味では、具体的な数字という形で、告示の中で定めさせていただくということを想定しております。
- 山下委員　　そうしますと、示される金額は、上限であって、各事業者の創意工夫によって、その金額をより下げるといような、そういう余地が残されているというふうに考えてよろしいのでしょうか。
- 吉田電気通信利用者情報政策室長　　もちろんでございます。上限という形を想定してございます。
- 山下委員　　ありがとうございます。
- 辻部会長　　ありがとうございました。では、三友委員。
- 三友委員　　検討の段階で議論があったのかと思うのですが、最近では、携帯単体、あるいは固定単体ではなくて、それらを抱き合わせて、さらにディスカウントしたサービスというのが、提供されるようになってきています。その場合に、片方が契約解除の対象になった場合、もう一方にどのように遡及するのか、そのあたりの整理というのはどのようになっているのか、確認したいのですが。
- 吉田電気通信利用者情報政策室長　　その部分は、あくまで告示上は、それぞれのサービスで切り分けて整理をしてございます。仮に、セットでということになりましても、片方が例えば初期契約解除の制度の対象で、片方が確認措置の対象であるというような場合は、それぞれについて適用される措置についてご説明をしていただくということを想定しております。
- 三友委員　　いま一つよくわからないので、再確認です。
- セット割引の場合、基本的には両方のサービスの提供を受けることによって、さらなる割引が適用されるのですが、片方を解除した場合に、全体の契約が契約解除の対象となるのか、そうではなくて、あくまでも携帯サービスだけが、ここでは議論されたのであって、その先のことについては、ここでの考慮の対象にならないということなんでしょうか。
- 吉田電気通信利用者情報政策室長　　そこは別々ということと考えております。あくまでも、片方、これを解除しますといったときに、それは初期契約解除の制度の手續にの

とってやっていただくということでございます。その上で、仮に、もしセットであるということが前提で、何らか割引をされているということになれば、実際上は何らかの影響が出てくるかもしれません。

○三友委員　まあ、そうかもしれません。ですが、利用者保護という観点では、やはり、利用者の不利益にならない形で、その辺は具体化していただければと思うのですが。

○吉田電気通信利用者情報政策室長　承知致しました。今後、消費者保護に関するガイドラインも、この省令等を踏まえて、改めて策定していくということになりますので、ご指摘いただきました点にも留意して進めてまいりたいと思います。

○関口委員　今、三友委員の質問ですけれども、これから様々なセット割が異業種間でも起きるので、今まで想定していたのは固定と携帯の合わせ技ぐらいのものだったのですが、これからは、直近で見えてくるのは電力とのセット割で、他の省庁の管轄下にある商品との抱き合わせ販売ということが起きるから、解除がどこまで係るのかということ、結構大きな問題になると思うのですね。だから、片方を契約解除したときに、片方は定価販売のように、元に戻りますよと言われ、契約続けますかと確認されたときに、それで、じゃあやっぱりやめるって言えるかどうかとか。細かな話がこれから出てくると思います。

これは、今後、少し詰めなければいけない問題だと思うのですね。そのことを含めて、今回、大変な改正をいただいたのですが、最後のページの、代理店に対する指導措置の部分というのは、規制当局には非常に大切な制度の導入だと思うのですね。私は、基本政策委員会のときに、ICTサービス安心・安全研究会アドホック会合に2回だけ出ていたのですが、そのときの議論でも、電気通信事業者は代理店が何次まであるかがよくわかっていないのですよね。したがって、電気通信事業者から、商品を代理店に渡して売ってもらうときに、どこの誰が売っているかよくわからないで消費者保護しているという実態があつて。そうやって、最終の利用者との接点まで、少なくとも目が行き届くような監督をこれから、ずっとやっていただかなければいけないので。その意味では、ほんとうに、ゼネコンの下請けのように、何次もあるところの末端まで見えるような、少し整理をして、代理店の構造も、一度しっかりと指揮をしなければいけないだろうというふうに思っていますので、期待申し上げます。以上です。

○辻部会長　特段に、今のご質問にお答えされることはございませんか。

○吉田電気通信利用者情報政策室長　ご指摘を踏まえ、しっかり頑張ってまいりたいと

思います。

○辻部会長　最後に、2つ目の、いろいろな代理店があるということは、私も承知して
いまして。昨年度では、よく旅館とかホテルで、消防の基準を満たしているところは、
丸適のマークを貼っておくと、安心してというか、一応基準を満たしているとわかりま
す。業界団体で、やはり自主規制として、それぞれの、正しいセールス活動をしている、
あるいはそれなりの条件が整っているところに、丸適マークみたいなのを置いたらどう
ですかというのを、意見を言ったことがあるのですが。そういうようなところは、何か
お考えになっておられますでしょうか。

○湯本消費者行政課長　今、ご指摘あった点は、まさにICT安心・安全研究会のワー
キンググループでも、同様のご指摘がございまして。代理店も含めて、関係者、事業者
の中で、そのような制度設計が可能かというのは、今後とも、我々のほうでも検討して
いきたいと考えております。

○辻部会長　それを期待しておりますので、よろしく願いいたします。

○長田委員　すみません。

○辻部会長　それでは、どうぞ。

○長田委員　先ほど関口委員からもご指摘のあったセット販売、これからどんどん増え
ていくだろうと。それが、いろいろな異業種も、であるのだけれども、通信事業者が結
構メインというか、大きくかかわってくるだろうと予想されているものもたくさんある
と思いますので。ぜひ、総務省から声かけをしていただいて、経済産業省やその他の、
たまたま私も所属している消費者委員会も含めて、幅広く、横断的な検討をぜひ始めて
いただければというふうに考えております。

○辻部会長　では、その旨、よろしく願いいたします。

○吉田電気通信利用者情報政策室長　承知致しました。

○辻部会長　それでは、そのほか、ご意見ございませんでしょうか。

これも、基本政策委員会、あるいは情報通信審議会、あるいは消費者問題の委員会等
で、長く検討されてきたことでありますので、本件につきましては、当審議会の議事規
則第4条第1項の規定に従いまして、諮問されました内容を本日の部会長会見で報道発
表するほか、インターネット等に掲載するなどして公告し、広く意見の募集を行いたい
と思います。本件に関する意見招請は12月24日木曜日までといたしますが、これで
いかがでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

○辻部会長　よろしければ、その旨、決定したいと思います。

本日の審議は以上でございますが、委員の皆様から、何かご意見等がございますか。

事務局からございますでしょうか。

○東情報流通行政局総務課課長補佐（事務局）　事務局から報告させていただきます。

次回の電気通信事業部会ですが、来月12月の18日金曜日午前中の開催を予定してございます。詳細につきましては、別途、事務局からご連絡させていただきますので、どうかよろしくお願いいたします。

○辻部会長　どうもありがとうございました。

それでは、本日は、これで閉会させていただきます。どうもありがとうございました。

閉　　会