

電気通信事業法施行規則等の一部改正について

(諮問第 3103 号)

< 目 次 >

1	答申書（案）	1
2	改正概要	7
3	新旧対照表	13
4	（参考） 必要的諮問事項ではない改正告示	19

情 郵 審 第 23 号
平成 30 年 6 月 29 日

総 務 大 臣
野 田 聖 子 殿

情報通信行政・郵政行政審議会
会 長 多 賀 谷 一 照

答 申 書

平成30年4月20日付け諮問第3103号をもって諮問された事案について、審議の結果、下記のとおり答申する。

記

- 1 本件、電気通信事業法施行規則等の一部改正については、諮問のとおり改正することが適当と認められる。
- 2 なお、提出された意見及びそれに対する当審議会の考え方等は、別添のとおりである。

以上

電気通信事業法施行規則等の一部を改正する省令案等に対する意見募集

■ 意見募集期間 : 平成30年4月21日(土)から平成30年5月25日(金)まで

■ 意見提出件数 : 2件 (法人・団体:2件、個人:0件)

■ 意見提出者 :

(意見受付順・敬称略)

	意見提出者
1	一般社団法人テレコムサービス協会
2	公益社団法人全国消費生活相談員協会

電気通信事業法施行規則等の一部を改正する省令案等に対する意見 及びそれらに対する考え方(案)

【諮問事項】

項目	意 見	考 え 方	提出意見を踏まえた案の修正の有無
全体	<p>省令案、告示案に賛成します。</p> <p>ただし、番号ポータビリティ(MNP)との関係におきまして、契約者によるキャッシュバック目当ての制度濫用を防止するための対策として、新規電話番号による契約の場合における初期契約解除期間に限っては、事業者が MNP 予約番号の発行を見合わせるように、ガイドライン等で規定いただきますようお願い申し上げます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>改定案に対する賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、利用者が初期契約解除等を行う場合の番号ポータビリティ(MNP)の運用については、御意見の趣旨を盛り込んだ「携帯電話・PHS の番号ポータビリティの実施に関するガイドライン」に係る改正を総務省において行う方向で検討しています。</p>	無

<p>電気通信事業法施行規則（昭和 60 年郵政省令第 25 号）の一部を改正する省令案</p>	<p>現状、MVNOと契約した直後にMNP転出を行ってMNOに乗り換えた契約者に多額のキャッシュバック等が行われていることから、<u>MNP転出手数料を請求することと、手数料の上限が決められたことは賛成です。</u></p> <p>ただ、このようにMNP転入者に高額なキャッシュバック等を行う販売方法には問題があると考えます。すべての利用者にとって公平な販売となるよう考えて頂きたいと思えます。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<p>MNPによる通信契約の締結を条件とする行き過ぎたキャッシュバック等は、端末と通信契約の販売が一体で行われる中で、利用者間の公平や公正競争を阻害しかねないことから、「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」で適正化を求めているところであり、本指針により適切に対応して参ります。</p>	<p>無</p>
<p>平成 28 年総務省告示第 106 号（電気通信事業法第 26 条第 1 項各号の電気通信役務を指定する件）の一部を改正する告示案</p>	<p><u>初期契約解除の対象役務にいわゆる MVNO 音声通話付サービスを加えることに賛成です。</u>初期契約解除は、移動体通信においては、対象役務と対象でない役務の区別が複雑でわかりにくく、対象外になった理由も判然としません。MVNO の店舗では音声通話付サービスとデータ通信専用サービスの両方が取り扱われており、音声通話付きサービスだけが適用除外となる合理的な理由は見当たりません。初期契約解除が、できるだけ多くの役務に適用されるのが望ましいと考えます。</p> <p>今回、初期契約解除の対象役務となることで、事業者が確認措置を申請する可能性もあります。法令遵守違反と電波状態が不良という具体的な問題があった場合に関連契約を含めて解除に応じていただける確認措置を採用される事業者が増えることを期待しています。通信サービスは実際に自宅などで使ってみなければ品質がわかりません。万一の場合には解除ができるなら、安心して契約をすることができます。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<p>改定案に対する賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>

【諮問事項以外の事項】

項目	意見	考え方	提出意見を踏まえた案の修正の有無
<p>平成 28 年総務省告示第 153 号（電気通信事業法施行規則第 22 条の 2 の 9 第 2 号及び第 3 号の規定に基づき告示する件）の一部を改正する告示案</p>	<p>工事を利用者からの申出により休日等に行う場合の加算金額に、「通常契約の場合に限る」と追加したことについては、何をもって「通常契約」とするのかわかりにくいです。</p> <p><u>事務手数料が三千円より低い場合は三千円ではなく、その額と明記したことについては賛成です。</u>一律三千円が請求可能であるという誤解が解消すると思います。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<p>「通常契約」については、本告示第一項第一号において、「法第二十六条第一項第二号に掲げる電気通信役務の提供に関する契約であって、電気通信役務の提供を受ける場所に電気通信事業者の職員その他これに類する者を派遣して工事を行うことが必要なもの」と用語の意義を定めており、明確化しているところです。</p> <p>その他、改定案に対する賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>

電気通信事業法施行規則等の一部改正について

— MVNO音声通話付サービスの初期契約解除制度導入 —

総務省
総合通信基盤局
消費者行政第一課

- 電気通信事業法に基づく初期契約解除制度について、現在、移動通信サービスについては、MNOサービス及びMVNO期間拘束付きデータ通信専用サービスが同制度の対象サービスになっているが、MVNO音声通話付きサービスは対象となっていないところ(※1)。

※1 制度導入の検討当時、苦情相談事案がほとんどなく(数十件(H26年度))、対象とされていないもの。

- MVNOの普及が進んできている中で、MVNOの音声通話付サービスについての苦情相談も少ないとは言えない状況(※2)となっており、これを踏まえ同制度の対象とすることとし、所要の規定整備を行うもの。

※2 H29年度上半期のMVNO音声通話付サービスの苦情・相談件数

約1,100件(推計) [電気通信サービス全体に占める割合 2.7% (cf.MVNOデータ通信専用サービス:3.3%、MNOサービス:25.3%)]

諮問事項

1. 平成28年総務省告示第106号の一部改正

初期契約解除制度の対象サービスとして、MVNOの音声通話付きサービスを指定する。 (第2項)

(注) 初期契約解除制度の代替措置として導入している「確認措置」制度の対象サービスともなる。(初期契約解除制度の例外に該当)

2. 電気通信事業法施行規則の一部改正

初期契約解除に伴い利用者が支払うべき金額(事業者が利用者に対して請求可能な金額[上限額])として、以下を加える。
(第22条の2の9)

- 利用者が電話番号を変更することなく、別の電気通信事業者に変更するために通常要する費用(いわゆるMNP転出手数料)として総務大臣が告示する額 ※

※ 3,000円 [非諮問事項]

(注) 現行は、① 契約解除までのサービス提供の対価、② 工事費(告示する額)、③ 事務手数料(告示する額) を規定。

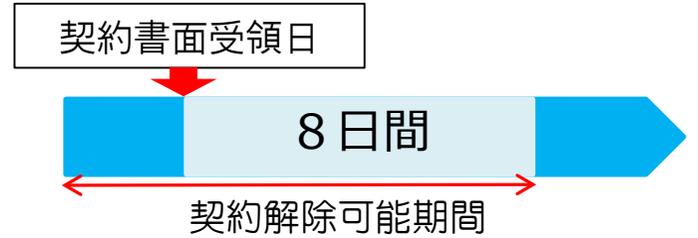
■ 施行日: 平成30年10月1日

○ 利用者は、契約書面受領後等から8日間は、相手方（電気通信事業者）の合意なく、契約解除できることとする電気通信事業法に基づく制度。（平成28年5月～）

● 対象役務

移動通信	① MNOの携帯電話端末サービス ※ 音声通話付き
	MNOの無線インターネット専用サービス ※ データ通信専用
固定通信	② MVNOの無線インターネット専用サービス (期間拘束あり) ※ データ通信専用
	① 光ファイバーインターネットサービス
	② ケーブルテレビインターネットサービス
	③ 上記①・②向けの分離型インターネット接続サービス
	④ DSL向けの分離型インターネット接続サービス (DSLの回線部分の契約を解除しないで変更可能なもの)

● 契約解除可能期間(原則)



● 契約解除時に利用者が支払うべき金額(上限額)

① 契約解除までのサービス提供の対価に相当する額

② サービス提供に必要な工事(実施済の工事)に通常要する費用として総務大臣が告示する額
⇒ 例:FTTHサービス
戸建て住宅に人員を派遣して行う工事 25,000円

③ 契約の締結のために通常要する費用(事務手数料)として総務大臣が告示する額
⇒ 3,000円

- 移動通信サービスについて、電波のつながり具合や提供条件の概要説明等が不十分であった場合には、端末を含めて契約解除できる措置(「確認措置」)が事業者により講じられている場合であって、総務大臣の認定を受けたものについては、初期契約解除制度に代替して、「確認措置」制度を適用するもの。(初期契約解除制度の例外(適用除外)に該当(施行規則第22条の2の7第1項第5号))

確認措置 (以下の要件を満たす措置)

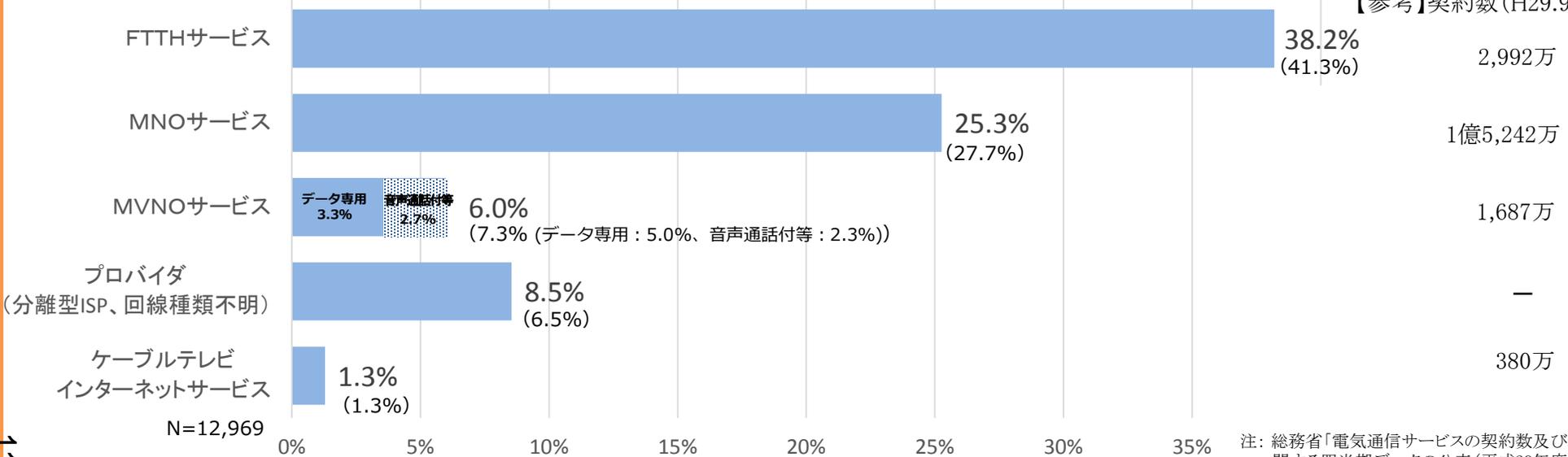
- ① サービス提供開始日から8日間以上、利用場所状況(電波状況)及び提供条件の概要説明等の遵守状況の確認が可能であること
- ② 確認した利用場所状況(電波状況)について十分でないとき、又は提供条件の概要説明等の遵守状況が事業者があらかじめ定めた基準に適合しないときは、関連契約※を解除可能であること
※ 電気通信役務の提供契約、端末の売買契約 等。
- ③ 契約解除に伴い、利用者が支払うべき金額(上限額)が、サービス提供の対価に相当する額を超えないこと※
※ (初期契約解除制度の場合と異なり)事務手数料は含まない
- ④ 提供条件の概要説明として、確認措置に関する事項が説明されること

(注1) 店舗販売と通信販売に適用(訪問販売、電話勧誘販売は、適用外)。

(注2) 利用者利益の保護に支障があると認める場合等は認定取消し可。

【平成29年度上半期分のサービス別内訳】 (括弧内は、H28.7～H29.3の比率)

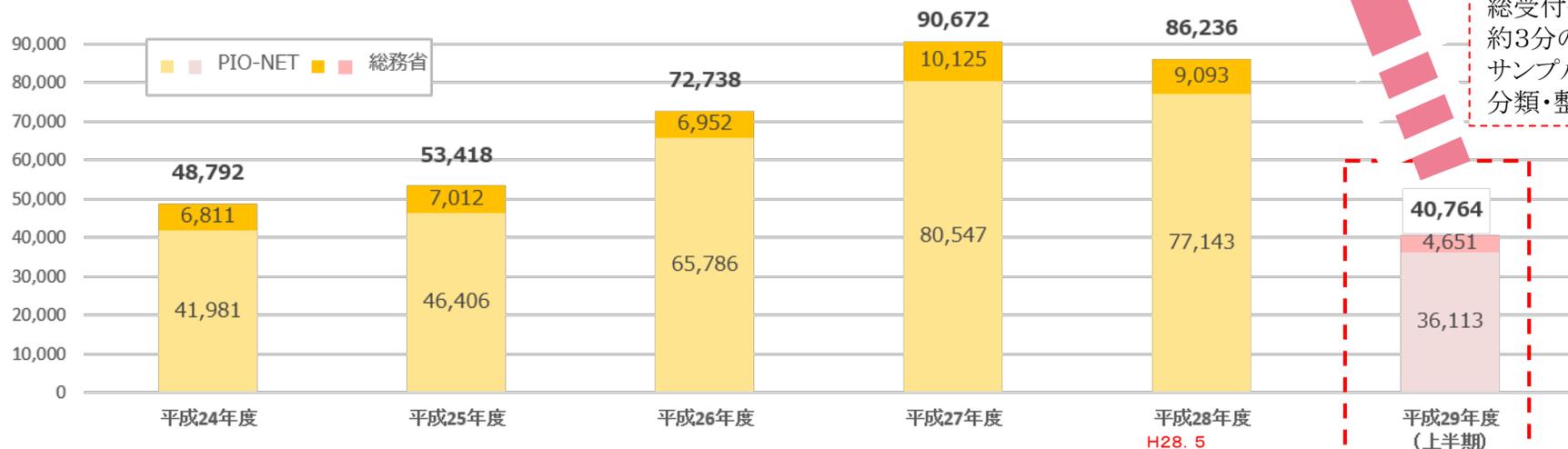
【参考】契約数 (H29.9末) 注



注: 総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表(平成29年度第2四半期(9月末))」(H29.12.22)より、引用。

※ 上記の他、その他固定系(固定電話、IP電話、インターネットサイト 等):15.9% その他移動系(コンテンツアプリ等):6.9%

全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)に寄せられた件数*と総務省における総受付件数



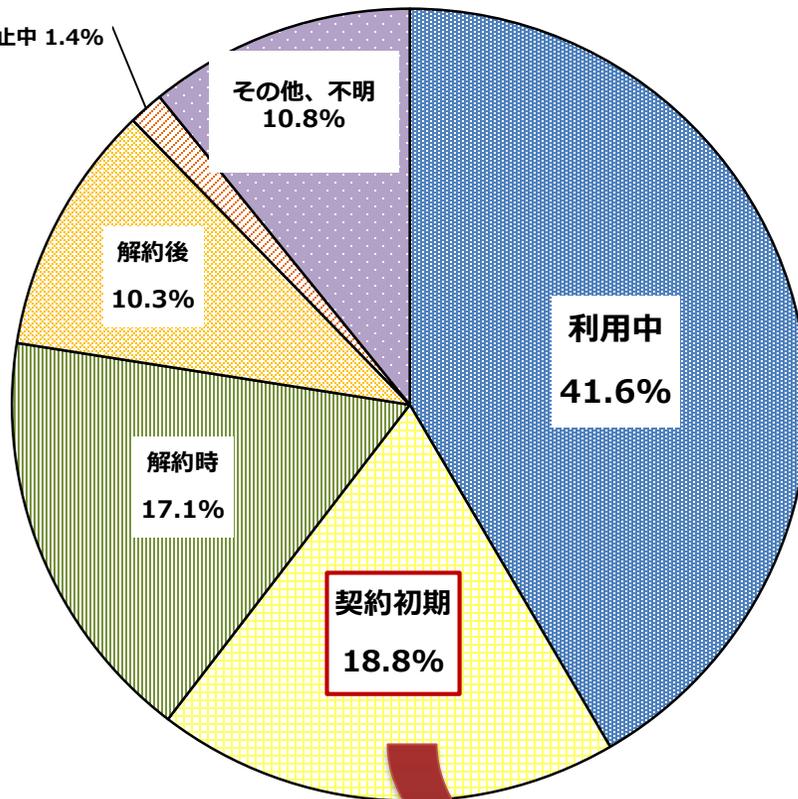
総受付件数のうち
約3分の1を無作為
サンプル抽出し、
分類・整理

※ PIO-NET受付分について、平成24～28年度は、各翌年度4月30日まで、平成29年度(上半期)は、平成30年1月1日までに登録された件数。

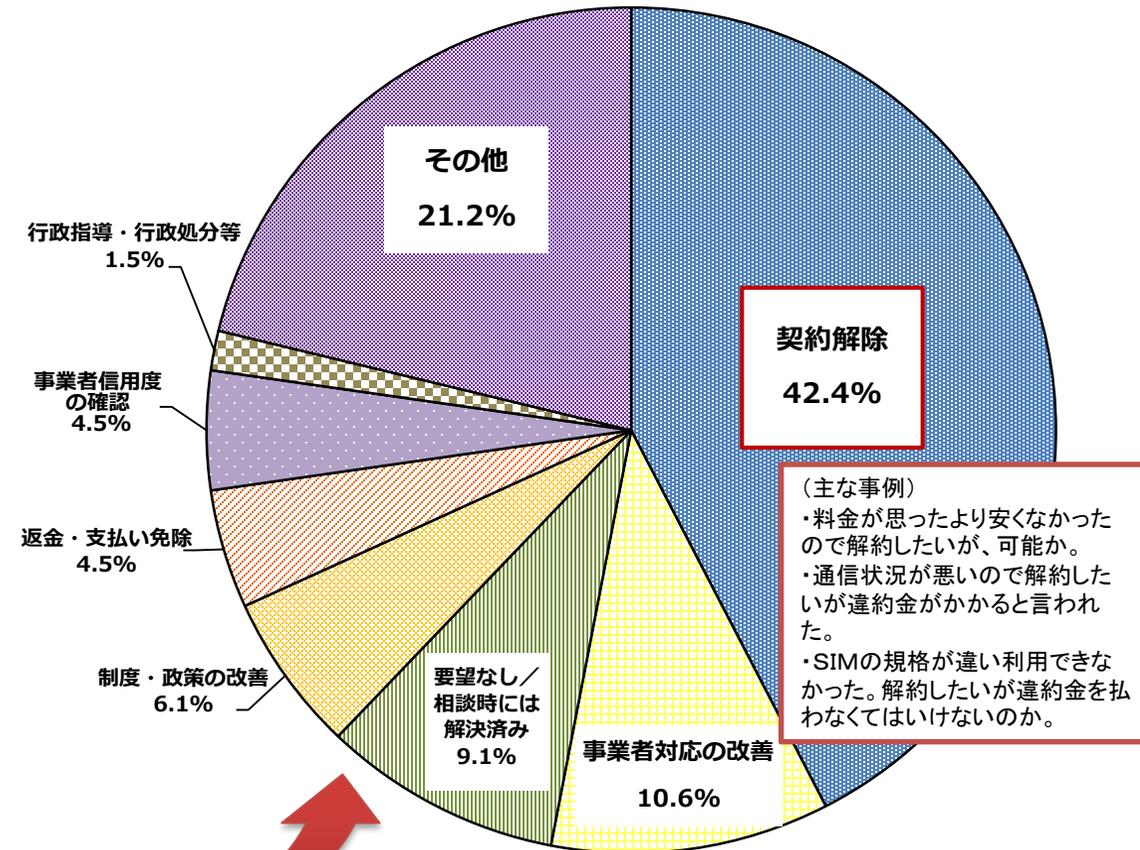
H28.5
改正電気通信事業法施行

○ 契約初期に生じた苦情等が一定の比率で生じており、契約初期の苦情等の要望内容を見ると、契約解除を求める比率が最も高い。

発生時期【MVNO(音声通話付)】



契約初期の要望内容【MVNO(音声通話付)】



N=351
 期間：H29.4~H29.9

N=66
 期間：H29.4~H29.9

○総務省令第 号

電気通信事業法（昭和五十九年法律第八十六号）第二十六条の三第三項ただし書の規定に基づき、
電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令を次のように定める。

平成三十年 月 日

総務大臣 野田 聖子

電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令

電気通信事業法施行規則（昭和六十年郵政省令第二十五号）の一部を次のように改正する。

次の表により、改正前欄に掲げる規定の傍線を付した部分をこれに対応する改正後欄に掲げる規定の傍線を付した部分のように改め、改正後欄に掲げるその標記部分に二重傍線を付した規定（以下「対象規定」という。）は、これを加える。

改正後	改正前
<p>(書面解除に伴い利用者が支払うべき金額)</p> <p>第二十二条の二の九 法第二十六条の三第三項ただし書の総務省令で定める額は、次に掲げる額にこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を限度とする。</p> <p>一 書面解除までに提供された電気通信役務及び当該電気通信役務の提供に付随して提供された有償継続役務であつて書面解除に伴いその提供が中止されたものの対価に相当する額(次号から第四号までに規定する費用に係るものを除く。)</p> <p>【一・三 略】</p> <p>四 前各号に掲げるもののほか、電気通信役務の提供に関する契約の書面解除があつた場合に、当該電気通信役務の提供を受ける者が、その者に係る端末系伝送路設備を識別するための電気通信番号を変更することなく、同種の役務の提供を受ける電気通信事業者を変更することができるようになるための措置の適用に通常要する費用として総務大臣が別に告示する額</p>	<p>(書面解除に伴い利用者が支払うべき金額)</p> <p>第二十二条の二の九 【同上】</p> <p>一 書面解除までに提供された電気通信役務及び当該電気通信役務の提供に付随して提供された有償継続役務であつて書面解除に伴いその提供が中止されたものの対価に相当する額(次号及び第三号に規定する費用に係るものを除く。)</p> <p>【一・三 同上】</p> <p>【新設】</p>
<p>備考 表中の「」の記載及び対象規定の二重傍線を付した標記部分を除く全体に付した傍線は注記である。</p>	

附 則

(施行期日)

1 この省令は、平成三十年十月一日から施行する。

(準備行為)

2 仮想移動電気通信サービス（電気通信事業報告規則（昭和六十三年郵政省令第四十六号）別表備考第三号に規定する仮想移動電気通信サービスをいう。）である携帯電話端末サービス（同備考第一号に規定する携帯電話端末サービスをいう。）の役務について、電気通信事業法施行規則（以下「施行規則」という。）第二十二條の二の七第一項第五号の認定を受けようとする電気通信事業者は、この省令の施行の日（以下「施行日」という。）前においても、同條の規定により、当該認定の申請をすることができる。

3 総務大臣は、前項の申請があつた場合には、施行日前においても、施行規則第二十二條の二の七第一項第五号の規定により、認定をすることができる。

4 前項の認定に係る変更の届出及び当該認定の取消しについては、施行規則第二十二條の二の七第三項及び第四項の規定による。

5 附則第二項から前項までの規定による申請、認定及び届出は、施行規則第二十二條の二の七第一項第五号又は同條第三項若しくは第四項の規定によりされたものとみなす。

○総務省告示第 号

電気通信事業法（昭和五十九年法律第八十六号）第二十六条第二項の規定に基づき、平成二十八年総務省告示第百六号（電気通信事業法第二十六条第一項各号の電気通信役務を指定する件）の一部を次のように改正し、平成三十年十月一日から施行する。

平成三十年 月 日

総務大臣 野田 聖子

次の表により、改正前欄に掲げる規定の傍線を付した部分をこれに順次対応する改正後欄に掲げる規定の傍線を付した部分のように改め、改正後欄に掲げるその標記部分に二重傍線を付した規定（以下「対象規定」という。）は、これを加える。

改正後	改正前
<p>〔1 略〕</p> <p>2 電気通信事業法（以下「法」という。）第二十六条第一項第一号の規定により指定する電気通信役務は、次に掲げるもの（その提供に先立って対価の全部を受領するものを除く。）とする。</p> <p>〔一〕三 略〕</p> <p>四 仮想移動電気通信サービスである携帯電話端末サービスの役務</p> <p>〔3 略〕</p> <p>4 法第二十六条第一項第三号の規定により指定する電気通信役務は、次に掲げるものとする。</p> <p>〔一〕七 略〕</p> <p>八 前号に掲げるもの以外の仮想移動電気通信サービスである無線インターネット専用サービスの役務</p> <p>〔九 略〕</p>	<p>〔1 同上〕</p> <p>2 〔同上〕</p> <p>〔一〕三 同上〕</p> <p>〔新設〕</p> <p>〔3 同上〕</p> <p>4 〔同上〕</p> <p>〔一〕七 同上〕</p> <p>八 前号に掲げるもののほか、第二項第三号に掲げる役務以外の仮想移動電気通信サービスの役務</p> <p>〔九 同上〕</p>
<p>備考 表中の「」の記載及び対象規定の二重傍線を付した標記部分を除く全体に付した傍線は注記である。</p>	

参考 必要的諮問事項ではない改正告示

○総務省告示第 号

電気通信事業法施行規則（昭和六十年郵政省令第二十五号）第二十二條の二の九第二号及び第三号の規定に基づき、平成二十八年総務省告示第百五十三号（電気通信事業法施行規則第二十二條の二の九第二号及び第三号の規定に基づき告示する件）の一部を次のように改正し、平成三十年十月一日から施行する。

平成三十年 月 日

総務大臣 野田 聖子

次の表により、改正前欄に掲げる規定の傍線を付した部分をこれに順次対応する改正後欄に掲げる規定の傍線を付した部分のように改め、改正後欄に掲げるその標記部分に二重傍線を付した規定（以下「対象規定」という。）は、これを加える。

<p>〔1・2 略〕</p> <p>3 前項の規定にかかわらず、利用者からの申出により同項第一号又は第二号に掲げる工事等を休日等に行う場合に加算される額の定めがある場合（通常契約の場合に限る。）にあつては、当該各号に定める額に三千円及び消費税額を加算した額を工事費用額とする。</p> <p>4 前二項の規定にかかわらず、利用者からの申出により第二項第一号又は第二号に掲げる工事を夜間に行う場合に加算される額の定めがある場合（通常契約の場合に限る。）にあつては、当該各号に定める額に一万二百円及び消費税額を加算した額を工事費用額とする。</p> <p>5 前三項の規定にかかわらず、前二項に規定する場合のいずれにも該当する場合（通常契約の場合に限る。）にあつては、第二項第一号又は第二号に定める額に一万三千二百円及び消費税額を加算した額を工事費用額とする。</p> <p>〔6・7 略〕</p> <p>8 施行規則第二十二条の二の九第四号の規定により告示する額は、三千円に消費税額を加算した額（電気通信事業者から通常請求される額が当該加算した額より低い場合にあつては、当該通常請求される額）とする。</p>	<p>〔1・2 同上〕</p> <p>3 前項の規定にかかわらず、利用者からの申出により同項第一号から第三号までに掲げる工事を休日等に行う場合に加算される額の定めがある場合にあつては、同項第一号から第三号までに定める額に三千円及び消費税額を加算した額を工事費用額とする。</p> <p>4 前二項の規定にかかわらず、利用者からの申出により第二項第一号から第三号までに掲げる工事を夜間に行う場合に加算される額の定めがある場合にあつては、同項第一号から第三号までに定める額に一万二百円及び消費税額を加算した額を工事費用額とする。</p> <p>5 前三項の規定にかかわらず、前二項に規定する場合のいずれにも該当する場合にあつては、第二項第一号から第三号までに定める額に一万三千二百円及び消費税額を加算した額を工事費用額とする。</p> <p>〔6・7 同上〕</p> <p>〔新設〕</p>
---	---

備考 表中の「」の記載及び対象規定の二重傍線を付した標記部分を除く全体に付した傍線は注記である。