



# 電気通信事業法の一部を改正する法律案について

---

平成 31 年 3 月  
総務省  
総合通信基盤局

- モバイル市場の競争の促進及び電気通信市場の環境の変化に対応した利用者利益の保護を図るために、電気通信事業法の一部を改正し、必要な措置を講ずる。

## モバイル市場の競争の促進

### ■ 事業者間の競争が不十分

- ☞ 大手3社による寡占(シェア9割)
- ☞ 端末代金と通信料金が一体化し、利用者に分かりにくく不公平。

### ■ 競争を促進するための基本的なルールを整備

- 通信料金と端末代金の完全分離、期間拘束などの行き過ぎた困り込みの是正のための制度を整備。

## 販売代理店への届出制度の導入

### ■ 販売代理店への指導は一義的には事業者任せられ、行政の現状把握が不十分

### ■ 販売代理店の業務の適正性の確保に資する制度を整備

- 販売代理店に届出制度を導入することで、販売代理店の不適切な業務の是正の実効性を担保。

## 事業者・販売代理店の勧誘の適正化

### ■ モバイル・FTTH等の苦情・相談は高い割合で推移

- ☞ 分野別の相談件数(2017年度)で見ると、「インターネット接続回線(FTTH含)」は3.3万件(3位)、「移動通信サービス」は2.4万件(8位)  
(出典:全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET))

### ■ 利用者の利益の保護のためのルールを強化

- 自己の名称等を告げずに勧誘する行為等を抑止することで、利用者利益の保護を強化。

- 現在のモバイル市場は大手3社が約9割のシェアを占める寡占的状況であり、競争が不十分との指摘。
- モバイル市場の競争を促進するため、競争を阻害するおそれがある一定の行為を禁止する。

## 現状・課題

携帯電話事業者の以下の行為により、競争が働く前提である利用者による適切かつ自由なサービス選択が阻害。

### ① 通信料金と端末代金の分離の不徹底

- 購入する端末により通信料金が異なる※など、料金プランがわかりづらく、正確に理解して事業者・サービスを比較することが困難。
- ※ 利用者間の不公平感も惹起。

### ② 行き過ぎた囲い込み

- 高額な違約金を伴う2年縛り・自動更新や4年縛りにより、利用者を過度に囲い込み。

## 改正法による措置

競争を行う際の最低限の基本的なルールとして、携帯電話事業者・販売代理店に対して以下の規律を設け、モバイル市場の公正な競争を促進。

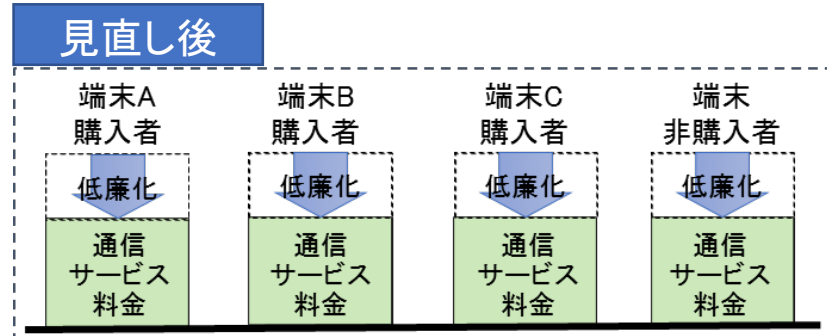
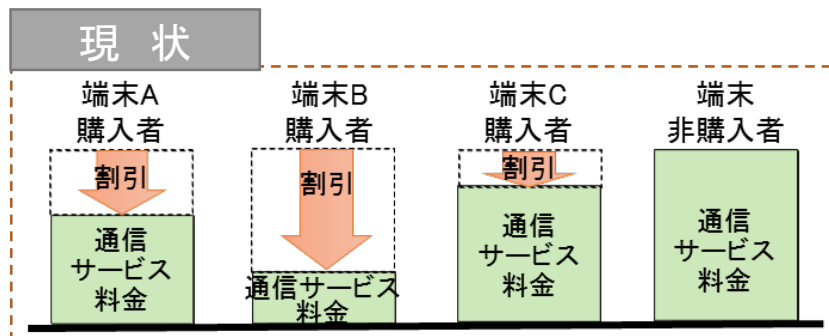
### ① 通信料金と端末代金の完全分離

- 端末の購入等を条件とする通信料金の割引等の利益の提供※を約することを禁止。
- ※ 端末代金の割引やキャッシュバック等。
- 通信料金単体での比較・競争を促進。

### ② 行き過ぎた囲い込みの禁止

- 契約の解除を不当に妨げる提供条件を約することを禁止。
- 利用者による自由な事業者乗換えを促進。
- 違反した場合は業務改善命令の対象

<想定される料金プランの見直しイメージ>



○ 販売代理店の業務の適正性の確保を図るため、販売代理店についての事前届出制度を導入する。

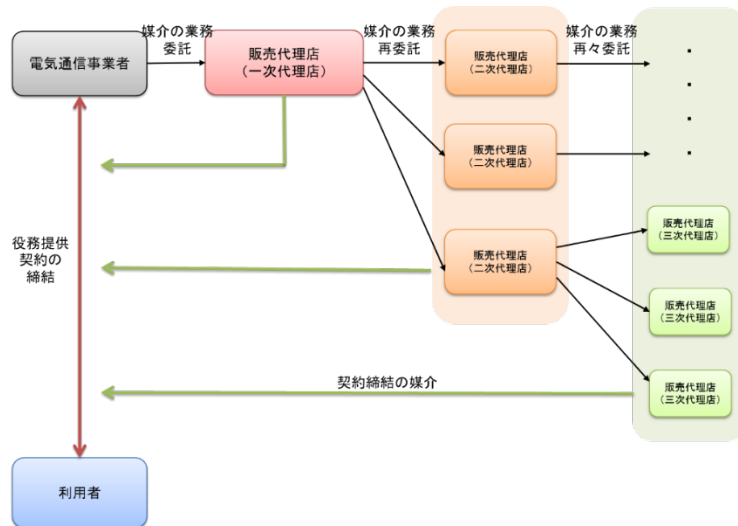
## 現状・課題

販売代理店への指導は一義的には事業者任せられており※、行政の現状把握が不十分。

- 現在、行政が販売代理店を迅速・適確に把握する手段がない。

(現在は、一部のみ電気通信事業者(携帯電話サービス、FTTHサービス等を提供する者のうち契約者数1万以上の者)からの報告により把握)

販売代理店の契約関係のイメージ



※ 電気通信事業法第27条の3において、電気通信事業者は、委託先の販売代理店の業務の適正かつ確実な遂行を確保するため、指導等の措置を講じなければならない旨を規定。

## 改正法による措置

販売代理店の業務の適正性の確保を図るため、行政が販売代理店を直接把握するための制度を整備。

- 一定の通信サービス※の契約の締結の媒介等の業務を行う販売代理店について、総務大臣に対する事前届出制度を導入。

※ 携帯電話サービス、FTTHサービス、ISPサービス、電話サービス等の一般向けサービス

## 届出事項

- ① 販売代理店の名称・住所・代表者氏名
- ② 取り扱う通信サービスの事業者名等
- ③ 直接の委託元(電気通信事業者又は販売代理店)の名称等
- ④ 取り扱う通信サービスの区分 等

➤ 販売代理店の迅速・的確な把握により、法の規定※の適切な履行の監督及びこれらの違反に係る業務改善命令の円滑な執行を担保。

※ 既存の規定: 提供条件の説明義務、不実告知等の禁止  
 新たな規定: 改正内容(1)及び(3)

○ 電気通信事業に関する利用者の苦情・相談が多数生じていることに対応し、利用者の利益の保護のためのルールを強化する。

## 現状・課題

近年、モバイル・FTTH分野に関する利用者からの苦情・相談は高い件数で推移。

- 苦情・相談の要因には、既存の利用者保護規律で対応できない次のような行為がある。
  - ・ 勧誘主体等について誤解を与える勧誘
  - ・ 勧誘目的であることを明示しない勧誘

### 【苦情の例】

「大手通信事業者からの電話だと思い契約したが、別の事業者だったので解約したい」「契約プランの変更と思ったら別会社との契約になっていた」

→ 利用者のニーズに応じたサービス選択を阻害

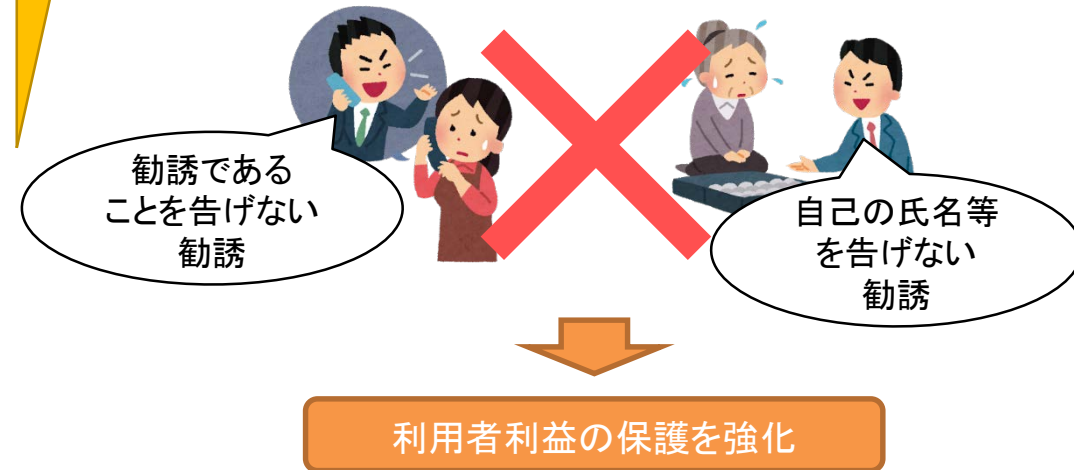
## 改正法による措置

利用者の利益の保護のためのルールを強化し、既存の利用者保護規律で対応できない課題に対処。

- 電気通信事業者又は販売代理店について、通信サービスの勧誘に先立って「自己の氏名若しくは名称」又は「勧誘である旨」を告げずに勧誘する行為を禁止。

➤ 違反した場合は業務改善命令の対象

### 利用者の誤解を招く不適切な勧誘の是正



利用者利益の保護を強化

### 電気通信サービスに係る苦情相談件数

(全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)及び総務省)

