

総務省 規制の事前評価書

(電気通信サービスにおける利用者保護規律の見直し・充実)

所管部局課室名：総合通信基盤局 電気通信事業部 事業政策課

電話番号：03-5253-5978

e-mail：kaisei2015-zigyohou@ml.soumu.go.jp

評価実施時期：平成 27 年 3 月

1. 規制の目的、内容及び必要性

(1) 現状及び問題点

①電気通信サービスにおける現行の利用者保護規律の導入の経緯と規制の内容

電気通信サービスについては、電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号）（以下「法」という。）により、適正な料金その他の提供条件で利用者に提供されるよう、事前規制を行っていた。しかし、競争を促進するため、累次の規制緩和が行われ、平成 15 年には料金その他の提供条件に関する事前規制を原則として廃止するとともに、提供条件の概要の説明義務（法第 26 条）（以下「説明義務」という。）及び苦情等の処理義務（法第 27 条）といった以下の利用者保護に関する規律を導入した。

- ・説明義務（法第 26 条）・・・利用者が料金その他の提供条件について十分に理解した上で、適切なサービスを選択することができるようにして、安心して利用することができるようにすることにより、電気通信サービスの円滑な提供を確保し、利用者利益の保護が図られるよう、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（以下「媒介等」という。）を業として行う者が、契約の締結等にあたり利用者が最低限理解すべき提供条件を説明しなければならないこととするもの。
- ・苦情等の処理義務（法第 27 条）・・・電気通信事業者と利用者との間の情報の非対称性に起因する多くの問題やトラブルが生じている等の状況に鑑み、電気通信事業者が利用者からの苦情に適切に対処し、利用者が安心して継続的に電気通信サービスを利用することができる環境を整えるため、電気通信事業者に対し、電気通信サービス又はその業務の方法についての利用者からの苦情・問合せについては、適切かつ迅速にこれを処理しなければならないこととするもの。

②問題点

これまでの規制緩和の結果、電気通信事業においては、多様なプレイヤーが競争に参加し、多種・多様なサービスが利用可能となるとともに、料金の低廉化・多様化も進み、利用者はその恩恵を受けて、多種・多様な電気通信サービスを低廉な価格で利用することが可能となってきた。しかし、これと同時に、電気通信サービスの多様化・複雑化により、利用者と電気通信事業者との情報の非対称性が拡大している。さらに、熾烈な事業者間競争の中で、電気通信市場における不適切な勧誘活動等が見られ、説明義務等の現行の利用者保護に関する規律によつ

でもなお、近年、苦情・相談が増加^{*}している。

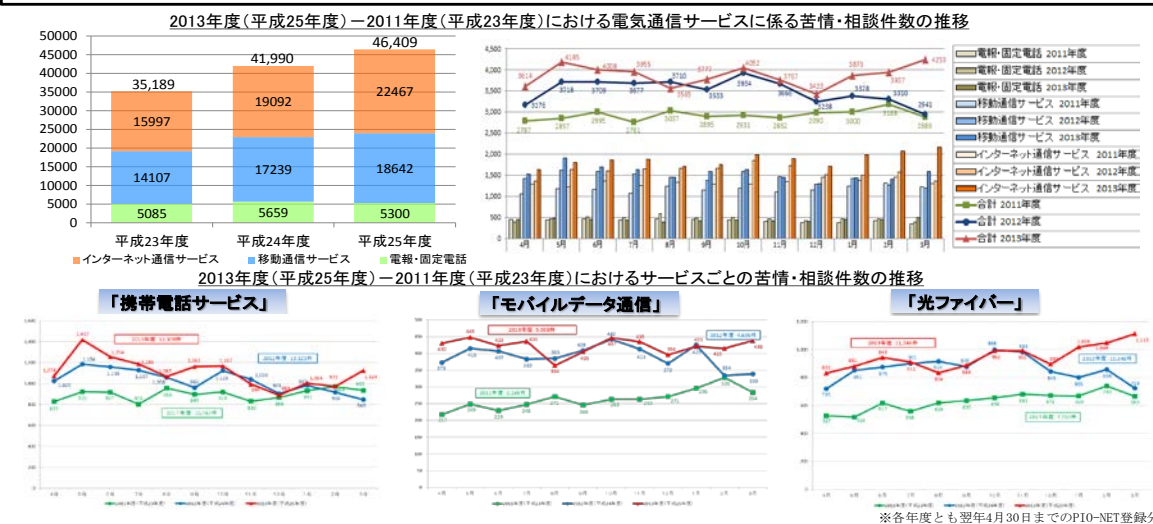
※ 全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）において、過去5年間（平成21年度～平成25年度。各年度翌年4月30日まで受付・登録分）に寄せられた電気通信サービスに関する苦情・相談は、毎年度増加し、平成23年度35,189件、平成24年度41,990件、平成25年度は46,409件となっている。

（参照：「ICTサービス安心・安全研究会報告書～消費者保護ルールの見直し・充実～～通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等～」54頁 [参考資料5](#)）

電気通信サービスに係る苦情・相談件数の状況（平成25年度）

- 2013年度（平成25年度）の電気通信サービスに係る苦情・相談件数は、年度当初から増加し、8月に前年度をやや下回ったが、その後は増加傾向が続き、合計で46,409件（10.5%増加）となっている。
- 「携帯電話サービス」は、年度当初から急増し、11月・12月が前年度をやや下回ったが、その後は増加しており、合計13,309件（8.0%増加）となっている。
- 「モバイルデータ通信」は、年度当初から増加し、8・9月が前年度をやや下回ったが、その後は増加しており、合計5,058件（7.7%増加）となっている。
- 「光ファイバー」は、年度当初から増加し、7月以降、前年度と同水準で推移していたが、12月以降は急増し、合計11,349件（9.7%増加）となっている。

（注）各年度翌年4月30日までのPIO-NET登録分（苦情・相談の件数は、今後未入力が登録され、変動する可能性がある。）



これらの苦情・相談を、総務省において分析したところ、

- (1) 契約の内容を確認しようとしても、容易に確認することができなかった
- (2) 自宅に持ち帰って使ってみたところ、電波が入らなかった
- (3) 料金体系が複雑で、契約の際説明を受けても十分に理解できず、契約締結後思ってもみなかった料金の条件であることが分かった
- (4) 「利用料金も不要で今までと変わらない」と聞き、複数台契約したが、結局利用料金がかかってしまった
- (5) 契約をしないと断っていたが、しつこく何度も同じ勧誘を受けた
- (6) 契約時に店頭で聞いていた契約内容が、後で見返してみたら違うことが分かった

といったものが多く、上記の苦情・相談から、電気通信サービスの安心・安全な利用に関し、次のとおり、現行制度のみでは対応できない問題が生じていることが分かった。

電気通信サービスが多様化・複雑化する中、利用者が安心して継続的に電気通信サービスを利用することができないことは、電気通信サービスの健全な発達や国民の利便の確保に支障を生ずるおそれがある。したがって、電気通信サービスにおける利用者保護規律の見直し・充実を行い、電気通信サービスの利用者の保護の一層

の確保を通じて、電気通信市場の健全な発達や国民の利便の確保を図る必要性が高まっていると考えられる。

○ (1) の苦情・相談について

- ・電気通信サービスについては、多種・多様なサービスが利用可能になった一方、料金プラン自体が複雑であったり、多様なオプションサービスが付加されたりすることで、そのサービスの料金その他の提供条件も複雑化する傾向にある。
- ・これにより、契約締結後に利用者が自らの契約内容を正確に理解することが困難となっているが、現行制度における説明義務は、パンフレットなどを用いて契約の概要といった契約の締結の判断に資する情報の説明を行うことを求めるものであり、契約締結後に自らの正確な契約内容を確認できることを担保するものではないことから、(1) の苦情・相談が発生していると考えられる。
- ・契約内容が記載された書面が交付されず、自らの契約内容を容易に確認することができない場合、利用者は、自らの契約内容を正確に理解した上で、サービスを利用することが困難となる。それにより、契約締結後の契約内容に関する電気通信事業者との間のトラブルが起きるおそれが高く、利用者は安心して継続的に電気通信サービスを利用することができなくなっていると考えられる。
- ・したがって、利用者が自らの正確な契約内容を容易に確認するためには、契約が成立したときに、契約内容が記載された書面を交付されることが必要となっている。

○ (2)・(3) の苦情・相談について

- ・電気通信サービスが多様化・複雑化する中で、電波により通信を行う電気通信サービスについては、(2) の苦情・相談のとおり、契約締結後に利用することを想定していた場所で電波が入らず満足に利用できないという問題が生じている。
- ・また、(3) の苦情のとおり、料金その他の提供条件が複雑となっているため、契約締結前に利用者が自らの契約内容について十分に理解ができず、その結果、利用者が想定していない条件で契約をしてしまうという問題が生じている。
- ・これらの問題は、サービスの利用できるエリア等を利用する前に確実に知ることが困難又は料金その他の提供条件が複雑で契約締結時に理解することが困難という、多様化・複雑化した電気通信サービスのサービス自体の特性に起因した問題である。これにより、利用者は安心して円滑に契約を締結することができず、また、契約締結後に自分が想定していた電気通信サービスの利用ができないなど、利用者利益を大きく損なわせており、利用者は安心して継続的に電気通信サービスを利用することができなくなっていると考えられる。
- ・このため、電気通信サービスが、広く国民の間で利用される日常不可欠なサービスであること及び毎年度の苦情・相談の件数も増加している状況であることを勘案すれば、利用者が電気通信サービスの特性に起因した契約上のトラブルを回避することができるよう、販売形態によらず、契約初期の一定期間は、利用者から相手方（電気通信事業者）の同意なく、契約を解除することができる仕組みを設けることが必要となっている。

○ (4)・(5) の苦情・相談について

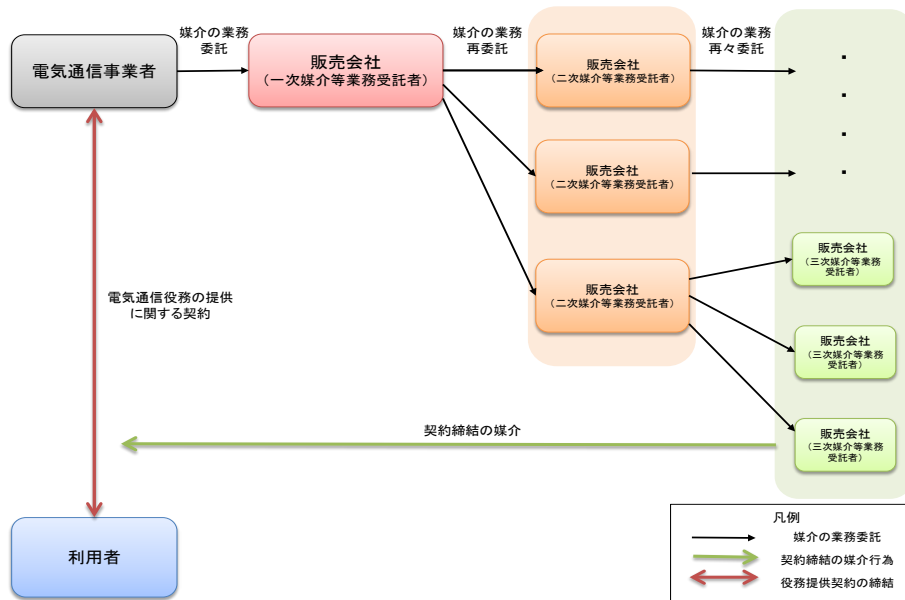
- ・電気通信市場においては、熾烈な事業者間競争の中で、電気通信事業者又は媒介等業務受託者*により、勧誘活動等が活発に行われている。

- ・勧誘活動等の活発化に伴い、(4)の苦情・相談のとおり、利用者が勧誘時等に電気通信事業者又は媒介等業務受託者から故意に事実を伝えられず、又は事実でないことを告げられることで、利用者の意思決定がゆがめられる事態が生じている。また、(5)の苦情・相談のとおり、執ような勧誘により、利用者自らの意思で契約を選択することが阻害されるという事態が生じている。このように、電気通信市場における不適切な勧誘活動等が問題となっている。
- ・このような行為により、利用者は正しく判断ができない状態におかれ、電気通信事業者との間で対等の立場に立てず、結果自分の意に沿わない契約がなされてしまうこととなるため、利用者は安心して継続的に電気通信サービスを利用することができなくなっていると考えられる。
- ・したがって、利用者が正しい判断のもと、電気通信サービスを自由に選択し、電気通信サービスの恩恵を最大限得ることができるよう、電気通信サービスの販売といった勧誘活動等について、利用者の適切な契約の選択を阻害するような行為を禁止することが必要となっている。

※ 電気通信事業者から電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介等の業務及びこれに付随する業務の委託を受けた者（その者から委託（二以上の段階にわたる委託を含む。）を受けた者を含む。）のこと。

○ (6)の苦情・相談について

- ・電気通信市場が拡大し、多様なプレイヤーが競争に参加するようになったことで、利用者に対し勧誘活動等を行う媒介等業務受託者についても、二次以上の媒介等業務受託者が存在するなど、その構造が多層化・複雑化してきている（下図参照）。



- ・媒介等業務受託者の構造が多層化・複雑化することに伴い、(6)の苦情のとおり、電気通信事業者から、新しい料金プラン等に関する情報が適切に各媒介等業務受託者に伝達されていない、料金プラン等について事実でないことを言う、執ような勧誘を行う等の媒介等業務受託者によって不適切な勧誘活動等が行われるなど、電気通信事業者が媒介等業務受託者の適切な業務運営の確保を図っていないという問題が起きている。

- ・媒介等業務受託者の業務運営に問題がある場合、利用者に対して直接影響があることから、利用者は安心して継続的に電気通信サービスを利用することができなくなっていると考えられる。
- ・したがって、媒介等業務受託者の適切な業務運営が確保されるよう、業務の委託等を行う電気通信事業者に対し、媒介等業務受託者への指導その他の委託に係る業務が適正かつ確実に遂行されるために必要な措置を講じることとすることが必要となっている。

(2) 規制の新設又は改廃の目的、内容及び必要性

上記(1)現状及び問題点を踏まえ、利用者保護に関する規律の見直し・充実を行うところ、その目的、内容及び必要性の詳細は次のとおりである。

(書面の交付)

①新設又は改廃の目的

電気通信サービスについて、契約締結後に自らの正確な契約内容を書面により容易に確認することができるようにすることで、利用者が安心して継続的に電気通信サービスを利用できるようにするため。

②新設又は改廃の内容

電気通信サービスの契約が成立したときは、契約内容が記載された書面を利用者に遅滞なく交付することを、電気通信事業者に対して義務付けることとし、利用者の承諾が得られた場合には、紙媒体に代えて、電子媒体による書面の交付をすることができることとする。また、書面の交付義務に違反した場合を、業務改善命令の対象とすることとする。

③新設又は改廃の必要性

電気通信サービスが多様化・複雑化する中で、利用者が自らの正確な契約内容を容易に確認できるようにし、契約締結後の契約内容に関する電気通信事業者との間のトラブル等を防ぐことが必要であるが、現行の説明義務は、パンフレットなどを用いて契約の概要といった契約の締結の判断に資する情報の説明を行うことを求めるものであり、契約締結後に自らの正確な契約内容を確認できることを担保するものではないことから、書面の交付を義務付けることが必要である。

(初期契約解除制度)

①新設又は改廃の目的

契約初期の一定期間は、利用者から相手方（電気通信事業者）の同意なく、契約を解除ができる仕組みを設けることで、電気通信サービスの特性に起因した契約上のトラブルを回避する手段を確保し、利用者が安心して継続的に電気通信サービスを利用できるようにするため。

②新設又は改廃の内容

利用者は、契約締結書面の受領後等[※]から8日間は、相手方（電気通信事業者）の同意なく、契約を解除することができることとする。また、契約解除に伴う損害賠償・違約金等の請求を禁止し、対価請求も初期契約解除までの期間において提供を受けたサービスに対して利用者が支払うべき金額の範囲に制限することとする。また、これらの規律に反する利用者に不利な特約は、無効とする。

※ 初期契約解除制度に基づく解除権については、

- ・ サービスの利用できるエリア等を利用前に確実に知ることが困難なサービスについては、「電気通信サービスの提供が開始された日」から、初めてサービスの品質が実感できることから、「契約締結書面の受領日」又は「電気通信サービスの提供が開始された日」のいずれか遅い日から、
- ・ 料金その他の提供条件が複雑であり、契約締結前に理解することが困難なサービスについては、「書面の受領日」から熟慮が可能となることから、「契約締結書面の受領日」から8日間は初期契約解除をできることとしている。

③新設又は改廃の必要性

電気通信サービスには、サービスの利用できるエリア等を利用前に確実に知ることが困難、料金その他の提供条件が複雑で契約締結時に理解することが困難といった特性があることから、利用者は安心して円滑に契約を締結することができず、また、契約締結後に自分が想定していた電気通信サービスの利用ができないなど、利用者利益を大きく損なわせており、利用者は安心して継続的に電気通信サービスを利用することができなくなっている。

電気通信サービスが、広く国民の間で利用される日常不可欠なサービスであること及び毎年度の苦情・相談の件数も増加している状況であることを勘案すれば、この問題に対処するため、電気通信サービスの特性について以下の点を踏まえ、利用者が電気通信サービスの特性に起因した契約上のトラブルを回避することができるよう、契約初期の一定期間は、利用者から相手方（電気通信事業者）の同意なく、契約を解除することができる仕組みを設けることが必要である。

- ・ サービスの利用できるエリア等を利用前に確実に知ることが困難という特性により、利用者は契約締結前にサービスの利用できるエリア等を把握することが困難である。一方、サービス提供主体である電気通信事業者自身も、その利用者がどういった場所で利用するか等を契約締結前に完全に把握することが困難であり、利用者と同様に、契約締結前にサービスの利用できるエリア等を把握することが困難となっていること
- ・ 料金その他の提供条件が複雑で契約締結時に理解することが困難という特性については、事前の提供条件の説明内容の充実化による対応も想定されるが、その場合、説明時間の長時間化など電気通信事業者・利用者ともに過度の負担を課すこととなるおそれがあること

また、契約の解除にあたり、損害賠償・違約金等の請求が可能となると、実質的に利用者が契約解除を行うことが阻害されることとなり得るため、契約解除に伴う損害賠償・違約金等の請求を禁止することとする。他方、①今回の制度は、販売形態にかかわらず導入し、自らの意思で来店し契約を締結した利用者も含めて契約の解除を認めることになること、②国際ローミングサービスなど利用形態によっては高額な通信料金が発生する場合があること、また、③利用者宅内等の工事は、国家資格を有する工事担任者による実施が必要となり工事費が一般に高額なることから、利用者と電気通信事業者の費用の公平負担の観点から、対価請求の一部を認めることとすることが必要である。

加えて、当事者の合意により、上記の初期契約解除制度に関する規律に反する特約を含む契約の締結が可能となると、本制度を設ける趣旨が損なわれるおそれがあることから、利用者に不利な特約は、無効とする必要がある。

（電気通信事業者等の禁止行為－１）不実告知等の禁止

①新設又は改廃の目的

熾烈な事業者間競争の中で、電気通信市場における勧誘活動等において、

- ・サービスの料金その他の提供条件について故意に利用者にとって不利益な事実を告げない行為（不利益事実の不告知）、又は事実でないことを告げる行為（不実告知）や、
- ・「今使っているサービスが終了するので乗り換えが必要」「管理人からの紹介があり、全員が契約にすることになっている」などの契約の締結を必要とする事情（いわゆる「動機」に当たるもの）に関する事項等についての不実告知

がなされる事態が多発していることから、これらの不実告知等を禁止することにより、利用者が正しい判断のもと、電気通信サービスを自由に選択することができるようにし、安心して継続的に電気通信サービスを利用できるようにするため。

②新設又は改廃の内容

電気通信事業者及び媒介等業務受託者が、電気通信サービスの提供に関する契約に関する事項であって、利用者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて、不実告知等を行うことを禁止することとする。また、不実告知等の禁止に違反する行為をした場合を、業務改善命令の対象とすることとする。

③新設又は改廃の必要性

不実告知等は、利用者の意思決定をゆがめ、利用者の意に沿わない契約を締結させるおそれが高い不当な行為であり、利用者利益を大きく損なわせるものである。このため、これを禁止しなければ、利用者が正しい判断のもと、電気通信サービスを自由に選択し、電気通信サービスの恩恵を最大限得ることはできない。

また、不実告知等に基づく個別の契約については、契約に関する一般ルール（民法等）により、利用者が救済される可能性もあるが、それをもって、電気通信事業者及び媒介等業務受託者の勧誘活動等がただちに適正化されることとはならない。このため、不実告知等の禁止行為が継続的に行われることを防止する観点から、不実告知等の禁止の規律を設けることにより、不実告知等の禁止に違反する行為をした場合の業務改善命令等を通じて、電気通信市場における勧誘活動等の健全化を図ることが必要である。

（電気通信事業者等の禁止行為－２）勧誘継続行為の禁止

①新設又は改廃の目的

熾烈な事業者間競争の中で、電気通信事業者及び媒介等業務受託者が契約の獲得をするため、契約の締結等を断ったにもかかわらず、さらに電気通信事業者及び媒介等業務受託者による執ような勧誘が継続されるといった事態が生じていることから、勧誘継続行為を禁止することで、利用者が正しい判断のもと、電気通信サービスを自由に選択することができるようにし、安心して継続的に電気通信サービスを利用できるようにするため。

②新設又は改廃の内容

電気通信事業者及び媒介等業務受託者に対し、電気通信サービスの提供に関す

る契約の締結の勧誘を受けた者が、電気通信サービスの提供に関する契約を締結しない旨の意思（勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思を含む。）を表示したにもかかわらず、その電気通信サービスの契約の勧誘を継続する行為を禁止することとする。また、勧誘継続行為の禁止に違反する行為をした場合を、業務改善命令の対象とすることとする。

③新設又は改廃の必要性

一度契約を断ったにもかかわらず、その電気通信サービスの契約の締結を執ように勧誘すること（勧誘継続行為）は、利用者自らの意思で契約を正しく判断・選択することを阻害し、利用者の意に沿わない契約を締結させるおそれが高い不当な行為であり、利用者利益を大きく損なわせるものである。このため、これを禁止しなければ、利用者が正しい判断のもと、電気通信サービスを自由に選択し、電気通信サービスの恩恵を最大限得ることはできない。

（媒介等業務受託者に対する指導等の措置義務）

①新設又は改廃の目的

媒介等業務受託者の構造が多層化・複雑化しており、事業者からの情報伝達不足等に起因して、媒介等業務受託者の説明が不十分である、料金その他の提供条件について事実でないことを言われる、執ような勧誘を受けている等の問題に対し、電気通信事業者が適切に媒介等業務受託者の業務を指導等することにより、利用者保護規律の実効性を担保し、利用者が安心して継続的に電気通信サービスを利用できるようにするため。

②新設又は改廃の内容

電気通信事業者は、媒介等業務受託者に対し、指導その他の委託に係る業務が適正かつ確実に遂行されるために必要な措置を講じることを義務付けることとする。また、その措置義務に違反した場合を、業務改善命令の対象とすることとする。

③新設又は改廃の必要性

媒介等業務受託者の構造が多層化・複雑化しているが、電気通信サービスの業務の委託等を行う電気通信事業者が、自らの媒介等業務受託者の構造を把握し、その業務の状況等を把握できていない場合がある。電気通信サービスの内容や提供条件は専門的・技術的内容を含むものであり、また、媒介等業務受託者による説明不足や執ような勧誘等の苦情・相談が多いことから、電気通信サービスの勧誘業務の委託等を行う電気通信事業者が、媒介等業務受託者が業務を適正かつ確実に遂行できるよう効果的な指導等を行うことを義務付けなければ、利用者保護規律の実効性が担保されないおそれがあるため、媒介等業務受託者に対する指導等の措置義務を設ける必要が設ける必要がある。

○関連する主要な政策

情報通信（ICT 政策） 政策 12「情報通信技術利用環境の整備」

○法令の名称・関連条項とその内容 ※改正案の条文

- 電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号）
 - ・第 26 条（提供条件の説明）

- ・第 26 条の 2（書面の交付）
- ・第 26 条の 3（初期契約解除制度）
- ・第 27 条（苦情等の処理義務）
- ・第 27 条の 2（電気通信事業者等の禁止行為）
- ・第 27 条の 3（媒介等業務受託者に対する指導等の措置義務）
- ・第 29 条（業務の改善命令）
- ・第 166 条（報告及び検査）
- ・第 188 条第 5 項（罰則）

2. 規制の新設又は改廃案の規制の費用及び便益

（書面の交付）

(1) 規制の費用

① 遵守費用

電気通信事業者に書面作成や交付を行うための費用が発生する。ただし、現行制度で義務付けられている提供条件の説明についても、原則書面を交付して行っていることから、書面作成や交付を行うための新たな業務体制やフローを構築する必要性が生じることは少なく、また、他の物品の交付とともに合わせて交付することが可能であるため、発生する費用は限定的である。

② 行政費用

書面交付義務違反を業務改善命令の対象とするため、実態把握等や当該命令を発出するために必要な事務処理費用が発生する。ただし、現行制度においても、電気通信事業者及び媒介等業務受託者に説明義務を、電気通信事業者に苦情等処理義務を課し、当該義務違反を業務改善命令の対象としていることから、これと合わせて実施することとなるため、費用は限定的である。

③ その他の社会的費用

特段想定されるものはない。

(2) 規制の便益

① 遵守便益

電気通信事業者は、利用者が自らの正確な契約内容を契約締結後に容易に確認することができるよう、契約内容が記載された書面を遅滞なく交付することにより、契約締結前において、説明義務の対象に含まれないようなサービスの詳細について時間をかけて説明をする必要がなくなり、また、電気通信サービスの利用者からの契約内容に関する問合せやトラブルに対応する費用が減少することが期待できる。

② 行政便益

特段想定されるものはない。

③ その他の社会的便益

電気通信サービスの利用者は、料金その他の提供条件が複雑な電気通信サービスについて書面の交付により自らの正確な契約内容を容易に確認できるようになる。これにより、以前は自らの正確な契約内容が契約締結後に確認することができなかったことで、契約した料金プランが自分に合ったものかどうか等につき

判断がつかない、書面に記載された自らの契約内容に関する明確な情報を参考としながら電気通信事業者に契約内容に関する問合せを行えないといった問題が解消されるようになると考えられる。電気通信サービスの利用者は、契約締結後に契約内容に関してのトラブルについて心配をする必要が少なくなり、その結果、安心して継続的に電気通信サービスを利用することができるようになり、ひいては電気通信サービスの利用者の保護の一層の確保を通じた電気通信市場の健全な発達や国民の利便の確保に資する。

(初期契約解除制度)

(1) 規制の費用

① 遵守費用

電気通信事業者は、契約初期の一定期間に電気通信サービスの利用者から契約を解除されることがあり得るため費用が発生する。しかし、損害賠償や違約金等の請求によりコストを回収することはできないが、初期契約解除までの期間において提供を受けたサービスに対して利用者が支払うべき金額を利用者に請求することができることから、発生する費用は限定的である。

② 行政費用

特段想定されるものはない。

③ その他の社会的費用

特段想定されるものはない。

(2) 規制の便益

① 遵守便益

電気通信事業者は、契約関係の解消を望む電気通信サービスの利用者が、契約初期の一定期間は、相手方（電気通信事業者）の同意なく、契約を解除することが可能となることで、契約の解消に関する利用者とのトラブルが減少し、そういったトラブルに対応する費用が減少することが期待できる。

② 行政便益

特段想定されるものはない。

③ その他の社会的便益

電気通信サービスの利用者は、契約した電気通信サービスについて、契約初期の一定期間は、相手方（電気通信事業者）の同意なく、契約を解除することが可能になるとともに、電気通信事業者による契約解除に伴う損害賠償・違約金等の請求が禁止される。これにより、利用者は、契約締結後に利用することを想定していた場所で電波が入らず利用できない、また、契約締結前に利用者が自らの契約内容について十分に理解ができず、その結果、想定していない条件で契約をしてしまったといった事態に直面したとき、電気通信事業者と契約関係の解消を行うことで、自分に適したサービスの選択を改めて行うことができるようになる。その結果、利用者は、安心して継続的に電気通信サービスを利用することができるようになり、ひいては電気通信サービスの利用者の保護の一層の確保を通じた電気通信市場の健全な発達や国民の利便の確保に資する。

(電気通信事業者等の禁止行為－１) 不実告知等の禁止)

(1) 規制の費用

① 遵守費用

電気通信事業者及び媒介等業務受託者の従業員の教育等の費用が発生するが、通常実施されている社内研修等において実施することで対応が可能であり、発生する費用は限定的である。

② 行政費用

禁止行為（不実告知等）違反を業務改善命令の対象とするため、実態把握等や当該命令を発出するために必要な事務処理費用が発生する。ただし、現行制度においても、電気通信事業者及び媒介等業務受託者に説明義務を、電気通信事業者に苦情等処理義務を課し、これらの義務違反を業務改善命令の対象としていることから、これと合わせて実施することとなるため、費用は限定的である。

③ その他の社会的費用

特段想定されるものはない。

(2) 規制の便益

① 遵守便益

電気通信事業者及び媒介等業務受託者は、不実告知等を行わないことで、問合せや禁止行為（不実告知等）を原因とする利用者とのトラブルが減少し、問合せやトラブルに対応する費用が減少することが期待できる。また、競合他社が不実告知等を行わないことで勧誘における競争環境が適正化され、適切な営業活動を行うことができるようになることが期待できる。

② 行政便益

不実告知等が明示的に禁止され、その違反が業務改善命令の対象となることで、国は、より迅速に電気通信事業者及び媒介等業務受託者の不実告知等を是正することができる。

③ その他の社会的便益

電気通信事業者及び媒介等業務受託者の不実告知等が禁止されるとともに、国による業務改善命令等を通じた迅速な是正が図られるようになることで、以前より電気通信市場における勧誘活動等が適正化される。これにより、利用者は、勧誘時等に不実告知等が行われることで、自分の意思決定をゆがめられることがなくなり、電気通信サービスについて意に沿わない契約の締結をする心配が少なくなると考えられる。その結果、利用者は、安心して継続的に電気通信サービスを利用することができるようになり、ひいては電気通信サービスの利用者の保護の一層の確保を通じた電気通信市場の健全な発達や国民の利便の確保に資する。

(電気通信事業者等の禁止行為－２) 勧誘継続行為の禁止)

(1) 規制の費用

① 遵守費用

電気通信事業者及び媒介等業務受託者に契約を締結しない旨の意思を表示した者に関する情報をそれぞれの社内で共有するためのシステムを構築する費用が発生する。ただし、既存の顧客管理に用いるシステムの活用によって対応することが可能であるため、追加で発生する費用は限定的である。

また、契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘を継続しないことを熟知させるため、従業員の教育等の費用が発生するが、通常実施されている社内研修等において実施することで対応が可能であり、発生する費用は限定的である。

②行政費用

禁止行為（勧誘継続行為）違反を業務改善命令の対象とするため、実態把握等や当該命令を発出するために必要な事務処理費用が発生する。ただし、現行制度においても、電気通信事業者及び媒介等業務受託者に説明義務を、電気通信事業者に苦情等処理義務を課し、これらの義務違反を業務改善命令の対象としていることから、これと合わせて実施することとなるため、費用は限定的である。

③その他の社会的費用

特段想定されるものはない。

(2) 規制の便益

①遵守便益

電気通信事業者及び媒介等業務受託者は、勧誘継続行為を行わないことで、問合せや禁止行為（勧誘継続行為）を原因とする利用者とのトラブルが減少し、問合せやトラブルに対応する費用が減少することが期待できる。また、競合他社が勧誘継続行為を行わないことで勧誘における競争環境が適正化され、適切な営業活動を行うことができるようになることが期待できる。

②行政便益

勧誘継続行為が明示的に禁止され、その違反が業務改善命令の対象となることで、国は、より迅速に電気通信事業者及び媒介等業務受託者の勧誘継続行為を是正することができる。

③その他の社会的便益

電気通信事業者及び媒介等業務受託者の勧誘継続行為が禁止されるとともに、国による業務改善命令等を通じた迅速な是正が図られるようになることで、以前より電気通信市場における勧誘活動が適正化される。これにより、利用者は、自らの意思で契約を正しく判断・選択することが阻害されるようなことがなくなり、電気通信サービスについて意に沿わない契約の締結をする心配が少なくなると考えられる。その結果、利用者は、安心して継続的に電気通信サービスを利用することができるようになり、ひいては電気通信サービスの利用者の保護の一層の確保を通じた電気通信市場の健全な発達や国民の利便の確保に資する。

(媒介等業務受託者に対する指導等の措置義務)

(1) 規制の費用

①遵守費用

電気通信事業者に、媒介等業務受託者に対する指導等の事務費用が発生する。ただし、これらは例えば営業に関する既存の研修等を活用するなど、委託関係にある媒介等業務受託者との間の日常的な業務運営の中で実施することが可能であるため、発生する費用は限定的である。

②行政費用

媒介等業務受託者に対する指導等の措置義務違反を業務改善命令の対象とす

るため、当該命令を発出するために必要な実態把握等の事務処理費用が発生する。ただし、現行制度においても、電気通信事業者及び媒介等業務受託者に説明義務を、電気通信事業者に苦情等処理義務を課し、これらの義務違反を業務改善命令の対象としていることから、これと合わせて実施することとなるため、費用は限定的である。

③その他の社会的費用

特段想定されるものはない。

(2) 規制の便益

①遵守便益

電気通信事業者が、媒介等業務受託者が業務を適正かつ確実に遂行できるよう効果的な指導等を行う義務を遵守することで、媒介等業務受託者の不適切な説明等を原因とする利用者とのトラブルが減少し、電気通信事業者及び媒介等業務受託者は、そういったトラブルに対応する費用が減少することが期待できる。

②行政便益

媒介等業務受託者に対する指導等の措置が明示的に義務付けられ、その違反が業務改善命令の対象となることで、国は、より迅速に電気通信事業者に対し媒介等業務受託者に対する指導等を行うよう命令することができる。

③その他の社会的便益

電気通信事業者が媒介等業務受託者に対し法律上の義務として指導等をするようになることで、不十分な説明や不実告知等又は勧誘継続行為といった不適切な勧誘活動等を行う媒介等業務受託者の行為が是正され、利用者保護規律の実効性が担保されることとなる。媒介等業務受託者は、利用者に対し直接勧誘活動等を行う存在であることから、その是正により利用者を取り巻く電気通信市場における勧誘活動等の環境は大幅に改善されると考えられる。その結果、利用者は、安心して継続的に電気通信サービスを利用することができるようになり、ひいては電気通信サービスの利用者の保護の一層の確保を通じた電気通信市場の健全な発達や国民の利便の確保に資する。

3. 政策評価の結果（費用と便益の関係の分析等）

法律の施行後3年を経過した場合において、改正法の規定の施行状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとしていることから、分析対象期間を3年間とする。

（書面の交付）

電気通信事業者は、契約締結前において、説明義務の対象に含まれないようなサービスの詳細について時間をかけて説明をする必要がなくなり、また、電気通信サービスの利用者からの契約内容に関する問合せやトラブルに対応する費用が減少する。さらに、電気通信サービスの利用者は、料金その他の提供条件が複雑な電気通信サービスについて書面の交付により自らの正確な契約内容を容易に確認できるようになることで、書面に記載された自らの契約内容に関する明確な情報を参考として、契約した料金プランが自分に合ったものかどうか等につき判断し、また、自らの契約内容に関する情報を持って電気通信事業者に契約内容に関する問合せ

を行うことができるようになる。電気通信サービスの利用者は、契約締結後に契約内容に関してのトラブルにつき心配をする必要が少なくなり、その結果、安心して継続的に電気通信サービスを利用することができるようになり、ひいては電気通信サービスの利用者の保護の一層の確保を通じた電気通信市場の健全な発達や国民の利便の確保に資する。

その一方で、電気通信事業者の書面の交付や、その違反に対応するための国の事務処理費用は限定的である。

したがって、書面の交付を義務付けることは適切であると考えられる。

(初期契約解除制度)

電気通信事業者は、契約関係の解消を望む電気通信サービスの利用者が契約初期の一定期間は、相手方（電気通信事業者）の同意なく、契約を解除することが可能となることで、契約の解消に関する利用者とのトラブルが減少し、そういったトラブルに対応する費用が減少する。さらに、電気通信サービスの利用者は、契約締結後に利用することを想定していた場所で電波が入らず利用できない、また、契約締結前に利用者が自らの契約内容について十分に理解ができず、その結果、想定していない条件で契約をしてしまったといった事態に直面したとき、契約の解除に伴う損害賠償・違約金等の請求をされることなく、電気通信事業者と契約関係の解消を行うことで、自分に適したサービスの選択を改めて行うことができるようになる。その結果、利用者は、安心して継続的に電気通信サービスを利用することができるようになり、ひいては電気通信サービスの利用者の保護の一層の確保を通じた電気通信市場の健全な発達や国民の利便の確保に資する。

その一方で、電気通信事業者は、契約初期の一定期間に電気通信サービスの利用者から契約を解除されることがあり得るが、初期契約解除までの期間において提供を受けたサービスに対して利用者が支払うべき金額を利用者に請求することができることから、追加で発生する費用は限定的である。

したがって、初期契約解除制度を導入することは適切であると考えられる。

(電気通信事業者等の禁止行為－１) 不実告知等の禁止)

電気通信事業者及び媒介等業務受託者が、不実告知等を行わないことで、問合せやこうした行為を原因とする利用者とのトラブルが減少し、そういった問合せやトラブルに対応する費用が減少するほか、競合他社が不実告知等を行わないことで、適切な営業活動を行うことができるようになる。さらに、電気通信サービスの利用者は、勧誘時等の不実告知等によって、自分の意思決定をゆがめられることがなくなり、こうした行為を原因とした電気通信サービスについて意に沿わない契約の締結をする心配が少なくなる。その結果、利用者は、安心して継続的に電気通信サービスを利用することができるようになり、ひいては電気通信サービスの利用者の保護の一層の確保を通じた電気通信市場の健全な発達や国民の利便の確保に資する。加えて、国は、不実告知等をより迅速に是正できるようになる。

その一方で、電気通信事業者及び媒介等業務受託者の従業員のための教育費用や、その違反に対応するための国の事務処理費用の増加は限定的である。

したがって、不実告知等を禁止することは適切であると考えられる。

(電気通信事業者等の禁止行為－２) 勧誘継続行為の禁止)

電気通信事業者及び媒介等業務受託者は、勧誘継続行為を行わないことで、問合せやこうした行為を原因とする利用者とのトラブルが減少し、そういった問合せやトラブルに対応する費用が減少するほか、競合他社が勧誘継続行為を行わないことで、適切な営業活動を行うことができる。さらに、電気通信サービスの利用者は、執ような勧誘によって、自らの意思で契約を正しく判断・選択することが阻害されるようなことがなくなり、電気通信サービスについて意に沿わない契約の締結をする心配が少なくなる。その結果、利用者は、安心して継続的に電気通信サービスを利用することができるようになり、ひいては電気通信サービスの利用者の保護の一層の確保を通じた電気通信市場の健全な発達や国民の利便の確保に資する。加えて、国は、勧誘継続行為をより迅速に是正できるようになる。

その一方で、電気通信事業者及び媒介等業務受託者のシステム構築費用及び従業員のための教育費用並びにその違反に対応するための国の事務処理費用の増加は限定的である。

したがって、勧誘継続行為を禁止することは適切であると考えられる。

(媒介等業務受託者に対する指導等の措置義務)

電気通信事業者は、媒介等業務受託者が業務を適正かつ確実に遂行できるよう効果的な指導等を行うようになることで、媒介等業務受託者の不適切な説明等を原因とする利用者とのトラブルが減少し、電気通信事業者及び媒介等業務受託者においてそういったトラブルに対応する費用が減少する。さらに、不十分な説明や不実告知等又は勧誘継続行為といった勧誘活動等を行う媒介等業務受託者の不適切な行為が是正され、利用者保護規律の実効性が担保されることとなる。媒介等業務受託者は、利用者に対し直接勧誘活動等を行う存在であることから、その是正により利用者を取り巻く電気通信市場における勧誘活動等の環境は大幅に改善されることとなる。その結果、電気通信サービスの利用者は、安心して継続的に電気通信サービスを利用することができるようになり、ひいては電気通信サービスの利用者の保護の一層の確保を通じた電気通信市場の健全な発達や国民の利便の確保に資する。

その一方で、電気通信事業者の媒介等業務受託者に対する指導や、その違反に対応するための国の事務処理費用の増加は限定的である。

したがって、媒介等業務受託者に対する指導等の措置義務を義務付けることは適切であると考えられる。

以上のように、規制を課される電気通信事業者及び媒介等業務受託者の便益のみならず、電気通信サービスの利用者が、多様化・複雑化する電気通信サービスについて、書面の交付により自らの正確な契約内容を容易に確認できるようになるほか、利用者から契約初期の一定期間に契約を解除できるようになるとともに、電気通信事業者及び媒介等業務受託者の勧誘継続行為・不実告知等が禁止されることで、こうした行為を原因とした電気通信サービスの利用者の意に沿わない契約を締結することが減少する。また、電気通信事業者による媒介等業務受託者への指導等を通

して、利用者を取り巻く電気通信市場における勧誘活動等の環境は大幅に改善されることで電気通信サービスの利用者の保護の一層の確保を通じた電気通信市場の健全な発達や国民の利便の確保につながるといった社会的な便益が発生することが期待できる。

その一方、規制を課される電気通信事業者及び媒介等業務受託者に新たに発生する費用や、義務違反に対応するための国の費用は限定的である。

したがって、今般の法改正は適切であると考えられる。

4. 規制の新設又は改廃案と代替案との比較

(1) 代替案

上記2. の各規制を法律により義務づけるのではなく、業界で自主基準を策定しこれに基づき各社が取り組む等、電気通信事業者及び媒介等業務受託者の自主的取組に委ねるという代替案が想定できる。

(2) 代替案の規制の費用

① 遵守費用

電気通信事業者及び媒介等業務受託者には、改正案と同様の事項について遵守費用が生じるが、業界自主基準に基づく自主的取組には以下の特性があることから、各者の取組の程度に差が生じることとなり、その結果、代替案における遵守費用は、改正案における遵守費用よりも少なくなる。

- ・業界団体に加入していない電気通信事業者及び媒介等業務受託者については対象とならないこと
- ・業界自主基準には違反に対する実効性のある担保措置が存在しないこと

② 行政費用

特段想定されるものはない。

③ その他の社会的費用

特段想定されるものはない。

(3) 代替案の規制の便益

① 遵守便益

電気通信事業者及び媒介等業務受託者は、改正案と同様の便益があるが、業界自主基準に基づく自主的取組であることから、各者の取組の程度に差が生じることとなる。その結果、利用者からの問合せやトラブルの減少が改正案に比べて少なくなるなど、代替案における遵守便益は、改正案における遵守便益よりも少なくなると考えられる。

② 行政便益

特段想定されるものはない。

③ その他の社会的便益

電気通信サービスの利用者は、改正案と同様の便益があるが、業界自主基準に基づく自主的取組であることから、各者の取組の程度に差が生じることとなる。その結果、例えば、初期契約解除の場合、電気通信事業者が請求できる対価の範

囲が広く設定されること、また、勧誘継続行為の禁止の場合、特定の条件のもとでは勧誘継続行為が許容されること等が各者の取組の程度の差として生じる可能性があり、代替案における社会的便益は、改正案における社会的便益よりも少なくなると考えられる。

(4) 代替案との比較結果

改正案と代替案を比較すると、自主的取組の特性により、代替案の方が遵守費用、行政費用、遵守便益及び行政便益が少なくなるが、改正案においても両費用及び両便益は限定的であり、大きな差はないと考えられる。なお、社会的費用は、いずれの案でも特段想定されるものはない。

他方、代替案では改正案と比べ、業界自主基準に基づく自主的取組であることから、各者の取組の程度に差が生じることとなる。その結果、例えば、初期契約解除の場合、電気通信事業者が請求できる対価の範囲が広く設定されること、また、勧誘継続行為の禁止の場合、特定の条件のもとでは勧誘継続行為が許容されること等が各者の取組の程度の差として生じる可能性があり、利用者は、相手方（電気通信事業者又は媒介等業務受託者）に応じて、保護の程度に差が生じるおそれがあることから、電気通信サービスの利用者が受ける便益は、大きく減少することとなる。

そのため、改正案を採用することが政策選択上適切かつ合理的である。

5. 有識者の見解、評価に用いた資料その他関連事項

(1) 有識者の見解

「ICT サービス安心・安全研究会」（座長 新美育文（明治大学法学部教授））において、2020 年代を見据え、ICT の安心・安全な利用環境の整備を推進するため、短期的・中長期的な視点からの対応が必要と見込まれる課題への対応について検討を行い、平成 26 年 12 月に同検討会の報告書が取りまとめられたところである。

今回の改正は、上記の「ICT サービス安心・安全研究会」における検討内容を踏まえたものである。

(参考) 「ICT サービス安心・安全研究会報告書～消費者保護ルールの見直し・充実～
～通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等～」抄

- ・「電気通信サービスの高度化・多様化・複雑化及び利用者からの苦情・相談の件数が増加している現状を踏まえれば、従来の延長線上にある電気通信事業者及び業界団体による自主的な取組だけでは足りず、電気通信事業法における消費者保護ルールを見直すことが必要である。」（3 ページ／第 1 章 消費者保護ルールの見直し・充実）
- ・「利用者が契約内容を適切に理解し、契約後にトラブルがあった場合に正確に契約内容を確認するためには、電気通信事業者及び代理店が、個々の契約者の電気通信サービスの提供に係る契約内容を分かりやすく記載した書面の交付をしなければならないことを制度化することが適当である。」（7 ページ／第 1 章 消費

者保護ルールの見直し・充実＞2. 説明義務等の在り方＞2.2. 書面交付＞2.2.2. 考え方)

- ・「不実告知又は不利益事実の不告知を禁止することが適当であると考えられる。」(11 ページ/第1章 消費者保護ルールの見直し・充実＞3. 契約関係からの離脱のルールの在り方＞3.1. 禁止行為・取消ルール＞3.1.2. 考え方)
- ・「契約の内容やサービスの品質について納得できるまでの契約初期の間には、契約の拘束力から離脱する道を用意することが適当である。これが初期契約解除ルールであり、販売形態によらずに導入することが適当である。」(14 ページ/3.2. 初期契約解除ルール＞3.2.1.2. 考え方)
- ・「事業者と利用者との間の公平の観点から、不意打ち性等を理由とする初期契約解除ルールの場合であっても、サービス利用の対価請求を認めることが適当であると考えられる。」(17 ページ/3.2.4. 初期契約解除ルールの行使可能期間中のサービス利用に係る費用負担＞3.2.4.2. 考え方)
- ・「事業者による自主的な取組によっても、執ような勧誘が行われたとの苦情・相談が未だに寄せられている現状に鑑みると、勧誘拒否の意思を表示した利用者に対する再勧誘を禁止することを制度化することが適当である。」(26 ページ/第1章 消費者保護ルールの見直し・充実＞4. 販売勧誘活動の在り方＞4.1. 再勧誘禁止＞4.1.1.2. 考え方)
- ・「利用者利益の保護や電気通信分野における消費者保護規定の実効性を担保するためには、代理店に対する監督制度を設けることが適当である。」(30 ページ/4.2. 代理店監督制度＞4.2.1.2. 考え方)

(2) 評価に用いた資料その他関連事項

- ・「ICT サービス安心・安全研究会」会議資料等
(http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/ict_anshin/)
「ICT サービス安心・安全研究会報告書～消費者保護ルールの見直し・充実～
～通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等～」
(http://www.soumu.go.jp/main_content/000326524.pdf)
- ・「利用者視点を踏まえた ICT サービスに係る諸問題に関する研究会」会議資料等
(http://www.soumu.go.jp/menu_sosiki/kenkyu/11454.html)
- ・「電気通信サービス利用者懇談会」会議資料等
(http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/policyreports/chousa/riyoshacon/)

6. レビューを行う時期又は条件

法律の施行後3年を経過した場合において、改正後の規定の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずる。