

電気通信事業法改正に伴う 電気通信事業の利用者保護に関する省令等の整備

平成27年11月
総務省

背景

- 昨年12月の情報通信審議会答申^{*}等を踏まえ、今年5月に、「電気通信事業法等の一部を改正する法律」が成立・公布。施行は、公布の日から1年以内。

※ 情報通信審議会答申: 2020年代に向けた情報通信政策の在り方(H26.12.18)

- 今回は、改正法の施行に必要な省令改正等のうち、電気通信事業の利用者保護に関する部分について整備するもの。

● 主な事項

1. 説明義務の充実
2. 書面の交付義務の導入
3. 初期契約解除制度の導入
4. 勧誘継続行為の禁止
5. 代理店(媒介等業務受託者)に対する指導等の措置

● 省令・告示案の名称

1. 電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令案
2. 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(告示案)

1. 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。 <ol 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・程度による必要がある旨(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</p> <p>※「確認措置」の認定(P.7)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)

2. 書面の交付義務の導入

法改正の概要

- 電気通信事業者に対し、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)について、契約が成立したときは、遅滞なく、**契約書面の交付***を義務付ける。

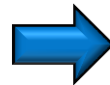
※ **契約書面の交付**: 利用者の明示的な承諾がある場合には、電磁的方法による交付も可能。

省令等の規定事項

(施行規則第22条の2の4)

(1) 書面の記載事項

- 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
(契約の成立年月日、利用者の氏名・住所等)
- 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



加えて、左欄の場合は、右欄の事項が明らかにされていることが必要

他の契約を条件として料金が減免される場合

減免期間経過前後の総支払額の算定方法(図示)

初期契約解除制度の対象サービスの場合

- ・契約解除できる期間
- ・書面送付の宛先住所など、標準的な手順
- ・契約解除に伴い利用者が支払う金額の算定方法
- ・契約解除に伴い解除されない付随契約がある場合は、その旨及び解除に関する事項 等

確認措置を講じている場合

確認措置により契約解除する場合に利用者が支払うべき金額の算定方法等、確認措置の内容

料金の減免に相当する経済的利益等(キャッシュバック等)を提供する場合

経済的利益の内容、当該利益の提供に条件がある場合はその条件 等

(2) 契約変更の場合の書面交付

(施行規則第22条の2の4)

電気通信役務の既契約の変更をする契約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。

ただし、次の場合は例外とする。

- 1) 利用者の利益の保護に支障がない軽微な変更のみがされた場合
- 2) 事業者からの申出により利用者に有利な変更のみがされた場合
- 3) 付加的な機能の提供に関する変更のみがされた場合

(3) 書面交付義務の適用除外となる場合

(施行規則第22条の2の4)

- 1) 法人契約、ローミング等の自動締結契約、公衆電話等の都度契約の場合（☞説明義務の適用除外）
- 2) 初期契約解除制度が適用されない契約について、契約締結前に書面を交付した場合
- 3) 二以上の電気通信事業者が書面交付しなければならない場合において一方の事業者が両方の書面を交付した場合
- 4) 既契約について軽微変更等のみがされた場合（☞契約変更の場合の例外）

(4) 書面を電子交付するための電磁的方法

電子メールやウェブサイト等の方法を規定する。

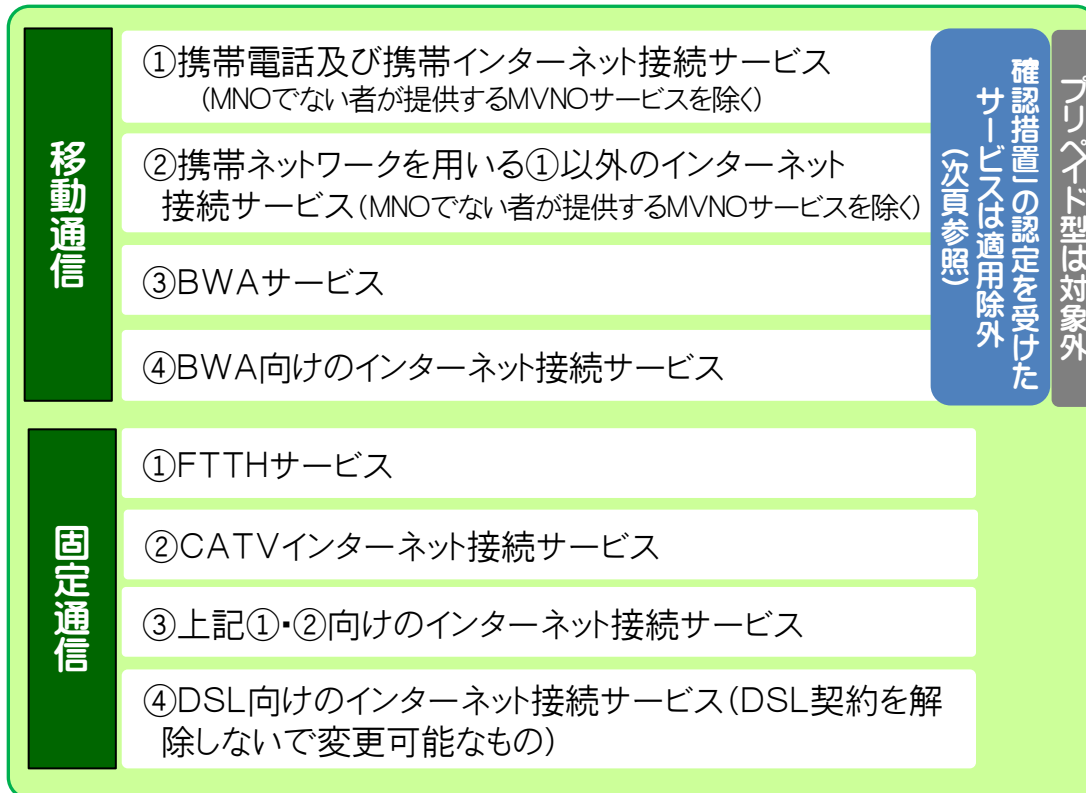
3. 初期契約解除制度の導入

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）



(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

(3) 初期契約解除の適用除外となる場合(施行規則第22条の2の7)

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

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)

4) 移動通信役務を利用できる場所の状況や法令等の遵守の状況についての「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

移動電気通信役務について、①その提供を受けることができる場所に関する状況(利用場所状況)及び②利用者利益の保護のための法令等の遵守の状況に関する状況(遵守状況)の双方を確認できる措置であって、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日間当該確認が可能
- 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
- 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

(4) 初期契約解除についての不実告知後の書面交付の記載事項等(施行規則第22条の2の8)

- ・ 電気通信役務の名称・種類等のほか、当該書面を受領した日から8日間初期契約解除ができる旨を記載すべきこと等を規定

4. 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

5. 代理店(媒介等業務受託者)に対する指導等の措置の導入

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。**

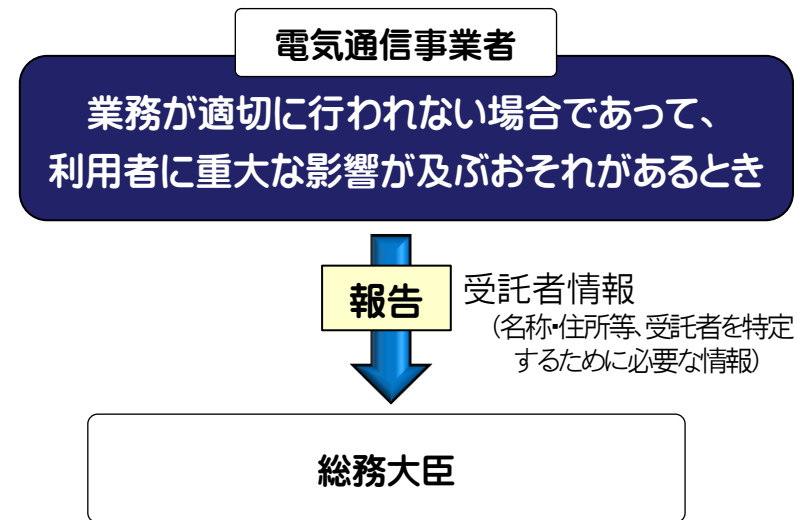
省令の規定事項

(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



※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