

# 期間拘束・自動更新付契約に係る 動向等について

---

平成28年1月20日  
事務局

## 「日本再興戦略」改訂2015(平成27年6月30日閣議決定)

### 第二 3つのアクションプラン

#### 一.日本産業再興プラン

#### 4.世界最高水準のIT社会の実現

##### (3)新たに講ずべき具体的施策

v) 未来社会を支える情報通信環境整備

##### ② モバイル分野の競争促進・利用環境整備

モバイル分野における競争促進・利用環境整備に向けて、携帯電話の期間拘束・自動更新付契約に関して、**主要携帯電話事業者による契約解除料を支払うことなく解約が可能な期間の延長や、更新月のプッシュ型通知の本年中の実現**を推進する。さらに、こうした取組の推進と併せて、**期間拘束・自動更新付契約の在り方についても検討を行い、本年中に結論**を得る。

(以下略)

「利用者視点からのサービス検証タスクフォース」は、昨年5月から7月にかけて5回の会合を開催し、7月16日に提言として「方向性」を取りまとめ。その主な内容は以下のとおり。

- ① 期間拘束のないプランの契約率が著しく低い（携帯では約1割）こと、店頭等での説明の実態（アンケートでは約5割）等を総合的に判断すれば、「利用者の選択」は実質的に機能していないのではないか？
- 期間拘束のないプランについて、事業者は「十分な説明」、「料金水準の検討」が必要。

- ② 技術革新や競争環境の変化が激しい電気通信分野において、利用者は、将来の市場の状況を見通した上で合理的選択をすることは困難。長期間の拘束契約は、利用者の合理的選択を妨げているのではないか？
- 事業者は「期間拘束が自動更新しないプラン」を設けることが適当  
（現行プランの見直し／新たなプランの新設）
- （主に光回線サービスで3年以上の契約があるが）事業者は、拘束期間の短縮について検討が必要。

- ③ 一律の違約金の算定が合理的ではないのではないか？
- 公平な負担にも配慮し、事業者は加入期間に応じて「段階的に逡減」させる方法を検討することが望ましい。
- 入院や海外赴任などの場合は、事業者において違約金の支払いなく解約できる運用とすることが望ましい。

- 主要携帯電話事業者は、昨年6月から7月にかけて、メールによる更新月のプッシュ型通知を開始。
- 総務省は、「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」の「議論の取りまとめ」（平成27年11月）を受けて、電気通信事業法施行規則の改正案を策定し、契約の自動更新をしようとする場合に、**以下の事項を通知することを電気通信事業法に基づく提供条件の説明義務として規定している。**

- ① 自動更新をしようとする旨
- ② 自動更新後の契約に期間及び違約金の定めがある旨
- ③ 自動更新後の契約の期間
- ④ 自動更新後の違約金の額
- ⑤ 利用者からの更新しない旨の申出に関する事項（注：特段の事情のない限り、違約金なく契約解除可能な具体的な期間を含む。）
- ⑥ 自動更新に伴い基本説明事項（例：通信料金額）に変更がある場合は、変更する基本説明事項

※ 施行規則の改正案については、昨年11月25日から12月24日までの間、パブリックコメントを実施。本年5月21日に施行予定。

- 併せて、「**電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン**」の改正案において、通知を電子メールで行う場合は、特段の事情のない限り、上記のうち少なくとも**以下の事項は電子メール本文に記載すること等を求めている。**（この他の事項はリンク先での掲載も許容。ただし、容易に確認できるようにすることを求めている）

- 自動更新をしようとする旨
- 自動更新後の契約に期間及び違約金の定めがある旨
- 違約金なく契約解除可能な具体的な期間

※ ガイドラインの改正案については、本年1月16日にパブリックコメントを開始（〆切：2月14日）

## 本タスクフォース「方向性」(抄)

### 論点9: 端末購入により月額「通信料金」が割引かれる仕組みは理解されていないのではないか？

- 端末購入により月額「通信料金」が一定程度割引かれる仕組みは、24ヶ月等の一定期間毎に端末を購入（機種変更）する利用者にメリットがあるが、多くの利用者にとってはその構造が理解されていないと考えられる。
- このため、このような通信料金の割引の仕組み（キャンペーンによるものも含む）について、利用者への説明の徹底が必要である。また、改正電気通信事業法によって導入予定の「契約書面の交付」の制度を活用し、仕組みを図示することで分かりやすく利用者に情報提供することが求められる。

## 消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG「議論の取りまとめ」(平成27年11月) (抄)

### 2 書面に記載すべき事項

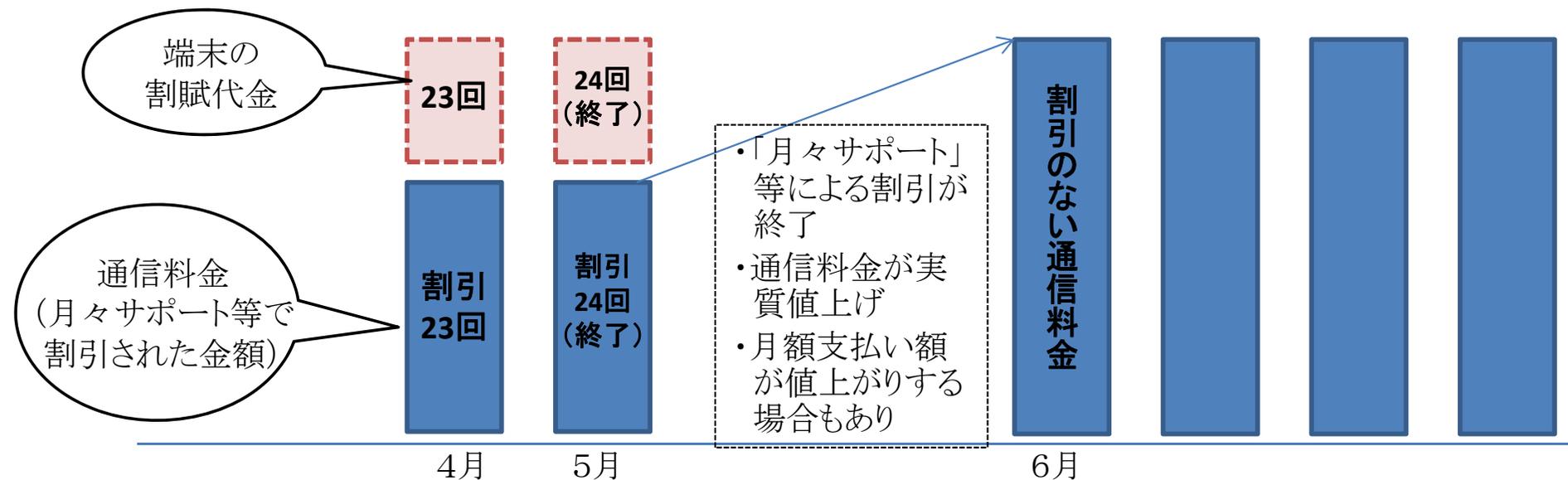
- 特に、期間拘束・自動更新付契約に見られる複雑な割引の仕組みについては、利用者がその具体的内容を理解するとともに、将来についても予見できるように、図を用いるなどして分かりやすいかたちで提示することが重要である。



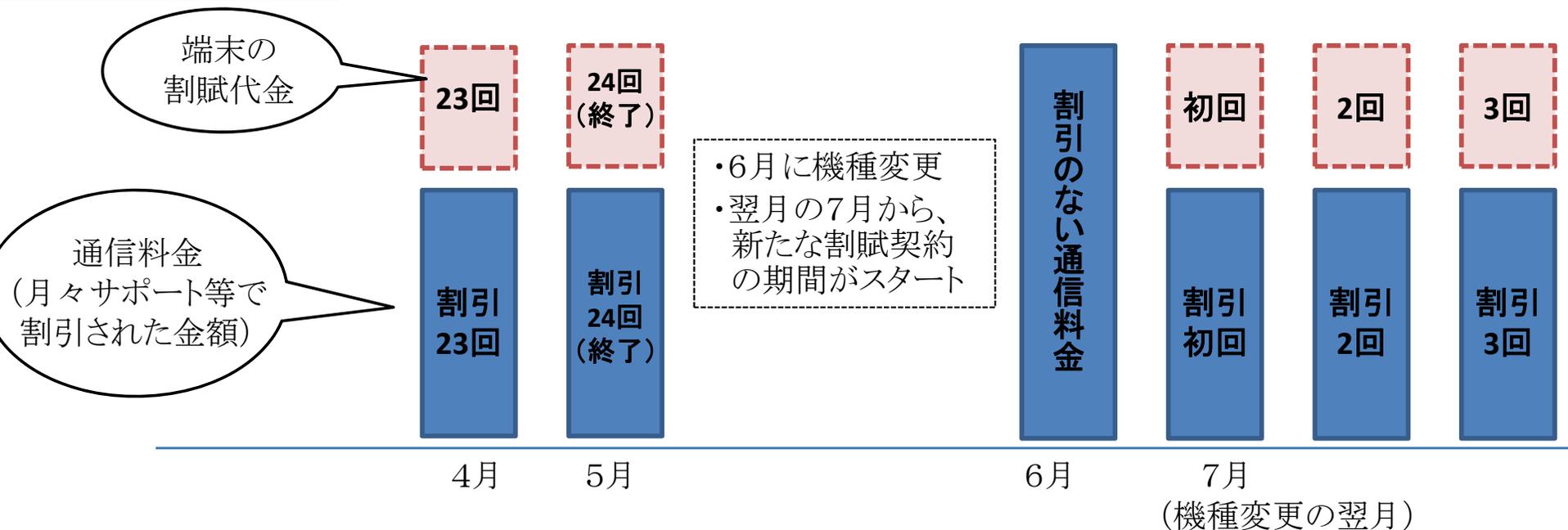
- **電気通信事業法施行規則の改正案において、他の契約を条件として料金が減免される場合には、書面の記載事項として、減免期間経過前後の総支払総額の算定方法を図示して明らかにすることを求めている。**
- **併せて、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」の改正案において、図示の例を掲げている。**（当該例は、本タスクフォース「方向性」等に掲載されたものと同様）

# ガイドライン(案)に掲載した「図示の例」

## 機種変更せず端末を使い続ける場合



## 機種変更する場合



## 携帯電話の料金その他の提供条件に関するタスクフォース取りまとめ(抄)

### 検討課題② 端末価格からサービス・料金を中心とした競争への転換 【方向性】

- (6) 利用者がニーズに合わせて通信サービスと端末を自由に組み合わせて利用できるようにするため、**2年間の期間拘束契約の見直し**やSIMロック解除の着実な実施などによる、利用者の囲い込み施策の見直しを引き続き促していくべき。
- (7) 端末購入を条件とした通信サービスの料金割引や通信サービスを解約した際の端末に関する負担について、利用者が理解して契約できるよう、総務省において、ルールの整備などをすべき。

## スマートフォンの料金負担の軽減及び端末販売の適正化に関する取組方針 (平成27年12月18日 総務省)(抄)

### 2 具体的施策

#### (2) 端末販売の適正化等

携帯電話事業者に対し、利用者に対して通信料金と端末価格の内訳を明確に書面で説明するよう代理店を指導・監督することを求めることとし、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」を改正する。(パブリックコメントを経て年度内に改正)

利用者がニーズに合わせて通信サービスと端末を自由に組み合わせて利用できる環境を実現するため、「SIMロック解除に関するガイドライン」に基づくSIMロック解除を着実に推進するとともに、**期間拘束・自動更新付契約の見直し**を引き続き推進する。