

有料放送分野における 改正後の消費者保護ルールについて

平成28年4月

総務省情報流通行政局放送政策課

- 「日本再興戦略」(平成25年6月閣議決定)や「情報通信審議会答申」(平成26年12月)を踏まえ、2020年代に向けて、我が国の世界最高水準のICT基盤を更に普及・発展させ、経済活性化・国民生活の向上を実現するため、電気通信事業法、電波法と併せて、放送法の改正を実施(平成27年5月22日公布)。
- 放送法では、有料放送サービスの受信者の保護のため、①書面交付義務、②初期契約解除制度、③不実告知等の禁止、④勧誘継続行為の禁止、⑤代理店に対する指導等の措置について、新たな規定を整備。また、改正放送法の施行に伴う関係政省令等の整備に併せて、提供条件の説明義務の充実を図るため、⑥適合性の原則を導入。(電気通信サービスについても、電気通信事業法等において、これらと同様の改正を措置)
- これらの新たな制度は、平成28年5月21日に施行。また、有料放送サービスの具体的な消費者保護ルールの明確化等を目的にガイドラインを策定。

■ 提供条件の説明義務 (放送法第150条)

有料放送事業者及びその代理店に対し、契約の締結に際し、提供条件の概要の説明を義務付け(平成22年放送法改正により導入)

□ 適合性の原則

(改正放送法施行規則第175条第6項)
有料放送事業者及びその代理店に対し、受信者の知識、経験等に照らして必要な程度及び方法による説明を行うことを義務付け

■ 書面交付義務 (改正放送法第150条の2)

契約の締結後に、個別の契約内容を容易に確認できるよう、有料放送事業者に対し、契約締結書面の交付を義務付け

■ 初期契約解除制度 (改正放送法第150条の3)

料金等が複雑で理解が困難といった特性があるサービスについて、受信者は、契約締結書面受領後等から8日間は、相手方の合意なく契約解除できる制度を導入

■ 苦情等処理義務 (放送法第151条)

有料放送事業者及び有料放送管理事業者に対し、受信者からの苦情及び問合せを適切かつ迅速に処理することを義務付け(平成22年放送法改正により導入)

■ 不実告知等の禁止 (改正放送法第151条の2第1号)

有料放送事業者及びその代理店に対し、料金などの受信者の判断に影響を及ぼす重要な事項の不実告知や事実不告知を禁止

■ 勧誘継続行為の禁止 (改正放送法第151条の2第2号)

有料放送事業者及びその代理店に対し、勧誘を受けた者が契約を締結しない旨等の意思を表示した場合、勧誘を継続する行為を禁止

■ 代理店に対する指導等の措置(改正放送法第151条の3)

代理店による契約締結に関する業務が適切に行われるようにするため、有料放送事業者に対し、代理店への指導等の措置を義務付け

1. 提供条件の説明義務の充実 (1)

○ **有料放送事業者及び媒介等業務受託者(代理店)**は、受信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22年改正により導入)

<p>(1) 基本説明事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 提供条件の説明は、少なくとも次に掲げる事項について行わなければならない。 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 有料放送事業者の名称・連絡先等 ➢ 媒介等業務受託者(代理店)の名称・連絡先等 ➢ 有料放送サービスの内容 (名称、提供を受けることができる場所、災害放送に係る制限、対象とする受信者層を限定するための制限、その他の利用制限を含む。) ➢ 有料放送サービスの料金その他の経費 ➢ 期間限定の割引の条件 ➢ 契約変更・解除の連絡先及び方法 ➢ 契約変更・解除の条件等 ➢ 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) 今回追加 ・ 有料放送管理事業者に係る特例 今回追加 有料放送管理事業者が契約の締結の媒介等を行う場合には、説明事項のうち有料放送事業者の名称・連絡先等に代えて、有料放送管理事業者の名称・連絡先等について説明を行うことができる。
<p>(2) 説明方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 提供条件の説明は、次によるものとする。 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 原則的な説明方法 説明事項を分かりやすく記載した説明書面(カタログ、パンフレット等)を交付して、これに基づき口頭で説明する。 ➢ 代替的な説明方法(電磁的方法等) 受信者が了解したときは、上記の原則的な説明方法によらずに、電子メール、ウェブページ、DM等の広告、電話等による説明が認められる。

(3) 適合性の原則

今回追加

- ・ 提供条件の説明は、受信者の知識及び経験並びに契約の締結の目的に照らして、受信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。

➤ 受信者の属性等の的確な把握

事業者等は、受信者の知識及び経験並びに契約の締結の目的に関する情報の収集に努めると共に、**受信者の属性**(高齢者、未成年者、障がい者及び認知障がい者が認められる者等)をできる限りの確に把握することが**重要**。受信者の属性を把握し、判断する方法については、事業者等が自らの社内規則等で規定することが求められる。その際は、例えば業界における自主基準等を参照しつつ検討することが考えられる。

➤ 特に配慮が必要と考えられる受信者に対する説明

高齢者、障がい者、未成年者等のように**特に配慮が必要と考えられる受信者**に対しては、当該受信者が契約を締結する目的を踏まえ、十分に契約内容を理解し、その役務の必要性を含め、**受信者が適切に判断できるような説明が重要**。

(例) 高齢者に対する説明の望ましい例

専用資料を用意した上で、本人の意思に応じてより丁寧かつ詳細な説明を行うとともに、求める説明を行ったことを確認する。

(4) 変更・更新時の説明

- ・ **通常の場合**
変更しようとする内容のみ説明すれば足りる。

- ・ **期間制限・違約金付自動更新の場合** 今回追加

契約の**自動更新がされようとする場合**、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等を受信者に**通知**しなければならない。

(5) 適用除外

- ・ 次の契約については、説明義務は適用されない。

- **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) 今回追加
- **受信設備の数の変更契約、放送番組(チャンネル)の変更・追加契約** 今回追加
- **都度契約、事業者申出により受信者に不利とならない変更をする契約等**

2. 書面の交付義務の導入 (1)

- **有料放送事業者**は、有料放送の役務の提供に関する契約が成立したときは、遅滞なく、**契約書面を作成し交付しなければならない**。受信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。
- 契約書面には、下記の事項について**個別の契約の内容が明らかになるように記載**しなければならない。

(1) 書面の記載事項

- 1) 契約書面の内容を十分に読むべき旨
- 2) 説明義務における説明事項(基本説明事項)
(有料放送サービスの内容・料金等)
※媒介等業務受託者の名称・連絡先等を除く。
- 3) 契約を特定するに足りる事項
(契約の成立年月日、受信者の氏名・住所等)
- 4) 料金の支払時期・方法等
- 5) サービス提供の開始予定時期等
- 6) オプションサービス(付随有償継続役務)の内容を明らかにする名称、料金、変更・解除の条件等
- 7) 初期契約解除制度に関する事項
 - ・ 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
 - ・ 契約解除に伴い受信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

左の書面記載事項に加えて、下記の左欄の場合は、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)
⇒「(参考)料金等割引の図示の
イメージ」を参照。

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. 書面の交付義務の導入 (2)

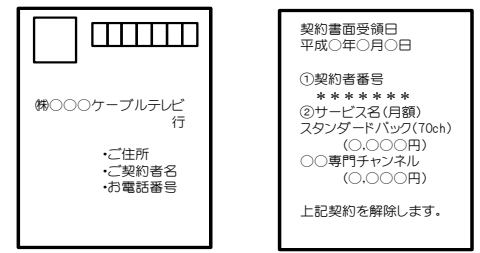
(2) 有料放送管理 事業者に係る特例	<ul style="list-style-type: none">・ 有料放送管理事業者に関しては、説明義務と同様に、次の特例が設けられている。➢ 有料放送管理事業者が契約の締結の媒介等を行う場合には、書面記載事項のうち有料放送事業者の名称・連絡先等に代えて、有料放送管理事業者の名称・連絡先等を記載することができる。➢ ただし、この場合は有料放送事業者の名称・連絡先等をウェブサイト上で閲覧するために必要なURL等を併せて記載する必要がある。
(3) 記載・交付方法	<ul style="list-style-type: none">・ 文字は8ポイント以上の大きさで記載しなければならない。・ 一覧性・一体性を確保して記載し、交付することが求められる。 ⇒「(参考) 契約書面の例」を参照。
(4) 変更・更新時の 書面交付	<ul style="list-style-type: none">・ 書面の記載内容に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すれば足りる。
(5) 適用除外	<ul style="list-style-type: none">・ 次の場合については、書面交付義務は適用されない。➢ 法人契約、都度契約、受信設備の数の変更契約、放送番組(チャンネル)の変更・追加契約等 (☞説明義務の適用除外)の場合➢ 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
(6) 書面を電子交付 するための電磁的 方法	<ul style="list-style-type: none">・ 次の電磁的方法等で電子交付が可能。➢ 印刷可能な電子メール➢ 印刷可能なウェブページ(通知又は閲覧確認が必要)➢ 印刷できないが契約中及び契約終了後3ヶ月間閲覧可能なウェブページ(通知又は閲覧確認が必要) (その後掲載内容の書面を交付した場合はウェブページ閉鎖可)※ 電子交付の承諾が得られなかった場合に、書面交付のため受信者に過度の負担を求めることは不適切。・ 承諾の取得 あらかじめ、選択可能な電子交付方法を提示して、書面又は電磁的方法により受信者の承諾を取得すること。 受信者が承諾を撤回した場合は、書面で交付すること。※ 電子交付のみしか選択肢がないとして承諾を求めることは不適切。ただし、サービスの性質等に応じ、デフォルトを電子交付とすることは可能。

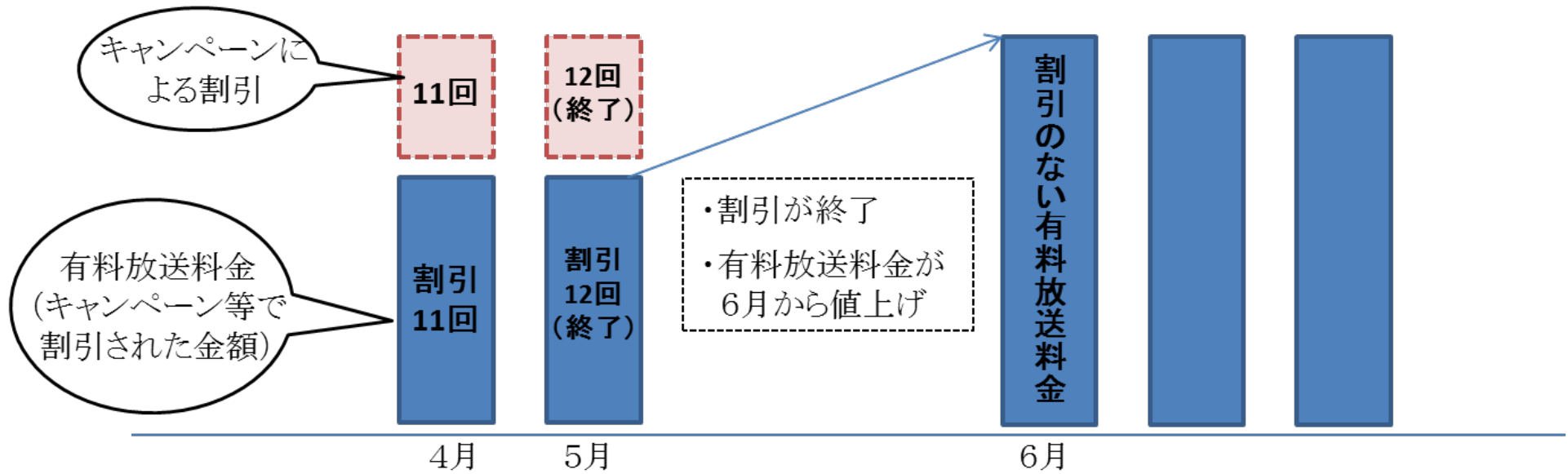
(参考) 契約書面の例

注:実際に交付する書面においては、8ポイント以上の大きさの文字で記載しなければならない。

ご契約の内容											
契約内容に関する重要なお知らせです。十分にお読み下さい。 契約事業者: (株)○○○ケーブルテレビ (■有料放送事業者の氏名又は名称)											
※印の事項については、同封の別紙もご覧下さい。											
契約者情報 (■契約特定情報)	<table border="1"> <tr> <td>契約者番号</td> <td>*****</td> </tr> <tr> <td>契約成立年月日</td> <td>平成○年○月○日</td> </tr> <tr> <td>契約者名</td> <td>△△ △△</td> </tr> <tr> <td>住所等</td> <td>東京都千代田区・・・</td> </tr> </table>	契約者番号	*****	契約成立年月日	平成○年○月○日	契約者名	△△ △△	住所等	東京都千代田区・・・		
契約者番号	*****										
契約成立年月日	平成○年○月○日										
契約者名	△△ △△										
住所等	東京都千代田区・・・										
サービスの名称・内容 (■有料放送役務の内容)	・スタンダードパック(70ch)(※) ・○○専門チャンネル(オプションチャンネル) <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> 【別紙記載(例)】 災害時等には、通常番組が中断され災害放送に切り替わる場合があります。一部の番組では視聴年齢制限が設けられています。 </div>										
サービスの料金・経費 (■受信者に適用される料金・料金に含まれていない経費の内容)	特記しない限り消費税込みとなります。 <table border="1"> <tr> <td>スタンダードパック</td> <td>月額 ○,○○○円</td> </tr> <tr> <td>○○専門チャンネル</td> <td>月額 ○,○○○円</td> </tr> <tr> <td>セットトップボックス(STB) レンタル料</td> <td>月額 ○○○円</td> </tr> <tr> <td>工事費</td> <td>月額 ○,○○○円 (総額○,○○○円を24ヶ月分割)</td> </tr> <tr> <td>事務手数料</td> <td>○,○○○円(初回のみ)</td> </tr> </table>	スタンダードパック	月額 ○,○○○円	○○専門チャンネル	月額 ○,○○○円	セットトップボックス(STB) レンタル料	月額 ○○○円	工事費	月額 ○,○○○円 (総額○,○○○円を24ヶ月分割)	事務手数料	○,○○○円(初回のみ)
スタンダードパック	月額 ○,○○○円										
○○専門チャンネル	月額 ○,○○○円										
セットトップボックス(STB) レンタル料	月額 ○○○円										
工事費	月額 ○,○○○円 (総額○,○○○円を24ヶ月分割)										
事務手数料	○,○○○円(初回のみ)										
■契約変更・解約の条件等 (違約金の額)	・ご利用期間は2年間です。期間内に解約された場合、違約金○○,○○○円が発生します。違約金なしで解約可能な期間は○年○月～○月の2ヶ月間で、その間に解約のお申し出をいただかない場合は、2年間更新されます。(※) ・上記金額のほか、解約時には、工事費の残額が一括で請求されます。(※) ・ご解約の際、レンタル機器の返却に要する送料(○,○○○円程度)は、お客様のご負担となります。(※)										
■期間限定の割引の実施期間 その他割引条件	<table border="1"> <tr> <td>キャッシュバック予定額</td> <td>○,○○○円</td> </tr> <tr> <td colspan="2">利用開始後12ヶ月目にキャッシュバックのご案内をお送りします。(※)</td> </tr> <tr> <td>受信機セット割引</td> <td>月額割引額 ○,○○○円</td> </tr> <tr> <td colspan="2">対象受信機購入により、3ヶ月間は料金合計から上記金額を割引します。割引が終了した後は、割引のない料金が適用されます。(※)</td> </tr> <tr> <td colspan="2">注:別紙において割引の仕組みの図示が必要。</td> </tr> </table>	キャッシュバック予定額	○,○○○円	利用開始後12ヶ月目にキャッシュバックのご案内をお送りします。(※)		受信機セット割引	月額割引額 ○,○○○円	対象受信機購入により、3ヶ月間は料金合計から上記金額を割引します。割引が終了した後は、割引のない料金が適用されます。(※)		注:別紙において割引の仕組みの図示が必要。	
キャッシュバック予定額	○,○○○円										
利用開始後12ヶ月目にキャッシュバックのご案内をお送りします。(※)											
受信機セット割引	月額割引額 ○,○○○円										
対象受信機購入により、3ヶ月間は料金合計から上記金額を割引します。割引が終了した後は、割引のない料金が適用されます。(※)											
注:別紙において割引の仕組みの図示が必要。											
■契約変更・解約の連絡先及び方法	・○○○○(株)カスタマーセンター 電話:0120-123-**** (受付時間:平日9:00～19:00、土日祝日9:00～17:00) ウェブページ: http://www.xxx.co.jp/customer ・ウェブページで契約変更・解約を行う場合には、別途送付するID、パスワードが必要です。当該ID及びパスワードをお忘れの際には上記カスタマーセンターまでお問い合わせ下さい。										

■有料オプションサービスの内容	<table border="1"> <tr> <td>タブレットレンタルサービス</td> <td>月額○,○○○円、24ヶ月未満での解約の場合、契約期間に応じて解約費用が発生します(※)</td> </tr> <tr> <td>生活サポートサービス</td> <td>月額○○○円、当初1ヶ月無料、解約費用なし(無料期間内に解約されなかった場合には、料金が発生します。)(※)</td> </tr> </table>	タブレットレンタルサービス	月額○,○○○円、24ヶ月未満での解約の場合、契約期間に応じて解約費用が発生します(※)	生活サポートサービス	月額○○○円、当初1ヶ月無料、解約費用なし(無料期間内に解約されなかった場合には、料金が発生します。)(※)
タブレットレンタルサービス	月額○,○○○円、24ヶ月未満での解約の場合、契約期間に応じて解約費用が発生します(※)				
生活サポートサービス	月額○○○円、当初1ヶ月無料、解約費用なし(無料期間内に解約されなかった場合には、料金が発生します。)(※)				
■サービス提供開始の予定時期	工事が完了次第、ご利用いただけます。工事日については、別途ご案内をお送りします。工事の目安の時期については、お問い合わせ下さい。				
■初期契約解除制度の案内	本契約により締結した有料放送サービスは、初期契約解除制度の対象です。(※) 1. 本書面をお客様が受領した日から起算して8日を経過するまでの間、書面により本契約の解除を行うことができます。この効力は書面を発した時生じます。 2. この場合、お客様は①損害賠償もしくは違約金その他の金銭等を請求されることはありません。②ただし、本契約の解除までの期間において提供を受けた有料放送サービスの料金、事務手数料及び既に工事が実施された場合の工事費は請求されます。この場合における②の金額は、本書面に記載した額となります。③また、契約に関連して弊社が金銭等を受領している際には当該金銭等(上記②で請求する料金等を除く。)をお客様に返還いたします。 3. タブレットレンタルサービスに加入している場合は、初期契約解除とは別途で解約手続きが必要です。 4. 事業者が初期契約解除制度について不実のことを告げたことによりお客様が告げられた内容が事実であるとの誤認をし、これによって8日間を経過するまでに契約を解除しなかった場合、本契約の解除を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して8日を経過するまでの間であれば契約を解除することができます。 5. 【本件についてのお問い合わせ先・書面を送付いただける宛先】 〒○○○-○○○○ 東京都江東区・・・△△(株)カスタマーセンター (電話:03-◇◇◇◇-□□□□) <書面による解除の記載例>				
■料金の支払い時期・方法に関する説明	お支払い方法: クレジットカード一括払い 毎月○日に請求させていただきます。				
■有料放送事業者の連絡先 (電話連絡先の場合は受付時間帯を含む)	・○○○○(株)サポートダイヤル 電話:0120-777-**** (受付時間: 平日9:00～20:00、土日祝日9:00～18:00) ウェブページ: http://www.xxx.co.jp/dialsupport				





- 受信者は、**契約締結書面受領後等から8日間**は、相手方(有料放送事業者)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。

(1) 初期契約解除制度の対象サービス

- ① 移動受信用地上基幹放送
- ② 衛星基幹放送
- ③ 衛星一般放送
- ④ 有線一般放送



(2) 契約解除時に対価請求可能な上限額

- 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)に現に要した費用の額**
- ③ **契約の締結のために現に要した費用(いわゆる事務手数料)の額**

※ ②、③については、有料放送事業者がこれらの額の算定方法をあらかじめ契約約款等に定め、かつ、インターネットの利用その他の方法により公表している場合に限る。

(3) 適用除外 (対象サービスであっても、初期契約解除制度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、都度契約、受信設備の数の変更契約、放送番組(チャンネル)の変更・追加契約等の場合)
- 2) **受信者に不利でない変更・更新契約の場合**
- 3) **変更・更新契約の場合で、料金等に変更がないとき**
(料金等の変更があったときは、初期契約解除の対象)

4. 不実告知等の禁止、勧誘継続行為の禁止

- 有料放送事業者・媒介等業務受託者(代理店)が次の行為をすることを禁止：
 - ① 契約の重要事項について、故意に事実を告げず、又は事実でないことを告げる行為(不実告知等)
 - ② 求められない勧誘を継続する行為(勧誘継続行為)

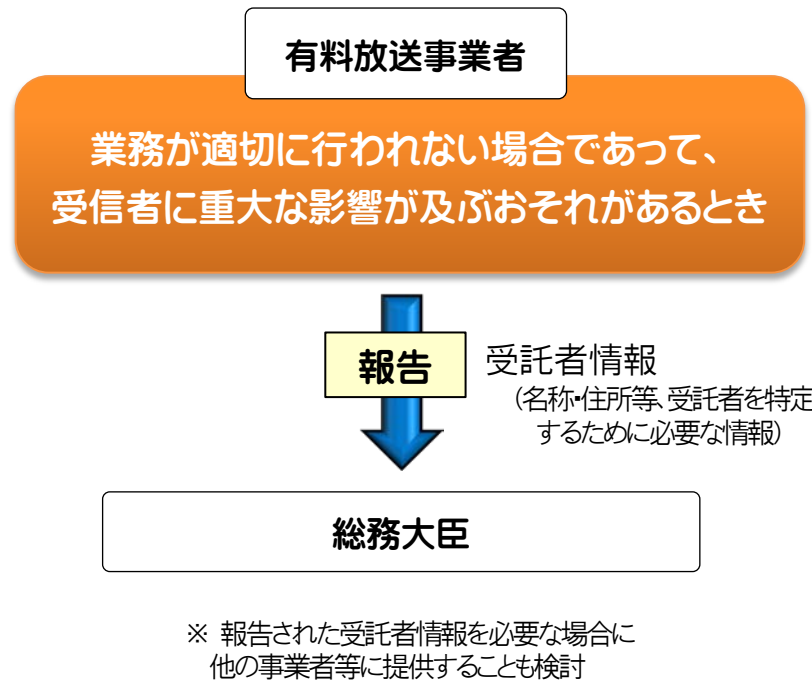
事実不告知・ 不実告知の禁止	<ul style="list-style-type: none">・ 契約に関する事項であって受信者の判断に影響を及ぼす重要なものについて、故意に事実を伝えないこと(事実不告知)及び事実と異なる虚偽の説明を行うこと(不実告知)を禁止 <p>(例) 不実告知の具体例</p> <ul style="list-style-type: none">・ 実際には通常価格である料金をキャンペーン価格であると伝える行為・ 初期契約解除が適用されるにもかかわらず適用がないと伝える行為・ 現在利用しているサービスが終了予定であるかのような虚偽の説明をする行為
勧誘継続行為の 禁止	<ul style="list-style-type: none">・ 勧誘の形態にかかわらず、有料放送サービスの<u>契約を締結しない旨の意思(当該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)</u>を表示した場合、勧誘をした事業者又は代理店がその同一の有料放送サービスの契約の<u>勧誘を継続することを禁止</u>。➢ 「<u>契約を締結しない旨の意思</u>」について 口頭であるか書面であるかを問わず、受信者から「お断りします」「結構です」など明示的に契約の締結の意思がないことを示した場合のほか、「迷惑です」など勧誘行為そのものを拒否した場合も該当する。➢ 「<u>勧誘を継続すること</u>」について 契約を締結しない旨の意思表示があった場合には、引き続き勧誘を行うことのみならず、その後、改めて勧誘を行うことも禁止される。どの程度の期間にわたって禁止されるかは、契約を締結しない旨の意思表示がどのように具体的に示されたかを踏まえ、個別の事例ごとに判断されることになる。
適用除外	<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

○ 有料放送事業者に対し、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（代理店）への指導等の措置を行うことを義務付ける。**

(1) 有料放送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	業務手順等文書 (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 ※ 代理店独自のオプションについて、内容を記載した書面を交付するといった手段の記載が手順等文書に必要(交付方法は書面交付義務を参考。別途の書面でも可。)
④	業務の 実施状況の確認、検証、必要に応じた改善等
⑤	受信者からの 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) 有料放送事業者の報告義務



(3) 有料放送管理事業者に委託する場合の特例

- ・ 有料放送事業者が有料放送管理事業者に対し媒介等業務を委託した場合は、**有料放送事業者は、有料放送管理事業者との間で、有料放送管理事業者が代理店の指導等の措置を行う旨の契約を締結すれば足りる。**
- ※ これに併せて、有料放送管理業務に係る措置義務(施行規則第182条)において、上記(1)及び(2)と同等の措置を明記

※代理店に対する指導等の措置は、二次以下の代理店でも同様の措置が講じられる必要

