

MVNO音声通話付サービスの初期契約解除制度及び確認措置の導入について

MVNO音声通話付サービスの初期契約解除制度及び確認措置の導入について

現在、電気通信事業法令では、MVNOサービスについて、期間拘束付きデータ通信専用サービス(無線インターネット専用サービス)は初期契約解除制度及び確認措置の対象となっているが、音声通話付サービスについては対象となっていない。

MVNOの普及が進んできているなかで、MVNOの音声通話付サービスについての苦情相談も少ないとは言えない状況となっており、データ通信専用サービスと同様に、音声通話付サービスについても、初期契約解除制度及び確認措置の対象とすることが適当であると考えられ、行政においては制度を導入する方向で検討すべき。

(注1) 電気通信サービスについては、①料金・提供条件の多様化・複雑化、②利用可能なエリアを事前に正確に知ることが困難、といった特性に鑑み、初期契約解除制度を導入(2015年 電気通信事業法改正、2016年5月施行)。

(注2) 初期契約解除制度の具体的対象サービスについては総務省告示で指定。
MVNO音声通話付サービスについては、制度導入の検討当時、苦情相談事案がほとんどなく、対象とされていない。

(注3) 確認措置とは、各事業者が総務大臣の認定を得て、初期契約解除制度に代えて導入するもので、電波状況が不十分な場合、説明が不十分であった場合等に端末も含めて解約となる代替的措置。

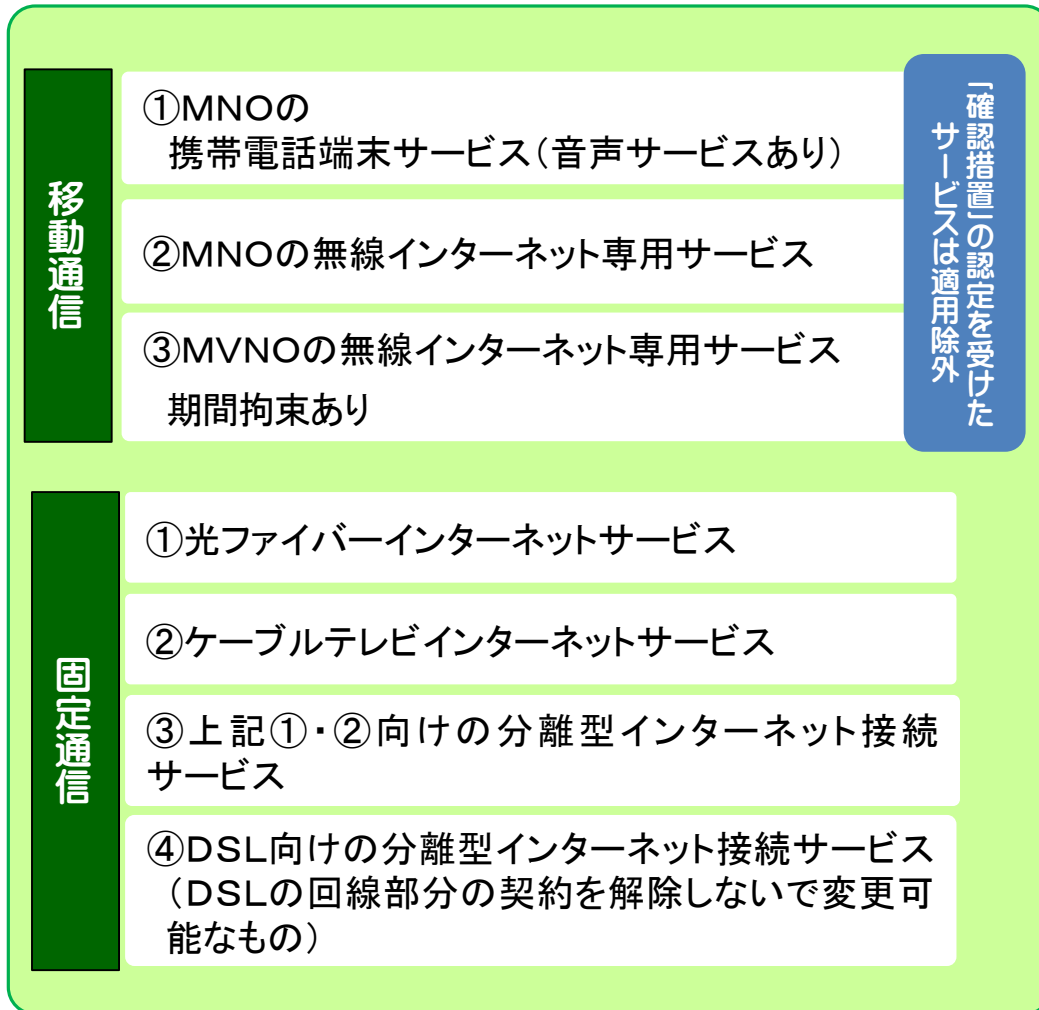
【参考】 MVNOサービスの契約数等

- ・ 契約数=1, 687万 [(参考)MNO:1億5, 242万]
※ 総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表(平成29年度第2四半期(9月末))」(H29.12.22)より引用
- ・ 苦情相談件数=全体の6.0% (音声通話付等:2.7% データ通信専用:3.3%) [(参考)MNO:25.3%]
※ 音声通話付等サービスに係る契約初期の苦情相談(18.8%)のうち42.4%が契約解除を希望

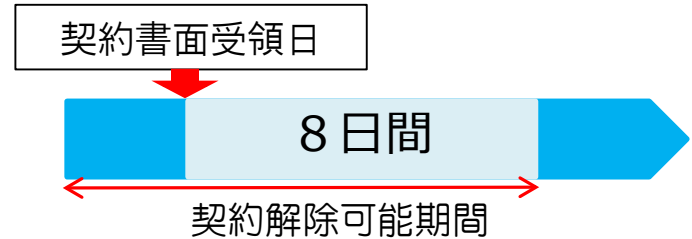
【参考①】初期契約解除制度について

- 利用者は、契約書面受領後等から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、初期契約解除制度の規定に反する特約は無効とする。

● 対象役務



● 契約解除可能期間（原則）



● 契約解除時に利用者が支払うべき金額（上限額）

① 契約解除までのサービス提供の対価に相当する額

② サービス提供に必要な工事（実施済の工事）に通常要する費用として総務大臣が告示する額
⇒ 例: FTTHサービス
戸建て住宅に人員を派遣して行う工事 25,000円

③ 契約の締結のために通常要する費用（事務手数料）として総務大臣が告示する額
⇒ 3,000円

【参考②】「確認措置」について

初期契約解除対象として指定される移動通信役務のうち、電波のつながり具合や事業者による説明等が不十分であれば端末も含めて解約できる代替的措置（「確認措置」）が事業者により講じられているものであって、利用者の利益が保護されているとして認定を受けた役務については、初期契約解除に代えて「確認措置」を適用

確認措置（以下の要件を満たす措置）

- ① サービス提供開始日から8日間、利用場所状況（電波状況）及び法令等の遵守状況の確認が可能であること
- 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※を解除可能であること
※ 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であること
※ 事業者による説明等が不十分な場合を想定
- ④ 契約解除に伴い、利用者が支払うべき金額（上限額）が、サービス提供の対価に相当する額を超えないこと※
※ （初期契約解除制度の場合と異なり）事務手数料は含まない
- 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が説明されること

（注） 利用者利益の保護に支障があると認める場合等は認定取消し可。