

「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」(改定案)に対する 意見募集

■ 意見募集期間：平成30年8月15日(水)から平成30年9月13日(木)まで

■ 意見提出件数：9件(法人・団体:5件、匿名:1件、個人:3件)

■ 意見提出者：

(意見受付順・敬称略)

	意見提出者
1	アイコンポロジー株式会社
2	日本通信株式会社
3	一般社団法人テレコムサービス協会
4	東京都消費生活総合センター
5	一般社団法人ケーブルテレビ連盟
—	匿名(1件)
—	個人(3件)

「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」(改定案)に対する意見 及び総務省の考え方(案)

項目	意見	考え方	提出意見を踏まえた案の修正の有無
第1章 対象となる電気通信役務及び事業者の種類			
	<p>(要旨)</p> <p>今回の改正案で、初期契約解除制度の対象役務に MVNO の音声通話付サービスが加えられたことに賛成である。一方で、いまだ対象役務となっていない「MVNO の提供する期間拘束のない無線インターネット専用サービス」についても、初期契約解除制度の対象役務とすることが望ましい。</p> <p style="text-align: right;">【東京都消費生活総合センター】</p>	<p>概ね、改定案に対する賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、初期契約解除制度の対象範囲は、法令である告示により定める事項であり、法令の内容を解説する本ガイドラインで対応することは困難ですが、現状の対象範囲を恒常的なものとする事なく、必要に応じて適宜適切に見直しを実施していくことが適当と考えます。</p>	無
	<p>MVNO の音声サービスが初期契約解除の対象になったことについて、賛成です。3000 円の事務手数料徴収についても、高額とは思いません。</p> <p>無理由の初期契約解除が、MVNO の音声サービスのみならず、期間拘束のないデータ専用 SIM にも拡大してほしいと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人 1】</p>	<p>概ね、改定案に対する賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、初期契約解除制度の対象範囲は、法令である告示により定める事項であり、法令の内容を解説する本ガイドラインで対応することは困難ですが、現状の対象範囲を恒常的なものとする事なく、必要に応じて適宜適切に見直しを実施していくことが適当と考えます。</p>	無
第2章 契約前の説明義務(法第 26 条)関係			
<p>第2節 基本説明事項</p> <p>(11) 初期契約解除に関する事項(第 11 号)</p>	<p>(要旨)</p> <p>MVNO が端末を同時販売する場合は、端末が初期契約解除制度の対象外であることを、各社及び販売店舗が消費者にわかりやすく広報し、説明する必要がある。</p> <p style="text-align: right;">【東京都消費生活総合センター】</p>	<p>御意見を踏まえ、初期契約解除制度の適用時に解約される契約範囲について、消費者の誤解のないよう説明することについて、「初期契約解除により解除される契約の範囲について、利用者の理解が形成されるよう説明することが求められる。」と明記しました。(第2章第2節(11))</p>	有
	<p>(要旨)</p> <p>キャッシュバック目当てに短期の初期契約解除を繰り返す者等の契</p>	<p>改定案に対する賛同の御意見として承ります。</p>	無

	<p>約を防ぐため、番号ポータビリティの制限を行う必要があることは認めるが、その場合、番号ポータビリティの制限の有無及びその理由について、消費者に十分に説明する必要がある。</p> <p>【東京都消費生活総合センター】</p>		
	<p>多くの MVNO が SIM のみの販売ですが、端末を同時に販売する MVNO の場合、端末が初期契約解除の対象外であることを、わかりやすく説明する必要があると思います。</p> <p>携帯電話会社や各店舗での説明は勿論のこと、「端末は対象外であること」をわかりやすく広報してほしいと思います。</p> <p>【個人 1】</p>	<p>御意見を踏まえ、初期契約解除制度の適用時に解約される契約範囲について、消費者の誤解のないよう説明することについて、「初期契約解除により解除される契約の範囲について、利用者の理解が形成されるよう説明することが求められる。」と明記しました。(第2章第2節(11))</p>	有
	<p>番号ポータビリティに制限を設ける場合、キャッシュバック目当てに短期の初期契約解除等を繰り返す消費者契約を防ぐことは必要です。しかし、MNP 先の説明不足などのために元の携帯電話会社へ MNP に戻る場合に、戻れるケースや戻れないケースとその理由をきちんと説明する必要があると思われます。</p> <p>【個人 1】</p>	<p>今後の参考の御意見として承ります。</p>	無
第4章 初期契約解除制度(法第 26 条の3)関係			
<p>第2節 初期契約解除の効果</p> <p>(1) 基本的な効果</p>	<p>MVNO サービスの初期契約解除にあたり、利用者が番号ポータビリティによる転出(以下、「MNP 転出」といいます)の申込みをし、利用者が MNP 転出をしなかった場合、利用者による MNP 転出の申込後、MVNO が発行した MNP 予約番号の有効期間内に利用者が MNP 転出を行わなかった場合の初期契約解除の効力について、ガイドラインに明記していただくことを要望する。</p> <p>【日本通信株式会社】</p>	<p>今後の参考の御意見として承ります。</p>	無
<p>第3節 利用者が初期契約解除をする方法</p> <p>(2) 書面交付義務が履行されていない場合</p> <p>(3) 契約書面の受領日について</p>	<p>当社(MVNO)は、非対面の契約において、SIM カードを利用者に宅配便等で送付することで本人確認を行い、信書にあたる契約書面については、後日、本人確認を行った住所宛てに郵送しているところ、SIM カードが受領されたにもかかわらず、契約書面が受領されずに返送される場合がある。</p> <p>契約書面の受領は、初期契約解除可能な期間を確定させる効果を持つところ、利用者が受領しない限りこの効果が生じず、いつでも初期契約解除が可能な状態が継続するのは、事業者に過度な負担を強いるものとする。</p>	<p>今後の参考の御意見として承ります。</p> <p>なお、契約書面の交付については、利用者の明示的な承諾を取得した場合に、電磁的方法で契約書面の記載内容を交付することができます。ただし、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であると考えます。(第3章第5節(1))</p>	無

	<p>については、事業者が本人確認を行った住所宛てに契約書面を郵送したにもかかわらず、利用者がこれを受領せず、事業者からの連絡にも応じない場合は、受領遅滞の考え方を準用し、利用者に契約前に説明されていることを条件に、事業者の負担を軽減する措置を設けていただくことを要望する（例えば、契約書面の電子交付を容認する、または、契約書面の発送日から一定期間（例えば1ヶ月）が経過した日を契約書面の受領日とみなすことができる、などが考えられる）。</p> <p style="text-align: center;">【日本通信株式会社】</p>		
<p>第4節 初期契約解除に伴い利用者が支払うべき額（施行規則第22条の2の9）</p> <p>（1）サービス利用料（施行規則第22条の2の9第1号）</p>	<p>初期契約解除制度では、初期契約解除の効力が発生するのは、利用者が契約解除を行う旨の書面を発した時（以下、「契約解除時点」という）とされているが、MNO が提供する回線管理システム（以下、「MNO 回線管理システム」という）で MVNO が対象の回線を解約することができるのは、契約解除時点から常に一定期間が経過した後となる。MNO 回線管理システムには、回線の解約日（MNP 転出による場合を含む）を遡及させることができない等の制約がある。すなわち、MNO 回線管理システム上、MNO の電気通信役務の提供は、契約解除時点にかかわらず、回線解約日まで継続する。</p> <p>このような状況で、初期契約解除において MVNO が利用者に請求することができるのは契約解除時点までに提供された電気通信役務の対価であるとする、契約解除時点から回線解約日までの MNO の電気通信役務の対価を MVNO が負担することとなり、不合理である。</p> <p>については、ガイドラインに以下についての考え方を明記していただくことを要望する。</p> <p>① MNP 転出によらない初期契約解除の場合における、契約解除時点から回線解約日までの期間の電気通信役務の対価の取扱い。</p> <p>② MNP 転出による初期契約解除の場合における、契約解除時点から MNP 転出完了日までの期間の電気通信役務の対価の取扱い。</p> <p style="text-align: center;">【日本通信株式会社】</p>	今後の参考の御意見として承ります。	無
<p>第4節 初期契約解除に伴い利用者が支払うべき額（施行規則第22条の2の9）</p> <p>（3）契約締結費用</p> <p>（4）番号ポータビリティに関わる費用</p>	<p>「上限額は、対価請求告示により、3,000円とその消費税と定められている。」とあります。</p> <p>しかし、現在は、3,000円という上限が定まった当時とは異なり、MVNO は MNO から SIM 準備料として SIM カード1枚あたり400円程度（毎年変更）が請求されることから、この上限額を3,500円としていただくなど、SIM 準備料に対するご考慮をいただければと思います。</p> <p>また、この上限額は「1契約ごと」に適用されるということです。</p>	<p>今後の参考の御意見として承ります。</p> <p>なお、初期契約解除時の対価請求できる項目及び額は、法令である省令及び告示により定める事項であり、法令の内容を解説する本ガイドラインで対応することは困難ですが、市場の動向等を踏まえ、必要に応じて適宜適切に見直しを実施していくこと</p>	無

	<p>が、1 契約で複数回線の契約がなされる場合、回線の解約ごとに同種の費用が発生することから、MVNO が「1 回線ごと」に、それぞれ上限の範囲内で事務手数料（SIM 準備料を含む。）を請求することを認めていただければと思います。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>が適当と考えます。</p>	
	<p>「上限額は、対価請求告示により、3,000 円とその消費税と定められている。」とあります。</p> <p>この上限額は「1 契約ごと」に適用されるということですが、1 契約で複数回線の契約がなされる場合、回線の解約ごとに同種の費用が発生することから、MVNO が「1 回線ごと」に、それぞれ上限の範囲内で番号ポータビリティに係る費用を請求することを認めていただければと思います。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>御指摘の番号ポータビリティに関わる費用につきましては、電気通信事業法施行規則（昭和 60 年郵政省令第 25 号）第 22 条の 2 の 9 において、「当該電気通信役務の提供を受ける者が、その者に係る端末系伝送路設備を識別するための電気通信番号を変更することなく、同種の役務の提供を受ける電気通信事業者を変更することができるようにするための措置の適用に通常要する費用として総務大臣が別に告示する額」と定めており、個別の措置の適用ごとに対価請求が認められるものと考えます。</p>	無
	<p>(1) MVNO 独自プランへの対応</p> <p>複数枚の SIM カードを家族単位等で使用し、一定のデータ容量を共有するプランの場合、複数枚 SIM を提供したとしても 1 契約として対応するケースが多い。事務手数料の上限を 1 契約あたりとした場合、SIM 複数枚プランでは、発行等事務手続きのコストが大きくなる一方で、費用回収ができない。そのため、SIM 複数枚プランについては、SIM 枚数×3,000 円を請求可能とする記載としていただきたい。</p> <p>(2) 市場環境への対応</p> <p>MVNO サービスの契約を行う際の事務手数料については、相互接続費用の項目が新たに追加されたことにより SIM カードの仕入れ価格が上昇しており、多くの MVNO 事業者はユーザーに対する SIM 発行の初期費用を仕入れ価格と同額の 3,400 円程度に設定している。これに対し、現在の初期契約解除の対価請求告示では 3,000 円の設定となっているため、3,400 円とその消費税を対価請求できるよう改めていただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人ケーブルテレビ連盟】</p>	<p>今後の参考の御意見として承ります。</p> <p>なお、初期契約解除時の対価請求できる項目及び額は、法令である省令及び告示により定める事項であり、法令の内容を解説する本ガイドラインで対応することは困難ですが、市場の動向等を踏まえ、必要に応じて適宜適切に見直しを実施していくことが適当と考えます。</p>	無

	<p>(意見)</p> <p>「第 4 章 初期契約解除制度（法第 26 条の 3）関係」に関して、SIM 発行手数料 394 円を「契約締結費用（事務手数料）（施行規則第 22 条の 2 の 9 第 3 号）」の 3000 円の上限額とは別に請求できるようにして頂きたい。</p> <p>SIM 発行手数料について当社（及びほぼ全ての同業他社）としては NTT ドコモから請求を受ける費用をそのまま利用者に請求し NTT ドコモに支払っているだけであり、当社が受益しているものではないため、初期契約解除の場合でも通常通り利用者の負担としてほしい。</p> <p>(理由)</p> <p>契約締結費用 3000 円の範囲内でのみ請求可能とした場合、当該費用に含まれる当社の粗利益の大半を取り崩して対応することとなり事業として立ち行かないこととなるため。</p> <p style="text-align: right;">【匿名】</p>	<p>今後の参考の御意見として承ります。</p> <p>なお、初期契約解除時の対価請求の額は、法令である告示により定める事項であり、法令の内容を解説する本ガイドラインで対応することは困難ですが、市場の動向を踏まえ、必要に応じて適宜適切に見直しを実施していくことが適当と考えます。</p>	無
	<p>事務手数料や契約解除に伴う番号ポータビリティに係る費用は、請求できない。（工事費用も請求できない）とされているが店頭での事務手数料として扱われている端末料金の「頭金」について 8 日キャンセルしても何故か返ってきていない。</p> <p>頭金という呼び方が紛らわしいだけでなく様々な意味で面倒なことに繋がるのでやめていただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【個人 2】</p>	<p>参考の御意見として承ります。</p> <p>なお、関係事業者及び販売店には、引き続き利用者に対する丁寧な説明が求められるものと考えます。</p>	無
<p>第 5 節 更新・変更時の初期契約解除（施行規則第 22 条の 2 の 7 第 1 項）</p>	<p>弊連盟に加盟する事業者の多くは 2 次 MVNO としてサービス提供しておりシステム運用設備の仕様の一部は MNO 事業者のシステムに依存している。</p> <p>そのため、変更契約に対する初期契約解除がされた場合に、システムの都合で変更後プランの開始翌月まで変更前のプランに戻せないことが考えられる。また、費用面では申込みから数日間で変更後の高額な大容量サービスの大半の容量を利用した上で、初期契約解除を利用し変更前の安価なサービスに契約変更する事により、費用の支払いを免れようとするユーザーに解除制度が悪用される可能性がある。</p> <p>そのため、システム上の問題等から困難な MVNO 事業者について、変更契約締結時に事前説明を実施する事を前提として、「初期契約解除によって変更前契約に戻れるタイミングは翌月から」とする事を MVNO 事業者が規定できる事、変更後プラン 1 ヶ月分の料金を請求できるよう追記いただきたい。</p>	<p>今後の参考の御意見として承ります。</p>	無

【一般社団法人ケーブルテレビ連盟】			
第7節 確認措置（施行規則第22条の2の7第1項第5号及び第2項～第6項）	電気通信事業法では、総務省の認定したサービスのみ、初期契約解除に代えて確認措置が可能ですが、消費者だけでなく消費生活相談の現場でも混乱を招いています。確認措置ができない場合でも、通信サービスについては初期契約解除できるようにしてほしいと思います。 【個人1】	今後の参考の御意見として承ります。	無
その他			
	<p>「ひかり回線契約の改善について」</p> <p>3年目のベンチャー企業です。ベンチャーにとって生命線というべきホームページに必要な光回線を契約する場合、NTT 東日本や OCN などと契約するのですが、私達ユーザーにとってたいへん理不尽な契約条件になっております。いずれの通信会社でも、一方的に5年間という契約期間を十分な説明もしないでいや応なしに押し付けます。もし途中で解約した場合には残りの期間分について、基本料金×残月、を一括支払いすることを契約条件にしています。もし3年残して解約した場合、例えば単価7100円×36か月=255,600円となり、高額な違約料金の支払いを要求されます。</p> <p>携帯電話の4年縛りでも、端末の残額のみを数万円程度支払えばよいだけなのに、光回線だけでこのような数十万円の高額をいや応なく要求されるのです。ベンチャー企業の場合、不幸にして途中で止めざるを得なくなった場合、泣くに泣けない追打ちとなります。</p> <p>我が国政府が進めるベンチャー起業・育成にとっても、大きなハードルでないでしょうか。ぜひこのような理不尽な制度をやめさせるよう指導を、お願いする次第です。</p> <p>【アイコンポロジー株式会社】</p>	<p>参考の御意見として承ります。</p> <p>なお、法人契約については、電気通信事業法第26条の説明義務の対象外であるところ、説明義務の対象範囲については、法令である省令及び告示により定める事項であり、法令の内容を解説する本ガイドラインで対応することは困難ですが、現状の対象範囲を恒常的なものとする事なく、必要に応じて適宜適切に見直しを実施していくことが適当と考えます。</p>	無
	<p>今月 NTT ドコモにおいて高齢者との契約においてサインを求められてから契約の説明を行うといった出来事があり、耳の悪い女性に対して複数契約による最低価格の話を中心に契約。重要事項説明がされず、更に「1ヶ月様子を見てから」と8日以内キャンセルが出来ないような案内があった。</p> <p>後日親族が8日以内キャンセルを申し出、成立に至った。</p> <p>全契約を破棄し NMP であるため元の au に戻るといった手続きを行おうとしたところ、「解約済みであり戻ることが出来ません。特別にデータ復旧するので再度2年契約を」との回答がありました。この</p>	<p>参考の御意見として承ります。</p> <p>なお、関係事業者及び販売店には、引き続き利用者に対する適切な説明等の対応が求められるものと考えます。</p>	無

	<p>時点でドコモが解約され au も解約という状況に陥り様々な紐づけされている電話番号に復旧のためにはドコモ側が NMP 番号を受け入れた状態（未購入で機種変更扱い）にするか au に戻るしか方法がありません。</p> <p>各キャリアが 8 日キャンセルについてペナルティをもって対処されるのは納得いきません。そもそも契約者の責任ではないため、こういった場合の対策がされていないのが不思議でしょうがありません。</p> <p>また、国基準の「端末分は負担すること」という取り決めですが、元々ガラケーでの契約でスマホに移行した場合使えない端末をどうするのかという視点が抜けております。ユーザー側の視点をもって決めていただけるようお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【個人 3】</p>	
--	---	--