

# モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言(案) 概要

---

平成30年11月  
事務局

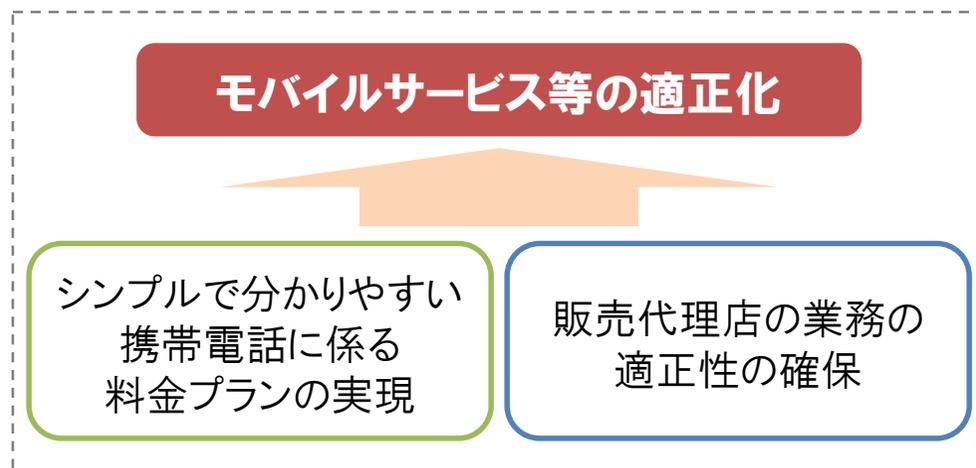
## 概要

「モバイル市場の競争環境に関する研究会」及び「ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの検証に関するWG」が合同で、**モバイルサービス等の適正化に向けて早急に取り組むべき事項を整理**したものの。

## 構成

以下について、**電気通信事業法の改正を含め、必要な措置を検討・実施**することを提言。

- ①シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現
- ②販売代理店の業務の適正性の確保



## 議論の経緯

### モバイル市場の競争環境に関する研究会

第1回(10/10) 事務局説明ヒアリング①  
第2回(10/18) ヒアリング②  
第3回(11/14) ヒアリング③

### 消費者保護ルールの検証に関するWG

第1回(10/22) 事務局説明ヒアリング①  
第2回(11/8) ヒアリング②  
第3回(11/15) ヒアリング③

第4回(11/26)  
【合同会合】  
緊急提言案

パブリック  
コメント  
(~12/18)

最低限の基本的なルールとして電気通信事業法の改正を含め、必要な措置を検討・実施

## 主な問題点

- 購入する端末によって通信料金が異なり不公平。
- 割引等を受けるために通信役務の継続利用が求められる場合があり、利用者を過度に拘束。
- 端末買換えサポートプログラム(4年縛り)は、通信役務の継続を条件とし、利用者を困り込み。

- 期間拘束なしの料金プランが実質的な選択肢となっていない。
- 違約金の算定根拠が不明。
- 期間拘束の自動更新により、スイッチングコストが上昇。

## 主な提言

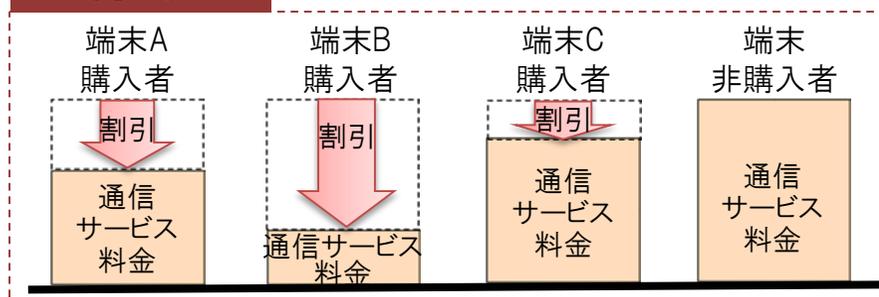
- 端末購入を条件とする通信料金の割引を廃止。
- 通信契約の一定期間の利用継続を条件とした端末代金の割引の見直し。
- 端末買換えサポートプログラム(4年縛り)について抜本的に見直し(通信契約とのひも付けを禁止)。

- 期間拘束なしの料金プランについて、合理的理由なく著しく劣る提供条件の設定を禁止。
- 合理的根拠のない著しく高額な違約金を禁止。
- 自動更新の有無により料金等に差を設けることを禁止。

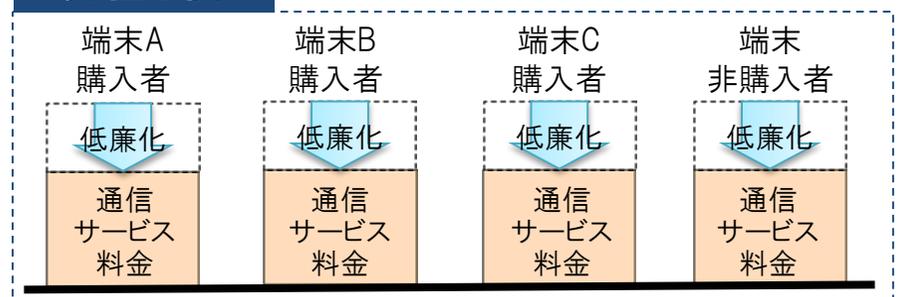
<想定される料金プランの見直しイメージ>

※このほか、過度に複雑な料金プランや合理性を欠く料金プランについても見直しを求める。

### 現状



### 見直し後



販売代理店の業務の適正性の確保に向け、電気通信事業法の改正を含め、必要な措置を実施

## 主な問題点

- 通信サービスに係る苦情・相談が依然として多いが、**販売代理店への指導は一義的には通信事業者に委ねられ、行政の現状把握が不十分。**
- 二次、三次販売代理店等の存在も含め、通信事業者による指導が十分に行き届かず。
- 通信事業者・販売代理店による**利用者に誤認を与える勧誘**のほか、販売代理店における**独自の過度な端末購入補助や店頭広告等の不適切な業務は、業務改善命令の対象外。**

## 主な提言

- **行政が販売代理店の存在を直接把握できるよう届出制度を導入。**
- 通信事業者・販売代理店による、利用者に誤解を与える**不適切な勧誘行為**(社名や勧誘目的の不明示等)**を禁止。**
- **販売代理店の不適切な業務実態**(独自の過度な端末購入補助等)について**業務改善命令の規律を導入。**

## 現状

通信サービスの提供条件の説明義務

代理店を直接把握する手段なし  
(通信事業者を通じて把握)

利用者に誤認を与える勧誘への規律なし

端末の販売・広告等に係る処分権限なし

## 見直し後

通信サービスの提供条件の説明義務

代理店の届出制を導入

利用者に誤解を与える不適切な勧誘行為を禁止

通信サービスの提供を前提条件とする  
端末の販売・広告等について、  
業務改善命令等の規律を導入

# 今後の検討の方向性

## モバイル市場の競争環境に関する研究会

- ❑ 接続料の算定方法の見直し、IoT向けサービスに係る競争ルール等について検討を深める。
- ❑ 「モバイル市場の公正競争促進に関する検討会」報告書(2018年4月)で取り上げられた事項について実施状況の検証を行う。

両会議で本緊急提言に沿った取組の進捗状況についてフォローアップを行う。

## 消費者保護ルールの検証に関するWG

- ❑ 以下について検討を深める。
  - 契約手続時間の長さや高齢者への適切な対応など、契約時の説明の在り方
  - 利用中や解約時の説明の在り方
  - 一定規模以下の法人のサービス利用の保護の在り方等

## スケジュール(想定)

2018年		2019年											
11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
				▲			▲			▲			▲
				特別委員会(注)			中間答申			特別委員会(注)			最終答申
▲	▲	▲		▲						▲			
11/26 緊急提言案	パブコメ	緊急提言 取りまとめ		中間報告						最終報告			

(注) 情報通信審議会 電気通信事業政策部会 電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証に関する特別委員会

(※) 必要に応じて緊急提言を行う。