

株式会社 N T T ドコモ  
代表取締役社長 吉澤 和弘 殿

総務省総合通信基盤局長  
谷脇 康彦

電気通信事業法の一部を改正する法律の円滑な施行に向けた取組について（要請）

電気通信事業法の一部を改正する法律（令和元年法律第 5 号。以下「改正法」という。）については、施行日を本年 10 月 1 日と定め、改正法の施行に伴い整備が必要となる総務省令及び告示を制定し、運用のためのガイドラインである電気通信事業法第 27 条の 3 等の運用に関するガイドライン（令和元年 9 月 6 日制定）の公表をする等、施行に向けた準備を進めているところである。

総務省では、本年 6 月 20 日に「電気通信事業法の一部を改正する法律の施行に向けた準備について（要請）」（以下「6 月要請」という。）により関係する電気通信事業者に対して改正法の趣旨を踏まえた準備等を実施するよう要請を行い、同年 8 月 29 日には「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ワーキンググループ」の合同会合（以下「合同会合」という。）を開催し、各電気通信事業者からその準備状況に関する説明を受けたところであるが、改正法の施行が約一か月後に迫っていることを鑑み、改正法の施行に向けて更なる必要な対応の徹底を図るとともに、新料金プランへの利用者の円滑な移行を図るため、下記のとおり要請する。

## 記

### 1. 現行の規律の遵守

#### (1) 適正な店頭での広告表示の確保

店頭での広告表示に関する対応については、6 月要請の 1 (2) で要請したところである。

その後、本年 6 月 25 日に消費者庁が示した考え方（「携帯電話端末の店頭広告表示等の適正化について～携帯電話端末の店頭広告表示と M N P における違約金の問題への対応～（令和元年 6 月 25 日）」）においては、店頭広告の表示に関して、安さを強調した販売価格の表示に比べ、その適用条件の表示は依然として一般消費者が十分に認識できるようなものとは必ずしもなっておらず、不当景品類及び不当表示防止法（昭和 37 年法律第 134 号）上問題となるおそれがある事例が現状においても見られるとされている。また、8 月の合同会合においても、

業界における自主的なルールに合致しないなど不適切な店頭の見られる、各電気通信事業者による事前及び事後の確認等の自主的な取組が徹底されていないとの指摘がされている。

このような状況を鑑み、不適切な広告が掲示されることがないように、事前及び事後の確認などのこれまでの対応に係る問題の確認を改めて実施し、その問題を踏まえて対応の改善を図るなど広告表示の適正化の取組を着実に実施するとともに、キャリアショップや量販店等の販売代理店（2次以降の販売代理店を含む。以下単に「販売代理店」という。）に対する指導を適切に実施することを要請する。

## (2) 改正法の施行までの適正な端末の販売の遵守の徹底

「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針（令和元年5月改正）」（以下「指針」という。）の遵守の徹底については、6月要請の1(1)で要請したところである。

改正法の施行に向けて、通信役務の提供と併せて行われる際に不適正な水準の端末購入補助が行われることなどのないように、引き続き、指針の遵守を徹底することが必要である。

このため、改正法の施行までの間、改めて、指針の遵守を徹底することを要請する。

## 2. 改正法及び関係省令等の円滑な施行に向けた準備

改正法の趣旨に反する料金プランや販売手法等の整理・縮小については、6月要請の2で要請したところである。

しかし、6月要請の7に基づく本年7月31日の報告（以下「7月報告」という。）では、必ずしも改正法の趣旨に反する料金プランや販売手法等が整理・縮小され、また改正法に適合した料金プラン等の準備が十分に進んでいるとは認められない。また、本年8月23日に開催された情報通信行政・郵政行政審議会電気通信事業部会や8月の合同会合においても、改正法の施行に向けた準備として十分な利用者への周知の必要性についての指摘がされている。さらに、8月の合同会合においては、改正法の施行を理由として早期の契約締結や端末購入を煽るような配布物が配布されているとの指摘や、改正法の施行前後で端末の販売方法が大きく変わることに対する懸念も示されている。

このような状況を鑑み、改正法の施行前の契約締結や端末購入を煽るような不適切な広告が行われることがないようにするための取組を早急を実施すること、利用者が改正法に適合した料金プランを正確に理解し、適切なサービス選択をできるようにするため改正法に適合した料金プランについてできる限り速やかに準備し、公表の上で、適切な手段を用いて速やかに利用者への周知を行うこと、利用者を混乱させることがないように、改正法の施行前後での端末の販売手法に関する利用者への適切な周知等の取組を行うことを要請する。

## 3. 改正法の適正な運用のための販売代理店における適切な業務執行のための体制の

## 整備

改正法の適切な施行に向けた体制の整備及びシステム面の準備については、6月要請の4で要請したところである。

その実施状況については、7月報告で報告を受けたところであるが、特に、改正法の施行後も見据えた販売代理店における適切な業務の執行の確保のための管理体制の構築が必要である。また、8月の合同会合では、販売中心の手数料体系の見直しの具体的な検討の進捗状況に関する指摘がされている。

このような状況を鑑み、販売代理店における適切な業務の執行を確保していくため、改正法に適合する料金プランへの移行の促進、改正法に関する正確な情報に基づく利用者への勧誘・説明、電気通信事業者による利用者への利益の提供額の通知など改正法の円滑な運用に必要な販売代理店の管理体制の見直しを行うとともに、販売中心の手数料体系の見直しに関し、その方向性やスケジュールについて関係者とも十分に調整しつつ検討することを要請する。

### 4. 新料金プランへの利用者の円滑な移行に向けた取組

#### (1) 利用者の円滑な移行を促進するための計画の策定

改正法に適合する料金プランへの移行の円滑化のための措置については、6月要請の3で要請したところである。

改正法において施行前に締結された契約について施行後も施行前の提供条件によることができることとしているのは利用者にとって改正法に適合する料金プランが必ずしも有利にならない場合もあることによるものであるため、利用者が改正法に適合する料金プランに移行することで恩恵が得られるにもかかわらずそのことを十分に認識せずに従来料金プランを使い続けることとならないようにすることが必要であるが、合同会合では、累次にわたり、改正法に適合する料金プランに移行することで恩恵が得られるにもかかわらず、そのことを十分に認識せずに従来料金プランを使い続ける既存の利用者が多数出ることへの懸念が示されている。7月報告においても、個別の利用者に対する具体的な措置や移行に対する見通しが不明確であり、8月の合同会合では、その具体的な措置の報告を電気通信事業者に求めていくことも必要であるとの指摘がされている。

このような状況を鑑み、改正法の施行の時点における改正法に適合しない料金プランの契約の数やその更新時期などを踏まえ、改正法に適合する料金プランへの利用者の移行を促進するため、利用者向けの広報、契約の更新期におけるダイレクトメールの送付などによる全ての利用者に対する個別の周知、(2)に規定する旧端末購入サポートプログラムの残債免除に際する具体的な適用条件や通信役務の契約に係る状況などの利用者に対する十分な説明、必要に応じた提供条件の見直しなど円滑な移行のための具体的な施策(手法、範囲、実施時期等)を含む改正法に適合する料金プランへの利用者の移行の計画を策定するとともに、それに沿った取組を着実に実施することを要請する。

#### (2) 利用者の円滑な移行を阻害しない旧端末購入サポートプログラムの運用の実施

改正法の施行前に約された改正法に適合しない端末購入サポートプログラム

(以下「旧端末購入サポートプログラム」という。)に関し、残債免除の条件の1つとして機種変更をすることが定められているものについて、対象となる機種やその代金の支払いの方法など機種変更に係る具体的な条件が現時点では明らかではなく、その条件次第では、改正法の施行後の更新時期の到来時にも、引き続き強い拘束性を有することとなるおそれがある。

このため、旧端末購入サポートプログラムに係る機種変更の条件について、対象となる機種の範囲や変更後の端末の代金の支払い方法など利用者の電気通信事業者の選択を過度に抑制することとならないように留意することを要請する。

#### 5. フォローアップのための報告及び公表

総務省に対し、1から3まで及び4(2)の措置について、6月要請の7による報告と併せて報告するとともに、4(1)の計画について、本年9月30日までに適宜の様式により報告するよう要請する。なお、報告のあった内容については、総務省において、一定の加工をした上で公表することとする。

以上

総基料第 117 号  
令和元年 9 月 6 日

KDD I 株式会社  
代表取締役社長 高橋 誠 殿

総務省総合通信基盤局長  
谷脇 康彦

電気通信事業法の一部を改正する法律の円滑な施行に向けた取組について（要請）

電気通信事業法の一部を改正する法律（令和元年法律第 5 号。以下「改正法」という。）については、施行日を本年 10 月 1 日と定め、改正法の施行に伴い整備が必要となる総務省令及び告示を制定し、運用のためのガイドラインである電気通信事業法第 27 条の 3 等の運用に関するガイドライン（令和元年 9 月 6 日制定）の公表をする等、施行に向けた準備を進めているところである。

総務省では、本年 6 月 20 日に「電気通信事業法の一部を改正する法律の施行に向けた準備について（要請）」（以下「6 月要請」という。）により関係する電気通信事業者に対して改正法の趣旨を踏まえた準備等を実施するよう要請を行い、同年 8 月 29 日には「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ワーキンググループ」の合同会合（以下「合同会合」という。）を開催し、各電気通信事業者からその準備状況に関する説明を受けたところであるが、改正法の施行が約一か月後に迫っていることを鑑み、改正法の施行に向けて更なる必要な対応の徹底を図るとともに、新料金プランへの利用者の円滑な移行を図るため、下記のとおり要請する。

## 記

### 1. 現行の規律の遵守

#### (1) 適正な店頭での広告表示の確保

店頭での広告表示に関する対応については、6 月要請の 1 (2) で要請したところである。

その後、本年 6 月 25 日に消費者庁が示した考え方（「携帯電話端末の店頭広告表示等の適正化について～携帯電話端末の店頭広告表示と MNP における違約金の問題への対応～（令和元年 6 月 25 日）」）においては、店頭広告の表示に関して、安さを強調した販売価格の表示に比べ、その適用条件の表示は依然として一般消費者が十分に認識できるようなものとは必ずしもなっておらず、不当景品類及び不当表示防止法（昭和 37 年法律第 134 号）上問題となるおそれがある事例が現状においても見られるとされている。また、8 月の合同会合においても、

業界における自主的なルールに合致しないなど不適切な店頭の見られる、各電気通信事業者による事前及び事後の確認等の自主的な取組が徹底されていないとの指摘がされている。

このような状況を鑑み、不適切な広告が掲示されることがないように、事前及び事後の確認などのこれまでの対応に係る問題の確認を改めて実施し、その問題を踏まえて対応の改善を図るなど広告表示の適正化の取組を着実に実施するとともに、キャリアショップや量販店等の販売代理店（2次以降の販売代理店を含む。以下単に「販売代理店」という。）に対する指導を適切に実施することを要請する。

## (2) 改正法の施行までの適正な端末の販売の遵守の徹底

「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針（令和元年5月改正）」（以下「指針」という。）の遵守の徹底については、6月要請の1(1)で要請したところである。

改正法の施行に向けて、通信役務の提供と併せて行われる際に不適正な水準の端末購入補助が行われることなどのないように、引き続き、指針の遵守を徹底することが必要である。

このため、改正法の施行までの間、改めて、指針の遵守を徹底することを要請する。

## 2. 改正法及び関係省令等の円滑な施行に向けた準備

改正法の趣旨に反する料金プランや販売手法等の整理・縮小については、6月要請の2で要請したところである。

しかし、6月要請の7に基づく本年7月31日の報告（以下「7月報告」という。）では、必ずしも改正法の趣旨に反する料金プランや販売手法等が整理・縮小され、また改正法に適合した料金プラン等の準備が十分に進んでいるとは認められない。また、本年8月23日に開催された情報通信行政・郵政行政審議会電気通信事業部会や8月の合同会合においても、改正法の施行に向けた準備として十分な利用者への周知の必要性についての指摘がされている。さらに、8月の合同会合においては、改正法の施行を理由として早期の契約締結や端末購入を煽るような配布物が配布されているとの指摘や、改正法の施行前後で端末の販売方法が大きく変わることに對する懸念も示されている。

このような状況を鑑み、改正法の施行前の契約締結や端末購入を煽るような不適切な広告が行われることがないようにするための取組を早急に実施すること、利用者が改正法に適合した料金プランを正確に理解し、適切なサービス選択をできるようにするため改正法に適合した料金プランについてできる限り速やかに準備し、公表の上で、適切な手段を用いて速やかに利用者への周知を行うこと、利用者を混乱させることがないように、改正法の施行前後での端末の販売手法に関する利用者への適切な周知等の取組を行うことを要請する。

## 3. 改正法の適正な運用のための販売代理店における適切な業務執行のための体制の

## 整備

改正法の適切な施行に向けた体制の整備及びシステム面の準備については、6月要請の4で要請したところである。

その実施状況については、7月報告で報告を受けたところであるが、特に、改正法の施行後も見据えた販売代理店における適切な業務の執行の確保のための管理体制の構築が必要である。また、8月の合同会合では、販売中心の手数料体系の見直しの具体的な検討の進捗状況に関する指摘がされている。

このような状況を鑑み、販売代理店における適切な業務の執行を確保していくため、改正法に適合する料金プランへの移行の促進、改正法に関する正確な情報に基づく利用者への勧誘・説明、電気通信事業者による利用者への利益の提供額の通知など改正法の円滑な運用に必要な販売代理店の管理体制の見直しを行うとともに、販売中心の手数料体系の見直しに関し、その方向性やスケジュールについて関係者とも十分に調整しつつ検討することを要請する。

### 4. 新料金プランへの利用者の円滑な移行に向けた取組

#### (1) 利用者の円滑な移行を促進するための計画の策定

改正法に適合する料金プランへの移行の円滑化のための措置については、6月要請の3で要請したところである。

改正法において施行前に締結された契約について施行後も施行前の提供条件によることができることとしているのは利用者にとって改正法に適合する料金プランが必ずしも有利にならない場合もあることによるものであるため、利用者が改正法に適合する料金プランに移行することで恩恵が得られるにもかかわらずそのことを十分に認識せずに従来の料金プランを使い続けることとならないようにすることが必要であるが、合同会合では、累次にわたり、改正法に適合する料金プランに移行することで恩恵が得られるにもかかわらず、そのことを十分に認識せずに従来の料金プランを使い続ける既存の利用者が多数出ることへの懸念が示されている。7月報告においても、個別の利用者に対する具体的な措置や移行に対する見通しが不明確であり、8月の合同会合では、その具体的な措置の報告を電気通信事業者に求めていくことも必要であるとの指摘がされている。

このような状況を鑑み、改正法の施行の時点における改正法に適合しない料金プランの契約の数やその更新時期などを踏まえ、改正法に適合する料金プランへの利用者の移行を促進するため、利用者向けの広報、契約の更新期におけるダイレクトメールの送付などによる全ての利用者に対する個別の周知、(2)に規定する旧端末購入サポートプログラムの残債免除に際する具体的な適用条件や通信役務の契約に係る状況などの利用者に対する十分な説明、必要に応じた提供条件の見直しなど円滑な移行のための具体的な施策(手法、範囲、実施時期等)を含む改正法に適合する料金プランへの利用者の移行の計画を策定するとともに、それに沿った取組を着実に実施することを要請する。

#### (2) 利用者の円滑な移行を阻害しない旧端末購入サポートプログラムの運用の実施

改正法の施行前に約された改正法に適合しない端末購入サポートプログラム

(以下「旧端末購入サポートプログラム」という。)に関し、残債免除の条件の1つとして機種変更をすることが定められているものについて、対象となる機種やその代金の支払いの方法など機種変更に係る具体的な条件が現時点では明らかではなく、その条件次第では、改正法の施行後の更新時期の到来時にも、引き続き強い拘束性を有することとなるおそれがある。

このため、旧端末購入サポートプログラムに係る機種変更の条件について、対象となる機種の範囲や変更後の端末の代金の支払い方法など利用者の電気通信事業者の選択を過度に抑制することとならないように留意することを要請する。

#### 5. フォローアップのための報告及び公表

総務省に対し、1から3まで及び4(2)の措置について、6月要請の7による報告と併せて報告するとともに、4(1)の計画について、本年9月30日までに適宜の様式により報告するよう要請する。なお、報告のあった内容については、総務省において、一定の加工をした上で公表することとする。

以上



総基料第 117 号  
令和元年 9 月 6 日

沖縄セルラー電話株式会社  
代表取締役社長 湯浅 英雄 殿

総務省総合通信基盤局長  
谷脇 康彦

電気通信事業法の一部を改正する法律の円滑な施行に向けた取組について（要請）

電気通信事業法の一部を改正する法律（令和元年法律第 5 号。以下「改正法」という。）については、施行日を本年 10 月 1 日と定め、改正法の施行に伴い整備が必要となる総務省令及び告示を制定し、運用のためのガイドラインである電気通信事業法第 27 条の 3 等の運用に関するガイドライン（令和元年 9 月 6 日制定）の公表をする等、施行に向けた準備を進めているところである。

総務省では、本年 6 月 20 日に「電気通信事業法の一部を改正する法律の施行に向けた準備について（要請）」（以下「6 月要請」という。）により関係する電気通信事業者に対して改正法の趣旨を踏まえた準備等を実施するよう要請を行い、同年 8 月 29 日には「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ワーキンググループ」の合同会合（以下「合同会合」という。）を開催し、各電気通信事業者からその準備状況に関する説明を受けたところであるが、改正法の施行が約一か月後に迫っていることを鑑み、改正法の施行に向けて更なる必要な対応の徹底を図るとともに、新料金プランへの利用者の円滑な移行を図るため、下記のとおり要請する。

## 記

### 1. 現行の規律の遵守

#### (1) 適正な店頭での広告表示の確保

店頭での広告表示に関する対応については、6 月要請の 1 (2) で要請したところである。

その後、本年 6 月 25 日に消費者庁が示した考え方（「携帯電話端末の店頭広告表示等の適正化について～携帯電話端末の店頭広告表示と MNP における違約金の問題への対応～（令和元年 6 月 25 日）」）においては、店頭広告の表示に関して、安さを強調した販売価格の表示に比べ、その適用条件の表示は依然として一般消費者が十分に認識できるようなものとは必ずしもなっておらず、不当景品類及び不当表示防止法（昭和 37 年法律第 134 号）上問題となるおそれがある事例が現状においても見られるとされている。また、8 月の合同会合においても、

業界における自主的なルールに合致しないなど不適切な店頭の見られる、各電気通信事業者による事前及び事後の確認等の自主的な取組が徹底されていないとの指摘がされている。

このような状況を鑑み、不適切な広告が掲示されることがないように、事前及び事後の確認などのこれまでの対応に係る問題の確認を改めて実施し、その問題を踏まえて対応の改善を図るなど広告表示の適正化の取組を着実に実施するとともに、キャリアショップや量販店等の販売代理店（2次以降の販売代理店を含む。以下単に「販売代理店」という。）に対する指導を適切に実施することを要請する。

## (2) 改正法の施行までの適正な端末の販売の遵守の徹底

「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針（令和元年5月改正）」（以下「指針」という。）の遵守の徹底については、6月要請の1(1)で要請したところである。

改正法の施行に向けて、通信役務の提供と併せて行われる際に不適正な水準の端末購入補助が行われることなどのないように、引き続き、指針の遵守を徹底することが必要である。

このため、改正法の施行までの間、改めて、指針の遵守を徹底することを要請する。

## 2. 改正法及び関係省令等の円滑な施行に向けた準備

改正法の趣旨に反する料金プランや販売手法等の整理・縮小については、6月要請の2で要請したところである。

しかし、6月要請の7に基づく本年7月31日の報告（以下「7月報告」という。）では、必ずしも改正法の趣旨に反する料金プランや販売手法等が整理・縮小され、また改正法に適合した料金プラン等の準備が十分に進んでいるとは認められない。また、本年8月23日に開催された情報通信行政・郵政行政審議会電気通信事業部会や8月の合同会合においても、改正法の施行に向けた準備として十分な利用者への周知の必要性についての指摘がされている。さらに、8月の合同会合においては、改正法の施行を理由として早期の契約締結や端末購入を煽るような配布物が配布されているとの指摘や、改正法の施行前後で端末の販売方法が大きく変わることに對する懸念も示されている。

このような状況を鑑み、改正法の施行前の契約締結や端末購入を煽るような不適切な広告が行われることがないようにするための取組を早急に実施すること、利用者が改正法に適合した料金プランを正確に理解し、適切なサービス選択をできるようにするため改正法に適合した料金プランについてできる限り速やかに準備し、公表の上で、適切な手段を用いて速やかに利用者への周知を行うこと、利用者を混乱させることがないように、改正法の施行前後での端末の販売手法に関する利用者への適切な周知等の取組を行うことを要請する。

## 3. 改正法の適正な運用のための販売代理店における適切な業務執行のための体制の

## 整備

改正法の適切な施行に向けた体制の整備及びシステム面の準備については、6月要請の4で要請したところである。

その実施状況については、7月報告で報告を受けたところであるが、特に、改正法の施行後も見据えた販売代理店における適切な業務の執行の確保のための管理体制の構築が必要である。また、8月の合同会合では、販売中心の手数料体系の見直しの具体的な検討の進捗状況に関する指摘がされている。

このような状況を鑑み、販売代理店における適切な業務の執行を確保していくため、改正法に適合する料金プランへの移行の促進、改正法に関する正確な情報に基づく利用者への勧誘・説明、電気通信事業者による利用者への利益の提供額の通知など改正法の円滑な運用に必要な販売代理店の管理体制の見直しを行うとともに、販売中心の手数料体系の見直しに関し、その方向性やスケジュールについて関係者とも十分に調整しつつ検討することを要請する。

### 4. 新料金プランへの利用者の円滑な移行に向けた取組

#### (1) 利用者の円滑な移行を促進するための計画の策定

改正法に適合する料金プランへの移行の円滑化のための措置については、6月要請の3で要請したところである。

改正法において施行前に締結された契約について施行後も施行前の提供条件によることができることとしているのは利用者にとって改正法に適合する料金プランが必ずしも有利にならない場合もあることによるものであるため、利用者が改正法に適合する料金プランに移行することで恩恵が得られるにもかかわらずそのことを十分に認識せずに従来料金プランを使い続けることとならないようにすることが必要であるが、合同会合では、累次にわたり、改正法に適合する料金プランに移行することで恩恵が得られるにもかかわらず、そのことを十分に認識せずに従来料金プランを使い続ける既存の利用者が多数出ることへの懸念が示されている。7月報告においても、個別の利用者に対する具体的な措置や移行に対する見通しが不明確であり、8月の合同会合では、その具体的な措置の報告を電気通信事業者に求めていくことも必要であるとの指摘がされている。

このような状況を鑑み、改正法の施行の時点における改正法に適合しない料金プランの契約の数やその更新時期などを踏まえ、改正法に適合する料金プランへの利用者の移行を促進するため、利用者向けの広報、契約の更新期におけるダイレクトメールの送付などによる全ての利用者に対する個別の周知、(2)に規定する旧端末購入サポートプログラムの残債免除に際する具体的な適用条件や通信役務の契約に係る状況などの利用者に対する十分な説明、必要に応じた提供条件の見直しなど円滑な移行のための具体的な施策(手法、範囲、実施時期等)を含む改正法に適合する料金プランへの利用者の移行の計画を策定するとともに、それに沿った取組を着実に実施することを要請する。

#### (2) 利用者の円滑な移行を阻害しない旧端末購入サポートプログラムの運用の実施

改正法の施行前に約された改正法に適合しない端末購入サポートプログラム

(以下「旧端末購入サポートプログラム」という。)に関し、残債免除の条件の1つとして機種変更をすることが定められているものについて、対象となる機種やその代金の支払いの方法など機種変更に係る具体的な条件が現時点では明らかではなく、その条件次第では、改正法の施行後の更新時期の到来時にも、引き続き強い拘束性を有することとなるおそれがある。

このため、旧端末購入サポートプログラムに係る機種変更の条件について、対象となる機種の範囲や変更後の端末の代金の支払い方法など利用者の電気通信事業者の選択を過度に抑制することとならないように留意することを要請する。

#### 5. フォローアップのための報告及び公表

総務省に対し、1から3まで及び4(2)の措置について、6月要請の7による報告と併せて報告するとともに、4(1)の計画について、本年9月30日までに適宜の様式により報告するよう要請する。なお、報告のあった内容については、総務省において、一定の加工をした上で公表することとする。

以上

総基料第 117 号  
令和元年 9 月 6 日

ソフトバンク株式会社  
代表取締役社長執行役員兼 CEO 宮内 謙 殿

総務省総合通信基盤局長  
谷脇 康彦

電気通信事業法の一部を改正する法律の円滑な施行に向けた取組について（要請）

電気通信事業法の一部を改正する法律（令和元年法律第 5 号。以下「改正法」という。）については、施行日を本年 10 月 1 日と定め、改正法の施行に伴い整備が必要となる総務省令及び告示を制定し、運用のためのガイドラインである電気通信事業法第 27 条の 3 等の運用に関するガイドライン（令和元年 9 月 6 日制定）の公表をする等、施行に向けた準備を進めているところである。

総務省では、本年 6 月 20 日に「電気通信事業法の一部を改正する法律の施行に向けた準備について（要請）」（以下「6 月要請」という。）により関係する電気通信事業者に対して改正法の趣旨を踏まえた準備等を実施するよう要請を行い、同年 8 月 29 日には「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ワーキンググループ」の合同会合（以下「合同会合」という。）を開催し、各電気通信事業者からその準備状況に関する説明を受けたところであるが、改正法の施行が約一か月後に迫っていることを鑑み、改正法の施行に向けて更なる必要な対応の徹底を図るとともに、新料金プランへの利用者の円滑な移行を図るため、下記のとおり要請する。

## 記

### 1. 現行の規律の遵守

#### (1) 適正な店頭での広告表示の確保

店頭での広告表示に関する対応については、6 月要請の 1 (2) で要請したところである。

その後、本年 6 月 25 日に消費者庁が示した考え方（「携帯電話端末の店頭広告表示等の適正化について～携帯電話端末の店頭広告表示と MNP における違約金の問題への対応～（令和元年 6 月 25 日）」）においては、店頭広告の表示に関して、安さを強調した販売価格の表示に比べ、その適用条件の表示は依然として一般消費者が十分に認識できるようなものとは必ずしもなっておらず、不当景品類及び不当表示防止法（昭和 37 年法律第 134 号）上問題となるおそれがある事例が現状においても見られるとされている。また、8 月の合同会合においても、

業界における自主的なルールに合致しないなど不適切な店頭の見られる、各電気通信事業者による事前及び事後の確認等の自主的な取組が徹底されていないとの指摘がされている。

このような状況を鑑み、不適切な広告が掲示されることがないように、事前及び事後の確認などのこれまでの対応に係る問題の確認を改めて実施し、その問題を踏まえて対応の改善を図るなど広告表示の適正化の取組を着実に実施するとともに、キャリアショップや量販店等の販売代理店（2次以降の販売代理店を含む。以下単に「販売代理店」という。）に対する指導を適切に実施することを要請する。

## (2) 改正法の施行までの適正な端末の販売の遵守の徹底

「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針（令和元年5月改正）」（以下「指針」という。）の遵守の徹底については、6月要請の1(1)で要請したところである。

改正法の施行に向けて、通信役務の提供と併せて行われる際に不適正な水準の端末購入補助が行われることなどのないように、引き続き、指針の遵守を徹底することが必要である。

このため、改正法の施行までの間、改めて、指針の遵守を徹底することを要請する。

## 2. 改正法及び関係省令等の円滑な施行に向けた準備

改正法の趣旨に反する料金プランや販売手法等の整理・縮小については、6月要請の2で要請したところである。

しかし、6月要請の7に基づく本年7月31日の報告（以下「7月報告」という。）では、必ずしも改正法の趣旨に反する料金プランや販売手法等が整理・縮小され、また改正法に適合した料金プラン等の準備が十分に進んでいるとは認められない。また、本年8月23日に開催された情報通信行政・郵政行政審議会電気通信事業部会や8月の合同会合においても、改正法の施行に向けた準備として十分な利用者への周知の必要性についての指摘がされている。さらに、8月の合同会合においては、改正法の施行を理由として早期の契約締結や端末購入を煽るような配布物が配布されているとの指摘や、改正法の施行前後で端末の販売方法が大きく変わることに對する懸念も示されている。

このような状況を鑑み、改正法の施行前の契約締結や端末購入を煽るような不適切な広告が行われることがないようにするための取組を早急に実施すること、利用者が改正法に適合した料金プランを正確に理解し、適切なサービス選択をできるようにするため改正法に適合した料金プランについてできる限り速やかに準備し、公表の上で、適切な手段を用いて速やかに利用者への周知を行うこと、利用者を混乱させることがないように、改正法の施行前後での端末の販売手法に関する利用者への適切な周知等の取組を行うことを要請する。

## 3. 改正法の適正な運用のための販売代理店における適切な業務執行のための体制の

## 整備

改正法の適切な施行に向けた体制の整備及びシステム面の準備については、6月要請の4で要請したところである。

その実施状況については、7月報告で報告を受けたところであるが、特に、改正法の施行後も見据えた販売代理店における適切な業務の執行の確保のための管理体制の構築が必要である。また、8月の合同会合では、販売中心の手数料体系の見直しの具体的な検討の進捗状況に関する指摘がされている。

このような状況を鑑み、販売代理店における適切な業務の執行を確保していくため、改正法に適合する料金プランへの移行の促進、改正法に関する正確な情報に基づく利用者への勧誘・説明、電気通信事業者による利用者への利益の提供額の通知など改正法の円滑な運用に必要な販売代理店の管理体制の見直しを行うとともに、販売中心の手数料体系の見直しに関し、その方向性やスケジュールについて関係者とも十分に調整しつつ検討することを要請する。

### 4. 新料金プランへの利用者の円滑な移行に向けた取組

#### (1) 利用者の円滑な移行を促進するための計画の策定

改正法に適合する料金プランへの移行の円滑化のための措置については、6月要請の3で要請したところである。

改正法において施行前に締結された契約について施行後も施行前の提供条件によることができることとしているのは利用者にとって改正法に適合する料金プランが必ずしも有利にならない場合もあることによるものであるため、利用者が改正法に適合する料金プランに移行することで恩恵が得られるにもかかわらずそのことを十分に認識せずに従来料金プランを使い続けることとならないようにすることが必要であるが、合同会合では、累次にわたり、改正法に適合する料金プランに移行することで恩恵が得られるにもかかわらず、そのことを十分に認識せずに従来料金プランを使い続ける既存の利用者が多数出ることへの懸念が示されている。7月報告においても、個別の利用者に対する具体的な措置や移行に対する見通しが不明確であり、8月の合同会合では、その具体的な措置の報告を電気通信事業者に求めていくことも必要であるとの指摘がされている。

このような状況を鑑み、改正法の施行の時点における改正法に適合しない料金プランの契約の数やその更新時期などを踏まえ、改正法に適合する料金プランへの利用者の移行を促進するため、利用者向けの広報、契約の更新期におけるダイレクトメールの送付などによる全ての利用者に対する個別の周知、(2)に規定する旧端末購入サポートプログラムの残債免除に際する具体的な適用条件や通信役務の契約に係る状況などの利用者に対する十分な説明、必要に応じた提供条件の見直しなど円滑な移行のための具体的な施策(手法、範囲、実施時期等)を含む改正法に適合する料金プランへの利用者の移行の計画を策定するとともに、それに沿った取組を着実に実施することを要請する。

#### (2) 利用者の円滑な移行を阻害しない旧端末購入サポートプログラムの運用の実施

改正法の施行前に約された改正法に適合しない端末購入サポートプログラム

(以下「旧端末購入サポートプログラム」という。)に関し、残債免除の条件の1つとして機種変更をすることが定められているものについて、対象となる機種やその代金の支払いの方法など機種変更に係る具体的な条件が現時点では明らかではなく、その条件次第では、改正法の施行後の更新時期の到来時にも、引き続き強い拘束性を有することとなるおそれがある。

このため、旧端末購入サポートプログラムに係る機種変更の条件について、対象となる機種の範囲や変更後の端末の代金の支払い方法など利用者の電気通信事業者の選択を過度に抑制することとならないように留意することを要請する。

#### 5. フォローアップのための報告及び公表

総務省に対し、1から3まで及び4(2)の措置について、6月要請の7による報告と併せて報告するとともに、4(1)の計画について、本年9月30日までに適宜の様式により報告するよう要請する。なお、報告のあった内容については、総務省において、一定の加工をした上で公表することとする。

以上