



固定通信分野における工事費の分割支払い・ 無料解約期間の見直しについて

令和 3 年 3 月 8 日
事 務 局

○ 工事費の分割支払い

工事費の分割支払いについては、分割支払いが終了する前に解約した場合、各事業者とも共通して一括での残債支払いを求めており、さらに一部の事業者においては、期間拘束契約の期間を超える期間での分割回数のみしか選択できないなど、工事費が実質的に利用者の囲い込みとして機能していると考えられる。利用者利益の保護等の観点から、工事費の分割支払いに関し、例えば次のような過度な囲い込みと考えられる場合については、事業者において改善に取り組むべきであると考えられるところ、必要に応じ、ガイドライン等により一定の考え方を示すことも含めて対応することが求められる。

- ・ 分割支払いの期間が長期にわたる場合にのみ工事費が全額割引になるなど、一括支払いや短期の分割支払いと比べ、長期の分割支払いを有利に扱っている場合
- ・ 工事費の分割支払い期間が、期間拘束契約の期間を上回るものしか用意されていないなど、期間拘束契約満了時に工事費残債の支払い等の負担なく契約を解除できない場合

なお、工事費相当額を分割して月額料金から割引したり、毎月キャッシュバックを付与したりする場合において、当該割引やキャッシュバックが期間拘束契約の期間を超えて継続的に提供される場合、利用者の過度な囲い込みとして機能する可能性があることから、工事費相当額の割引やキャッシュバックは、期間拘束契約の期間内に利用者がその全額を享受できるようにすることが望ましい。

○ 違約金なしに解約できる期間

モバイル契約においては、違約金が不要で解約できる期間（いわゆる更新月）を、少なくとも契約期間の最終月、その翌月及び翌々月の3か月間設けることとされているところ、固定通信契約においては、構成員や事業者から指摘があったように、物理的な工事が発生するため、即時の切替えが難しいことがモバイル契約との大きな違いと考えられる。

この点、主要な固定通信サービスを提供する各事業者がホームページで案内している申込から開通までの標準的な期間は2週間～2か月となっており、IP電話サービスをインターネット接続サービスと併せて契約している場合には、電話番号の引継ぎのための手続きも必要となる。

これらを踏まえると、現在契約している固定通信契約を解約し、他の事業者に乗り換える場合には、違約金が不要で解約できる期間が3か月以上なければ、実質的に利用者の適切かつ自由なサービス選択ができないと考えられる。この点については、事業者において早急に改善を図るべきであり、必要に応じ、ガイドライン等により一定の考え方を示すことを含め、改善のための措置を実施することが求められる。なお、違約金が不要で解約できる期間は、契約期間の最終月の翌月の月額料金を支払うことなく利用者が解約することができるよう、契約期間の最終月を含み、また多くの固定通信事業者において契約期間の最終月や契約期間の満了後に違約金なく解約できる期間を設けている実態に照らせば、契約期間の最終月の翌月及び翌々月も含むことが望ましい。

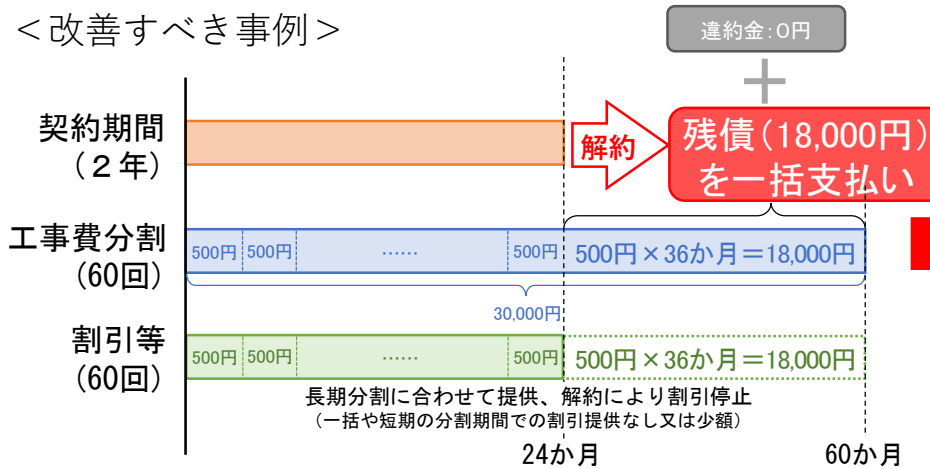
「競争ルールの検証に関する報告書 2020」(令和2年10月27日)において、固定ブロードバンドにおける以下の①②について、過度な囲い込みと考えられる事例としてガイドライン等により改善を図るべきとの提言。これを踏まえ、「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」における電気通信事業法上問題となる行為の具体例として以下の①②を追加する改正を実施。

① 開通工事費の分割支払いによる囲い込み

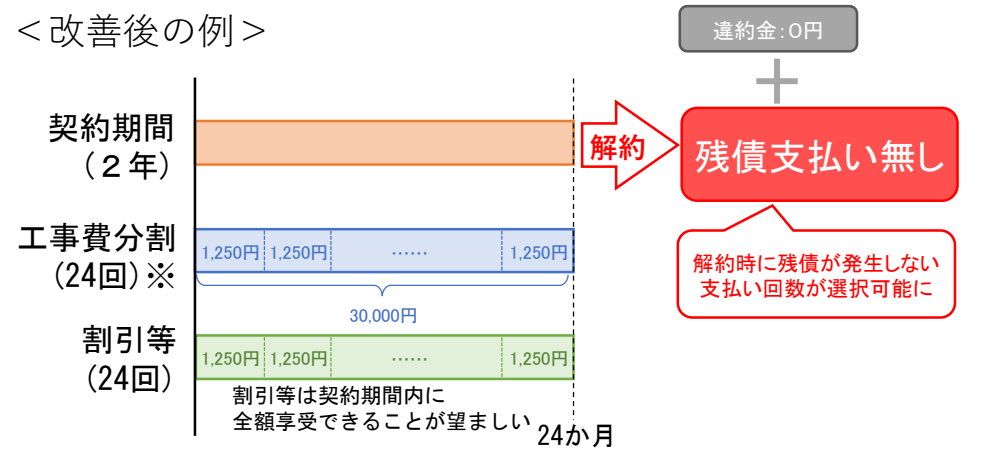
開通工事費について、期間拘束契約の期間を超える分割支払いしか選択できないことや、一括支払いや短期の分割支払いと比べ、長期分割を選択した場合に割引等を有利にすること。

(報告書では、60回の分割支払いしか選択できない場合や、長期の分割支払いを有利に扱っている場合等は過度な囲い込みと考えられるとの指摘)

<改善すべき事例>



<改善後の例>



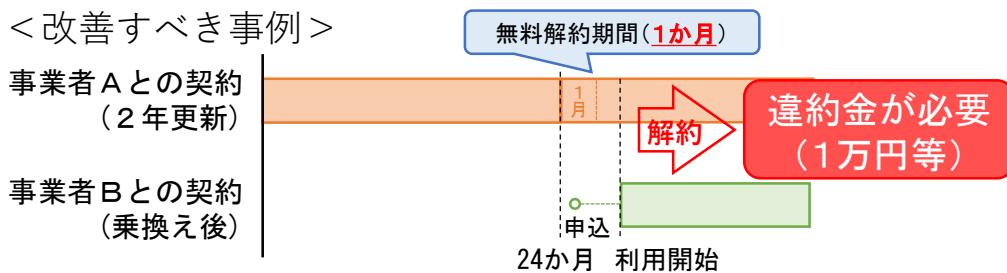
※ 24回に加え、60回の分割支払いも可能とした場合に、60回分割の割引が有利(一括や24回分割では割引等を提供しない、総額が少ない等)となる場合には、改善が必要。

② 違約金を払わずに解約できる期間が短いことによる囲い込み

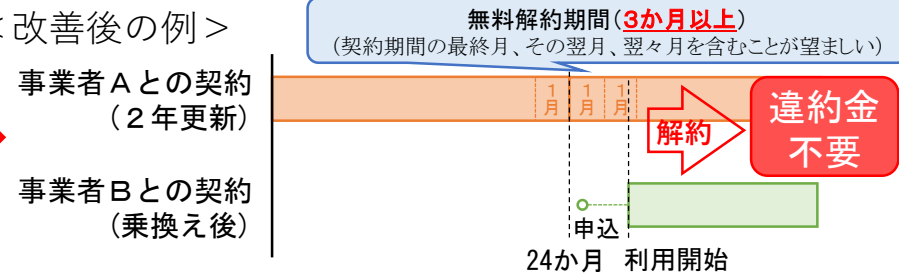
違約金を払わずに解約できる期間(以下、「無料解約期間」という。)が3か月未満であること。

(報告書では、申込から開通までの標準的な期間(2週間~2か月)に比べ、無料解約期間が短い(1か月等)ことから、工事の期間等も踏まえると、3か月以上無料解約期間がなければ、利用者は適切かつ自由なサービス選択ができないと指摘)

<改善すべき事例>



<改善後の例>



- 令和2年12月18日、「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」の改正に合わせ、総務省総合通信基盤局長から電気通信事業者関連4団体（(一社)電気通信事業者協会、(一社)テレコムサービス協会、(一社)日本インターネットプロバイダー協会、(一社)日本ケーブルテレビ連盟）に対し、当該指針の遵守に関する要請を実施。
- 以下の1及び2のとおり、2021年7月1日までに指針に適合した措置を実施することを求めるとともに、同年1月末日までに措置の実施に向けた検討状況を報告すること等について要請。

1 指針等を踏まえた措置に関する周知

指針及びWG報告書を踏まえ、次の（1）及び（2）に掲げる固定ブロードバンドサービスを提供する事業者において求められる措置について、（1）の措置は令和3年7月1日以降に新たに締結する契約に対して、（2）の措置は令和3年7月1日以降に満了を迎える契約に対して実施すべき旨、貴団体から会員各社に対し周知すること。この際、令和3年7月1日時点において、（1）及び（2）に掲げる措置を実施していない固定ブロードバンドサービスを提供する事業者については、総務省として、その理由について説明を求める等、更なる措置を実施することがある点についても併せて周知すること。

（1）工事費の分割回数及び割引・キャッシュバックに関する措置

- ① 固定ブロードバンドサービスの利用の開始に当たって必要となる工事費の分割支払いについて、期間拘束契約の期間以下の分割支払い期間を選択できるようにすること。
- ② 固定ブロードバンドサービスに係る工事費の割引やキャッシュバックについて、一括支払いや短期の分割支払いと比べ、長期の分割支払いの場合において、その総額を有利としないこと。なお、工事費相当の割引又はキャッシュバックを分割して提供している場合には、期間拘束契約の期間内にその全額を享受できることが望ましい。

（2）無料解約期間に関する措置

固定ブロードバンドサービスについて、少なくとも3か月間、無料解約期間を設けること。なお、無料解約期間については、契約満了の当月、翌月及び翌々月を含めることが望ましい。

2 措置の検討状況及び実施状況の報告

貴団体会員各社における1（1）及び（2）に掲げる措置の実施に向けた検討状況について、次の①から③までの内容をとりまとめ、令和3年1月末日までに総務省へ報告すること。

① 措置の実施予定の有無、② 措置の実施予定時期、③ 実施予定の措置の内容

また、貴団体会員各社における1（1）及び（2）に掲げる措置の各月の実施状況についてとりまとめ、当面の間、翌月の15日までに総務省へ報告すること。なお、貴団体から報告を受けた内容について、総務省は貴団体及び会員各社の正当な利益を害するおそれのないようにすることを前提に審議会等に報告し、公表することがあり得る旨申し添える。

- 総務省からの要請を踏まえ、電気通信事業者関連4団体((一社)電気通信事業者協会、(一社)テレコムサービス協会、(一社)日本インターネットプロバイダー協会、(一社)日本ケーブルテレビ連盟)から、令和3年1月末に各団体会員各社の指針に対する検討状況の報告があった。
- 要請において報告を求めた内容及び報告状況の概要については以下のとおり。①～⑤の「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」で対応を求めているそれぞれの事項に対する検討状況は次ページ以降のとおり。

要請において報告を求めた内容

「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」で対応を求めている、次の①～⑤の各項目に関する措置の「実施の有無」、「実施予定時期」、「措置内容」

- ① 期間拘束契約の期間以下の工事費分割支払い期間を選択できるようにすること
- ② 一括支払いや短期の分割支払いと比べ、長期の分割支払いにおける割引等の額を有利としないこと
- ③ 期間拘束契約の期間内に工事費の割引等の全額を享受できるようにすることが望ましい
- ④ 違約金が不要で解約できる期間（無料解約期間）を3か月以上設けること
- ⑤ 無料解約期間に契約満了の当月、翌月、翌々月を含めることが望ましい

報告状況の概要

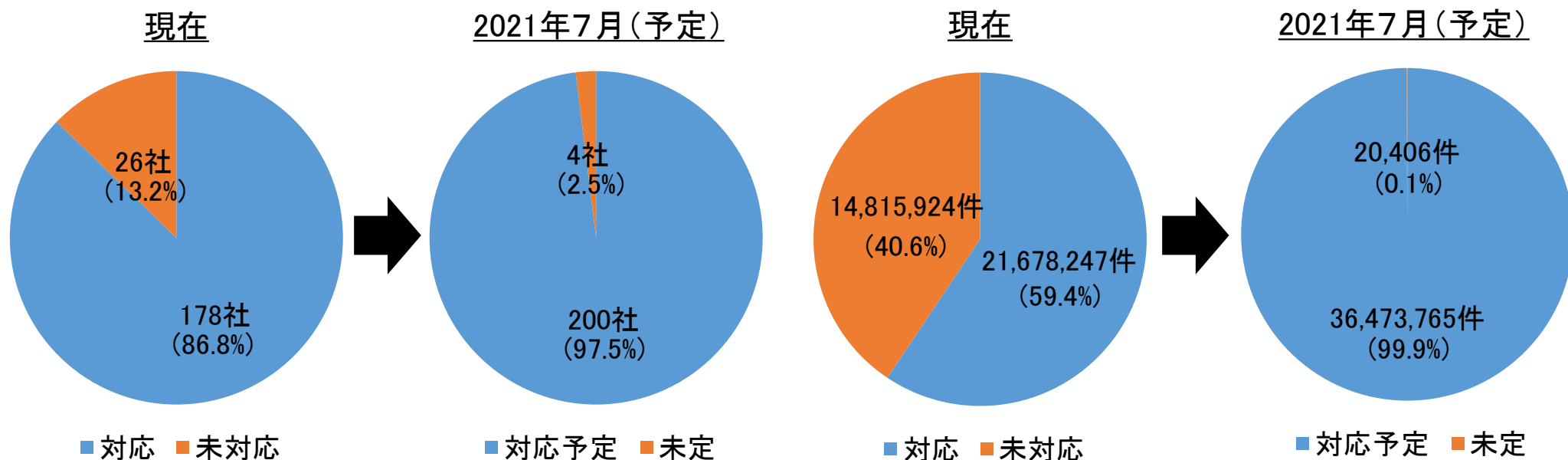
- ・ 電気通信事業者関連4団体からは計204社について回答があった。
- ・ 固定ブロードバンドサービスの全契約数に占めるこの204社の契約数の割合は約9割となっている。
- ・ 報告のあった事業者については、検討中の事業者が一部存在するが、概ね全ての事業者（事業者数ベースでは95%以上、契約数ベースでは99%以上）において、指針に適合する形での対応が予定されている。
- ・ 報告のあった204社以外の事業者についても、引き続き確認を行っているところ。

- 「期間拘束契約の期間以下の工事費分割支払いを選択できるようにすること」については、報告のあった204社のうち、既に178社が指針に対応済みであり、2021年7月には「対応」した事業者が200社に増加する予定。
- 契約数ベースでは、報告のあった事業者全体の契約数に占める、指針に「対応」した事業者の契約数の割合は現在の59.4%から2021年7月には99.9%に増加する予定。
- 現在は、契約数の多い大手事業者において「未対応」の事業者が多いが、2021年7月には改善する見込み。
- 2021年1月末報告時点では検討中であり「未定」となっている事業者について、引き続き検討結果を確認していく。

① 期間拘束契約の期間以下の工事費分割支払い期間を選択できるようにすること

<事業者数>

<契約数>



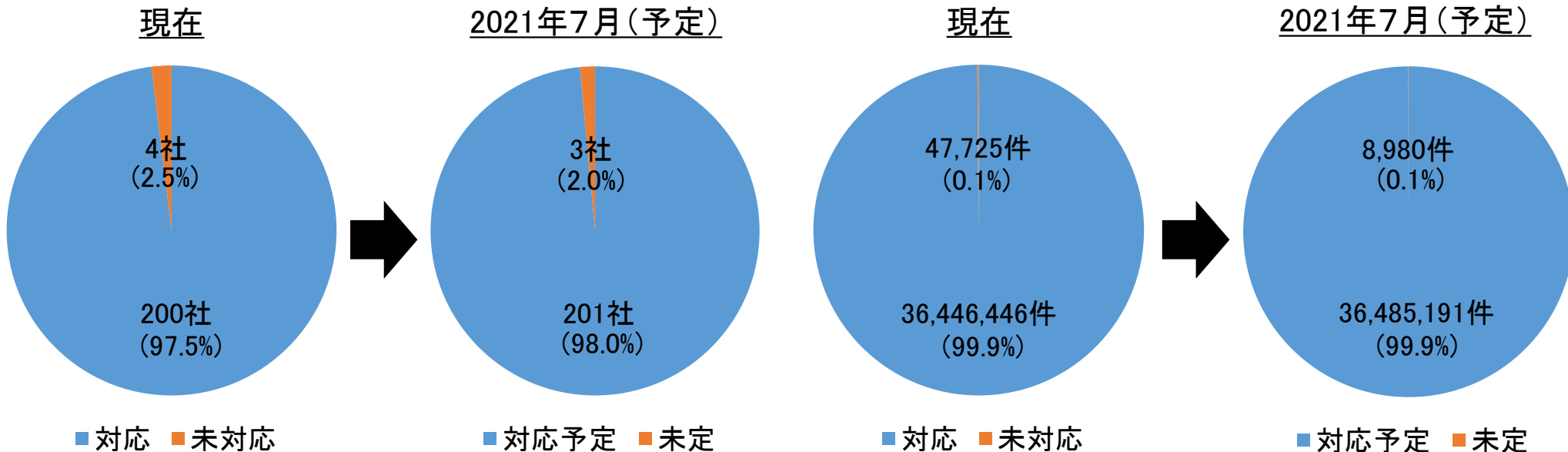
※1 「対応」「対応予定」については、工事費の分割支払いを提供していない又は期間拘束契約を提供していないなど、指針へ対応することが不要な事業者を含む。
 ※2 「期間拘束契約の期間以下の工事費分割支払い期間を選択できるようにすること」については、2021年7月1日以降に新たに締結する契約について対応を求めている。

- 「一括支払いや短期での分割支払いに比べ、長期の分割支払いにおける割引の額を有利としないこと」については、報告のあった204社のうち、既に200社が指針に「対応」済みであり、多くの事業者において既に対応がなされている。
- 2021年1月末報告時点では検討中であり「未定」となっている事業者について、引き続き検討結果を確認していく。

② 一括支払いや短期での分割支払いに比べ、長期の分割支払いにおける割引の額を有利としないこと

<事業者数>

<契約数>



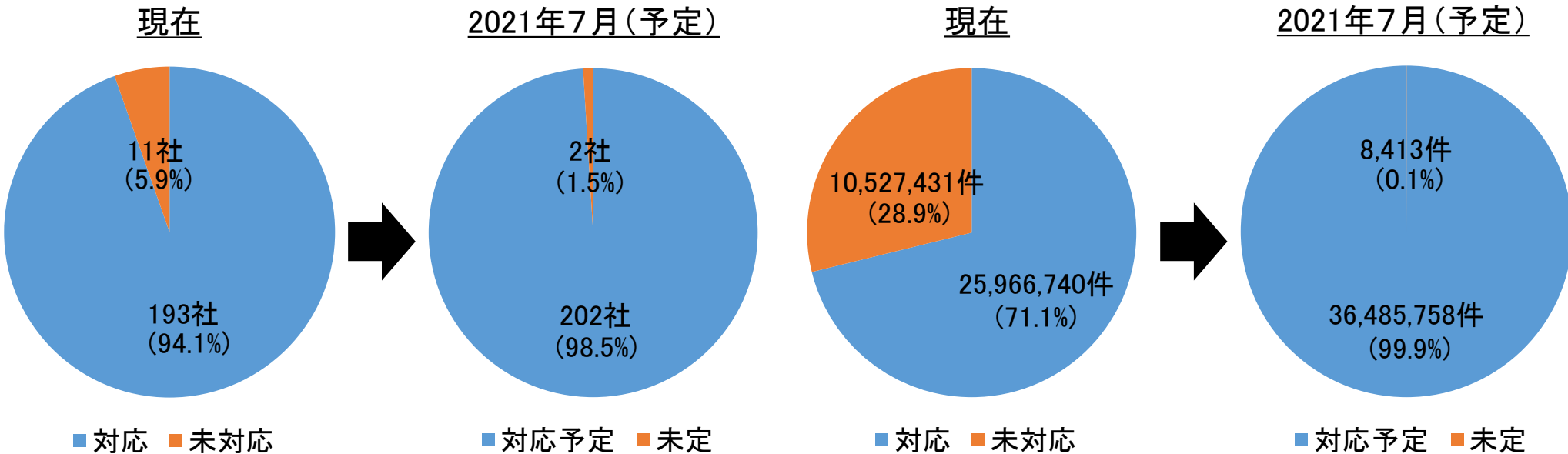
※1 「対応」「対応予定」については、工事費の分割支払いを提供していない又は期間拘束契約を提供していないなど、指針へ対応することが不要な事業者を含む。
 ※2 「一括支払いや短期での分割支払いに比べ、長期の分割支払いにおける割引の額を有利としないこと」については、2021年7月1日以降に新たに締結する契約について対応を求めている。

- 「期間拘束契約の期間内に工事費の割引等の全額を享受できるようにすることが望ましい」については、報告のあった204社のうち、現在は193社が指針に「対応」済みであり、2021年7月には「対応」した事業者が202社に増加する予定。
- 契約数ベースでは、報告のあった事業者全体の契約数に占める、指針に「対応」した事業者の契約数の割合は現在の71.1%から2021年7月には99.9%に増加する予定。
- 当該項目は、指針において「望ましい」とされた事項であるものの、多くの事業者において改善が図られる見込み。
- 現在は、契約数の多い大手事業者において「未対応」の事業者が多いが、2021年7月には改善する見込み。
- 2021年1月末報告時点では検討中であり「未定」となっている事業者について、引き続き検討結果を確認していく。

③ 期間拘束契約の期間内に工事費の割引等の全額を享受できるようにすることが望ましい

<事業者数>

<契約数>

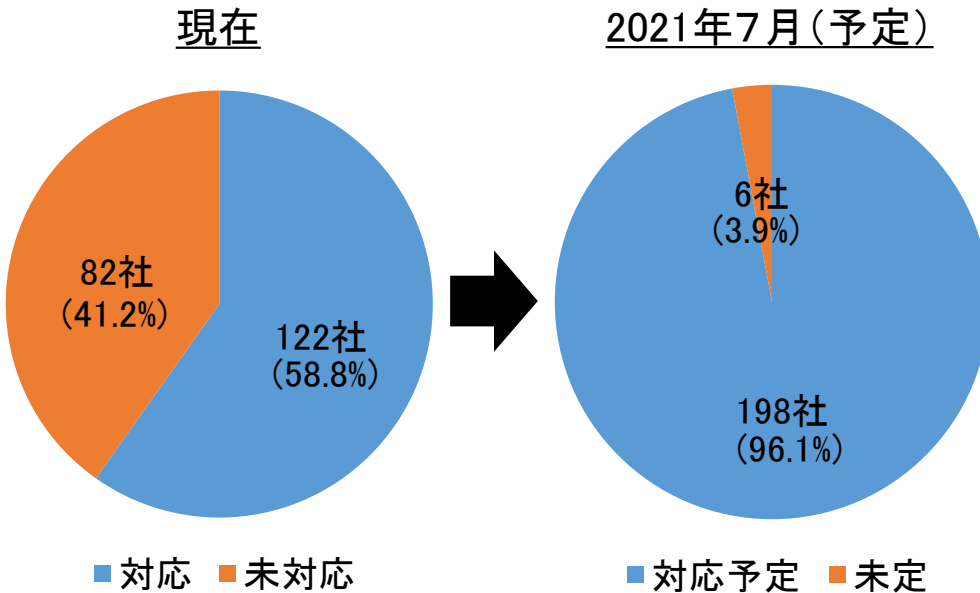


※1 「対応」「対応予定」については、工事費の分割支払いを提供していない又は期間拘束契約を提供していないなど、指針へ対応することが不要な事業者を含む。
 ※2 「期間拘束契約の期間内に工事費の割引等の全額を享受できるようにすることが望ましい」については、2021年7月1日以降に新たに締結する契約について対応を求めている。

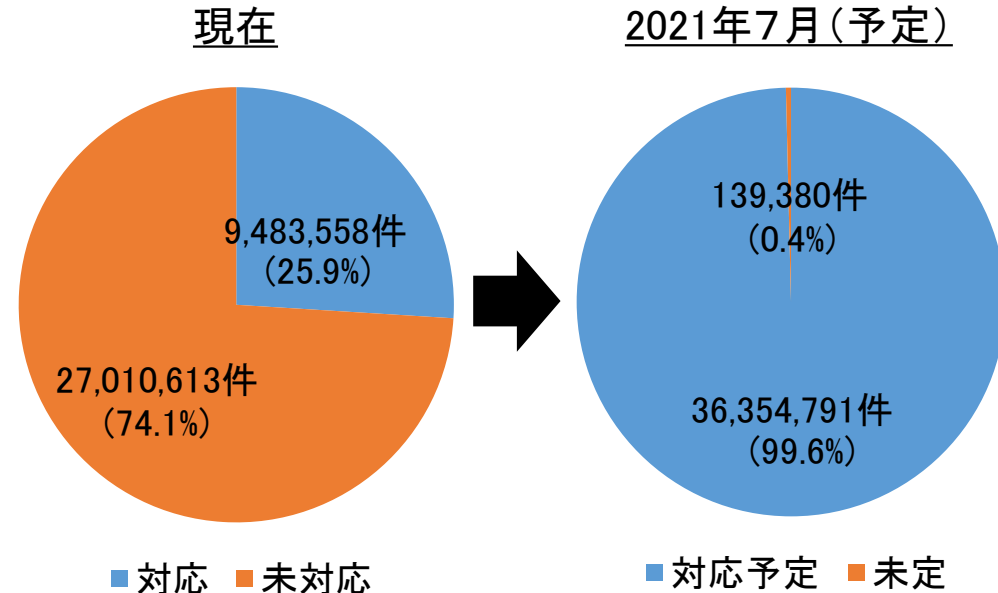
- 「無料解約期間を3か月以上設けること」については、報告のあった204社のうち、現在は122社が指針に「対応」済みであり、2021年7月には「対応」した事業者が198社に増加する予定。
- 契約数ベースでは、報告のあった事業者全体の契約数に占める、指針に「対応」した事業者の契約数の割合は現在の25.9%から2021年7月には99.6%に増加する予定。
- 現在は、契約数の多い大手事業者において「未対応」の事業者が多いが、2021年7月には大幅に改善する見込み。
- 2021年1月末報告時点では検討中であり「未定」となっている事業者について、引き続き検討結果を確認していく。

④ 無料解約期間を3か月以上設けること

<事業者数>



<契約数>



※1 「対応」「対応予定」については、期間拘束契約を提供していないなど、指針へ対応することが不要な事業者を含む。

※2 「無料解約期間を3か月以上設けること」については、2021年7月1日以降に満了を迎える契約について対応を求めている。

- 「無料解約期間に契約満了の当月、翌月、翌々月を含めることが望ましい」については、報告のあった204社のうち、現在は122社が指針に「対応」済みであり、2021年7月には「対応」した事業者が197社に増加する予定。
- 契約数ベースでは、報告のあった事業者全体の契約数に占める、指針に「対応」した事業者の契約数の割合は現在の25.9%から2021年7月には99.5%に増加する予定。
- 当該項目は、指針において「望ましい」とされた事項であるものの、多くの事業者において改善が図られる見込み。
- 現在は、契約数の多い大手事業者において「未対応」の事業者が多いが、2021年7月には大幅に改善する見込み。
- 2021年1月末報告時点では検討中であり「未定」となっている事業者について、引き続き検討結果を確認していく。

⑤ 無料解約期間に契約満了の当月、翌月、翌々月を含めることが望ましい

<事業者数>

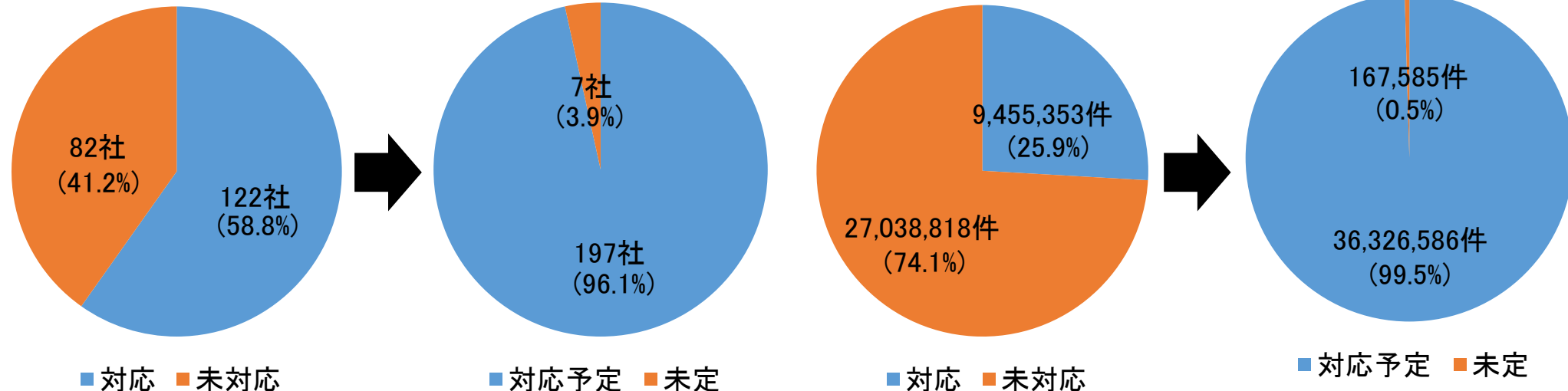
<契約数>

現在

2021年7月(予定)

現在

2021年7月(予定)



※1 「対応」「対応予定」については、期間拘束契約を提供していないなど、指針へ対応することが不要な事業者を含む。

※2 「未定」の事業者には、2021年7月時点で対応を予定していない1社を含む。

※3 「無料解約期間に契約満了の当月、翌月、翌々月を含めることが望ましい」については、2021年7月1日以降に満了を迎える契約について対応を求めている。

大手事業者における検討状況(工事費の分割支払い)

- 大手事業者(契約件数100万件以上の事業者)においては、一部具体的な対応策が検討中の事業者も存在するものの、工事費の分割支払いに関して7月までに指針に対応した工事費の分割期間や割引とする予定。
- 一部事業者においては、要請で対応を求めている2021年7月から時期を前倒して対応する予定。

事業者名 (順不同)	検討状況	対応予定 時期	検討内容 (①期間拘束契約の期間、②工事費分割回数、③工事費等の割引回数)		備考	
			対応前	対応後		
東日本電信電話	○ (実施予定)	2021.7	①24か月契約※ ②31回分割支払い ③-	期間拘束契約の期間以下の分割 支払い回数の提供なし	①24か月契約※ ②25回※2分割支払い ③-	
西日本電信電話	○ (実施予定)	2021.7	①24か月契約※ ②31回分割支払い ③-		①24か月契約※ ②24回分割支払い ③-	
NTTドコモ	- (既に対応済)	-	①24か月契約 ②12/24/36/48/60回分割支払い ③一括割引			
ソフトバンク	ソフトバンク光	- (既に対応済)	①24/60か月契約 ②24/36/48/60回分割支払い ③一括/24回分割割引			
	SoftBank Air	○ (実施予定)	2021.7	①24か月契約 ②24/36/48回分割支払い ③36回分割割引	①24か月契約 ②24/36/48回分割支払い ③割引については検討中	割引については指針に適合する形に 変更予定だが、具体的な対応策は検 討中
KDDI	○ (実施予定)	2021.7	①24/36か月契約 ②60回分割支払い ③60回分割割引	・期間拘束契約の期間以下の分割 支払い回数の提供なし ・期間拘束契約の期間内に割引を 全額享受できない	①24/36か月契約 ②24/36/60回分割支払い※3 ③24/36回分割割引※3	
ビッグローブ※4	○ (実施予定)	2021.4	①24/36か月契約 ②30/40回分割支払い ③30/40回分割割引	・期間拘束契約の期間以下の分割 支払い回数の提供なし ・期間拘束契約の期間内に割引を 全額享受できない	①24/36か月契約 ②24/36回分割支払い ③24/36回分割割引	合わせて、3年プランの工事費の水準 を引き下げ (戸建:30,000円⇒18,000円、 集合:27,000円⇒15,000円)
J:COMグループ※5	○ (実施)	2021.2	(工事費分割支払いなし)		①12/24/36か月契約 ②12/24/36回分割支払い ③12/24/36回分割割引	
ソニーネットワーク コミュニケーションズ※6	○ (実施予定)	2021.7	①24か月契約 ②30/36回分割支払い ③30/36回分割割引	・期間拘束契約の期間以下の分割 支払い回数の提供なし ・期間拘束契約の期間内に割引を 全額享受できない	①24/36か月契約 ②24/36回分割支払い ③24/36回分割割引	
オプテージ	○ (実施予定)	2021.7	①24か月契約 ②30回分割支払い ③30回分割割引		①24か月契約 ②24回分割支払い ③24回分割割引	

※1 割引適用時のみ期間拘束が発生。

※2 期間拘束は契約月の翌月からカウントされ、工事費の分割支払いは契約月の当月から開始されるため、契約満了と分割支払の完了は同月となる。

※3 サービス仕様を調整中のため、23/35回分割支払い、23/35回分割割引に変更となる可能性があるが、いずれも指針には適合する形で対応予定。

※4 NTT東西の光サービス卸によるサービスである「ビッグローブ光」の例。KDDI及びオプテージから卸を受けて提供しているサービスについても、指針に適合する形で対応予定。

※5 従前は分割支払いの提供がなかったが、新たに分割支払いを提供するに当たって、指針に適合する形で対応。

※6 ソニーネットワークコミュニケーションズが接続により提供している「NURO光」の例。NTT東西の光サービス卸によるサービスである「So-net光」についても、指針に適合する形で対応予定。

大手事業者における検討状況(無料解約期間)

- 大手事業者(契約件数100万件以上の事業者)においては、無料解約期間について7月までに指針に対応し契約満了の当月、翌月、翌々月の3か月とする予定。
- 一部事業者においては、要請で対応を求めている2021年7月から時期を前倒して対応する予定。

事業者名 (順不同)	検討状況	対応予定 時期	検討内容		備考	
			対応前	対応後		
東日本電信電話	○ (実施予定)	2021.7	契約満了の翌月、翌々月	無料解約期間 が3か月未満	契約満了の当月、翌月、翌々月	
西日本電信電話	○ (実施予定)	2021.7	契約満了の当月、翌月		契約満了の当月、翌月、翌々月	
NTTドコモ	— (既に対応済)	—	契約満了の当月、翌月、翌々月			
ソフトバンク	ソフトバンク光	○ (実施予定)	契約満了の当月	無料解約期間 が3か月未満	契約満了の当月、翌月、翌々月	
	SoftBank Air	○ (実施予定)	契約満了の当月		契約満了の当月、翌月、翌々月	
KDDI	○ (実施予定)	2021.7	契約満了の当月、翌月		契約満了の当月、翌月、翌々月	
ビッグローブ※1	○ (実施予定)	2021.4	契約満了の当月		契約満了の当月、翌月、翌々月	合わせて、3年プランの違約金の水準を引き下げ (20,000円⇒11,900円)
J:COMグループ	○ (実施予定)	2021.7	契約満了の当月、翌月		契約満了の当月、翌月、翌々月	
ソニーネットワーク コミュニケーションズ※2	○ (実施予定)	2021.7	契約満了の翌月		契約満了の当月、翌月、翌々月	
オプテージ	○ (実施予定)	2021.7	契約満了の翌月※3		契約満了の当月、翌月、翌々月	

※1 NTT東西の光サービス卸によるサービスである「ビッグローブ光」の例。KDDI及びオプテージから卸を受けて提供しているサービスについても、指針に適合する形で対応予定。

※2 ソニーネットワークコミュニケーションズが接続により提供している「NURO光」の例。NTT東西の光サービス卸によるサービスである「So-net光」についても、指針に適合する形で対応予定。

※3 一部の法人向けサービスでは、「契約満了の当月」となる場合もあり。