



# 消費者保護ルールの在り方に関する検討会 報告書2021概要

---

令和 3 年 9 月  
令 事 務 局

- 2018年10月、「電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証」の一環として消費者保護ルールの検証等を行う場として「**消費者保護ルールの検証に関するWG**」を設置。2019年12月に報告書を取りまとめ。
- 2020年6月(第21回)に「**消費者保護ルールの在り方に関する検討会**」に改称するとともに、新たなテーマを追加して検討。
- 報告書(案)について7/15～8/18にパブコメを実施し、41件(法人・団体:24件、個人:17件)の意見があった。

## 構 成 員

新美 育文	弁護士(明治大学名誉教授) (主査)
平野 晋	中央大学国際情報学部教授・学部長 (主査代理)
石田 幸枝	公益社団法人全国消費生活相談員協会理事
市川 芳治	慶應義塾大学法科大学院非常勤講師
北 俊一	株式会社野村総合研究所パートナー
木村 たま代	主婦連合会事務局長
黒坂 達也	慶應義塾大学大学院特任准教授
近藤 則子	老テク研究会事務局長
長田 三紀	情報通信消費者ネットワーク
西村 暢史	中央大学法学部教授
森 亮二	英知法律事務所 弁護士

### <専門委員(～2021年9月末)>

有賀 恵美子	明治大学法学部 准教授
大澤 彩	法政大学法学部 教授
齋藤 雅弘	四谷の森法律事務所 弁護士
中込 一洋	司綜合法律事務所 弁護士

### <オブザーバ>

公正取引委員会、消費者庁、国民生活センター、事業者団体等

## 今般の検討課題

### 1. これまでのテーマのフォローアップ

- (1) 手続き時間等の長さへの対応
- (2) 広告表示の適正化
- (3) IoTサービスの進展と消費者保護

### 2. 新たに追加したテーマ

- (1) 電話勧誘における課題
- (2) ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方
- (3) 消費者トラブルの解決に関する更なる手法
  - ① 初期契約解除制度の改善
  - ② 期間拘束契約の在り方
  - ③ 苦情相談の処理の在り方
- (4) 5Gエリアの利用者への訴求
- (5) 販売代理店の在り方

日程	主な議題
第21回 (20.06.18)	<ul style="list-style-type: none"> <li>「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」の今後の進め方</li> <li>報告書のフォローアップ</li> <li>新たな検討テーマ</li> </ul>
第22回 (20.06.25)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ヒアリング</li> </ul>
第23回 (20.06.30)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ヒアリング</li> <li>その他</li> </ul>
第24回 (20.10.27)	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話勧誘における課題(事務局説明、消費者団体等ヒアリング、事業者団体ヒアリング)</li> <li>その他のテーマ(事務局説明)</li> </ul>
第25回 (20.12.11)	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話勧誘における課題(事業者団体ヒアリング)</li> <li>消費者トラブルの解決に関する更なる手法(事業者団体ヒアリング)</li> <li>5Gエリアの利用者への訴求(事業者ヒアリング)</li> </ul>
第26回 (21.01.19)	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話勧誘における課題(事業者団体等ヒアリング)</li> <li>消費者トラブルの解決に関する更なる手法(事業者団体等アリング)</li> </ul>
第27回 (21.03.02)	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話勧誘における課題(事務局説明、有識者ヒアリング)</li> <li>消費者トラブルの解決に関する更なる手法(有識者ヒアリング、事業者団体等ヒアリング)</li> <li>ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方(事務局説明)</li> <li>販売代理店の在り方(事業者団体ヒアリング)</li> </ul>
第28回 (21.03.22)	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者トラブルの解決に関する更なる手法(有識者、事業者団体その他関係者ヒアリング)</li> <li>販売代理店の在り方(事務局説明)</li> </ul>

日程	主な議題
第29回 (21.04.26)	<ul style="list-style-type: none"> <li>スイッチングコスト、改正電気通信事業法(事業者等ヒアリング)</li> <li>電気通信事業法第27条の3の規律に係る覆面調査の結果(事務局説明)</li> <li>モバイル市場における販売代理店に関する調査結果等(事務局説明)</li> <li>代理店の在り方(事業者ヒアリング)</li> </ul>
第30回 (21.05.28)	<ul style="list-style-type: none"> <li>携帯電話ショップでの受付時間等の長さへの対応(事業者ヒアリング)</li> <li>5Gエリアの利用者への訴求(事業者ヒアリング)</li> <li>IoTサービスの進展と消費者保護(事務局説明)</li> <li>論点整理</li> </ul>
第31回 (21.06.14)	<ul style="list-style-type: none"> <li>広告表示の適正化に向けた対応(事業者団体ヒアリング)</li> <li>論点整理に対する事業者ヒアリング①</li> <li>携帯電話市場における競争政策上の課題(令和3年度調査)(公正取引委員会説明)</li> </ul>
第32回 (21.06.22)	<ul style="list-style-type: none"> <li>他国における契約に関する法制例(構成員等説明)</li> <li>論点整理に関する事業者等ヒアリング②</li> </ul>
第33回 (21.07.12)	<ul style="list-style-type: none"> <li>携帯市場総点検の取組(消費者庁説明)</li> <li>報告書案の検討</li> </ul>
第34回 (21.09.08)	<ul style="list-style-type: none"> <li>報告書案に対する意見募集の結果</li> <li>報告書の取りまとめ</li> </ul>

※ 第22回、第23回及び第29回は「競争ルールの検証に関するWG」との合同会合

## 第1章 これまでのテーマのフォローアップ

### 1. 手続き時間等の長さへの対応

- 携帯電話ショップでの手続き時間等について、その短縮に向けたMNOの取組は進展していることから、引き続き、総務省において各社の取組をフォローアップすることが適当。

### 2. 広告表示の適正化

- 「頭金」の表示について、MNOをはじめとする各社において、今一度自己点検を行うことが適当。
- 社向協が適切に機能し続けるようにするため、社向協において、活動の中で得られた知見や指摘が会員事業者との間の適切なコミュニケーションを通じて広告表示の適正化に活かされるよう、業務フローを再確認するとともに、本検討会においても、そのフォローアップを行うことが適当。
- 総務省においては、消費者庁と連携しながら広告表示の適正化について注視するとともに、必要に応じて消費者への情報提供等を行うことが適当。

### 3. IoTサービスの進展と消費者保護

- 総務省において、IoTサービスの進展に関して生じ得る消費者保護上の具体的課題についての洗い出しを引き続き進めることが適当。

## 第2章 新たに追加したテーマ

## 1. 電話勧誘における課題

- ・ 総務省において、電話勧誘による契約に関し、説明書面を交付の上で契約前の提供条件の説明を行うことを義務化することが適当(利用者が電話による方法を求めた場合を除く)。
- ・ 併せて、総務省において行政指導等の法執行を適切に実施することが重要。各事業者においても、適正な契約手続の実施に努めることが求められる。

## 2. ウイズコロナの時代における利用者対応の在り方

- ・ 総務省において、特段の合理的な事情がある場合を除き、利用者が遅滞なく解約できるようにするための適切な措置を講じなければならないことを義務化することが適当。
- ・ 併せて、ウェブでの契約が可能なサービスの解約について、ウェブ解約でも可能とすることが望ましい。
- ・ また、端末持込みで携帯電話事業者を乗り換えようとする場合、当該端末が周波数帯の対応等により乗換え先で利用できない場合があることを踏まえ、特にMNOにおいては、既に当該情報提供を実施している事業者の情報提供方法を先例として、自社のサービスに対応した端末の情報を適切に公表することが望ましい。

## 第2章 新たに追加したテーマ(続き)

## 3. 消費者トラブルの解決に関する更なる手法

## 3-1. 初期契約解除制度の改善

- ・ 総務省において、1.(電話勧誘における課題)や3-2.(期間拘束契約の在り方)の提言を踏まえた対応の効果を注視し、更なる対応の要否を検討することが適当。
- ・ 各事業者において、一部事業者のベストプラクティス(初期契約解除可能期間後でも工事前であれば無償解約に対応)と同様の取組が実施できないか検討していくことが望ましい。

## 3-2. 期間拘束契約の在り方

- ・ 期間拘束契約に基づき電気通信サービスを提供する事業者においては、拘束期間を24か月以内にすることが望ましい。
- ・ 総務省において、期間拘束契約に係る違約金の上限を1か月分のサービス利用料相当額とする消費者保護ルールの見直しを行うことが適当。
- ・ 他に転用できない設備に関する費用(引込線の敷設・撤去に係る工事費等)については、違約金とは別個に求償できることとするに一定の合理性が認められるため、スイッチング円滑化の観点も踏まえて求償できる合理的な範囲をルール化することが適当。
- ・ 「解約の誤認」や「解約忘れ」に対処するため、電気通信事業者においては、実施可能かつ効果的な措置を講ずることが望ましい。

## 3-3. 苦情相談の処理の在り方

- ・ 本検討会の下に、苦情相談の処理の在り方について検討するタスクフォースを設置し、来夏を目途に一定の結論を得ることが適当。

## 4. 5Gエリアの利用者への訴求

- ・ 現時点において、「超高速」の5Gサービスが提供されているエリアは十分に広くはないということを踏まえ、MNO各社において、消費者の誤解が生じないように引き続き適切な取組を行うことが必要。

## 第2章 新たに追加したテーマ(続き)

## 5. 販売代理店の在り方

## 5-1. 販売代理店の業務の適正性の確保に関する観点

- 総務省において、MNOと販売代理店の委託契約の内容(委託手数料の評価指標等)が適正かつ合理的でなく法令違反を助長し得るような形で設定されている場合には、業務改善命令の対象となり得る旨をガイドライン等において明確化することが適当。
- 少なくとも次のような評価指標等は、通常適正かつ合理的でなく、法令違反を助長する蓋然性が高いと考えられるため、上記ガイドライン等において明確な違反類型として特定する必要。
  - ✓ 高額プランの獲得率を評価する指標/その獲得の有無で評価が大きく変動するような指標
  - ✓ 事業法第27条の3の違反を助長するような手数料・奨励金体系等の仕組み
- 手数料の内容による法令違反の助長は、複数の要素が複合的に作用する場合もあるため、通報窓口の設置や実態調査等を通じ、販売現場で不適切な行為が行われていないか等をモニタリングし、継続的な確認を実施していくことが適当。
- 総務省が特に継続的な確認の取組を進めていく上では、公正取引委員会及び消費者庁と緊密に連携することが適当。

## 5-2. 今後新たに期待される販売代理店の役割の観点

- 販売代理店の創意工夫が可能な限り尊重されることが望ましいことから、MNO各社において、ブランドイメージを傷つけないといった一定の合理的な制約を前提に、販売代理店の独自商材の取扱を許容することが望ましい。
- 販売代理店を「地域のICT拠点」として活用する取組を推進する観点から、総務省において、販売代理店の更なる活用方策についても検討することが適当。