

**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正案  
(改正部分抜粋)**

## 第2章 契約前の説明義務（法第26条（法第73条の3において準用する場合を含む。））関係

### 第1節 対象範囲

(4) 説明義務が適用されない契約（施行規則第22条の2の3第6項（施行規則第40条第2項において準用する場合を含む。））

(1) で掲げた対象役務の電気通信役務契約であっても、次の契約については、説明義務は適用されない。

#### ① 法人契約（第1号）

本号で規定される「法人契約」とは、次のいずれかの契約をいう。

(ア) 法人その他の団体（法人等）（※）を相手方とする契約であって、営利を目的とする法人等の場合には当該法人等の営業目的で（その営業のために又はその営業として）、営利を目的としない非営利の法人等の場合には当該法人等の事業目的（その事業のために又はその事業として）で締結される契約。

※ 「法人等」には、法人のほか、民法（明治29年法律第89号）上の組合をはじめ、法人格を有しない社団及び財団（権利能力なき社団・財団）、各種の親善・社交等を目的とする団体が含まれる。

これらの法人等が営業目的又は事業目的で通常、事業・職務の用に供するために電気通信役務契約を締結する場合は、法人契約として説明義務等の適用除外となる。他方、法人等の名義の契約であっても、実際には個人の家庭用として電気通信役務が用いられている場合は、法人契約とはならない。

個人名義の契約は、(イ)に該当する場合を除き、基本的には、法人契約に該当しない。すなわち、例えば、個人名義で契約行為を行う者（例：小規模な個人事業主）は、交渉力及び情報量において基本的には一般の消費者と変わらない電気通信事業者等と格差があると考えられるため、専ら自己の営業「商材」の一部として電気通信役務を契約する場合を除き、原則として、一般の消費者と同様に取り扱うこととしている。

ただし、「法人等」には、法人のほか、民法（明治29年法律第89号）上の組合をはじめ、法人格を有しない社団及び財団（権利能力なき社団・財団）、各種の親善・社交等を目的とする団体が含まれ、法人格を有しないマンション管理組合も含まれる。すなわち、契約名義が個人であったとしても、法人格を有しないマンション管理組合このような任意団体がその営業目的又は事業目的で事業目的又は営業目的で電気通信役務契約を契約するとみられる場合は、法人契約に該

当する。

(イ) 個人を相手方とする契約であって、専ら当該個人の営業として締結される契約

例えば、電気通信事業者と賃貸マンションのオーナーとの間で入居者向けFTTHサービスを契約するといった、個人が専ら自己の「商材」の一部として(※)電気通信役務を契約する場合は、法人契約に該当する。

※ 当該個人自身が料金設定を行って電気通信役務を提供する場合は、当該個人は電気通信事業を営もうとする際の登録又は届出が必要となる。

なお、当該個人が自己の「商材」の一部として契約した当該電気通信役務を一部でも利用する場合や、当該個人がボランティア活動など営業ではない目的で電気通信役務を契約する場合は、法人契約に該当しは含まれない。

また、当該個人自身が料金設定を行って電気通信役務を提供する場合は、当該個人は電気通信事業を営もうとする際の登録又は届出が必要となる。

## 第2節 基本説明事項(施行規則第22条の2の3第1項(施行規則第40条第1項において準用する場合を含む。))

(10) 契約解除・契約変更の条件等(第8号)

利用者からの申出による契約解除又は契約変更の条件等に関する定めがあるときはその内容の説明が必要であり、具体的に説明が必要となる内容の例は、次のとおりである。

### ① 期間拘束・自動更新等の条件

契約後一定期間を経過しなければ無料で契約解除又は契約変更をすることができない場合(期間拘束がある場合)、一定期間後に自動更新(第5節(2)参照)が予定されている場合(申し出ない限り契約が更新され新たな拘束期間が始まる場合)、契約後一定期間に限り無料で契約解除又は契約変更をすることができる場合には、その旨(その期間を含む。)を説明しなければならない(第8号イ)。

また、上記に加え、端末を割賦で販売する場合において端末の残債免除を内容とするサービスであって端末の残債を免除する条件の一つとして同様のサービスに再度加入(契約)することを必要としているもののように、利用者の電気通信役務の契約期間を実質的に長期に拘束する効果を有するサービスについては、そのサービスの提供条件の概要について説明することが求められる。

なお、拘束期間については、それが不当なものでない限り、電気通信事業法の消費者保護ルール上特段の制約はない。しかし、消費者保護の観点からは、拘束期

間は 24 か月以内であることが望ましい。

## ② 解約時に生じる費用

契約解除又は契約変更の場合に違約金その他の債務不履行の場合に債務者が債権者に支払うべきことをあらかじめ約した金銭(名称は問わない。日割り計算されない定額料金を含む。)の支払を必要とする旨を定めているとき(※)は、その旨及びその具体的な金額又は算定方法を説明しなければならない(第8号ロ)。

※ 解約に伴い利用者に請求できる金額には一定の制限がある(第6章第4節(2)参照)。

①及び②は、特に、提供条件が期間拘束・自動更新付きとなっている場合に必ず説明を要するものであり、かつ、その際は、期間拘束・自動更新付きの趣旨(毎回の支払額が廉価である代わりにそうした条件が付される旨)についての一般消費者の理解を形成するため、期間拘束のない料金プラン又は自動更新のない料金プランについても、それらが選択不可能であるなど特段の事情がない限り、紹介することが求められる。

さらに、消費者が光回線終端装置(ONU)、無線LANルーター等を電気通信事業者からレンタルして電気通信役務の提供を受けている場合であって、当該契約の解除又は変更をするときに、(ア)消費者が当該機器等の返却送料等を負担する必要がある旨を定めるときはその旨及び標準的な経費又は算定方法も、(イ)当該機器等が返却されなかった場合等に損害賠償を求めるときはその旨及び物品ごとの請求額も説明しなければならない(第8号ハ)。

## 第3節 説明方法(施行規則第 22 条の2の3第3項(施行規則第 40 条第1項において準用する場合を含む。))

### (3) 代替的な説明方法(電磁的方法等)

(2)の方法によらない場合は、電子メール、ウェブページ、ダイレクトメール等の広告の表示、CD-ROM等の記録媒体の送付又は電話による説明が、そうした方法により説明することに利用者が了解したとき、すなわち利用者の意思が確認できたときに限り、認められる。なお、「説明することに利用者が了解したとき」としては、消費者から書面交付による説明に代えて本項各号の方法による説明を自ら積極的に求める場合のほか、電気通信事業者等が書面の交付による説明に代えて本項各号の方法による説明を行うことについて当該消費者の了解の意思表示が明示された場合及び明示がなくとも了解の意思表示があるものと十分に推測される場合が、これに該当する。したがって、例えば消費者側が自らオンライン・サインアップで契約を締

結しようとする場合、ダイレクトメール等を見て申込書面を郵送してくる場合や電話で問合せを行う場合には、当該ウェブページやダイレクトメール等に説明事項等を表示する方法により説明する旨を電気通信事業者等が分かりやすく表示してあれば、通常消費者の了解の意思表示があるものと推測される(※)。

※ 代替的方法で説明がされることについての了解の意思表示に関して、多くの消費者と電気通信事業者等の認識が異なりトラブルが生じている場合は、了解が適正に取得されているとは言えない。

ただし、電気通信事業者等から消費者に電話勧誘を行う場合など消費者が意思表示を電話により行う場合には、消費者が単に了解するだけでは代替的方法による説明は認められない。すなわち、電気通信事業者等が書面交付と代替的方法の両方を提示した上で、消費者が代替的方法を自ら積極的に求める場合に限り、代替的方法による説明が可能となる。

しかし、消費者が代替的方法を選択する理由が、①書面交付以外の方法を選択することで電気通信事業者等から利益の供与を受けられることである場合(例:今、この場で申し込めば安くなると言われた。)(※)又は②電気通信事業者の誘導に起因すると考えられるものである場合(例:代替的方法の利点のみ説明があり、書面交付の利点については説明がなかった。)は、代替的方法による説明は認められない。

※ 利益供与が書面交付以外の方法を選択することを直接的な条件にしていない場合であっても、書面交付を選択した場合、結果として当該利益供与を受けることができない場合はこれに該当する。他方、代替的方法によることにより書面交付の場合よりも早期に契約締結が可能なこと自体は、利益供与には該当しない。

なお、消費者が意思表示を電話により行う場合、代替的方法による説明を求める意思があることが明らかである場合(例:利用者が料金プランの変更を行うために自発的にコールセンターに架電する場合)を除き、代替的方法の選択は、極めて例外的に認められるべきものである。

万一電気通信事業者等と消費者との間で認識に齟齬が生じた場合は、事業者において「消費者が自ら積極的に求めた」ことを明確に説明できない限り、消費者からの求めはなかったものとして扱われることとなる。このため、電話勧誘を行う電気通信事業者等においては、勧誘の状況を録音した通話記録を作成するなど、適正でない行為が行われていないことを立証できるようにしておくことが求められる。

各方法の詳細は、次のとおりである。

①～④ (略)

⑤ 電話による方法(第6号)

電話勧誘等において電話により説明する方法を用いることができるのは、(3)冒頭に記したように、電話により基本説明事項又は変更・更新時の説明事項を告げる方法によることについて消費者が自ら積極的に求める場合に限られる。

電話により基本説明事項又は変更・更新時の説明事項を告げる方法による場合、登録番号等を口頭で告げる必要はないが、利用者から登録番号等について説明の求めがあった時は、登録番号等を説明する必要がある。また、利用者が説明を受けた内容を確認できるようにするため、電話口での説明の後、遅滞なく(少なくとも契約書面の交付までに)、説明書面を交付(送付等)しなければならない。

しかしながら、集中化・一括化の原則に基づく総支払額及び内訳の明示並びに解約時の諸費用の種類(2)①参照)の明示は、説明書面の交付を待たず、契約前に行うことが適切である。このため、電話での説明によりこれを行う場合は、総支払額等の当該事項について、口頭で利用者に伝達するとともに利用者において手元に記録することを依頼する等の方法を採用することが適切である。

なお、電話勧誘において電話(口頭)で利用者から契約の申込み又は承諾を受けられる際は、利用者に対して、電話(口頭)での申込み又は承諾となる旨の説明も徹底することが求められる。

自動音声等の機械的手段による説明も可能であるが、料金プランの変更などの比較的容易な内容の場合を除き、不明点について質問を受け回答する機会を設ける等、やり取りが一方向にならないよう配慮することが適切である。

## 第7節 その他契約前に説明等することが望ましい事項

消費者が携帯電話事業者を乗り換える場合、当該消費者は、基本的に、現在利用している端末を用いて乗換先のサービスの提供を受けることが可能である。しかし、当該端末が乗換先の電気通信事業者が使用している周波数に対応していない等の理由により、当該端末では乗換先のサービスを適切に利用できないことがある。消費者保護の観点からは、こうした情報については、契約前に消費者において認識できるようにすることが求められる。

このため、MNOをはじめとする携帯電話事業者においては、既に当該情報の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8節 契約後の情報提供

説明義務による情報提供を補う観点から、契約前(契約時)だけでなく、契約直後の契約内容の確認や利用中の継続的な情報提供も重要である。そのため、契約書面の

交付後に必要に応じ確認の電話をかけることや、電子メール(SMSを含む)での利用者への連絡が可能な場合は(※1)、デフォルトで(利用者が不要としない限り)、請求額が確定した時に利用者に電子メールでの通知を行うことが適切である。(※2)

※1 電子メールの連絡が不可能である場合には、少なくとも、書面により通知を受ける方法等代替的な選択肢について、契約時の説明その他の機会を捉えて利用者に周知することが適切である。※2 デフォルトで書面により通知している場合まで行うことが適切とする趣旨ではない。

特に、利用者が認識しないまま電気通信役務等の契約が継続する「解約の誤認」や「解約忘れ」が生じないようにすることは極めて重要である。電気通信役務の契約は継続的契約であり、また、通信料金がサービスの対価である以上、電気通信事業者は、当然の責務として、契約期間中は常に利用者に配慮し、こうしたことが生じないように適切に対処する必要がある。

具体的には、電気通信事業者等においては、契約時や解約時に丁寧な説明をすることに加え、それぞれのサービス提供形態等を踏まえ、実施可能かつ効果的な措置を講ずることが望ましい。

(効果的と考えられる措置の例)

- 利用者に対し、契約しているサービスの情報を定期的に通知すること
- 日常的に利用されることが想定される電気通信サービスについて、一定期間利用がないときにその旨を書面等により利用者に通知するサービスを利用者の同意の下で提供すること
- 電気通信サービスの解約時において、利用者が複数のサービスを契約している場合には全てのサービスについて解約の意向を確認すること

## 第4章 初期契約解除制度（法第26条の3）関係

### 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）

初期契約解除に伴い事業者が利用者に請求できる額は、次の各項目の額の合計に限られる。これを超える額については、請求をすることができず、既にそれを上回る額を受領している場合は、その超過部分について返還することが必要である（法第26条の3第3項及び第4項）。

なお、あくまで上限を規定したものであり、全ての場合においてこの額まで請求できる権利を事業者に与えるものではない。例えば利用者との契約により本節の上限額より低い額が請求されることとなっている場合は、その低い額の方が請求されるべきと考えられるほか、事業者が自主的に一切の費用を請求せず無償での契約解除に応じることも当然妨げられない。この点については、例えば、既に一部の電気通信事業者において実施されている取組（※）を参考に、サービス提供開始前（回線敷設工事を伴うものにあつてはその工事前）であれば無償での契約解除に応じるといった取組が行われることが望ましい。個別の契約について具体的な額の算定方法については、契約書面に記載する義務が課せられている。

※ 電気通信サービス向上推進協議会の「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン（第2版）」第8条第2項には、訪問又は電話による勧誘の誤認防止を目的として、サービス提供開始前（回線敷設工事を伴うものにあつてはその工事前の場合）は、原則その利用者に係る料金及び経費の支払いを求めないものとすることが規定されている。

## 第6章 電気通信事業者等の禁止行為（法第27条の2（法第73条の3において準用する場合を含む。））関係

### 第4節 その他利用者利益の保護のため支障を生ずるおそれがある行為の禁止（施行規則第22条の2の13の2）

電気通信役務の内容、料金等の提供条件等が多様化・複雑化し、その変化も激しく、将来において利用者保護の観点から新たな課題として認識される要因が生じ得ることから、新たに課題となる行為についても迅速・柔軟に対応できるよう、利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがあるものとして総務省令で定める行為を禁止することとしている。（法第27条の2第4号（法第73条の3において準用する場合を含む。））

具体的には、総務省令において、(1) 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いことの禁止及び(2) 期間拘束契約に係る違約金等の制限が規定されている。

#### (1) 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いことの禁止（第1号）

電気通信事業者等は、やむを得ない事由がある場合を除き、利用者が電気通信役務を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（※）。

※ なお、中途解約自体を認めない契約は、適正かつ合理的な理由がない限り、法第29条第1項第12号に該当するものとして業務改善命令の対象となり得る。

##### ① 対象範囲

対象役務は、不実告知等の禁止（第1節）の対象役務と同様である。（指定告示第2項から第4項まで。第1章を参照。）

ただし、法人契約（法人その他の団体と営業目的（非営利組織の場合は事業目的）で締結する契約。第2章第1節（4）を参照）は除く。（施行規則第22条の2の13の2（施行規則第40条第5項において準用する場合を含む。））

また、義務の主体は、電気通信事業者及び届出媒介等業務受託者の両方である。（施行規則第22条の2の13の2（施行規則第40条第5項において準用する場合を含む。））

##### ② 「やむを得ない事由」について

「やむを得ない事由」とは、災害やシステムトラブルなど予見しがたい突発的な

事象が発生したことにより、一時的に対応できなくなることを指す。したがって、慢性的な人手不足や資金不足等により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いことは、これに当たらない。

③「遅滞なく解除できるようにするための適切な措置」について

「遅滞なく」とは、利用者が解約手続を開始した時点から円滑に終了するまでに通常要する期間を超えないという趣旨である。

そのための適切な措置としては、(ア)ウェブ上で解約できるようにすること、(イ)十分なオペレータを配置した上で電話により解約できるようにすること、(ウ)解約予約を受け付けること等が考えられる。

なお、契約の解除は、契約締結と同様に、電気通信サービスの利用に関する利用者の重要な意思決定であることに鑑みれば、電気通信事業者は、利用者の解約手続が契約締結の手続と同程度に円滑に実施できるような状態を確保しなければならない。したがって、上記(イ)の場合、オペレータを十分に配置しているか否かは、オペレータの対応時間帯や応答率等の面で利用者が契約締結と同程度に円滑に解約を行うことができるかどうか判断基準となる。

また、一般的に、契約締結・解除には、同一の手段が提供されることが適切であると考えられることから、特に、ウェブで契約が可能なサービスの解約については、可能な限りウェブでも可能とすること(解約手続を完結させることが困難な場合は、少なくとも解約の申出(意思表示)を可能とすること)が望ましい。

ウェブで契約可能としている一方でウェブでの解約を認めないことは必ずしも否定されるものではないが、その場合であっても、電気通信事業者においては、ウェブでの契約に準じた体制(解約受付時間帯を同一にすること等)を構築する必要がある。

なお、このほか、解約に当たり、利用者に不利益が生じないように行う必要最小限の情報提供以上のことを利用者の意に反して行うといった利用者の解約を遅延させる行為は、本規定に違反するものである。

(2) 期間拘束契約に係る違約金等の制限(第2号)

電気通信事業者等は、解約に伴い、利用者が支払うべき金額として定める次の①～⑦の額(支払いが遅延した場合は、これに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額)を超える金額を請求してはならない。

ただし、本規定は、既往契約の範囲内での契約変更や更新契約に対しては、当分の間、適用しない(電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令(令和●●年総務省令第●●号))。

本規定の対象範囲は、上記(1)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いことの禁止(第1号)と同様である。

①電気通信役務及び付随する有償継続役務の対価(第2号イ)

未払いの利用料金のほか、特殊な事情(例:特殊な建物や地形への対応、正確な工事時刻の指定への対応等)によりごくまれにしか生じない費用についても、「対価」と言える限りは利用者に請求することができる。ただし開設工事費であれば③の開設工事費に準じた形であるなど、合理的な範囲内である必要がある。

②違約金(第2号ロ)

期間拘束契約の違約金については、1月当たりの利用料金相当額を上限として利用者に請求することができる。

「1月当たりの料金」とは、違約金が設定されているサービスの月額料金であり、通話料のように期間拘束に関係しない料金は含まれない。当該サービスの契約解除に伴い、付随する有償継続役務にも違約金が生じる場合には、当該有償継続役務の月額料金を含む。

また、料金の割引については、期間限定割引(例:当初半年間は無料)は考慮しないが、契約期間を通して適用されるような割引(例:セット割、学割、契約期間を超える期間限定割引)は考慮する。

③開設工事費(第2号ハ)

電気通信役務の提供に必要な工事のうち、他に転用できない電気通信設備として総務大臣が告示する(ア)加入者側終端装置、(イ)光コンセント、(ウ)引込線に係るを設置するために必要な工事に通常要する費用についても、契約期間(期間の定めがない場合や契約期間が24か月未満の場合は24か月間)に応じて低減した額を上限として利用者に請求することができる。例えば、サービスの契約締結後、3月10日に利用を開始した電気通信役務(拘束期間は2年間)を5月15日に解約した場合、工事費の $(24-2)/24$ を利用者に請求することができる。

ただし、工事費として利用者に通常請求する額が実際の工事費を下回っている場合は、当該通常請求する額が上限となる。また、実際に工事が行われな場合は、工事費を請求することができない。

④撤去工事費(利用者の求めに応じて行うものを除く。)(第2号ニ)

上記③の設備の撤去工事に要する費用についても利用者に請求することができる。ただし、解約時にこれを一括して利用者に請求することはスイッチングの阻害要因となることから、事業者都合により行う場合については、開設工事費と同様に契約期間(期間の定めがない場合や契約期間が24か月未満の場合は24か月

間)に応じて低減した額を上限として利用者に請求できることとしている。

⑤撤去工事費等(利用者の求めに応じて行うものに限る。)(第2号ホ)

利用者の希望により行う撤去工事その他の工事については、解約時に明らかになるものであることから、その費用については、解約時に一括して利用者に請求することができることとしている。

⑥除却した設備に係る費用(第2号ヘ)

上記③の設備について、撤去により除却損が生じた場合は、当該損失についても利用者に請求することができる。ただし、解約時にこれを一括して利用者に請求することは、スイッチングの阻害要因となることから、④と同様、契約期間(期間の定めがない場合や契約期間が24か月未満の場合は24か月間)に応じて低減した額を上限として利用者に請求することができることとしている。

⑦貸与した電気通信設備の使用料等(第2号ト)

電気通信サービスの提供に必要な端末設備等を電気通信事業者が利用者に貸与した場合、当該端末設備に係る未払いの使用料も利用者に請求することができる。また、当該端末設備が返却されなかったり、返却されても故障していたりしたとき(機能に支障のない破損や汚損は含まない。)は、当該端末設備の再調達価額相当額を利用者に請求することができる。

ただし、再調達するために必要な費用は、物品毎に算定する必要がある。例えば、説明書のみが返還されなかった場合に、貸与した端末設備に係る費用一式を請求することはできない。

## 第9章 その他業務改善命令の対象となる事業運営（法第29条第1項第12号）関係

法第29条の規定により、電気通信事業者が契約前の説明義務等の消費者保護ルールに違反した場合（第2項）のほか、その不適正な事業運営の実態等が判明した場合（第12号）等についても、総務大臣がその改善等を命ずることで、電気通信の健全な発達及び国民の利便を確保することができるようにしている。本章では、業務改善命令の対象となる不適正な事業運営の例について解説する。

### 第1節 業務改善命令の対象となる事業運営の基本的な考え方

法第29条第1項第12号の規定により業務改善命令の対象となる事業運営とは、それが「適正かつ合理的でなく、かつ、その結果として、「電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずる」可能性があると考えられるものである。

ここでいう「事業」には、①電気通信事業者の行う電気通信役務の提供の業務（電気通信業務）の運営を含むことはもちろんのこと、②電気通信役務の提供に関する契約事務や料金収納事務、電気通信設備の保守業務等の電気通信業務に付随する業務、③電気通信事業者の電気通信業務に係る資金調達方法又は情報公開手法等、企業体としての電気通信事業者の自己監督方法・経営方法等も含まれる。

また、事業運営の結果として、現に利用者利益が阻害されていない段階であっても、そのおそれがあると認められる場合には、総務大臣は、利用者の利益又は公共の利益を確保するために必要な限度において業務改善命令を行うことが可能である。

### 第2節 業務改善命令の対象となる事業運営の例（電気通信事業者とその販売代理店との間の委託契約）

電気通信サービスの提供に当たっては、電気通信事業者が販売代理店と契約し、利用者の募集や契約事務等を委託するケースが一般的に見られる。

販売目標の設定を通じて電気通信事業者が特定の商品・サービスの販売促進を行うこと自体は、営業活動として一般的には許容されるものである。

しかし、販売手数料が販売目標の達成度により増減する場合、その評価指標等が適正かつ合理的でない形で設定されてしまうと、販売代理店が消費者保護ルールの順守よりも販売目標の達成を優先し、結果として利用者利益が阻害されるといった事態が生ずるおそれがある。

したがって、電気通信事業者が設定する評価指標等が、「適合性の原則」をはじめとする消費者保護ルール違反を助長する可能性がある場合は、適正かつ合理的な理由がない限り、法第 29 条第 1 項第 12 号に該当するものとして業務改善命令の対象となり得る。

例えば、高額プランの獲得率を評価する指標又はその獲得の有無で評価が大きく変動する指標は、通常適正かつ合理的でなく、消費者保護ルール違反を助長する蓋然性が高いと考えられる。

すなわち、個々の販売代理店に来店する利用者に占める特定のニーズ等がある利用者の割合は、通常、事前に正確に把握できるものではない。このような中で、一定期間内の契約者中の高額なプランの契約率の多寡を評価指標としたり、高額なプランの契約数によって合理的とは言えない程度に評価を変動させたりすることは、通常、適正かつ合理的とは考えられない。また、当該評価指標が利用者の潜在的なニーズを大きく超えることを強く求めるものである場合、これが、利用者のニーズや利用実態を踏まえずに(=適合性の原則に反して)高額なプランを契約させるという行為を助長する形で作用する蓋然性が高いと考えられ、業務改善命令の対象となり得るということである。

(以上)