

電気通信事業法施行規則改正案 (概要)

令和3年11月
総務省総合通信基盤局
消費者行政第一課

- 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」において、2020年6月より下記検討課題について検討を開始し、2021年9月に報告書を取りまとめた。

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

■ 電話勧誘における課題

- 電話勧誘による契約に関し、利用者が電話での説明を求める場合(※)を除き、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。

※ 電話による説明を求める理由が次の場合を除く。

- ① 「今、この場で申し込めば安くします。」といった書面交付を求めないことを条件とした利益供与である場合
- ② 電話による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いといった電気通信事業者等の誘導に起因すると考えられるものである場合

■ ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方

- 電気通信事業者に対し、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。

■ 期間拘束契約の在り方

- 期間拘束契約について、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ルールの見直しを行うことが適当。
- 工事費など他に転用できない設備に関する費用については、違約金とは別個に求償できることとすることに一定の合理性が認められる。このため、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。

条文案

(提供条件の説明)

第二十二條の二の三 (略)

2 (略)

3 提供条件概要説明は、説明事項等（基本説明事項又は前項各号に定める事項をいい、電気通信事業者が自ら提供条件概要説明を行う場合にあっては、当該電気通信事業者の法第十一条第一項第二号に規定する登録番号又は第九条第九項若しくは第六十条の二第二項に規定する届出番号を含む。以下この条において同じ。）を分かりやすく記載した書面（カタログ、パンフレット等を含む。以下この項において「説明書面」という。）を交付して行わなければならない。ただし、利用者が、説明書面の交付に代えて、次のいずれかの方法により説明することに了解したとき（利用者が電話によりその意思を表示する場合にあっては、説明書面の交付に代えて、次のいずれかの方法により説明することを求めたとき（その理由が、書面の交付を求めないことを条件とした利益の供与であるとき又は電気通信事業者による誘導に起因するものであるときを除く。））は、これらの方法によることができる。

一～六 (略) ※

4～6 (略)

※代替的な説明方法：

- 電子メールの送信（一号）
- ウェブページに掲載する方法（二号・三号）
- CD-ROM等の記録媒体を交付する方法（四号）
- ダイレクトメール等広告に表示する方法（五号）
- 電話による方法（六号）

規定の趣旨

- 電話勧誘の場合、利用者が十分な認識のないまま「了解」し、トラブルに繋がる事例が多いことから、これを防止するもの。
- インバウンドの場合も含まれるが、インバウンドであれば、利用者は、通常電話での提供条件説明を求めるはずであり、事業者の営業を不当に制約することにはならないと考えられる。

- 「説明書面の交付に代えて…求めた」と認められるためには、事業者が「書面交付による方法」と「代替的な説明方法」の両方を提示した上で、利用者が「代替的な説明方法」を選択したという状況であることが必要。（この点について事業者が明確に説明できない場合は、「求め」はなかったものとして扱われることとなる。）

- 利用者が代替的な説明方法を求めるよう仕向ける目的で、事業者が次のような行為をすることを防止するもの。
 - ✓ 「今、この場で申し込めば安くします。」といった書面交付の回避を条件とした利益提供の申出をすること
 - ✓ 電話による説明の利点のみを伝え、書面交付の利点を伝えないなど、代替的な説明方法を求めるよう誘導すること

条文案

【新設】

(利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがある行為)

第二十二條の二の十三の二 法第二十七條の二第四号の総務省令で定める行為は、次に掲げる行為とする。

二 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（法第二十六條第一項各号に掲げる電気通信役務に限る。）に関する契約（法人契約を除く。）を遅滞なく解除できるようにするための適切な措置を講じないこと。

規定の趣旨

- 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場合等を想定。
- 予見できる事象（例：月末は通常時と比べて解約の申出が増加）については、基本的に「やむを得ない」とは言えないと考えられる。

- 消費者保護ルールが適用される電気通信役務に限定する趣旨。

- 基本的には、ウェブで解約できるようにすることを想定。
- その他の方法としては、次の方法等が想定される。
 - ✓ オペレーターを十分に配置して電話により遅滞なく解約できるようにすること
（「十分か否か」の判断基準は、利用者が契約手続を行う場合と比較して同等に遅滞なく手続を行うことができるか否か。）
 - ✓ 解約の予約を行うこと
- 利用者の意に反して解約を遅延させる行為は、基本的に本規定に違反することとなる。

条文案

規定の趣旨

【新設】

(利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがある行為)

第二十二條の二の十三の二 法第二十七條の二第四號の總務省令で定める行為は、次に掲げる行為とする。

二 電気通信役務（法第二十六條第一項各号に掲げる電気通信役務に限る。）に関する契約（法人契約を除く。）の解除に伴い当該電気通信役務の利用者が支払うべき金額として次に定める額に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**超える金額を請求すること。**

イ 契約の解除までに提供された電気通信役務及び当該電気通信役務の提供に付随して提供された有償継続役務であつて契約の解除に伴いその提供が中止されたものの**対価に相当する額（ロからトまでに規定する費用に係るものを除く。）**から既に払い込まれた額を除いた額

ロ 契約の締結から一定期間内に当該契約の変更又は解除を行つたこと（第二十二條の二の十七第二号において「期間内変更等」という。）を理由として求める違約金その他の経済的な負担（第二十二條の二の十七において「違約金等」という。）に関する定め（以下この号、第二十二條の二の十六第一項第一号及び第二十二條の二の十七第一号において「違約金等の定め」という。）がある場合においては、当該違約金等の定めに基づき請求する当該契約に係る電気通信役務及び当該電気通信役務の提供に付随して提供された有償継続役務であつて契約の解除に伴いその提供が中止されたものの**一月当たりの料金に相当する額**

- 消費者保護ルールが適用される電気通信役務に限定する趣旨。

- イ〜トに掲げられたもの以外の料金（例：契約解除手数料）を請求することは認められない。

- 基本的には、未払いのサービス利用料を想定。
- その他、ロ〜ト以外のものでも合理的に「サービスの対価」と言え（例：特殊工事の費用）、かつ、その額もロ〜トに準じた合理的なものであれば、ここに含まれる。

- 「一月当たりの料金」とは、違約金を設定されているサービスの月額料金を想定。当該サービスの契約解除に伴いオプションの提供も中止され、当該オプションにも違約金が生じる場合には、当該オプションの月額料金を含む。
- 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）は考慮。

条文案

規定の趣旨

ハ 当該電気通信役務の提供に必要な工事（他に転用できない電気通信設備として総務大臣が別に告示するものに係るものに限り、これに付随するものを含む。ニにおいて同じ。）に通常要する費用（当該費用として利用者に通常請求するものに限る。以下この号において同じ。）の額に、当該電気通信役務の提供が開始された日の属する月から当該電気通信役務の契約の満了の日が属する月までの月数（契約期間の定めがない場合は、当該電気通信役務の提供が開始された日の属する月の翌月から当該電気通信役務の契約の解除の日が属する月までの月数。以下この号において「契約満了月数」という。）から当該電気通信役務の提供が開始された日の属する月の翌月から当該電気通信役務の契約の解除の日が属する月までの月数（以下この号において「契約月数」という。）を控除した月数を契約満了月数で除して得た率又は二十四月から契約月数を控除した月数を二十四月で除して得た率のいずれか高い率を乗じて得た額（当該契約の締結に際して当該工事が行われた場合に限る。）

- 固定インターネット接続サービスの開設工事費（引込線等の設置工事等に係る費用に限り、局舎内の工事のみを行った場合の費用を除く。）を想定。

- 工事費用であっても、通常利用者に請求している金額を超えて請求することは認められない。

- 開設工事費として求償できる額は契約期間に応じて低減した額とする趣旨。例えば、24ヵ月契約を3ヵ月目に解約した場合、工事費の $(24-2)/24$ を請求可能。
- 非期間拘束契約や契約期間が2年未満の場合は、24ヵ月契約とみなした額まで求償可能。

- 実際に工事が行われない場合は、請求不可。

- 上記ハと同様、加入者側終端装置や引込線等の撤去工事を想定。

ニ 当該電気通信役務の契約の解除に際して必要となる工事（利用者の求めに応じて行うものを除く。）に通常要する費用の額に、契約満了月数から契約月数を控除した月数を契約満了月数で除して得た率又は二十四月から契約月数を控除した月数を二十四月で除して得た率のいずれか高い率を乗じて得た額（当該工事を行う場合に限る。）

- 撤去時に全額を請求することはスイッチングの障害要因となるため、利用者の求めにより撤去する場合を除き、開通工事費同様に契約期間に応じて低減させる趣旨。（への除却損についても同様。）

- 実際に工事が行われない場合に撤去費を請求することは不可。

条文案

ホ 当該電気通信役務の契約の解除に際して必要となる工事（利用者の求めに応じて行うものに限る。）のために通常要する費用の額（当該工事を行う場合に限る。）

ハ 当該電気通信役務の提供に必要な電気通信設備（他に転用できないものとして総務大臣が別に告示するものに限る。）の除却により生じる損失の額に相当する額（当該費用として利用者に通常請求するものに限る。）に、契約満了月数から契約月数を控除した月数を契約満了月数で除して得た率又は二十四月から契約月数を控除した月数を二十四月で除して得た率のいずれか高い率を乗じて得た額

ト 当該電気通信役務の提供に当たり端末設備その他の物品を利用者に貸与した場合は、当該物品の通常の使用料に相当する額（当該物品が正常に機能しない状態となった場合又は当該物品が返還されない場合にあつては、当該物品の取得のために通常要する価額に相当する額）から既に払い込まれた額を除いた額

規定の趣旨

- 引込線の撤去工事を含む、解約時に利用者の求めに応じて行う全ての工事を想定。
- 利用者の希望に基づく工事については、事業者側でコントロールできるものではないため、工事が行われた時点で利用者に全額を求償できることとする趣旨。

- 他に転用できない設備の除却損についても、利用者に求償できるようにする趣旨。

- モデムやONU、Wi-Fiルータ、ストラップ、説明書等を想定。

- 壊れた場合。機能に支障のない破損や汚損は含まない。

- 物品ごと（例：説明書のみ不返還の場合、貸与品一式に係る求償は不可）の再調達価額。

条文案

(電気通信事業者の業務に関する規定の準用)

第四十条 (略)

2～4 (略)

5 法第七十三条の三において準用する法第二十七条の二第四号の総務省令で定める行為は、第二十二條の二の十三の二の規定を準用する。

(提供条件の説明)

第二十二條の二の三 (略)

一～七 (略)

八 次に掲げる事項その他の利用者からの申出による契約の変更又は解除の条件等に関する定めがあるときは、その内容

イ・ロ (略) ※

ハ 契約の変更又は解除があつた場合において電気通信役務の提供のために電気通信事業者が貸与した端末設備の返還又は引取りに要する経費その他貸与した物品に係る費用を利用者が負担する必要があるときは、その内容

九・十 (略)

2～6 (略)

※説明事項：

- ・ 期間拘束・自動更新等の条件（八号イ）
- ・ 解約時に生じる費用（八号ロ）

規定の趣旨

- ・ ①利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化及び②期間拘束契約に係る違約金等に関する制限の規定については、届出媒介等業務受託者が媒介して行う場合、当該届出媒介等業務受託者に対しても適用される。

※ 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化については、既存の準用規定によりカバーされている。

- ・ 貸与した物品が返却されなかった場合の損害賠償額等を想定。

条文案

(提供条件の説明)

第二十二條の二の三 (略)

2～5 (略)

6 法第二十六條第一項ただし書の総務省令で定める場合は、次に掲げる対象契約の締結をしようとする場合とする。

一 法人その他の団体である利用者とその営業のために~~又は若しくは~~その営業として締結する契約又は個人である利用者と専らその営業として締結する契約 (営利を目的としない法人その他の団体にあつては、その事業のために又はその事業として締結する契約。第二十二條の二の十三第二項第一号及び第二十二條の二の十三の二において「法人契約」という。)

二～五 (略)

規定の趣旨

- 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「商材」の一部として電気通信役務を契約する場合は、電気通信事業法上の消費者保護ルールを適用する意義に乏しいため、適用除外とする趣旨。
- なお、当該個人が当該電気通信役務を利用する場合は含まれない。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。

※法第二十六條第一項ただし書：
契約の内容その他の事情を勘案し、提供条件の概要について利用者に説明しなくても利用者の利益の保護のため支障を生ずることがないと認められるもの

条文案

【新設】

附 則 （令和●年●月●●日）

（施行期日）

1 この省令は、令和四年七月一日から施行する。

（利用者保護に関する規定の適用に関する特例）

2 電気通信事業者が、この省令の施行の日（以下「施行日」という。）の前日において現に締結されている電気通信役務（法第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務に限る。）の提供に関する契約の一部の変更（施行日の前日における当該契約の提供条件において利用者からの申出により変更することができることとされている範囲内で利用者からの申出により行うものに限る。）又は更新（施行日の前日における当該契約の提供条件において更新することができることとされている範囲内で同一の条件で行うものに限る。）に関する契約の締結に際して約し、又は約させる料金その他の提供条件については、**当分の間、この省令による改正後の電気通信事業法施行規則第二十二條の二の十三の二第二号の規定は、適用しない。**

3 前項の規定は、**届出媒介等業務受託者について準用する。**この場合において、前項中「の締結」とあるのは「の締結の媒介等」と、「第二十二條の二の十三の二第二号」とあるのは「第四十条第五項において準用する同令第二十二條の二の十三の二第二号」と読み替えるものとする。

規定の趣旨

- 改正省令に適合するためのシステム整備等には一定の期間を要すると考えられることから、準備期間を設けるもの。
- 具体的な期間としては、令和元年事業法改正において公布から施行までの期間が4カ月半であったこと（5月17日公布、10月1日施行）を参考とした。

- MNO等に対する違約金等に係る規制同様、既往契約の範囲内での契約変更や既往契約を更新する契約については、当分の間、期間拘束契約に係る違約金等に関する制限の規定を適用しないこととする。