

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021」を踏まえた制度改正

令和4年3月9日
事務局

電気通信事業法施行規則の改正

- 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
- 利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置の義務化
- 期間拘束契約に係る違約金等に関する制限
※ 当分の間、既存契約の更新契約等については適用除外。

2022年7月施行

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の改正

- MNOと販売代理店との間の委託契約の適正化 等 → 2022年2月公表

電気通信事業法施行規則改正の概要

現行規定

- 原則書面を交付して、提供条件の概要説明をしなければならない。
- ただし、利用者の「了解」があれば、代替的な説明方法によることができる。

【代替的な説明方法】

- 電子メールの送信
- ウェブページへの掲載
- CD-ROM等の記録媒体の交付
- ダイレクトメール等広告への表示
- 電話

改正後

- 利用者が電話で意思表示をする場合は、利用者の「求め」がない限り、書面の交付を必要とする。
- 利用者の求める理由が次の場合は不可。
 - 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
 - ② 電話による方法の利点のみ説明するといった電気通信事業者等の誘導に起因するもの

電話勧誘における契約までの流れ(典型例として想定されるもの)

- (1) 電話勧誘によりサービス内容を口頭で説明。
- (2) 利用者が関心を示した場合、利用者の了解を得て利用者宅に書面を送付。
- (3) 利用者のもとに書面が到着後、改めて電話をかけ、利用者が書面を見ていることを確認しつつサービスの提供条件の概要を説明。
- (4) 利用者がその提供条件に納得した場合、契約。

現行規定

特段の規定なし

改正後

- 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ることが義務化。

<具体的な措置の例>

- (1) ウェブ解約
- (2) 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
- (3) 解約の予約

<禁止される行為の例>

- (1) 契約手続と比較して解約手続の電話が繋がりにくい
- (2) 利用者が望まない引き止め

現行規定

- **大手携帯会社**等が提供する主な移動電気通信サービス
→ 違約金等の**上限は1000円**（税抜）
- **それ以外**の事業者が提供する電気通信サービス
→ 違約金等の**規制なし**

改正後

- **全ての事業者**が提供する一般消費者向け電気通信サービス
→ 違約金等の**上限は月額利用料相当額**※
※ 大手携帯会社等が提供する主な移動電気通信サービスについては、現行規定も併存するため、1000円（税抜）と月額利用料相当額のどちらか低い方が上限となる。
- そのほか、解約時に請求できるもの
 - (1) サービスの**対価**（未払い利用料）
 - (2) 固定インターネットの**工事費等**
※ 利用期間に応じて低減した残存分。
→ 契約期間後は請求不可
 - (3) **利用者都合**により実施する工事等の費用（全額）
 - (4) **レンタル物品**の未払い使用料等
※ 壊された場合、返却されない場合
→ 物品ごとに再調達価額まで請求可

ただし、**当分の間**、次の契約については**適用除外**。

- ✓ 2022年6月30日までに締結された契約（**既往契約**）
- ✓ 既往契約の**更新契約**
- ✓ 既往契約の**範囲内**で利用者の求めにより**変更**された契約
- ✓ 既往契約を**軽微変更**した契約

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の概要

- 今般の「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」改正は、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」(2021年9月公表)を踏まえ、以下の改正を行うものである。
 - (1) 同報告書を踏まえて改正する電気通信事業法施行規則について、**新規則の解釈指針**となるよう改正。
 - (2) 同報告書において①**望ましいとされた事項**及び②**ガイドライン等において明確化することが適当とされた事項**を追記。(※本ガイドラインの対象となるものに限る。)
 - (3) その他形式的な修正を実施。
- 上記(2)の具体的な内容は次ページ以降のとおり。

望ましいとされた事項

ガイドラインにおける追記箇所

■ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方

- 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。
- 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6章（電気通信事業者等の禁止行為関係）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）（1）③「遅滞なく解除できるようにするための適切な措置」についての記述に追記。

- 第2章（契約前の説明義務関係）に第7節（その他契約前に説明等することが望ましい事項）を新設。

■初期契約解除制度の改善

- 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。

- 第4章（初期契約解除制度関係）第4節（初期契約解除に伴い利用者が支払うべき額）の記述に追記。

■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。
- 「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。

- 第2章（契約前の説明義務関係）第2節（基本説明事項）（10）①期間拘束・自動更新等の条件の記述に追記。

- 第2章（契約前の説明義務関係）第8節（契約後（利用中）の情報提供）の記述に、効果的と考えられる措置の例を含めて追記。

明確化することが適当とされた事項

■販売代理店の在り方

- 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

ガイドラインにおける追記箇所

- 第9章（その他業務改善命令の対象となる事業運営関係）を新設し、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））に違反類型の例を含めて追記。