

# 消費者行政の推進について

---

令和 4 年 1 1 月  
総務省消費者行政第一課

# 目次

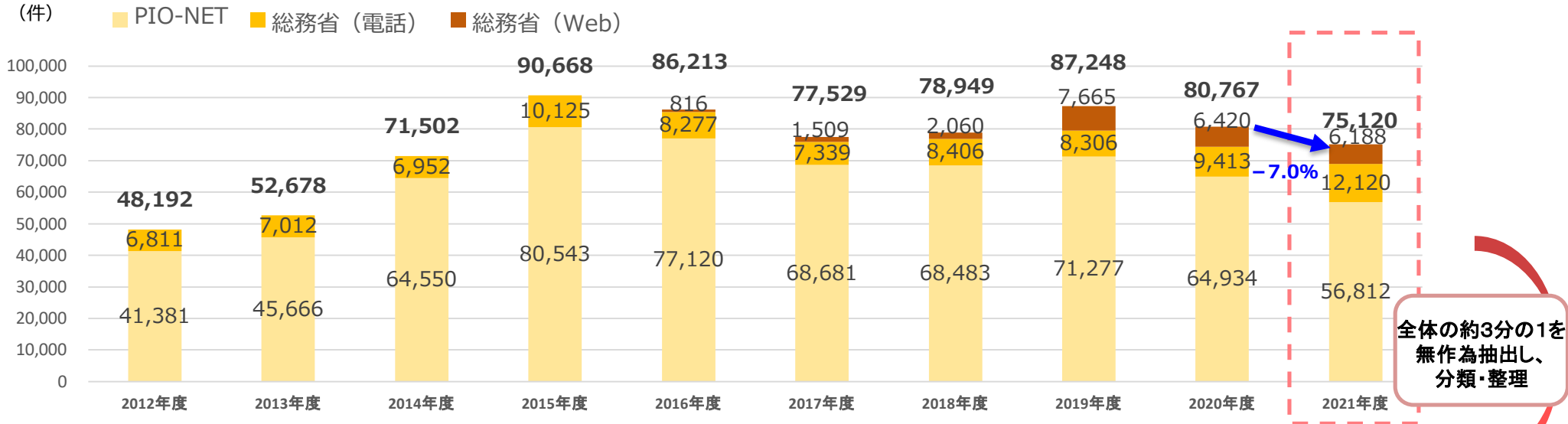
- 1. 電気通信事業法における消費者保護ルール ..... 3
- 2. 消費者行政の体制 ..... 18
- 3. 消費者保護ルールの実施状況のモニタリング ..... 22  
    (適切な法執行の実施)
- 4. 消費者保護ルールの在り方に関する検討等 ..... 28

# 1.電気通信事業法における消費者保護ルール

---

# 電気通信サービスに係る苦情相談件数等

全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) に寄せられた件数と総務省における総受付件数

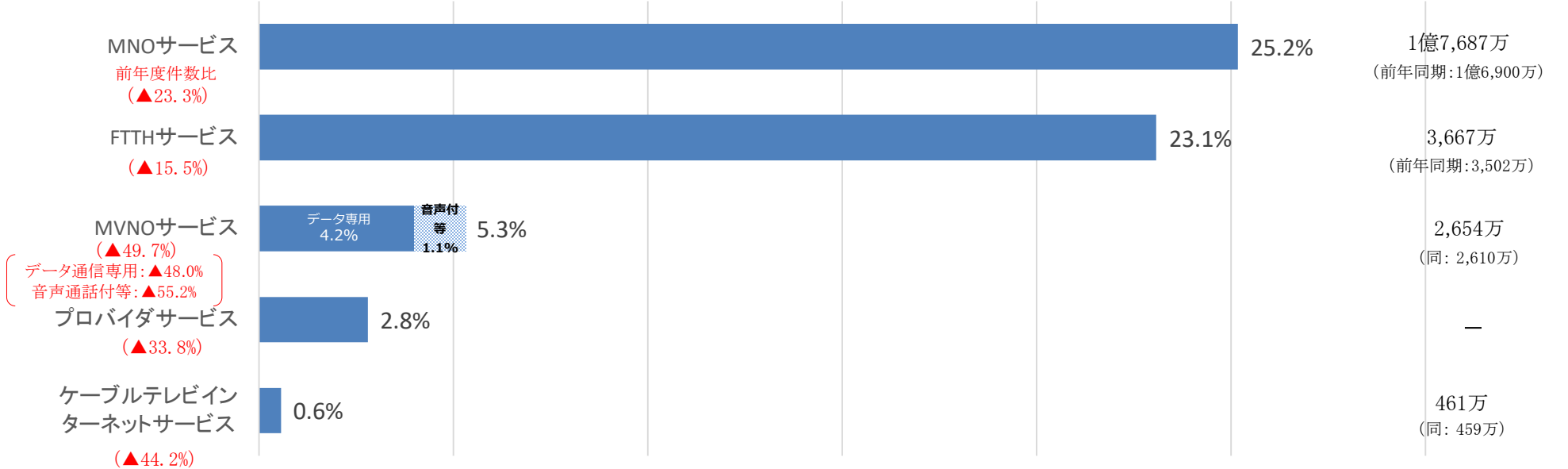


※ PIO-NET受付分については、各年度とも翌年度4月30日までに登録された件数。(受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性あり)  
 PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、PIO-NET用の商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移动通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。  
 ただし、2021年度から分類体系の一部が変更され、「R84 インターネット通信サービス」の一部が集計の対象外となっている。

全体の約3分の1を無作為抽出し、分類・整理

<参考>

契約数 (2022.3末時点)



# 消費者保護ルールに関する電気通信事業法の改正

平成15年  
(2003年)



- ✓ 事業者の自由で多様な事業展開を可能とするため、料金等の事前規制を原則撤廃する一方で、電気通信サービスに関する苦情・相談件数の急増※に対応するため、電気通信事業法を改正し、消費者保護ルールを整備(2004年4月施行)。

※ 当時は、電話料金の不正請求、携帯電話・PHSの違約金、ADSLモデムの送付が問題になっていた。

提供条件の説明義務

苦情等の処理義務

事業の休廃止に関する周知義務

平成27年  
(2015年)



- ✓ 料金プランやサービスの複雑化や不適切な勧誘活動の増加等を背景として、苦情・相談件数は、4年間で約1.5倍に増加(2009～2013年度)。「ICTサービス安心・安全研究会」の制度整備の提言(2014年12月)を踏まえ、電気通信事業法を改正し、消費者保護ルールを充実・強化(2016年5月施行)。

説明義務の充実※

※利用者の知識、経験、契約目的に配慮した説明を義務づけ

契約書面の交付義務

初期契約解除制度

不実告知等の禁止

勧誘継続行為の禁止

代理店への指導等措置義務

平成30年  
(2018年)

- ✓ 利用者の利益に及ぼす影響が大きいサービス※が休廃止される場合に、事後届出制では、利用者周知が適切・十分でない場合の事前の対応が困難であることに対処するため、電気通信事業法を改正し、消費者保護ルールを充実・強化(2019年5月22日施行)。

※ 法改正時には、固定電話網のIP網への移行等を背景に終了を予定している、NTT東西のINSネット(デジタル通信モード)等に関する利用者周知の在り方が問題になっていた。

業務の休廃止に関する事前届出制導入・周知義務の強化

令和元年  
(2019年)

- ✓ 販売代理店に対する行政の現状把握が不十分であること、モバイル・FTTH等の苦情・相談の割合が高い件数で推移していることに対応するため、「消費者保護ルールの検証に関するWG」、「モバイル市場の競争環境に関する研究会」が合同で取りまとめた緊急提言(2019年1月)を踏まえ、電気通信事業法を改正し、消費者保護ルールを充実・強化(2019年10月1日施行)。

販売代理店の届出制度の導入

自己の名称等を告げずに勧誘する行為の禁止

現在

※ 令和4年(2022年)

販売代理店の変更届出の合理化 (軽微な事項(委託元電気通信事業者の氏名又は名称及び住所のみの変更を想定)の届出を不要とした。)

## 対象の考え方

## 一般消費者向けの通信サービス

- ※1 条文上は「利用者の範囲及び利用状況を勘案して利用者の利益を保護するため特に必要があるもの」「利用者の範囲その他の事情を勘案して利用者の利益に及ぼす影響が少なくないもの」として規定
- ※2 代理店指導等措置義務及び事業の休廃止の周知義務は、電気通信役務の種類を問わず適用される。

## 対象範囲

## 対象：第26条第1項第1号～第3号の業務

### 第1号業務(移動系)

- ・ MNOの携帯電話端末サービス
- ・ MNOの無線インターネット専用サービス
- ・ MVNOの期間拘束あり無線インターネット専用サービス
- ・ MVNOの携帯電話端末サービス

### 第2号業務(固定系)

- ・ 光ファイバー(FTTH)インターネットサービス
- ・ ケーブルテレビ(CATV)インターネットサービス
- ・ 分離型のインターネット接続(ISP)サービス(FTTH、CATV及びDSL向け)

### 第3号業務

←初期契約解除の対象外(1・2号業務との差異)

#### 移動

- ・ MVNOの期間拘束なし無線インターネット専用サービス
- ・ PHS
- ・ プリペイド
- ・ 公衆無線LAN

#### 固定

- ・ 電話及びISDNサービス
- ・ IP電話
- ・ DSLインターネットサービス
- ・ FWAインターネットサービス
- ・ その他のISPサービス

- 電気通信サービスの料金の事前規制の原則廃止に伴い、2003年に消費者保護ルールを整備。
- サービスの多様化・複雑化を背景にして増加した苦情相談への対応や、消費者トラブルの防止のため、2015年以降累次にわたり消費者保護ルールを強化するとともに、事業者の取組状況についてモニタリングを実施。
- 2022年には、電話勧誘時の説明義務の厳格化、禁止行為規制の拡充（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、解約時に請求できる金額の制限）を実施（2022年7月1日施行）。

## 契約時

\* 提供条件の説明義務

電話で意思表示をする場合は、利用者が求めない限り書面交付が必要(本年7月施行)

\* 契約書面の交付義務

・名称  
・料金  
・内容  
...

不実告知等の禁止

\* 勧誘継続行為の禁止

× ウソ  
× 事実を告げない

自己の名称等を告げない勧誘の禁止

× 冒頭に会社名や勧誘目的であることを告げない勧誘

× 断ったにも関わらず、執拗な勧誘

事前届出  
定期報告

販売代理店に対する指導等の措置義務

## 契約後

\* 初期契約解除制度

契約書面受領後  
8日以内

事業者の合意なしに  
解約可能

苦情等の処理義務



苦情・相談

トラブル

## 解約時

\* 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 (本年7月施行)

<「適切な措置」の例>

ウェブ解約、電話オペレータの十分な配置、解約予約

\* 解約時に請求できる金額の制限 (本年7月施行)

- × 月額利用料を超える違約金の請求
- × 契約期間満了後の工事費残債・撤去費の請求
- × 契約解除手数料の請求 など

※ 「\*」記載のルールについて、法人契約(法人その他の団体である利用者とその営業(事業)のために又はその営業(事業)として締結する契約等)は、適用除外。

## 1. 契約前の説明義務

(電気通信事業法(以下「法」という。)第26条)

電気通信事業者・代理店は、契約前に、料金その他の提供条件の概要を説明しなければならない。

- **高齢者・障害者等**、配慮が必要となる利用者に対して、その**知識、経験、契約目的に配慮した説明を行う**ことを義務付け ⇒ **適合性原則**
- 携帯電話サービスのいわゆる「**2年縛り**」等(期間拘束契約)について、**自動更新される時に利用者に事前通知**することを義務付け
- **電話勧誘**などにおいて利用者が電話で意思表示をする場合、**利用者が自ら積極的に求めるときを除き、書面を交付**することを義務付け (2022年7月施行)

## 2. 書面の交付義務

(法第26条の2)

電気通信事業者は、契約が成立した後遅滞なく、契約内容を明らかにする書面を利用者に交付しなければならない。

- 通信サービスの**種類、料金の内訳、支払い時期・方法、解約条件、通信制限(青少年フィルタリング)等の記載**を義務付け
- 付随する**有料オプションサービスについて、名称・料金・解約条件等の記載**を義務付け

## 3. 初期契約解除制度

(法第26条の3)

利用者は、書面の受領後等から8日間は、電気通信事業者の合意なく契約を解除可能。

- 主要な固定インターネットサービス及び移動通信サービスを初期契約解除制度の対象として指定。  
※ 事業者に一定の責任が認められる場合に、**端末も含めて解約できる「確認措置」**の認定を受けた移動通信サービスは、初期契約解除に代えて確認措置を適用
- 契約解除時に利用者が支払うべき額については、事業者による**不当な高額請求を防ぐため、上限額に関し規定**

### (参考)改正青少年インターネット環境整備法(2018年2月1日施行)

携帯電話事業者及び代理店等に対して、利用者が18歳未満かどうかの確認、フィルタリングの必要性等の説明、フィルタリングの有効化措置の実施を義務付け

## 4. 苦情等の処理義務

(法第27条)

電気通信事業者は、電気通信役務又はその業務方法についての苦情及び問合せ(苦情等)を適切かつ迅速に処理しなければならない。



## 5. 利用者の利益の保護の支障となる行為の禁止 (法第27条の2)

電気通信事業者・代理店が次の行為をすることを禁止:

- ・契約の重要事項について、故意に事実を告げず、又は事実でないことを告げる行為
- ・勧誘の冒頭に自己の名称又は勧誘であることを告げずに勧誘する行為
- ・求められない勧誘を継続する行為
- ・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 (2022年7月施行)
- ・解約に伴い利用者に請求できる金額を制限し、これを超える額を請求すること (2022年7月施行)

## 6. 代理店に対する指導等措置 (法第27条の4)

電気通信事業者が代理店に対し、委託した業務に係る指導等の措置を行うことを義務付け。

また、2019年10月より代理店の届出制度(第73条の4)を新設。行政・電気通信事業者による指導監督を両輪として実施。

- 適切な委託先の選定、業務の手順等の文書の作成、委託先の業務状況の確認・検証、苦情の適切な処理、問題発生時の委託の中止・契約解除等の措置を義務付け

## 7. 業務の休廃止に関する周知義務等

### (1) 業務の休廃止に関する周知義務 (法第26条の4第1項)

電気通信事業者が電気通信業務の全部又は一部を休止し、又は廃止しようとするときは、原則として、当該電気通信業務に係る利用者に対し、利用者の利益を保護するために必要な事項を周知させなければならない。

- 電気通信事業者は、休廃止の前日から起算して30日前の日(※)までに、利用者に周知させなければならない。 ※(2)の事前届出対象役務については、1年前まで
- 周知事項は、休廃止する電気通信業務の内容、休廃止する年月日、休廃止の理由、苦情相談窓口、代替サービス、利用者被害発生防止に資する情報等

### (2) 業務の休廃止に係る周知事項に関する事前届出 (法第26条の4第2項)

電気通信事業者は、利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信役務に係る電気通信業務の休止又は廃止については、あらかじめ、周知事項を総務大臣に届け出なければならない。

- 事前届出を必要とする利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信役務は、①基礎的電気通信役務、②指定電気通信役務、③契約数が100万以上であり、かつ、有償の電気通信役務。
- 利用者周知を開始する前日から起算して30日前の日までに届け出なければならない。

### (3) 事前届出対象の電気通信業務の休廃止に関する情報の整理・公表 (法第26条の5)

総務大臣は、利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信役務の休廃止に関して作成・取得した情報等を整理・公表する。

## 8. 各規律の担保措置 (法第29条)

行政指導による改善を促した上で、規律の内容に応じ、事業者又は事業者・代理店への業務改善を命じることが可能。

※業務改善命令に従わない場合は、200万円以下の罰金(法第186条第3号)

- **電気通信事業者・代理店**に対する業務改善命令の対象(代理店に対しては、委託を受けた業務に限る) (法第29条第2項及び第73条の4)

① 提供条件の説明義務違反 ② 不実告知等の禁止違反 ③ 自己の名称等を告げない勧誘の禁止違反 ④ 勧誘継続行為の禁止違反

- **電気通信事業者**に対する業務改善命令の対象 (法第29条第2項)

① 契約書面の交付義務違反 ② 苦情等の処理義務違反 ③ 代理店への指導等措置義務違反 ④ 業務の休廃止に関する周知義務違反

※その他、事業者に対しては、事業の運営が適正かつ合理的でないため、電気通信の健全な発達・国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがあるときに、業務改善命令を行うことが可能。(法第29条第1項第12号)

※ このほか、業務の休廃止に係る事前届出義務、契約書面の交付義務については直罰(30万円以下の罰則)、初期契約解除制度については民事的規律(契約無効)の対象となっている。

## (提供条件の説明)

**第二十六条** 電気通信事業者は、利用者(電気通信役務の提供を受けようとする者を含み、電気通信事業者である者を除く。以下この項、第二十七条及び第二十七条の二において同じ。)と次に掲げる電気通信役務の提供に関する契約の締結をしようとするときは、総務省令で定めるところにより、当該電気通信役務に関する料金その他の提供条件の概要について、その者に説明しなければならない。ただし、当該契約の内容その他の事情を勘案し、当該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として総務省令で定める場合は、この限りでない。

- 一 その一端が移動端末設備と接続される伝送路設備を用いて提供される電気通信役務であつて、その内容、料金その他の提供条件、利用者の範囲及び利用状況を勘案して利用者の利益を保護するため特に必要があるものとして総務大臣が指定するもの
  - 二 その一端が移動端末設備と接続される伝送路設備を用いて提供される電気通信役務以外の電気通信役務であつて、その内容、料金その他の提供条件、利用者の範囲及び利用状況を勘案して利用者の利益を保護するため特に必要があるものとして総務大臣が指定するもの
  - 三 前二号に掲げるもののほか、その内容、料金その他の提供条件、利用者の範囲その他の事情を勘案して利用者の利益に及ぼす影響が少なくないものとして総務大臣が指定する電気通信役務
- 2 前項各号の規定による指定は、告示によつて行う。

## (書面の交付)

**第二十六条の二** 電気通信事業者は、前条第一項各号に掲げる電気通信役務の提供に関する契約が成立したときは、遅滞なく、総務省令で定めるところにより、書面を作成し、これを利用者(電気通信事業者である者を除く。以下この条及び次条において同じ。)に交付しなければならない。ただし、当該契約の内容その他の事情を勘案し、当該書面を利用者に交付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として総務省令で定める場合は、この限りでない。

- 2 電気通信事業者は、前項の規定による書面の交付に代えて、政令で定めるところにより、利用者の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法であつて総務省令で定めるものにより提供することができる。この場合において、当該電気通信事業者は、当該書面を交付したものとみなす。
- 3 前項に規定する方法(総務省令で定める方法を除く。)により第一項の規定による書面の交付に代えて行われた当該書面に記載すべき事項の提供は、利用者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルへの記録がされた時に当該利用者に到達したものとみなす。

# (参考)電気通信事業法関係条文

## (書面による解除)

**第二十六条の三** 電気通信事業者と第二十六条第一項第一号又は第二号に掲げる電気通信役務の提供に関する契約を締結した利用者は、総務省令で定める場合を除き、前条第一項の書面を受領した日(当該電気通信役務(第二十六条第一項第一号に掲げる電気通信役務に限る。)の提供が開始された日が当該受領した日より遅いときは、当該開始された日)から起算して八日を経過するまでの間(利用者が、電気通信事業者又は届出媒介等業務受託者(第七十三条の二第二項に規定する届出媒介等業務受託者をいう。第二十七条の三第二項第二号において同じ。)がそれぞれ第二十七条の二第一号又は第七十三条の三において準用する同号の規定に違反してこの項の規定による当該契約の解除に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし、これによつて当該期間を経過するまでの間にこの項の規定による当該契約の解除を行わなかった場合には、当該利用者が、当該電気通信事業者が総務省令で定めるところによりこの項の規定による当該契約の解除を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して八日を経過するまでの間)、書面により当該契約の解除を行うことができる。

2 前項の規定による電気通信役務の提供に関する契約の解除は、当該契約の解除を行う旨の書面を発した時に、その効力を生ずる。

3 電気通信事業者は、第一項の規定による電気通信役務の提供に関する契約の解除があつた場合には、利用者に対し、当該契約の解除に伴い損害賠償若しくは違約金を請求し、又はその他の金銭等(金銭その他の財産をいう。次項において同じ。)の支払若しくは交付を請求することができない。ただし、当該契約の解除までの期間において提供を受けた電気通信役務に対して利用者が支払うべき金額その他の当該契約に関して利用者が支払うべき金額として総務省令で定める額については、この限りでない。

4 電気通信事業者は、第一項の規定による電気通信役務の提供に関する契約の解除があつた場合において、当該契約に関連して金銭等を受領しているときは、利用者に対し、速やかに、これを返還しなければならない。ただし、当該契約に関連して受領した金銭等のうち前項ただし書の総務省令で定める額については、この限りでない。

5 前各項の規定に反する特約で利用者に不利なものは、無効とする。

## (苦情等の処理)

**第二十七条** 電気通信事業者は、第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務に係る当該電気通信事業者の業務の方法又は当該電気通信事業者が提供する同項各号に掲げる電気通信役務についての利用者からの苦情及び問合せについては、適切かつ迅速にこれを処理しなければならない。

(電気通信事業者の禁止行為)

**第二十七条の二** 電気通信事業者は、次に掲げる行為をしてはならない。

一 利用者に対し、第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務の提供に関する契約に関する事項であつて、利用者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき、故意に事実を告げず、又は不実のことを告げる行為

二 第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務の提供に関する契約の締結の勧誘に先立つて、その相手方(電気通信事業者である者を除く。)に対し、自己の氏名若しくは名称又は当該契約の締結の勧誘である旨を告げずに勧誘する行為(利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがないものとして総務省令で定めるものを除く。)

三 第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務の提供に関する契約の締結の勧誘を受けた者(電気通信事業者である者を除く。)が当該契約を締結しない旨の意思(当該勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思を含む。)を表示したにもかかわらず、当該勧誘を継続する行為(利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがないものとして総務省令で定めるものを除く。)

四 前三号に掲げるもののほか、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

# (参考)電気通信事業法関係条文

## (媒介等業務受託者に対する指導)

**第二十七条の四** 電気通信事業者は、電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理(以下「媒介等」という。)の業務又はこれに付随する業務の委託をした場合には、総務省令で定めるところにより、当該委託を受けた者(その者から委託(二以上の段階にわたる委託を含む。)を受けた者を含む。以下「媒介等業務受託者」という。)に対する指導その他の当該委託に係る業務の適正かつ確実な遂行を確保するために必要な措置を講じなければならない。

## (業務の改善命令)

**第二十九条** 総務大臣は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、電気通信事業者に対し、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、業務の方法の改善その他の措置をとるべきことを命ずることができる。

- 一 電気通信事業者の業務の方法に関し通信の秘密の確保に支障があるとき。
- 二 電気通信事業者が特定の者に対し不当な差別的取扱いを行つているとき。
- 三 電気通信事業者が重要通信に関する事項について適切に配慮していないとき。
- 四 電気通信事業者が提供する電気通信役務(基礎的電気通信役務又は指定電気通信役務(保障契約約款に定める料金その他の提供条件により提供されるものに限る。))を除く。次号から第七号までにおいて同じ。)に関する料金についてその額の算出方法が適正かつ明確でないため、利用者の利益を阻害しているとき。
- 五 電気通信事業者が提供する電気通信役務に関する料金その他の提供条件が他の電気通信事業者との間に不当な競争を引き起こすものであり、その他社会的経済的事情に照らして著しく不相当であるため、利用者の利益を阻害しているとき。
- 六 電気通信事業者が提供する電気通信役務に関する提供条件(料金を除く。次号において同じ。)において、電気通信事業者及びその利用者の責任に関する事項並びに電気通信設備の設置の工事その他の工事に関する費用の負担の方法が適正かつ明確でないため、利用者の利益を阻害しているとき。
- 七 電気通信事業者が提供する電気通信役務に関する提供条件が電気通信回線設備の使用の態様を不当に制限するものであるとき。
- 八 事故により電気通信役務の提供に支障が生じている場合に電気通信事業者がその支障を除去するために必要な修理その他の措置を速やかに行わないとき。
- 九 電気通信事業者が国際電気通信事業に関する条約その他の国際約束により課された義務を誠実に履行していないため、公共の利益が著しく阻害されるおそれがあるとき。
- 十 電気通信事業者が電気通信設備の接続、共用又は卸電気通信役務(電気通信事業者の電気通信事業の用に供する電気通信役務をいう。以下同じ。)の提供について特定の電気通信事業者に対し不当な差別的取扱いを行いその他これらの業務に関し不当な運営を行つていることにより他の電気通信事業者の業務の適正な実施に支障が生じているため、公共の利益が著しく阻害されるおそれがあるとき。
- 十一 電気通信回線設備を設置することなく電気通信役務を提供する電気通信事業の経営によりこれと電気通信役務に係る需要を共通とする電気通信回線設備を設置して電気通信役務を提供する電気通信事業の当該需要に係る電気通信回線設備の保持が経営上困難となるため、公共の利益が著しく阻害されるおそれがあるとき。
- 十二 前各号に掲げるもののほか、電気通信事業者の事業の運営が適正かつ合理的でないため、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おそれがあるとき。

2 総務大臣は、次の各号のいずれかに該当するときは、当該各号に定める者に対し、利用者の利益を確保するために必要な限度において、業務の方法の改善その他の措置をとるべきことを命ずることができる。

- 一 電気通信事業者が第二十六条第一項、第二十六条の二第一項、第二十六条の四第一項、第二十七条、第二十七条の二又は第二十七条の四の規定に違反したとき 当該電気通信事業者
- 二 第二十七条の三第一項の規定により指定された電気通信事業者が同条第二項の規定に違反したとき 当該電気通信事業者

## (参考) 電気通信事業法施行規則改正の概要

---

## 改正前

- 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。

改正前

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



## 改正前

- **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**。

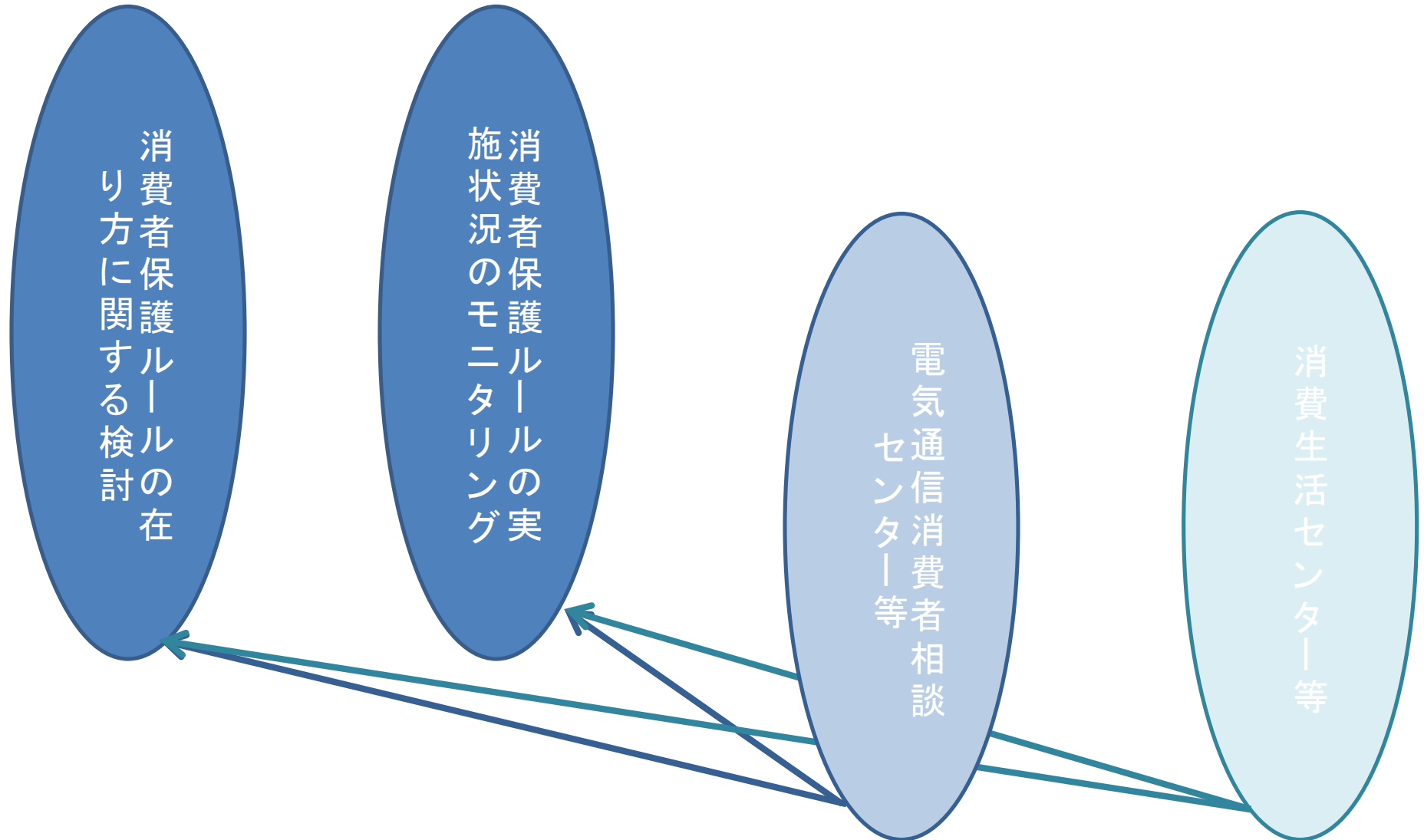
- ✓ 2022年6月30日までに締結された契約（**既往契約**）
- ✓ 既往契約の**更新契約**
- ✓ 既往契約の**範囲内**で利用者の求めにより**変更**された契約
- ✓ 既往契約を**軽微変更**した契約

## 2.消費者行政の体制

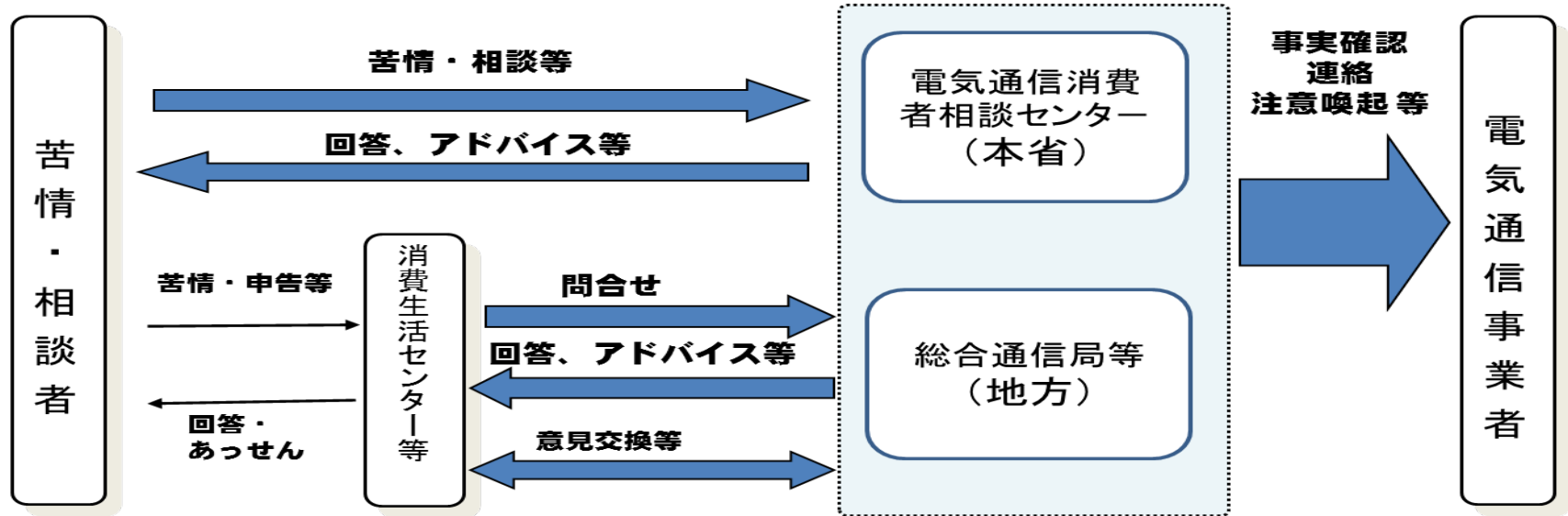
---

政策的対応

個別事案の把握

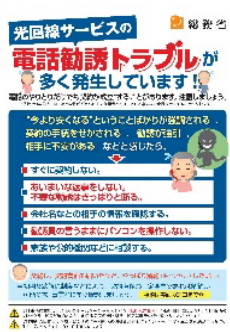


- ①苦情・相談の受け付け（論点の整理等のアドバイス、電気通信事業に係る制度の解釈等）
- ②電気通信事業者等への事実確認等の連絡、分析結果に基づく注意喚起 等



## 消費者向け周知文書の事例

電話勧誘トラブル 注意啓発リーフレット



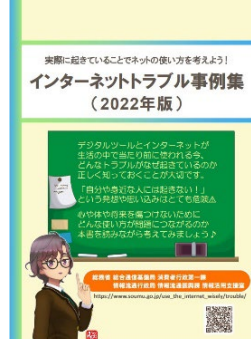
(主に高齢者向け・3万部)

電気通信サービスQ&A (毎年度)



(11万部)

インターネットトラブル事例集 (毎年度)



(主に青少年向け・インターネットにて公開)

スマートフォン使用にあたっての注意啓発リーフレット



(主に保護者向け・インターネットにて公開)

- 国（各地域の総合通信局等）、地域の消費生活センター、電気通信事業者等の関係者間で、情報共有や意見交換を実施。
- 原則、各地域で年2回開催。

### 電気通信事業者等

- 最新のサービスやその仕組み、各種取組に関する紹介・説明
- 苦情・相談事例の把握
- 問題点や課題等に対する現状説明・改善点の検討

### 消費生活センター (都道府県、市区町村)

- 最新のサービスやその仕組み、電気通信事業者における各種取組の状況や電気通信消費者行政の最新の動向に関する情報収集
- 苦情・相談事例の共有
- 問題点や課題等の指摘

## 関係者間の連携による消費者利益の向上

### 国

#### (総務本省、総合通信局等)

- 電気通信消費者支援連絡会の定期開催
- 最新の電気通信消費者行政の最新の動向に関する情報提供
- 苦情・相談事例の把握
- 利用者リテラシー向上のための資料配付

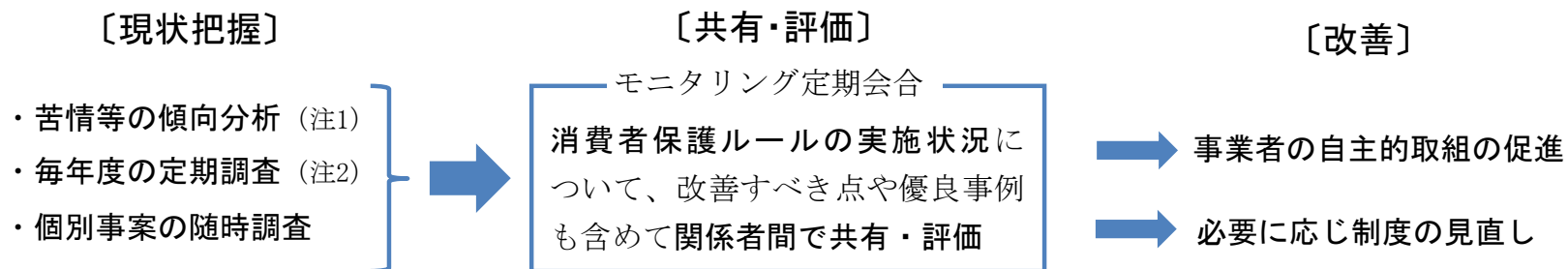
### 3.消費者保護ルールの実施状況のモニタリング (適切な法執行の実施)

---

- 消費者保護ルールを充実・強化(※)する改正電気通信事業法が2016年及び2019年に施行。
  - ※ 2016年5月には、説明義務の充実、書面交付義務、初期契約解除制度、不実告知等・勧誘継続行為の禁止、媒介等業務受託者に対する指導等措置義務について拡充。2019年10月には、自己の名称等を告げずに勧誘する行為の禁止、販売代理店の届出制度等について拡充。
- 総務省では、消費者保護ルールの法執行を適切に実施し、制度の実効性を確保するため、消費者保護ルールの実施状況のモニタリングを実施。

また、総務省及び関係者(※)の間で実施状況について共有・評価等を行うために「モニタリング定期会合」を開催。

※ 有識者、事業者団体、消費者団体 等



(注1) : PIO-NET(※)と総務省に寄せられた苦情相談のうち、約3分の1を無作為サンプル抽出し、分類・整理

(注2) : 書面調査、実地調査(覆面調査、利用者アンケート)等

※パイオネット(全国消費生活情報ネットワークシステム): 国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース。

## (参考) モニタリング定期会合 構成員

- |               |                  |         |   |
|---------------|------------------|---------|---|
| (主査) ■ 新美 育文  | 弁護士(明治大学 名誉教授)   | ■ 黒坂 達也 | 総務省情報通信政策研究所コンサルティング・フェロー                   |
| (主査代理) ■ 森 亮二 | 弁護士              |         | 慶應義塾大学大学院 特任准教授                             |
| ■ 石田 幸枝       | 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                           |
| ■ 長田 三紀       | 情報通信消費者ネットワーク    |         | (オブザーバー) TCA、全携協、テレサ協、JAIPA、CATV連盟、国民生活センター |
| ■ 北 俊一        | (株)野村総合研究所 パートナー |         |   |

# 苦情相談の内容(2021年度の分析結果)(概要)

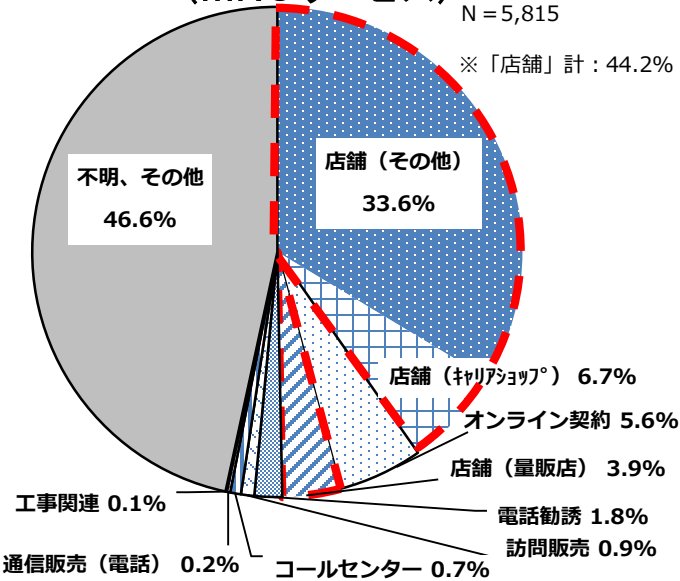
## (1) 苦情相談の要因となったチャネル又は対応場所等について

(注) 「その他」には苦情相談の要因となった具体的なチャネルに分類できないもの(チャネルに関する言及がないもの等)が含まれている

(MNOサービス)

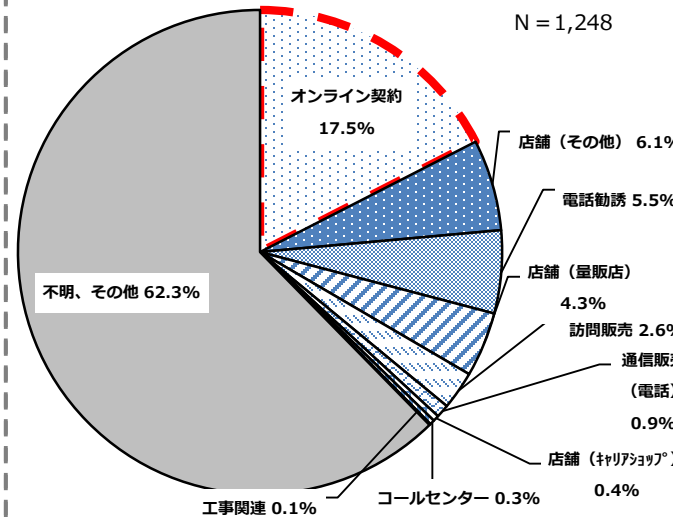
N = 5,815

※「店舗」計：44.2%



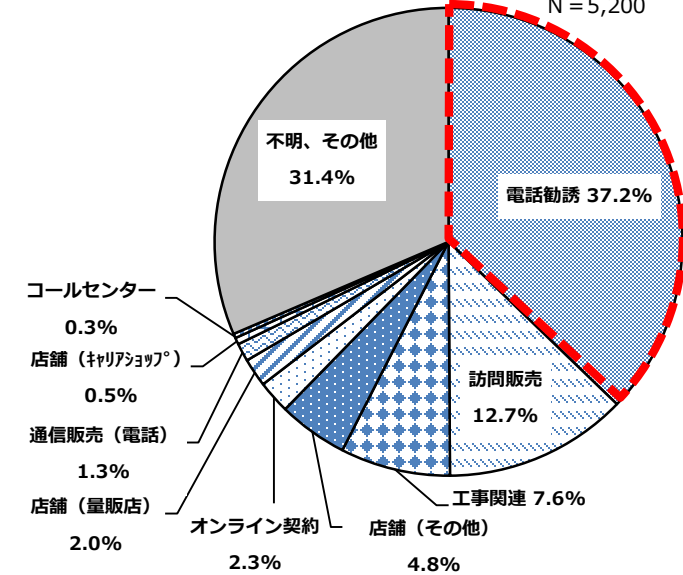
(MVNOサービス)

N = 1,248



(FTTHサービス)

N = 5,200



## (2) 苦情相談の例(主な「苦情相談の項目・観点」(上位3つ)と内容)

### 1. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 32.1%

- 例) 携帯電話料金の請求に覚えが無い番号の請求が長年含まれていたことが分かった。
- 高額なスマホ通話料の明細表が届いた。3時間もの通話をしたことになっているが身に覚えなし。

### 2. 解約の条件・方法(解約料等) 20.4%

- 例) 契約したスマホをA業者からB業者に乗り換えした時に1回線が解約されずに毎月請求が続いていた。
- 解約時に解約金発生を初めて認識。責任者から解約金はないとの説明は違っていた。返金希望。

### 3. 勧められて事業者等を乗換/新規契約 19.8%

- 例) 高額なプランを勧められ断れず契約した。安いプランへの変更を拒否され納得できない。
- 解約できず、不要な機器をセットで買わされ不満。

### 1. 解約の条件・方法 55.7%

- 例) 契約を解除したいが、事業者と連絡が取れない。(データ通信専用)
- 解約の際に高額な違約金を請求された。(音声通話付)

### 2. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 27.2%

- 例) 身に覚えのない料金プランで利用料を請求される。(データ通信専用)
- 解約した後も利用料を請求される。(音声通話付)

### 3. 勧められて事業者等を乗換/新規契約 24.5%

- 例) キャッシュバックで実質無料と言われ契約したが、返金分が振り込まれない。(データ通信専用)
- 端末代金無料と聞き契約したが、解約時に端末代の残債を請求された。(音声通話付)

### 1. 勧められて事業者等を乗換え 56.6%

- 例) 携帯通信会社を名乗る業者から光回線の電話勧誘を受け、申込や契約をした覚えがないのに書面が届いた。
- 電話勧誘を受けて断ったが、個人情報を伝えてしまったため不安だ。

### 2. 解約の条件・方法(解約料等) 37.6%

- 例) 電話勧誘を受けて契約した。しかしその後の対応が悪く、信用できないため解約しようとしたところ、違約金を請求された。
- 安くなると電話勧誘を受けて契約したが、高くなった。元に戻したいがどうすればよいか。

### 3. 通信料金の支払(心当たりのない請求等) 16.2%

- 例) 電話勧誘を受けて契約したが、契約内容の書面を見ると心当たりのないオプションが付いていた。
- 電話勧誘を受けて申し込んでしまったが、翌日キャンセルの旨を伝えた。しかし請求書が届いた。



# 販売現場における説明状況に係る実地調査(覆面調査)

|          | MNOサービス  | MVNOサービス   | FTTHサービス  |
|----------|--|--|---|
| 調査対象事業者数 | 4社   | 10社※(音声:7社 データ:3社)<br>※契約者数の多い事業者から選定  | 12社※<br>※契約者数の多い事業者から選定   |
| 調査時期     | 2022年2月～3月   | 2021年12月～2022年1月   | 2022年2月～3月  |
| 調査実施件数   | 計165件(各社21～48件)  | 計225件(各社11～50件)  | 計281件(各社9～51件)  |
| 調査方法等    | <p>契約前の説明・応対などの消費者保護ルールに関連する業務の状況を確認するため、利用者に扮した調査員を調査対象事業者の販売現場(ブランドショップ・量販店等)に派遣又は架電し、実際の説明・応対を受けた後、あらかじめ設定した設問に答える形で、その状況を記録。</p>   |  |   |
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>店舗において、通信サービスの新規契約を前提。</li> <li>契約締結直前に調査を中断する方法を基本。</li> <li>一部については、青少年フィルタリングの有効化措置義務の履行を確認するため、携帯電話端末の購入及び通信サービスの契約を締結。</li> <li>加えて、一部については、FTTHサービスとのセット契約も実施。</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>店舗において、通信サービス(音声通話付又はデータ通信専用)の新規契約及び端末の一括購入(一部は通信サービスのみ)を前提。</li> <li>契約締結直前に調査を中断する方法を基本。</li> <li>一部については、青少年フィルタリングの有効化措置義務の履行を確認するため、携帯電話端末の購入及び通信サービスの契約を締結。</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>店舗及び電話申込み(インバウンド)により、集合住宅向けFTTH(光電話を含む)の新規契約を前提。</li> <li>契約締結し、その後に契約を解除する方法</li> <li>一部については、MNOサービスとのセット契約も実施。</li> </ul>   |
| 調査結果     | <p>全体として必要な事項について説明がなされたとする割合は高い。ただし、説明状況が不十分と認められるケースあり。</p> <p>&lt;一層の徹底を要する事項&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>解約時の費用の説明(解約時に発生する費用(違約金、日割りされない月額基本料金、端末残債)に関して、一括して種類を明示した上での、諸費用の見込額の適切な説明なし:50%)等</li> </ul> | <p>説明状況等が不十分と認められるケースあり。</p> <p>&lt;一層の徹底を要する事項&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>青少年フィルタリングに係る確認・説明・有効化(使用者が申込者自身かどうかの確認なし:38%(音声))</li> <li>初期契約解除制度の説明(MNPに制限を設けていることの説明なし:51%(音声))</li> <li>期間拘束がある場合の総額表示の説明(説明なし:28%(音声))等</li> </ul> | <p>昨年度調査結果よりも悪化したものがあり、不十分と認められるケースあり。</p> <p>&lt;一層の徹底を要する事項&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用実態や要望についての確認(確認なし:37%)</li> <li>期間拘束がない又は自動更新のない料金プランの紹介(紹介なし:49%)</li> <li>解約時の費用の説明(解約時に発生する費用(違約金、日割りされない月額基本料金、端末残債)に関して、一括して種類を明示した上での、諸費用の見込額の適切な説明なし:39%)等</li> </ul> |

## 1. 共通事項

- 各事業者において、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」の議論を踏まえて行われた制度改正（2月ガイドライン改正、7月改正省令等施行）後の消費者保護ルールの遵守が求められる。

## 2. MNOサービス

### 調査結果

- 2021年度の苦情相談の分析結果等
    - 件数は減少（対前年度比▲23.3%）。
    - 発生チャネルは、「店舗」が大きな割合を占め、昨年度から大きく増加（新型コロナウイルス感染症拡大前の水準に戻りつつあると推察）。
    - 項目・観点は引き続き「通信料金の支払（心当たりのない請求等）」が最も多いが、「勧められて事業者等を乗換/新規契約等」が増加。
  - 販売現場における説明状況調査（実地調査）結果
    - 実地調査では全体として必要な事項について説明がなされたとする割合は高いが、説明状況が不十分と認められるケース※あり。
- ※ 解約時の費用（違約金、日割りされない月額基本料、端末残債）の一括しての説明等

### 今後の対応・取組の方向性

- 各事業者及び全携協において、引き続き高齢者への丁寧な対応に資する取組みを検討・実施
  - 特に店舗において手続き方法、契約内容等に関する説明が利用者の理解に配慮したもとなるような工夫を引き続き検討
  - 青少年のフィルタリング利用促進に係る取組を実施
    - モニタリング会合で指摘後、総務省から事業者団体等に要請予定
- ※ これに併せて実地調査の結果を踏まえ、個社に対して行政指導を実施予定

## 3. MVNOサービス

### 調査結果

- 2021年度の苦情分析結果等
    - 全体の件数は減少（対前年度比▲49.7%）。
    - データ通信専用サービスに係る苦情相談は、MVNO全体の件数のうち79.3%を占める。
    - 下半期において通信速度に関する苦情相談件数に減少傾向は見られたものの、「解約の条件・方法」、「通信料金の支払（心当たりのない請求等）」などに関する苦情相談が引き続き多い。
  - 販売現場における説明状況調査（実地調査）結果
    - 説明状況等が不十分と認められるケース※あり。
- ※ 青少年フィルタリングに係る確認・説明・有効化、初期契約解除に係る説明、期間拘束がある場合の総額表示や説明等

### 今後の対応・取組の方向性

- テレサ協MVNO委において、利用者への注意事項等をまとめたチェックポイント「MVNOサービスの利用を考えている方へのご注意とアドバイス」（2022年2月15日最終改定）の周知や内容更新の検討
  - 実行速度の広告表示については、テレサ協MVNO委及びサ向協において、各事業者において計測の拡大及び速度計測の結果の活用をより一層進めていく
  - フィルタリングの説明や有効化措置等の実施について、業界全体としてより一層取り組む
  - テレサ協会MVNO委員会において、ベストプラクティスの共有、ガイドラインやチェックポイントの内容更新及び実施の徹底、利用者への周知、他の機関との連携等に引き続き取り組む。また、各サービスの状況に応じた苦情の縮減策を提案する。
    - モニタリング会合で指摘後、総務省から事業者団体に要請予定
- ※ この他、実地調査の結果を踏まえ、個社に対して行政指導を実施（2022.4）（継続的にフォローを実施）

## 4. FTTHサービス

### 調査結果

- 2021年度の苦情分析結果等
    - 件数は減少（対前年度比▲15.5%）も、全体に占める比率は依然高い（23.1%）。
    - 電話勧誘の割合は低下も、依然として最大（37.2%）。
    - 高齢者からの割合が利用動向に比べ非常に高い。
  - 販売現場における説明状況調査(実地調査)結果
    - 説明状況が不十分と認められるケース※あり。
- ※ 利用実態や要望についての確認、期間拘束がない又は自動更新のない料金プランの紹介、解約時の費用（違約金、日割りされない月額基本料、端末残債）の一括しての説明等

### 今後の対応・取組の方向性

- TCAにおける販売代理店が行う高齢者に対する電話勧誘において、説明書面送付後の後確認(説明)を実施するという取組について、テレサ協FVNO委においては、加盟事業者において本取組が浸透するよう努める
  - テレサ協FVNO委で配布しているコラボ事業者に消費者保護マニュアル（「高齢者における電話対応の考え方」及び「理解度チェックシート」）について、各事業者は本マニュアルに基づく適切な説明の実施徹底及び販売代理店への周知徹底を実施
- ⇒ モニタリング会合で指摘後、総務省から事業者団体等に要請予定
- ※ これに併せて実地調査の結果を踏まえ、個社に対して行政指導を実施予定

## 5. 分離型ISPサービス

### 調査結果

- 2021年度の苦情分析結果等
  - 件数は減少(▲33.8%)。

### 今後の対応・取組の方向性

- JAIPAにおいて、制度改正後の消費者保護ルールが事業者適切に遵守されるよう取り組む
- ⇒ モニタリング会合で指摘後、総務省から事業者団体に要請予定

## 6. ケーブルテレビインターネットサービス

### 調査結果

- 2021年度の苦情分析結果等
  - 件数は減少(▲44.2%)。
  - これまで高い割合を占めた訪問販売の割合が前年度に比べ増加（新型コロナウイルス感染症拡大前の水準に戻りつつあると推察）。

### 今後の対応・取組の方向性

- CATV連盟において、訪問販売に関する事業者の営業状況及び利用者のその営業に対する受け止め方を確認の上、消費者トラブルが起こらないよう、必要な取組を実施
- ⇒ モニタリング会合で指摘後、総務省から事業者団体に要請予定

## 7. その他総務省に求められる事項

- 各事業者団体等の取組促進のための助言等のほか、各事業者等の消費者保護ルールの運用状況を注視。行政指導等の法執行を引き続き適切に実施。
- 制度改正後の消費者保護ルールの遵守状況等について注視。必要に応じて調査、指導等の対応を行うことで、制度の実効性の確保を図る。

## 4. 消費者保護ルールの在り方に関する検討等

---

- 「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10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

- 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」（主査：新美育文弁護士（明治大学名誉教授））の報告書（2021年9月）における主な課題とその対応は次の通り。

## 電話勧誘に係る課題と対応

- 2020年度のFTTHサービスに係る苦情相談の約半数は電話勧誘に起因。
- 苦情相談の内容は、勧誘時の事業者の説明と利用者の認識の齟齬により生じているものが多い。

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

【2022年7月1日施行】

## 解約方法に係る課題と対応

- 2020年度上半期の苦情相談のうち、新型コロナウイルスに関連したものについては、「解約の条件・方法」に関する苦情相談が最多。その中でも「解約の方法（解約の申出方法等）」に関する苦情が多い。
- 発生要因（申告内容からの推測）別に見ると、「電話応答（繋がりにくい等）」「契約解除の手続」が上位2位を占めている。

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

<「適切な措置」の例>

ウェブ解約、電話オペレータの十分な配置、解約予約

【2022年7月1日施行】

## 違約金等に係る課題と対応

- 期間拘束契約に関しては、利用者が契約から離脱したいと考えても高額な違約金の存在により解約ができず、トラブルに至るといったケースが生じている。

解約時に請求できる金額の制限

- × 月額利用料を超える違約金の請求
- × 契約期間満了後の工事費残債・撤去費の請求
- × 契約解除手数料の請求 など

【2022年7月1日施行】

## 苦情相談処理体制に係る課題と対応

- 消費者団体等より、**次の理由から**、電気通信サービスに関して専門性を有し、かつ、苦情相談の受付以上の対応を行う**ADR機関を設置する必要がある**との指摘。
  - ① 電気通信サービスのトラブルは被害者多数・被害額少額のものが多いため**訴訟にはなじまない**一方、トラブル解決の**モデルケースを示すことが極めて効果的**。
  - ② **サービスが専門的**である等の理由から、**消費生活センター等では解決が困難**なケースが多い。
  - ③ 同一トラブルに対し**多数の相談**が生じた場合、**消費者生活センターでは十分な対応**ができない。
- 5G、IoT等の**先進的なサービスの浸透**等により、**トラブルも更に多様化・複雑化**する可能性。



- 総務省において「**苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース**」を設置。
- 個別の事業者との間では円滑に解決に至らない消費者トラブルを効果的に解決し得る体制の在り方について検討を実施。  
【2022年6月報告書公表】

## 販売代理店に係る課題と対応

- モバイル市場のうち、特にMNOサービスの**契約場所の6割超**は、「**キャリアショップ**」で、その大半が「販売代理店」。
- こうした販売代理店の業務の適正性の確保は、利用者利益にとって必要不可欠であることから、総務省において、販売代理店における業務実態に関する調査を実施。  
→MNOとの間の**委託契約に起因する法令違反行為**が行われている可能性。



- **MNOと販売代理店の委託契約**の内容が**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、**業務改善命令**の対象となり得る旨をガイドラインに明記。  
【2022年2月ガイドライン改正】
- **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**継続的に確認**。  
【2021年9月通報窓口設置】

- 2021年10月、「消費者保護ルール<sup>の</sup>在り方に関する検討会報告書2021」を踏まえ、「消費者保護ルール<sup>の</sup>在り方に関する検討会」の下に、「**苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース**」を設置。2022年6月までに計6回の議論を実施し、報告書を取りまとめた。
- 電気通信事業分野における消費者トラブルのうち、**個別の事業者との間では円滑に解決に至らないもの**について、問題の切り分けや解決のモデルケースの提示等を行うことにより**効果的に解決し得る体制の在り方**について、4つの観点((1)スコープ、(2)機能、(3)体制、(4)他機関との連携等)から検討。

## 構 成 員

新美 育文 弁護士（明治大学名誉教授）（主査）  
 市川 芳治 慶應義塾大学法科大学院非常勤講師（主査代理）  
 奥田 真滝 （一社）電気通信事業者協会（TCA）  
 調査部長 ※  
 木村 嘉子 消費生活コンサルタント  
 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  
 長田 三紀 情報通信消費者ネットワーク  
 濱谷 規夫 （一社）電気通信事業者協会（TCA）  
 消費者支援委員会委員長 ※  
 吉田 一将 （一社）日本ケーブルテレビ連盟  
 業務部長代理

※第1回～第4回は奥田構成員、第5回・第6回は濱谷構成員

<オブザーバー>

テレコムサービス協会、日本インターネットプロバイダー協会

## 開 催 状 況

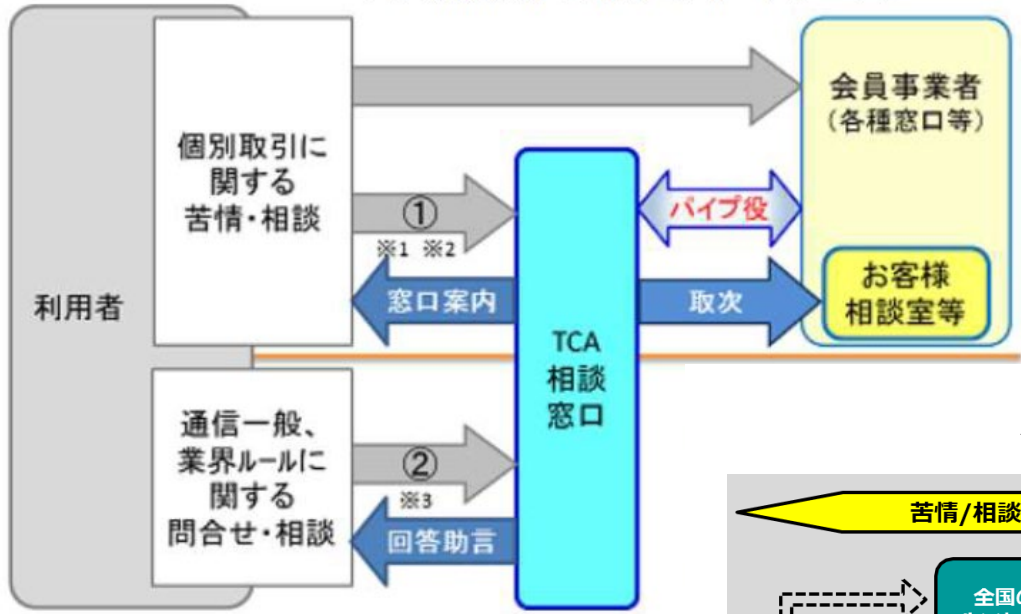
| 日程                | 主な審議内容         |
|-------------------|----------------|
| 第1回<br>(21.10.19) | ○ 現状認識と今後の進め方  |
| 第2回<br>(21.12.7)  | ○ 対象とすべき事案について |
| 第3回<br>(22.1.25)  | ○ 運用体制について     |
| 第4回<br>(22.3.23)  | ○ 論点整理         |
| 第5回<br>(22.5.13)  | ○ 検討の方向性       |
| 第6回<br>(22.6.14)  | ○ 報告書の取りまとめ    |



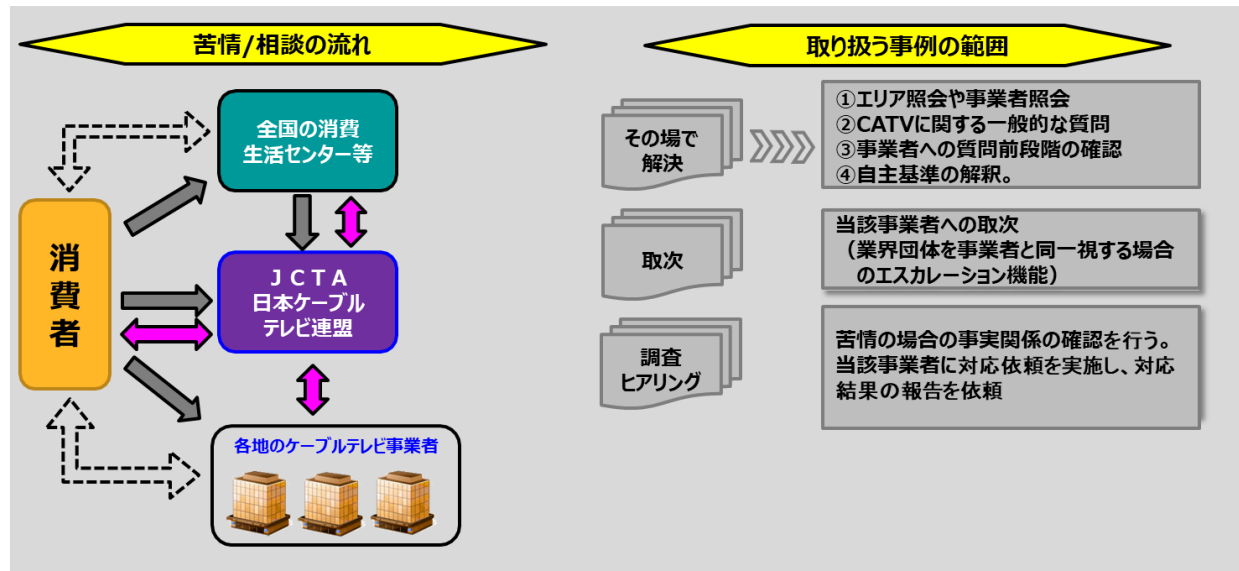
# 現行の苦情相談処理体制

○ (一社)電気通信事業者協会(TCA)は、2015年より、(一社)日本ケーブルテレビ連盟においても、2008年より相談窓口を運用し、消費者の苦情相談を受け付けている。

<TCA相談窓口の位置づけ (イメージ) >



<日本ケーブルテレビ連盟のお客様相談窓口>



出典：消費者保護ルールの在り方に関する検討会(第25回)のTCA及び日本ケーブルテレビ連盟説明資料

# 新たな苦情相談処理体制の在り方

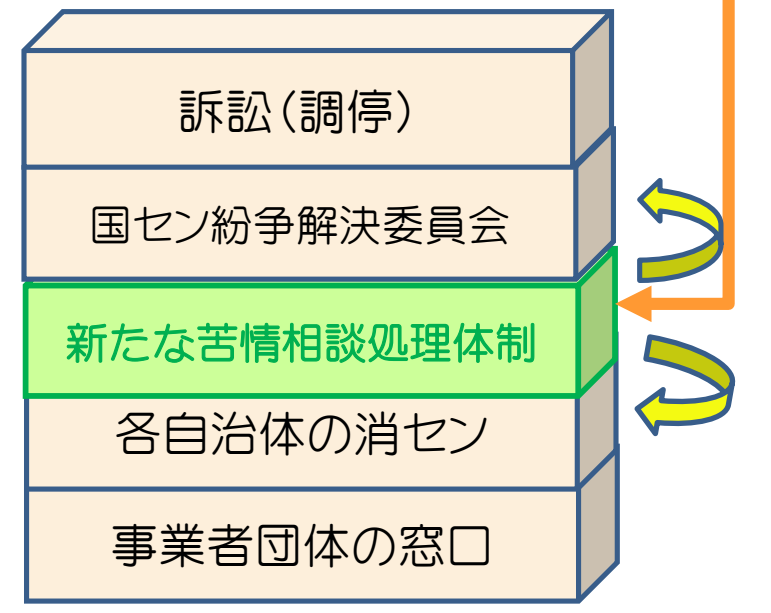
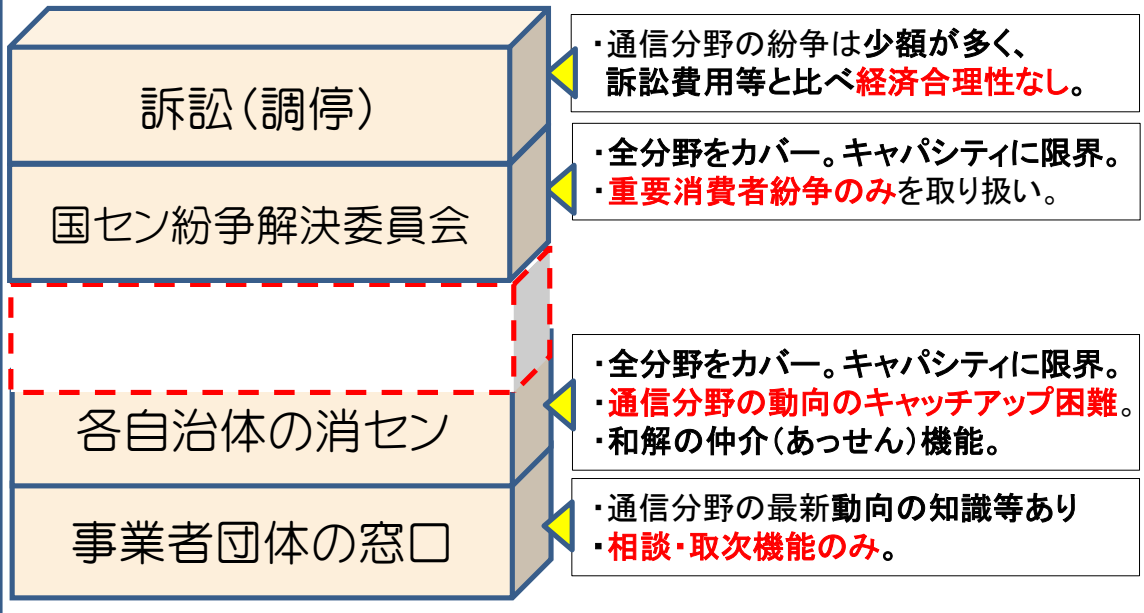
- 「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」(主査:新美育文弁護士(明治大学名誉教授))において、2021年10月から2022年6月まで検討を行い、6月14日に報告書を取りまとめた。
- まずは事業者団体による自主的な取組及び中立・透明な手続での検証。結果を踏まえ、必要に応じ制度等の措置を検討。

## 現状における課題

- 現状の紛争解決機関は訴訟(調停)、国セン、消セン、事業者団体窓口があるが、それぞれ経済合理性、キャパシティ(人的及び通信分野の動向等の知識)、機能等の点で課題があるなど、現行の枠組みは、電気通信サービスにおける紛争の特徴(少額・群発)に必ずしもフィットしていない。
- 消費者相談の現場等からは、電気通信事業分野における苦情相談処理に当たっての指針となるべき相場観・判断基準等の提示が求められている。

## 期待される機能・役割

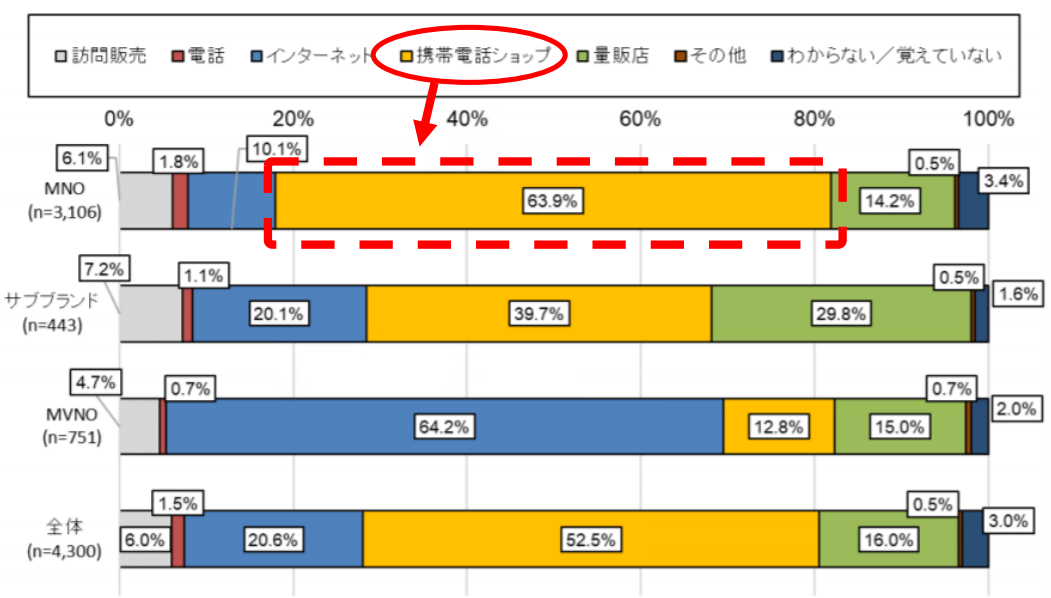
- 経済合理性のある手続 (×高額な訴訟費用等)
- 電気通信事業分野に特化した苦情相談処理
- 調整・提案機能の具備
- 事例解決から導かれる相場観や判断要素の公表  
⇒ 他機関の通信分野の紛争解決能力向上への貢献



# キャリアショップの現状

○ モバイル市場のうち、特にMNOサービスの過半数の契約場所は、各キャリアの看板を掲げ、全国津々浦々に8,000店舗所在する「キャリアショップ」であるが、一部例外を除き、キャリアショップの運営は委託先の「販売代理店」が行っている(下図赤枠部分参照)。

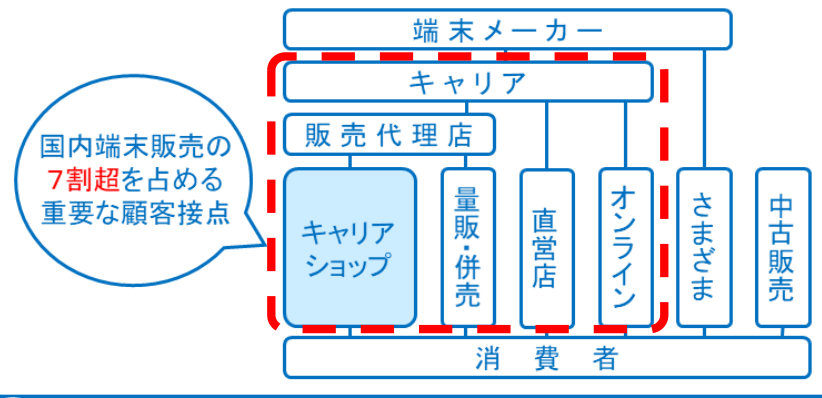
【図表1-33】携帯電話サービスの契約場所



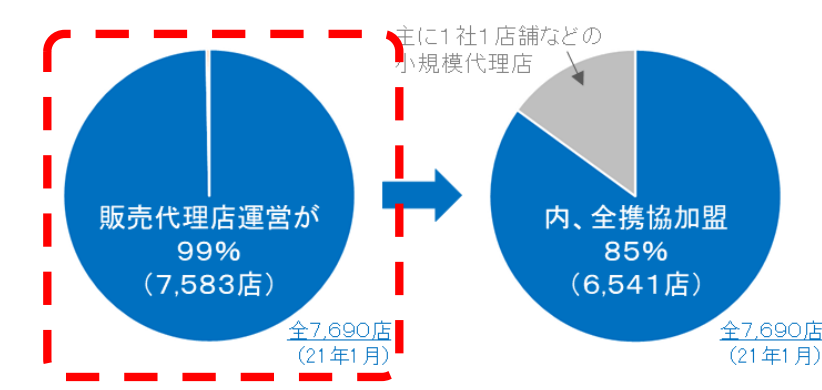
出所：2019年度利用者アンケート

出典：電気通信事業分野における市場検証(令和元年度)年次レポート  
(赤枠部分は事務局加筆)

## 1 キャリアショップは端末流通の7割超を占める顧客接点



## 2 キャリアショップの99%はFC、内85%が全携協会員



出典：第27回会合時の全携協説明資料(赤枠部分は事務局加筆)

- 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」において、2021年秋の報告書のフォローアップを実施。
- **7/12の会合において更なる取組についての提言**を取りまとめ、関連事業者への要請、ガイドライン改正等を実施。

## 検討を行った主な課題

### (1) 携帯電話の販売代理店における業務の適正化の確保

- ショップ店員へのアンケート調査  
昨年夏以降も、不適切な勧誘が広く行われていること、その背景に携帯各社等の営業目標があることがうかがえる結果。
- 総務省窓口  
現行の評価体系では利用者利益より契約獲得を優先せざるを得ないという声が届いている。

### (2) 苦情相談処理体制の拡充

- 消費者団体等より、電気通信サービスは訴訟になじまない一方、解決のモデルケースを示すことが極めて効果的等の理由から、苦情相談の受付以上の対応を行う機関を設置すべきとの指摘。

### (3) 消費者保護を強化するための省令整備

- FTTHサービスに係る苦情相談の約半数は電話勧誘起因
- 新型コロナウイルスに関連する苦情相談は、「解約の条件・方法」が最多
- 高額な違約金によって解約ができない  
といった消費者トラブルを踏まえ、**制度を改正**

## 更なる取組の提言

- ✓ **携帯各社は、**
  - ・ 適合性の原則に則った営業が十分促される仕組みにすべき 等  
【⇒本年夏に携帯各社等に要請済】
  - ・ 過大な目標値の設定により適合性の原則に違反した行為が助長される場合は業務改善命令の対象となり得る旨ガイドラインに**明記すべき**  
【⇒本年9月にガイドライン※を改正済】※ 電気通信事業法の消費者保護ルール
- ✓ **電気通信事業者協会（TCA）は、**
  - ・ 当事者への調整・提案や解決のモデルケースの提示を行う「新たな苦情相談処理体制」の具体的な運用方法の検討を速やかに開始すべき 等  
【⇒本年夏にTCA等に要請済】
- ✓ **本年7月1日施行の新省令について、利用者の理解の促進に努めるとともに、遵守されるよう法執行を徹底すべき**
  - ＜省令改正の内容＞
    - ① 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
    - ② 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
    - ③ 解約に伴い請求できる金額の制限（FTTH、WiFiルータ等も違約金等の上限を設定）

- 携帯電話ポータルサイトがより分かりやすいものとなるよう、2022年4月12日にリニューアル。
- 携帯料金プランの選び方や制度改正の内容等について、動画や漫画で解説するコンテンツを掲載するなど、内容の拡充を実施。

## トップページ

みなさん、

自分にあった料金プランを  
選んでいますか？

携帯ブランドの乗換えが  
簡単・便利になりました。

### お知らせ

2022.2.1 **NEW**  
スマホ乗換え相談所モデル事業は終了しました

2021.12.27  
携帯会社のメールアドレスを変えずに乗り換えることが可能になりました！

2021.12.27  
乗り換えの準備が完了しました！

ご意見はこちら

別ウィンドウが開きます

サイトマップ

1 料金プランを見直してみよう!  
もっと詳しく >

2 乗換えの基本と費用を知ってる?  
もっと詳しく >

3 乗換えのチェックポイントは?  
もっと詳しく >

4 携帯ブランドはこんなにある!  
もっと詳しく >

5 格安スマホ/格安SIMってなに?  
もっと詳しく >

6 端末を買う際のアドバイスは?  
もっと詳しく >

携帯料金プラン見直しガイド

※本動画はスマサポチャンネルの見解です。プラン選びの一つの参考としてご活用ください。

動画を視聴する >

## ご意見フォームの追加

- 利用者のニーズを踏まえた内容の更新・充実を図れるよう、利用者からの意見等を提出できるようにしました。

みなさまの疑問  
(新たに取上げてほしい情報)  
(全角文字1,000字以内でお願ひします)

改善の提案  
(該当ページのタイトルを添えてご記載ください)  
(全角文字1,000字以内でお願ひします)

## 動画コンテンツの追加



- ① 携帯料金プラン見直しガイド (※)  
※登録数約37万人のYouTubeチャンネル(スマサポチャンネル)とのコラボ
- ② やってみよう動画 (※)  
※ウェブでの乗り換え、SIMロック解除
- ③ 携帯電話ポータルサイトの紹介動画

## 漫画コンテンツの追加



- ① MNP手数料無料化、違約金撤廃、キャリアメール持ち運び開始
- ② SIMロック原則禁止
- ③ 7/1施行の消費者保護ルール改正 (※)  
※ 解約に伴い請求できる金額の制限、利用者が遅滞なく解約するための適切な措置の義務化、電話勧誘時の説明書面を用いた提供条件説明の義務化