



# 検討の方向性（案）について （短期解約ブラックリスト）

---

令和 5 年 4 月 25 日  
事 務 局

- ・ MNOの販売代理店等において、消費者に対し、「短期(例:3ヶ月以内、6ヶ月以内)解約」を行うと、ブラックリストに入る(その解約した事業者のサービスを再度受けられなくなる)旨の案内等が行われている、との相談が総務省に寄せられている。
- ・ 具体的には、「携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口」等に寄せられた情報として、上記の案内等に係るものが17件、実際の役務提供拒否に係るものが5件寄せられた(対象期間:2021年9月10日~2022年12月31日)。
- ・ また、電気通信消費者相談センターに寄せられた苦情相談として、2022年8月から12月までの間に、MNOによる短期解約を理由とする契約拒否に関するものは25件あった。その苦情相談の内容は、「短期解約を理由として契約を拒否された」というものから「短期解約行為を事業者側から勧められた」というものまであった。

- R4年8月から12月までに電気通信消費者相談センターに寄せられた苦情相談のうちMNOに係る苦情相談をもとに、「短期解約」に関する苦情相談の内容を分析。
- 当該苦情の内容は、「短期解約を理由として契約を拒否された」というものから、「短期解約行為を事業者側から勧められた」、というものまで、多種多様。

	8月	9月	10月	11月	12月	計
電話	515	395	325	339	325	1899
WEBフォーム	330	354	354	321	370	1729
計	845	749	679	660	695	3628

短期解約を理由とする契約拒否があることを前提とした案内・運用



短期解約を理由とする契約拒否がないことを前提とした案内・運用

### 短期解約を理由とする契約拒否に関する苦情相談は「25」件

苦情の種類	件数	具体的な内容の例
①短期解約をしたところ、不利益な取扱いがあると知らず、その後の契約拒否されたとの苦情	10	・カスタマーのオペレーター曰く、「短期のmnp だったため受け入れをNGとしたのではないか。ブラックリスト入りを解除されるのは何年先かわからない。」と説明をされた。ルールと言うなら告知するべき。
		・A社のサブブランドを新規契約して2週間後にB社に乗換えた。電波状況が悪く1か月後に、再びA社に乗換えようとしたところ、短期解約者扱いでブラックリストに載っているといわれ契約できなかった。
		・A社のサブブランドであるBで短期解約者扱いとなり契約できませんでした。しかも、その情報は事業者で共有しているため他のキャリアに行っても契約できない可能性が高いと言われた。
②短期解約に対する不利益な取扱いがあるといわれ契約の継続が必要となったとの苦情	10	・A社代理店の担当者に「6か月以内に乗り換えを繰り返すとブラックリストに載る」「最低6か月は契約を続けてください」「ブラックリストは国の審査のような機関が判断する等と噂されている」と言われた。2・3か月でまた別のキャリアに乗り換えると不利益を被る可能性を示唆されとても不安に思っている。
		・A社は同社が提供するメイン・サブブランド間での乗り換えも他社に移ることと同義=解約であり、短期で繰り返すとブラックリストに入ると聞き驚愕した。同じ事業者なのに短期解約=ブラックリストなのは納得できない。契約書面にも最低何ヶ月利用するような文言は一切ない。2年縛りはなくなったのに裏では契約期間をみられているのはなぜか。
③短期解約に対する不利益な取扱いがあるかどうか明確でないため事業者選択に支障があるとの苦情	5	・ショップ店員は、短期の乗換えでも信用情報には支障はないと言っていたが、サポートセンターに相談すると信用情報に記載される可能性があるという回答だった。
		・mnpする際の最低利用期間があるのであれば、提示するようにしてほしい。
④短期解約に対する不利益な取扱いがないことを前提に他社との契約後のMNPを誘導されたとの苦情	5	・スタッフから「機種変更なら先にA社に契約したら2,000円安くなる。翌日同社サブブランドBに変更可。」と説明があり、契約。
		・現状ではA社が安いとのことでB社サブブランド担当者により直接A社ブースに案内されA社にキャリア変更をした。

- 短期解約した場合にはブラックリストへ登録し再契約できない説明を行う運用が行われているとの声を一部の利用者から聞き及んでおり、その場合は、実質的な利用者の囲い込みとなる。（第38回:MVNO委員会プレゼン資料）
- 短期解約した場合には、ブラックリストへ登録し再契約できない説明を行う運用が行われているという話を消費生活相談の現場でも耳にする。いわゆるブラックリストというのは、TCAの不払者情報の交換、もしくは割賦で買ったとき信用情報機関のCICに載るとというのが普通のブラックリストだと思うが、それとは全く違う文脈で使われている。（第38回:構成員）
- サービス利用意思を伴う手続きにおいて、短期解約のみを理由とした役務提供拒否は行っていない。また、販売代理店のスタッフに対し、短期解約をするとブラックリストに入るといった適切な案内を行わないように、周知指導を徹底している。（第42回:NTTドコモ）
- 販売代理店に対して、継続利用を求めるような案内を指示しておらず、そのような案内は認めていない。また、第39回会合を踏まえ、改めて販売代理店に対して注意喚起を行った。（第42回:KDDI）
- 不適切な案内が行われないように、販売代理店に対して注意喚起を行っている。また、当社では、短期解約のブラックリストの運用は全く行っていない。（第42回:ソフトバンク）
- 短期解約があったことのみを理由にお断りはしていない。（第42回:楽天モバイル）

- MNO各社は、いずれも認定電気通信事業者であり、電気通信事業法(昭和59年法律第86号)第121条第1項の規定により、「正当な理由」がない限り、役務提供を拒否することができないこととなっている。
- これについては、次の点により、利用者が「短期解約を行ったことがある」という事実のみでは役務提供を拒否できる「正当な理由」には該当しないと解することが総務省より示された。
  - 2019年の改正電気通信事業法の施行以後、スイッチングコストが低減し、事業者変更が容易になっている中で、サービスの利用意思がある者が「短期解約」を行うことは十分に考えられるため、単に「短期解約を行ったことがある」という事実のみではサービスの利用意思がないとは言い切れない。
  - MNO各社は、仮に利用者による「短期解約」が行われた場合でも、その契約期間に応じた対価を得ることが可能であることから、「短期解約」自体が電気通信事業者の利益を不当に害するとは言い切れない。
- このため、MNO各社において、「短期解約を行ったことがある」ことのみを理由として役務提供拒否をすることは電気通信事業法第121条第1項に違反し、業務改善命令の対象となり得るほか、MNO各社の販売代理店において、「短期解約を行うと、ブラックリストに入る」等の案内等を行うことは、内容によって同法第27条の2第1号で禁止されている不実告知にも該当する場合があります。これに伴い、MNO各社において、販売代理店が上記の不実告知を行わないよう、適切に指導監督を行う必要がある。
- なお、上記の考え方は、上記の役務提供拒否(それに関する不実告知を含む。)以外の手法(利益の提供を1人1回に限ること等)により「転売ヤー」対策や「サービス利用意思を伴わない乗換え」対策を行うことを妨げるものではない。
- こうした運用については、行政の透明性を確保する観点から、総務省においてガイドラインにおいて明確化することが適当ではないか。また、MNO各社の運用方針及びそれを踏まえた販売代理店に対する指導監督の内容について、引き続き本WGにおいて確認する必要があるのではないか。