

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会 報告書2023」等を踏まえた制度改革(案)

令和5年10月10日
事務局

電気通信事業法施行規則の改正(案)

- 適正かつ確実に遂行することができる能力を有する者に媒介等業務が委託されるための措置の明確化及び媒介等業務受託者に関する公表情報の拡大
- その他関連規定の整備

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(案)

- 電気通信事業法施行規則の改正に伴う記載の追加・修正
- 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2023」においてガイドラインにおいて明示すべきとされた事項等への対応
 - ① 販売代理店の変更・廃止届出が適切に行われるよう、電気通信事業者による代理店情報の現行化のために必要な措置を講じること等が求められる旨の明示
 - ② 適合性の原則に反する、類似の違反行為を販売代理店が広汎に行っていることが認められる場合について、電気通信事業者の指導等措置義務が適切に講じられているかが問題になり得る旨の明示
 - ③ 「短期解約を行うと、ブラックリストに入る」等の虚偽の説明を行うことは、法第27条の2第1号で禁止されている不実告知に該当する旨の明示
- その他関連規定の整備

施行日：いずれの改正も令和6年1月から施行を予定。

電気通信事業法施行規則の改正

- ① 適正かつ確実に遂行することができる能力を有する者に媒介等業務が委託されるための措置の明確化及び媒介等業務受託者に関する公表情報の拡大

適正かつ確実に遂行することができる能力を有する者に媒介等業務が委託されるための措置の明確化及び媒介等業務受託者に関する公表情報の拡大

- 販売代理店の届出制度導入後、連鎖販売取引のスキームを活用した個人等の販売代理店が増加。販売代理店としてのリテラシー不足等が指摘。また、販売代理店に起因すると推察される苦情相談が依然として一定の割合を占めている。
- これらを踏まえ、適切な者へ委託が行われるよう、電気通信事業者による販売代理店に対する指導等措置義務の一つである「媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者に当該媒介等業務が委託されるための措置」として提供条件等を説明できる能力や苦情相談処理体制の整備を確保することが求められることを明確化するもの。併せて、総務省が公表を行っている販売代理店の届出情報について、電気通信役務を提供する電気通信事業者の名称等を加えるもの。

改正案

- (媒介等業務の適正かつ確実な遂行を確保するための措置)
 第二十二條の二の十八 (略)
- 一 媒介等業務を適正かつ確実に遂行することができる能力を有する者に当該媒介等業務が委託（二以上の段階にわたる委託を含む。以下この条において同じ。）されるための措置であって、次に掲げる事項を含むもの
- イ 媒介等業務受託者において、媒介等業務に係る電気通信役務に関する料金その他の提供条件を利用者に適切に説明できる能力を確保すること。
- ロ 媒介等業務受託者において、媒介等業務に係る電気通信役務に関する利用者からの苦情及び問合せが適切かつ迅速に処理されるために必要な電気通信事業者との連携体制を確保すること。
- 二～五 (略)
- 六 媒介等業務に係る利用者からの苦情及び問合せが適切かつ迅速に処理されるために必要な措置
- 七～九 (略)
- 2 (略)

様式第33 (第39条第1項関係)
 注1～5 (略)

- 6 委託を受ける電気通信事業者若しくは媒介等業務受託者又は利用者が法第73条の2第1項の届出を要する届出者の届出手続の有無の確認が可能となることで、苦情・相談の処理の円滑化及び電気通信事業者から媒介等業務受託者への適切な指導等の措置に資することを目的として総務省のホームページにおいて次の事項を公表することとする。
- ・届出者の氏名又は名称
 - ・届出者に係る第39条第2項に規定する届出番号
 - 届出年月日
 - ・届出者の法人番号
 - ・届出者の媒介等の業務に係る電気通信役務
 - ・媒介等の業務に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者の氏名又は名称

電気通信事業法施行規則の改正

②その他関連規定の整備

その他関連規定の整備①

(ブロードバンドサービスのユニバーサルサービス化に伴う休廃止時の届出・周知義務の対象の明確化)

- 令和4年電気通信事業法改正により、ブロードバンドサービスが第二号基礎的電気通信役務としてユニバーサルサービスに位置付け。第二種適格電気通信事業者及び30万以上の契約数を有する電気通信事業者が提供するものについては、一定の規律（契約約款の届出義務や同約款に基づく役務提供義務）が課せられることとなった。
- 消費者保護ルールでは、基礎的電気通信役務などの利用者の利益に及ぼす影響が大きい役務に係る電気通信業務の休廃止については、総務大臣への届出義務及び利用者に対する1年前の周知義務を課している。
 - ※利用者の利益に及ぼす影響が大きい役務については、届出不要、30日前の利用者への周知が求められる。
- この休廃止に係る届出・周知義務について、一定の規律が課せられている事業者が提供するものみに限定するべく、対象の明確化を行うもの。
 - ※対象の限定により、小規模なFTTH事業者、CATV事業者等の事業者が提供する業務の休廃止に係る義務が緩和される。

改正案

(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及び廃止に関する届出)

第二十二條の二の十一 法第二十六條の四第二項の総務省令で定める電気通信役務に係る電気通信業務の休止又は廃止は、次に掲げるものとする。

- 一 基礎的電気通信役務第一号基礎的電気通信役務並びに第二号基礎的電気通信役務のうち、第二種適格電気通信事業者が提供するもの及び法第二十六條の四第一項の周知を開始する日の属する四半期の直前の四半期末における当該第二号基礎的電気通信役務の契約数が三十万を超える電気通信事業者が提供するもの（ただし、他の電気通信事業者に対して提供している卸電気通信役務を除く。）に係る電気通信業務の休止又は廃止

二・三 (略)

2 (略)

その他関連規定の整備②

(デジタル規制改革推進に伴う記録媒体の例示の削除)

- 情報通信技術を活用した行政の推進等に関する法律（平成14年法律第151号）第16条では、「行政機関等の事務及び民間事業者の業務の処理において、国民の利便性の向上及び行政運営の改善を図る観点から情報通信技術を効果的に活用することができるようにするため、必要な施策を講じなければならない」旨規定。「デジタル原則を踏まえたアナログ規制の見直しにかかる工程表」（令和4年12月21日、デジタル臨時行政調査会決定）では、**フロッピーディスク等記録媒体を指定する規定について、技術中立的な記載となるよう例示の削除や抽象的表現への見直しを行うこととしている。**
- 消費者保護ルールでは、**説明書面を用いた説明や契約書面の交付に関し、消費者が同意したときには、記録媒体等の交付を可能としており、現行の規定では「磁気ディスク、シーディー・ロム」を記録媒体の例示としている。**これら記録媒体の例示を削除し、抽象的表現へと修正する。

改正案

（提供条件の説明）

第二十二條の二の三 （略）

2・3 （略）

一～三 （略）

四 説明事項等を記録した~~磁気ディスク、シー・ディー・ロム~~その他の電磁的記録に係る記録媒体を交付する方法

五・六 （略）

4～6 （略）

（情報通信の技術を利用する方法）

第二十二條の二の五 （略）

一～三 （略）

四 記載事項を記録した~~磁気ディスク、シー・ディー・ロム~~その他の電磁的記録に係る記録媒体を交付する方法

2・3 （略）

その他関連規定の整備③ (無線設備規則の改正を踏まえたサービス定義の修正)

- 無線設備規則の改正（第49条の29の2の追加）により、5Gと互換性のあるBWAの技術基準が新設。現行の消費者保護ルールでもBWAの定義について無線設備規則を引く形で規定しており、当該改正を反映させる。
- また、本修正に合わせて指定告示（電気通信事業法第26条第1項各号の電気通信役務を確保する件の告示（平成28年総務省告示第106号））も修正。

改正案

（書面解除に伴い当該書面解除をした者が支払うべき金額）

第二十二條の二の九（略）

一（略）

二 書面解除に係る電気通信役務が仮想移動電気通信サービス（移動端末設備（携帯電話、PHS端末又は無線設備規則第四十九條の二十八若しくは第四十九條の三十九、第四十九條の二十九若しくは第四十九條の二十九の二で定める条件に適合する無線設備に限る。以下この号において同じ。）を用いて利用される電気通信役務であつて、一端が無線により構成される端末系伝送路設備に移動端末設備を接続する利用者に対し、当該電気通信役務に係る基地局を設置せずに提供されるもの（当該電気通信役務に係る利用者料金の設定権を有する者が提供するものに限る。）をいう。第二十二條の二の十五において同じ。）であつて、当該電気通信役務を提供する電気通信事業者が次のイ又はロに掲げるものである場合にあつては、それぞれ当該イ又はロに定める額に相当する額（当該額が当該電気通信役務の提供に用いるSIMカード（第二十三條の九の五第一項第三号に規定するものをいう。以下この号において同じ。）の提供に要する費用の額として当該電気通信役務の利用者に対し通常請求される費用の額を超える場合にあつては、当該通常請求される費用の額）

三～五（略）

別表 電気通信役務の種類（第二十二條の二の三第一項第三号ロ関係）

一～十三 略

備考 この表における次に掲げる用語の意義は、それぞれ次に定めるとおりとする。

一（略）

二 無線・PHSインターネット専用サービス 携帯電話端末・PHS端末サービスの提供に用いられる無線端末系伝送路設備を用いて、又は一端が利用者の電気通信設備と接続される無線設備規則第四十九條の二十八若しくは第四十九條の三十九、第四十九條の二十九若しくは第四十九條の二十九の二で定める条件に適合する無線設備を用いてインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する役務及び当該役務の提供に用いられる無線端末系伝送路設備を用いて提供されるインターネット接続サービスの役務であつて、当該無線端末系伝送路設備の一端に接続される利用者の電気通信設備（以下「無線インターネット利用者設備」という。）によつて音声伝送役務（電気通信番号規則別表第四号に掲げる音声伝送携帯電話番号を使用して提供されるものであつて、当該音声伝送携帯電話番号の指定を受けて提供されるもの又は当該指定を受けた電気通信事業者から卸電気通信役務の提供を受けることにより提供されるものに限る。）の提供を受けないもの

三～十（略）

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

省令改正事項	ガイドラインの修正
<p>適正かつ確実に遂行することができる能力を有する者に媒介等業務が委託されるための措置の明確化及び媒介等業務受託者に関する公表情報の拡大</p>	<p>第7章 媒介等業務受託者に対する指導等の措置関係 第2節 媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者への委託</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 料金その他の提供条件を利用者に適切に説明できる能力を有すること、また、消費者からの苦情相談等に電気通信事業者と連携して対応できる体制を構築していることを確保することが求められることを明記 ● 「望ましい事例」の記載を修正するとともに「不適切な事例」の記載を追加
<p>ブロードバンドサービスのユニバーサルサービス化に伴う休廃止時の届出・周知義務の対象の明確化</p>	<p>第8章 業務の休廃止に係る周知等 第4節 利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信サービスに係る事前届出 (1) 第一号基礎的電気通信役務及び第二号基礎的電気通信役務に係る電気通信業務（第1号）</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の利益に及ぼす影響が大きい休廃止時の届出・周知義務に関し、第二号基礎的電気通信役務については、一定の規律が課せられている第二種適格電気通信事業者及び契約数が30万以上である電気通信事業者の提供する電気通信サービスに限定する旨を追記
<p>デジタル規制改革推進に伴う記録媒体の例示の削除</p>	<p>第2章 契約前の説明義務関係 第3節 説明方法 (3) 代替的な説明方法（電磁的方法等）について</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 記録媒体を電磁的記録に係る記録媒体に修正
<p>無線設備規則の改正を踏まえたサービス定義の修正</p>	<p>(ガイドライン上は特に修正なし)</p>

報告書2023における指摘事項

ガイドラインの修正

■第1章 令和元年改正電気通信事業法（消費者保護ルール関係）の施行状況と評価

2. 販売代理店への届出制度の導入

(3)本検討会の考え方

ウ 一部販売代理店の変更届出等の不徹底

- ・販売代理店の届出情報が正確性を欠き、総務省webページにおける公表情報が最新の状況を反映していないこととなる場合、総務省における法令等違反行為の疑義事案への対応、利用者による主体的な届出情報の把握に支障を及ぼすおそれがある
- ・代理店等指導監督義務に基づく措置の一つである「委託状況を把握するための措置」として、「自らのサービスの取扱代理店を把握する体制とし、委託状況に関する総務省の事実確認等の求めに応じ速やかに回答できるようにしておくこと」及び「定期的又は必要に応じて、自らのサービスを取り扱う販売代理店において、「媒介等業務受託者の届出に関する措置」として変更・廃止の届出が適切に行われているか確認を行うなど、代理店情報の現行化のために必要な措置を講じること」を求めることが適当である。

■第2章 「「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」を踏まえた取組に関する提言」関係

1. MNOの販売代理店における業務の適正性の確保

- ・適合性の原則に反する、類似の違反行為を販売代理店が広汎に行っていることが認められる場合等については、携帯電話事業者各社の指導等措置義務（事例に応じた媒介等業務の適切かつ確実な遂行を確保するための措置を講じる等）が適切に講じられているかが問題になりうることを明示し、継続的な実態把握を行うべき

第7章 媒介等業務受託者に対する指導等の措置関係
第10節 委託状況を把握するための措置

- 媒介等業務受託者の届出に関する措置として、届出状況について定期的または必要に応じて確認を行うなど、代理店情報の現行化のために必要な措置を講じることが求められる旨を追記
- 媒介等業務受託者に関する情報やその運用実態を適切に把握できる体制を整備し、総務省等による委託状況に関する事実確認等の求めに応じ速やかに回答できるようにしておくことが求められる旨を追記
- 「ただし、媒介等業務の委託先である媒介等業務受託者を全て把握することまでを一律に求めるものではない」とする記載を削除

第7章 媒介等業務受託者に対する指導等の措置関係

- 販売代理店において適合性の原則に反する不適切な業務運営が広汎に認められる場合には、委託元である電気通信事業者による指導等の措置が適切に果たされているかが問題となり得る旨を追記

報告書2023における指摘事項

ガイドラインの修正

■第3章 その他の検討事項

- ・MNO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事業法第121条第1項に違反し、同条第2項に規定する業務改善命令の対象となり得る
- ・MNOの販売代理店において、事実関係に基づかずに「短期解約を行うと、ブラックリストに入る」等の不正確な案内等を行うことは、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、法第29条第2項第1号に規定する業務改善命令の対象となり得る。そのため、MNOは運用方針を販売代理店に説明した上で、法第27条の4に定める指導措置義務を適切に履行する必要
- ・その旨をガイドライン等において明示するとともに、適切に執行を図るべき

第6章 電気通信事業者等の禁止行為関係

第1節 事実不告知及び不実告知の禁止

(2) 事実不告知及び不実告知の禁止の内容

- 「短期解約するとブラックリストに入る」等、委託元の電気通信事業者の運用方針に反する虚偽の説明をすることを「不適切な事例」として追加