

# 令和4年改正電気通信事業法施行規則への対応状況 に関するヒアリングについて

---

令和5年11月17日  
事務局

対象	ヒアリング事項
MNO 4 社、 NTT東西、 事業者団体	<p><b>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</b></p> <p>(固定系サービスのみ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・どのようなサービスで電話勧誘を行っているか。また、サービスごとにアウトバウンドやインバウンドの違いがあるか。</li> <li>・改正省令の施行に当たり、社内の体制整備やマニュアルの見直し等具体的にどのような対応を行ったか。また、代理店に電話勧誘等を委託している場合、どのような指導を行っているか。</li> <li>・説明書面を用いた提供条件説明や代替措置について、利用者に対してどのように説明を行っているか。その上で消費者による説明書面を用いた提供条件説明と代替措置の選択割合はどのような状況か。</li> <li>・電話勧誘を起因とする苦情は、改正省令の施行前後でどのような変化があるか。</li> </ul>
	<p><b>2. 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の禁止</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・契約・解約手続のチャネルはどうなっているか。オンラインでの契約を可能とする場合であって、オンラインでの解約を認めていない場合、どのような理由があるか。</li> <li>・解約に際して、手続チャネルごとにどのような説明を行っているか。また、電話や店舗での解約について、待ち時間や手続の時間はどの程度か。</li> <li>・利用者が解約の意思表示を行った時点で解約できない場合があるか。ある場合どのような条件か（例：残債がある場合には完済まで解約ができない、契約初月は解約ができない等）。</li> </ul>
	<p><b>3-1. 契約の解除に伴い所要の額を超える金額を請求することの禁止</b></p> <p>(固定系サービスのみ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・改正省令の施行前後でどのようなプラン変更等を行ったか。また、プランの料金、拘束期間、違約金等の額はどのようか。</li> </ul>
	<p><b>3-2. 契約の解除に伴い所要の額を超える金額を請求することの禁止に係る経過措置</b></p> <p>(固定系サービスのみ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・以下の契約件数 <ul style="list-style-type: none"> <li>- ①改正省令施行時点（令和4年7月1日）における改正後省令に不適合な契約（違約金等が制限額以上であるもの）</li> <li>- 改正省令施行後1年の時点（令和5年7月1日時点）における、 <ul style="list-style-type: none"> <li>②-1：改正後省令に不適合な既往契約及び既往契約の範囲内での変更契約等</li> <li>②-2：改正後省令に不適合な既往契約の更新契約（改正省令施行後に更新期を迎えた契約）</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>・既往契約等を新契約に移行させる取組を行っているか。行っている場合どのような取組を行っているか。</li> <li>・「当分の間」を廃止する場合、経営、利用者、市場の競争環境への影響をどのように考えるか。</li> <li>・そのほか「当分の間」を廃止する場合、特に配慮が必要なことがあるか。</li> </ul>

※事業者団体において、個社の動向（対応場や契約件数等）を取りまとめることができない場合には、傾向や例示等可能な範囲での回答を求めるとともに、団体として取組があればご教示いただきたい。

事業者・団体名		発表者（敬称略）（役職）		説明	質疑
1	株式会社NTTドコモ	大橋 一登	経営企画部 料金企画室長	7分	30分
2	KDDI株式会社	山本 雄次	渉外・広報本部 渉外統括部長	7分	
3	ソフトバンク株式会社	吉岡 淳	渉外本部 通信サービス統括部長	7分	
		大平 泰生	渉外本部 通信サービス統括部 約款・サービス部長		
4	楽天モバイル株式会社	小田 祐己	渉外本部 政策渉外室長	7分	
5	東日本電信電話株式会社・西日本電信電話株式会社	小野 伯展	東日本電信電話株式会社 営業推進本部 デジタルコンサルティング部 企画支援部門長	7分	
		北野 勳	西日本電信電話株式会社 ビジネス営業本部 光ビジネス営業部 光ビジネス推進部門長		
6	一般社団法人電気通信事業者協会	濱谷 規夫	消費者支援委員長	3分	
7	一般社団法人テレコムサービス協会	井原 龍二	MVNO委員会消費者問題分科会主査	7分	
		岡本 憲樹	FVNO委員会運用関係WG主査		
8	一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会	石前 義行	調査部長	7分	
9	一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟	吉田 一将	放送制度部 部長代理	7分	