

令和4年改正電気通信事業法施行規則への 対応状況に関する論点整理(案)

令和5年12月21日
事務局

【主な対応状況】

- 電話勧誘の実施において、説明書面の交付と電子ファイルの送付等の代替措置の双方を提示したうえで利用者の意思表示を求めること等を記載したマニュアル、トークスクリプトを整備するとともに、当該マニュアル等を代理店へ周知実施しているとの回答がほとんどの事業者から得られた。また、一部の事業者では、代理店に対して、勧誘状況のモニタリングを行っているとする回答も見られた。
- アウトバウンド（事業者側から電話で勧誘する場合）では、書面の交付を求める消費者も一定いるとする回答や代替措置での説明を求める場合も少なくないとする回答が見られた。一方、インバウンド（消費者側が電話等で説明を求める場合）では、利用者がHP等を確認したうえで架電し、説明を求めることが通常であり、代替措置を求める場合が多いとする回答がほとんどであった。
- 電話勧誘における苦情の動向については、減少が見られるとする回答が複数の事業者からあったほか、そもそも低い水準で推移しており、特段の変化は見られないとする回答もあった。

【評価】

- ⇒ 電気通信事業者としての対応について改正施行規則に不適合なものは見られず、また、複数の事業者から苦情が減少しているとの回答も見られたことから、本規律により一定の効果があったと考えられる。
- ⇒ 一方で、2022年度のFTTHの苦情相談の傾向分析においては、電話勧誘がその要因として3割超を占めていたところ、引き続き、利用者への対応を行う販売代理店の対応も含めて苦情の動向を注視することが必要。また、苦情の動向を踏まえて、必要があれば、執行強化や追加の制度改正を図ることが必要。

【主な対応状況】

- オンラインでの解約を受け付けている、また、オンラインでの解約受付を開始したとする回答が大半の事業者から得られた。
- 一部の事業者では、重要事項説明（未納料金の請求、回線撤去の調整等）のため、オンラインでの解約を受け付けず、電話にて解約を受け付けているとする回答も見られた。
- 解約時の説明のため、対面や電話で解約を行う場合には、待ち時間として5分程度、説明時間として15分から30分程度の時間が必要となっているとする回答がほとんどであった（オンラインでの解約については利用者自身で説明事項を確認）。また、店頭解約の場合には、予約来店を行っているとする回答も見られた。
- また、一部の事業者では、解約の意思表示と同時の解約ができない例が見られた。
例：未納料金や残債がある場合、主回線が変更となる場合、MNP予約番号を発行している場合 等
その一方で、未納料金や残債がある場合でも、解約を受け付けた上でその回収を図る事業者も見られた。

【評価】

- ⇒ オンラインでの解約を可能とする事業者が増えており、電話での解約手続の長時間化については、本規律により一定の効果があったと考えられる。
- ⇒ 一方で、遅滞なく解約に関する苦情は直近一定の割合を占めているところ、引き続き、苦情の動向を注視することが必要。また、苦情の動向を踏まえて、必要があれば、執行強化や制度改正を図ることが必要。さらに、オンラインでの解約については、利用者が円滑に解約手続を行えるか注視する必要。
- ⇒ 未納料金や残債がある場合にその精算までの間、解約を受け付けないとすることについては、本規律の例外である「やむを得ない事由」には該当しないと考えられる。

【主な対応状況】

- 期間拘束契約の違約金等の額を施行規則に適合するよう変更したとする回答や施行規則に適合した新たなプラン（適合契約）を提供開始したとする回答がほとんどの事業者から得られた。新たなプランでは拘束期間の短縮や工事費用の割賦回数を拘束期間に合わせるといった変更を行ったとした回答も見られた。
- また、違約金自体を廃止したとする回答、2年の自動更新から最低利用期間のみを定める方式へと変更したとする回答、そもそも既存の料金プランが改正施行規則に適合しているとする回答も見られた。

【評価】

- ⇒ 期間拘束契約の違約金等の額の低廉化、拘束期間の短縮等がなされており、本規律により一定の効果があったと考えられる。
- ⇒ 引き続き、苦情の動向を注視すること、また、苦情の動向を踏まえて、必要があれば、執行強化や制度改正を図ることが必要。

【主な対応状況】

- 既往契約等の拘束期間は2年や3年とするものが大半であった。
- 既往契約等の適合契約への移行に関し、特段の措置を行っていないとする回答が複数の事業者から見られた。また、大半の事業者で既往契約等の減少は進んでいないとする回答も見られた。
- 既往契約等に係る経過措置の廃止については、利用者の適合契約への移行やシステム改修の観点から一定の猶予期間が必要とする回答がほとんどの事業者から見られた。
また、経過措置の廃止により、消費者保護、競争促進に一定の効果があるとする回答があったほか、違約金の減収、システム改修等のコスト増により経営に一定の影響を与えるとの回答も見られた。
- 一部の事業者から、既往契約等の更新時のポイント還元や工事費残債の一括請求等、既往契約等の利用者の不利益を考慮する必要があるとする回答が見られた。
- 一部の事業者から、システム改修の負荷軽減、利用者への周知、不適切な営業活動の防止のため、更新期を迎えた利用者から順次適合契約に移行させるべきとする回答が見られた。
- 経過措置の具体的な廃止時期・方法について、以下のような回答が見られた。
 - 2024年7月以降、一度に限り更新を認める
 - モバイルの経過措置の廃止と同様に改正施行規則の施行から4年程度の期間が必要
 - 廃止決定から6か月～2年程度必要

【評価】

⇒本経過措置の早期廃止は、消費者保護のみならず競争促進の観点からも重要。また、利用者の適合契約への移行促進やシステム改修等の事業活動に対し、柔軟性を与えるためにも、早期に経過措置の廃止方法、廃止時期を明確化することが必要。

現状の経過措置

- 現状、経過措置により、既往契約、既往契約の一部変更（契約時に許容されている範囲内で利用者の申出により行うもの、住所変更等の軽微変更）及び既往契約の更新契約（既往契約の一部変更後の契約の更新も含む）については、「**当分の間**」**違約金等に関する制限を適用しないこと**となっている。これは、制度改正により料金値上げ等が行われ、利用者に不測の不利益が生じかねないことを懸念したため。
- 一方で、既往契約の更新を認めているため、**違約金等に関する制限に不適合な契約**（不適合契約）が**永続的に残存する可能性**。

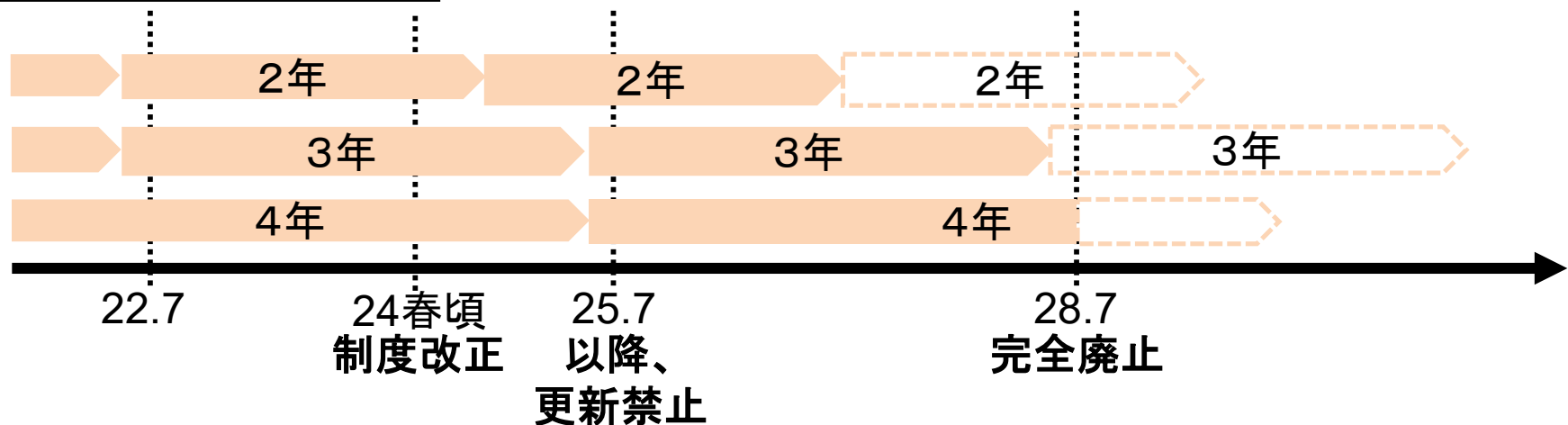
経過措置の廃止方法

- 経過措置の廃止方法については、以下の2つの方法が考えられる。
 - ①一定の時点をもって経過措置を廃止し、一律に違約金等に関する制限を適用する方法
 - ②一定の時点をもって既往契約の更新を不可とする方法
- ①の場合、**消費者保護及び競争促進が早期に図られる**とともに、周知・案内のしやすさ、利用者目線でのわかりやすさが確保される。反面、**勧誘行為が激化**することが予想され、**消費者トラブルが誘発される可能性**（また、契約の乗換えに当たり詐欺的行為が行われる可能性）。
- ②の場合、段階的に不適合な契約が減少することとなり、**市場の安定性、期間拘束のない利用者との公平性を担保可能**。ただし、長期の期間拘束契約を結んでいる場合、**不適合契約が長期に残存する可能性**。また、利用者ごとに違約金等の額が異なる状態となり、利用者に混乱を与えるおそれ。
- ①の場合、制度導入当初の懸念が再度生じかねず、また、本制度が求める**消費者保護ルールへの違反行為を助長するおそれ**がある。②の方式を取り、不適合契約を減少させつつ、長期の期間拘束契約に対応するため完全廃止時期を明確化することが適当。また、事業者による利用者への十分な周知・案内を行うことでデメリットを緩和可能と考えられる。
- なお、移動通信における不適合拘束条件を約する契約の経過措置の廃止については、②により実施。

経過措置の廃止時期

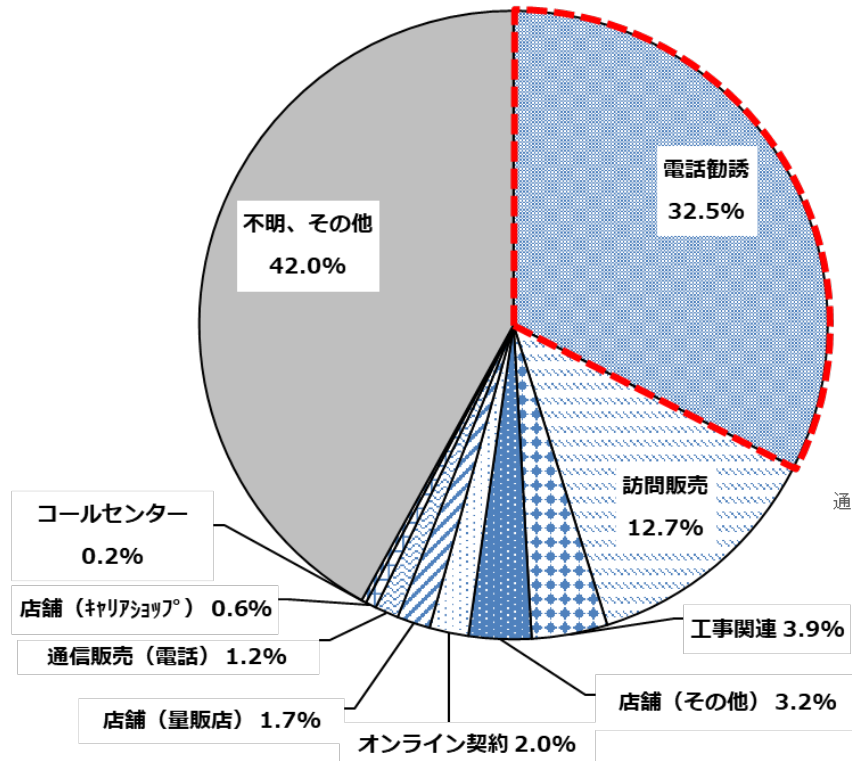
- 廃止時期については、以下の考え方により、**2025年7月以降、不適合契約の「更新を不可」とするとともに、2028年6月末をもって経過措置を「完全廃止」**する。
 - 大半の期間拘束契約の拘束期間が2年または3年で設定されているところ、2025年7月には改正省令施行後3年が経過。大半の期間拘束契約において少なくとも1度は更新期を迎えることとなり、契約獲得等に係るコストは一定回収できているものと考えられる
 - システム改修等経過措置の円滑な廃止に必要な期間が十分に確保されることが考えられる
 - 一部の事業者では3年を超える期間拘束を行っているところ、単に「更新を不可」とすると長期に不適合契約が残存する可能性。2年契約で3度、3年契約で2度の更新を迎える2028年6月末を超えて不適合契約が残存することは制度趣旨に反する
- なお、移動通信における不適合拘束条件を約する契約の経過措置の廃止については、改正法完全施行（2020年1月1日）から4年経過（2024年1月1日）以降の更新を不可としている。

【経過措置の廃止イメージ】



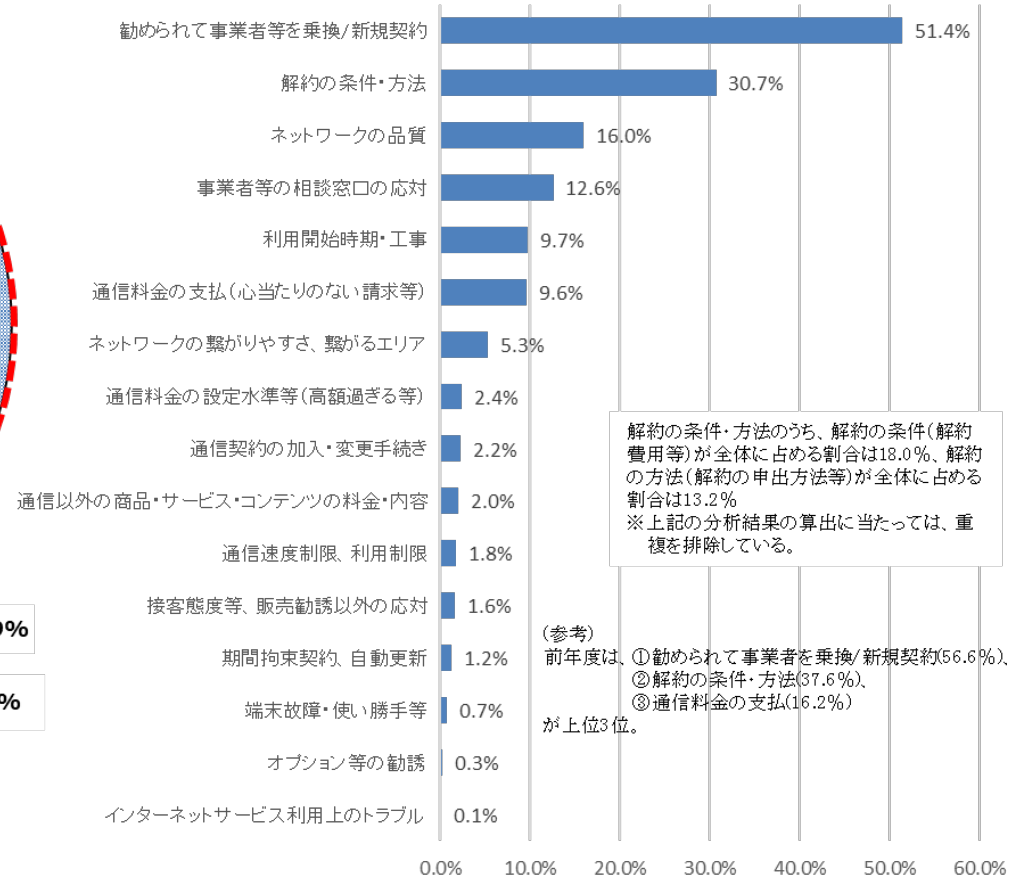
- 前年度と同様に、「電話勧誘」を発生チャネルとする苦情相談が減少傾向にあるが、依然として最も多い。
- 項目・観点では「勧められて事業者等に乗換/新規契約」の割合が5.2ポイント減少したが、依然として最も多い。

＜苦情相談の要因となったチャネル＞



N = 4,872
期間：2022.4～2023.3

＜苦情相談の項目・観点＞



解約の条件・方法のうち、解約の条件（解約費用等）が全体に占める割合は18.0%、解約の方法（解約の申出方法等）が全体に占める割合は13.2%
※上記の分析結果の算出に当たっては、重複を排除している。

(参考) 前年度は、①勧められて事業者等に乗換/新規契約(56.6%)、②解約の条件・方法(37.6%)、③通信料金の支払(16.2%)が上位3位。

※一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
不明やその他はグラフから除外している。

(参考) 苦情要因の比較

● 締結後の段階での苦情 (■) が一定の割合を示している。令和4年2月の電気通信事業法施行規則改正で拡充した禁止行為規制のうちでは、特に、遅滞なく解約違反に関連する苦情の割合が多い。

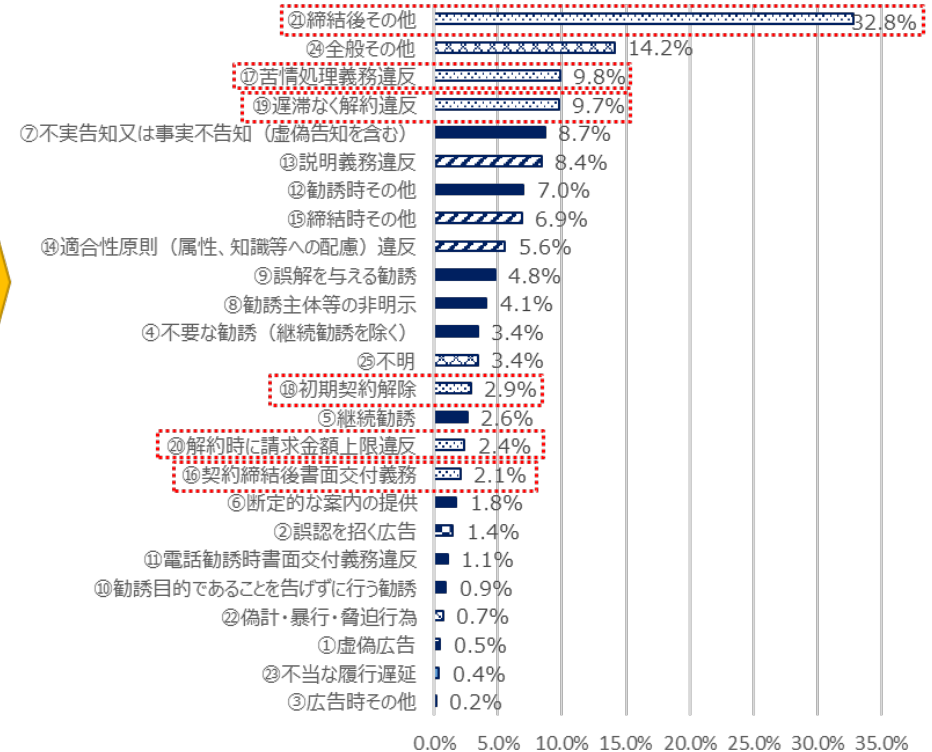
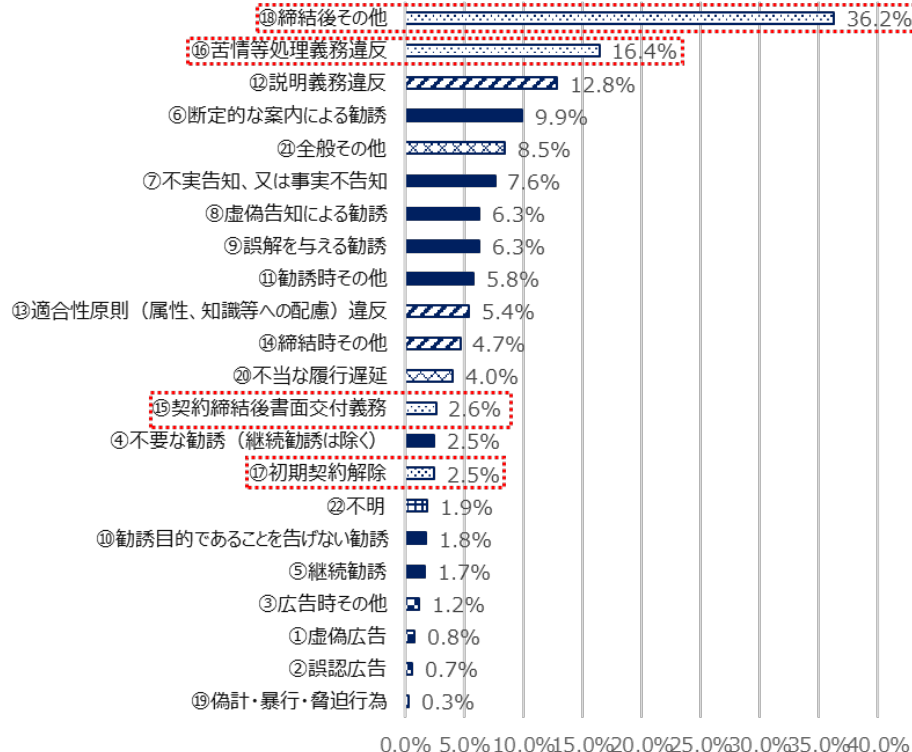
N=1217※ 期間：R3年度 (R3.4～R4.3)

※ 分類総数 (2000件) から、発生起因の「その他 (利用者起因)」 (218件)、「その他 (利用者起因に該当しない場合)」 (518件) 及び苦情対象の「その他」 (52件) を除いた数

N=1313※ 期間：R4年度 (R4.7～R5.3)

※ 分類総数 (2000件) から、発生起因の「その他 (利用者起因)」 (167件)、「その他 (利用者起因に該当しない場合)」 (395件) 及び苦情対象の「その他」 (125件) を除いた数

■ : 締結前の誘引段階 ■ : 締結前の勧誘段階 ▨ : 締結時の段階 ■ : 締結後の段階 ■ : 契約締結過程のいずれにも関わらない



※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。

- **令和元年電気通信事業法改正により、新たに第27条の3を設け、以下を約することを禁止**
 - ▶ 端末の購入を条件とする通信料金の割引や、通信役務の締結を条件とする端末代金の値引き等の利益の提供等（通信料金と端末代金の完全分離）【不適合利益提供等を約する契約】
 - ▶ 契約の解除を不当に妨げる提供条件（行き過ぎた囲い込みの是正）【不適合拘束条件を約する契約】
- 不適合利益提供等を約する契約については、更新が認められていないため自然解消が図られたところ。一方、**不適合拘束条件を約する契約**については、適合契約への移行が不利となるおそれのある利用者が存在することから、**経過措置として「当分の間」既往契約の更新が認められていた。**
- **既往契約の更新が認められていたため、永続的に既往契約が残る可能性。**これを踏まえ、以下の考え方により**不適合拘束条件の解消時期※を令和5年末**と設定。令和6年以降は同一の条件での更新が不可となり、次の更新の機会に適合契約に移行することが必要。
 - ※解消時期（令和5年末）は、制度的には「それ以降更新が不可」となる始点として設定。
 - ▶ 不適合拘束条件の残存数は、改正法施行から2年経過（令和3年9月末）時点で4割弱に
 - ▶ 更に2年以上が経過する令和5年末までには相当程度解消が見込まれる状況
 - ▶ **令和2年1月1日の改正法完全施行**（スマートフォン以外の端末向けに提供される移動電気通信役務について規律適用開始）から、**令和5年末で4年を迎える**
 - ▶ 利用者には、**改正法施行後、2年契約であれば2回、4年契約でも1回の更新機会が与えられること**となる

(利用者等の利益の保護のため支障を生ずるおそれがある行為)

第二十二條の二の十三の二 法第二十七條の二第四號の総務省令で定める行為は、次に掲げる行為とする。

- 一 やむを得ない事由がある場合を除き、利用者が電気通信役務（法第二十六條第一項各号に掲げる電気通信役務に限る。次号において同じ。）に関する契約（法人契約を除く。次号において同じ。）を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。
- 二 電気通信役務に関する契約の解除に伴い当該契約の解除をした者が支払うべき金額として次に定める額にこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を超える金額を請求すること。
 - イ 当該契約の解除までに提供された電気通信役務及び当該電気通信役務の提供に付随して提供された有償継続役務（当該契約の解除に伴いその提供が中止されたものに限る。）の対価に相当する額（ハからトまでに規定する費用に係るものを除く。）から既に払い込まれた額を除いた額
 - ロ 契約の締結から一定期間内に当該契約の変更又は解除を行ったこと（第二十二條の二の十七第二号において「期間内変更等」という。）を理由として求める違約金その他の経済的な負担（第二十二條の二の十七において「違約金等」という。）に関する定め（以下この号、第二十二條の二の十六第一項第一号及び第二十二條の二の十七において「違約金等の定め」という。）がある場合においては、これに基づき請求する当該電気通信役務及び当該有償継続役務の一月当たりの料金に相当する額

- ハ 当該電気通信役務及び当該有償継続役務の提供に必要な工事その他の作業（以下この号において「工事等」という。）（他に転用できない設備として総務大臣が別に告示するものに係るものに限り、これに付随するものを含む。二において同じ。）に通常要する費用（当該費用として利用者に通常請求するものに限る。以下この号において同じ。）の額に、当該電気通信役務の提供が開始された日の属する月から当該電気通信役務の提供に関する契約の満了の日が属する月までの月数（契約期間の定めがない場合は、当該電気通信役務の提供が開始された日の属する月の翌月から当該電気通信役務の提供に関する契約の解除の日が属する月までの月数。以下この号において「契約満了月数」という。）から当該電気通信役務の提供が開始された日の属する月の翌月から当該電気通信役務の提供に関する契約の解除の日が属する月までの月数（以下この号において「契約月数」という。）を控除した月数を契約満了月数で除して得た率又は二十四月から契約月数を控除した月数を二十四月で除して得た率のいずれか高い率を乗じて得た額（当該契約の締結に際して又は当該契約の期間内に当該工事等が行われた場合に限る。）
- 二 当該電気通信役務及び当該有償継続役務の提供に関する契約の解除に際して必要となる工事等（ホに掲げるものを除く。）に通常要する費用の額に、契約満了月数から契約月数を控除した月数を契約満了月数で除して得た率又は二十四月から契約月数を控除した月数を二十四月で除して得た率のいずれか高い率を乗じて得た額（当該工事等が行われる場合に限る。）

ホ 当該電気通信役務及び当該有償継続役務の提供に関する契約の解除に際して利用者又は当該契約の解除をした者（以下このホにおいて「利用者等」という。）の求めに応じて行われる工事等（当該利用者等が他の電気通信事業者の電気通信役務の提供を受けるために必要な工事等にあつては、専ら当該利用者等の便宜を図るために行われるものに限る。）のために通常要する費用の額及び当該工事等に伴う除却により生じる損失の額に相当する額

へ 当該電気通信役務及び当該有償継続役務の提供に必要な電気通信設備（他に転用できないものとして総務大臣が別に告示するものに限る。）の除却により生じる損失の額に相当する額（当該費用として利用者に通常請求するものに限り、ホに掲げるものを除く。）に、契約満了月数から契約月数を控除した月数を契約満了月数で除して得た率又は二十四月から契約月数を控除した月数を二十四月で除して得た率のいずれか高い率を乗じて得た額

ト 当該電気通信役務及び当該有償継続役務の提供に当たり端末設備その他の物品を利用者に貸与した場合は、当該物品の通常の使用料に相当する額から既に払い込まれた額を除いた額（ただし、当該物品が正常に機能しない状態となつた場合又は当該物品が返還されない場合にあつては、これに当該物品の取得のために通常要する価額に相当する額を加えた額）

附 則 （令和四年二月二二日総務省令第六号）
（施行期日）

- 1 この省令は、令和四年七月一日から施行する。
（利用者保護に関する規定の適用に関する特例）
- 2 この省令の施行の日（以下「施行日」という。）の前日において現に締結されている電気通信役務（法第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務に限る。）の提供に関する契約及び当該契約の一部の変更（施行日の前日における当該契約の提供条件において利用者からの申出により変更することができることとされている範囲内で利用者からの申出により行うもの又は利用者の住所の変更その他これに準ずる軽微な変更であつて利用者の利益の保護のため支障を生ずることがないものに限る。）又は更新（当該変更を内容とする契約の更新を含む。）を内容とする契約については、当分の間、この省令による改正後の電気通信事業法施行規則第二十二條の二の十三の二第二号の規定は、適用しない。
- 3 前項の規定は、届出媒介等業務受託者について準用する。この場合において、前項中「の締結」とあるのは「の締結の媒介等」と、「第二十二條の二の十三の二第二号」とあるのは「第四十条第五項において準用する同令第二十二條の二の十三の二第二号」と読み替えるものとする。