

電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令(令和4年総務省令第6号)の一部改正について

(諮問第3177号)

< 目 次 >

1 答申書(案) 1

2 概 要 7

(参考)

- ・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改正案 16

情 郵 審 第 ※ ※ 号
令 和 6 年 ※ 月 ※ 日

総 務 大 臣
松 本 剛 明 殿

情報通信行政・郵政行政審議会
会 長 相 田 仁

答 申 書 (案)

令和6年1月23日付け諮問第3177号をもって諮問された事案について、審議の結果、下記のとおり答申する。

記

- 1 提出された意見及びそれに対する当審議会の考え方は、別添1のとおりである。
- 2 本件、電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令（令和4年総務省令第6号）の一部改正については、次のとおり諮問された省令案に法令上の修正を加えた上で、改正することが適当と認められる。
 - ・電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令（令和4年総務省令第6号）の一部改正案について、別添2のとおりとすること。

以上

「電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令(令和4年総務省令第6号) の一部改正案等」に対する意見及びそれに対する考え方

■ 意見募集期間 : 令和6年1月24日(水)から令和6年2月27日(火)まで

■ 意見提出件数 : 21件(法人・団体:1件、個人:20件)

■ 意見提出者 :

(意見受付順・敬称略)

受付順	意見提出者
1	公益社団法人全国消費生活相談員協会
—	個人(20件)

「電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令(令和4年総務省令第6号) の一部改正案等」に対する意見及びそれに対する考え方

意 見	考 え 方	提出意見 を踏 まえた 案の修 正の有 無
1. 総論		
意見1-1 案に賛同する。	考え方1-1	
<p>改正案に賛成です。</p> <p>ただし、事業者においては、2025年7月1日までの間に更新が行われる場合には、新規契約と更新契約について消費者が充分理解して選択できるよう詳細な説明を行うことが必要です。</p> <p>総務省においても、改正について広報をお願いします。</p> <p>なお、法27条の3で携帯電話事業者の解約料が制限された際、既往契約に関しては、契約中のプランから解約料が0円へのプランへ乗り換える手続きをわざわざ行う必要があり、乗り換えがなかなか進みませんでした。今回は消費者側の手続きが簡易なものですむように工夫していただきたいです。</p> <p style="text-align: right;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお書きの御意見については、2028年6月末をもって経過措置が完全に廃止されることとなるため、事業者において、法令に不適合な契約を適合した契約へと移行させることが求められます。</p>	無
意見1-2 その他	考え方1-2	
<p>省令案の2頁の改正前欄の11行目「新設」は「加える」のほうがよい。1頁の最終行の例と同様に。</p> <p style="text-align: right;">【個人1】</p>	<p>新旧対照表において項等を追加する場合は改正前欄において[新設]と記載しております。</p>	無
<p>店舗における化学物質過敏症患者への配慮等香害への対応を求める御意見</p> <p style="text-align: right;">(個人19件)</p>	<p>参考の御意見として承ります。</p>	無

※取りまとめの都合上、いただいた御意見は要約等の整理をしております。

○総務省令第 号

電気通信事業法（昭和五十九年法律第八十六号）の規定に基づき、電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令を定める。

令和 年 月 日

総務大臣 松本 剛明

電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令の一部を改正する省令

電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令（令和四年総務省令第六号）の一部を次のように改正する。

次の表により、改正前欄に掲げる規定の傍線を付した部分をこれに順次対応する改正後欄に掲げる規定の傍線を付した部分のように改め、改正前欄及び改正後欄に対応して掲げるその標記部分に二重傍線を付した規定（以下「対象規定」という。）は、改正前欄に掲げる対象規定を改正後欄に掲げる対象規定として移動し、改正後欄に掲げる対象規定で改正前欄にこれに対応するものを掲げていないものは、これを加える。

改正後	改正前
<p>附則</p> <p>(利用者保護に関する規定の適用に関する特例)</p> <p>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業務(法第二十六条第一項各号に掲げる電気通信業務に限る。)の提供に関する契約(契約期間の定めがない契約を除く。)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み、令和七年六月三十日までに行われたものに限る。)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。</p> <p>3 前項の規定については、令和十年六月三十日限り、その効力を失う。</p> <p>4 第二項の規定は、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、同項中「第二十二條の二の十三の二第二号」とあるのは「第四十條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。</p>	<p>附則</p> <p>(利用者保護に関する規定の適用に関する特例)</p> <p>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業務(法第二十六条第一項各号に掲げる電気通信業務に限る。)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。</p> <p>〔新設〕</p> <p>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「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「第四十條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。</p>

備考 表中の「」の記載及び対象規定の二重傍線を付した標記部分を除く全体に付した傍線は注記である。

附 則

この省令は、令和七年七月一日から施行する。

電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令 (令和4年総務省令第6号)の一部改正

(期間拘束契約に係る違約金等に関する制限の経過措置の廃止時期等の明確化)

令和6年3月
総務省総合通信基盤局
料金サービス課
消費者契約適正化推進室

- 令和元年電気通信事業法改正により、事業者の禁止行為について、「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」を省令で規定することを可能化。これを踏まえ、令和4年に電気通信事業法施行規則を改正し、**契約の解除に伴い、所要の額**（例：期間拘束の違約金は一月当たりの料金に相当する額）**を超える金額を請求することを禁止。既往契約等については当該規律を「当分の間」適用しないとする経過措置を設けた。**
- 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」において、当該規律への対応状況について確認・議論を行ったところ、当該経過措置の廃止に向け、速やかに制度整備を行うべきとされた。これを踏まえ、**経過措置の廃止時期等を明確化すべく、必要となる省令改正を行う。**

規律の概要

契約の解除に伴い、利用者が支払うべき金額として以下の金額等を超える金額を請求することを禁止。

- 解除までに提供された電気通信役務等の未払い金額
- 違約金等の定めがある場合には、当該契約の一月当たりの料金に相当する額
- 電気通信役務の提供に必要な工事等がある場合には、当該工事費を契約期間に応じて低減した額（2年間の期間拘束契約で1年間利用した場合には、工事用の(24-12)/24を請求可能）
- 事業者都合の撤去工事等がある場合、当該工事費を契約期間に応じて低減した額
利用者都合の撤去工事等がある場合、当該工事費全額

【経過措置】

既往契約（電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令（令和4年総務省令第6号）の施行日の前日（令和4年6月30日）において現に締結されている契約）、**既往契約の一部変更契約**（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）は、「当分の間」当該規律を適用しない。

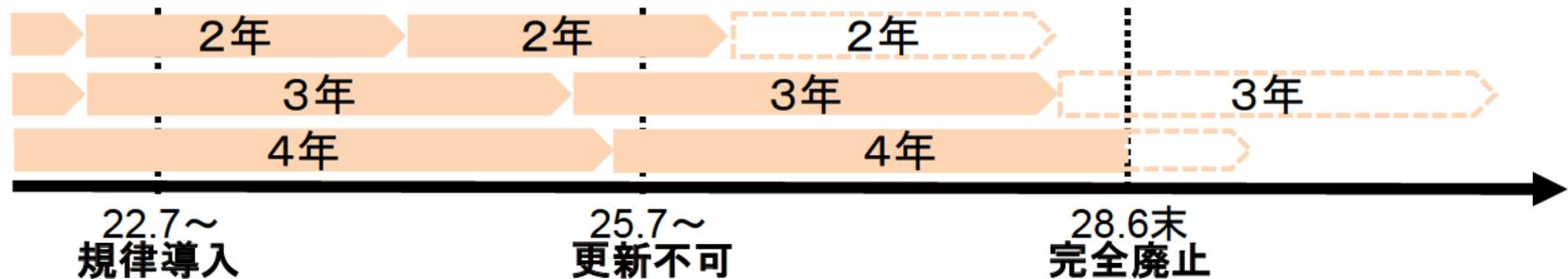
改正案の概要及び考え方

【改正案の概要】

2025年7月1日に期間拘束のない既往契約及び当該契約の一部変更並びに2025年7月以降の既往契約の更新に係る経過措置を廃止。

また、2028年6月末をもって、経過措置を完全廃止。

（経過措置の廃止イメージ）



【考え方】

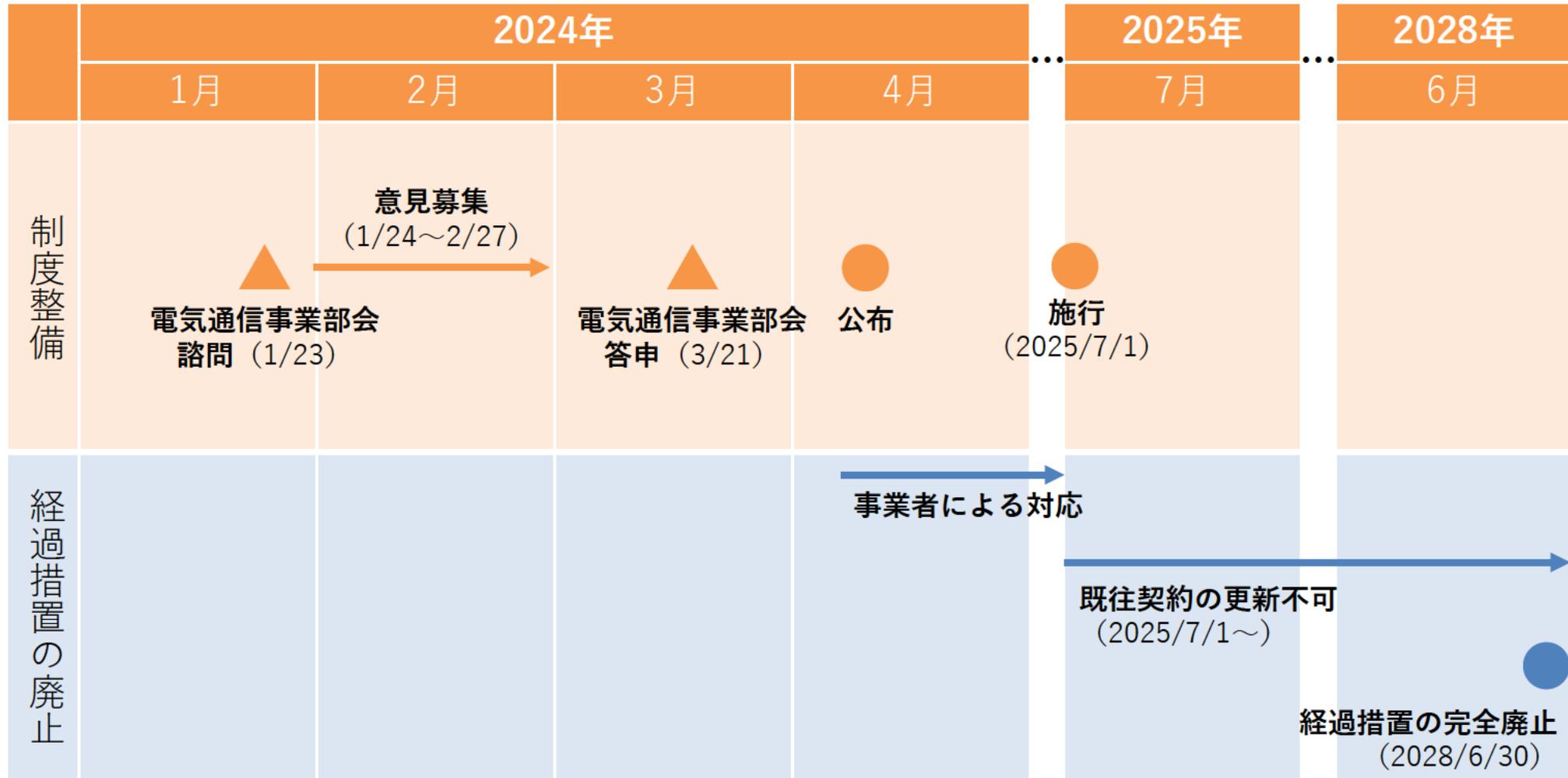
（廃止方法）

- 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と、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。そのため、更新を不可とすることで、省令に不適合な既往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も併せて明確化する。

（廃止時期）

- 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。また、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」とすると長期にわたって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。

- 以下のスケジュールで制度整備及び経過措置の廃止を行うことを想定。



- 2018年10月、「電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証」の一環として消費者保護ルールの検証等を行う場として「消費者保護ルールの検証に関するWG」を設置。2020年6月（第21回）には、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」に改称するとともに、新たなテーマを追加して検討を推進。
- これまでに、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」、「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、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2023」を取りまとめ。
- 引き続き、消費者保護ルールの充実に向けて検討を推進中。

構 成 員

新美 育文	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参与
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

<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. 令和4年改正電気通信事業法施行規則への対応状況の確認（利用者の利益の保護のために講じた措置の検証）
 - (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) 利用者が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) 期間拘束契約に係る違約金等に関する制限
2. オンライン契約における消費者保護ルールの実施状況等の確認
3. 携帯電話事業者の販売代理店に対する指導等措置義務の履行状況等の確認
4. その他対応状況の確認

条文案

(利用者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總務省令で定める行為は、次に掲げる行為とする。

二 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。)に関する契約(法人契約を除く。)の解除に伴い当該電気通信役務の利用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**

規定の趣旨

・ 消費者保護ルールが適用される電気通信役務に限定する趣旨。

・ イ〜トに掲げられたもの以外の料金(例:契約解除手数料)を請求することは認められない。

・ 基本的には、未払いのサービス利用料を想定。
・ その他、ハ〜ト以外のものでも合理的に「サービスの対価」と言え(例:特殊工事の費用)、かつ、その額もハ〜トに準じた合理的なものであれば、ここに含まれる。

・ 「一月当たりの料金」とは、違約金を設定されているサービスの月額料金を想定。当該サービスの契約解除に伴いオプションの提供も中止され、当該オプションにも違約金が生じる場合には、当該オプションの月額料金を含む。

・ 期間限定割引(例:当初半年間は無料)は考慮しないが、契約期間を通して適用されるような割引(例:セット割、学割)は考慮。

条文案

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。）

ニ 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。）

規定の趣旨

- 主に固定インターネット接続サービスの開設工事費（引込線等の設置工事をはじめとする引込線に係る工事や手続等）を想定。
- 工事等の費用であっても、通常利用者に請求している金額を超えて請求することは不可。
- 開設工事費として請求できる額は契約期間に応じて低減した額とする趣旨。例えば、24ヵ月契約を3ヵ月目に解約した場合、工事費の $(24-2)/24$ を請求可。
- 非期間拘束契約や契約期間が2年未満の場合は、24ヵ月契約とみなした額まで請求可。
- 実際に工事等が行われない場合は、請求不可。
- 主に加入者側終端装置や引込線等の撤去工事を想定。
- 撤去時に全額を請求することはスイッチングの阻害要因となるため、利用者の求めにより撤去する場合を除き、開通工事費同様に契約期間に応じて低減させる趣旨。（ハの除却損についても同様。）
- 実際に工事等が行われない場合に撤去費を請求することは不可。

条文案

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の求めに応じて行われる工事等（利用者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

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）

規定の趣旨

- 引込線の撤去工事を含む、解約時に利用者の求めに応じて行う全ての工事等を想定。
- 利用者の希望に基づく工事等については、事業者側でコントロールできるものではないため、工事が行われた時点で利用者に全額を請求できることとする趣旨。

- 事業者乗換のための作業に関し利用者の便宜のためのオプション（例：原則ウェブ対応、窓口でも対応も可）を用意している場合、当該オプションに要する費用も解約時に全額請求可。

- 他に転用できない設備の除却損についても、利用者に請求できるようにする趣旨。

- モデムやONU、Wi-Fiルータ、ストラップ、説明書等を想定。

- 壊れた場合。機能に支障のない破損や汚損は含まない。

- 物品ごと（例：説明書のみ不返還の場合、貸与品一式に係る求償は不可）の再調達価額。

条文案

規定の趣旨

附 則

(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。

- 改正省令に適合するためのシステム整備等には一定の期間を要すると考えられることから、準備期間を設けるもの。
- 具体的な期間としては、令和元年事業法改正において公布から施行までの期間が4カ月半であったこと（5月17日公布、10月1日施行）を参考とした。

- 既往契約、既往契約の範囲内での契約変更や軽微変更、既往契約を更新する契約については、**当分の間、期間拘束契約に係る違約金等に関する制限の規定を適用しないこととする。**

**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改正案
(関係部分抜粋)**

第6章 電気通信事業者等の禁止行為（法第27条の2（法第73条の3において準用する場合を含む。））関係

電気通信事業者又は届出媒介等業務受託者（電気通信事業者等）は、事実不告知や不実告知の行為を行うこと、自己の名称等を告げずに勧誘する行為、勧誘継続行為を行うことが禁止されている。本章では、これらの禁止行為について、基本的な遵守方法及び電気通信事業者による望ましい対応を解説する。

第4節 その他利用者利益の保護のため支障を生ずるおそれがある行為の禁止（施行規則第22条の2の13の2）

電気通信役務の内容、料金等の提供条件等が多様化・複雑化し、その変化も激しく、将来において利用者保護の観点から新たな課題として認識される要因が生じ得ることから、新たに課題となる行為についても迅速・柔軟に対応できるよう、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を禁止することとしている。（法第27条の2第4号（法第73条の3において準用する場合を含む。））

具体的には、総務省令において、(1) 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の禁止及び(2) 期間拘束契約に係る違約金等の制限が規定されている。

(1) 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の禁止（第1号）

電気通信事業者等は、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を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ければならない（※）。

※ なお、中途解約自体を認めない契約は、適正かつ合理的な理由がない限り、法第29条第1項第12号に該当するものとして業務改善命令の対象となり得る。

① 対象範囲

対象役務は、不実告知等の禁止（第1節）の対象役務と同様である。（指定告示第2項から第4項まで。第1章を参照。）

ただし、法人契約（法人その他の団体と営業目的（非営利組織の場合は事業目的）で締結する契約。第2章第1節（4）を参照）は除く。（施行規則第22条の2の13の2（施行規則第40条第5項において準用する場合を含む。））

また、義務の主体は、電気通信事業者及び届出媒介等業務受託者の両方である。（施行規則第22条の2の13の2（施行規則第40条第5項において準用する場合を含む。））

む。))

② 「やむを得ない事由」について

「やむを得ない事由」とは、災害やシステムトラブルなど予見しがたい突発的な事象が発生したことにより、一時的に対応できなくなることを指す。したがって、慢性的な人手不足や資金不足等により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は、これに当たらない。

③ 「遅滞なく解除できるようにするための適切な措置」について

「遅滞なく」とは、利用者が解約手続を開始した時点から円滑に終了するまでに通常要する期間を超えないという趣旨である。

そのための適切な措置としては、(ア)ウェブ上で解約できるようにすること、(イ)十分なオペレータを配置した上で電話により解約できるようにすること、(ウ)解約予約を受け付けること等が考えられる。

なお、契約の解除は、契約締結と同様に、電気通信サービスの利用に関する利用者の重要な意思決定であることに鑑みれば、電気通信事業者は、利用者の解約手続が契約締結の手続と同程度に円滑に実施できるような状態を確保しなければならない。したがって、上記(イ)の場合、オペレータを十分に配置しているか否かは、オペレータの対応時間帯や応答率等の面で利用者が契約締結と同程度に円滑に解約を行うことができるかどうか判断基準となる。

また、一般的に、契約締結・解除には、同一の手段が提供されることが適切であると考えられることから、特に、ウェブで契約が可能なサービスの解約については、可能な限りウェブでも可能とすること(解約手続を完結させることが困難な場合は、少なくとも解約の申出(意思表示)を可能とすること)が望ましい。

ウェブで契約可能としている一方でウェブでの解約を認めないことは必ずしも否定されるものではないが、その場合であっても、電気通信事業者においては、ウェブでの契約に準じた体制(解約受付時間帯を同一にすること等)を構築する必要がある。

なお、このほか、解約に当たり、利用者に不利益が生じないように行う必要最小限の情報提供以上のことを利用者の意に反して行うといった利用者の解約を遅延させる行為は、本規定に違反するものである。

(2) 期間拘束契約に係る違約金等の制限(第2号)

電気通信事業者等は、解約に伴い、利用者が支払うべき金額として定める次の①～⑦の額(支払いが遅延した場合は、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してはならない。

なおただし、本規定は、既往契約及び既往契約の範囲内での契約変更(※)や更新に関する契約に対しては、**「当分の間」本規定を適用しない旨の当分の間、適用しない経過措置が設けられている。**令和7年(2025年)7月1日に期間拘束のない既往契約及び当該契約の一部変更並びに2025年7月以降の既往契約の更新に係る経過措置は廃止され、以降、本規定に不適合な既往契約の更新等が不可となる。また、令和10年(2028年)6月末をもって本経過措置は完全廃止される(電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令(令和4年総務省令第6号)の一部を改正する省令(令和●年総務省令第●号)附則第2項～第4項)。

※ 利用者利益の保護に支障のない軽微な契約変更のほか、施行日の前日における契約約款で可能な範囲で利用者からの申出により変更できる契約内容の変更であって、電気通信サービスの前提を変えるような変更でないもの(具体的には、期間拘束契約の契約期間や違約金の有無について変更することなく、利用者の申出により変更できる契約内容の変更であって、サービス体系が異なるものへの変更ではないもの)が該当する。
なお、上記以外の契約変更があった場合、変更後の契約については特例は適用されない。

<特例の適用を受けられる契約変更の例>

- ・ 1月当たりのデータ通信容量の上限の変更
- ・ 通話のかけ放題オプションの追加

※ いずれも、施行日の前日における契約約款において契約期間等の変更を伴わずに変更することが可能な範囲で、利用者の申出により行われることが前提。

<特例の適用を受けられない契約変更の例>

- ・ 施行日以後に事業者が契約約款を変更した場合(軽微変更を除く。)における利用者の申出による1月当たりのデータ通信容量の上限の変更
- ・ 契約期間や違約金の有無の変更を伴うプラン変更(プラン変更とともに新たな2年契約が開始する場合等)
- ・ 料金体系が異なるネットワーク変更(MVNOにおいて利用するMNO毎に料金体系が異なる場合に別ネットワークに変更すること等)

本規定の対象範囲は、上記(1)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の禁止(第1号)と同様である。

① 電気通信役務及び付随する有償継続役務の対価(第2号イ)

未払いの利用料金のほか、特殊な事情(例:特殊な建物や地形への対応、正確な工事時刻の指定への対応等)によりごくまれにしか生じない費用など役務提供の「対価」と言えるものについては下記③～⑦以外の費用であっても解約時に利用者に請求することができる。

ただし、引込線に係る開設工事に要する費用であれば「③ 開設工事費等(第2号ハ)」に準じた形であるなど、合理的な範囲内である必要がある。

② 違約金(第2号ロ)

期間拘束契約の違約金については、1月当たりの利用料金相当額を上限として利用者に請求することができる。

「1月当たりの料金」とは、違約金が設定されているサービスの月額料金であり、通話料のように期間拘束に関係しない料金は含まれない。当該サービスの契約解除に伴い、付随する有償継続役務にも違約金が生じる場合には、当該有償継続役務の月額料金を含む。

また、料金の割引については、期間限定割引(例:当初半年間は無料)は考慮しないが、契約期間を通して適用されるような割引(例:セット割、学割、契約期間を超える期間限定割引)は考慮する。

③ 開設工事費等(第2号八)

電気通信役務及び付随する有償継続役務の提供に必要な工事その他の作業(以下「工事等」という。)のうち、「設備告示」で定められている他に転用できない設備(引込線等(※))に係る工事等(これに付随する工事等を含む。)に通常要する費用(以下「工事費等」という。)についても、契約期間(期間の定めがない場合や契約期間が24か月未満の場合は24か月間)に応じて低減した額を上限として解約時に利用者に請求することができる。例えば、サービスの契約締結後、3月10日に利用が開始された電気通信役務(拘束期間は2年間)が5月15日に解約された場合、工事費等の $(24-2)/24$ を利用者に請求することができる。

※ 引込線、屋内配線、光コンセント、ONUその他これに付属する設備及び有償継続役務の提供を受けるために必要な設備(利用者の設備と接続される宅内設備に限る。)

ただし、工事費等として利用者に通常請求する額が実際の工事費等を下回っている場合は、当該通常請求する額が上限となる。また、実際に工事等が行われないう場合は、解約時に工事費等を請求することができない。

なお、電気通信役務の契約期間中に行われる工事等については、当該電気通信役務に係る契約期間に応じて低減した額が解約時に費用請求できる上限となる。例えば、電気通信サービス(拘束期間は2年間)の利用が3月10日に開始され、その後、オプションサービスが5月15日に契約されて工事等が行われ、12月20日に全てのサービスが解約された場合、両サービスの工事費等の合計額の $(24-9)/24$ を利用者に請求することができる。

④ 撤去工事費等(事業者都合によるもの)(第2号二)

上記③の設備の撤去工事等(これに付随する工事等を含む。)に要する費用についても解約時に利用者に請求することができる。

ただし、解約時にこれを一括して利用者に請求することはスイッチングの阻害要因となることから、事業者都合により行う場合については、開設工事費等と同様に契約期間(期間の定めがない場合や契約期間が24か月未満の場合は24か月間)に応じて低減した額を上限として利用者に請求できることとしている。

なお、「契約の解除に際して必要となる工事等」とは、「解約が行われる場面において必要となる工事等」という趣旨であり、解約のために必要な工事等のほか、利用者が解約と同時に他の電気通信事業者により提供されるサービスに乗り換える場合は、そのために必要となる工事等も含まれる。

⑤ 撤去工事費等(利用者都合によるもの)(第2号ホ)

利用者都合により行う撤去工事等に要する費用については、解約時に全額利用者に請求することができる。

また、事業者変更に係る工事等(例:MNP、光コラボレーション事業者の変更手続)については、専ら利用者の便宜を図るために用意されたオプション(例:原則ウェブ対応であるものの利用者利便の観点から窓口でも対応を行うこと)に限り、その費用を解約時に全額利用者に請求することができる。

⑥ 除却する設備に係る費用(第2号ヘ)

上記③の設備について、撤去により除却損が生じる場合は、当該損失についても解約時に利用者に請求することができる。

ただし、解約時にこれを一括して利用者に請求することは、スイッチングの阻害要因となることから、④と同様、契約期間(期間の定めがない場合や契約期間が24か月未満の場合は24か月間)に応じて低減した額を上限として利用者に請求することができることとしている。

⑦ 貸与した電気通信設備の使用料等(第2号ト)

電気通信サービス及び付随する有償継続役務の提供に必要な端末設備等を電気通信事業者が利用者に貸与した場合、当該端末設備等に係る未払いの使用料も解約時に利用者に請求することができる。

また、これに加えて、当該端末設備等が返却されなかったり、返却されても故障していたりしたとき(機能に支障のない破損や汚損は含まない。)は、当該端末設備等の再調達価額相当額も利用者に請求することができる(※)。

※ そのためには、あらかじめ、当該端末設備等が返却されなかった場合等に損害賠償を求める旨及び物品ごとの請求額が「提供条件概要説明」として説明されているとともに(施行規則第22条の2の3第1項第8号ハ)、契約書面に記載されていること(施行規則第22条の2の4第1項第1号)が必要。

ただし、再調達するために必要な費用は、物品毎に算定する必要がある。例えば、説明書のみが返還されなかった場合に、貸与した端末設備等に係る費用一式を請求することはできない。