

情報通信審議会議事規則の一部改正について

1 目的

電気通信サービスは、国民生活及び社会経済活動を支える基盤的インフラとして極めて重要な役割を担っており、その公共性は非常に高い。技術革新の進展やサービスの多様化により、利用者にとっての利便性や選択肢は大きく広がっている一方で、情報の非対称性や交渉力の格差といった構造的課題から、利用者トラブルは絶えず発生している。

電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号。以下「事業法」という。）はその法目的として、適正かつ合理的な事業の運営と公正競争の促進により、電気通信役務の円滑な提供を確保するとともに利用者等の利益を保護することを掲げており、2003 年の事業法改正における消費者保護ルールの法定化以降、累次の検討・見直しを積み重ねることで、現在の消費者保護ルールを形成するに至っている。特に 2015 年の事業法改正（電気通信事業法等の一部を改正する法律（平成 27 年法律第 26 号））における消費者保護ルールの見直しは、契約前の説明義務の充実（適合性の原則の採用）、契約書面の交付義務、禁止行為規制（不実告知等の禁止、勧誘継続行為の禁止）、初期契約解除制度、電気通信事業者による販売代理店への指導等措置義務といった現在の消費者保護ルールの基礎となる措置を導入するものとなっている。

この消費者保護ルールの在り方に関しては、その導入以降もいわゆる行政運営上の会合（研究会等）においてアドホックに検討し、適時必要な制度見直しを行ってきた。

一方で、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」の報告書 2025（2025 年 8 月）においても言及されているように、今後も情報通信技術の発展、社会全体のデジタル化、スマートフォン等の高度な情報通信端末の利用拡大等が見込まれる中で、利便性の向上と表裏一体で、新たな利用者トラブルが生じることも想定されるところ、引き続き利用者が安心・安全に電気通信サービスを利用できるような環境を確保するため、消費者保護ルールの在り方について不断の検証と見直しが求められている状況にある。

このため、通信サービスに関する消費者保護に係る制度全般について、市場環境の変化を踏まえつつ、中長期的な観点から恒常的な検討を行っていく必要があることから、消費者保護に係る制度について検討を加える諮問事項を電気通信事業政策部会の専決事項に加え、電気通信事業政策部会で検討することとする。

2 概要

利用者の利益の保護に係る制度について検討を加える諮問事項については、電気通信事業政策部会の専決事項とする。

3 内容

情報通信審議会議事規則 別記 2 電気通信事業政策部会の専決事項の一部改正

情報通信審議会議事規則（平成十三年一月十七日情報通信審議会決定第一号）の一部改正（案） 新旧対照条文

○情報通信審議会議事規則（平成十三年一月十七日情報通信審議会決定第一号）

（傍線部分は改正部分）

改 正 案	現 行
別記二 電気通信事業政策部会の所掌等は、次のとおりとする。 1 1、2 （略） 3 専決事項 次の事項については、当部会の決議をもって審議会の決議とする。 一、四 （略） 五、利用者¹の利益の保護に係る制度について検討を加える諮問事項 4 （略）	別記二 電気通信事業政策部会の所掌等は、次のとおりとする。 1 1、2 （同上） 3 専決事項 （同上） 一、四 （略） 4 （新設） （略）

消費者保護政策に関する当面の検討課題について

1 契約手続の DX に関する検討

スマートフォン等の通信サービスの契約は、従来の店舗で行うものからオンラインで行うものにシフトしてきている。オンライン契約に関しては、従来にはない新たな消費者トラブルが発生してきていることから、実態を把握し、必要に応じた制度見直しを実施することが急務である。

特に、従来契約書面の交付は紙での交付が原則であったところ、利用者利便と事業者負担を勘案し、「消費者保護ルールの在り方検討会報告書 2024」において、「契約書面の電子交付の優先勧奨」を許容するとし、消費者保護ガイドラインの改正（2024 年 10 月）を行ったところである。

当該報告書 2024 においては、「中期的に契約書面の電子交付の優先勧奨による利用者トラブルの増加が見られなければ、利用者の利便性向上の観点から、電子交付をデフォルト化することを検討すべき」ともされているところであり、利用者トラブルの動向やデフォルト化の是非について検討を行う必要がある。

2 電話勧誘販売に関する検討

消費者保護ルールの在り方検討会報告書 2025（2025 年 8 月）においては、電話勧誘販売にまつわる消費者トラブルに関して議論をした結果として、「総務省においては、引き続き苦情動向を注視するとともに、不適切な販売を行っている電気通信事業者への対処を強化していくことが求められる。そしてその結果、苦情が増加する/高止まりが続く等の状況が続くようであれば、追加的規制の導入を検討することが求められる。」とされたところである。

これを受け、電話勧誘販売に関する苦情動向のモニタリングや、電気通信事業者における法令遵守状況等を確認の上、制度の在り方について検討を行う必要がある。

3 その他の検討課題

今後の情報通信技術の発展、社会全体のデジタル化、スマートフォン等の高度な情報通信端末の利用拡大等の状況を踏まえ、消費者保護政策について随時検討を実施することが必要である。その際、電気通信事業者による消費者保護ルールの運用状況及び消費者から寄せられる苦情相談の動向をモニタリングし、消費者保護政策の改善につなげることが肝要である。

○情報通信審議会議事規則

改正

平成十三年一月十七日
情報通信審議会決定第一号
平成十三年三月二十八日
情報通信審議会決定第四号
平成十四年八月七日
情報通信審議会決定第七号
平成十六年一月二十八日
情報通信審議会決定第八号
平成十八年八月一日
情報通信審議会決定第九号
平成二十年六月二十七日
情報通信審議会決定第十号
平成二十一年八月二十六日
情報通信審議会決定第十一号
平成二十三年二月十日
情報通信審議会決定第十二号
平成二十五年一月十八日
情報通信審議会決定第十三号
令和七年九月※日
情報通信審議会決定第※号

(目的)

第一条 情報通信審議会（以下「審議会」という。）の議事の手続その他審議会の運営については、この規則の定めるところによる。

(会議の招集)

第二条 審議会の会議（以下「会議」という。）は、会長が招集する。

2 会長は、会議を招集しようとするときは、委員（議事に関係のある臨時委員を含む。以下同じ。）に対しあらかじめ議題、日時及び場所を通知しなければならない。

3 会長は、特に緊急の必要があると認めるときは、委員に対し文書による審議を行うことを通知し、会議をすることができる。
なお、この会議を行った場合は、会長が召集する次の会議に報告しなければならない。

(議長)

第三条 会長は、総会の議長となり、議事を整理する。

(諮問及び答申等)

第四条 審議会に対する諮問は、総務大臣は文書をもって行い、かつ、効率的な審議が行えるように必要な資料を添付するものとする。

2 審議会の答申又は意見は文書をもって行う。

3 会長は、委員の中から起草委員を命じ、答申又は意見の案の起草をさせることができる。

4 答申書は、委員の間において見解の分かれる事項については、複数の意見を並記するなど、審議の結果として委員の多様な意見が反映されたものとする。

(意見の聴取)

第五条 審議会は、その調査審議に当たり、必要と認めるときは、当該調査審議事項と関連する利害関係者その他の参考人から公聴会その他の方法により意見を聴取することができる。

2 前項によるほか、国民生活と密接な関係を有する事項を調査審議するに当たり、必要と認めるときは、広く国民から意見を募集することができる。

3 審議会は、前二項の意見の聴取又は募集に係る事項の調査審議に当たり、聴取又は募集した意見を参考としなければならない。

4 第一項及び第二項により聴取又は募集した意見は、これを整理し公表しなければならない。

(職員の出席)

第六条 会長は、必要と認めるときは、関係の職員の会議への出席を求めることができる。

(議事録)

第七条 審議会は、開催した会議について議事録を作成し、次の事項を記載する。

- 一 開催の日時（開会及び閉会の時刻を含む。）及び場所
- 二 出席した委員、臨時委員及び専門委員の氏名
- 三 出席した利害関係者及びその他の参考人の氏名
- 四 出席した関係職員の所属及び氏名
- 五 議題
- 六 調査審議の内容
- 七 議決事項
- 八 その他必要な事項

2 議事録は、前項第二号から第四号の委員等の確認を得て作成し、

会長の承認を得るものとする。

(議事録等の保存)

第八条 会議に配付された資料及び議事録（以下「議事録等」という。）は、審議会の事務局において保存する。

(会議の公開)

第九条 会議は、公開する。ただし、会議を公開することにより当事者又は第三者の権利、利益や公共の利益を害するおそれがある場合その他の会長が非公開とすることを必要と認めた場合にあっては非公開とすることができる。

2 議事録等は、審議会の事務局において閲覧その他の方法により公開する。ただし、議事録等を公開することにより当事者又は第三者の権利、利益や公共の利益を害するおそれがある場合その他の会長が非公開とすることを必要と認めた場合、その全部又は一部を非公開とすることができる。

3 第一項ただし書の規定により会議を非公開とする場合又は前項ただし書の規定により議事録等を非公開とする場合は、その理由を公表する。

4 議事録が公開されるまでの間、審議会の事務局は、議事概要を速やかに作成し、会長の承認を得て公開する。

(分科会)

第十条 情報通信技術分科会（以下「分科会」という。）の議事の手続その他分科会の運営については、第二条から前条までの規定を準用する。

2 情報通信審議会令（以下「審議会令」という。）第五条第七項の規定により、分科会の議決をもって審議会の議決とする事項は、次のとおりとする。

一 ITU-R、ITU-T、IMO、ICAO及びCISPR
への対処に関する事項

二 無線設備及び有線電気通信設備の技術的な条件に関する事項

3 会長は、前項に定める事項に関して諮問を受けた場合には、分科会に付託するものとする。

4 会長は、分科会の所掌事務（第二項に定める事項を除く。）に
関して諮問を受けた場合であつて、必要があると認めるときは、
分科会に付託することができる。

5 分科会への付託について疑義のあるときは、会長及び分科会長
が協議する。

6 分科会の議事については、次の審議会に報告しなければならな
い。

7 この規則に定めるもののほか、議事の手続その他分科会の運営
に關し必要な事項は、分科会長が分科会に諮って定める。

（部会）

第十一条 審議会に、次の部会を置く。

一 情報通信政策部会

二 電気通信事業政策部会

三 郵政政策部会

2 分科会に、ITU部会を置く。

3 審議会又は分科会の定めるところにより、特別の事項を調査審
議させるため部会（以下「特別部会」という。）を置くことができ
る。

4 部会の議事の手続その他部会の運営については、第二条から第
九条までの規定を準用する。

5 第一項の部会の委員等、所掌、専決事項（審議会令第六条第
六項の規定により、部会の議決をもって審議会の議決とする事
項をいう。）及び委員会（以下「所掌等」という。）は、別記一
から別記三のとおりとする。

6 第二項の部会の所掌等は、分科会の定めるところによる。

7 第三項の特別部会の所掌等は、その設置のときに審議会又は
分科会において定める。

8 会長（分科会に置かれる部会にあつては分科会長。次項にお
いて同じ。）は、専決事項に関して諮問を受けた場合には、当該
部会に付託するものとする。

9 会長は、部会の所掌に関して諮問を受けた場合であつて、必
要があるときとは、当該部会に付託することができる。

10 部会への付託について疑義のあるときは、会長又は分科会長
及び関係部会長が協議する。

11 部会の議事については、次の付託に係る審議会又は分科会に
報告しなければならない。

12 この規則に定めるもののほか、議事の手続その他部会の運営
に關し必要な事項は、部会長が部会に諮って定める。

附 則

〔平成十三年一月十七日
情報通信審議会決定第一号〕

この規則は、平成十三年一月十七日から施行する。

附 則

〔平成十三年三月二十八日
情報通信審議会決定第四号〕

この決定は、平成十三年四月二十四日から施行する。

附 則

〔平成十四年八月七日
情報通信審議会決定第七号〕

この決定は、平成十四年八月七日から施行する。

附 則

〔平成十六年一月二十八日
情報通信審議会決定第八号〕

この決定は、平成十六年四月一日から施行する。

附 則

〔平成十八年八月一日
情報通信審議会決定第九号〕

この決定は、平成十八年八月一日から施行する。

附 則

〔平成二十年六月二十七日
情報通信審議会決定第十号〕

この決定は、平成二十年七月四日から施行する。

附 則

〔平成二十一年八月二十六日
情報通信審議会決定第十一号〕

1 この規則は、平成二十一年八月二十六日から施行する。

2 情報通信技術分科会の専決事項（平成十三年一月十七日情報通信審議会決定第二号）は、廃止する。

附 則

〔平成二十三年二月十日
情報通信審議会決定第十二号〕

この決定は、平成二十三年二月十日から施行する。

附 則

〔平成二十五年一月十八日
情報通信審議会決定第十三号〕

この決定は、平成二十五年一月十八日から施行する。

附 則

〔令和七年九月※日
情報通信審議会決定第※号〕

この決定は、令和七年九月※日から施行する。

別記一

情報通信政策部会の所掌等は、次のとおりとする。

1 委員等

会長の指名する委員、臨時委員及び専門委員

2 所掌

一 審議会の所掌する事項のうち、基本的かつ総合的な政策に関する調査審議（他部会の所掌に属するものを除く。）

二 インターネットの今後の発展方策に関する事

3 委員会

一 部会長は、部会の審議すべき事項を分割して調査するため、主査を長とする委員会を置くことができる

二 委員会の構成、議事の手続、その他その運営に関する必要な事項は、部会長が定める。

別記二

電気通信事業政策部会の所掌等は、次のとおりとする。

- 1 委員等
- 2 所掌
会長の指名する委員、臨時委員及び専門委員
審議会の所掌する事項のうち、電気通信事業及び有線放送電話業務の政策に関する調査審議
- 3 専決事項
次の事項については、当部会の決議をもって審議会の決議とする。
 - 一 接続に係る制度について検討を加える諮問事項
 - 二 認定電気通信事業者による公益事業者の電柱・管路等の使用に関する事項
 - 三 電気通信番号に係る制度について検討を加える諮問事項
 - 四 ユニバーサルサービスに係る制度について検討を加える諮問事項
 - 五 利用者の利益の保護に係る制度について検討を加える諮問事項
- 4 委員会
 - 一 部会長は、部会の審議すべき事項を分割して調査するため、主査を長とする委員会を置くことができる。
 - 二 委員会の構成、議事の手続、その他その運営に関し必要な事項は、部会長が定める。

別記三

郵政政策部会の所掌等は、次のとおりとする。

- 1 委員等
会長の指名する委員、臨時委員及び専門委員
- 2 所 掌
審議会の所掌する事項のうち、郵政事業及び郵便認証司に関する調査審議
- 3 専決事項
前項の調査審議に係る決議については、当部会の決議をもって審議会の決議とする。ただし、会長が特に重要と認める事項については、この限りではない。
- 4 委員会
一 部会長は、部会の審議すべき事項を分割して調査するため、主査を長とする委員会を置くことができる。
二 委員会の構成、議事の手続、その他その運営に関し必要な事項は、部会長が定める。