

(資料2)

電気通信事業法改正に伴う消費者保護ルールの整備等について

平成27年12月8日
総務省総合通信基盤局電気通信事業部

目次

1. 電気通信事業法改正の内容
2. 施行に向けた省令改正案等の検討の経緯
3. 省令改正案等の概要
4. 省令・告示案の具体的内容
 - ①説明義務の充実
 - ②書面の交付義務
 - ③初期契約解除制度
 - ・省令等の規定事項
 - ・制度の対象範囲の考え方
 - ・「確認措置」について
 - ・WGの取りまとめの内容
 - ・苦情・相談の発生状況
 - ④勧誘継続行為の禁止
 - ⑤代理店に対する指導等の措置
5. 各行政規律の担保措置

1. 電気通信事業法改正の内容

電気通信事業法等の一部を改正する法律(平成27年5月22日公布)により新たに次の利用者保護規律を導入。施行日は政令により平成28年5月21日とする予定。

① 書面の交付義務

(改正後電気通信事業法第26条の2)

電気通信事業者に対し、契約締結後に書面を作成し遅滞なく交付することを義務付け。詳細は省令で規定。対象サービスは総務大臣が指定

② 初期契約解除制度

(改正後電気通信事業法第26条の3)

①の書面受領後等の8日間に利用者からの一方的な契約の解除を可能とする制度を導入。対象サービスは総務大臣が告示により指定(①の対象より狭い範囲)

③ 不実告知等の禁止

(改正後電気通信事業法第27条の2第1号)

契約の重要事項について、故意に事実を告げず、又は事実でないことを告げる行為を禁止

④ 勧誘継続行為の禁止

(改正後電気通信事業法第27条の2第2号)

契約を締結せず又は勧誘を受けないことを希望する利用者に対する再勧誘を禁止。適用除外となる軽微な場合を省令で規定

⑤ 代理店に対する指導等の措置義務

(改正後電気通信事業法第27条の3)

電気通信事業者に対し、代理店への指導等の措置を行うことを義務付け。詳細は省令で規定

2. 施行に向けた省令改正案等の検討の経緯

本年9月・10月に「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」を4回にわたって開催し、下記項目を検討。今般の省令・告示案は、WGの議論の取りまとめを踏まえて作成されたもの。

WGでの検討項目

(1) 説明義務

1. 適合性義務
2. 説明事項

(2) 書面交付義務

1. 対象サービスの範囲
2. 書面に記載すべき基本的事項
3. オプションサービスの取扱い
4. 記載・交付の方法

(3) 初期契約解除制度

1. 対象サービスの指定
2. 対価請求の範囲
3. 利用者への説明・通知

(4) 代理店に対する指導等の措置義務

WG構成員等

構成員一覧	
(主査) 新美 育文	明治大学法学部教授
(主査代理) 平野 晋	中央大学総合政策学部教授
相田 仁	東京大学大学院工学系研究科教授
石田 幸枝	公益社団法人全国消費生活相談員協会理事
市川芳治	慶應義塾大学法科大学院・経済学部非常勤講師
沖野 眞已	東京大学大学院法学政治学研究科教授
垣内 秀介	東京大学大学院法学政治学研究科教授
北 俊一	株式会社野村総合研究所 上席コンサルタント
木村 たま代	主婦連合会
近藤 則子	老テク研究会事務局長
齋藤雅弘	弁護士
宍戸 常寿	東京大学大学院法学政治学研究科教授
長田 三紀	全国地域婦人団体連絡協議会事務局長
原田 昌和	立教大学法学部教授
明神 浩	電気通信サービス向上推進協議会事務局長
森 亮二	弁護士
若林 亜理砂	駒澤大学法科大学院法曹養成研究科教授

開催日程	主な議題
第15回 (平成27年 9月10日)	・電気通信事業法改正の施行に向けた消費者保護ルールの見直しについて ・関係団体等からのヒアリング①
・第16回 (平成27年 9月28日)	・関係団体等からのヒアリング②
・第17回 (平成27年 10月5日)	・検討項目に関するヒアリング③ ・これまでの議論の内容整理
・第18回 (平成27年 10月19日)	・議論の取りまとめ(案)

3. 省令改正案等の概要

- 改正法の施行に必要な省令・告示案(電気通信事業の利用者保護に関する部分)について、平成27年11月24日に「情報通信行政・郵政行政審議会」に諮問がなされ、11月25日にパブリックコメントが開始された。(〆切は12月24日)
＜諮問され、パブコメに付された省令・告示案＞
 - 電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令案
 - 電気通信事業法第二十六条第一項各号の電気通信役務を指定する件(告示案)
- 今後、「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」の改訂作業などを進めていく予定。

1. 説明義務の充実

＜法律内容＞電気通信事業者・代理店は、契約前に、料金その他の提供条件の概要を説明しなければならない。

- **高齢者・障害者等**、配慮が必要となる利用者に対して、その**知識、経験、契約目的に配慮した説明を行う**ことを義務付け(適合性原則)
- 携帯電話サービスのいわゆる「**2年縛り**」等(期間拘束契約)について、**自動更新される時に利用者に事前通知**することを義務付け

2. 書面の交付義務の導入

＜法改正＞電気通信事業者は、契約が成立した後遅滞なく、契約内容を明らかにする書面を利用者に交付しなければならない。

- 通信サービスの**種類、料金の内訳、支払い時期・方法、解約条件、通信制限(青少年フィルタリング)等の記載**を義務付け
- 特に、端末等の契約を条件とした通信サービスの**複雑な料金割引**については、その**仕組みを図で示す**ことを義務付け
- 付随する**有料オプションサービス**について、**名称・料金・解約条件等の記載**を義務付け

3. 初期契約解除制度の導入

< 法改正 > 利用者は、書面の受領後等から8日間は、電気通信事業者の合意なく契約を解除可能。

- 初期契約解除制度の対象サービス等を規定
- 契約解除時に利用者が支払うべき額については、事業者による**不当な高額請求を防ぐため、上限額に関し規定**

4. 代理店に対する指導等措置の導入

< 法改正 > 電気通信事業者が代理店に対し指導等の措置を行うことを義務付け。

- 適切な委託先の選定、委託先の業務状況の確認・検証、**苦情の適切な処理**、問題発生時の**委託の中止・契約解除等**の措置を義務付け
- **代理店が独自に提供するオプション(キャッシュバック含む)**についても**書面で明確化**されるよう担保

5. 勧誘継続等行為の禁止

< 法改正 > 電気通信事業者・代理店が求められない勧誘を継続する行為、重要事項を告知しない等の行為を禁止。

- 契約上の軽微な変更を求める行為等を勧誘継続禁止の例外の場合として規定

4. 省令・告示案の具体的内容 ①説明義務の充実

説明義務の概要

- **電気通信事業者及び媒介等業務受託者(代理店)は、利用者と契約の締結又はその媒介等をしようとするときは、料金その他の提供条件の概要について説明をしなければならない**(平成15年改正により導入)。

省令等の規定事項

(施行規則第22条の2の3)

省令等の規定事項	省令等の規定(案)
(1)説明事項等	<ul style="list-style-type: none">・ 現行の説明事項(電気通信役務の内容、料金、料金割引の条件、解約条件等)に加え、以下の事項を規定する。<ul style="list-style-type: none">① 初期契約解除制度に関する事項(当該制度が適用される場合)② 確認措置※に関する事項(確認措置の認定を受けている場合)<ul style="list-style-type: none">※ 移動通信サービスの提供を受けることができる場所に関する状況(電波状況)及び法令等の遵守の状況(遵守状況)を利用者が確認できる措置。措置につき認定を受けると初期契約解除の適用除外となる。(詳細はP.7参照)。・ 契約の自動更新がされようとする場合は、事前に、自動更新しようとする旨、契約の期間や違約金の額などを利用者に通知させる。
(2)適合性原則	<ul style="list-style-type: none">・ 提供条件の説明は、利用者の知識、経験、契約の締結の目的に照らして、利用者に理解されるために必要な方法・程度によることが必要である旨(適合性原則)を規定する。
(3)適用除外	<ul style="list-style-type: none">・ 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(法人契約)について、説明義務の適用を除外する。※書面交付義務、初期契約解除及び勧誘継続行為禁止も適用除外・ その他、現行省令を踏襲し、公衆電話等の都度契約、他の事業者との間の契約締結に伴い自動的に締結される契約、事業者申出により利用者に有利な変更をする契約等について適用を除外。

(3) 説明義務の対象サービス

(説明義務の対象を指定する告示)

- 法改正に伴い、説明義務、書面交付義務、初期契約解除制度及び勧誘継続行為禁止等の各規律の対象となるサービスを、**初期契約解除制度の対象可否で区別した上で告示により指定**することとなった。
- **説明義務の具体的な対象サービス**は、以下のとおり規定(従来と範囲は変更なし)。

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">初期契約解除制度の対象</p> <p>1) 全ての規律(※)の対象となる移動通信サービス</p> <p>※「確認措置」の認定を受けた役務は初期契約解除の適用を除外</p>	<p>以下の①～④のサービス。ただし、プリペイド型を除く。</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 携帯電話及び携帯電話インターネット接続サービス(MNOでない者が提供するMVNOサービスを除く) ② 携帯ネットワークを用いる①以外のインターネット接続サービス(携帯電話以外の端末向けのサービス) (MNOでない者が提供するMVNOサービスを除く) ③ BWAサービス ④ BWA向けのインターネット接続サービス
<p>2) 全ての規律の対象となる固定通信サービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① FTTHサービス ② CATVインターネットサービス ③ 上記①・②向けのインターネット接続サービス ④ DSL向けのインターネット接続サービス(DSL契約を解除しないで変更可能なもの)
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">初期契約解除制度の対象外</p> <p>3) 説明義務、書面交付義務等の規律の対象となるサービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① 電話及びISDNサービス ② DSLサービス ③ PHS及びPHSインターネット接続サービス ④ 公衆無線LANサービス ⑤ FWAサービス ⑥ IP電話 ⑦ 1)の①～④のサービスであって、プリペイド型のもの ⑧ MNOでない者が提供する、携帯ネットワークを用いるMVNO ⑨ その他のインターネット接続サービス(上記④、⑤向けのもの等)

4. 省令・告示案の具体的内容 ②書面の交付義務

法改正の概要

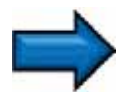
- 電気通信事業者に対し、主要な電気通信サービス(FTTHサービス、携帯電話など、説明義務の対象サービス)について、契約が成立したときは、遅滞なく、**契約書面の交付***を義務付ける。

※ **契約書面の交付**: 利用者の明示的な承諾がある場合には、電磁的方法による交付も可能。

省令等の規定事項

(施行規則第22条の2の4)

- ### (1) 書面の記載事項
- 1) 説明義務における説明事項
(電気通信役務の内容・料金等)
 - 2) 契約を特定するに足りる事項
(契約の成立年月日、利用者の氏名・住所等)
 - 3) 料金の支払時期・方法等
 - 4) サービス提供の開始予定時期等
 - 5) オプションサービス(付随する有償継続役務)の内容を明らかにする名称、料金、変更・解除の条件等
 - 6) 契約書面の内容を十分に読むべき旨



加えて、左欄の場合は、右欄の事項が明らかにされていることが必要

他の契約を条件として料金が減免される場合	減免期間経過前後の総支払額の算定方法(図示)
初期契約解除制度の対象サービスの場合	・契約解除できる期間 ・書面送付の宛先住所など、標準的な手順 ・契約解除に伴い利用者が支払う金額の算定方法 ・契約解除に伴い解除されない付随契約がある場合は、その旨及び解除に関する事項 等
確認措置を講じている場合	確認措置により契約解除する場合に利用者が支払うべき金額の算定方法等、確認措置の内容
料金の減免に相当する経済的利益等(キャッシュバック等)を提供する場合	経済的利益の内容、当該利益の提供に条件がある場合はその条件 等

(2) 契約変更の場合の書面交付

(施行規則第22条の2の4)

電気通信役務の既契約の変更をする契約により**記載事項の変更があった場合は、変更の内容等を記載した書面を交付。**

ただし、次の場合は例外とする。

- 1) 利用者の利益の保護に支障がない軽微な変更のみがされた場合
- 2) 事業者からの申出により利用者に有利な変更のみがされた場合
- 3) 付加的な機能の提供に関する変更のみがされた場合

(3) 書面交付義務の適用除外となる場合

(施行規則第22条の2の4)

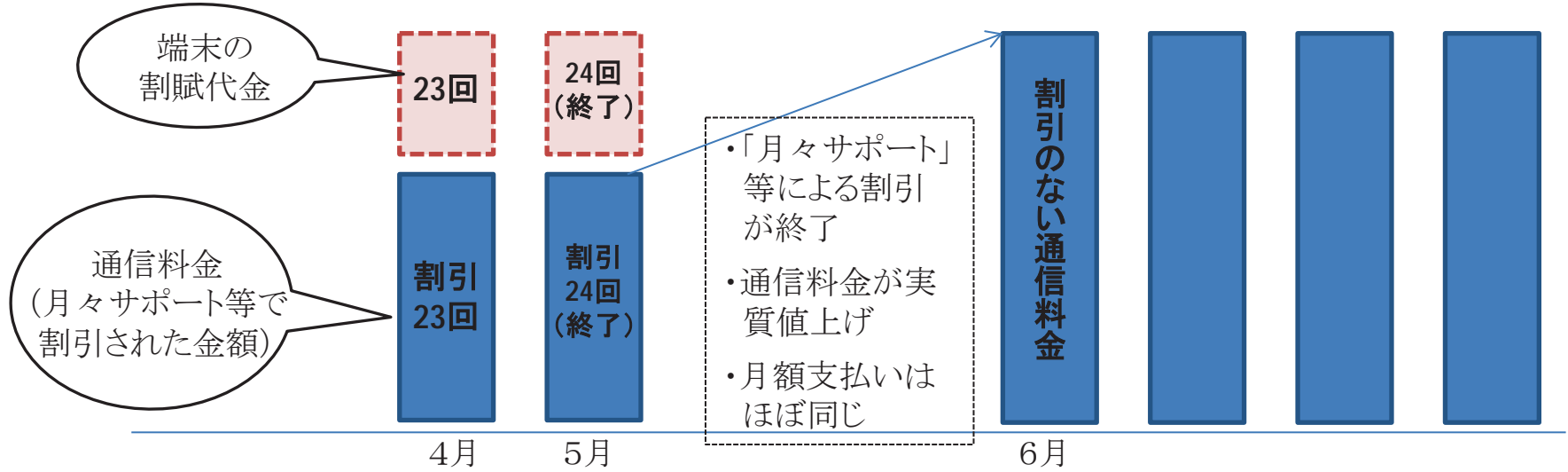
- 1) **法人契約、ローミング等の自動締結契約、公衆電話等の都度契約**の場合 (☞説明義務の適用除外)
- 2) 初期契約解除制度が適用されない契約について、**契約締結前に書面を交付**した場合
- 3) 二以上の電気通信事業者が書面交付しなければならない場合において**一方の事業者が両方の書面を交付した場合**
- 4) 既契約について軽微変更等のみがされた場合 (☞契約変更の場合の例外)

(4) 書面を電子交付するための電磁的方法

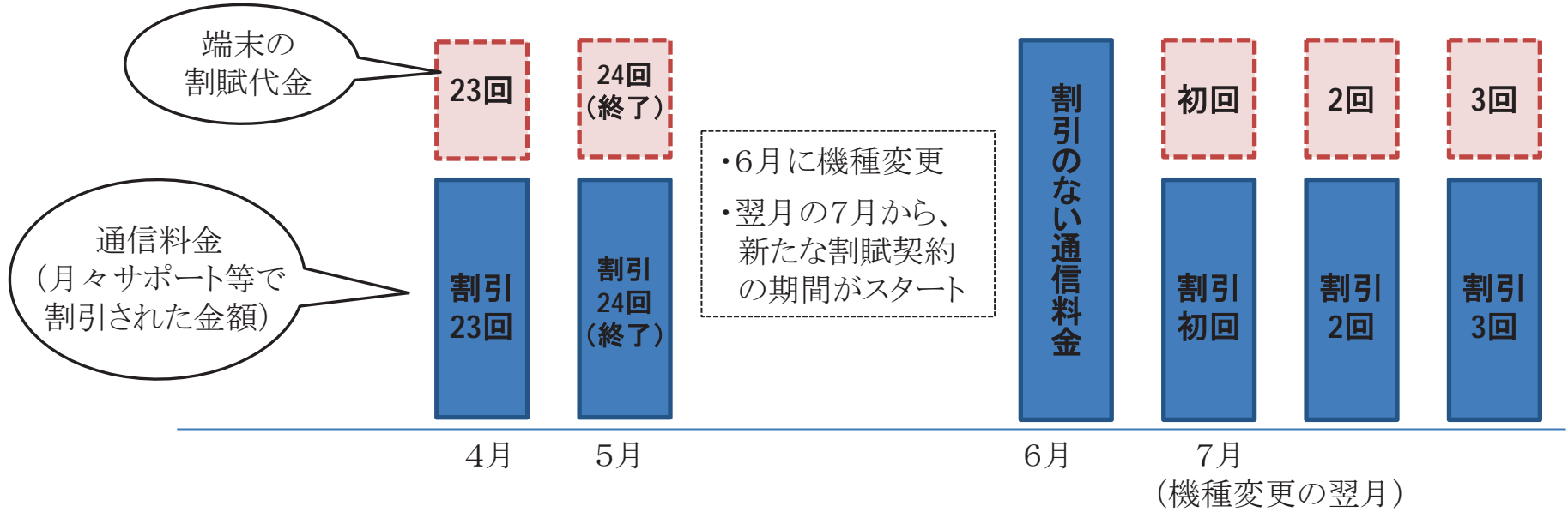
電子メールやウェブサイト等の方法を規定する。

(参考) 端末の割賦販売と通信料金の割引の図示イメージ

機種変更せず端末を使い続ける場合



機種変更する場合



(参考) オプションの例

(斜字は通常は継続的に無料のもの)

		電気通信事業者が提供・媒介等しているもの		代理店が独自に提供しているもの
		継続的な役務	それ以外	
主たる電気通信役務の料金・機能に影響するもの		【移動・固定共通】 ・通話料割引 ・データ通信容量の増量 ・ルーター等接続機器の貸与 【主に移動系】 ・音声通話機能(MVNO) ・ネットワークでのフィルタリング 【主に固定系】 ・IPv4アドレスの追加 等		—
主たる電気通信役務の付加的な機能		【移動・固定共通】 ・留守番電話 ・IPv6 ・転送電話 ・番号表示 ・電子メール付加機能 ・キャッチホン、割込通話 ・SMS機能(MVNO)	【移動・固定共通】 ・コレクトコール ・番号案内	
その他付随するもの	通信系	【移動・固定共通】 ・公衆無線LAN ・IP電話(MVNO) 【主に移動系】 ・位置検索、リモートロック 【主に固定系】 ・ホームページ容量追加	【移動・固定共通】 ・閲覧端末販売	(不明)
	コンテンツ、アプリ系	【移動・固定共通】 ・動画配信、音楽配信 ・アプリ 【主に固定系】 ・緊急地震速報	【移動・固定共通】 ・時報天気予報	【移動・固定共通】 ・コンテンツ配信 【主に移動系】 ・アプリ 等
	セキュリティ、サポート系	【移動・固定共通】 ・遠隔サポート ・セキュリティ 【主に移動系】 ・端末補償プログラム 【主に固定系】 ・PCプロテクション ・訪問サポート	【主に固定系】 ・出張設定サポート	【主に固定系】 ・セキュリティ ・クレジットサービス ・遠隔サポート ・出張設定サポート
	その他	【主に移動系】 ・クレジットサービス ・保険 【主に固定系】 ・総合生活サポート ・ネット宅配サービス ・電子マネーポイント還元サービス 等	【移動・固定共通】 ・付属品、アクセサリ ・グルメ、旅行	【主に移動系】 付属品、アクセサリ 【主に固定系】 家電製品等物販 【移動・固定共通】 キャッシュバック

(出典)ICTサービス安心・安全研究会消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG 第17回会合 事務局資料