

4. 省令・告示案の具体的内容 ③初期契約解除制度

法改正の概要

- 利用者は、**契約締結書面受領後等から8日間**は、相手方(電気通信事業者)の合意なく**契約解除**できる。また、本初期契約解除制度の規定に反する**特約は無効**とする。

省令等の規定事項

(1) 対象サービス (説明義務の対象を指定する告示と同じ)

移動通信	①携帯電話及び携帯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 (MNOでない者が提供するMVNOサービスを除く)
	③BWAサービス
	④BWA向けのインターネット接続サービス
固定通信	①FTTHサービス
	②CATVインターネット接続サービス
	③上記①・②向けのインターネット接続サービス
	④DSL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)

「確認措置」の認定を受けたサービスは適用除外 (次頁参照)

プロペイト型は対象外

(2) 契約解除時に利用者が支払うべき額

(施行規則第22条の2の9)

①書面解除までの**サービス提供の対価**

②サービス提供に必要な**工事(実施済の工事)に通常要する費用^{※1}**として総務大臣が告示^{※2}する額

③**契約の締結のために通常要する費用(いわゆる事務手数料)^{※1}**として総務大臣が告示^{※2}する額

※1 当該費用として通常請求されるもの

※2 別途パブコメ

初期契約解除制度の対象範囲の考え方

固定通信（通信サービスと端末が分離）

- ・販売形態を問わず苦情が多い
- ・通信サービスだけ解約して端末が手元に残っても不都合が生じない



初期契約解除制度の対象とする

移动通信（通信サービスと端末が事実上一体）

○ 訪問販売、電話勧誘

- ・苦情が多い
- ・不意打ち性が高い販売形態（突然の勧誘）
- ・端末についても特定商取引法等により解約可能



初期契約解除制度の対象とする

○ 店頭販売等

- ・不意打ち性が低い販売形態（他法では一般的に対象外）
- ・端末については、電気通信事業法の対象外
（特定商取引法等も訪問販売・電話勧誘を対象とし、店頭販売の端末は解約不可）



事業者が代替的取組（＝「確認措置」）を講じて認定を受けた場合に限り、初期契約解除に代えて「確認措置」を適用。

- ・電波状況や法令等の遵守状況を理由として、端末を含めて解約できる措置。
- ・不適切な販売による苦情が多くなれば認定を取り消す。
- ・一定の期間内に実施状況の評価・見直しを行う。

「確認措置」について(初期契約解除制度の適用に関する規定)

初期契約解除対象として指定される移動通信役務のうち、電波のつながり具合や事業者による説明等が不十分であれば端末も含めて解約できる代替的措置(「確認措置」)が事業者により講じられているものであって、利用者の利益が保護されているとして認定を受けた役務については、初期契約解除に代えて「確認措置」を適用

確認措置

以下の全ての要件を満たす措置

- ① サービス提供開始日から8日間、利用場所状況(電波状況)及び法令等の遵守状況の確認が可能
- ② 確認した利用場所状況について十分でないときは、関連契約*を解除可能
 ※ 電気通信役務の契約、付随する有償継続役務の契約、及び**端末の契約**等。
- ③ 事業者があらかじめ定めた基準に遵守状況が適合しないとき*は、利用者が関連契約を解除可能
 ※ 事業者による説明等が不十分な場合を想定
- ④ 上記②・③の解除に伴い、利用者が支払うべき金額が、サービス提供の対価に法定利率による遅延損害金を加えた額*を超えない
 ※ 初期契約解除と異なり事務手数料の負担は不要。
- ⑤ 提供条件の説明(説明義務)により、確認措置に関する事項を説明

指定された対象サービスであっても、初期契約解除が適用されない場合

利用場所状況や遵守状況についての「確認措置」を講じている役務であって、利用者利益が保護されているものとして総務大臣が認定する電気通信役務の契約を締結した場合

認定制度の運用

- ① 利用者利益保護の観点から、主に店舗販売等について認定することを想定。
- ② 利用者利益の保護に支障がある場合等は認定取消し可。

確認措置以外で初期契約解除を適用除外する場合:

- 1) 書面交付義務の適用がない場合
 (法人契約、自動締結契約、軽微変更のみの契約等の場合)
- 2) 利用者申出による利用者に不利でない変更契約の場合
- 3) 変更契約又は契約の更新の場合で、料金等以外の事項に変更があったとき(料金等の変更があったときは、初期契約解除の対象)

1 対象サービスの指定

【検討項目】

- 対象サービスを判断するための基準について、どのように考えるべきか。
 - ⇒ 電気通信役務の特性に起因して、契約したものの想定どおりのサービスでなかったとする場合を救済するという立法趣旨に鑑み、①料金等の複雑性(契約前の理解が難しい場合がある)、②電波状況・サービス品質等の事前承知の困難性(使ってみなければ分からない)、③契約初期に係る苦情の発生状況、等が基本的な判断基準として考えられるが、他に考慮すべき基準はあるか。
 - ⇒ ①～③について、例えば業界の自主的な取組状況はどのようになっているか。

【主な意見】

(移動通信サービスについて)

- 事業者団体からは、「使ってみなければ分からない」、「料金の複雑性」、「苦情の発生状況」の点について、事業者が自主的な取組を推進していることから、対象外とすることを要望があげられた。
- 携帯電話販売代理店の業界団体からは、初期契約解除の対象となった場合には、利用者の待ち時間の長時間化、現場の混乱等を招くこと、業界団体においては苦情・相談の分析・縮減に向けた取組を開始しており、対象外とすることを要望があげられた。また、苦情・相談の収集・分析の結果、初期契約解除で救済されるものはごくわずか(全体の0.9%)であるとの説明も行われた。
- MVNO、プリペイドSIMについては、料金体系が複雑ではないこと、利用者数も少ないことから、対象外とすることを要望があった。
- 事業者の自主的な取組である「お試しサービス」については、携帯電話事業者3社から紹介が行われた。構成員からは、各社で利用条件が異なっていること、実際に使用予定の端末で試用することができるのか、一部のサービスでは音声サービスが試用できないこと等の指摘があった。

【主な意見（続き）】

- 構成員等からは、移動通信サービスを初期契約解除制度の対象とすることについて、主に以下の意見があげられた。
- ① 移動通信サービスをはじめ、説明義務の対象となっている全てのサービスを対象とすべき。
- ・ キャンペーン、セット販売やオプションによる値引き、キャッシュバック等が強調され、内容を理解しないまま契約を締結している状況があり、販売形態によらず、全てのサービスを対象とすべき。
 - ・ 固定回線の代替となり得る、MVNOを含むモバイルルーター型のインターネット接続サービスで問題が生じている場合もあり、また、今後新しいサービスが次々と登場する分野であるから、原則、全てのサービスを対象とすべき。
 - ・ 行政手法では限界があり、また、「お試しサービス」は全てをカバーできるわけではなく、各社によって差異があり、特に契約前だけ提供されるものがある等、法制度の代替となる基準に達していないので、全てのサービスを対象とすべき。
 - ・ 特に、高齢者等、一定の配慮が必要な利用者との契約について、情報提供や契約時説明による対応に起因するトラブルが発生している状況等を考えると、電波状況だけを理由とした「お試しサービス」で十分かは疑問。
- ② 移動通信サービスを対象とすることは猶予すべき。
- ・ 販売現場の混乱や苦情・相談への取組状況、「お試しサービス」の状況等を踏まえ、期限を設けて猶予すべき。その上で、継続的にモニタリングを実施し、仮に期限を区切って苦情が減らなければ対象とすべき。
 - ・ 猶予する場合には、「お試しサービス」の要件について端末が返品可能であること等のルールを設けるとともに、期限を設けて猶予すべき。
 - ・ 事業者の自主的取組にインセンティブを付与するような仕組みにすべき。最低限の要件は定めた上で、事業者間で質の競争が行われる仕組みにすべき。
 - ・ 事業者の自主的取組について、端末も返品可能など法律の制度を超える部分の取組は重要であり、自主的取組を理由に猶予することは法律の制度対象とするより厳しい措置になり得る。
 - ・ 端末と回線のセット販売がまだ主流であり、SIMロック解除によりこれから商慣習が変わるかも知れないという現時点での適用は慎重に考えるべき。
 - ・ 猶予する場合であっても、販売形態によって適用を分け、不意打ち性の高い訪問販売や電話勧誘販売については別途の取扱いとすることを検討すべき。

【主な意見（続き）】

- 携帯電話事業者からは、「お試しサービス」に関する提供内容の充実、業界団体等との連携による苦情・相談の分析、適合性を踏まえた説明義務の履行、代理店への指導等により、業界全体で苦情の縮減に取り組んでいくことの意味表明があった。



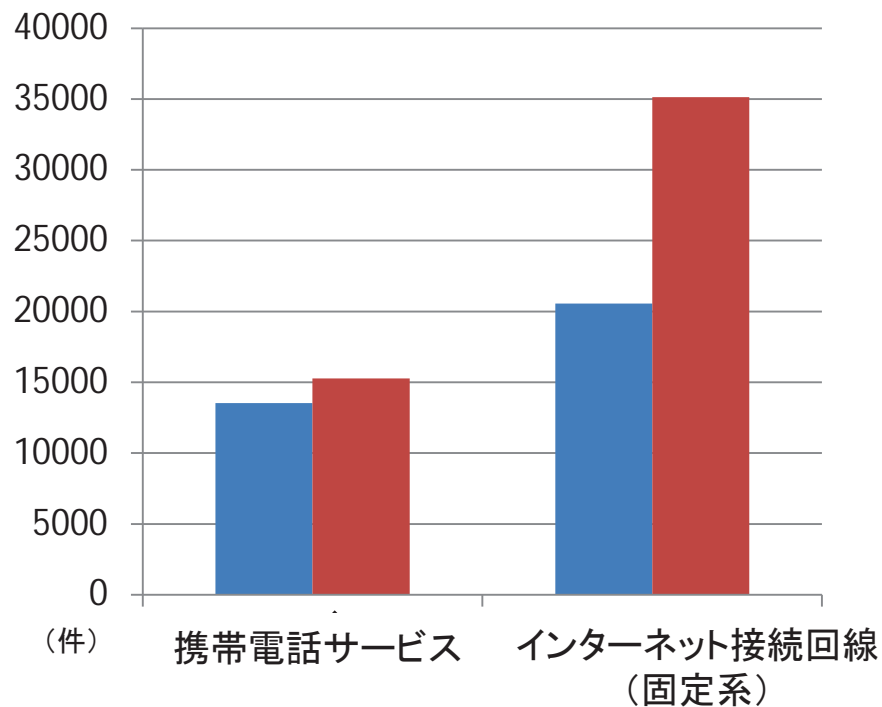
【議論の取りまとめ】

- 移動通信サービスについては、事業者の自主的取組が進展しているとともに、その特質に鑑みた措置、具体的には電波状況等の事前承知の困難性に係る代替措置（お試しサービス）が講じられていることもあり、そのような措置が適切に講じられることが担保されるのであれば、初期契約解除の適用を猶予しても良いのではないかと考えられる。
- 一方で、利用者の理解が不十分なまま契約する例がみられること、上記代替措置が全てを対象にはしていないこと等の事情に鑑みると、初期契約解除の対象とすべきとの意見もある。
- したがって、適用を猶予する一方、最低限、当該代替措置の要件については制度上ルール化するとともに、対象範囲等を恒常的なものとすることなく、苦情等の状況、事業者の自主的取組の状況等について継続的にモニタリングを実施し、一定期間後、改めて評価を行うことが適当である。
- また、利用者利益の保護という観点から、ルール化された代替措置の制度の適用対象については販売形態を考慮して検討を進めるとともに、電波状況以外の理由で解約に応じる可能性についても検討すべきである。
- 他のサービスについては、サービスの実態等を把握し、契約前の理解が難しい場合があることや苦情の発生状況のほか、期間拘束がなくいつでも違約金なしで離脱可能か、主たる販売形態が不意打ち性の高いものであるか等を総合的に勘案して、対象とすることについて判断を行うべき。

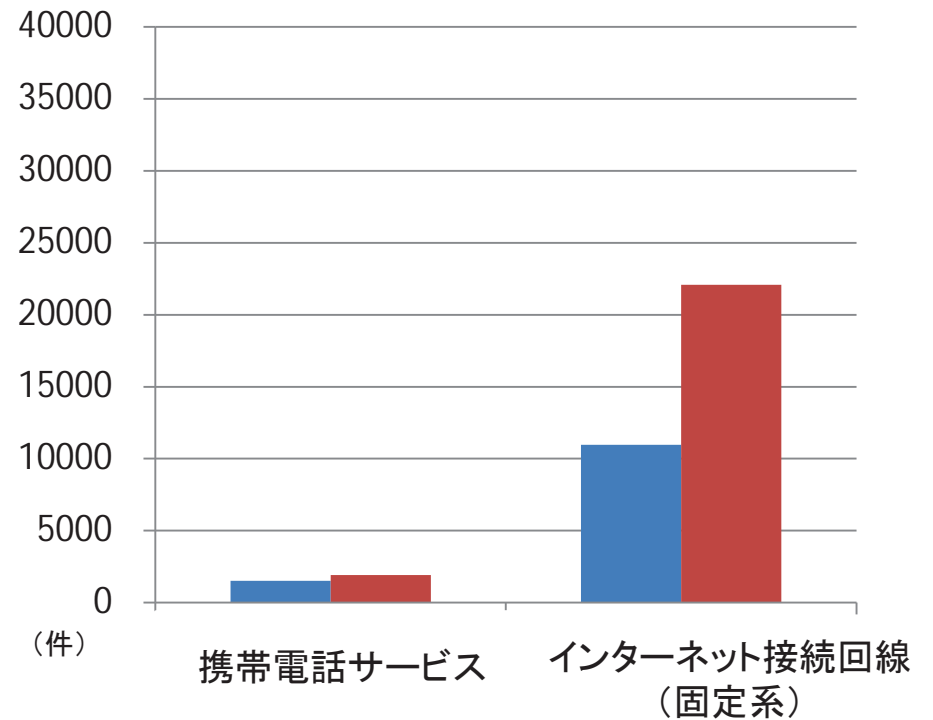
- 携帯電話サービスに係る苦情・相談件数は、全体の件数、そのうち契約初期に発生したと推測されるもの、いずれも横ばいの状況。
- これに対して、インターネット接続回線(固定系)では、全体の件数、そのうち契約初期に発生したと推測される件数のいずれも高い水準にあり、かつ急増している。

■ : 平成25年度 ■ : 平成26年度

① 苦情・相談全体件数



② 契約初期に発生したと推測される苦情・相談件数



※PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)に登録されたデータをもとに、総務省において作成。

①は消費者白書平成27年版図表3-3-1より引用。

②は、PIO-NETのデータを独自に分析・推測したもの(契約初期に発生したとみられる苦情・相談の推定比率を分析により算出し、それにより①の件数を按分。分析対象は、平成26年度は平成27年3月31日受付・登録分まで、平成25年度は平成26年1月31日受付・登録分までのデータ(インターネット接続回線についてはそのうち光ファイバーに係るデータ))