

電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令(案)等に対する意見募集の結果及び情報通信行政・郵政行政審議会からの答申

情報通信行政・郵政行政審議会への諮問(令和3年11月19日諮問第3146号)を踏まえ、総務省では、先般、電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令(案)等に対する意見募集を行いました。

令和4年2月2日、当該意見募集の結果を踏まえ同審議会から答申を受けましたので、提出された意見及び意見に対する考え方並びに当該答申を公表します。

1 改正の概要

本件は、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」(主査:新美育文 明治大学名誉教授)での議論を踏まえ、次の事項等について所要の規定の整備を行うものです。

- (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

改正の概要は、別紙1のとおりです。

2 意見募集の結果及び答申

電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令(案)等について、令和3年11月20日から令和4年1月7日までの間、意見募集を行ったところ、11件の意見の提出がありました。

また、電気通信事業法施行規則の一部改正については、令和4年2月2日、情報通信行政・郵政行政審議会から、改正案を一部修正した上で制定することが適当と認められる旨の答申を受けました。

提出された意見及びそれに対する考え方は別紙2、答申は別紙3のとおりです。

3 今後の予定

総務省は、本意見募集の結果及び本答申を踏まえ、速やかに制度整備を行う予定です。

4 資料の入手方法

別紙1から別紙3までの資料については、総務省ホームページ(<https://www.soumu.go.jp>)の「報道資料」に、本日(2月7日(月))掲載するほか、総務省総合通信基盤局消費者行政第一課(中央合同庁舎2号館10階)において閲覧に供するとともに配布することとします。

<関係報道資料>

- 電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令(案)等に対する意見募集
(令和3年11月19日)

URL: https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban08_03000363.html

<連絡先>

総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第一課

担当：竹内課長補佐、横溝係長、大溝官、田中官

電話：03-5253-5488(直通)

FAX：03-5253-5948

E-mail: denkijigyou-syougyou/atmark/ml.soumu.go.jp

※迷惑メール防止のため、「@」を「/atmark/」と表記しています。

※上記アドレスへの広告宣伝メールの送信禁止

電気通信事業法施行規則改正の概要

条文案

(提供条件の説明)

第二十二條の二の三 (略)

2 (略)

3 提供条件概要説明は、説明事項等（基本説明事項又は前項各号に定める事項をいい、電気通信事業者が自ら提供条件概要説明を行う場合にあっては、当該電気通信事業者の法第十一条第一項第二号に規定する登録番号又は第九条第九項若しくは第六十条の二第二項に規定する届出番号を含む。以下この条において同じ。）を分かりやすく記載した書面（カタログ、パンフレット等を含む。以下この項において「説明書面」という。）を交付して行わなければならない。ただし、利用者が、説明書面の交付に代えて、次のいずれかの方法により説明することに了解したとき（利用者が電話によりその意思を表示する場合にあっては、説明書面の交付に代えて、次のいずれかの方法により説明することを求めたとき（その理由が、書面の交付を求めないことを条件とした利益の供与であるとき又は電気通信事業者による誘導に起因するものであるときを除く。））は、これらの方法によることができる。

一～六 (略) ※

4～6 (略)

※代替的な説明方法：

- 電子メールの送信（一号）
- ウェブページに掲載する方法（二号・三号）
- CD-ROM等の記録媒体を交付する方法（四号）
- ダイレクトメール等広告に表示する方法（五号）
- 電話による方法（六号）

規定の趣旨

- 電話勧誘の場合、利用者が十分な認識のないまま「了解」し、トラブルに繋がる事例が多いことから、これを防止するもの。
- インバウンドの場合も含まれるが、インバウンドであれば、利用者は、通常電話での提供条件説明を求めるはずであり、事業者の営業を不当に制約することにはならないと考えられる。

- 「説明書面の交付に代えて…求めた」と認められるためには、事業者が「書面交付による方法」と「代替的な説明方法」の両方を提示した上で、利用者が「代替的な説明方法」を選択したという状況であることが必要。（この点について事業者が明確に説明できない場合は、「求め」はなかったものとして扱われることとなる。）

- 利用者が代替的な説明方法を求めるよう仕向ける目的で、事業者が次のような行為をすることを防止するもの。
 - ✓ 「今、この場で申し込めば安くします。」といった書面交付の回避を条件とした利益提供の申出をすること
 - ✓ 電話による説明の利点のみを伝え、書面交付の利点を伝えないなど、代替的な説明方法を求めるよう誘導すること

条文案

【新設】

(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号の総務省令で定める行為は、次に掲げる行為とする。

二 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。）に関する契約（法人契約を除く。）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。

規定の趣旨

- 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場合等を想定。
- 予見できる事象（例：月末は通常時と比べて解約の申出が増加）については、基本的に「やむを得ない」とは言えないと考えられる。

- 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。

- 基本的には、ウェブで解約できるようにすることを想定。
- その他の方法としては、次の方法等が想定される。
 - ✓ オペレーターを十分に配置して電話により遅滞なく解約できるようにすること
（「十分か否か」の判断基準は、利用者が契約手続を行う場合と比較して同等に遅滞なく手続を行うことができるか否か。）
 - ✓ 解約の予約を行うこと
- 利用者の意に反して解約を遅延させる行為は、基本的に本規定に違反することとなる。

条文案

【新設】

(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つたこと（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、違約金が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等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に関し、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

(電気通信事業者の業務に関する規定の準用)

第四十条 (略)

2～4 (略)

5 法第七十三条の三において準用する法第二十七条の二第四号の総務省令で定める行為は、第二十二條の二の十三の二の規定を準用する。

(提供条件の説明)

第二十二條の二の三 (略)

一～七 (略)

八 次に掲げる事項その他の利用者からの申出による契約の変更又は解除の条件等に関する定めがあるときは、その内容

イ・ロ (略) ※

ハ 契約の変更又は解除があつた場合において電気通信役務の提供のために電気通信事業者が貸与した端末設備の返還又は引取りに要する経費その他貸与した物品に係る費用を利用者が負担する必要があるときは、その内容

九・十 (略)

2～6 (略)

※説明事項：

- ・ 期間拘束・自動更新等の条件 (八号イ)
- ・ 解約時に生じる費用 (八号ロ)

規定の趣旨

- ・ ①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及び②期間拘束契約に係る違約金等に関する制限の規定については、届出媒介等業務受託者が媒介して行う場合、当該届出媒介等業務受託者に対しても適用される。

※ 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については、既存の準用規定によりカバーされている。

- ・ 貸与した物品が返却されなかった場合の損害賠償額等を想定。

条文案

(提供条件の説明)

第二十二條の二の三 (略)

2～5 (略)

6 法第二十六條第一項ただし書の総務省令で定める場合は、次に掲げる対象契約の締結をしようとする場合とする。

一 法人その他の団体である利用者とその営業のために~~又は若しくは~~その営業として締結する契約又は個人である利用者と専らその営業として締結する契約 (営利を目的としない法人その他の団体にあつては、その事業のために又はその事業として締結する契約。第二十二條の二の十三第二項第一号及び第二十二條の二の十三の二において「法人契約」という。)

二～五 (略)

規定の趣旨

- 例えば、電気通信事業者と賃貸マンションのオーナーとの間で入居者向けFTTHサービスを契約するといった、個人が専ら「商材」の一部として電気通信役務を契約する場合は、電気通信事業法上の消費者保護ルールを適用する意義に乏しいため、適用除外とする趣旨。
- なお、当該個人が当該電気通信役務を利用する場合は含まれない。また、当該個人自身が料金設定を行って電気通信役務を提供する場合は、当該個人は電気通信事業を営もうとする際の登録又は届出が必要となる。

※法第二十六條第一項ただし書：
契約の内容その他の事情を勘案し、提供条件の概要について利用者に説明しなくても利用者の利益の保護のため支障を生ずることがないと認められるもの

条文案

【新設】

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。

規定の趣旨

- 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の概要

- 今般の「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」改正は、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」(2021年9月公表)を踏まえ、以下の改正を行うものである。
 - (1) 同報告書を踏まえて改正する電気通信事業法施行規則について、新規則の解釈指針となるよう改正。
 - (2) 同報告書において①望ましいとされた事項及び②ガイドライン等において明確化することが適当とされた事項を追記。(※本ガイドラインの対象となるものに限る。)
 - (3) その他形式的な修正を実施。
- 上記(2)の具体的な内容は次ページ以降のとおり。

望ましいとされた事項

ガイドラインにおける追記箇所

■ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方

- ウェブでの契約が可能なサービスの解約について、ウェブ解約でも可能とすることが望ましい。
- 端末持込みで携帯電話事業者を乗り換えようとする場合、当該端末が周波数帯の対応等により乗換え先で利用できない場合があることを踏まえ、特にMNOにおいては、既に当該情報提供を実施している事業者の情報提供方法を先例として、自社のサービスに対応した端末の情報を適切に公表することが望ましい。

- 第6章（電気通信事業者等の禁止行為関係）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）（1）③「遅滞なく解除できるようにするための適切な措置」についての記述に追記。

- 第2章（契約前の説明義務関係）に第7節（その他契約前に説明等することが望ましい事項）を新設。

■初期契約解除制度の改善

- 各事業者において、一部事業者のベストプラクティス（初期契約解除可能期間後でも工事前であれば無償解約に対応）と同様の取組が実施できないか検討していくことが望ましい。

- 第4章（初期契約解除制度関係）第4節（初期契約解除に伴い利用者が支払うべき額）の記述に追記。

■期間拘束契約の在り方

- 期間拘束契約に基づき電気通信サービスを提供する事業者においては、拘束期間を24か月以内にすることが望ましい。
- 「解約の誤認」や「解約忘れ」に対処するため、電気通信事業者においては、実施可能かつ効果的な措置を講ずることが望ましい。

- 第2章（契約前の説明義務関係）第2節（基本説明事項）（10）①期間拘束・自動更新等の条件の記述に追記。

- 第2章（契約前の説明義務関係）第8節（契約後（利用中）の情報提供）の記述に、効果的と考えられる措置の例を含めて追記。

明確化することが適当とされた事項

■販売代理店の在り方

- 総務省において、MNOと販売代理店の委託契約の内容(委託手数料の評価指標等)が適正かつ合理的でなく法令違反を助長し得るような形で設定されている場合には、業務改善命令の対象となり得る旨をガイドライン等において明確化することが適当。
- 少なくとも次のような評価指標等は、通常適正かつ合理的でなく、法令違反を助長する蓋然性が高いと考えられるため、上記ガイドライン等において明確な違反類型として特定する必要。
 - ✓ 高額プランの獲得率を評価する指標 / その獲得の有無で評価が大きく変動するような指標

ガイドラインにおける追記箇所

- 第9章（その他業務改善命令の対象となる事業運営関係）を新設し、第2節（業務改善命令の対象となる事業運営の例（電気通信事業者とその販売代理店との間の委託契約））に違反類型の例を含めて追記。

電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令(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3年11月20日(土)から令和4年1月7日(金)まで
- 意見提出件数 : 11件(法人・団体:10件、個人:1件)
- 意見提出者 :

受付順	意見提出者	(意見受付順・敬称略)
1	株式会社 USEN NETWORKS	
2	公益社団法人全国消費生活相談員協会	
3	一般社団法人テレコムサービス協会	
4	一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟	
5	楽天モバイル株式会社	
6	JCOM 株式会社	
7	一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会	
8	株式会社 オプテージ	
9	ソフトバンク株式会社	
10	KDDI株式会社	
—	個人(1件)	

電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令(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
0. 総論			
意見0—1 案に賛同する。		考え方0—1	
	<p>今回の省令案およびガイドライン改正案は、利用者からの苦情・相談の分析結果等に基づくとともに、新型コロナウイルス感染症の拡大による「新たな日常」など社会全体の環境変化を踏まえて取りまとめられた「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」の趣旨に沿った内容であり、事業者としても真摯に取り組んでいくべき内容と考えております。</p> <p>なお、これまで固定通信分野において、多くの事業者が加盟する事業者団体を中心とした取り組みや各事業者による自主的な取り組み等が実施されてきたと認識しておりますところ、引き続き、消費者保護の推進と利用者利便の向上のバランスを図りながら取り組んでいくことが望ましいと考えます。</p> <p>また、固定通信分野におけるルール等の検討にあたっては、今後とも以下の点についても留意いただくようお願いいたします。</p> <p>-FTTHの他、CATV、DSLやFWA等、様々な種別が存在し、またFTTHにおいても卸先事業者、接続事業者、自己設置事業者の形態がある等、事業規模や運用体制等が多岐に亘ること</p> <p>-これまで多様な事業者の創意工夫により、また市場競争を通じて、様々な料金プランやサービス等を提供することで、利用者利便の向上が図られてきたこと</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、電気通信事業分野における消費者保護の取組においては、引き続き市場の特性も踏まえ、適切に対応してまいります。</p>	無

	<p>-整備するルール等の内容によっては、手続きの煩雑化による利用者の負担増や申込受付から利用開始までの長期化等につながるおそれがあること</p> <p style="text-align: right;">【株式会社オプテージ】</p>		
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（第22条の2の3第3項）			
意見1—1 案に賛同する。		考え方1—1	
	<p>賛成いたします。電話勧誘による高齢者の契約トラブルは依然多く、令和元年改正で自己の名称等を告げずに勧誘する行為が禁止されましたが、いまだに、大手通信事業者からの勧誘電話と誤解したまま説明を受ける消費者も多いです。通信サービスに関する情報や理解が十分でない消費者は、自分にとって必要な勧誘かどうかを判断できず、説明をうのみにしがちです。今後、説明書面を交付された後に説明（勧誘）が行われるようになると、消費者が契約前に「誰から何の勧誘を受けているか」を認識できるようになることが期待されます。</p> <p>しかしながら、引き続き電話勧誘でトラブルが減らない場合には、更なる制度的措置として、不招請勧誘の禁止、電話勧誘拒否登録簿制度の導入、要式契約化を再度検討いただきたく存じます。</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、強い規制の導入は事業活動を過度に制約することとなるため、制約は必要最小限となるようにすべきですが今回の措置によって電話勧誘に起因するトラブルの解決に十分な効果が見られない場合には、より強い措置を検討してまいります。</p>	<p>無</p>
	<p>〈消費者が意思表示を電話により行う場合には、消費者が単に了解するだけでは代替的方法による説明は認められない。〉</p> <p>賛成です。電気通信サービスというICTの分野にもかかわらず、電話勧誘販売等による苦情の高止まりの実態を把握し、書面交付を第一優先にしたことは評価に値します。消費生活相談の分野では、契約書面を別居家族が発見して状況を把握することも多いので、書面交付は特に高齢者の場合、契約の必須条件と思います。</p> <p>〈電話勧誘等において電話により説明する方法を用いることができるのは、まず、（3）冒頭に記したように、電話により基本説明事項又は変更・更新時の説明事項を告げる方法によることについて消費者が自ら積極的に求める場合に限られる。〉</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>

	<p>賛成です。電話勧誘販売のような不意打ち性の高い勧誘の最中に、消費者自らがサービス内容について積極的に説明を求めことは考えにくいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>		
<p>意見 1—2 電話販売という手法を一律に規制対象とすることは過剰。電話での契約手続きを希望されたお客様（web 等から申し込み）に対して事業者より架電し、契約に至るケースのように、お客様の意志により行う場合は本規定の対象外とすべき。</p>		<p>考え方 1—2</p>	
	<p>「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」において、電話勧誘販売時の消費者問題は、不意打ち性や視認性の欠如といった電話勧誘販売の一部の特性によるものであり、また、事業者団体に加盟せず、遵法意識も必ずしも高くない事業者による対策が十分ではないことが主な原因とされていました。</p> <p>電話での契約手続きを希望されたお客様（web 等から申し込み）に対して事業者より架電し、契約に至るケースも規定の対象となりますが、こうしたケースは不意打ち性が低く、また、当該お客様はサービスに対する予備知識を持った上で電話での契約を希望されていると考えられます。従って、電話販売という手法を一括りとし、一律で規定の対象とすることは過剰であり、上記のようなお客様の意志により行う場合は本規定の対象外とすべきと考えます。</p> <p>なお、今後も消費者保護の重要性を鑑み、当該お客様に対しても丁寧な説明や事後の契約確認の実施といったお客様に十分に理解いただける対策を講じ、引き続きこれらの取り組みに努める所存です。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>本規定の改正によっても、利用者が電話等の代替的方法による説明を求める場合（誘導等があった場合を除く。）は、従前どおり当該方法によることができます。</p> <p>したがって、利用者に対して適切な対応を行う事業者にとっては、過度な負担にはならないものと考えます。</p>	<p>無</p>
<p>意見 1—3 今後、ガイドラインにおける「代替的方法による説明を求める意思があることが明らかである場合は認められる事例」の事例記載を充実すべき。</p>		<p>考え方 1—3</p>	
	<p>消費者が意思表示を電話により行う場合、代替的方法による説明を求める意思があることが明らかである場合は認められる事例として、料金プラン変更の記載があります。</p> <p>既存会員から自発的に変更手続きとしてコールセンターに架電するケースは概ね含まれていると解釈しています。自発的にコールセンターに架電する場合としては、様々な解釈があり得るため、今後、ガイドラインに含まれる事例記載の充実をお願い致します。</p>	<p>いただいた御意見を踏まえ、必要に応じてガイドラインの事例記載の追記等を検討してまいります。</p> <p>なお、万一電気通信事業者等と消費者との間で認識に齟齬が生じた場合は、事</p>	<p>無</p>

	【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】	業者において「消費者が自ら積極的に求めた」ことを明確に説明できない限り、消費者からの求めはなかったものとして扱われることとなることには留意が必要です。	
意見 1—4 その他		考え方 1—4	
	インバウンド手法（不動産紹介、紹介、WEB など）は契約前の提供条件説明書面を交付対象外か。 【株式会社 USEN NETWORKS】	インバウンド手法であっても提供条件概要説明に係る規定は適用されます。 なお、契約が電気通信事業法施行規則第 22 条の 2 の 3 第 6 項第 1 号に規定する「法人契約」に該当する場合は、当該規定は適用されません。	無
	電話勧誘時に顧客特典のキャッシュバック（例）が変化した場合は契約前の提供条件説明書面を交付対象外か。 【株式会社 USEN NETWORKS】	提供条件概要説明の書面を交付した後に変更されたものが、電気通信事業法施行規則第 22 条の 2 の 3 第 1 項に規定する「基本説明事項」に該当するものであれば、改めて提供条件概要説明の書面を交付する必要があります。	無
	契約前の提供条件説明書面を交付は紙面か。他の方法（電子メールなど）は可能か。 【株式会社 USEN NETWORKS】	提供条件概要説明を行う際には、原則、説明事項等をわかりやすく記載した書面を交付することが必要です（電気通信事業法施行規則第 22 条の 2 の 3 第 3 項）。ここで「書面」とは、紙その他の有体物であるものを指します。 ただし、利用者が、説明書面の交付に代えて、電子メールの送信等により説明	無

		<p>することに了解したときは、その手法によることが可能です。</p> <p>なお、利用者の意思表示が電話によりなされる場合は、単なる「了解」だけでなく、利用者が当該方法によることを求めること（誘導等があった場合を除く。）が必要になります。</p>	
<p>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（第22条の2の13の2第1号）</p>			
<p>意見2—1 案に賛同する。</p>		<p>考え方2—1</p>	
	<p>賛成いたします。遅滞なく解約できるよう十分な体制を整えていただきたい。かねてから解約忘れ・解約漏れによる苦情が発生していますので解約の受付時には、解約する契約、継続する契約の双方をしっかりとご確認いただきたい。</p> <p style="text-align: center;">【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>無</p>
	<p>「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021」において、「実際、電話等が繋がらないことにより解約ができないといったトラブルは、同様の理由により契約締結ができないといったトラブルよりも多い」（P18）と報告されていること、また、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から、「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」及び「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」と規定することに賛成します。</p> <p>なお、「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」を定めることに鑑みると、FTTHサービスの事業者変更に際しては、変更元事業者において、事業者変更承諾番号を遅滞なく発行できるよう必要な措置を講じることが求められると考えます。</p>		

	【楽天モバイル株式会社】		
	<p>〈「やむを得ない事由」について〉</p> <p>賛成です。慢性的な人手不足や資金不足等を理由にサポート体制を整えないケースが減ると考えられます。</p> <p>〈「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〉</p> <p>賛成です。通信遅延等で解約等を望んでも事業者と連絡不能で更なる苦情が殺到する実態があります。それらを防ぐために、更にオペレータ配置の原資の有無を届出時に申告する制度を望みます。具体的にはクレジットカード会社の加盟店事前審査のような仕組みを望みます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>		
	<p>「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」における議論を踏まえ、MNOの既往契約の解消促進、その他消費者の利便向上の目的で改正される本省令案に賛同いたします。</p> <p>また、契約の解除について、ウェブ等での解約を念頭に利用者がスムーズに解約できることは、利用者の利便性を向上し、持ってスイッチングコストの低廉化と事業者間の競争の促進に資するものと考えます。</p> <p>しかしながら、MVNOには大小様々な規模の事業者がいるなか、小規模な事業者においては、各種対応（システム対応等）に要するコストが経営に大きな影響を与える可能性もあるため、対応への時間的猶予の確保など一定の配慮をいただきたくお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、規定の改正に対応するためのシステム整備等に要する準備期間を確保するため、施行日を2022年7月1日としています。</p>	無
3. 期間拘束契約に係る違約金等に関する制限：違約金（同条第2号口）			
意見3—1 案に賛同する。		考え方3—1	
	<p>違約金の上限額について、特定商取引法の考え方を元にして合理的な金額を明示いただいたことに賛成いたします。</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>	無
	<p>「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021」において、「現状において解約費用に関する少なくない数の苦情相談が寄せられている」（P27）と報告されているとこ</p>		

	<p>ろ、月額利用料に比して違約金を著しく高額に設定することで利用者の解約を阻害するおそれが大きいビジネスモデルを排除できることから、また、スイッチング円滑化の観点からも、「期間拘束契約に係る違約金等の制限」を新規に定める同号の規定案に賛成します。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>		
	<p>違約金を、月額料金を上限とすることは賛成ですが、違約金そのものが利用者の公正な競争や利用者の利益の保護を阻害するとも考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、期間拘束契約というビジネスモデル（違約金の設定）自体は、必ずしも否定すべきものではないと考えます。</p>	無
意見 3—2 過剰規制である。		考え方 3—2	
	<p>期間契約については、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」の報告書においても「安価な料金でのサービス提供を可能にする一つのビジネスモデル」として否定すべきものではないと記載されており、利用者に対する十分な説明、それに伴う利用者の正しい理解の下、選択肢の一つとして利用者自らが期間契約を選ぶのであれば、一般的な商慣習にも合致しており、サービス提供の一つの形態として認められるべきと考えます。</p> <p>その上で、こうした期間契約に関して、「利用者による解約という選択が不当に制限されないようにすること」を目的とした解約時の費用の低廉化に関するルール化を行う場合であっても、予め利用を約束された契約期間を満了しないことにより生じる逸失利益を回収することは一定の合理性があると考えます。従って契約解除料の上限額を「当該逸失利益を大きく下回る「1か月分のサービス利用料相当額まで」といった制約を課すことは過剰規制であると考えます。</p> <p>今後、電気通信サービスは多様化することも想定されますが、料金に対する規制は明らかに利用者の利便性を損ね、不利益が生じている場合など、必要最小限に留めるべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>現状において解約費用に関する相当数の苦情相談が寄せられていることを踏まえると、利用者利益の確保を図るためには、期間拘束契約について一定の制約を設ける必要があります。</p> <p>この制約として違約金の額の上限を1か月の利用料相当額とすることは、他分野の例を踏まえても適切であり、過剰規制とは言えないと考えます。</p>	無
	<p>当社サービスで2年間の期間拘束をしている例では、違約金上限1か月分のサービス利用料相当額としてしまうと、割引額を回収できず、ユーザー減少に至ると思っております。</p>		

	<p>また、システム改修など一定コストも想定できるため最大限努力はするものの厳しい側面もございます。</p> <p>その点も踏まえ改正を進めていただければと思います。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社 USEN NETWORKS】</p>		
意見 3—3 その他		考え方 3—3	
	<p>期間拘束契約中解約時の違約金上限 1 か月分のサービス利用料相当額の対象範囲どこからか。</p> <p>例：2022 年 7 月 1 日以降の取次分より適応、など</p> <p style="text-align: right;">【株式会社 USEN NETWORKS】</p>	<p>本改正省令案による改正後の電気通信事業法施行規則（以下「新施行規則」という。）第 22 条の 2 の 13 の 2 第 2 号の規定は、当分の間、2022 年 7 月 1 日以後に締結された契約に適用されます。</p>	無
	<p>同一サービスで相対契約など提供料金が違う場合、違約金上限 1 か月は一定額とする考え方でよいか。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社 USEN NETWORKS】</p>	<p>提供料金が異なる電気通信役務では、違約金の上限も異なります。</p>	無
4. 期間拘束契約に係る違約金等に関する制限： 開設工事費（同号ハ）			
意見 4—1 案に賛同する。		考え方 4—1	
	<p>工事費用等について請求可能な上限額を設定いただいたことに賛成します。光回線は、屋内工事と屋外工事の双方が必要であり、工事費用が高額です。現在、事業者の連携が進み、他社に乗り換える際の工事について工事費等の軽減に向けた取り組みを行っていただいております。協議が一日でも早く整うことを期待しております。</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>	無
意見 4—2 「関連する契約」を後から追加するケースにおいても当該契約の工事費を請求できるようにすべき。		考え方 4—2	
	<p>今回の改正主旨によれば、複数の電気通信役務を提供する際、一つの役務提供の解約に際してそれ以外の役務についても必ず解約措置がなされ、単独での役務提供の継続が不可となる場合は「関連する契約」と定義され、当該関連契約の工事費についても解約時の工事費の上限に係る規定が適用されるものと理解しています。</p>	<p>御指摘のとおり、有償継続役務の提供に必要な工事が単独で行われる場合についても、その工事費を解約時に利用者</p>	有

	<p>実際、「関連する契約」は、新規の役務提供と同時申し込みのケースに限らず、後から追加で申し込みを行うケースも存在し、この追加提供に際しても工事費が発生します（同時申し込みと追加申し込みどちらのケースも分割支払いにおいては解約時に残債が発生）。</p> <p>本省令案では、新規の役務提供と同時申し込みの際に発生する工事費のみが対象となっていますが、上述の「関連する契約」を後から追加するケースにおいて生じる工事費の扱いも同様にすべきことから、当該追加申し込みの工事費についても、規定の適用対象となるよう、省令規定を修正すべきと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>に請求できるようにすることは合理的と考えます。</p> <p>また、契約時だけでなく契約期間中に行われた工事の費用についても、解約時に利用者に請求できるようにすることは合理的と考えます。</p> <p>以上を踏まえ、原案を次のとおり修正することとします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新施行規則第 22 条の 2 の 13 の 2 第 2 号ハ～トに「及び当該有償継続役務」の文言を加えるとともに、告示にもその趣旨を反映させることとします。 ・新施行規則第 22 条の 2 の 13 の 2 第 2 号ハに「又は当該契約の期間内に」を加えることとします。 	
<p>意見 4-3 「無派遣工事」も電気通信役務の提供に必要な工事であり引込線等に付随する工事のため、適用対象とすべき。</p>		<p>考え方 4-3</p>	
	<p>開設工事費として「電気通信役務の提供に必要な工事のうち、他に転用できない電気通信設備」としてありますが、「電気通信事業法施行規則改正案（概要）」の資料の規定の趣旨として「局舎内の工事のみを行った場合の費用を除く」としてあります。</p> <p>電気通信役務の提供に必要な工事として実施している開設工事には、既にお客様宅に引込線がある場合、既設の引込線を開通状態にするための作業を NTT 局側から実施する工事（無派遣工事）があります。</p> <p>この工事は「局舎内の工事のみを行った場合」に相当するかと考えられますが、電気通信役務の提供に必要な工事であり引込線等に付随する工事のため、「第二号 ハ」の対象とすべきと考えます。</p>	<p>スイッチング円滑化の観点を踏まえると、利用者都合による場合を除き、解約時に違約金とは別に利用者に請求できる金額は最小限とすべきです。この観点から、原案では、工事費等については、他に転用できない設備として告示するものに係るもの等に関し、契約期間に応じて低減した額を解約時に利用者に請求できることとしています。</p>	<p>無</p>

	<p>また、コラボレーション事業者の中には、開設工事費を派遣工事と無派遣工事（局舎内工事を含む場合もあり）も含め一律の料金設定にしている事業者があります。一律の料金設定は、事業者毎のサービスポリシーに基づきシンプルで分かりやすい料金体系を提供する目的で設定されています。</p> <p>上記の無派遣工事が対象とならないとすると、無派遣工事であった場合には工事費割賦の残債を請求できないことが生じます。</p> <p>このようなケースが生じると、上記に記載した工事内容に関わらず一律の料金とする料金設定も出来なくなり、価格設定の自由度が失われ、光コラボレーションサービス市場から多様性を奪うことにつながると考えます。</p> <p>開設工事費の一律料金設定の際も、無派遣工事も含めて対象となるよう検討をお願い致します。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	<p>なお、「無派遣工事」のうち引込線等に係る工事等に該当する部分がある場合、当該部分及びそれに付随する工事等については、新施行規則第 22 条の 2 の 13 の 2 第 2 号ハに基づき解約時に利用者に費用を請求できます。また、これに該当しない場合であっても、提供された電気通信役務等の対価に該当する場合は、同号イに基づき、対価として利用者に請求している額を解約時に利用者に費用を請求できます。</p> <p>ただし、いずれの場合であっても、引込線を設置する工事が行われていないにも関わらず、その工事に要する費用を解約時に利用者に請求することは、規定趣旨に照らして不相当と考えます。</p>	
5. 期間拘束契約に係る違約金等に関する制限： 撤去工事費（同号二）			
意見 5—1 撤去工事費の請求可能額については、契約期間に関わらず、実費相当額などに基づく一定の合理的な上限額を定めた固定金額による請求も選択できるよう制度化すべき。		考え方 5—1	
	<p>撤去工事費の請求可能額については、契約期間に関わらず、実費相当額などに基づく一定の合理的な上限額を定めた固定金額による請求も選択できるように制度化していただく事を要望いたします。</p> <p>解約時には引込線・端末撤去等の撤去工事費用が発生します。ケーブルテレビ事業者においては、加入受付時に解約時の撤去工事費用についても丁寧な説明を行い、理解いただいた上で契約締結をしている事に加え、そもそも撤去工事費用については実費相当額のみを請求としており、スイッチングの阻害要因となるとは考えられません。</p>	<p>スイッチング円滑化の観点を読まえると、利用者都合による場合を除き、解約時に違約金とは別に利用者に請求できる金額は最小限とすべきです。この観点から、原案では、事業者都合による撤去工事に要する費用については、解約時に全額ではなく契約期間に応じて低減</p>	無

<p>さらに、端末の取り外しのみで解約が可能な場合は、事業者の費用負担による着払いで端末を返送していただき撤去工事を不要とするなど、極力お客様の負担を軽減できるような努力も続けており、お客様との撤去工事費用に関するトラブルはほとんど発生しておりません。</p> <p>また、改正案に沿って、これまで解約時に実費相当額の請求としていた撤去工事費用を原価に算入し 24 か月までの利用料で回収する場合は、お客様が支払う利用料を値上げせざるを得ません。この場合、解約意思もなく長期の加入を予定されているお客様に、支払う必要のない撤去工事費用の負担を強いる事となり、長期で加入されるお客様にとってはかえって不利益となります。</p> <p>なお、事業者によって、利用料の値上げによる、利用料での撤去工事費用の原価回収ができない場合、その分は事業者の負担となり、小規模な事業者が大多数であるケーブルテレビ事業者の経営に悪影響を及ぼすことが懸念されます。</p> <p>以上多くのケーブルテレビ事業者の実態を踏まえ、撤去工事費の請求可能額については、契約期間に関わらず、実費相当額などに基づく一定の合理的な上限を定めた固定金額による請求も選択できるようにしていただく事を要望いたします。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】</p>	<p>した額を利用者に請求できることとしてしています。</p> <p>したがって、実費相当額であったとしても、これを解約時に全額利用者に請求できるようにすることは不相当と考えます。</p> <p>なお、「お客様が支払う利用料を値上げせざるを得ません。」との御指摘については、利用者が契約から解約までに支払う額は同じであることから実質的には値上げではありません。むしろ、支払総額を月額に換算した額が明確になるため、消費者保護の観点からは望ましいと考えます。</p>	
<p>撤去工事の議論においては、一般的な通信事業者のケースを念頭に、例えば宅内配線を残置してもスイッチング後の事業者が再利用することが前提となって議論されてきたように受け止めています。一方、当社のようなケーブルテレビ事業者の場合、1本の引込線や宅内においては同軸ケーブルを通信サービスと多チャンネル放送のサービスに利用するなど他の通信事業者とはネットワークの構成が異なります。</p> <p>通信及び放送サービスの解約時に必要な工事を行わなければ、契約関係が無くなった方でも無償で地上波の視聴が継続できる事態となるため、視聴を止めるよう所要の工事が必要となります。また、宅内では同軸ケーブルを使用するケーブルテレビの特性上、ケーブルテレビ以外の通信事業者が通信回線として利用することはないため、解約時にはお客様の要望により現状復帰の必要性が生じます。いずれにせよ、解約に伴う工事の実費相当額を回収できないということは、事業者にとって合理的なものとは思えません。</p>	<p>本改正は、御指摘のように「宅内配線を残置してもスイッチング後の事業者が再利用すること」を前提とするものではありません。</p> <p>また、解約時以外であれば従前どおり自由に費用請求することができますので、「解約に伴う工事の実費相当額を回収できないということは、事業者にとって合理的なものとは思えません。」との御指摘は当たらないと考えます。</p>	<p>無</p>

	<p>また、改正案では解約時のスイッチングコスト低減を目的として加入期間に応じて請求上限額を減額させるとありますが、</p> <p>① 減額により請求できない工事費用を事業者が負担するという事は、事業者の収入が利用料であることを踏まえれば、広く加入者全員に負担を求めることと同義であり、結果的に解約する意思がなく継続して利用する他のお客さまへ負担を強いることとなり適切ではないと考えます。</p> <p>② 仮に撤去工事費を 24 か月で割った金額を月額料金に加算して請求する方法をとった場合は、25 か月目以降も契約を継続いただいた時点で必要以上の撤去費を請求する事となります。25 か月目以降は月額料金を値下げするなどの対処も考えられますが、こうした手法がお客さまの理解を得られるかどうかについては疑問が残ります。</p> <p>③ 月額料金に上乘せする場合でも、お客さまに請求することは変わらないため、当社を選択して加入したばかりのお客さまに、解約を前提とした撤去工事費を先払いいただく事について、合理的に説明することは難しいと考えます。</p> <p>④ いずれの場合も、撤去工事費がスイッチングコストとなるとの前提で議論がなされていますが、例えば当社の撤去工事費は作業員がお客さま宅に伺う場合でも 4,800 円（税別）と定めており、お客さまにとって解約時のスイッチング阻害要因となる額ではないと考えます。</p> <p>以上のことから、撤去工事費に関しては、解約時のスイッチングコストの対象として契約期間に応じて請求額の上限を低減させるのではなく、実費など一定の合理的な上限額を定め、固定金額を解約時に請求できるものとする事を要望致します。</p> <p style="text-align: right;">【JCOM 株式会社】</p>	<p>なお、解約時に行われる作業等の費用を利用料の一部等として解約時以外に利用者に請求することは、電気通信事業分野も含め広く一般的に行われています。</p>	
<p>6. 期間拘束契約に係る違約金等に関する制限：貸与した電気通信設備の使用料等（同号ト）</p>			
<p>意見 6—1 案に賛同する。</p>		<p>考え方 6—1</p>	
	<p>貸与した端末に関しては、賛成です。端末の貸与と販売双方のサービスを行っている場合、販売であることが分かりにくく、解約時に高額な残債を請求されることがあるので、貸与と販売があることを説明し、明確に区別をしてほしいと思います。</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>

	【個人】		
7. 期間拘束契約に係る違約金等に関する制限：その他			
意見 7—1 事業者変更手数料についても、省令の適用除外に加えるべき。		考え方 7—1	
	<p>事業者変更は、事業者変更の制度は平成 30 年 8 月 7 日の「NTT 東西の光サービスの卸売サービスの事業者変更の在り方についてのタスクフォース報告書」を踏まえ、利用者から事業者変更手数料を徴収することを含め、総務省殿のオブザーブの下、2019 年 7 月に整理し、以来運用をしてきたものです。</p> <p>今回、電気通信事業法施行規則改正にともない、事業者変更時の事業者変更手数料が徴収できなくなる場合、それを含めて整理された事業者変更制度の全体を見直す必要が出てくると考えます。</p> <p>事業者変更手数料の設定は事業者変更の障壁になるとの指摘もございますが、このような課題については当時も認識しながら、一方で利用者のスムーズな事業変更を実現するための仕組みを運用するための費用の利用者負担として整理されたものと考えており、あわせて 2019 年から運用開始したばかりです。</p> <p>これにより、利用者は事業者変更前に利用していた光アクセスサービスの「お客様 ID」及び「ひかり電話番号」が、事業者変更後も変更なくご利用いただけますが、この手続きに伴い転出元事業者のシステム費や作業費だけではなく、NTT 東日本／西日本のシステムを利用し事業者変更承諾番号を取得することから、それらのコストが実際に発生しています。</p> <p>このように事業者変更については、事業者側でコントロールできるものではなく、転出工事に係るものを省くものとしてお客様が利用するものであるにもかかわらず、当該のお客様だけでなく対象コストを事前にすべてのお客様から徴収するとすれば、将来的に事業者変更制度を利用するか否かにかかわらず一律に徴収することとなり、利用者間の公平性に問題があるだけでなく、事業者変更により他事業者へ移るお客様を事前に予見することは不可能であり、お客様のご理解を得る事は極めて困難です。仮に契約時に事業者変更手数料をいただ</p>	<p>「事業者変更に係る作業」は「工事」に当たらないことから、原案ではその費用を解約時に利用者に請求することができません。</p> <p>しかし、工事以外の作業に要する費用の請求を一切認めないことは合理的とは言い難いことから、「作業」についても工事と同様に解約時に利用者に費用請求できるよう原案を修正することとします。</p> <p>他方、スイッチング円滑化の観点を踏まえると、利用者都合による場合を除き、解約時に違約金とは別に利用者に請求できる金額は最小限とすべきです。この観点から、原案では、解約時に利用者に費用の全額を請求できるものを、利用者の求めに応じて行われる工事費等に限定しています。</p> <p>事業者変更手続は、転出を希望する「利用者の求めに応じて」行われるものですが、利用者が合理的に事業者を変更する際に必須の手続であり、利用者都合</p>	有

	<p>くとしても、転出時に払うか、転入時に払うかだけの違いであり、転出・転入を一体で行なう事業者変更手続きにおいてはスイッチングコストとして変わらないと考えます。</p> <p>つきましては事業者変更手数料についても、省令の適用除外に加えていただきますようお願い申し上げます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	<p>によるものとは言い難いことから、規定の趣旨からは外れています。</p> <p>したがって、規定の趣旨を明確化するため、利用者の求めに応じて行われる工事等のうち事業者変更に必要なものにあっては専ら利用者の便宜を図るために行われるものに限る旨を加えることとします。</p> <p>なお、本改正は、事業者変更に係る費用を利用者負担とした整理を変えるものではありません。</p> <p>また一般的に、利用料は、必ずしも個々の利用者の利用状況に厳密に対応して設定されているわけではなく、解約時に行われる作業等の費用を解約時以外に利用者に請求することも広く一般的に行われていることを踏まえると、「利用者間の公平性に問題ある」「お客様のご理解を得る事は極めて困難」との御指摘は当たらないと考えます。</p>	
意見 7—2 工事費の支払いは工事との同時履行にすべき。		考え方 7—2	
	<p>工事費の支払いは工事との同時履行を希望します。工事はサービス提供前に履行が完了するにもかかわらず、後払いすることで支払いのトラブルが生じています。契約期間に応じた工事費実費を支払うという定め自体に異議はありませんが、たとえば短期間に事業者を変更する消費者等のメリットをなくす等の対策や、新規契約者のみを優遇するのではなく、長期間の契約者の優遇などの取組も必要と思います。現在、移転先事業者が移転元事業者の違約金や工事費等を負担することが常態化しており、この原資があれば工事費の減免も可能と思</p>	<p>いただいた御意見は、参考として承ります。</p>	<p>無</p>

	<p>います。移転しても既存の工事設備を流用できるようにする等、事業者が連携して工事費等の軽減に向けた取り組みを進めてほしいと思います。</p> <p>既に契約者が飽和状態になっており、スイッチングをやすくするための施策はパイの奪い合いになるのではないかと懸念します。解約料に制限を設けることによる月額料の値上げも懸念します。</p> <p>また、FN0に対しても P42 に提示したシミュレートプラン表の提示を希望します。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>		
8. 提供条件の説明（第 22 条の 2 の 3 第 1 項第 8 号ハ）			
意見 8-1 案に賛同する。		考え方 8-1	
	<p>賛成です。一つの部品がないことにより多額の費用を請求されることを防ぎ、費用の妥当性を具体的に検討できると思うからです。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
意見 8-2 改正案は、貸与品回収費用の請求が行えるものと理解する。		考え方 8-2	
	<p>当社は電気通信事業法施行規則第二十二條の二の三 第 1 項第八号 ハに沿いご加入時には解約時にお客さまへ貸与しているモデム等の機器回収が必要となる点を説明しております。</p> <p>貸与している機器の回収費用は、従前から施行規則に定められている通り、撤去工事費とは性質が異なるものです。解約時に利用者負担となる旨を予め明示しており、今回の省令改正案による事業者都合と見なされることなく、貸与品回収費用の請求が行えるものであると理解しております。</p> <p style="text-align: right;">【JCOM 株式会社】</p>	<p>モデム等を返却する際の送料を利用者が負担すること自体は、本改正により禁止されるものではありません。</p> <p>ただし、事業者が解約時に回収費用を利用者に請求できるのは、それが新施行規則第 22 条の 2 の 13 の 2 第 2 号ホに該当する場合、すなわち、利用者が運送会社に依頼して返送することも可能な場合に限られます。</p>	<p>無</p>
9. 法人契約（第 22 条の 2 の 3 第 6 項第 1 号）			
意見 9-1 案に賛同する。		考え方 9-1	

	<p>賛成です。法人契約が法人格を持たない法人がガイドラインの対象ではありましたが、更に具体性が増したと思います。店舗兼自宅で個人経営の高齢事業者が電気通信サービスの勧誘を受け屋号で契約するケースを消費生活相談の現場でより対処できるようになります。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
<p>10. 施行時期等（附則第2項）</p>			
<p>意見 10—1 案に賛同する。</p>		<p>考え方 10—1</p>	
	<p>既往契約の範囲内での契約変更や更新契約に対して、当分の間、適用しないことに関して賛同致します。</p> <p>電気通信事業者には小規模な事業者も存在することから、既往契約への適用する場合には事業運営への影響も踏まえ、慎重な議論をお願い致します。既往契約への適用や適応しているプランへの移行が必要になる場合には、各事業者におけるシステム対応の状況やお客様への周知期間等を踏まえた上で、新たな制度の適用に十分な準備期間を定めることが必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、原案では、既往契約自体が本項の対象として規定されていなかったことから、これを加える修正を行うこととします。</p>	<p>有</p>
<p>意見 10—2 規定の範囲、解釈等について明確化される必要がある。</p>		<p>考え方 10—2</p>	
	<p>本省令案では、施行日以前の契約について、契約の「一部の変更」又は「更新」の場合は適用対象外と規定されています。</p> <p>契約に関しては様々な解釈が可能と考えられ、例えば、事業者の役務提供は概ね契約約款に基づき提供されていることから、契約約款の規定における一部の変更又は更新がなされる場合は、当該規定に該当するものと整理することが妥当と考えます。ただし、これは一つの考え方に過ぎず、全ての事業者が統一的な対応を実施するためには、当該規定の範囲、解釈等について明確化される必要があると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>本項において新施行規則第22条の2の13の2第2号を当分の間適用しないこととしている契約は、①施行日の前日以前に締結されている契約（既往契約）、②既往契約の提供条件の範囲内で利用者の申出により変更する契約（例：オプションの追加）、③既往契約の提供条件の範囲内での単純更新契約であり、違約金等の定めのない契約から違約金の定めのある契約に変更するといった電気</p>	<p>有</p>

		<p>通信役務の前提を変えるような変更に関する契約は含まれません。</p> <p>この考え方について、御指摘を踏まえてガイドラインに追記します。</p>	
11. ガイドライン関係			
意見 11—1 案に賛同する。		考え方 11—1	
	<p>〈p29 (10) 契約解除・契約変更の条件等 (第8号) ①期間拘束・自動更新等の条件〉</p> <p>本来、自由な競争を促進するのであれば、期間拘束は望ましくありませんが、36か月、48か月等の長期間の拘束が状態的になっていたことを思えば、24か月以内で試行することに対しては賛成です。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>
	<p>〈p49 第7節 その他契約前に説明等することが望ましい事項〉</p> <p>賛成です。端末の中古市場拡大やSIMフリー化によるSIMと端末購入の契約分離が進むことにより、周波数帯によるトラブルは起こりうると考えるからです。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>		
	<p>〈p49 第8節 契約後の情報提供〉</p> <p>賛成です。TCA 会員等はずでに契約書交付後の確認を行っていますが、トラブル削減のために有効な手段と思います。</p> <p>以前より解約忘れや解約漏れによる苦情は多く発生していますので、特に解約時において、利用者が契約している全てのサービスについて解約の意向の確認を徹底してほしいです。</p> <p>せめて利用者が解約申し出をした場合には、他のサービス契約について解約の意向を示すよう店舗やコールセンターでマニュアル化してほしいと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>		

	<p>〈p70 第4節 初期契約解除に伴い利用者が支払うべき額苦情相談の処理の在り方〉 賛成です。この取組は法律より消費者保護規定が手厚いため、相談者がパニックに陥ることなく対処が可能です。できれば、法律でも同様の規制を希望します。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>		
	<p>〈p121 第9章 その他業務改善命令の対象となる事業運営（法第29条第1項第12号）関係 第1節〉 賛成です。常に迅速な対応をしておられると思いますが、ガイドラインで定めることにより実効性が増すと思われます。</p> <p>〈p121 同章 第2節〉 電気通信事業者が販売代理店に行き過ぎた販売促進を行わせた場合、電気通信事業者への業務改善命令を具体的にガイドラインに加えたことは意義があると思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>		
意見 11—2 その他		考え方 11—2	
	<p>〈p121 第9章 その他業務改善命令の対象となる事業運営（法第29条第1項第12号）関係〉 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021」にも記載があります通り、電話勧誘を通じてトラブルを生じさせている事業者には、アウトサイダーが少なくない状況にあり、総務省において、行政指導等の法執行を引き続き適切に実施することを希望致します。</p> <p>アウトサイダーには、新規に運営を開始する事業者と媒介等業務受託者（代理店）が多く存在しているものと思われます。</p> <p>事業者では、契約している媒介等業務受託者に対し法令等の遵守に関する委託者に対する研修を実施しておりますが、総務省から新規事業者と媒介等業務受託者に対し、講習などの実施による啓発活動を実施するのも有効ではないかと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	<p>いただいた御意見は、参考として承ります。</p>	<p>無</p>
	<p>〈p50 第8節 契約後の情報提供〉</p>	<p>一般に、通信の秘密に該当する情報を</p>	<p>無</p>

<p>2021年9月10日に公表された『「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021（案）」に対する意見募集の結果』では、弊社意見に対し、貴省より、</p> <p>「『日常的に利用されることが想定される電気通信サービスについて、一定期間利用がないときにその旨を書面等により利用者に通知するサービス』のために通信の秘密に該当する情報を利用する場合には、一般に『利用者の同意の下で提供すること』が適切、</p> <p>「一般に、通信の秘密の利用に係る『同意』については、原則として個別具体的かつ明確な同意であることとされていますので、本件事例においても同様」</p> <p>という考え方をお示し頂いております。</p> <p>つまり、この考え方は、個別具体的かつ明確な同意のない状態で、通信の秘密に該当する情報を利用して当該サービスを提供した場合、電気通信事業法第四条に抵触し、同法百七十九条による罰則が与えられることを意味していると理解しております。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI株式会社】</p>	<p>利用する場合には、利用者の同意又は違法性阻却事由がない限り、通信の秘密の侵害に該当します。この場合の「同意」については、原則として個別具体的かつ明確な同意であることとされています。</p> <p>御指摘の「個別具体的かつ明確な同意のない状態で、通信の秘密に該当する情報を利用して当該サービスを提供した場合」については、その具体的内容が明らかではないため、電気通信事業法の適用について回答いたしかねます。</p> <p>なお、電気通信事業法上、通信の秘密の確保に支障があるときの業務改善命令の規定があり、これに関し、「通信の秘密の確保に支障があるときの業務の改善命令の発動に係る指針」が公表されています。</p>	
--	--	--

令和 4 年 2 月 2 日

総 務 大 臣
金 子 恭 之 殿

情報通信行政・郵政行政審議会
会 長 川 濱 昇

答 申 書

令和 3 年 11 月 19 日 付 け 諮 問 第 3146 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 本件、電気通信事業法施行規則の一部改正については、次のとおり修正した上で制定することが適当と認められる。
 - ・電気通信事業法施行規則（昭和60年郵政省令第25号）の一部改正案について、別添 1 のとおりとすること。
- 2 なお、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 2 のとおりである。

以上

○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次のように定める。

令和 年 月 日

総務大臣 金子 恭之

電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令

電気通信事業法施行規則（昭和六十年郵政省令第二十五号）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、改正後欄に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、これを加える。

<p>(提供条件の説明) 第二十二條の二三 [略] 「一〇七 略」 八 次に掲げる事項その他の利用者からの申出による契約の変更又は解除の条件等に関する定めがあるときは、その内容 「イ・ロ 略」 ハ 契約の変更又は解除があつた場合において電気通信役務の提供のために電気通信事業者が貸与した端末設備の返還又は引取りに要する経費その他貸与した物品に係る費用を利用者が負担する必要があるときは、その内容 「九・十 略」 「2 略」 3 提供条件概要説明は、説明事項等（基本説明事項又は前項各号に定める事項をいい、電気通信事業者が自ら提供条件概要説明を行う場合にあつては、当該電気通信事業者の法第十一条第一項第二号に規定する登録番号又は第九条第九項若しくは第六十条の二第二項に規定する届出番号を含む。以下この条において同じ。）を分かりやすく記載した書面（カタログ、パンフレット等を含む。以下この項において「説明書面」という。）を交付して行わなければならない。ただし、利用者が、説明書面の交付に代えて、次のいずれかの方法により説明することに了解したとき（利用者が電話によりその意思を表示する場合にあつては、説明書面の交付に代えて、次のいずれかの方法により説明することを求めたとき（その理由が、書面の交付を求めないことを条件とした利益の供与であるとき又は電気通信事業者による誘導に起因するものであるときを除く。））は、これらの方法によることができる。 「一〇六 略」 「4・5 略」 6 法第二十六条第一項ただし書の総務省令で定める場合は、次に掲げる対象契約の締結をしようとする場合とする。 一 法人その他の団体である利用者とその営業のために若しくはその営業として締結する契約又は個人である利用者と専らその営業として締結する契約（営利を目的としない法人その他の団体にあつては、その事業のために又はその事業として締結する契約。第二十二條の二の十三第二項第一号及び第二十二條の二の十三の二において「法人契約」という。） 「二〇五 略」 （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号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（法第二十六条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。</p>	<p>(提供条件の説明) 第二十二條の二三 [同上] 「一〇七 同上」 八 「同上」 「イ・ロ 同上」 ハ 契約の変更又は解除があつた場合において電気通信役務の提供のために電気通信事業者が貸与した端末設備の返還又は引取りに要する経費を利用者が負担する必要があるときは、その内容 「九・十 同上」 「2 同上」 3 提供条件概要説明は、説明事項等（基本説明事項又は前項各号に定める事項をいい、電気通信事業者が自ら提供条件概要説明を行う場合にあつては、当該電気通信事業者の法第十一条第一項第二号に規定する登録番号又は第九条第九項若しくは第六十条の二第二項に規定する届出番号を含む。以下この条において同じ。）を分かりやすく記載した書面（カタログ、パンフレット等を含む。以下この項において「説明書面」という。）を交付して行わなければならない。ただし、利用者が、説明書面の交付に代えて、次のいずれかの方法により説明することに了解したときは、これらの方法によることができる。 「一〇六 同上」 「4・5 同上」 「同上」 6 「同上」 一 法人その他の団体である利用者とその営業のために又はその営業として締結する契約（営利を目的としない法人その他の団体にあつては、その事業のために又はその事業として締結する契約。第二十二條の二の十三第三項第一号において「法人契約」という。） 「二〇五 同上略」 【新設】</p>
--	---

二 電気通信役務に関する契約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であつて（当該契約の解除に伴いその提供が中止されたものに限り。）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号及び第二十二條の二の十七第十号において「違約金等の定め」という。）がある場合においては、これら違約金等の定めに基づき請求する当該契約に係る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であつて契約の解除に伴いその提供が中止されたものの一月当たりの料金の相当する額

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。）（他に転用できない電気通信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る、これに付随するものを含む。ニにおいて同じ。）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。）を控除した月数を二十四月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（ホに掲げる利用者の求めに応じて行われるものを除く。）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を限り。）

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必要となる工事等（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。）（利用者の求めに応じて行われるものに限る。）のために通常要する費用の額

（当該工事を行つた場合に限る。）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

（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）かも既に払い込まれた額を除いた額

（電気通信事業者間の適正な競争関係を阻害するおそれのある利益の提供）

第二十二條の二の十六 法第二十七條の三第二項第一号の総務省令で定める利益の提供は、次に掲げる利益の提供とする。

一 移動電気通信役務を継続的に利用すること（移動電気通信役務を継続的に利用することとなることを含み、違約金等の定めのある契約であつて当該違約金等の定めに係る期間が一年以上以下最低利用期間契約（以下この号において「一年以下最低利用期間契約」という。）のみ又は一年以下最低利用期間契約及び違約金等の定めがない契約のみにより移動電気通信役務を提供している電気通信事業者との間で一年以下最低利用期間契約を締結することを除く。以下この項において「継続利用」という。）及び当該移動電気通信役務の提供を受けるために必要な移動端末設備となる電気通信設備（以下この条において「対象設備」という。）の購入等（購入、賃借その他これらに類する行為を含む。以下この項において同じ。）をすること（当該対象設備の購入等を行うことを含む。次号において同じ。）を条件とし、又は新たに移動電気通信役務の提供に関する契約を締結すること（新たに移動電気通信役務の提供に関する契約を締結することとなることを含み、継続利用に限る。）を条件とする次に掲げる利益の提供

〔一〕略

〔2〕略

（電気通信事業者間の適正な競争関係を阻害するおそれのある料金その他の提供条件）

第二十二條の二の十七 法第二十七條の三第二項第二号の総務省令で定める料金その他の提供条件は、次のとおりとする。

一 違約金等の定めがある場合において、当該違約金等の定めに係る期間が二年を超える期間であること。

（電気通信事業者間の適正な競争関係を阻害するおそれのある利益の提供）

第二十二條の二の十六 〔同上〕

一 移動電気通信役務を継続的に利用すること（移動電気通信役務を継続的に利用することとなることを含み、違約金等の定め（次条第一号に規定する違約金等の定めをいう。以下この号において同じ。）のある契約であつて当該違約金等の定めに係る期間が一年以上の期間であり、かつ、同一の条件による更新ができないもの（以下この号において「一年以下最低利用期間契約」という。）のみ又は一年以下最低利用期間契約及び違約金等の定めがない契約のみにより移動電気通信役務を提供している電気通信事業者との間で一年以下最低利用期間契約を締結することを除く。以下この項において「継続利用」という。）及び当該移動電気通信役務の提供を受けるために必要な移動端末設備となる電気通信設備（以下この条において「対象設備」という。）の購入等（購入、賃借その他これらに類する行為をいう。以下この項において同じ。）をすること（当該対象設備の購入等を行うことを含む。以下この号において同じ。）を条件とし、又は新たに移動電気通信役務の提供に関する契約を締結すること（新たに移動電気通信役務の提供に関する契約を締結することとなることを含み、継続利用に限る。）を条件とする次に掲げる利益の提供

〔二〕同上

〔2〕同上

（電気通信事業者間の適正な競争関係を阻害するおそれのある料金その他の提供条件）

第二十二條の二の十七 〔同上〕

一 違約金等の定め（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（次号において「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（以下この条において「違約金等」という。）に関する定めをいう。以下この条において同

<p>〔二〇六 略〕 (電気通信事業者の業務に関する規定の準用) 第四十条 〔略〕 〔二〇四 略〕</p> <p>5 法第七十三条の三において準用する法第二十七条の二第四号の総務省令で定める行為は、第二十二條の二の十三の二の規定を準用する。</p>	<p>じ。)がある場合において、当該違約金等の定めに係る期間が二年を超える期間であると。 〔二〇六 同上〕 (電気通信事業者の業務に関する規定の準用) 第四十条 〔同上〕 〔二〇四 同上〕 〔新設〕</p>
<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。</p>	

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 電気通信事業者が、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。）施行日の前日における当該契約の提供条件において更新することができるとされている範囲内で同一の条件で行うものに限る。）を内容とする契約に関する契約の締結に際して約し、又は約させる料金その他の提供条件については、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。

電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令(案)に対する意見 及びそれに対する考え方(案)

- 意見募集期間 : 令和3年11月20日(土)から令和4年1月7日(金)まで
- 意見提出件数 : 11件(法人・団体:10件、個人:1件)
- 意見提出者 :

受付順	意見提出者	(意見受付順・敬称略)
1	株式会社 USEN NETWORKS	
2	公益社団法人全国消費生活相談員協会	
3	一般社団法人テレコムサービス協会	
4	一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟	
5	楽天モバイル株式会社	
6	JCOM 株式会社	
7	一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会	
8	株式会社 オプテージ	
9	ソフトバンク株式会社	
10	KDDI株式会社	
—	個人(1件)	

電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令(案)に対する意見 及びそれに対する考え方(案)

	意 見	考 え 方	提出意見 を踏まえ た案の修 正の有無
0. 総論			
意見0—1 案に賛同する。		考え方0—1	
	<p>今回の省令案およびガイドライン改正案は、利用者からの苦情・相談の分析結果等に基づくとともに、新型コロナウイルス感染症の拡大による「新たな日常」など社会全体の環境変化を踏まえて取りまとめられた「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」の趣旨に沿った内容であり、事業者としても真摯に取り組んでいくべき内容と考えております。</p> <p>なお、これまで固定通信分野において、多くの事業者が加盟する事業者団体を中心とした取り組みや各事業者による自主的な取り組み等が実施されてきたと認識しておりますところ、引き続き、消費者保護の推進と利用者利便の向上のバランスを図りながら取り組んでいくことが望ましいと考えます。</p> <p>また、固定通信分野におけるルール等の検討にあたっては、今後とも以下の点についても留意いただくようお願いいたします。</p> <p>-FTTH の他、CATV、DSL や FWA 等、様々な種別が存在し、また FTTH においても卸先事業者、接続事業者、自己設置事業者の形態がある等、事業規模や運用体制等が多岐に亘ること</p> <p>-これまで多様な事業者の創意工夫により、また市場競争を通じて、様々な料金プランやサービス等を提供することで、利用者利便の向上が図られてきたこと</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、電気通信事業分野における消費者保護の取組においては、引き続き市場の特性も踏まえ、適切に対応することが適当と考えます。</p>	無

	<p>-整備するルール等の内容によっては、手続きの煩雑化による利用者の負担増や申込受付から利用開始までの長期化等につながるおそれがあること</p> <p style="text-align: right;">【株式会社オプテージ】</p>		
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（第22条の2の3第3項）			
意見1—1 案に賛同する。		考え方1—1	
	<p>賛成いたします。電話勧誘による高齢者の契約トラブルは依然多く、令和元年改正で自己の名称等を告げずに勧誘する行為が禁止されましたが、いまだに、大手通信事業者からの勧誘電話と誤解したまま説明を受ける消費者も多いです。通信サービスに関する情報や理解が十分でない消費者は、自分にとって必要な勧誘かどうかを判断できず、説明をうのみにしがちです。今後、説明書面を交付された後に説明（勧誘）が行われるようになると、消費者が契約前に「誰から何の勧誘を受けているか」を認識できるようになることが期待されます。</p> <p>しかしながら、引き続き電話勧誘でトラブルが減らない場合には、更なる制度的措置として、不招請勧誘の禁止、電話勧誘拒否登録簿制度の導入、要式契約化を再度検討いただきたく存じます。</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、強い規制の導入は事業活動を過度に制約することとなるため、制約は必要最小限となるようにすべきですが、今回の措置によって電話勧誘に起因するトラブルの解決に十分な効果が見られない場合には、より強い措置を検討することが適当と考えます。</p>	無
	<p>〈消費者が意思表示を電話により行う場合には、消費者が単に了解するだけでは代替的方法による説明は認められない。〉</p> <p>賛成です。電気通信サービスというICTの分野にもかかわらず、電話勧誘販売等による苦情の高止まりの実態を把握し、書面交付を第一優先にしたことは評価に値します。消費生活相談の分野では、契約書面を別居家族が発見して状況を把握することも多いので、書面交付は特に高齢者の場合、契約の必須条件と思います。</p> <p>〈電話勧誘等において電話により説明する方法を用いることができるのは、まず、（3）冒頭に記したように、電話により基本説明事項又は変更・更新時の説明事項を告げる方法によることについて消費者が自ら積極的に求める場合に限られる。〉</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	無

	<p>賛成です。電話勧誘販売のような不意打ち性の高い勧誘の最中に、消費者自らがサービス内容について積極的に説明を求めことは考えにくいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>		
<p>意見 1—2 電話販売という手法を一律に規制対象とすることは過剰。電話での契約手続きを希望されたお客様（web 等から申し込み）に対して事業者より架電し、契約に至るケースのように、お客様の意志により行う場合は本規定の対象外とすべき。</p>		<p>考え方 1—2</p>	
	<p>「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」において、電話勧誘販売時の消費者問題は、不意打ち性や視認性の欠如といった電話勧誘販売の一部の特性によるものであり、また、事業者団体に加盟せず、遵法意識も必ずしも高くない事業者による対策が十分ではないことが主な原因とされていました。</p> <p>電話での契約手続きを希望されたお客様（web 等から申し込み）に対して事業者より架電し、契約に至るケースも規定の対象となりますが、こうしたケースは不意打ち性が低く、また、当該お客様はサービスに対する予備知識を持った上で電話での契約を希望されていると考えられます。従って、電話販売という手法を一括りとし、一律で規定の対象とすることは過剰であり、上記のようなお客様の意志により行う場合は本規定の対象外とすべきと考えます。</p> <p>なお、今後も消費者保護の重要性を鑑み、当該お客様に対しても丁寧な説明や事後の契約確認の実施といったお客様に十分に理解いただける対策を講じ、引き続きこれらの取り組みに努める所存です。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>本規定の改正によっても、利用者が電話等の代替的方法による説明を求める場合（誘導等があった場合を除く。）は、従前どおり当該方法によることができます。</p> <p>したがって、利用者に対して適切な対応を行う事業者にとっては、過度な負担にはならないものと考えます。</p>	<p>無</p>
<p>意見 1—3 今後、ガイドラインにおける「代替的方法による説明を求める意思があることが明らかである場合は認められる事例」の事例記載を充実すべき。</p>		<p>考え方 1—3</p>	
	<p>消費者が意思表示を電話により行う場合、代替的方法による説明を求める意思があることが明らかである場合は認められる事例として、料金プラン変更の記載があります。</p> <p>既存会員から自発的に変更手続きとしてコールセンターに架電するケースは概ね含まれていると解釈しています。自発的にコールセンターに架電する場合としては、様々な解釈があり得るため、今後、ガイドラインに含まれる事例記載の充実をお願い致します。</p>	<p>いただいた御意見を踏まえ、必要に応じてガイドラインの事例記載の追記等を検討することが適当と考えます。</p> <p>なお、万一電気通信事業者等と消費者との間で認識に齟齬が生じた場合は、事</p>	<p>無</p>

	【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】	業者において「消費者が自ら積極的に求めた」ことを明確に説明できない限り、消費者からの求めはなかったものとして扱うことが適当と考えます。	
意見 1—4 その他		考え方 1—4	
インバウンド手法（不動産紹介、紹介、WEB など）は契約前の提供条件説明書面を交付対象外か。	【株式会社 USEN NETWORKS】	インバウンド手法であっても提供条件概要説明に係る規定は適用されます。 なお、契約が電気通信事業法施行規則第 22 条の 2 の 3 第 6 項第 1 号に規定する「法人契約」に該当する場合は、当該規定は適用されません。	無
電話勧誘時に顧客特典のキャッシュバック（例）が変化した場合は契約前の提供条件説明書面を交付対象外か。	【株式会社 USEN NETWORKS】	提供条件概要説明の書面を交付した後に変更されたものが、電気通信事業法施行規則第 22 条の 2 の 3 第 1 項に規定する「基本説明事項」に該当するものであれば、改めて提供条件概要説明の書面を交付する必要があります。	無
契約前の提供条件説明書面を交付は紙面か。他の方法（電子メールなど）は可能か。	【株式会社 USEN NETWORKS】	提供条件概要説明を行う際には、原則、説明事項等をわかりやすく記載した書面を交付することが必要です（電気通信事業法施行規則第 22 条の 2 の 3 第 3 項）。ここで「書面」とは、紙その他の有体物であるものを指します。 ただし、利用者が、説明書面の交付に代えて、電子メールの送信等により説明することに了解したときは、その手法によることが可能です。	無

		<p>なお、利用者の意思表示が電話によりなされる場合は、単なる「了解」だけでなく、利用者が当該方法によることを求めること（誘導等があった場合を除く。）が必要になります。</p>	
<p>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（第22条の2の13の2第1号）</p>			
意見2—1 案に賛同する。		考え方2—1	
	<p>賛成いたします。遅滞なく解約できるよう十分な体制を整えていただきたい。かねてから解約忘れ・解約漏れによる苦情が発生していますので解約の受付時には、解約する契約、継続する契約の双方をしっかりとご確認いただきたい。</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>無</p>
	<p>「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021」において、「実際、電話等が繋がらないことにより解約ができないといったトラブルは、同様の理由により契約締結ができないといったトラブルよりも多い」（P18）と報告されていること、また、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から、「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」及び「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」と規定することに賛成します。</p> <p>なお、「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」を定めることに鑑みると、FTTHサービスの事業者変更に際しては、変更元事業者において、事業者変更承諾番号を遅滞なく発行できるよう必要な措置を講じることが求められると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>		
	<p>〈「やむを得ない事由」について〉</p>		

	<p>賛成です。慢性的な人手不足や資金不足等を理由にサポート体制を整えないケースが減ると考えられます。</p> <p>〈「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〉</p> <p>賛成です。通信遅延等で解約等を望んでも事業者と連絡不能で更なる苦情が殺到する実態があります。それらを防ぐために、更にオペレータ配置の原資の有無を届出時に申告する制度を望みます。具体的にはクレジットカード会社の加盟店事前審査のような仕組みを望みます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>		
	<p>「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」における議論を踏まえ、MNOの既往契約の解消促進、その他消費者の利便向上の目的で改正される本省令案に賛同いたします。</p> <p>また、契約の解除について、ウェブ等での解約を念頭に利用者がスムーズに解約できることは、利用者の利便性を向上し、持ってスイッチングコストの低廉化と事業者間の競争の促進に資するものと考えます。</p> <p>しかしながら、MVNOには大小様々な規模の事業者がいるなか、小規模な事業者においては、各種対応（システム対応等）に要するコストが経営に大きな影響を与える可能性もあるため、対応への時間的猶予の確保など一定の配慮をいただきたくお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人テレコムサービス協会】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、規定の改正に対応するためのシステム整備等に要する準備期間を確保するため、施行日を2022年7月1日としています。</p>	<p>無</p>
<p>3. 期間拘束契約に係る違約金等に関する制限：違約金（同条第2号口）</p>			
意見3—1 案に賛同する。		考え方3—1	
	<p>違約金の上限額について、特定商取引法の考え方を元にして合理的な金額を明示いただいたことに賛成いたします。</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>無</p>
	<p>「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」において、「現状において解約費用に関する少なくない数の苦情相談が寄せられている」（P27）と報告されているところ、月額利用料に比して違約金を著しく高額に設定することで利用者の解約を阻害するおそれが大きいビジネスモデルを排除できることから、また、スイッチング円滑化の観点か</p>		

	<p>らも、「期間拘束契約に係る違約金等の制限」を新規に定める同号の規定案に賛成します。</p> <p style="text-align: right;">【楽天モバイル株式会社】</p>		
	<p>違約金を、月額料金を上限とすることは賛成ですが、違約金そのものが利用者の公正な競争や利用者の利益の保護を阻害するとも考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、期間拘束契約というビジネスモデル（違約金の設定）自体は、必ずしも否定すべきものではないと考えます。</p>	<p>無</p>
<p>意見 3—2 過剰規制である。</p>		<p>考え方 3—2</p>	
	<p>期間契約については、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」の報告書においても「安価な料金でのサービス提供を可能にする一つのビジネスモデル」として否定すべきものではないと記載されており、利用者に対する十分な説明、それに伴う利用者の正しい理解の下、選択肢の一つとして利用者自らが期間契約を選ぶのであれば、一般的な商慣習にも合致しており、サービス提供の一つの形態として認められるべきと考えます。</p> <p>その上で、こうした期間契約に関して、「利用者による解約という選択が不当に制限されないようにすること」を目的とした解約時の費用の低廉化に関するルール化を行う場合であっても、予め利用を約束された契約期間を満了しないことにより生じる逸失利益を回収することは一定の合理性があると考えます。従って契約解除料の上限額を「当該逸失利益を大きく下回る「1か月分のサービス利用料相当額まで」といった制約を課すことは過剰規制であると考えます。</p> <p>今後、電気通信サービスは多様化することも想定されますが、料金に対する規制は明らかに利用者の利便性を損ね、不利益が生じている場合など、必要最小限に留めるべきと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>現状において解約費用に関する相当数の苦情相談が寄せられていることを踏まえると、利用者利益の確保を図るためには、期間拘束契約について一定の制約を設ける必要があります。</p> <p>この制約として違約金の額の上限を1か月の利用料相当額とすることは、他分野の例を踏まえても適切であり、過剰規制とは言えないと考えます。</p>	<p>無</p>
	<p>当社サービスで2年間の期間拘束をしている例では、違約金上限1か月分のサービス利用料相当額としてしまうと、割引額を回収できず、ユーザー減少に至ると思っております。</p> <p>また、システム改修など一定コストも想定できるため最大限努力はするものの厳しい側面もございます。</p>		

	その点も踏まえ改正を進めていただければと思います。 【株式会社 USEN NETWORKS】		
意見 3—3 その他		考え方 3—3	
	期間拘束契約中解約時の違約金上限 1 か月分のサービス利用料相当額の対象範囲どこからか。 例：2022 年 7 月 1 日以降の取次分より適応、など 【株式会社 USEN NETWORKS】	本改正省令案 による改正後の電気通信事業法施行規則（以下「新施行規則」という。）第 22 条の 2 の 13 の 2 第 2 号の規定は、当分の間、2022 年 7 月 1 日以後に締結された契約に適用されます。	無
	同一サービスで相対契約など提供料金が違う場合、違約金上限 1 か月は一定額とする考え方でよいか。 【株式会社 USEN NETWORKS】	提供料金が異なる電気通信役務では、違約金の上限も異なります。	無
4. 期間拘束契約に係る違約金等に関する制限： 開設工事費（同号ハ）			
意見 4—1 案に賛同する。		考え方 4—1	
	工事費用等について請求可能な上限額を設定いただいたことに賛成します。光回線は、屋内工事と屋外工事の双方が必要であり、工事費用が高額です。現在、事業者の連携が進み、他社に乗り換える際の工事について工事費等の軽減に向けた取り組みを行っていただいております。協議が一日でも早く整うことを期待しております。 【公益社団法人全国消費生活相談員協会】	賛同の御意見として承ります。	無
意見 4—2 「関連する契約」を後から追加するケースにおいても当該契約の工事費を請求できるようにすべき。		考え方 4—2	
	今回の改正主旨によれば、複数の電気通信役務を提供する際、一つの役務提供の解約に際してそれ以外の役務についても必ず解約措置がなされ、単独での役務提供の継続が不可となる場合は「関連する契約」と定義され、当該関連契約の工事費についても解約時の工事費の上限に係る規定が適用されるものと理解しています。	御指摘のとおり、有償継続役務の提供に必要な工事が単独で行われる場合についても、その工事費を解約時に利用者に請求できるようにすることは合理的と考えます。	有

	<p>実際、「関連する契約」は、新規の役務提供と同時申し込みのケースに限らず、後から追加で申し込みを行うケースも存在し、この追加提供に際しても工事費が発生します（同時申し込みと追加申し込みどちらのケースも分割支払いにおいては解約時に残債が発生）。</p> <p>本省令案では、新規の役務提供と同時申し込みの際に発生する工事費のみが対象となっていますが、上述の「関連する契約」を後から追加するケースにおいて生じる工事費の扱いも同様にすべきことから、当該追加申し込みの工事費についても、規定の適用対象となるよう、省令規定を修正すべきと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>また、契約時だけでなく契約期間中に 行われた工事の費用についても、解約時に 利用者に請求できるようにすることは 合理的と考えます。</p> <p>以上を踏まえ、原案を次のとおり修正 することが適当と考えます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新施行規則第 22 条の 2 の 13 の 2 第 2 号ハ～トに「及び当該有償継続役務」の文言を加えるとともに、告示にもその趣旨を反映させること。 ・新施行規則第 22 条の 2 の 13 の 2 第 2 号ハに「又は当該契約の期間内に」を加えること。 	
<p>意見 4-3 「無派遣工事」も電気通信役務の提供に必要な工事であり引込線等に付随する工事のため、適用対象とすべき。</p>		<p>考え方 4-3</p>	
	<p>開設工事費として「電気通信役務の提供に必要な工事のうち、他に転用できない電気通信設備」としてありますが、「電気通信事業法施行規則改正案（概要）」の資料の規定の趣旨として「局舎内の工事のみを行った場合の費用を除く」としてあります。</p> <p>電気通信役務の提供に必要な工事として実施している開設工事には、既にお客様宅に引込線がある場合、既設の引込線を開通状態にするための作業を NTT 局側から実施する工事（無派遣工事）があります。</p> <p>この工事は「局舎内の工事のみを行った場合」に相当するかと考えられますが、電気通信役務の提供に必要な工事であり引込線等に付随する工事のため、「第二号 ハ」の対象とすべきと考えます。</p> <p>また、コラボレーション事業者の中には、開設工事費を派遣工事と無派遣工事（局舎内工事を含む場合もあり）も含め一律の料金設定にしている事業者があります。一律の料金設定</p>	<p>スイッチング円滑化の観点を踏まえると、利用者都合による場合を除き、解約時に違約金とは別に利用者に請求できる金額は最小限とすべきです。この観点から、原案では、工事費等については、他に転用できない設備として告示するものに係るもの等に限りに、契約期間に応じて低減した額を解約時に利用者に請求できることとしています。</p> <p>なお、「無派遣工事」のうち引込線等に 係る工事等に該当する部分がある場合、 当該部分及びそれに付随する工事等</p>	<p>無</p>

<p>は、事業者毎のサービスポリシーに基づきシンプルで分かりやすい料金体系を提供する目的で設定されています。</p> <p>上記の無派遣工事が対象とならないとすると、無派遣工事であった場合には工事費割賦の残債を請求できないことが生じます。</p> <p>このようなケースが生じると、上記に記載した工事内容に関わらず一律の料金とする料金設定も出来なくなり、価格設定の自由度が失われ、光コラボレーションサービス市場から多様性を奪うことにつながると考えます。</p> <p>開設工事費の一律料金設定の際も、無派遣工事も含めて対象となるよう検討をお願い致します。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	<p>については、新施行規則第 22 条の 2 の 13 の 2 第 2 号ハに基づき、解約時に利用者に費用を請求できます。また、これに該当しない場合であっても、提供された電気通信役務等の対価に該当する場合は、同号イに基づき、対価として利用者に請求している額を解約時に利用者に費用を請求できます。</p> <p>ただし、いずれの場合であっても、引込線を設置する工事が行われていないにも関わらず、その工事に要する費用を解約時に利用者に請求することは、規定趣旨に照らして不相当と考えます。</p>	
5. 期間拘束契約に係る違約金等に関する制限：撤去工事費（同号二）		
<p>意見 5—1 撤去工事費の請求可能額については、契約期間に関わらず、実費相当額などに基づく一定の合理的な上限額を定めた固定金額による請求も選択できるよう制度化すべき。</p>		<p>考え方 5—1</p>
<p>撤去工事費の請求可能額については、契約期間に関わらず、実費相当額などに基づく一定の合理的な上限額を定めた固定金額による請求も選択できるよう制度化していただく事を要望いたします。</p> <p>解約時には引込線・端末撤去等の撤去工事費用が発生します。ケーブルテレビ事業者においては、加入受付時に解約時の撤去工事費用についても丁寧な説明を行い、理解いただいた上で契約締結をしている事に加え、そもそも撤去工事費用については実費相当額のみを請求としており、スイッチングの阻害要因となるとは考えられません。</p> <p>さらに、端末の取り外しのみで解約が可能な場合は、事業者の費用負担による着払いで端末を返送していただき撤去工事を不要とするなど、極力お客様の負担を軽減できるよう</p>	<p>スイッチング円滑化の観点を踏まえると、利用者都合による場合を除き、解約時に違約金とは別に利用者に請求できる金額は最小限とすべきです。この観点から、原案では、事業者都合による撤去工事に要する費用については、解約時に全額ではなく、契約期間に応じて低減した額を利用者に請求できることとしています。</p>	<p>無</p>

<p>な努力も続けており、お客様との撤去工事費用に関するトラブルはほとんど発生しておりません。</p> <p>また、改正案に沿って、これまで解約時に実費相当額の請求としていた撤去工事費用を原価に算入し24か月までの利用料で回収する場合は、お客様が支払う利用料を値上げせざるを得ません。この場合、解約意思もなく長期の加入を予定されているお客様に、支払う必要のない撤去工事費用の負担を強いる事となり、長期で加入されるお客様にとってはかえって不利益となります。</p> <p>なお、事業者によって、利用料の値上げによる、利用料での撤去工事費用の原価回収ができない場合、その分は事業者の負担となり、小規模な事業者が大多数であるケーブルテレビ事業者の経営に悪影響を及ぼすことが懸念されます。</p> <p>以上多くのケーブルテレビ事業者の実態を踏まえ、撤去工事費の請求可能額については、契約期間に関わらず、実費相当額などに基づく一定の合理的な上限を定めた固定金額による請求も選択できるようにしていただく事を要望いたします。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟】</p>	<p>したがって、実費相当額であったとしても、これを解約時に全額利用者に請求できるようにすることは不相当と考えます。</p> <p>なお、「お客様が支払う利用料を値上げせざるを得ません。」との御指摘については、利用者が契約から解約までに支払う額は同じであることから実質的には値上げではありません。むしろ、支払総額を月額に換算した額が明確になるため、消費者保護の観点からは望ましいと考えます。</p>	
<p>撤去工事の議論においては、一般的な通信事業者のケースを念頭に、例えば宅内配線を残置してもスイッチング後の事業者が再利用することが前提となって議論されてきたように受け止めています。一方、当社のようなケーブルテレビ事業者の場合、1本の引込線や宅内においては同軸ケーブルを通信サービスと多チャンネル放送のサービスに利用するなど他の通信事業者とはネットワークの構成が異なります。</p> <p>通信及び放送サービスの解約時に必要な工事を行わなければ、契約関係が無くなった方でも無償で地上波の視聴が継続できる事態となるため、視聴を止めるよう所要の工事が必要となります。また、宅内では同軸ケーブルを使用するケーブルテレビの特性上、ケーブルテレビ以外の通信事業者が通信回線として利用することはないため、解約時にはお客様の要望により現状復帰の必要性が生じます。いずれにせよ、解約に伴う工事の実費相当額を回収できないということは、事業者にとって合理的なものとは思えません。</p> <p>また、改正案では解約時のスイッチングコスト低減を目的として加入期間に応じて請求上限額を減額させるとありますが、</p>	<p>本改正は、御指摘のように「宅内配線を残置してもスイッチング後の事業者が再利用すること」を前提とするものではありません。</p> <p>また、解約時以外であれば従前どおり自由に費用請求することができますので、「解約に伴う工事の実費相当額を回収できないということは、事業者にとって合理的なものとは思えません。」との御指摘は当たらないと考えます。</p> <p>なお、解約時に行われる作業等の費用を利用料の一部等として解約時以外に利用者に請求することは、電気通信事業</p>	無

	<p>① 減額により請求できない工事費用を事業者が負担するという事は、事業者の収入が利用料であることを踏まえれば、広く加入者全員に負担を求めると同義であり、結果的に解約する意思がなく継続して利用する他のお客さまへ負担を強いることとなり適切ではないと考えます。</p> <p>② 仮に撤去工事費を 24 か月で割った金額を月額料金に加算して請求する方法をとった場合は、25 か月目以降も契約を継続いただいた時点で必要以上の撤去費を請求する事となります。25 か月目以降は月額料金を値下げするなどの対処も考えられますが、こうした手法がお客さまの理解を得られるかどうかについては疑問が残ります。</p> <p>③ 月額料金に上乘せする場合でも、お客さまに請求することは変わらないため、当社を選択して加入したばかりのお客さまに、解約を前提とした撤去工事費を先払いいただく事について、合理的に説明することは難しいと考えます。</p> <p>④ いずれの場合も、撤去工事費がスイッチングコストとなるとの前提で議論がなされていますが、例えば当社の撤去工事費は作業員がお客さま宅に伺う場合でも 4,800 円（税別）と定めており、お客さまにとって解約時のスイッチング阻害要因となる額ではないと考えます。</p> <p>以上のことから、撤去工事費に関しては、解約時のスイッチングコストの対象として契約期間に応じて請求額の上限を低減させるのではなく、実費など一定の合理的な上限額を定め、固定金額を解約時に請求できるものとする事を要望致します。</p> <p style="text-align: right;">【JCOM 株式会社】</p>	<p>分野も含め広く一般的に行われています。</p>	
<p>6. 期間拘束契約に係る違約金等に関する制限：貸与した電気通信設備の使用料等（同号ト）</p>			
<p>意見 6—1 案に賛同する。</p>		<p>考え方 6—1</p>	
	<p>貸与した端末に関しては、賛成です。端末の貸与と販売双方のサービスを行っている場合、販売であることが分かりにくく、解約時に高額な残債を請求されることがあるので、貸与と販売があることを説明し、明確に区別をしてほしいと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	<p>無</p>

7. 期間拘束契約に係る違約金等に関する制限：その他

意見 7—1 事業者変更手数料についても、省令の適用除外に加えるべき。

考え方 7—1

事業者変更は、事業者変更の制度は平成 30 年 8 月 7 日の「NTT 東西の光サービスの卸売サービスの事業者変更の在り方についてのタスクフォース報告書」を踏まえ、利用者から事業者変更手数料を徴収することを含め、総務省殿のオブザーブの下、2019 年 7 月に整理し、以来運用をしてきたものです。

今回、電気通信事業法施行規則改正にともない、事業者変更時の事業者変更手数料が徴収できなくなる場合、それを含めて整理された事業者変更制度の全体を見直す必要が出てくると考えます。

事業者変更手数料の設定は事業者変更の障壁になるとの指摘もごございますが、このような課題については当時も認識しながら、一方で利用者のスムーズな事業変更を実現するための仕組みを運用するための費用の利用者負担として整理されたものと考えており、あわせて 2019 年から運用開始したばかりです。

これにより、利用者は事業者変更前に利用していた光アクセスサービスの「お客様 ID」及び「ひかり電話番号」が、事業者変更後も変更なくご利用いただけますが、この手続きに伴い転出元事業者のシステム費や作業費だけではなく、NTT 東日本／西日本のシステムを利用し事業者変更承諾番号を取得することから、それらのコストが実際に発生しています。

このように事業者変更については、事業者側でコントロールできるものではなく、転出工事に係るものを省くものとしてお客様が利用するものであるにもかかわらず、当該のお客様だけでなく対象コストを事前にすべてのお客様から徴収するとすれば、将来的に事業者変更制度を利用するか否かにかかわらず一律に徴収することとなり、利用者間の公平性に問題があるだけでなく、事業者変更により他事業者へ移るお客様を事前に予見することは不可能であり、お客様のご理解を得る事は極めて困難です。仮に契約時に事業者変更手数料をいただくとしても、転出時に払うか、転入時に払うかだけの違いであり、転出・転入を一体で行なう事業者変更手続きにおいてはスイッチングコストとして変わらないと考えます。

「事業者変更に係る作業」は「工事」に当たらないことから、原案ではその費用を解約時に利用者に請求することができません。

しかし、工事以外の作業に要する費用の請求を一切認めないことは合理的とは言い難いことから、「作業」についても工事と同様に解約時に利用者に費用請求できるよう原案を修正することが適当と考えます。

他方、スイッチング円滑化の観点を踏まえると、利用者都合による場合を除き、解約時に違約金とは別に利用者に請求できる金額は最小限とすべきです。この観点から、原案では、解約時に利用者に費用の全額を請求できるものを、利用者の求めに応じて行われる工事費等に限定しています。

事業者変更手続は、転出を希望する「利用者の求めに応じて」行われるものですが、利用者が合理的に事業者を変更する際に必須の手続であり、利用者都合によるものとは言い難いことから、規定の趣旨からは外れています。

有

	<p>つきましては事業者変更手数料についても、省令の適用除外に加えていただきますようお願い申し上げます。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	<p>したがって、規定の趣旨を明確化するため、利用者の求めに応じて行われる工事等のうち事業者変更に必要なものにあっては専ら利用者の便宜を図るために行われるものに限る旨を加えることが適当と考えます。</p> <p>なお、本改正は、事業者変更に係る費用を利用者負担とした整理を変えるものではありません。</p> <p>また一般的に、利用料は、必ずしも個々の利用者の利用状況に厳密に対応して設定されているわけではなく、解約時に行われる作業等の費用を解約時以外に利用者に請求することも広く一般的に行われていることを踏まえると、「利用者間の公平性に問題ある」「お客様のご理解を得る事は極めて困難」との御指摘は当たらないと考えます。</p>	
意見 7—2 工事費の支払いは工事との同時履行にすべき。		考え方 7—2	
	<p>工事費の支払いは工事との同時履行を希望します。工事はサービス提供前に履行が完了するにもかかわらず、後払いすることで支払いのトラブルが生じています。契約期間に応じた工事費実費を支払うという定め自体に異議はありませんが、たとえば短期間に事業者を変更する消費者等のメリットをなくす等の対策や、新規契約者のみを優遇するのではなく、長期間の契約者の優遇などの取組も必要と思います。現在、移転先事業者が移転元事業者の違約金や工事費等を負担することが常態化しており、この原資があれば工事費の減免も可能と思います。移転しても既存の工事設備を流用できるようにする等、事業者が連携して工事費等の軽減に向けた取り組みを進めてほしいと思います。</p>	<p>いただいた御意見は、参考として承ります。</p>	無

	<p>既に契約者が飽和状態になっており、スイッチングをしやすいするための施策はパイの奪い合いになるのではないかと懸念します。解約料に制限を設けることによる月額料の値上げも懸念します。</p> <p>また、FNOに対しても P42 に提示したシミュレートプラン表の提示を希望します。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>		
8. 提供条件の説明（第 22 条の 2 の 3 第 1 項第 8 号ハ）			
意見 8-1 案に賛同する。		考え方 8-1	
	<p>賛成です。一つの部品がないことにより多額の費用を請求されることを防ぎ、費用の妥当性を具体的に検討できると思うからです。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	無
意見 8-2 改正案は、貸与品回収費用の請求が行えるものと理解する。		考え方 8-2	
	<p>当社は電気通信事業法施行規則第二十二條の二の三 第 1 項第八号 ハに沿いご加入時には解約時にお客さまへ貸与しているモデム等の機器回収が必要となる点を説明しております。</p> <p>貸与している機器の回収費用は、従前から施行規則に定められている通り、撤去工事費とは性質が異なるものです。解約時に利用者負担となる旨を予め明示しており、今回の省令改正案による事業者都合と見なされることなく、貸与品回収費用の請求が行えるものであると理解しております。</p> <p style="text-align: right;">【JCOM 株式会社】</p>	<p>モデム等を返却する際の送料を利用者が負担すること自体は、本改正により禁止されるものではありません。</p> <p>ただし、事業者が解約時に回収費用を利用者に請求できるのは、それが新施行規則第 22 条の 2 の 13 の 2 第 2 号ホに該当する場合、すなわち、利用者が運送会社に依頼して返送することも可能な場合に限られます。</p>	無
9. 法人契約（第 22 条の 2 の 3 第 6 項第 1 号）			
意見 9-1 案に賛同する。		考え方 9-1	
	<p>賛成です。法人契約が法人格を持たない法人がガイドラインの対象ではありましたが、更に具体性が増したと思います。店舗兼自宅で個人経営の高齢事業者が電気通信サービス</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p>	無

	<p>の勧誘を受け屋号で契約するケースを消費生活相談の現場でより対処できるようになります。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>		
10. 施行時期等（附則第2項）			
意見 10—1 案に賛同する。		考え方 10—1	
	<p>既往契約の範囲内での契約変更や更新契約に対して、当分の間、適用しないことに関して賛同致します。</p> <p>電気通信事業者には小規模な事業者も存在することから、既往契約への適用する場合には事業運営への影響も踏まえ、慎重な議論をお願い致します。既往契約への適用や適応しているプランへの移行が必要になる場合には、各事業者におけるシステム対応の状況やお客様への周知期間等を踏まえた上で、新たな制度の適用に十分な準備期間を定めることが必要と考えます。</p> <p style="text-align: right;">【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	<p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、原案では、既往契約自体が本項の対象として規定されていなかったことから、これを加える修正を行うことが適当と考えます。</p>	有
意見 10—2 規定の範囲、解釈等について明確化される必要がある。		考え方 10—2	
	<p>本省令案では、施行日以前の契約について、契約の「一部の変更」又は「更新」の場合は適用対象外と規定されています。</p> <p>契約に関しては様々な解釈が可能と考えられ、例えば、事業者の役務提供は概ね契約約款に基づき提供されていることから、契約約款の規定における一部の変更又は更新がなされる場合は、当該規定に該当するものと整理することが妥当と考えます。ただし、これは一つの考え方に過ぎず、全ての事業者が統一的な対応を実施するためには、当該規定の範囲、解釈等について明確化される必要があると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【ソフトバンク株式会社】</p>	<p>本項において改正後の電気通信事業法施行規則第22条の2の13の2第2号を当分の間適用しないこととしている契約は、①施行日の前日以前に締結されている契約（既往契約）、②既往契約の提供条件の範囲内で利用者の申出により変更する契約（例：オプションの追加）、③既往契約の提供条件の範囲内での単純更新契約であり、違約金等の定めのない契約から違約金の定めのある契約に変更するといった電気通信役務の</p>	無

		<p>前提を変えるような変更に関する契約は含まれません。</p> <p>この考え方について、御指摘を踏まえてガイドラインに追記することが適当と考えます。</p>	
<p>(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」改正案に対する意見</p>			
<p>〈p29 (10) 契約解除・契約変更の条件等 (第8号) ①期間拘束・自動更新等の条件〉</p> <p>本来、自由な競争を促進するのであれば、期間拘束は望ましくありませんが、36か月、48か月等の長期間の拘束が状態的になっていたことを思えば、24か月以内で試行することに対しては賛成です。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>			
<p>〈p49 第7節 その他契約前に説明等することが望ましい事項〉</p> <p>賛成です。端末の中古市場拡大やSIMフリー化によるSIMと端末購入の契約分離が進むことにより、周波数帯によるトラブルは起こりうると考えるからです。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>			
<p>〈p49 第8節 契約後の情報提供〉</p> <p>賛成です。TCA会員等はすでに契約書交付後の確認を行っていますが、トラブル削減のために有効な手段と思います。</p> <p>以前より解約忘れや解約漏れによる苦情は多く発生していますので、特に解約時において、利用者が契約している全てのサービスについて解約の意向の確認を徹底してほしいです。</p> <p>せめて利用者が解約申し出をした場合には、他のサービス契約について解約の意向を示すよう店舗やコールセンターでマニュアル化してほしいと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>			
<p>〈p70 第4節 初期契約解除に伴い利用者が支払うべき額苦情相談の処理の在り方〉</p> <p>賛成です。この取組は法律より消費者保護規定が手厚いため、相談者がパニックに陥ることなく対処が可能です。できれば、法律でも同様の規制を希望します。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p>			
<p>〈p121 第9章 その他業務改善命令の対象となる事業運営 (法第29条第1項第12号) 関係 第1節〉</p>			

賛成です。常に迅速な対応をしておられると思いますが、ガイドラインで定めることにより実効性が増すと思われます。

〈p121 同章 第2節〉

電気通信事業者が販売代理店に行き過ぎた販売促進を行わせた場合、電気通信事業者への業務改善命令を具体的にガイドラインに加えたことは意義があると思います。

【個人】

〈p121 第9章 その他業務改善命令の対象となる事業運営（法第29条第1項第12号）関係〉

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021」にも記載があります通り、電話勧誘を通じてトラブルを生じさせている事業者には、アウトサイダーが少なくない状況にあり、総務省において、行政指導等の法執行を引き続き適切に実施することを希望致します。

アウトサイダーには、新規に運営を開始する事業者と媒介等業務受託者（代理店）が多く存在しているものと思われます。

事業者では、契約している媒介等業務受託者に対し法令等の遵守に関する委託者に対する研修を実施しておりますが、総務省から新規事業者と媒介等業務受託者に対し、講習などの実施による啓発活動を実施するのも有効ではないかと考えます。

【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】

〈p50 第8節 契約後の情報提供〉

2021年9月10日に公表された『消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021（案）』に対する意見募集の結果』では、弊社意見に対し、貴省より、

「『日常的に利用されることが想定される電気通信サービスについて、一定期間利用がないときにその旨を書面等により利用者に通知するサービス』のために通信の秘密に該当する情報を利用する場合には、一般に『利用者の同意の下で提供すること』が適切」、

「一般に、通信の秘密の利用に係る『同意』については、原則として個別具体的かつ明確な同意であることとされていますので、本件事例においても同様」

という考え方をお示し頂いております。

つまり、この考え方は、個別具体的かつ明確な同意のない状態で、通信の秘密に該当する情報を利用して当該サービスを提供した場合、電気通信事業法第四条に抵触し、同法百七十九条による罰則が与えられることを意味していると理解しております。

【KDDI株式会社】