

## 消費者保護ルールの在り方に関する検討会（第35回）

令和3年9月15日

【新美主査】 それでは、皆さん、おはようございます。本日もお忙しいところお集まりいただきまして、ありがとうございます。

それでは、時間も参りましたので、ただいまから、第35回消費者保護ルールの在り方に関する検討会を開催いたします。

本日の会議につきましても、新型コロナウイルスの感染状況に鑑みまして、ウェブ方式による会議ということで開催させていただきます。

なお、本日は、木村さん、中込さんから、都合により欠席するという御連絡をいただいております。

それでは冒頭、事務局から、ウェブ会議による開催上の注意事項についての御案内と配付資料の確認をさせていただきます。よろしくお願いいたします。

【関沢消費者行政第一課課長補佐】 事務局を務めさせていただきます消費者行政第一課、関沢でございます。

それでは、ウェブ開催に関する注意事項を幾つか御案内させていただきます。まず、資料についてでございますが、構成員、専門委員の方々につきましては、事前に送付した資料を御覧ください。また、傍聴の方は、当検討会のウェブページに公開してございますので、そちらを御覧ください。

次に、御発言につきましては、発言を希望される際、事前にチャット欄に発言したい旨を書き込んでいただきますよう、お願いいたします。それを踏まえ、主査から発言者を指名いただく方式とさせていただきます。御発言に当たっては、必ず冒頭にお名前を言及いただきますよう、お願いいたします。また、ハウリング、雑音混入防止のために、発言時以外はマイクをミュートにさせていただきますよう、お願いいたします。接続に不具合がある場合は、速やかに再接続を試していただきますよう、お願いします。その他、チャット機能等で随時御連絡いただければ対応させていただきます。

続きまして、配付資料の確認でございますが、議事次第に記載のとおり、資料1から資料3まで、それと、参考資料1、2となっております。

以上でございます。

**【新美主査】**      ありがとうございます。

それでは、議題に入ります。本日の議題は、議事次第にございますように、1番目に携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口の設置について、2番目に制度見直し案について、そして、その他という3点でございます。

まず、最初の議題につきまして、事務局から御説明をお願いいたします。

**【関沢消費者行政第一課課長補佐】**      それでは、資料1を御覧ください。

前回の34回会合の後、9月10日金曜日に、報告書を報道発表させていただきました。構成員の皆様、専門委員の皆様方、御検討に御尽力いただきまして、誠にありがとうございます。

報告書では、販売代理店の在り方に関しまして、MNOと販売代理店の委託契約の内容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は、業務改善命令の対象となり得る旨をガイドラインにおいて明確化することが適当としており、また、通報窓口の設置等を通じて販売現場で不適切な行為が行われていないかをモニタリングして、継続的な確認を実施していくことが適当とされてございます。

これを踏まえまして、総務省におきまして、販売代理店における不適切な行為、それを助長していると思われる電気通信事業者の評価指標等があった場合に、その情報を収集することを目的として、携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口を総務省のホームページ上のウェブフォームとして設置させていただきました。匿名での情報提供も可能となっております。総務省では、情報提供内容を踏まえまして、実際の販売現場において法令違反が疑われる行為が行われているかをモニタリングすることによりまして、電気通信事業者の評価指標等が不当なものになっていないか、継続的に確認いたします。また、提供された情報は、必要に応じて、消費者庁及び公正取引委員会とも共有することとしてございます。

以上、簡単でございますが、御報告でございました。

**【新美主査】**      御説明どうもありがとうございます。

それでは、ただいまの事務局からの説明につきまして、御質問等ございましたら、御発言をお願いします。チャット欄で御合図いただければ指名させていただきます。

いかがでしょうか、よろしいでしょうか。

窓口の開設ということで、これからいろいろなものが出てくると思いますが、それでは、齋藤さん、どうぞお願いします。

**【齋藤専門委員】**      ありがとうございます。齋藤でございます。

御報告の中身は了解いたしました。こういう窓口を設置したことについて、どういう広報をされるか、質問させてください。広く知っていただいたほうがいいと思いますので、そういう観点からです。よろしくどうぞ。

【新美主査】 それでは、事務局から、お答えをよろしくお願いします。

【片桐消費者行政第一課長】 事務局、消費者行政第一課長の片桐でございます。

本件につきましては、総務省のホームページに掲載したということ、先週9月10日に、この報告書が取りまとまった旨と併せて、報道発表させていただきました。

その結果、幾つかの記事にも取り上げられております。また、今回、このように議題にさせていただくことによりまして、改めて周知させていただいたということでございます。

あわせて、多くの販売代理店の方にこうしたものを設置したことが伝わるように、全国携帯電話販売代理店協会を通じてお知らせする予定です。今後とも、必要に応じて継続的に周知をすることにより、なるべく多くの方に、このページがあることを御理解いただきたいと考えてございます。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。

斎藤さん、よろしいでしょうか。

【齋藤専門委員】 はい、今の御説明で了解いたしました。引き続き、様々な機会を捉えて周知していただければと思います。ありがとうございます。

【新美主査】 それでは続いて、石田さん、どうぞ御発言をお願いします。

【石田構成員】 広報のご説明ありがとうございます。国民生活センターを通じてでもよろしいかと思うんですけれども、全国の消費生活センターにもお伝えいただけるとよいと思いました。

【新美主査】 ありがとうございます。

取りあえず、報道発表等が始まりましたが、きめ細かな伝達が行くように、広報ができるようにというのは総務省も考えていますし、あるいは消費者グループも、うまくネットワークを活用していただけるとよろしいのかなと思います。

ほかに御発言はございますでしょうか。

よろしいでしょうか。

どうもありがとうございました。

それでは続きまして、第2番目の議題に移りたいと思います。2番目の議題につきまして

は、様々なテーマが含まれております。したがって、5つに分けて御議論いただきたいと思  
います。その5つとは、1番目が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番目が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番  
目に期間拘束契約に係る違約金等に関する制限、4番目に準用規定、5番目がその他のガイ  
ドライン記載事項でございます。

まずは第1番目のテーマとしまして、電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明  
の義務化について御議論いただきたいと思ます。

この点について、まずは事務局から御説明をお願いいたします。

【関沢消費者行政第一課課長補佐】 それでは、資料2-1の1ページ目を御覧いただけ  
ればと思ます。

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でございます。左側に条文イ  
メージ、右側に規定の趣旨を記載してございます。下線を引いているところが今回改正しよ  
うとしているところでございます。また、黄色マーカーをつけている部分について、右側  
の規定の趣旨の欄で、説明するという構成になってございます。もともとの条文でございま  
すが、電気通信事業法施行規則第22条の2の3、提供条件の説明でございます。こちらの  
3項、「提供条件概要説明は、説明事項等を分かりやすく記載した書面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にあつては、これらの方法によることができる。」となつてござ  
いまして、一号から六号までを略してございますけれども、代替的な説明方法ということで、  
電子メールの送信、ウェブページに掲載する方法、CD-ROM等の記録媒体を交付する方  
法、ダイレクトメール等広告に表示する方法、電話による方法としてございます。

「了解したとき」というところの後ろに、括弧を開いて追記するものでございます。読み  
上げますと、「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」、さらにその後ろに括弧を  
つけまして、「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。」としてございます。

規定の趣旨でございます。「電話によりその意思を表示する場合」というところござい  
ますが、電話勧誘の場合、利用者が十分な認識のないまま、何となく了解してしまひまして、  
トラブルにつながる事例が多いことから、これを防止するものでございます。

また、電話によりその意思を表示する場合につきまして、インバウンドの場合、利用者か

ら自発的に電話をかける場合も含まれますけれども、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すので、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ます。

また、「求めたとき」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でして、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としてございます。

また、さらにその後ろの括弧書きのところでも、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ということで、「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。それから、電話による説明の利点のみを伝えて、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とございます。

こちらの規定の趣旨を資料2-2のガイドライン改正案の2ページから4ページに記載していますので、そちらを御覧いただければと思います。

2ページ目に、第2章の契約前の説明義務の第3節 説明方法がございまして、こちらの(3)に代替的な説明方法がございまして、一番下のただし書のところから、追記修正をする想定でございまして。

3ページ目の上の上のところに行ってくださいまして、こちらは前回会合で石田先生、森先生、齋藤先生から御意見をいただいた利益供与だけが書かれていた部分でございましてけれども、それに加えまして、しかし、消費者が代替的方法を選択する理由が、②電気通信事業者の誘導に起因すると考えられるものである場合ということで、例ということで、代替的方法の利点のみ説明があり、書面交付の利点については説明がなかったものは、代替的方法による説明は認められないというのを追加させていただいてございます。

さらに、その次の段落、なお書きのところでもございます。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、こちらはインバウンドの場合を想定してございましてけれども、これを除きまして、代替的方法の選択は、極めて例外的に認められるべきものであるということで、こちらは前回会合で、長田先生、大澤先生、齋藤先生からいただきました御意見も踏まえまして、例外的にというところを強調して記載してございます。

さらに次の段落でございましてけれども、万一電気通信事業者と消費者との間で認識に齟

齟が生じた場合は、事業者において「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。このため、電話勧誘を行う電気通信事業者等においては、勧誘の状況を録音した通話記録を作成するなど、適正でない行為が行われていないことを立証できるようにしておくことが求められるとしてございまして、こちらも前回会合で御意見いただいた部分を踏まえまして、追記をさせていただきます。

以上、簡単でございますが、1つ目の説明を終わらせていただきます。

【新美主査】 説明ありがとうございました。

それでは、この点につきまして御意見をいただきたいと思えます。ただいまの説明につきまして、質問あるいは御意見がございましたら、御発言をよろしくお願ひします。チャット欄で合図をしてください。

それでは、有賀さん、御発言をお願いします。

【有賀専門委員】 明治大学の有賀です。

質問と申しますか、このような理解でよろしいでしょうかということを確認をお願いします。資料2-2の3ページ一番上の「しかし」以下のところですが、ここは要するに、利益供与等によって代替的説明方法についての消費者の了解に関する意思形成がゆがめられないようにとの趣旨を表していると理解しました。そして、※印のところ、早期に契約締結が可能なこと自体は、利益供与に該当しないとありますが、もし、これが代替的方法の利点に当たるのだとすると、3ページの上から3行目の②に該当し、早期に契約締結ができるという利点だけではなくて、書面を交付した場合の利点、例えば、より熟慮することができるか、家族と相談しながら考えることができるか、そういった説明もしておくことが必要で、その結果、利用者が早期の契約締結を望んで、そちらを選択すれば、書面交付以外の代替的方法でもいいということになるという理解でよろしいでしょうか。

これに対して、例えば経済的利益の供与の場合には①に該当し、代替的方法の利点と書面交付の利点の両方の説明を受けた上で、利用者が利益供与を受けられることを重視し、書面以外の代替的方法を選択したとしても、その選択自体が認められないということでしょうか。

以上、確認をお願いします。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは事務局、今のような理解について、お考えをお示しください。

【片桐消費者行政第一課長】 御指摘のとおりでございます。

まず、この①、②というのは、あくまでも利用者が選択する理由でございます、①は脱法的な形にならないようにすることを防止するという、②はあくまでも自発的な意思であることを担保するというところでございます。その上で、基本的には、説明書面の交付という方法があること、あとは電話という方法がある、事業者がこの2つの選択肢を示した上で自発的に選択させるようにするというところでございますので、基本的には、今、先生がおっしゃったような趣旨で良いかと思いますが、いかがでしょうか。

【新美主査】 有賀さん、よろしいでしょうか。

【有賀専門委員】 前回も出ていたんですけども、利益供与の意味は広くも狭くも解しうる、それとの関係で確認させていただきました。ありがとうございました。

【新美主査】 それでは、斎藤さん、どうぞ御発言をお願いします。

【斎藤専門委員】 ありがとうございます。斎藤です。

私は、この規定の中で、条文の中では書いていないんですけど、右側の吹き出しの説明の中で電話勧誘の場合とあるんですが、これはガイドライン等の問題かもしれませんが、電話勧誘の定義がないんですね。電気通信事業法ですから、電気通信事業法は事業法なりの電話というものの定義というのがあるんですけども、具体的に質問すると、例えばSNSの通話機能なんかを使ってやり取りした場合もこういうものに含まれるかという、そういう具体的な場面での問題点を前提にすれば分かりやすいかと思いますが、ガイドラインの中で、電話によって了解を得るという手段、方法を説明しておいていただいたほうがいいのかなと思ったので発言させていただきました。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。これはコメントということで、どう扱うか、少し事務局で考えていただくということでよろしいかと思えます。

それでは続いて、長田さん、御発言をお願いします。

【長田構成員】 長田です。ありがとうございます。

有賀先生の御指摘のところ、読み方によっては、すぐに契約ができますよということ自体は利益供与に該当しないとなると、ちょっとどうなのかなと思ったんですけど、先ほどの御説明で、御専門の先生方が大丈夫だとお考えだしたら、まあ、そうなのかなと思ったりしました。

もう一つは、特にアウトバンドで、不詳的な勧誘で、かつ、事業者団体にも入っていらっ

しやらないような電気通信事業者の皆さんに、このガイドラインをきちんと認識して、対応を改めていただくためには、総務省は様々な努力が必要だろうと思いましたが、頑張ってくださいなと思いました。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは、大澤さん、どうぞ御発言をお願いします。

【大澤専門委員】 大澤です。2点ございます。

1点目ですけど、先ほど齋藤先生が電話勧誘の定義とおっしゃっていて、私も、齋藤先生と違った観点から、ちょっと気になったところがあります。特定商取引法での電話勧誘というときには事業者からかける場面を想定していると思うんですけど、今回、資料2-2でいいますと、要は消費者からかける場合も含んでいると理解したんですが、資料2-2でいいますと真ん中のほうにあります、なお、消費者が意思表示を電話により行う場合という、このところは消費者側から電話をかける場合を含んでいるという理解でよろしいのでしょうかという確認です。私、電子通信事業法を最近勉強し始めたばかりで、素人ですので教えてください。

2点目ですけど、資料2-1のパワーポイントでしょうか、こちらのファイルですが、「電話勧誘における説明書面を用いた」のところ、下のほうに※印、かつ、点線囲みで、「代替的な説明方法」と書いていらっしゃいますけど、この中にも結構バリエーションがあるように思いました。例えば、電子メールの送信あるいはCD-ROMの記録媒体を交付する方法というのは、紙なのか、電子的方法なのかという点の違いであって、事実上、契約内容を示すという点では、そんなに問題があるようには見えないように思います。

他方で、電話による方法というのは、電話でその場で説明するということだと思うので、代替的な説明方法の中でも、私、前回の会合で、書面交付の趣旨によるのではないかという発言をしましたが、例えば、契約内容を明確にするという趣旨が一つ、あるいは消費者にじっくり考えてもらう時間を与えるという趣旨だとすると、代替的な説明方法の中に入っているものでいうと、6号の電話による方法と、特にそれ以外のCD-ROMとかそういうものを掲載する方法は、少し違っているのではないかなと思います。これをまとめて書かれていることに、若干、違和感を感じました。先ほどの書面交付の趣旨よりは、消費者保護というか、消費者の意思形成をじっくりやってもらう、あるいは契約内容を明確にするという趣旨からいうと、電話による方法というのは、かなり限られた場合でないとよくないというこ

とは明記したほうがいいのかと思います。要は、代替的な説明方法の中でもかなりバリエーションがあって、この中には、紙かどうかの違いにすぎないものと、いや、これだけでは結局、消費者がその場で決断を迫られるという、その2タイプがあるのではないかと感じました。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

2点目は特に考えなければいけない問題を含んでいると思いますが、この点について、事務局から考え方をお示しいただけたらと思います。

【片桐消費者行政第一課長】 まず、1点目でございます。こちらは大澤先生の御指摘のとおりでございまして、もともとの条文自体が「利用者」を主語としています。このため、この括弧も、電話勧誘を想定して「利用者が電話によりその意思を表示する場合」という規定ぶりとしたところ、結果として、アウトバンドの電話勧誘よりは広い、インバンドも含む形になってございます。ただ、インバンドの場合は、規定の趣旨にもございますように、基本的には利用者が電話で説明を受けることを求めるのが一般的かと思っておりますので、この規定によって特段の消費者トラブルを招くことないと考えているものでございます。

2点目でございます。確かにおっしゃるとおり、電話による方法とそれ以外の方法についてハードルの高さを変えることが必要という御指摘は、ごもっともかなと思っております。だからこそ今回、電話により意思を表示する場合は、少しハードルを高くするような改正をするものでございます。実際、代替的な説明方法を取る場合というのは、最初、意思表示の場合とかなりリンクしております。具体的には、例えば電話勧誘で利用者が電話により意思表示をする場合は、基本的には電話による方法により説明を行うことになり、また、ダイレクトメールを見て、利用者がそれに郵送する形で返す場合は、第5号のダイレクトメールにより説明する形になろうかと思っております。このように、意思表示と具体的な説明方法というのは、かなりリンクしていると思っております。そういった意味で、今回の改正をすることによって、今、大澤先生が御懸念されました第1号から第6号までのうち、第6号だけ少し違うのではないかといったことに対しては、一定の改善が見られるのではないかなと考えてございます。いかがでしょうか。

【新美主査】 大澤さん、いかがでしょうか。

【大澤専門委員】 御説明いただきまして、ありがとうございました。すいません、私、ガイドラインの実際の中身もまだよく分かっていないのかもしれませんが、今御説明いた

いただいたおりにと思います。電話によるというのは、ほかの1号から5号とは違って、やはり、問題をはらみやすいということがガイドラインで明記されるようにしていただければと思います。資料2-1の吹き出しのところを見ますと、1号から6号がひいきされて、全部並んで書いてあるので、電話によるものがワン・オブ・ゼムというか、その一つにすぎないような書かれ方にちょっと見えてしまいましたので、恐らくその御趣旨だと思いますし、ガイドラインでもかなり詳しく書いてくださっていますけど、やはり電話による場合はかなり慎重に、基本的にはなかなか認めにくいというところは、要するに、ハードルを上げるということ、きちんとほかと区別する形でやっていただいたほうがよろしいのではないかなと思いました。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。

今の議論は非常に大事な点で、インフォームドチョイスというような議論が医療とか消費者保護の場面で言われておりますけれども、インフォームドチョイスで適切かどうかというものの外形的な表象として、どんな資料を用いたのか。その資料いかによっては、どれくらい時間をかけたのかということが総合判断されるのが一般的ですので、そういう観点から、今の澤さんの質問等を踏まえて、今回のガイドライン等はそれなりに工夫しているということですが、場合によっては、より詳細な議論あるいは改善の余地があることは否めません。それはこれから徐々にやっていくということで御理解いただけたらと思います。

それでは続きまして、森さん、御発言をお願いします。

**【森構成員】** ありがとうございます。

今回の修正の御提案で、前回のいろいろな委員の皆様からの意見をかなり酌んでいただいたのではないかと思います。先ほど長田さんから、きちんと解釈できているかというお話がありましたけれども、先生方の本日の御指摘で、かなりクリアになったのではないかと思います。特に、有賀先生の早期に契約締結が可能であるということは利益供与には当たらないけれども、②の代替的方法の利点に当たるというところは大変すっきりいたしましたし、先ほどの澤先生の御指摘もごもっともですが、ただ、先ほどの課長の御説明のとおり、利用者が電話により意思を表示する場合の説明方法が選択的になっているということで、いずれかの説明を経た上で、利用者が電話により意思を表示することかと思っておりますので、納得いたしました。ただ、こういう難しい解釈というのは、これはどうなんだという話は今後も出てくるかと思っておりますので、それは追々、ガイドラインやその他のもので追加して

いただければいいのではないかと思います。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは続きまして、石田さん、御発言をお願いします。

【石田構成員】 よろしく願いいたします。石田です。

2点ございます。1点は、ガイドラインの2ページですけれども、※印の「説明されることについて」というところで、「多くの消費者と電気通信事業者等の認識が異なりトラブルが生じている場合は、了解が適正に取得されているとは言えない」となっています。これ、分かるんですけれども、苦情としてパイオネットに上がってくるのは多くて7%、大体5%ぐらいではないかと言われているので、このところで「多くの消費者」と書かれると、かなりたくさんの消費者と通信事業者との認識が異なった場合が適正に取得されているとは言えないということになるのかなと思ひまして、この「多くの」という言葉について、ほかの言葉はないのかなと思ひました。

もう1点ですけれども、今回、書面による説明ということで、かなりトラブルが解消されていくのではないかと思いますけれども、電話勧誘で書面で説明された場合でも、例えばオプションなんかですと、消費者がかなり誤認して契約しているものがあります。思い込んでいるものですから、説明を十分受けたと思っていますので、送られてくる契約書面を確認しないという方が結構いらっしゃいます。ですので、このガイドラインの中に、電話で説明した場合においては、後日送られる契約書面で確認するようにと事業者から言っていただくというのも入れていただけたらと思います。要望ですけれども、よろしく願いいたします。

【新美主査】 ありがとうございます。

それでは続きまして、近藤さん、どうぞ御発言をお願いします。

【近藤構成員】 老テク研究会の近藤でございます。

先ほどから「定義」という言葉が出ていて、こういったガイドラインが出るのは本当に素晴らしいことで、ありがたいことだと思うんですけれども、目の不自由な方、それから耳の聞こえにくい方、高齢者にもそういった方はいらっしゃるわけですけれども、この場合の電話勧誘の代替手段として先ほどからいろいろ出ていますが、こうした方が困らないようにして頂きたいと思ひます。例えば、FAXは代替手段として使うことが可能かどうかということについて、事務局の方はどのようにお考えですか。

【新美主査】 それでは、事務局から、お答えをお願いします。

【片桐消費者行政第一課長】      こちらは今回、電話勧誘に起因してトラブルになることを防ぐために電話勧誘の場合にハードルを設けるといったことを行うものでございます。したがって、代替的手段として利用できる方法を制限するものではございません。また、御指摘のファクスについては、電気通信事業法施行規則では書面の一形態として扱われておりますのでファクスも可能でございます。したがって、恐らく、御指摘の点については、基本的に問題なく、聴覚障害者の方でも適切な説明を受けられるようにはなっているかと思えます。もし何か不備等がございましたら、ご指摘ください。修正を検討させていただきます。

【近藤構成員】      ありがとうございます。

【新美主査】      よろしいでしょうか。

【近藤構成員】      はい。

【新美主査】      ほかに御発言ございませんか。

よろしいですか。

では、このテーマにつきましては、以上のようにさせていただきます。

それでは続きまして、2番目のテーマについて御説明をお願いいたします。

【関沢消費者行政第一課課長補佐】      それでは、資料2-1の2ページ目を御覧ください。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でございます。

条文イメージでございますが、「新設」と書いてございまして、こちらは事業法の第27条の2第4号を基にしております。第27条の2では電気通信事業者の禁止行為を定めてございまして、4号におきまして、利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがある行為というものを総務省令で定めることができることとなってございますので、禁止されるべき行為をこちらに規定するというものでございます。1号で新たに設けるといってございまして、読み上げますと、「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に関する契約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」、これを禁止行為として定めるものでございます。

規定の趣旨でございます。まず、「やむを得ない事由がある場合」ということでございませぬけれども、災害やシステムトラブルなど予見し難い突発的な事象が生じた場合などを想定してございます。

一方、予見できる事象ということで、月末、いつもより解約の申出が増加するとか、そういったことは基本的にやむを得ないとは言えないと考えられるものでございます。

また、「電気通信役務」の後ろに（法第26条第1項各号に掲げる電気通信役務に限る。）とか、「契約」の後ろに（法人契約を除く。）としてございます。こちらは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でございます。

続きまして、「遅滞なく解除できるようにするための適切な措置」ということで、基本的には、ウェブで解約できるようにすることを想定してございます。

その他の方法としては、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。この場合、十分かどうかにつきましては、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によってくると思います。

また、解約の予約を行うことができるということも考えられます。

また、最後のポツでございますけれども、こうした規定を設けることによりまして、利用者の意に反して解約を遅延させるような行為は、基本的にこの規定に違反することとなると考えてございます。

資料2-2のガイドラインでございますけれども、7ページから8ページ目に新たに設けてございます。

7ページを御覧いただければと思います。第6章 電気通信事業者等の禁止行為関係ということで、こちらの第4節でございます。禁止行為のところ、（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）ということで追記してございます。

続いて、①対象範囲、②「やむを得ない事由」について、8ページで③「遅滞なく解約できるようにするための適切な措置」について、ただいま省令案で御説明しました規定の趣旨をこちらに盛り込んでございます。

簡単ではございますが、以上でございます。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは、この点につきまして、意見の交換に移りたいと思います。どうぞ御質問、御意見がございましたら、チャット欄で御合図いただきたいと思います。

それでは、齋藤さん、御発言をお願いします。

**【齋藤専門委員】** 齋藤でございます。

ちょっと確認的な質問と、それを踏まえた、少し質問と意見が一緒になったようなことですが、まず、正しく条文化される省令の22条の2の13の2号ですかね。この規定は、これまでのこの検討会の議論ですと、解約方法に関する行政上の義務づけということが

中心で議論されていたんですが、そもそも、解約権自体を認めないというようなことも、この2号の対象に含まれているかどうかということです。

何が問題かという、前回もちょっと発言しましたが、事業法の規制というのは行政規制であって、解約を認めるかどうか、それから違約金との関係でも行政上の義務づけをしているんですが、民事的に中途解約権等をきちんと権利として規定しているようなことではないものですから、極論しますと、よくアウトサイダーとおっしゃられますけれども、そもそも中途解約は認めない、例えば2年だったら2年の期間内では認めない、その代わり違約金の請求もしない、こういう条項を使って契約をする場合は、先ほどの22条の2の13の2の2号の対象にそういう規定を設けることがこの禁止対象に当たるということであればそれでクリアされるんですけど、そうでないとしますと、民事的に、いろいろややこしい問題が出てくる。あるいは逆に言うと、そういう規制を設けることが民法の体系との関係で整合性を持つか。特に違約金を定めない場合には解約の効力は生じませんから、残りの期間、ずっと契約は有効にすることになると、中心的な履行義務である料金の支払い義務だけが続いていって、その支払いを強制されるという関係になります。ですから、その辺の整理がきちんとされているのであればそれでよろしい、そうでなければ、その辺の検討が必要なのではないかなと思った次第です。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。

この点、事務局はどのように考えていらっしゃいますでしょうか。

**【片桐消費者行政第一課長】** 御指摘の点については、基本的には、そうしたことを行うことは想定しておりません。これまで、基本的に、例えば10年間のサービス継続契約を結んで、それが全く解約されないまま残っているというような事象を少なくとも私は存じておりませんので、そうしたことを想定してつくった規定ではございません。

ただ、一方で、そもそも、この規定に当たらなくても、業務改善命令ができる規定が第29条にございまして、その中でも、第1項の第12号がかなり広範な場合を想定して、不適切な事業運営であれば業務改善命令をすることができるという規定になってございます。このため、御指摘の点についても、個々の事案を見まして、不適切だと考えられるのであれば、業務改善命令を行うということもあり得ます。いかがでしょうか。

**【新美主査】** 斎藤さん、いかがでしょうか。

**【齋藤専門委員】** 今の御説明で理解はできましたので、この議論の中でアウトサイダー

のことをほかの業者さんも指摘されるものですから、悪いことを考え始めると、こういう場合、10年というのは長いですけど、2年たったら2年の拘束期間中の解約を認めないなんという業者さんも出てこないとは限らないので、その辺について、ちょっと危惧を感じたものですから質問させていただきました。どうもありがとうございました。

**【新美主査】** 斎藤さんの取り上げたのは非常に難しい問題で、業務改善命令が出て、私法上の効力がどうなるかというのは理論的には非常に難しい、そういう問題がありますので、これは少し今後の大きな課題として議論していく必要があろうかと思います。斎藤さん、どうもありがとうございます。

ほかに、御質問、御議論がございましたら、よろしくをお願いします。

よろしいでしょうか。

ある意味で非常に新しい規定でもありますので、今後の動きを注視していきたいと思えます。これ自体を設けることは、皆さん、承認されていると思えます。

それでは、3番目のテーマ、期間拘束契約に係る違約金等に関する制限について、まずは事務局から、御説明をよろしくをお願いします。

**【関沢消費者行政第一課課長補佐】** それでは、資料2-1の3ページ目を御覧ください。先ほど、斎藤先生が2号とおっしゃっていたんですが、2ページ目は1号でございまして、1号のところの下線が引かれているので2に見えたのかなと思いますが、3ページ目で、1号に続きまして、2号として、違約金に係る制限を設けるという趣旨でございまして、

こちら、2号ということで、電気通信役務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、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額を超える金額を請求することを禁止するというものでございまして、

規定の趣旨でございまして、先ほどと同様、括弧書きの部分につきましては、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でございまして、また、イからトまでに掲げられたもの以外の料金を請求することは認められないというものでございまして、

まず、イでございましてけれども、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契約の解除に伴いその提供が中止されたものの対価に相当する額（ロからトまでに規定する費用に係るものを除く。）（既に払い込まれた金額を除く。）としてございまして、こちらの規定の趣旨でございましてけれども、基本的には未払いのサービス利用料を想定してございまして、そのほか、ロからトまで以外のものでも、合理的にサービスの対価といえ、かつ、その額もロからトまでに準じた合

理的なものであれば、ここに含まれるとしてございます。

続きまして、ロでございます。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を理由として求める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基づき請求する当該契約に係る電気通信役務の一月当たりの料金に相当する額ということをごさしまして、規定の趣旨でございますけれども、「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してございまして、期間限定割引、最初のキャンペーンで当初半年間無料といったものは考慮しませんけれども、契約期間を通して適用されるような割引につきましては考慮するという想定でございます。

続きまして、4 ページ目、ハでございます。「当該電気通信役務の提供に必要な工事（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。）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。）の額に」のところの規定の趣旨でございますが、固定インターネット接続サービスの開設工事費用を想定してございます。また、2つ目のところでございますけれども、工事費用であっても、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認められないという趣旨でございます。

条文イメージに戻りまして、「の額」から4行先までのところで、「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24月から契約月数を控除した月数を24月で除して得た率のいずれか高い率を乗じて得た額」としてございまして、（当該契約の締結に際して当該工事が行われた場合に限る。）としてございます。

こちらは何を言っているかという、開設工事費として求償できる額は契約期間に応じて低減した額とする趣旨でございます。例えば、24か月の期間拘束契約を3か月目に解約した場合は、工事費の $24 - 2$ を24で除した額を請求可能とするものでございます。

2ポツ目でございますけれども、期間拘束がない契約とか契約期間が2年未満の場合は、24か月契約とみなした額まで求償可能としてございまして、こちらは報告書で、消費者保護の観点から、期間拘束につきましては、24か月以内にするのが望ましいとしてございましたので、それを踏まえて、24か月契約とみなした額まで求償可能としてございます。

それから、括弧書きの部分につきましては、実際に工事が行われない場合は、当然、請求不可ということでございます。

続きまして、ニでございまして。こちらは当該電気通信役務の契約の解除に際して必要となる工事ということをごさしまして、上記のハと同様、加入者側終端装置とか引込線等の撤去工事を想定してございます。「に通常要する費用の額に」以降の部分につきましては、ハと

同様の規定ぶりになってございます。

規定の趣旨の下から2つ目でございますけれども、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りますので、利用者の求めにより撤去する場合を除きまして、開通工事費と同様に契約期間に応じて低減させる趣旨でございます。また、後ほど出てきますへのところでも同様でございます。

また、最後の規定の趣旨のところも同様ございまして、実際に工事が行われない場合に撤去費を請求することは不可としてございます。

最後に5ページ目でございます。ホでございますけれども、「当該電気通信役務の契約の解除に際して必要となる工事（利用者の求めに応じて行うものに限る。）のために通常要する費用の額」としてございます。

こちらの規定の趣旨でございますけれども、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を想定してございまして、テナントが退去する際に原状回復をしなければならないので撤去するなどの場面を想定してございます。

こうしたものは利用者の希望に基づいて行う工事なので、事業者でコントロールできるものではございません。そのため、工事が行われた時点で利用者に全額を求償できるととするような趣旨でございます。

続きまして、へでございますけれども、「当該電気通信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。）の除却により生じた損失の額に相当する額」としてございまして、こちらは、他に転用できない設備の除却損についても、利用者に求償できるようにする趣旨でございます。「相当する額に」以降の部分につきましては、ハのところと同じ書き方になってございます。

最後に、トでございますけれども、「当該電気通信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」としてございます。

端末設備その他の物品で想定してございますのは、モデムとかONU、Wi-Fiルータ、ストラップ、説明書などを想定してございます。（当該物品が正常に機能しない状態となった場合又は物品が返還されない場合にあつては、当該物品の取得のために通常要する価格に相当する額）としてございまして、正常に機能しない状態というのは、壊れた場合を想定してございます。機能に支障のない破損、汚損は含まない想定でございます。それから、「当該物品の取得のために通常要する価格に相当する額」ということで、こちらは物品ごとの再調達価格を想定してございまして、説明書のみ不返還の場合に、貸与品一式に係る求償をす

ることは不可とする趣旨でございます。

続きまして、資料2-2ガイドライン改正案の8ページから10ページに、今回の規定を解説してございます。8ページ目の下のところ、第6章の第4節、(2)期間拘束契約に係る違約金等の制限(第2号)ということで追記してございます。8ページから10ページ目にかけて、ただいまの御説明したような規定の趣旨をそれぞれ解説してございます。

以上でございます。

**【新美主査】** 御説明どうもありがとうございます。

それでは、ただいまの説明につきまして、御意見あるいは御質問をいただきたいと思しますので、どうぞよろしくお願ひします。チャット欄で合図をしていただけたらと思います。

それでは、大澤さん、どうぞ御発言をお願いします。

**【大澤専門委員】** かなり細かく書き下していただいて本当にありがとうございますというか、すばらしいと思いますが、拝見していて、また、ちょっと細かいところが気になりましたので、確認させていただきたいと思ひます。確認と意見を含んでおります。

資料2-1のほうの方が分かりやすいかもしれませんが、4ページ、ニの「当該通信役務の契約の解除に際して必要となる工事に」というところですけど、「通常要する費用の額」と書いています。通常要する額というのは、たしか特定商取引法の特定継続的役務の生産のところでもよく使われている言葉だと思いますので、こういう文言になるのかなと思ひているんですが、この趣旨は、要は工事費と称して非常に高い金額を取るという、すいません、資料2-1の4ページのハ、「工事に通常要する費用」のところですね。丸括弧で、当該費用として利用者に通常請求するものに限る。」という、こちらになります。失礼しました。要するに、吹き出しもありますけど、工事費用と称して、実質、高額な違約金を取るような高い金額にするのを避けるという趣旨で「通常要する費用」と書いていと理解したんですが、その理解で正しいでしょうかというのが1点です。

2点目ですが、これはどちらかという意見になるかもしれませんが、今回の規定のいいところというのは、私、2月か3月にこちらで報告をさせていただいたときに申し上げましたが、工事費として現に使ったというか、現に工事をした部分についての対価を消費者がある程度、高過ぎると確かにスイッチングの阻害になってしまうので、月数で割っているというのは非常に合理的だと思うんですが、やはり現に出費してしまっているところ、工事費とか、それについては払う必要があると申し上げたと思ひますので、そこを利用料と区別して書き下しているというところが、今回の改正の1つのポイントになっていると思ひます。

この方向性としては、私は非常に賛成いたしますが、ただ、よくよく考えてみると、資料2-1のスライドでいいますと、2号のイのところですか、未払サービス利用料を想定していますというところですけど、電気通信の場合にどうなっているのか、私も詳しくは分かりませんが、要は月々の利用料の中に、当然、設備投資費用とか、そういうのは入っているとします。もちろん、工事費と利用料というのはある程度分けられるとは思いますが、利用料金の中に、厳密に言ってしまうと、多分、設備を使うお金とか、そういうのも入っているのだらうなと思いますので、ここでの利用料というのは、あくまで月額利用料金というか、そういうもので想定したものですということ、それは恐らく明記されていたと思うんですが、何を申し上げたいかといいますと、利用料というときに、どうしてもその中に設備費とかそういうものが入りがちなところがあるので、そこがなかなか悩ましいなと思いつつ、これを読んでおりました。

例えば、特定継続的役務提供、特定商取引法の場合には、49条のところで、役務提供開始後の場合には、既に提供された特定継続的役務の対価に相当する額は取ることができまふということですけど、それと別に、関連商品の販売を行ったときに、その関連商品が返還されているか否かで区別をしています。それが今回でいうと、工事費とかあるいは設備ですかね、ルータとか、Wi-Fiモデムとか、そういうものに相当すると思いますので、ちょっと、こちらが参考になるかと思つきました。つくりとしては、非常に今回の案も似ていますので、個人的にはこのままで問題ないのかなと思つているんですが、先ほどの通常要する費用のところの理解と、あと、利用料というのは、あくまで設備費とかそういうのは全く別で、単純にサービスを毎月受ける金額の対価であるという理解でいいのか、そういうことを伺いたいと思います。

すいません、ちょっと分かりにくいかもしれませんが、以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは事務局、今の質問について、お答えいただけますでしょうか。

**【片桐消費者行政第一課長】** まず、1点目の通常要する費用でございますけれども、こちらの初期契約解除の関係の条文にも同様の文言がございまして、それとアンドを取っているものでございます。趣旨はおっしゃるとおりで、こちらは、まさに通常要する費用を想定しているものでございます。

2点目についてでございます。こちらも同様に、初期契約解除の関係の規定と合わせた書き方しております。「対価」は、おっしゃるとおりサービスの利用料金を想定しています

が、それをどのように設定するかは事業者の自由です。工事費を入れた形のサービス利用料を設定する事業者もいれば、そうでない事業者もいます。もちろん、工事費相当分をサービス利用料の中に入れていた場合は、これにプラスアルファで工事費を求償することはできないということになります。いずれにしても、この利用料につきましては、市場競争の中で合理的な水準が定まるのではないかと考えられますので、特段、問題が生じるとは想定しておりませんが、もし何か問題が生じましたら、速やかに対処したいと考えてございます。

以上でございます。

【新美主査】 ありがとうございます。大澤さん、よろしいでしょうか。

【大澤専門委員】 ありがとうございます。

2点目の件ですけど、御趣旨はよく分かりましたし、賛成いたしますが、私が先ほど懸念したということは、今まさに課長がおっしゃっていただいたように、実質、利用料金の中に工事費のようなものが入っていて、それと別に工事費も取れるような二重取りみたいなことにならないように気をつけてほしい、そうしないでいただきたい、それがきちんと事業者に伝わるようにしてほしいという趣旨でございました。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

ほかに、御発言を御希望の方いらっしゃいませんか。

よろしいでしょうか。

ちょっと私も気がついた点、1つだけですけど、ガイドラインの5ページ目の利用者の希望に基づく工事というのは、転居なんかをするときに撤去要請があるというときにこういうことが、これは事業者ですね、事業者に合わせては大変だということは分かるんですが、転用あるいは共通利用が可能な施設にどんどんなると、場合によっては借家法に基づいた造作買取請求権の行使が可能になりますので、場合によっては、これは借地借家法との関係で、将来、少し議論になりそうだなという印象を持ちました。これは簡単に感想だけでございます。

それでは、黒坂さん、御発言をお願いします。

【黒坂構成員】 慶應大学、黒坂でございます。

今、大澤先生の御指摘を受けて、片桐課長あるいは新美先生からお話があった点ですが、私も今の議論を含めて、今回お示しいただいている内容に賛成するものです。その上で、今もお話があったとおり、繰り返しになるかと思うんですけども、工事費と言われているも

の中身について、それをつまびらかにしていくということは、今回書かれている範囲内で構わないと思っておりますが、今後、ここがブラックボックスになっていかないように、注意深く検討していくことが必要ではないかと考えています。

といたしますのは、事務局からの事前の御説明にもあったんですけれども、この工事費の内訳が、実際の工事の費用をどのように評価しているのか、あるいはそれを利用料金にどのように乗せているのか乗せていないのかということだけではなく、もちろんそれもあるんですけれども、工事費と言っているものの中身が、事業者さんによってかなり多様であるということが分かってきています。この辺り、営業の自由の部分もなくはないんですけれども、少なくとも消費者保護の観点からいうと、先ほど大澤先生の御指摘にあったとおり、二重取りになっているんだったら、費目の問題ではなくておかしいよねという話だと思いますし、あるいは、今、新美先生に御指摘いただいたとおり、宅外、宅内で、責任分界点の分かれ目のところでも、費用負担を誰がすべきなのかというところとか、とりわけ集合住宅とかの場合には、結構、複雑化していく可能性があると思っております。この辺り、複雑であったり、各社事情があるがゆえに、非常に細かく話が入っていて、結果的にブラックボックスになっていってしまうということが発生するようであると、これは今後、かなり重視していかなければいけないポイントになるかと思っておりますので、事務局の皆さんもそうですし、ぜひ、そういう状況を少しモニタリングしながら、また、必要に応じて検討を迅速に進めていただければと考えております。

すいません、私から意見でございますが、以上です。

**【新美主査】** コメントどうもありがとうございます。

それでは続きまして、中央大学の西村さん、御発言をお願いします。

**【西村構成員】** 中央大学の西村でございます。

私からは、コメント、それから事務局へのお願いという形になろうかと思っておりますが、発言させていただければと思います。

今回、既に議論のございました様々な点があります。つまり、規制が新たに加わっていくということでございます。前回、事業者様からも、アウトサイダーのほうを先に対処すべき等の意見が出され、それに対する返しというのも総務省から行われました。やはり、規制を行うと、それからたちごっこが始まるという可能性も十分考えられますし、アウトサイダー対策というの、十分に考えなければなりません。今回、御参加いただいているTCA、サ向協、全携協の皆様もおられるかと思っておりますが、事業者団体におきましても、このアウト

サイダーをあぶり出すような形で、御自身たちが適正な今回の規制に合わせた運用を行っているということを明記あるいは明らかにしておく必要があるかと思えます。特に今議論のございましたような利用料と工事費の明確な線引きというのは、事業者が幾ら明確な線引きをしたといたしましても、消費者側にとって、それが十分に認知できるかどうかという問題もございます。

また、2号の口、1か月当たりの料金というものを違約金として設定するというところで、セット割や学割の考慮をする、つまり、具体的な考慮方法あるいは算入方法の考え方というものを、消費者側と事業者側で十分なマッチング、意思の統一というものが求められてくると思うところございます。

以上のような点を踏まえて、各事業者団体あるいは事業者個々の対応というものを今後望みたいと思えます。よろしくお願ひいたします。

以上です。

**【新美主査】** ありがとうございます。

それでは続きまして、石田さん、御発言をお願ひします。

**【石田構成員】** 工事費のお話が出ていましたので、1つお願ひですけれども、工事の引込線等の他社設備の利用の検討がされているということを知っていますので、撤去もそうですけれども、その会議をなるべく早く、前向きに進めていただきたいと思えます。よろしくお願ひいたします。

**【新美主査】** ありがとうございます。

これは先ほど話題に出ましたので、今後、推移を見守っていくことになろうかと思えます。ほかに御発言がございませぬようでしたら、次の議題に移りたいと思えます。よろしいでしょうか。

それでは、第4番目の準用規定等についてお諮りいたします。事務局から御説明をよろしくお願ひします。

**【関沢消費者行政第一課課長補佐】** それでは、資料2-1の6ページ目を御覧いただければと思えます。準用等ございまして、まず、電気通信事業法施行規則の第40条ございます。電気通信事業者の禁止行為、27条の4号ということで、こちらの規定を準用すると書いてございまして、規定の趣旨ございますけれども、届出媒介等業務受託者、すなわち販売代理店が契約の締結を媒介する場合も、当該販売代理店に対しても適用されるとい

うことを規定しようとするものでございます。

それから、下のほうでございますけれども、22条の2の3ということで提供条件の1項、基本説明事項の八号で、「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」ということが規定されてございまして、イとロで期間拘束とか自動更新等の条件、解約時に生じる費用というのが定められてございます。また、ハでございますけれども、「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」と書いてあるんですけども、そこに貸与した物品が返却されなかった場合の損害賠償額等が規定されていないので、「その他貸与した物品に係る費用」というものを追記させていただいてございます。こちらは前回会合で木村構成員からいただいた御意見も踏まえまして追記させていただいたものでございます。

ガイドラインの2ページ目に、第2章、第2節の②解約時に生じる費用ということで、同じ内容を追記させていただいてございます。

続きまして、資料2-1の7ページ目を御覧いただければと思います。施行時期等でございますけれども、まず1つ目、省令は来年7月1日から施行するという案にしております。

規定の趣旨といたしましては、パブコメでも事業者等から御意見をいただきましたように、改正省令に適合するためのシステム整備等に一定の期間を要すると考えられますので、そうした準備期間を設ける趣旨でございます。

具体的な期間としては、令和元年の事業法改正で、公布から施行までの期間が4か月半であったことを参考としてございます。

それから、2項の利用者保護に関する規定の適用に関する特例でございまして、電気通信事業者が、施行日の前日において現に締結されている電気通信役務の提供に関する契約の一部変更又は更新に関する契約の締結に際して約し、又はまたは約させる料金その他の提供状況については、当分の間、新施行規則、先ほど2号ということで違約金の制限の規定でございますけれども、その規定は適用しないとしてございます。

これは何を申し上げているかということ、令和元年の事業法改正で導入されましたMNO等に対する違約金等に係る規制と同様、既往契約の範囲内で契約変更又は既往契約を更新するような契約については、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趣旨でございます。

3項は、販売代理店についても準用するという規定でございます。

以上でございます。

【新美主査】 説明、どうもありがとうございます。

準用ということになると、なかなか見過ごし難いところですが、かなり重要な準用になっております。どうぞ御質問、御意見がございましたら、よろしく申し上げます。

いかがでしょうか。

一応、漏れはないようにということで準用規定をしておるようですが、コメントございませんでしょうか。

長田さん、どうぞ、御発言をお願いします。

【長田構成員】 長田です。

最後に御説明いただいた違約金のところですが、MNOが確かにこういう規定になっていることは承知してはいますが、なかなか既契約、新しい契約に移管できない状況がずっと続いていて、高い違約金が残っている契約があるという事態は、結構長く続いています。なので、これ、当分の間かもしれませんけれども、いずれにしろ、どこかのタイミングでは新しい規定に全部の契約が移るとしていただいたほうがいいのではないかなとは思っています。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

移行の仕方について、これはなかなかテクニカルには難しいと思いますが、重要なコメントだと思います。

ほかに御発言ございませんでしょうか。

特にございませんか。これは先ほど申し上げましたように、準用される受託者に対して、きちんと周知徹底するよう、総務省としても、よろしくお願ひしたいと思ひます。

ほかにないようでございますので、次のテーマに移りたいと思ひます。5番目のその他のガイドライン記載事項についてでございます。

それでは、事務局から御説明をよろしくお願ひします。

【関沢消費者行政第一課課長補佐】 それでは、再び資料2-2を御覧いただければと思ひます。

ただいま説明いたしました省令の事項を記述してございますが、それ以外に、検討会報告書で望ましいとされていた事項などにつきまして追記してございますので、そちらを御説明させていただきます。

まず、1 ページ目でございます。第 2 章の契約前の説明義務関係ということで、第 2 節に基本説明事項がございます。①期間拘束・自動更新等の条件がございますけれども、こちらに赤下線が入っている部分でございます。「期間拘束については、それが不当なものでない限り、電気通信事業法の消費者保護ルール上特段の制約はない。しかし、消費者保護の観点からは、拘束期間は 2 4 か月以内であることが望ましい」と追記をさせていただいてございます。

それから、少し飛びまして、4 ページ目でございます。同じく第 2 章の契約前の説明義務の第 7 節を追記してございます。その他契約前に説明等することが望ましい事項でございます。こちらの 1 行目、消費者が携帯電話事業者を乗り換える場合、当該端末が乗換え先の電気通信事業者が使用している周波数に対応していない等の理由によりまして、当該端末では乗換え先のサービスを適切に利用できないことがあるということでございまして、「このため」のところでございますけれども、携帯電話事業者においては、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としてございます。

続きまして、4 ページ目の下、第 8 節の契約後（利用中）の情報提供でございます。5 ページ目の上のところでございますけれども、「特に」ということで、利用者が認識しないまま電気通信役務等の契約が継続する「解約誤認」とか「解約忘れ」が生じないようにすることは極めて重要としてございまして、「具体的には」のところ、電気通信事業者等においては、契約時や解約時に丁寧な説明をすることに加えまして、それぞれのサービス提供形態等を踏まえ、実施可能かつ効果的な措置を講ずることが望ましいとしてございます。

効果的と考えられる措置の例ということで、報告書で記載してございました 3 つを記載してございます。1 つ目が、利用者に対し、契約しているサービスの情報を定期的に通知すること。2 つ目、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を利用者の同意の下で提供すること。3 つ目、電気通信サービスの解約時において、利用者が複数のサービスを契約している場合には全てのサービスについて解約の意向を確認すること。こういったものを望ましい行為として記載してございます。

続きまして、6 ページ目でございます。第 4 章の初期契約解除制度の関係でございますけれども、下から 3 行目、もともと、「事業者が自主的に一切の費用を請求せず無償での契約解除に応じることも当然妨げられない」と記述がありましたところに、※書きで注記してございます。※の内容でございますけれども、電気通信サービス向上推進協議会の電気通信事業者の営業活動に関する実施基準及びガイドラインにおいて、サービス提供開始前の場合

は、原則その事業者に係る料金及び経費の支払いを求めないものとする規定されてございます。消費者保護の観点からは、同様の取組が行われることが望ましいと追記をさせていただきます。

最後、飛びまして、11ページ目、12ページ目でございます。第9章を新設してございます。その他業務改善命令の対象となる事業運営ということで、法第29条第1項第12号関係でございます。法第29条の規定によりまして、電気通信事業者が契約前の説明義務等の消費者保護ルールに違反した場合のほか、その不適正な事業運営の実態等が判明した場合（第12号）についても、総務大臣がその改善等を命ずることで、電気通信の健全な発達及び国民の利便を確保することができるようにしてございますので、本章では、業務改善命令の対象となる不適正な事業運営の例について解説するものでございます。

第1節で、業務改善命令の対象となる事業運営の基本的な考え方を書いてございまして、最初の3行、それが「適正かつ効率的でなく」、かつ、その結果として、「電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずる」可能性があると考えられるものであるという基本的な考え方を示してございます。

続きまして、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）と書いてございます。

11ページ目の下から2行目、したがって、電気通信事業者が設定する評価指標等が、「適合性の原則」をはじめとする消費者保護ルール違反を助長する可能性がある場合は、適切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。

例えば、高額プランの獲得率を評価する指標又はその獲得の有無で評価が大きく変動する指標は、通常適切かつ合理的でなく、消費者保護ルール違反を助長する蓋然性が高いと考えられるということを追記させていただいております。

以上でございます。

**【新美主査】** 御説明ありがとうございました。

それでは、ただいまの説明につきまして、御質問、御意見がございましたら、御発言をよろしくお願ひします。チャットで御合図ください。

それでは、斎藤さん、御発言をお願いします。

**【斎藤専門委員】** 先ほど冒頭のところで質問と意見を述べさせていただいたことに関連しますけれども、そもそも中途解約を一切認めないような対応についても、先ほど29条

の改善命令の対象になり得るといようなことがありましたので、今般、違約金の上限値等についてのルールが入りましたから、それとの関連で、やはり不適切で、改善命令の対象となり得るものというのを、この最後のところに少し書き加えていただくといいかなと思いましたが、意見として述べさせていただきます。

以上です。

【新美主査】 ありがとうございます。

ある意味で、分かりやすさということの御意見だと思いますので、事務局で検討していただくことにしたいと思います。

それでは続きまして、市川さん、どうぞ御発言をお願いします。

【市川構成員】 慶應義塾大学、市川でございます。

資料2-2、11ページの第9章 その他業務改善命令の対象となる事業運営について、私の理解の確認というか、コメントになります。こちらに適切に書いていただいたように、通常の29条といいますか、我々が使うことが多かった29条2項ではない、1項について、今回、対象を明らかにして、特に12号に掲げてあることに照らして、第2節に書かれているようなことについて問題がある。そして、現に利用者利益が阻害されていない段階であっても、おそれがあると認められる場合には改善命令を行うことが可能であると整理されています。れ自体、私もこれまでの議論で、このようにしていかないと、まさに本検討会でずっと追ってきました質の競争一何をやってもいいということではなくて、消費者ルールをきちんと守った健全な競争が行われるということに資すると思います。そこで、私がそう読んでいただけで適切なのかという問題はありますけれども、29条1項と2項は条文に差があって、2項は、総務大臣は、利用者の利益を確保するために必要な限度において、業務改善命令ができる。1項は、利用者の利益又は公共の利益を確保するために必要な限度において、「又は」で公共の利益」が追加されている形になっています。これはまさに、私が申し上げた、電気通信事業の世界というのは、必須のサービスを守るためには質の競争してもらわないと困るので、この上でやってもらいたい。だから、今回のガイドラインの書き方もそうですけれども、現に利用者利益が阻害されていない段階であっても、この秩序が乱れ得るときには業務改善命令ができる、そのような理解をしています。

申し上げたかったのは、この部分は、まさに、競争と規制が重なる部分ですので、そこを適切に配意して進めていただきたいということになります。引き続き、よろしく願いいたします。

以上です。

【新美主査】 分かりました。多分、見る方向から、違う方向からの御意見だと感じましたので、その点は事務局で確認しておいてください。

それでは続きまして、森さん、御発言をお願いします。

【森構成員】 ありがとうございます。特に12号のところも、長いフィールドワークと検討を踏まえて、しっかりルール化されたと思います。

そういう大きな事柄なわけですけど、すごい細かいことを申し上げますが、12ページの2番目、3番目の段落、「すなわち、来店する利用者のニーズは、通常、事前に調整されるものではない。」ということがあるんですが、事前に調整されるものではないというのはどういう御趣旨であるか、教えていただければと思います。よろしくお願いします。

【新美主査】 この言葉の意味をとということですので、事務局、どういう趣旨でこう書いたのか、御説明いただけますでしょうか。

【片桐消費者行政第一課長】 こちらの趣旨でございますけれども、基本的に、大体どのような人がどれぐらい来店するかというのは、各代理店レベルで通常は事前に分かるものではないということです。例えば、100人いらっしゃった中で、50人が高齢の方で、50人が若い方というように基本的には調整できるものではないということです。そうした前提からしますと、ここで言えば、率の多寡が評価指標で、実際にどういった属性の方がいらっしゃるか分からない中で、例えば、70%の人が高額プランを契約しないと大きくマイナス評価されるというようなものであれば、高額プランを望まない人に対しても、高額プランを売る大きなインセンティブになるのではないかと、こういった趣旨で書かせていただいたところでございます。御説明になっておりますでしょうか。

【新美主査】 森さん、よろしいでしょうか。

【森構成員】 どちらかというと利用者側の目線といいますか、「利用者のニーズは」という書き出しなので、「利用者のニーズは、通常、一時点においては客観的に決まっている」と書いていただいたほうが分かりやすいかなとも思いましたが、御趣旨としては理解しましたので、これで結構でございます。ありがとうございました。

【新美主査】 確かに、森さんの疑問も、これは一般の人にはなかなか分かりづらい表現かもしれませんので、一考の余地があるのではないかと思います。事務局は、かみ砕いた表現をお願いしたいと思いますが、これは可能ならということで要望にさせていただきたいと思います。

それでは続きまして、石田さん、御発言をお願いします。

**【石田構成員】** 私は、5ページのところに、解約後に契約が継続してしまうという、「解約の誤認」、「解約忘れ」の効果的な措置というところが入って、よかったと思っております。

また、6ページに、電気通信サービス向上推進協議会さんの自主基準について、米印で入っているんですけども、これはとても有効でして、本来であれば全事業者に行っていたきたいことと思っておりますので、米印ではなく入れていただいたほうがいいと思います。例えば、米印だとしても、もう少し大きな字で入れていただきたいと思っております。よろしく願いいたします。

**【新美主査】** 固有名詞が入っているから、多分、事務局は遠慮したかと思っておりますので、その辺は一度考えてくださいという趣旨の要望と捉えさせていただきます。

ほかに、御発言を御希望の方はいらっしゃいませんか。

よろしいでしょうか。

非常に熱心な御議論をいただきまして、どうもありがとうございました。

それでは、その他の議題として、私から、本会合に御参加いただいている4名の専門委員の任期の延長について御報告させていただきたいと思っております。

今回の検討の論点整理や報告書をまとめるに当たりまして、4名の有識者の方に御専門の見地から御意見を頂戴してきたところでございます。今後、報告書を踏まえた制度改正案の議論を行うに当たりまして、引き続き、御知見、御意見をいただきたいと思いますと考えておりますので、10月末までの間、引き続き、専門委員として御参加いただくこととしたものでございます。

この任期延長に伴って、開催要項も改定しております。委員の皆様におかれましては、引き続き、精力的な御議論をお願いしたいと存じます。

最後に、事務局から連絡事項の御説明をよろしくお願いいたします。

**【関沢消費者行政第一課課長補佐】** 次回会合の日程につきましては、10月4日月曜日の15時から17時を予定してございます。次回会合におきましては、報告書案に対するパブリックコメントをいただいた事業者等のうち、特段の希望のございましたQ T n e t株式会社、KDD I株式会社、JCOM株式会社、ソフトバンク株式会社、一般社団法人テレコムサービス協会から、制度見直し案に係る御意見等について、ヒアリングを行う予定にしております。

以上でございます。

【新美主査】 どうもありがとうございました。

それでは、これで第35回会合を終了したいと思います。

本日は、忙しい中御参加いただいたと同時に、非常に熱心で濃密な御議論をいただきました。どうもありがとうございました。それでは失礼いたします。