

2022年7月から インターネット契約等に関する 消費者保護ルールが変わります！

～消費者保護ルールの見直しに関する電気通信事業法施行規則改正について～

2022年3月3日

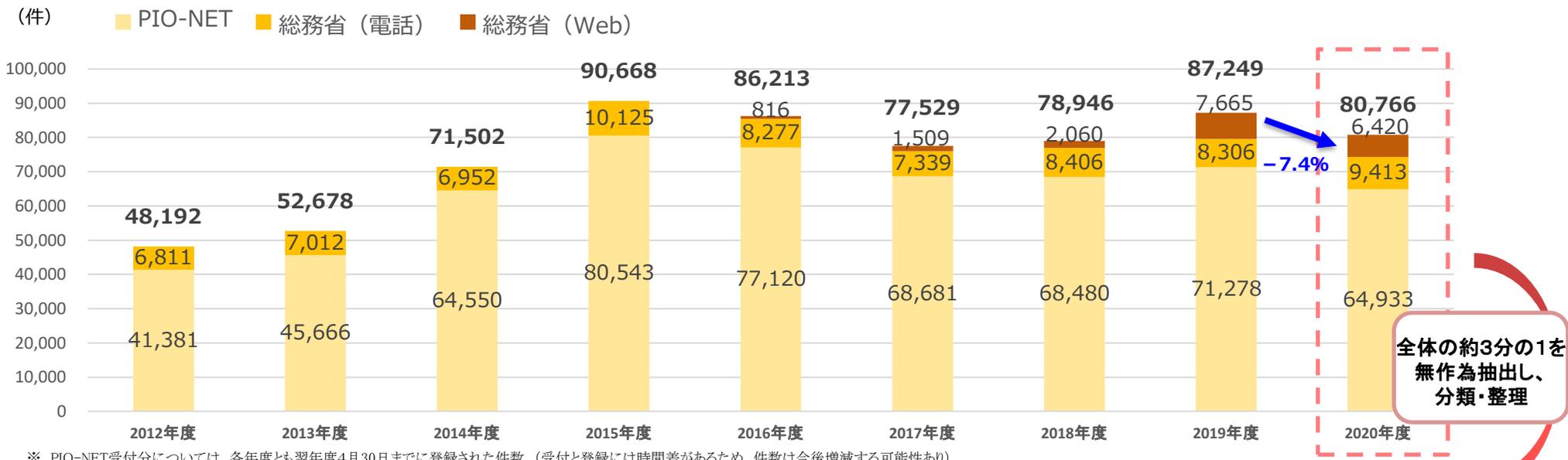
総務省 総合通信基盤局

消費者行政第一課長

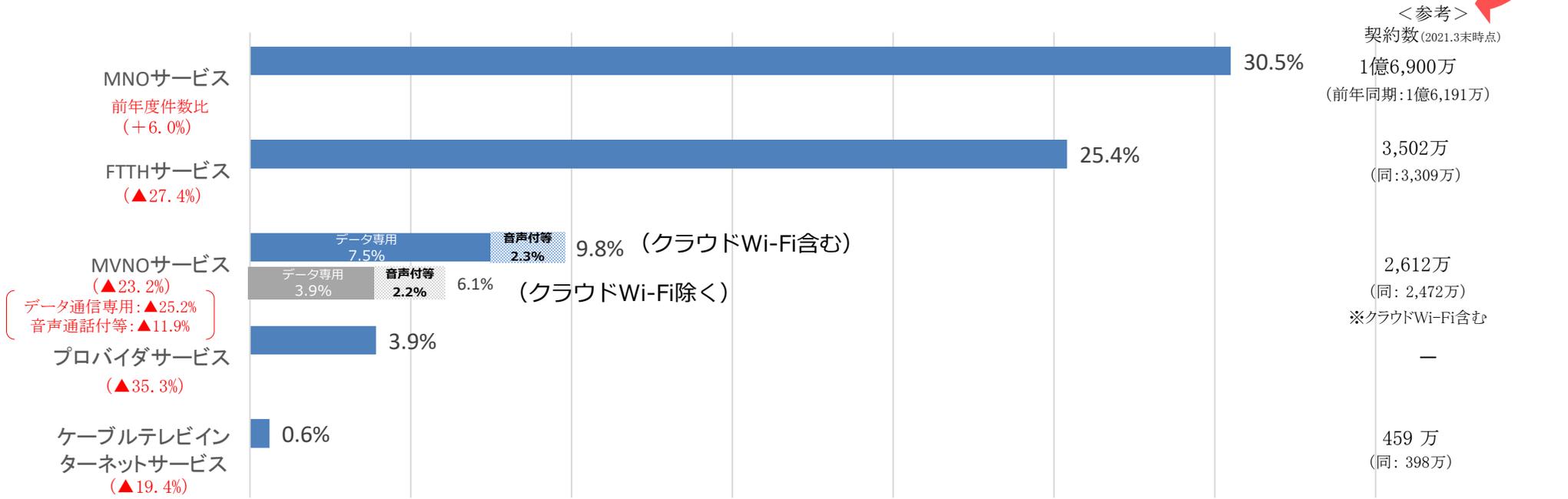
片桐 義博

電気通信サービスに係る苦情相談件数等

全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) に寄せられた件数と総務省における総受付件数



※ PIO-NET受付分については、各年度とも翌年度4月30日までに登録された件数。(受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性あり)
PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、PIO-NET用の商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移动通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。



- 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」において、2020年6月より下記検討課題について検討を開始し、2021年9月に報告書を取りまとめた。

構 成 員

新美 育文	弁護士（明治大学名誉教授）（主査）
平野 晋	中央大学国際情報学部教授・学部長（主査代理）
石田 幸枝	公益社団法人全国消費生活相談員協会理事
市川 芳治	慶應義塾大学法科大学院非常勤講師
北 俊一	株式会社野村総合研究所パートナー
木村 たま代	主婦連合会事務局長
黒坂 達也	慶應義塾大学大学院特任准教授
近藤 則子	老テク研究会事務局長
長田 三紀	情報通信消費者ネットワーク
西村 暢史	中央大学法学部教授
森 亮二	英知法律事務所 弁護士

<専門委員（～2021年10月末）>

有賀 恵美子	明治大学法学部 准教授
大澤 彩	法政大学法学部 教授
齋藤 雅弘	四谷の森法律事務所 弁護士
中込 一洋	司綜合法律事務所 弁護士

<オブザーバ>

公正取引委員会、消費者庁、国民生活センター、事業者団体等

今般の検討課題

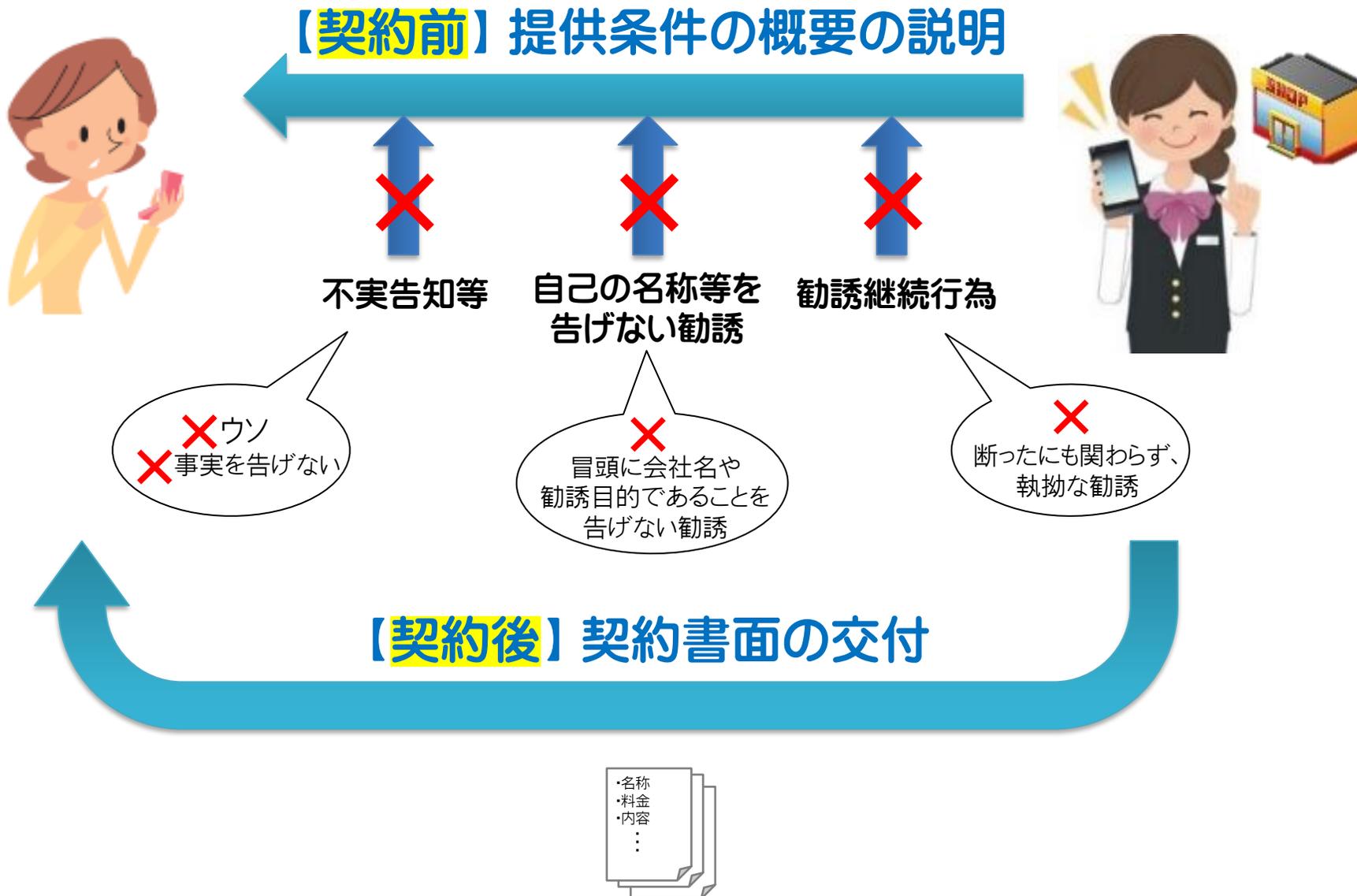
1. これまでのテーマのフォローアップ

- (1) 手続き時間等の長さへの対応
- (2) 広告表示の適正化
- (3) IoTサービスの進展と消費者保護

2. 新たに追加したテーマ

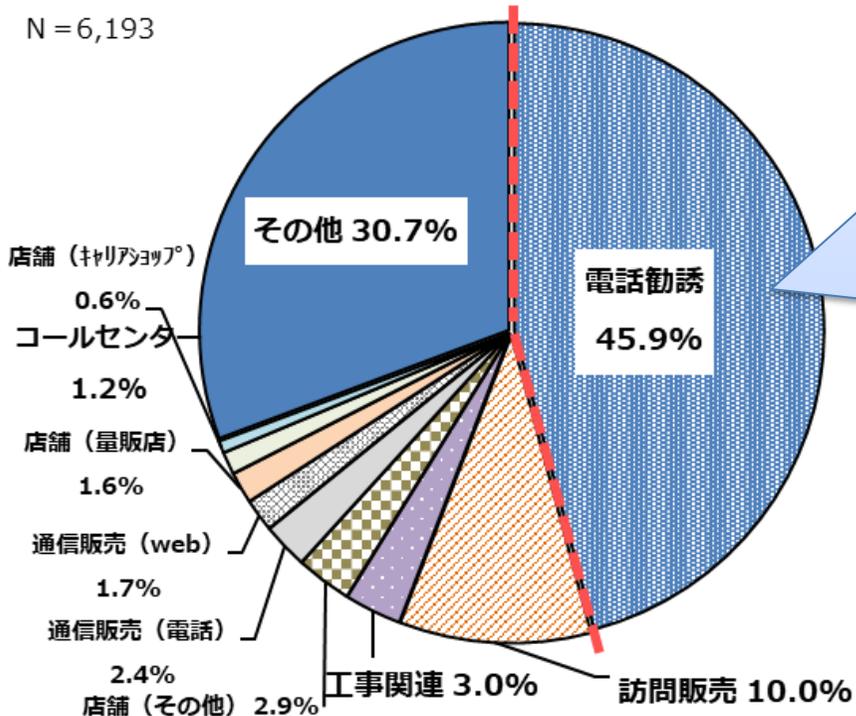
- (1) 電話勧誘における課題
- (2) ウィズコロナの時代における利用者対応の在り方
- (3) 消費者トラブルの解決に関する更なる手法
 - ① 初期契約解除制度の改善
 - ② 期間拘束契約の在り方
 - ③ 苦情相談の処理の在り方
- (4) 5Gエリアの利用者への訴求
- (5) 販売代理店の在り方

1. 電話勧誘における課題



FTTHサービスに関する苦情

【苦情相談の要因となったチャネル等】



【苦情相談の例（主な苦情相談の項目）】

1. 勧められて事業者等に乗換え 90.1%

- 例) ・光回線の料金が安くなると電話勧誘を受けて契約したが、実際には料金が高くなっている。解約希望。
 ・大手通信事業者を名乗り、光回線料金が安くなるとの電話勧誘があった。承諾したが事実と違う。解約希望。

2. 解約の条件・方法（解約料等） 26.3%

- 例) ・料金が安くなると勧誘され、契約したが実際は高くなった。解約しようとする、高額の違約金を請求された。
 ・光回線の契約を解約したいが、電話が繋がらない。

3. 通信料金の支払（心当たりのない請求等） 16.7%

- 例) ・利用料金が安くなると勧誘を受け契約したが、勝手にオプションをつけられ料金が高くなっている。
 ・電話勧誘があり、契約しない旨を伝えたのに、請求書が来ている。不審だ。

(出典：第11回消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合資料(2021年7月7日))

- ✓ 2020年度のFTTHサービスに関する苦情相談の約半数は電話勧誘に起因。
- ✓ 苦情相談の内容は、勧誘時の事業者の説明と利用者の認識の齟齬により生じているものが多い。

現行規定

- 原則書面を交付して、提供条件の概要説明をしなければならない。
- ただし、利用者の「了解」があれば、代替的な説明方法によることができる。

【代替的な説明方法】

- 電子メールの送信
- ウェブページへの掲載
- CD-ROM等の記録媒体の交付
- ダイレクトメール等広告への表示
- 電話

改正後

- 利用者が電話で意思表示をする場合は、利用者の「求め」がない限り、書面の交付を必要とする。
- 利用者の「求める」理由が次の場合は不可。
 - ① 「今、この場で申し込めば安くします。」といった書面交付を求めないことを条件とした利益供与
 - ② 電話による方法の利点のみ説明するといった電気通信事業者等の誘導に起因するもの

(1) 電話勧誘によりサービス内容を口頭で説明。



(2) 利用者が関心を示した場合、利用者の了解を得て利用者宅に書面を送付。

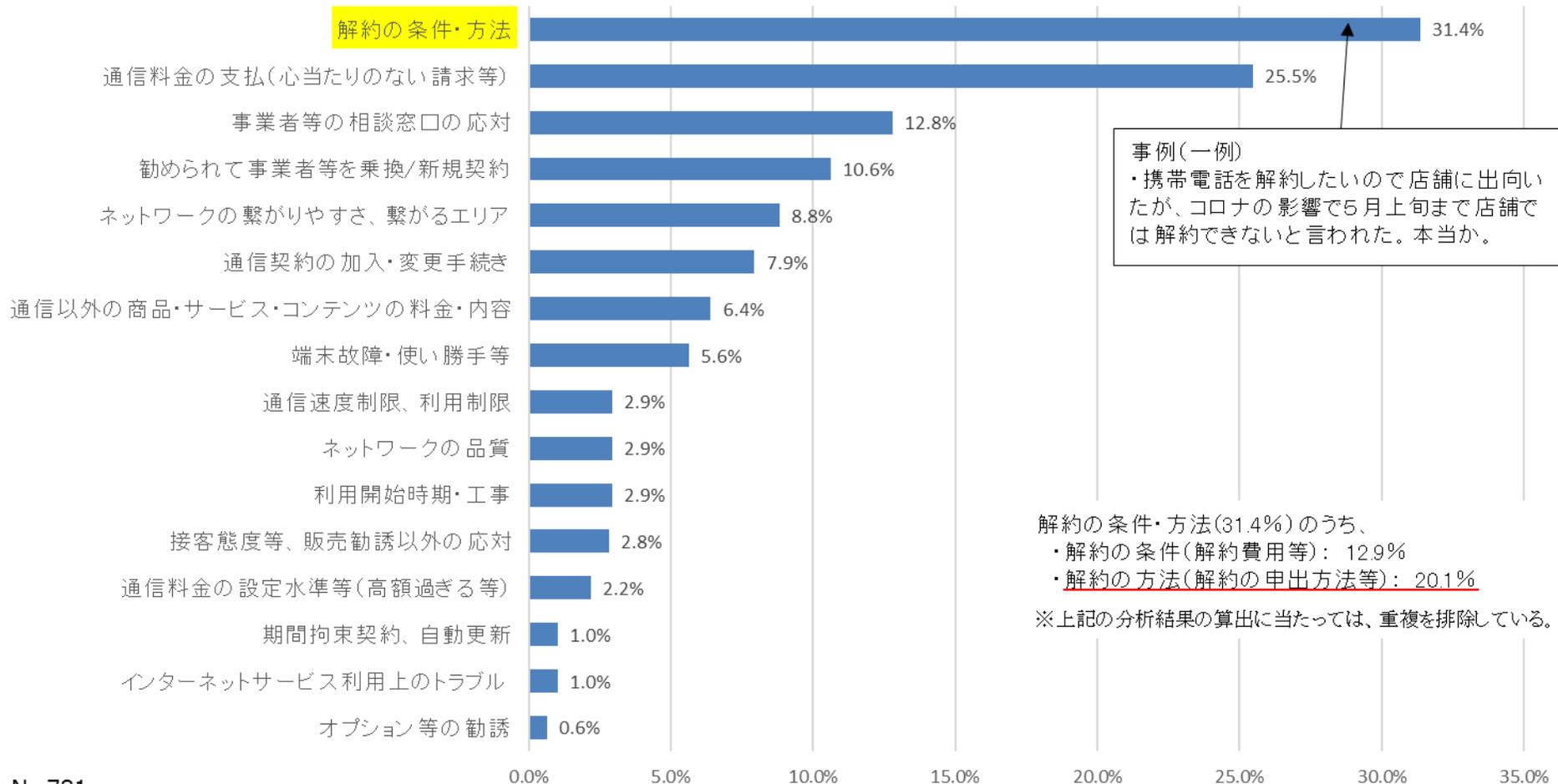


(3) 利用者のもとに書面が到着後、改めて電話をかけ、利用者が書面を見ていることを確認しつつサービスの提供条件の概要を説明。



(4) 利用者がその提供条件に納得した場合、契約。

2. ウィズコロナの時代における 利用者対応の在り方



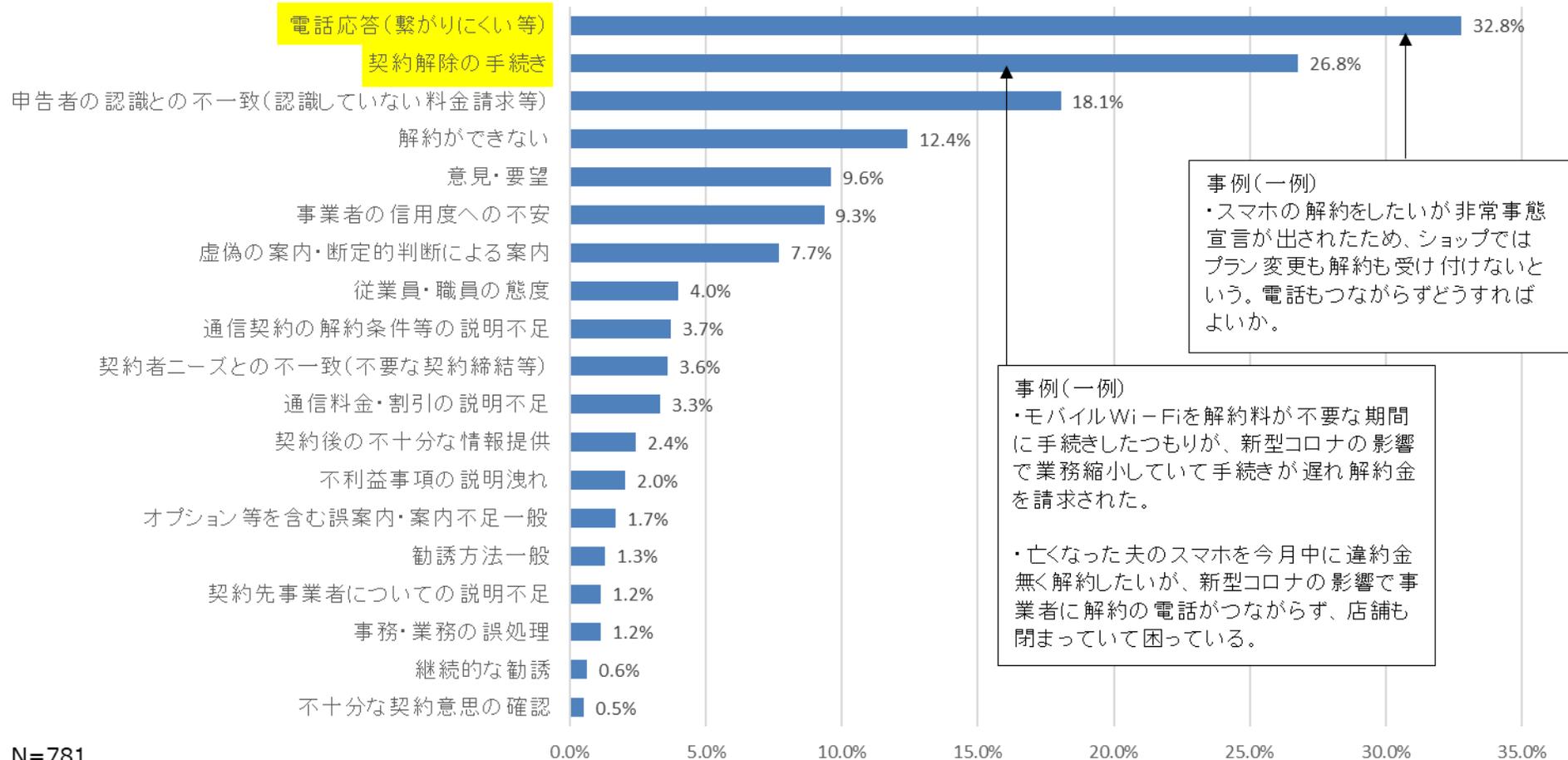
N=781
 期間: 2020.4~2020.9

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各3項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
 項目・観点不明なものは、グラフから除外している。

出典: 第10回消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合資料(2021年2月2日)

✓ 2020年度上半期の新型コロナウイルスに関連した苦情相談では、「**解約の条件・方法**」が最多。中でも「**解約の方法 (解約の申出方法等)**」が多い。

発生要因(申告内容からの推測)



N=781
期間：2020.4~2020.9

※ 一件の苦情相談で複数の項目に該当するものがあれば、各項目(最大3項目)に計上しているため、合計は必ずしも100%にならない。
発生要因が不明なものは、グラフから除外している。

出典：第10回消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合資料(2021年2月2日)

✓ 発生要因としては、「電話応答(繋がりにくい等)」「契約解除の手続き」が上位2位。

現行規定

特段の規定なし

改正後

- 特段の合理的な事情がある場合を除き、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ることが義務化。

<具体的な措置の例>

- (1) ウェブ解約
- (2) 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
- (3) 解約の予約

<禁止される行為の例>

- (1) 契約手続と比較して解約手続の電話が繋がりにくい
- (2) 利用者が望まない引き止め

3. 期間拘束契約の在り方

期間拘束契約の在り方

<違約金の例>

	MNO	MVNO音声付	MVNOデータ専用(モバイルルーター)	FTTH
(参考) 月額基本料金	約4,000円	約2,000円	約3,500円	約4,000円 (戸建てプラン)
(参考) 月別利用可能データ量	5GB	5GB	月7GB	無制限 (帯域制御の対象となる場合を除く)
拘束期間	2年間	12か月	3年間 (2年経過後違約金の一部免除)	3年間
違約金	1,000円(税抜)	9,800円(税抜)	2年目まで24,800円 2年目から3年目まで9,500円	20,000円

※ MVNOにおいても利用者数の割合が0.7%を超える事業者等については、拘束期間及び違約金の上限は、それぞれ2年間及び1000円(税抜)。

- 期間拘束契約に関しては、利用者が契約から離脱したいと考えても**高額な違約金**の存在により解約ができず、トラブルに至るといったケースが生じている。
- 2020年度の苦情相談の項目・観点において、「解約の条件（**解約費用等**）」は、**MNOサービスを除き高い割合を占めている。**

- MNOサービス：9.3%（第7位）
- MVNOサービス（クラウドWi-Fiサービスを除く。）：18.0%（第3位）
- MVNOサービス（クラウドWi-Fiサービス）：33.8%（第2位）
- FTTHサービス：12.0%（第4位）
- ケーブルテレビインターネットサービス：17.0%（第3位）
- ISP：14.8%（第4位）

現行規定

<解約時の違約金等>

- 大手携帯会社等が提供する主な移動電気通信サービス
→違約金等の上限は1000円（税抜）
- それ以外の事業者が提供する電気通信サービス
→違約金等の規制なし

改正後

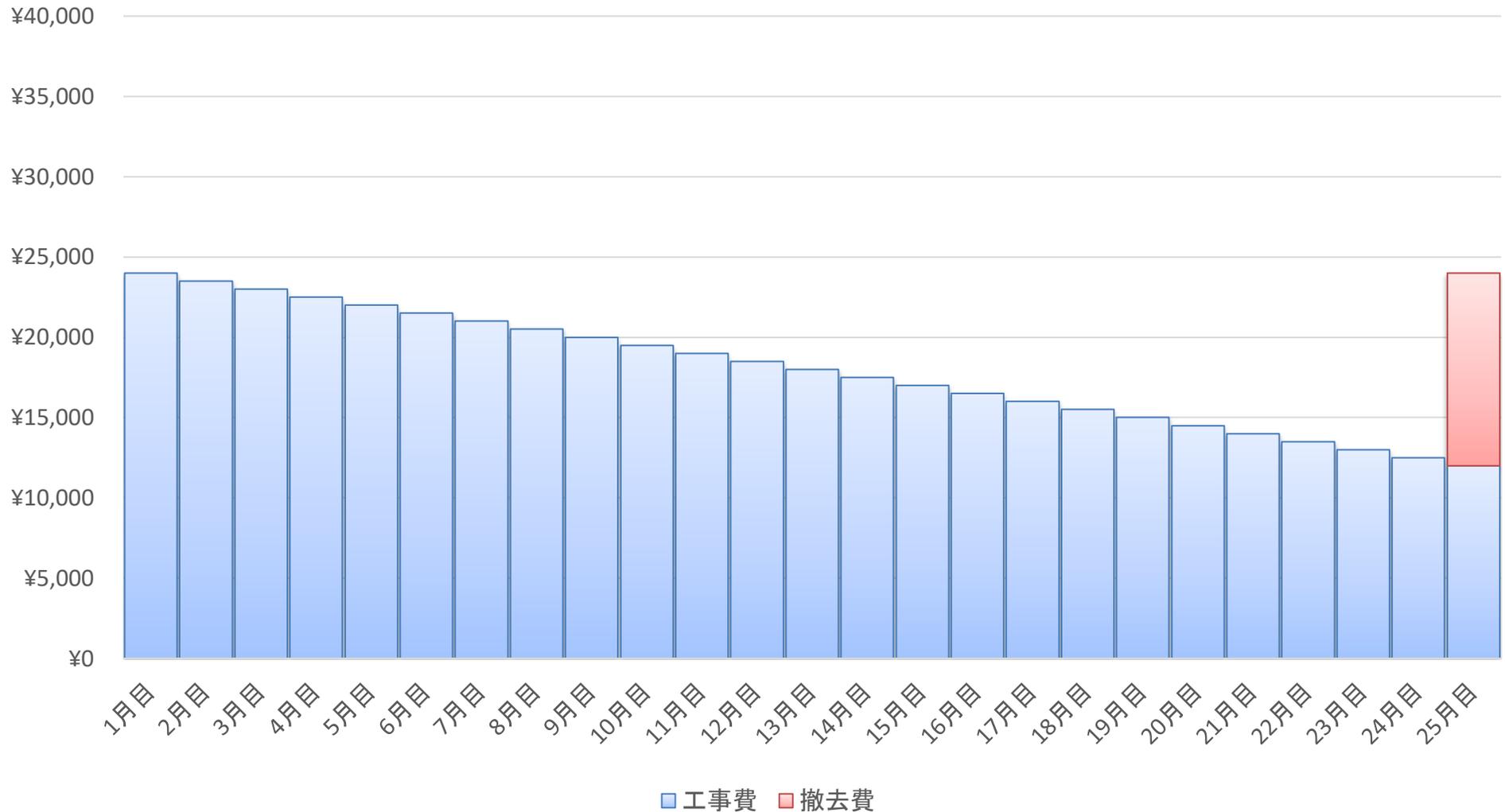
- 全ての事業者が提供する一般消費者向け電気通信サービス
→違約金等の上限は月額利用料相当額※
- そのほか、解約時に請求できるものは次のとおり
 - (1) サービスの対価（未払い利用料）
 - (2) 固定インターネットの工事費等
※ 利用期間に応じて低減した残存分。
→ 契約期間後は請求不可
 - (3) 利用者都合により実施する工事等の費用（全額）
 - (4) レンタル物品の未払い使用料等
※ 壊された場合、返却されない場合
→物品ごとに再調達価額まで請求可

※ 大手携帯会社等が提供する主な移動電気通信サービスについては、現行規定も併存するため、1000円(税抜)と月額利用料相当額のどちらか低い方が上限となる。

工事費等の請求額のイメージ

- 開設工事費： 24,000円(48回払い)
- 撤去工事費： 12,000円(解約時一括請求)
- 24か月契約、25か月目に解約

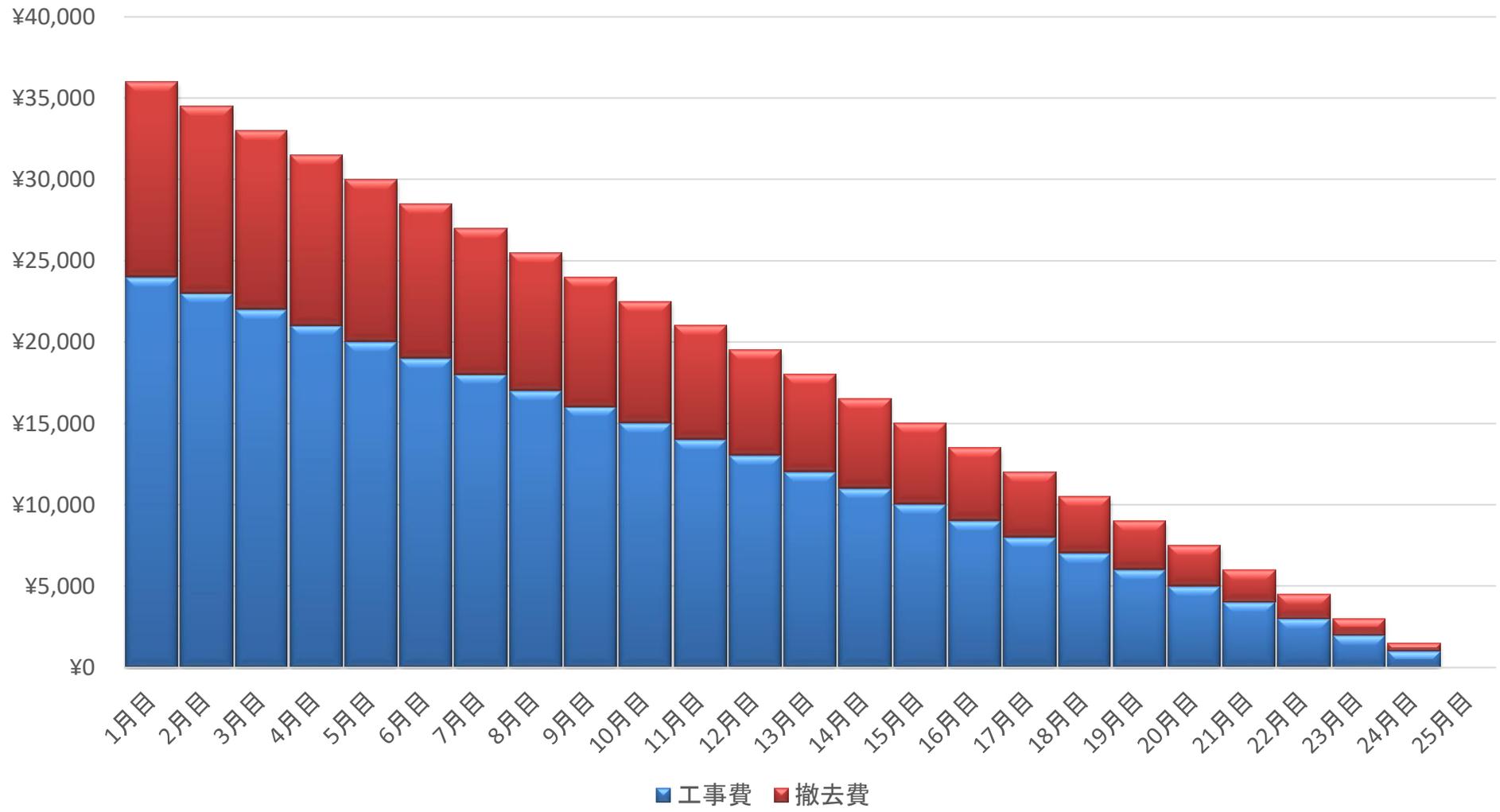
現状



工事費の請求上限額のイメージ

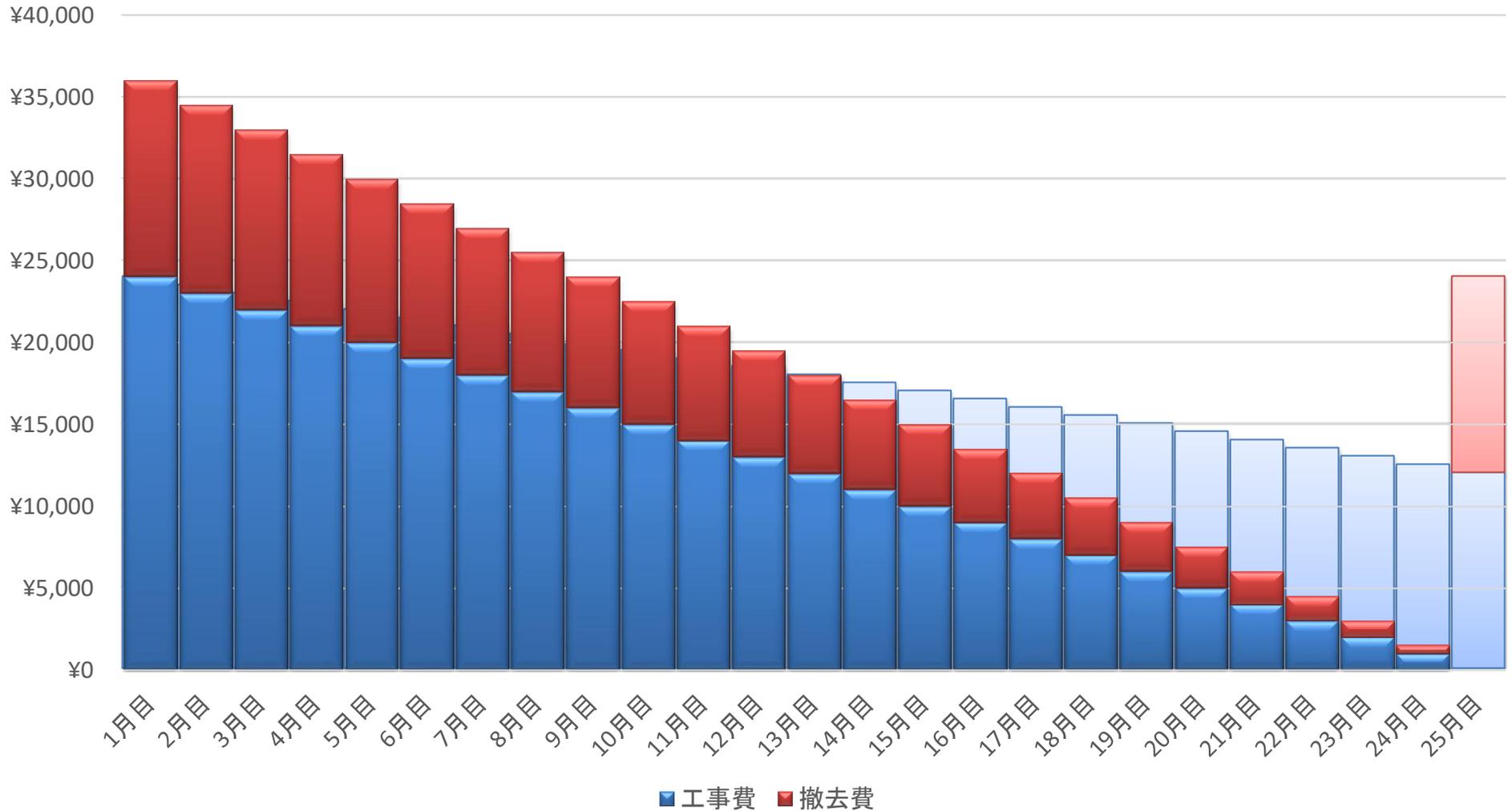
- 開設工事費： 24,000円
- 撤去工事費： 12,000円
- 24か月契約の場合の請求上限

改正後



- 開設工事費： 24,000円
- 撤去工事費： 12,000円
- 24か月契約、25か月目に解約

現状と改正後の比較



○「解約時に請求できる金額の制限」の規定は、次の契約については適用除外。

- 2022年6月30日までに締結された契約（既往契約）
- 既往契約の更新契約
- 既往契約の範囲内で利用者の求めにより変更された契約
- 既往契約を軽微変更した契約

最後に宣伝 ...

総務省では、「携帯電話ポータルサイト」を開設し、利用者の皆さんが、自分に合った料金プランを選ぶための情報を提供しています。

携帯電話ポータルサイトを検索！



みなさん、自分にあつた料金プランを選んでいますか？

あなたの携帯電話の契約をこの機会に確認しましょう！

- Q1 今の料金プランは合っていますか？
- Q2 電話番号を変えずに乗り換える？
- Q3 端末を変えずに乗り換える？
- Q4 端末を買う際のアドバイスは？
- Q5 中古端末も検討してみる？
- Q6 格安スマホ / 格安SIMってなに？
- Q7 通信契約はキャンセルできるの？