

電気通信事業法施行規則等の一部改正について

— MVNO音声通話付サービスの初期契約解除制度導入 —

総務省
総合通信基盤局
消費者行政第一課

- 電気通信事業法に基づく初期契約解除制度について、現在、移動通信サービスについては、MNOサービス及びMVNO期間拘束付きデータ通信専用サービスが同制度の対象サービスになっているが、MVNO音声通話付きサービスは対象となっていないところ(※1)。

※1 制度導入の検討当時、苦情相談事案がほとんどなく(数十件(H26年度))、対象とされていないもの。

- MVNOの普及が進んできている中で、MVNOの音声通話付サービスについての苦情相談も少ないとは言えない状況(※2)となっており、これを踏まえ同制度の対象とすることとし、所要の規定整備を行うもの。

※2 H29年度上半期のMVNO音声通話付サービスの苦情・相談件数

約1,100件(推計) [電気通信サービス全体に占める割合 2.7% (cf.MVNOデータ通信専用サービス:3.3%、MNOサービス:25.3%)]

諮問事項

1. 平成28年総務省告示第106号の一部改正

初期契約解除制度の対象サービスとして、MVNOの音声通話付きサービスを指定する。 (第2項)

(注) 初期契約解除制度の代替措置として導入している「確認措置」制度の対象サービスともなる。(初期契約解除制度の例外に該当)

2. 電気通信事業法施行規則の一部改正

初期契約解除に伴い利用者が支払うべき金額(事業者が利用者に対して請求可能な金額[上限額])として、以下を加える。
(第22条の2の9)

- 利用者が電話番号を変更することなく、別の電気通信事業者に変更するために通常要する費用(いわゆるMNP転出手数料)として総務大臣が告示する額 ※

※ 3,000円 [非諮問事項]

(注) 現行は、① 契約解除までのサービス提供の対価、② 工事費(告示する額)、③ 事務手数料(告示する額) を規定。

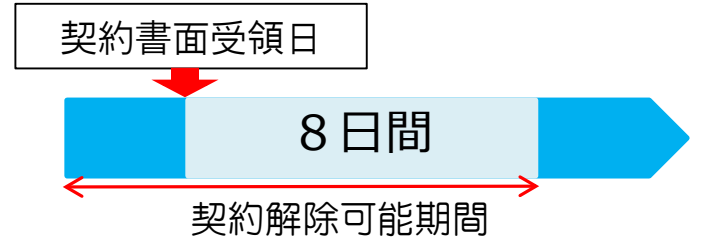
■ 施行日: 平成30年10月1日

○ 利用者は、契約書面受領後等から8日間は、相手方（電気通信事業者）の合意なく、契約解除できることとする電気通信事業法に基づく制度。（平成28年5月～）

● 対象役務

| | |
|------|---|
| 移動通信 | ① MNOの携帯電話端末サービス ※ 音声通話付き |
| | MNOの無線インターネット専用サービス ※ データ通信専用 |
| 固定通信 | ② MVNOの無線インターネット専用サービス (期間拘束あり) ※ データ通信専用 |
| | ① 光ファイバーインターネットサービス |
| | ② ケーブルテレビインターネットサービス |
| | ③ 上記①・②向けの分離型インターネット接続サービス |
| | ④ DSL向けの分離型インターネット接続サービス (DSLの回線部分の契約を解除しないで変更可能なもの) |

● 契約解除可能期間(原則)



● 契約解除時に利用者が支払うべき金額(上限額)

① 契約解除までのサービス提供の対価に相当する額

② サービス提供に必要な工事(実施済の工事)に通常要する費用として総務大臣が告示する額
⇒ 例:FTTHサービス
戸建て住宅に人員を派遣して行う工事 25,000円

③ 契約の締結のために通常要する費用(事務手数料)として総務大臣が告示する額
⇒ 3,000円

- 移動通信サービスについて、電波のつながり具合や提供条件の概要説明等が不十分であった場合には、端末を含めて契約解除できる措置(「確認措置」)が事業者により講じられている場合であって、総務大臣の認定を受けたものについては、初期契約解除制度に代替して、「確認措置」制度を適用するもの。(初期契約解除制度の例外(適用除外)に該当(施行規則第22条の2の7第1項第5号))

確認措置 (以下の要件を満たす措置)

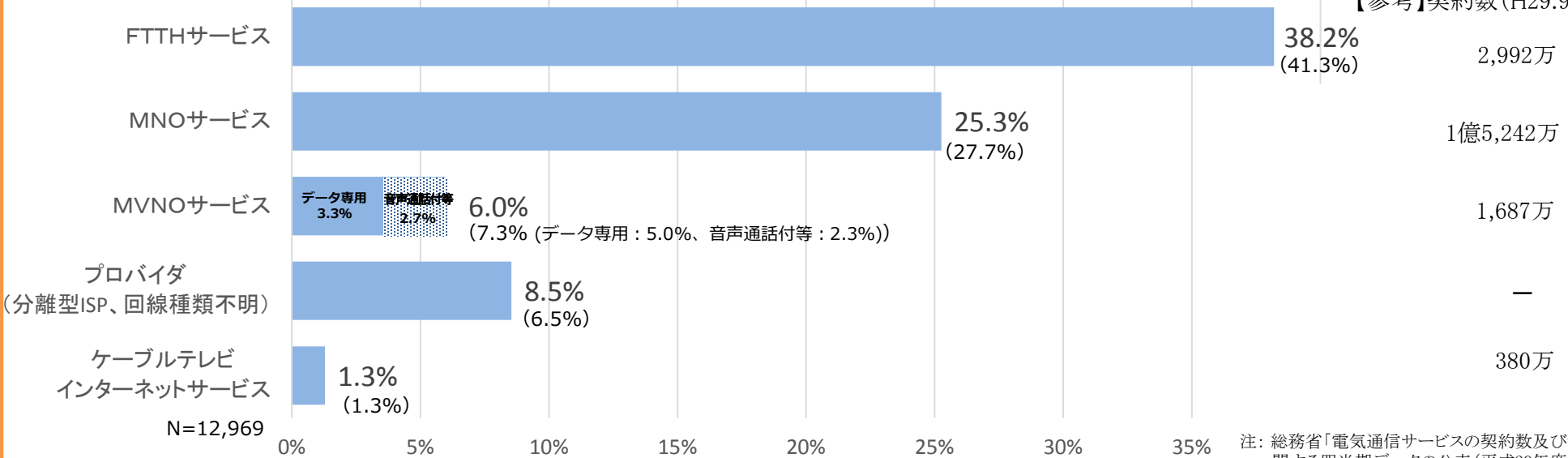
- ① サービス提供開始日から8日間以上、利用場所状況(電波状況)及び提供条件の概要説明等の遵守状況の確認が可能であること
- ② 確認した利用場所状況(電波状況)について十分でないとき、又は提供条件の概要説明等の遵守状況が事業者があらかじめ定めた基準に適合しないときは、関連契約※を解除可能であること
※ 電気通信役務の提供契約、端末の売買契約 等。
- ③ 契約解除に伴い、利用者が支払うべき金額(上限額)が、サービス提供の対価に相当する額を超えないこと※
※ (初期契約解除制度の場合と異なり)事務手数料は含まない
- ④ 提供条件の概要説明として、確認措置に関する事項が説明されること

(注1) 店舗販売と通信販売に適用(訪問販売、電話勧誘販売は、適用外)。

(注2) 利用者利益の保護に支障があると認める場合等は認定取消し可。

【平成29年度上半期分のサービス別内訳】 (括弧内は、H28.7～H29.3の比率)

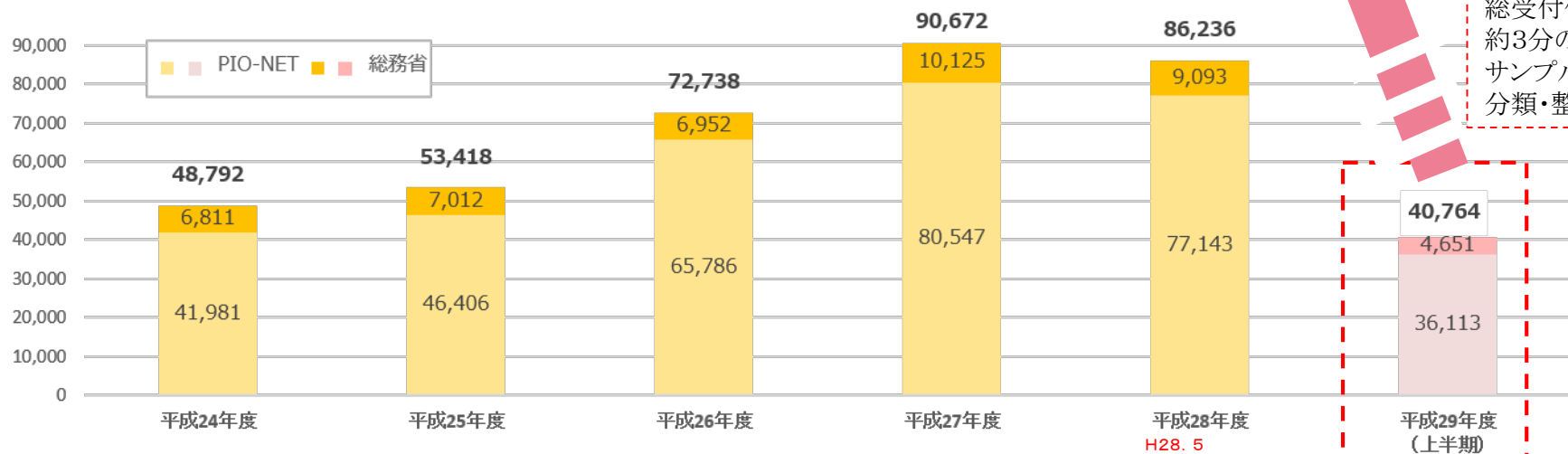
【参考】契約数 (H29.9末) 注



注: 総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表 (平成29年度第2四半期 (9月末))」(H29.12.22)より、引用。

※ 上記の他、その他固定系(固定電話、IP電話、インターネットサイト 等):15.9% その他移動系(コンテンツアプリ等):6.9%

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



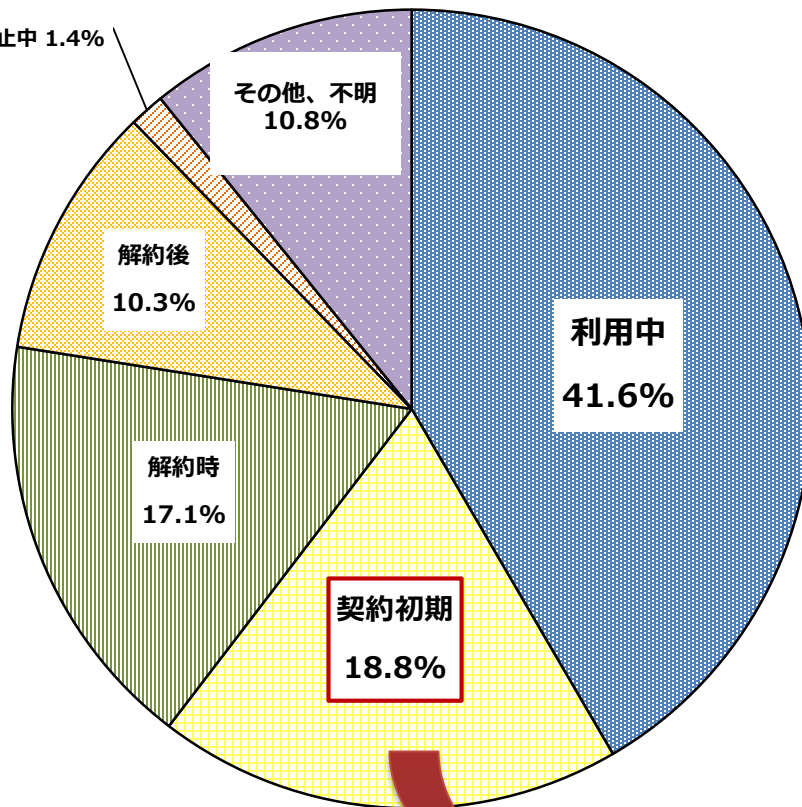
総受付件数のうち約3分の1を無作為にサンプル抽出し、分類・整理

※ PIO-NET受付分について、平成24～28年度は、各翌年度4月30日まで、平成29年度(上半期)は、平成30年1月1日までに登録された件数。

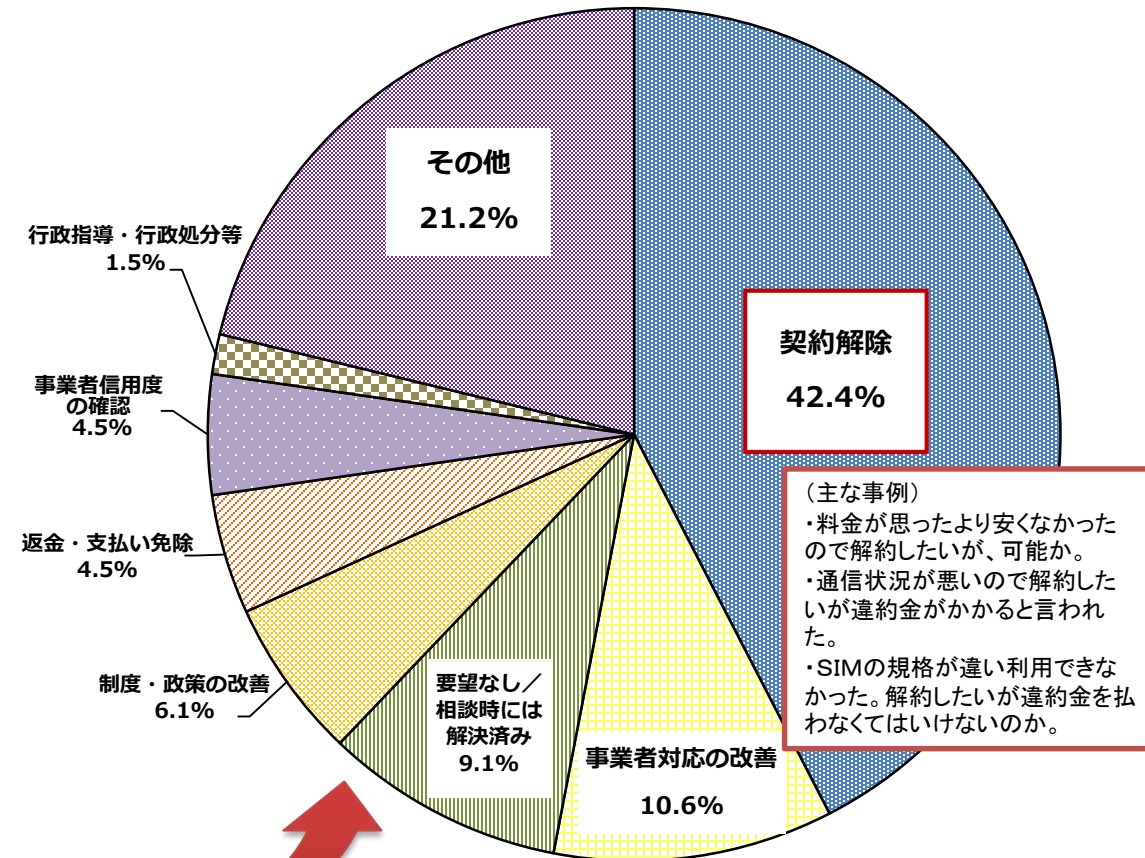
H28.5
改正電気通信事業法施行

○ 契約初期に生じた苦情等が一定の比率で生じており、契約初期の苦情等の要望内容を見ると、契約解除を求める比率が最も高い。

発生時期【MVNO(音声通話付)】



契約初期の要望内容【MVNO(音声通話付)】



(主な事例)
 ・料金が思ったより安くなかった
 ので解約したいが、可能か。
 ・通信状況が悪いので解約したい
 が違約金がかかると言われた。
 ・SIMの規格が違い利用できな
 かった。解約したいが違約金を払
 わなくてはいけないのか。

N=351
 期間：H29.4~H29.9

N=66
 期間：H29.4~H29.9