

電気通信サービスと利用者保護の現状

川添 圭 Kawazoe Kei 弁護士

大阪弁護士会・消費者保護委員会委員。堺市情報セキュリティアドバイザー。インターネット取引やネット上の名誉毀損におけるトラブル解決などに取り組む。

これまでの連載では、電気通信事業法（以下、法）の消費者保護規定について、ガイドラインを中心に解説しました。最終回では、改正法施行後のガイドライン改定の経緯を中心に、利用者保護施策の現状を説明します。

ガイドラインの改定

現行のガイドラインは、2015年改正法の施行に伴い2016年5月に適用されたものに、改正法施行後も、関連法令の改正や総務省によるモニタリング調査の結果などを踏まえ、改定が継続的に実施されたものです。

(1) 2017年1月

2017年1月には、総務省の「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」が制定されたことに伴い、提供条件説明義務（以下、説明義務）を中心とする改定が行われました。

具体的には、①事業者や代理店が、利用者に対し利用実態に応じた料金プランを提供すること（不必要に高い料金プランを提示しないこと）を求めるとともに、②事業者が、代理店による適合性原則^{じゆん}の遵守状況を監督することが追加されるなどの変更が行われています。

(2) 2017年9月

2017年9月には、総務省のICTサービス安心・安全研究会から「平成28年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング(評価・総括)」*¹が公表されたことに伴うガイドラインの改定が行われました。

主なものを挙げると、①ガイドライン冒頭において、ガイドラインで用いられる「必要である」「求められる」「不適切である」「適切である」などの表現の解釈を明示したこと、②説明

義務においてオプション契約（付随有償継続役務）に無料期間が設定されている場合、無料等期間終了の通知の必要性について記載を追加したこと、③基本説明事項のうち、解約や更新の条件について、主に自動更新契約（2年縛りなど）を念頭に置いた記載を追加したこと、④基本説明事項に民法改正に伴う定型約款に関する情報提供の項目を追加したこと、⑤説明の際に用いる説明書面について説明事項の「集中化・一括化の原則」を明記したこと、など、主に説明義務を中心とした改定となっていますが、全体的に表現が改められるなどしており、改定内容は多岐にわたっています。

(3) 2018年2月

2017年6月に改正された青少年インターネット環境整備法（青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律）が2018年2月に施行されました。同法の改正では、携帯電話事業者および代理店に対し、①利用者が青少年（18歳未満の者）かどうかを確認する義務、②青少年である場合は青少年有害情報フィルタリングの必要性を説明する義務、③青少年に対し携帯電話端末をセット販売する場合は原則としてフィルタリング有効化措置を講じる義務、がそれぞれ規定されました。そこで、ガイドラインにおいても、事業者や代理店が同法に基づき遵守すべき内容が明記されることになりました。

(4) 2018年8月および9月

2018年8月に、前述の「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」について、①端末のSIMロックの解除対象の拡大、②端末購入補助の是正を内容とする改定が行われまし

*1 http://www.soumu.go.jp/main_content/000492651.pdf

た。これと関連して、利用者を長期間拘束する効果のある残債免除施策（4年縛りなど）について、その提供条件の概要を説明することを明記する改定が行われました。

さらに翌月には、総務省の指定告示（第2回連載を参照*2）が改正され、同年10月からMVNOの携帯電話サービスが初期契約解除の対象役務に含まれることになったため関連する改定が行われました。

(5) 2019年5月

2018年5月に成立した「電気通信事業法及び国立研究開発法人情報通信研究機構法の一部を改正する法律」により、事業休廃止に係る周知義務が改正・強化されることになりました。この改正法の施行に伴うガイドラインの改定が、2019年5月頃に予定されています。

なお、周知義務については第4回連載*3で解説したところですが、改正法では法18条3項が削除され、新たに法26条の4および26条の5が新設されます。法18条3項で規定されていた内容を基本的に踏襲しつつ、利用者の利益に及ぼす影響が大きいサービスの休廃止については事前の届出義務が課されたことから、より長期の周知期間を設けることなどが盛り込まれる予定です。

利用者保護をめぐる状況

2015年の改正法は、電気通信サービスをめぐるトラブル事例が増加したことを受け、消費者を中心とする利用者保護を図ったものですが、利用者の苦情は減少傾向にあるものの、依然として高い水準にとどまっていると指摘されています。

総務省では、2015年改正法の施行後も定期的に実施状況をモニタリングするとともに、2018年10月からは「消費者保護ルールの検証に関するWG」を開催し、消費者保護ルールのあり方についての検討を行っています。

そして、2019年1月には、同WGから「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」（以下、緊急提言）が公表されました*4。緊急提言では、①シンプルで分かりやすい料金プランの実現、②販売代理店の業務の適正性の確保がそれぞれ提言されています。緊急提言の詳細は、表にまとめたとおりです。

さらに、2019年4月には、同WGから「消費者保護ルールの検証に関するWG中間報告書」*5が公表されました。同報告書では、緊急提言の内容を踏まえたうえで、個別の論点として、①携帯電話の料金プランの理解促進のための取組（料金プランにおける拘束期間全体での総額表示や利用実態に応じた料金プランへの見直し推進）、②携帯電話ショップでの受付時間等の長さへの対応、③広告表示の適正化に向けた対応、④不適切な営業を行う販売代理店等への対策、⑤高齢者のトラブルへの対応、⑥法人契約者のトラブルへの対応、⑦在留外国人による契約や利用の円滑化などが指摘されています。

おわりに

これまで、2015年改正法による電気通信サービスの消費者保護ルールを解説してきましたが、現在もなお課題や問題点が残されており、今後も、法令やガイドラインの見直しが行われる予定です。利用者保護施策については、常に最新情報をチェックする必要があります。

間もなく、高速・大容量の通信が可能な第5世代携帯通信サービス（いわゆる5G回線）が導入され、産業や医療の発展、さらには社会生活の変革に繋がると期待されています。

一方で、5G回線への変更などに伴う利用者の苦情やトラブルの発生も容易に予想されるところです。

今後も、電気通信サービスの利用者保護のあり方について注意深く対応・検証していく必要があると思います。

*2 ウェブ版「国民生活」2019年2月号「電気通信サービスと消費者保護ルール」 第2回「提供条件説明義務と書面交付義務」
http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201902_06.pdf

*3 ウェブ版「国民生活」2019年4月号「電気通信サービスと消費者保護ルール」 第4回「その他の利用者保護規定」
http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201904_05.pdf

*4 「『モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言』及び意見募集の結果の公表」
http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban03_02000529.html

*5 http://www.soumu.go.jp/main_content/000615097.pdf

表 「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」の内容

① シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現

| | 問題点（主なもの） | 提言 |
|----------------|---|--|
| 通信料金と端末代金の完全分離 | <ul style="list-style-type: none"> ◆通信サービスと端末はセットで購入すると強い印象を与える。 ◆同じデータプランでも購入する端末により通信料金が異なるまたは通信料金の割引が特定の端末の利用者に限られているという不公平が発生。 ◆割引終了後は通信料金が上昇するため、必要以上に新規端末へ買い替える誘因が働く。 ◆ハイエンド端末の購入補助が過度なためローエンド端末と価格が接近。 ◆端末代金と通信料金の区分が不分明 | <ul style="list-style-type: none"> ◆端末の購入等を条件とする通信料金の割引等を廃止することが適当。 ◆通信役務の一定期間の継続利用を条件とする端末代金の割引等は見直しが適当であり、販売代理店を通じて行われる割引等も併せて対応が必要。 ◆特に、一定の条件の下で端末割賦代金の残債を免除する販売手法（端末買換えサポートプログラム）については、抜本的に見直すことが必要。 |
| 行き過ぎた期間拘束の禁止 | <ul style="list-style-type: none"> ◆期間拘束と自動更新により事業者乗換えのスイッチングコストが高い。 ◆期間拘束なしの料金プランの料金が高かったり、継続的に契約しているのに長期契約者割引を受けられなかったりするなど、利用者にとって実質的な選択肢ではない。 ◆中途解約時の違約金の算定根拠が明らかでなく、その水準が高いことが事業者乗換えの妨げとなっている。 ◆FTTH等とセットで契約した場合、当該契約に係る拘束期間のずれが事業者乗換えの妨げとなっている。 | <ul style="list-style-type: none"> ◆期間拘束のない契約の提供条件(料金等)が実質的な選択肢ではない場合や、拘束期間が著しく長期の場合で、合理的理由がないものは見直しを。 ◆解約違約金は合理的な算定根拠に基づくべきであり、違約金の水準が著しく高い場合には見直しを。 ◆期間拘束の自動更新については、契約当初に選択可能とし、拘束期間終了時更新するか自動更新の選択を変更するか利用者に確認すること、自動更新の有無で料金等に差を設けないこと。 |
| 合理性を欠く料金プランの廃止 | <ul style="list-style-type: none"> ◆同じ携帯電話事業者が提供する同じ通話頻度、同じデータ通信容量の通信サービスでも、プランによって通信料金が異なる場合がある。 ◆基本料とデータプランを別々に提供していても、基本料が安いプランでは少ないデータ量を選択できないなど、組み合わせに制約がある。 | <ul style="list-style-type: none"> ◆通常の提供条件の説明により利用者が理解できないような過度に複雑な料金プランや合理性を欠く料金プランは、利用者の正確な理解を妨げるとともに、料金プラン相互の比較を困難とし、利用者の合理的な選択を阻害するため、見直しが適当。 |

② 販売代理店の業務の適正性の確保

| | |
|-----|--|
| 問題点 | <ul style="list-style-type: none"> ●携帯電話の契約内容が複雑化、説明時間も長時間化し、契約内容や料金を消費者が正しく認識できておらず、また必ずしも消費者が希望する契約内容になっていない。 ●光コラボの代理店による電話勧誘に係る苦情相談が相変わらず多く、「新しいサービスのご案内です」と言われたので契約中の事業者だと思ったなど、事業者名について誤解を与える勧誘となっている。 ●携帯電話については、「〇万円キャッシュバック」「実質0円端末」をうたうショップ店頭のパスターやロードサイドショップの立て看板が未だに見られる。 ●「実質0円」等の広告表示においては特定の適用条件等を認識しづらいものもあり、結果、特典が受け取れないといった苦情が寄せられている。 |
| 提言 | <p>以下について、電気通信事業法の改正を含め、必要な措置を講じることが適当である。</p> <p>ア 販売代理店の届出制を導入する。</p> <p>イ 利用者に誤解を与えるような不適切な勧誘行為（社名や勧誘目的を明示しない等）を禁止し、違反した場合には業務改善命令を行いうることとする。</p> <p>ウ 電気通信サービス契約の媒介と一体として行われる販売代理店の業務において、電気通信サービスに関して利用者の利益を阻害するような不適切な実態があれば、業務改善命令を行いうることとする。</p> |