

意見書

令和 4年 1月 7日

総務省総合通信基盤局

電気通信事業部消費者行政第一課 御中

郵便番号 151-0053

住所 東京都渋谷区代々木1-36-1 オダカビル 6F

氏名 一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会

会長 久保 真

連絡担当者氏名：木村 孝

電話番号 03-5304-7511

電子メールアドレス info@jaipa.or.jp

電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令（案）等に関し、別紙のとおり意見を提出します。

注1 法人又は団体にあつては、その名称及び代表者の氏名を記載すること。併せて、連絡担当者の氏名を記載すること。

注2 用紙の大きさは、日本産業規格A列4番とすること。別紙にはページ番号を記載すること。

該当箇所	意見
<p>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 第2章 契約前の説明義務関係 第3節 説明方法 (3) 代替的な説明方法（電磁的方法等） なお、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(例:利用者が料金プランの変更を行うために自発的にコールセンターに架電する場合)を除き、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。</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。 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>電気通信事業法施行規則（昭和60年郵政省令第25号）の一部を改正する省令 第二十二條の二の十三の二 第二号 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。</p>	<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ざいましたが、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</p>

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。

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。

電気通信事業法施行規則（昭和 60 年郵政省令第 25 号）の一部を改正する省令

第二十二條の二の十三の二 第二号 ハ

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り、これに付随するものを含む。）～

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

第 6 章 電気通信事業者等の禁止行為

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

（2）期間拘束契約に係る違約金等の制限

③開設工事費（第 2 号ハ）

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総務大臣が告示するもの（引込線等（※））に係る工事（これに付随する工事を含む。）に通常要する費用についても、契約期間（期間の定めがない場合や契約期間が 2 4 か月未満の場合は 2 4 か月間）に応じて低減した額を上限として利用者に請求することができる。

※ 引込線、屋内配線、光コンセント、ONUその他これに付属する設備。

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。

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。

この工事は「局舎内の工事のみを行った場合」に相当するかと思われませんが、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。

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。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。

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。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>電気通信事業法施行規則（昭和 60 年郵政省令第 25 号）の一部を改正する省令</p> <p>附則 （施行期日） 第 2 号</p> <p>電気通信事業者が、この省令の施行の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の変更又は更新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。</p> <p>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</p> <p>第 6 章 電気通信事業者等の禁止行為</p> <p>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</p> <p>（2）期間拘束契約に係る違約金等の制限</p> <p>ただし、本規定は、既往契約の範囲内での契約変更や更新契約に対しては、当分の間、適用しない（電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令（令和●年総務省令第●●号））。</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>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</p> <p>第 9 章 その他業務改善命令の対象となる事業運営</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>
--	---