

電気通信事業法改正に関する意見書

2015年（平成27年）2月19日

日本弁護士連合会

第1 意見の趣旨

総務省「ICTサービス安心・安全研究会報告書」に基づいて今後実施される電気通信事業法の改正に当たっては、①電気通信サービスの提供条件の説明に関する義務違反があった場合の取消権の付与及び②初期契約解除ルールを少なくともSIMロック端末等の物品購入契約には及ぼすことを盛り込むとともに、次の事項を盛り込むべきである。

- 1 利用者が、いわゆる「二年縛り」のような期間拘束のあるプランと期間拘束のないプランを合理的な判断に基づいて選択できるよう、電気通信事業者及び代理店等に対し、利用者への十分な情報提供や契約内容の説明を行うことを義務付けること。
- 2 期間拘束のあるプランにおける更新月の周知について、利用者が確実に認識できる手段・方法によるプッシュ型の通知をデフォルトで行うように義務付けるとともに、更新拒絶可能期間の延長や更新月前の意思表示の受付を可能にする処置を講じること。

第2 意見の理由

1 はじめに

総務省「ICTサービス安心・安全研究会報告書～消費者保護ルールの見直し・充実～～通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等～」(以下「総務省報告書」という。)について、当連合会は、2014年11月6日付け「『ICTサービス安心・安全研究会報告書～消費者保護ルールの見直し・充実～～通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等～』(案)に対する意見書」(以下「報告書案に対する日弁連意見書」という。)において、①電気通信サービスの提供条件の説明に関する義務違反があった場合の取消権を付与すること、②初期契約解除ルールを少なくともSIMロック端末等の物品購入契約には及ぼすこと、を盛り込むよう求めていた。しかし、2014年12月に採択された総務省報告書には、上記2点が盛り込まれなかった。そこで、総務省報告書に基づき今後実施される予定の電気通信事業法改正において、上記2点が実施されるよう、本意見書において再度求めるものである。

加えて、総務省がSIMロック解除を義務付ける方針を表明したことにより、今後はいわゆる「二年縛り」のような期間拘束のあるプランによって、各電気通信事業者（キャリア）が顧客の囲い込みを図る動きが加速するものと予想される。そこで、本意見書は、③利用者が期間拘束のあるプランとないプランとを合理的に選択できる環境を整えること、④拘束期間終了時に利用者が再度適切なプランの選択を実施できるよう、更新月のプッシュ通知をデフォルトで行うよう義務付けることを求めるものである。

なお、以下では③（意見の趣旨1）・④（同2）についての理由を述べる。①・②については、前記「報告書案に対する日弁連意見書」を参照されたい。

2 意見の趣旨1について

各キャリアは、現状においても、電気通信サービスの契約についていわゆる「二年縛り」のような期間拘束のあるプランと、期間拘束のないプランの両方を提供しているようである。しかし、現実には、電気通信事業者や代理店等は、新規利用者の勧誘に際し、期間拘束のあるプランについての説明を主に行い、期間拘束のないプランについての説明はほとんどなされておらず、その結果、利用者の大半が期間拘束のあるプランを選択しているところである。

今後、SIMロック解除が義務付けられることにより、各キャリアが期間拘束のあるプランによって顧客の囲い込みを図る動きが加速することが予測されるところ、このような現状では、利用者が期間拘束のあるプランとないプランとを選択するに当たり、合理的な判断を行うことは困難である。

この点、総務省報告書においても、「契約期間拘束終了後の自動更新そのものや自動更新時期に対する利用者の認識が不足していることを踏まえ、期間拘束あり・なしプランの選択について、電気通信事業者及び代理店が利用者の経済的合理性ある判断に資するような情報提供を行い、利用者が契約内容を十分に理解できるような環境を整備することによる対応が必要不可欠である。」と指摘されているところである（総務省報告書23ページ）。

そこで、意見の趣旨1のとおり、電気通信事業法の改正に当たり、電気通信事業者及び代理店等に対し、利用者が期間拘束のあるプランと期間拘束のないプランを合理的な判断に基づいて選択できるよう、利用者への十分な情報提供や契約内容の説明を行うよう義務付けることを求める。

3 意見の趣旨2について

いわゆる「二年縛り」のような期間拘束のあるプランについて、現状では、①利用者は、拘束期間内に解約する場合には一律1万円前後の違約金を支払わなければならない、②利用者は、期間終了前の1か月（更新月）間のみ更新拒絶

の意思を表明することができ、更新拒絶を行わなかった場合には、自動的に更に同期間（２年間）の期間拘束を受けるとともに（自動更新）、更新後の拘束期間内における解約の場合にも同額の違約金が課されている。かつ、③キャリアが利用者に対し「今月が更新月である」旨を周知させるための通知（キャリアから利用者へ送信されるという意味で「プッシュ型通知」といわれる。）は、現状ではデフォルトとなっておらず、利用者がキャリアに申込みをした場合にのみプッシュ型通知が行われている。

このような現状では、拘束期間のあるプランを選択した利用者が、拘束期間終了時に更新拒絶をしようと思っても、あらかじめ拒絶可能期間が分からずに期間が経過してしまい、自動更新されてしまうという事態が生じかねない。今後、SIMロック解除の義務化に伴って、各キャリアが期間拘束のあるプランによって顧客を囲い込む動きが強まれば、各キャリアとしては、極力プッシュ型通知を行わずに、自動更新されるよう誘導する方向に進むことが予想される。

この点、総務省報告書においても「構成員からは、『CS適正化イニシアティブ』において導入が提言されたプッシュ型通知について、少なくとも、携帯電話事業者３社による通知の現状が、利用者による無料申込み制になっており、デフォルトで利用者に対し通知されていないことについて、提言の趣旨を踏まえて改良すべきであるとの強い指摘があった。」と指摘されているところである（総務省報告書２３ページ・注５６）。

そこで、意見の趣旨２のとおり、電気通信事業法の改正に当たって、電気通信事業者等に対し、期間拘束にあるプランにおける更新月の周知について、利用者が確実に認識できるような手段・方法によるプッシュ型の通知をデフォルトで行うよう義務付けることを求める。

また、更新拒絶可能期間は現状では１か月であるが、それでは更新月の通知を受けても更新拒絶の意思表示をする機会を逃してしまう場合があり得る。したがって、更新拒絶可能期間の延長や更新月前の意思表示の受付を可能にする処置を講じるべきである。

以上