

## （提供条件の説明）

第26条 電気通信事業者及び電気通信事業者の電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者は、電気通信役務の提供を受けようとする者（中略）と国民の日常生活に係るものとして総務省令で定める電気通信役務の提供に関する契約の締結又はその媒介、取次ぎ若しくは代理をしようとするときは、総務省令で定めるところにより、当該電気通信役務に関する料金その他の提供条件の概要について、その者に説明しなければならない。

## 「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（04年3月策定、06年11月改定）」（提供条件の説明）概要

### ■ 対象サービス（一般消費者向けサービス）

- 電話及びISDNサービス
- 携帯電話・PHS及び携帯電話・PHSインターネット接続サービス
- インターネット接続サービス
- DSLサービス、FTTHサービス、CATVインターネット接続サービス
- 公衆無線LANアクセスサービス
- FWAサービス
- IP電話サービス

交付する  
書面の  
イメージ

### 「DSLプランA」のサービスについて

- 1 ○○テレコム（◇ショップ）
- 2 DSLプランA（ADSLサービス）  
※ベストエフォート型のサービスであり、交換機収容局等からの距離等により速度が低下することがあります。

- 3 料金等
 

利用料	○○円
初期費用	○○円
モデムレンタル料	○○円

- 4 解約手続  
○日以内の解約申出の場合上記料金はいただきません。モデム返却送料はお客様負担です。

【お問い合わせ先】  
○○テレコム(株)  
03-xxxx-△△△△  
(受付時間:平日9時~21時)

### ■ 説明の方法

- 店舗、街頭等での書面交付
- 電子メールの送付
- インターネットのウェブページでの閲覧
- CD-ROM等の記録媒体の交付
- カタログ・パンフレット・DM等に記載
- 電話による説明（説明後、遅滞なく書面交付が必要）

### ■ 説明すべき事項

- 電気通信事業者（及び代理店等）の名称等
- 電気通信事業者（及び代理店等）の問い合わせ連絡先（電話窓口の場合は受付時間も含む。）
- 電気通信サービスの内容
- その利用者に適用される料金、経費
- 無料キャンペーン等の適用期間等の条件
- 消費者からの申出による契約変更及び解除条件等

### ■ 望ましい対応（法令による義務ではないが、消費者保護の観点から望ましい対応）

- 通常の説明では十分に理解を得られないと認められる消費者に対しては、さらに詳細な説明を行うこと
- 消費者からさらに詳しい説明を求められた場合は、消費者がその内容を十分理解できるよう、詳細について丁寧に説明すること
- 未成年者への説明に際しては、特に高額利用の防止等に十分配慮して説明すること
- 説明の指針となるマニュアル等の作成及び定期研修の実施する 等

## 加入時

ユーザはISP(A社)に申込みを行うだけで、インターネットの利用が可能になる。

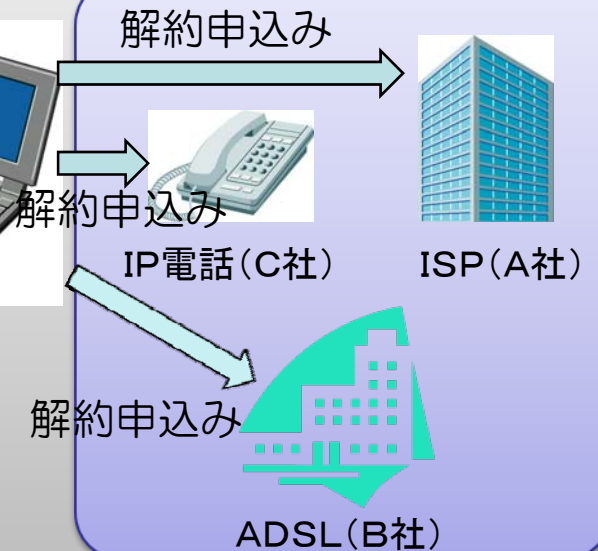
(ADSL(B社)、IP電話(C社)へはISPが取り次ぎを行い、それぞれユーザと契約が結ばれることになる。)

ISPへ契約申込み  
⇒ 回線の利用も可能に



## 解約時

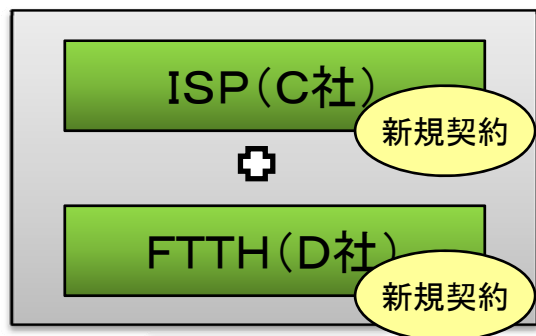
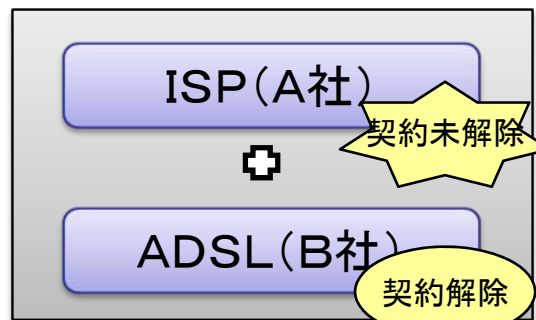
インターネットを解約する際は、ユーザは、自らすべての解約申込みを行う必要がある。



# 複数契約がある場合に契約を解除しなかった例

## ケースⅠ

ADSLの契約を解除し、FTTHへ切替。その際、ISPとの契約を解除しないまま、別のISPに変更。従前契約していたISPとの契約が継続していたケース。

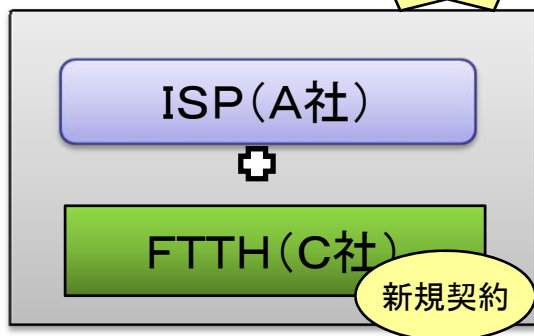
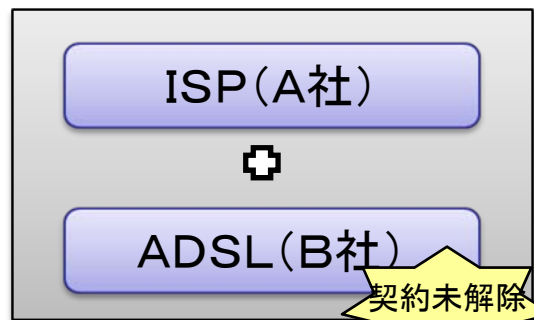


結果

ISP(A社)との解約を失念  
⇒ 料金が徴収されたまま

## ケースⅡ

当初申込はISPへの申込み手続きだけで足りてしまったため、ADSLの契約があることを知らず、FTTHへ切替。従前契約していたADSLとの契約が継続していたケース。

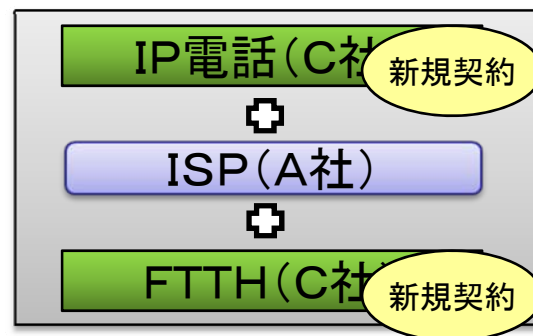
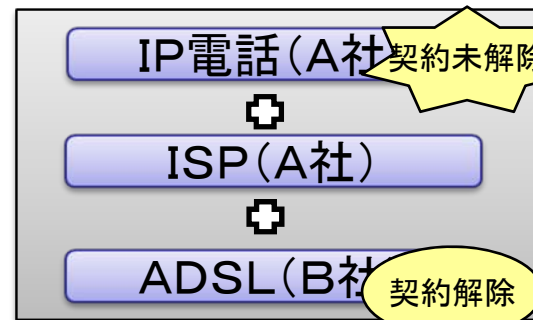


結果

ADSL(B社)との解約を失念  
⇒ 料金が徴収されたまま

## ケースⅢ

FTTHへの切替時に、元のADSLが提供するIP電話の契約を解除しないまま、FTTHが提供するIP電話を契約。従前契約していたIP電話の契約が継続していたケース。



結果

IP電話(A社)との解約を失念  
⇒ 料金が徴収されたまま

# 帯域制御の運用基準に関するガイドラインに関する経緯

## インターネットトラフィックの急増、一部ISPによる帯域制御の実施

- ブロードバンドの普及に伴い、インターネット上のトラフィックが急激なペースで増加。特に、一部のヘビーユーザがP2P交換ソフト等の利用により、ネットワーク帯域を占有。
  - ヘビーユーザのネットワーク帯域占有に対処するため、一部のISPは帯域制御(※)を実施。
- (※)帯域制御:アプリケーションやユーザを区別して、使用できる回線容量や通信速度等に基準を設けることでネットワーク上のトラフィックを制御すること。

## ネットワークの中立性に関する懇談会(06年11月～07年9月)

- 「帯域制御の運用基準については、関係者間のコンセンサスを形成するため、広く関係者の参画を得て検討の場を設け、可能な限り速やかに「帯域制御に関するガイドライン(仮称)」として取りまとめ、これを適用することが望ましい。」
- 「具体的には、帯域制御の運用方針を各ISP等が契約約款等に記載する際に求められる情報の範囲、運用に際しての基本的要件、当該要件に係る法制的な整理等について、その位置付けの明確化を図ることが適当であると考えられる。」

## 帯域制御の運用基準に関するガイドライン検討協議会の設立

- 07年9月、ガイドラインの策定について検討するため、電気通信事業者4団体(※)から構成される「帯域制御の運用基準に関するガイドライン検討協議会」が設立(総務省はオブザーバ参加)。
- (※)(社)日本インターネットプロバイダ協会(JAIPA)、(社)電気通信事業者協会(TCA)、(社)テレコムサービス協会、(社)ケーブルテレビ連盟。
- 帯域制御の実態調査等を踏まえ、ガイドライン案を検討。

## 新競争促進プログラム(06年9月策定、07年10月改定)

- ネットワークの中立性の確保に向けた環境整備(抜粋)
  - ・ネットワークの効率的な運用に向けた環境整備
- 07年9月、電気通信関連4団体が設置した「検討協議会」において、08年春をめどに当該ガイドラインが策定されることとなっており、同協議会の検討を注視・支援する。

## ガイドラインの検討・策定

- 08年3月 ガイドライン案について意見募集(約1ヶ月) ⇒ 同年5月 ガイドラインの策定・公表

## 1. ガイドライン策定の背景

### ブロードバンド普及の進展



トラヒックの急増



一部のヘビーユーザによるネットワーク帯域の占有



一部のISPは帯域制御を実施



「ネットワークの中立性に関する懇談会」を踏まえ、07年9月、ISP等が協議会(\*)を設立

※「帯域制御の運用基準に関する検討協議会」(総務省はオブザーバ参加)



**帯域制御の運用基準に係る必要最小限のルールとしてガイドラインを策定**

## 2. ガイドラインの基本的な考え方

### 【対象となる行為】

- ① 特定のアプリケーション(例:P2Pファイル交換ソフト)の通信帯域の制御
- ② 一定のトラヒック量を超えたヘビーユーザの通信帯域の制限や契約の解除

### 【基本的な考え方】

- 原則としてISPはネットワーク設備の増強によってトラヒック増加に対処すべき。
- 帯域制御はあくまでも例外的に実施すべきもの。

制御が必要な客観的状況が必要

## 3. 具体的検討

- ◆ 通信の秘密(事業法第4条)との関係
- ◆ 利用の公平(事業法第6条)との関係
- ◆ 情報開示のあり方
- ◆ 今後の検討課題

## 4. ガイドラインの公表

08年3月 ガイドライン案の意見募集(約1ヶ月)

⇒ 同年5月 ガイドラインの公表



# 帯域制御の運用基準に関するガイドラインのポイント(1)

## (1)「通信の秘密」との関係について

- 帯域制御は、パケットのヘッダー情報やペイロードの情報等を分析※。当該情報は「通信の秘密」(事業法第4条)に該当。
- ガイドラインでは、帯域制御がISPの正当業務行為(刑法第35条)として認められるための要件、具体的事例を整理。

(※)制御装置が自動的に動作する場合も同様。

### 正当業務行為として認められるための要件

①目的の正当性、②行為の必要性、③手段の相当性といった要件を満たすことが必要。

## ① 特定のアプリケーションを制御する場合

### 【Winny等のP2Pファイル交換ソフトのトラヒックを制御する場合】

<条件>

- 目的の正当性、行為の必要性
  - ・P2Pファイル交換ソフトのトラヒックがネットワーク帯域を一定期間にわたって過度に占有している結果、他の一般ユーザの通信品質に支障が発生
  - ・ネットワークの安定的運用を図り、他のユーザの通信品質を確保するために実施
- 手段の相当性
  - ・トラヒックが特に多いアプリケーションに限定して制御

正当業務行為として認められる可能性高い

### 【Winny等のP2Pファイル交換ソフトのトラヒックを遮断する場合】

- 当該アプリケーションの通信を一定量に制限するといった、より緩やかな方法によることも可能であるため、通常は手段の相当性を欠くと考えられる。

正当業務行為として認めることが困難

(注)利用者の個別の同意を得て実施することは可。

## ② 特定のユーザの利用を制御する場合

### 【ヘビーユーザの利用を制限する場合】

<条件>

- 目的の正当性、行為の必要性
  - ・特定のヘビーユーザのトラヒックがネットワーク帯域を一定期間にわたって過度に占有している結果、他の一般ユーザの通信品質に支障が発生
  - ・ネットワークの安定的運用を図り、他のユーザの通信品質を確保するために実施
- 手段の相当性
  - ・特定ユーザの過度な利用を抑制する限度で制御。

正当業務行為として認められる可能性高い

⇒ヘビーユーザに対する通信帯域の制限又は警告を目的として個別ユーザのトラヒックを検知することは可。

## (2)「利用の公平」との関係について

■帯域制御の実施に当たって、「利用の公平」(事業法第6条)との関係で守るべきルールについて整理。

### 【特定のヘビーユーザのP2Pファイルソフトによるトラフィックを制限する場合】

<条件>

- 客観的データによってヘビーユーザと一般ユーザが区別
- 契約約款等に基づき、他の一般ユーザと同等レベルまで制御



不当な差別的取扱いに当たらない可能性高い

### 【同等レベルのトラフィックを発生させているヘビーユーザのうち、特定の者のトラフィックのみ制御、あるいは、料金の引き上げを実施する場合】

- 同じ条件下のユーザに対して取扱いに差異を設けている

### 【特定のコンテンツプロバイダのトラフィックのみ制御する場合】

- コンテンツプロバイダも「利用の公平」の対象



合理的な理由がない限り、不当な差別的取扱いに当たる可能性高い

## (3) 情報開示のあり方について

① ユーザ保護の観点から、帯域制御の運用方針について、エンドユーザに対する十分な情報開示が必要。

(1) 周知すべき事項

- ◆ 帯域制御の実施
- ◆ 制御を実施する場合の条件、制御の具体的方法

(2) 周知方法

- ◆ 契約約款への記載(約款モデル条項への追記)
- ◆ ホームページでの周知 等

② 帯域制御の運用方針は他のISPのエンドユーザ、コンテンツプロバイダ等にとっても有用な情報(☞影響が出る可能性)。自らのエンドユーザに開示する情報と同様の情報等を開示。

③ トランジットやローミング関係にあるISP間では帯域制御の情報を契約で担保。ピアリング等の関係にあるISP(☞契約関係無し)に対してはエンドユーザに開示する情報と同等の情報等を開示。

## 適合性の原則の考え方

### 消費者基本計画(平成17年4月閣議決定)

高齢者や若者など消費者の特性(知識、経験及び財産の状況等)に応じた勧誘を行わなければならないという原則

### 狭義の適合性原則

ある特定の利用者に対してはいかに説明を尽くしても一定の商品の販売・勧誘を行ってはならないとのルール

### 広義の適合性原則

業者が利用者の知識・経験・財産等に適合した形で販売・勧誘を行わなければならないとのルール

### 最高裁判決(平成17年7月14日)

証券会社の担当者が、顧客の意向と実情に反して、明らかに過大な危険を伴う取引を積極的に勧誘するなど、適合性の原則から著しく逸脱した証券取引の勧誘をしてこれを行わせたときは、当該行為は不法行為法上も違法となると解するのが相当



## 適合性の原則②

### 金融商品販売法における適合性の原則

- 金融商品販売業者等は、金融商品の販売等を業として行おうとするときは、当該金融商品の販売等に係る金融商品の販売が行われるまでの間に、顧客に対し、重要事項について説明をしなければならない。(第3条)

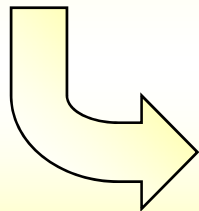
ただし、顧客が次のいずれかに該当する場合を除く。

- 金融商品の販売等に関する専門的知識及び経験を有する者である場合
- 重要事項について説明を要しない旨の顧客の意思の表明があった場合

重要事項の説明は、顧客の知識、経験、財産の状況及び当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的に照らして、当該顧客に理解されるために必要な方法及び程度によるものでなければならない。



- 金融商品販売業者等は、業として行う金融商品の販売等に係る勧誘をするに際し、その適正の確保に努めなければならない。(第8条)
- 金融商品販売業者等は、業として行う金融商品の販売等に係る勧誘をしようとするときは、あらかじめ、当該勧誘に関する方針を定めなければならない。(第9条)



#### (参考) 某大手都市銀行の定める勧誘方針

当行は金融商品の販売等にあたり、以下の方針にそって適切な勧誘を行います。

1. お客様の投資目的や運用のご経験などに応じ、適当と考えられる商品をおすすめいたします。
2. お客様に重要な事項を十分にご理解いただけるよう、わかりやすい説明に努めます。
3. お客様に適切な情報を提供いたします。断定的な判断による勧誘はいたしません。
4. 電話や訪問による勧誘は、お客様のご都合に合わせて行うよう努めます。
5. 適切な勧誘が行われるよう、役職員の教育に努めてまいります。
6. 販売・勧誘に関するお客様からのご照会等については、適正な対応に努めます。

以上

### 適合性の原則に関連する他法令の例

金融商品取引法、特定商取引法、消費者基本法、貸金業法、不動産特定共同事業法(施行規則)、信託業法 など

## 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 提供条件の説明(法第26条)関係

## 10 契約締結の際の望ましい対応の在り方について

(中略)同法に規定する義務となるわけではないが、同法の趣旨を踏まえた契約締結の際の望ましい対応の在り方として、電気通信事業者等には以下の事項が期待される。

- (1) 通常の説明では十分に理解が得られないと認められる消費者に対しては、さらに詳細な説明を行うこと。
- (2) 説明した事項について、消費者からさらに詳しい説明を求められた場合は、消費者がその内容を十分に理解できるよう、詳細について丁寧に説明すること。
- (3) 未成年者への説明に際しては、特に高額利用の防止等に十分配慮して説明すること。

## 民事ルールが存在する個別法(③)

民事ルールが存在する個別法(特商法(昭和51年成立)等)は消費者契約法の特別法

- 消費者契約法は消費者契約が対象であるが、個別法は、業態・業種を限定。

## 行政規制のみの個別法

行政規制は、消費者契約法の適用を妨げない。(電気通信事業法との関係)

- 例えば、認可済み契約約款の契約内容の不当性の判断は、行政規制による判断とは別個に、消費者契約法に基づいて行われるものであり、約款が行政規制の基準を満たしていることを理由に、当該契約を消費者契約法の適用除外することにはならない。



③は②の特別法

## 消費者契約法(②平成12年成立)

対象: 消費者契約法は「消費者契約」を対象



②は①の特別法

## 民法(①)

対象: 民法は当事者が「誰であるか」を問わない。

# 他の法令におけるクーリングオフ

法律名	条文	期間	取引
特定商取引に関する法律	9条	8日間	訪問販売
	15条の2(※)		通信販売
	24条		電話勧誘販売
	48条		特定継続的役務提供
	40条	20日間	連鎖販売取引
	58条		業務提供誘引販売
	9条の2(※)	1年間	訪問販売における過量販売
割賦販売法	35条の3の10(※)	8日間	個別信用購入あっせん関係受領契約
	35条の3の11(※)	8日間 20日間	特定連鎖販売個人契約等における個別信用購入あっせん関係受領契約
	35条の3の12(※)	1年間	過量販売における個別信用購入あっせん関係受領契約
宅地建物取引業法	37条の2	8日間	店舗外での宅地・建物の売買契約
保険業法	309条	8日間	店舗外での保険契約
ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律	12条	8日間	ゴルフ会員権
特定商品等の預託等取引契約に関する法律	8条	14日間	現物まがい(預託)取引
不動産特定共同事業法	26条	8日間	不動産特定共同事業契約
海外商品市場における先物取引の受託等に関する法律	8条	14日間	海外先物取引(但、売買指示受付の禁止)
金融商品取引法	37条の6	10日間	金融商品取引契約

## （苦情等の処理）

第27条 電気通信事業者は、前条の総務省令で定める電気通信役務に係る当該電気通信事業者の業務の方法又は当該電気通信事業者が提供する同条の総務省令で定める電気通信役務についての利用者（電気通信役務の提供を受けようとする者を含み、電気通信事業者である者を除く。第二十九条第二項において同じ。）からの苦情及び問合せについては、適切かつ迅速にこれを処理しなければならない。

## 「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(04年3月策定、06年11月改定)」（苦情等の処理）概要

- 電気通信事業者と消費者との間の情報の非対称性に起因するトラブルが生じている状況等にかんがみ、消費者が継続的に安心して電気通信サービスを利用することができるよう、電気通信事業者は利用者からの苦情及び問合せについて、適切かつ迅速に処理しなければならない旨の義務を定めたもの。
- 「適切かつ迅速な処理」かどうかは個別具体的に判断する必要があるが、少なくとも以下の場合には、適切かつ迅速に処理を行っているとは言えない。

- (1) 苦情及び問合せに対する対応窓口を設けていない場合
- (2) 苦情及び問合せに対する対応窓口が設けられていても、その連絡先や受付時間等を消費者に対して明らかにしていない場合
- (3) 苦情及び問合せに対する対応窓口が明らかにされていても、実際にはその対応窓口がほとんど利用できないような場合
- (4) 消費者が真摯に問い合わせしているにもかかわらず、長期間放置している場合
- (5) 消費者からの解約の申出があったにもかかわらず、正当な理由なく当該申出を相当期間放置して、その手続きを行わない場合

- 法令による義務ではないが、苦情等処理の望ましい在り方は以下のとおり

- (1) 電話窓口を開設すること
- (2) 電話窓口は、録音された自動音声のみならず、オペレーターによる対応を行うこと
- (3) 電話窓口は、平日はなるべく長時間受け付けること
- (4) 苦情または問い合わせを受けた内容について、調査を要するため等の理由により回答に時間がかかる場合であっても、できるだけ短期間に何らかの回答をすること



## 代理店の営業活動に対する倫理要綱((社)電気通信事業者協会、1991年10月1日制定、1997年3月19日改正、2004年5月21日改正)

電気通信事業者が代理店等(特約店その他名称の如何を問わない。以下、単に代理店という。)を使って電気通信事業の営業活動を行う場合は、代理店が下記の規定を遵守するよう適切に指導し、利用者の利益の保護に努めなければならない。また、代理店がこれらの規定に違反した場合は、代理店契約の解除を含む必要な措置を講ずるものとする。

### 記

#### 1 代理店のあり方

- (1) 代理店は、関係法令及び電気通信事業者と締結した契約を、誠実に遵守しなければならない。特に、通信料見込みの多寡によって利用契約の申込を拒んではならない。
- (2) 代理店は、自己代理を主たる目的としてはならない。
- (3) 代理店は、自己の代理店の営業活動を監督し、社会的に批判をあびる行為を行わないように指導しなければならない。

#### 2 代理店の営業の方法

- (1) 代理店は、電気通信事業関係法令に違反し、顧客に対し、名目の如何にかかわらず、電気通信料金の減免または金銭の供与をしてはならない。
- (2) 代理店は、名刺、新聞広告等に、許可なしに電気通信事業者の商標、ロゴマーク等を使用してはならない。
- (3) 代理店は、勧誘活動を行う場合は、必ず代理店が代理する事業者名、代理店名、氏名及び訪問の目的を示さなければならない。
- (4) 代理店が広告及びセールストークを行う場合は、真実のみを伝え、虚偽や誇大であったりあいまいな表現で誤解を招くものであってはならない。
- (5) 代理店が利用契約の申込の取次ぎをする場合は、申し込みはできる限り書面により、申込み者による記名捺印の方法によるものとする。
- (6) 代理店は、顧客に対し、一定期間内の解約等を制限したり、その期間中に解約等した場合に違約金を徴収するなどの不当な契約をしてはならない。
- (7) 代理店は、契約に際し、顧客に対し、電気通信役務に関する料金その他の概要につき、電気通信事業関係法令に基づき、説明をしなければならない。
- (8) 代理店は、苦情及び問い合わせに対して適切かつ迅速に対応しなければならない。

#### 3 その他

代理店は、販売代理人を募集する場合は、名目の如何にかかわらず登録料等を取ってはならない。

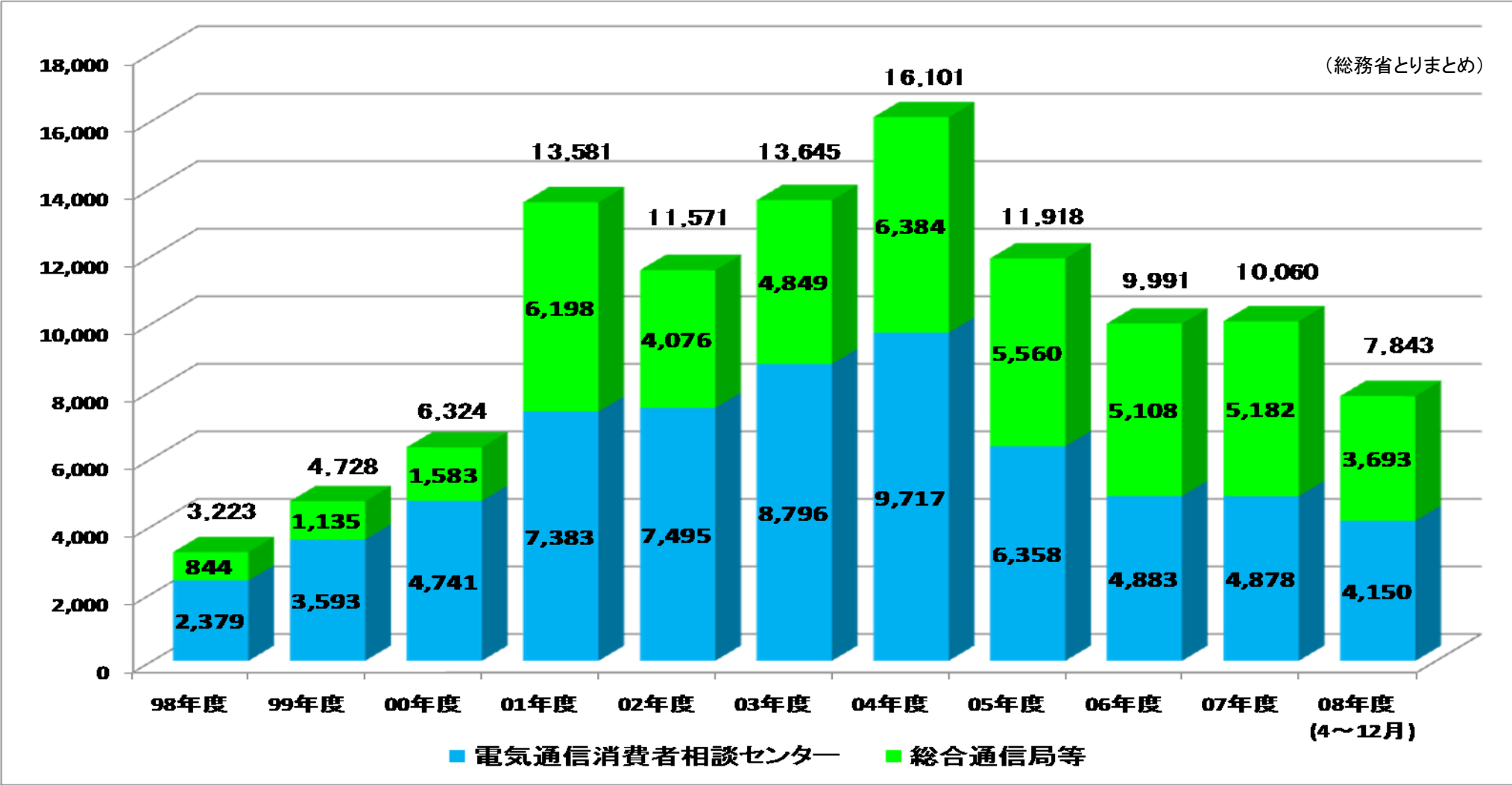
出所：社団法人電気通信事業者協会ウェブサイト

## 代理店の営業活動の適正化等に関する行政指導の例

- 代理店の営業活動の適正化等について(平成17年(2005年)6月8日)  
直収型固定電話サービスの二次代理店の営業担当者が、本人の承諾なく申込書を作成していたことに対する指導。
- 代理店の営業活動の適正化について(平成8年(1996年)11月12日)  
移動体通信事業者の一部の代理店や再委託先代理店において一定期間内の解約を制限するなどの営業活動に対する指導。
- 代理店の営業活動の適正化について(平成5年(1993年)10月29日)  
代理店による本人確認の徹底、再委託先代理店の適正化、代理店手数料の適正化、名目的代理店契約の一層の是正の指導。
- 営業活動の適正化について(平成3年(1991年)9月6日)  
法令・契約遵守、名目的代理店契約是正、再委託先指導・監督、割引・金銭供与による勧誘禁止、広告適正化、書面への記名捺印の指導。

# 総務省への電気通信サービスに関する苦情・相談件数推移

- ・ 07年度に受け付けた苦情・相談件数は、10,060件。
- ・ 08年度第3四半期まででは、7,843件。前年同期比3.2%増（07年度 7,599件）。



- 苦情・相談等の受付体制
  - 本省に「電気通信消費者相談センター」を設置(1997年7月)
  - 全国11か所の総合通信局等でも苦情・相談等を受付
- 電気通信消費者相談センター等の受付対象
  - 利用者が電気通信サービス(電話、電子メール等)を利用している際のトラブル等に関する苦情・相談等(調停・斡旋機能は持たない)
- 電気通信消費者相談センター等の主な機能
  - 電気通信事業者に対して、苦情等があった旨を伝え、更なる対応や解決を促進
  - 新たな行政施策遂行への反映等(事業者から実態の報告を求める)
- 事業者への働きかけの具体例
  - 電気通信事業者と利用者との間の料金トラブルなどに係る苦情・相談等について対応を要請(料金トラブルなどに係る苦情・相談のうち、半数弱は伝達)

07年11月の受付状況(07年度中で最も受付件数の多かった月)

受付総件数	電気通信事業者に関するもの(事業者との料金トラブル、説明不足など)	電気通信の不適正利用に関するもの(サイト上の有害情報、迷惑メール等)	その他(相談センター所管外の問合せ等)
527件	258件 (うち事業者に伝達110件(43%))	138件	131件

## 消費者庁創設後の消費者行政のイメージ

## 消費者庁の創設後の消費者行政のイメージ

\* 条文番号は消費者安全法案

