

電気通信事業法施行規則の一部改正について

(諮問第 3011号)

<目 次>

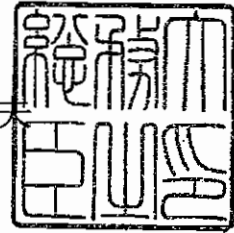
- 1 諮問書
- 2 電気通信事業法施行規則の一部を改正する  
省令案の概要
- 3 参考資料
- 4 新旧対照表



諮問第3011号  
平成21年2月24日

情報通信行政・郵政行政審議会  
会長 高橋 温 殿

総務大臣 鳩山 邦夫



諮 問 書

電気通信事業法（昭和59年法律第86号。以下「法」という。）第26条の規定による提供条件の説明に係る省令委任事項を定めるため、電気通信事業法施行規則（昭和60年郵政省令第25号）の一部を改正することとしたい。

については、法第169条第4号の規定に基づき、上記のことについて諮問する。

# 電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令案の概要

## I 背景

総務省では、2010年代初頭までに実施すべき施策をまとめた「新競争促進プログラム2010」（平成18年9月策定、平成19年10月改訂）を受け、急激な市場環境変化に対応した消費者保護策の強化に向けた具体的施策を検討するため、「電気通信サービス利用者懇談会」を平成20年4月から開催した。

当該懇談会報告書（平成21年2月）において、契約締結時に説明すべき事項として契約解除の条件等は規定されているが、契約解除の手続等は規定されていないことから、電気通信事業法施行規則を改正し、契約解除の手続等についても説明すべき事項とすることが適当との考え方が示された。

また、2.5GHz帯の周波数を使用する広帯域移動無線アクセスシステム（以下「BWA」という。）は、これまでの第3世代携帯電話を上回る高速の無線アクセスシステムとして、国民の利便性の向上の観点から期待されている。平成21年2月中にもサービスの提供が開始される予定となっており、今後、既存の固定系・移動系のアクセスサービスと同様、我が国のブロードバンド市場において重要な位置を占めることが予想されている。

このような、国民の日常生活において多用されることが想定される新たな電気通信サービスの提供にあたっては、トラブルを未然に防止するという観点から、契約の締結時において提供条件の説明が十分に行われる必要がある。

さらに、平成20年6月に成立し、平成21年4月から施行される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（以下「青少年インターネット環境整備法」という。）第17条は、携帯電話インターネット接続役務を提供する相手の青少年に対して、保護者が不要としない限り、「青少年有害情報フィルタリングサービス」の利用を条件として同役務を提供することを義務づけている。

現在、「青少年有害情報フィルタリングサービス」の利用についても、閲覧される情報の範囲等について制限がなされることから、電気通信役務の利用の制限として説明の対象となる事項であり、そのことを電気通信事業法施行規則にも明確にする必要がある。

本件は、以上を踏まえ、電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令案について、情報通信行政・郵政行政審議会に対し諮問を行うものである。

## Ⅱ 概 要

電気通信事業法第26条は、利用者が電気通信サービスの内容を十分に理解した上で契約を締結することを可能とすることによって、契約締結に係る電気通信事業者等と利用者との間のトラブルを防止し、利用者の利益の保護が図られるよう、電気通信事業者等が、契約の締結等に当たり、利用者が最低限理解すべき提供条件を説明しなければならないこととしている。

その対象となる電気通信役務及び具体的な説明事項については、電気通信事業法施行規則に規定されており、本件改正は、これらについて、以下の見直しを行うものである。

### (1) 提供条件の説明の対象となる電気通信役務の見直し

国民の日常生活において多用されることが想定される新たな電気通信サービスとして、BWAアクセスサービスの提供開始が予定されていることから、同サービスを契約締結時における提供条件の説明の対象となる電気通信役務として規定する。

なお、BWAアクセスサービスについては、現在においても電気通信事業法施行規則第22条の2の2第1項第8号に含まれるものであるが、今後、既存の固定系・移動系のアクセスサービスとは別個のサービスとして、我が国のブロードバンド市場において重要な位置を占めることが予想されていることから、これらサービスとは別に、新たに規定するものである。

### (2) 提供条件の説明事項の見直し

電気通信サービスでは、利用者にとって契約解除の際の連絡先及び方法が分かりづらく、結果としてトラブルになっている事案があることから、これらを未然に防止するため、契約解除の連絡先及び方法について説明事項の対象とする。

また、青少年インターネット環境整備法において、携帯電話インターネット接続役務を提供する青少年に対しては、保護者が不要としない限り、青少年有害情報フィルタリングサービスの利用を条件として携帯電話インターネット接続役務を提供する義務が設けられたため、電気通信事業法施行規則上、利用に関する制限事項として説明事項の対象であることを明示する。

【参考】電気通信サービス利用者懇談会報告書 p.9

### 3 契約締結時の説明義務等の在り方

#### (2) 説明義務等の在り方

(中略)

また、電気通信サービスでは、一つのサービスの利用に複数の電気通信事業者との契約が必要となるときがあるが、その解除に際して、一部の契約のみ解除しすべての契約の解除が完了したと誤認したり、契約締結時からの期間経過により複数の契約があったことを失念したりするなど、利用者にとって契約解除の際の手續等が分かりづらく、結果として、トラブルになっている事案がある。また、契約締結は契約代理店でも行えるが、契約解除は契約代理店では行えなかったり、契約解除にはIDとパスワードが必須だったりするなど、契約解除の際の手續等が分かりづらく、結果として、トラブルになっている事例もある。

現在、契約締結時に説明すべき事項を定めた電気通信事業法施行規則に、契約解除の条件等は規定されているが、契約解除の手續等は規定されていないことから、電気通信事業法施行規則を改正し、契約解除の手續等についても説明すべき事項とすることが適当である。

【参考】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（平成二十年六月十八日法律第七十九号）

第十七条 携帯電話インターネット接続役務提供事業者は、携帯電話インターネット接続役務を提供する契約の相手方又は携帯電話端末若しくはPHS端末の利用者が青少年である場合には、青少年有害情報フィルタリングサービスの利用を条件として、携帯電話インターネット接続役務を提供しなければならない。ただし、その青少年の保護者が、青少年有害情報フィルタリングサービスを利用しない旨の申出をした場合は、この限りでない。

2 携帯電話端末又はPHS端末をその保護する青少年に使用させるために携帯電話インターネット接続役務の提供を受ける契約を締結しようとする保護者は、当該契約の締結に当たり、携帯電話インターネット接続役務提供事業者に対しその旨を申し出なければならない。

# 省令案の概要に関する参考資料

---

## 法の目的

電気通信役務の円滑な提供を確保するとともにその利用者の利益を保護し、もつて電気通信の健全な発達及び国民の利便の確保を図り、公共の福祉を増進する（第1条）

## 利用者保護のための基本的ルール

- **利用の公平**  
電気通信役務の提供について不当な差別的取扱いをしてはならない（第6条）
- **提供義務**  
正当な理由なく役務の提供を拒んではならない（※）（第25条）
- **契約約款の公表・掲示**  
契約約款を公表するとともに、公衆の見やすいように掲示しておかなければならない（※）（第23条）

※ 基礎的電気通信役務又は指定電気通信役務を提供する電気通信事業者が対象

## 個別の利用者への対応に関するルール

- **提供条件の説明（事前の措置）**  
契約締結に際して料金その他提供条件の概要について説明しなければならない（※）（第26条）  
※ 契約代理店も対象
- **苦情等処理（事後の措置）**  
業務の方法、役務についての利用者からの苦情等について適切かつ迅速に処理しなければならない（第27条）
- **休廃止の事前周知（休廃止時）**  
事業を休止又は廃止しようとするときは、利用者に対し、その旨を周知させなければならない（第18条第3項）

## 違反があった場合の担保措置

- **業務の改善命令**  
総務大臣は電気通信事業者に対し、利用者の利益又は公共の利益を確保するために必要な限度において、業務の方法の改善その他の措置をとるべきことを命ずることができる（第29条）  
※ 業務改善命令に対する違反については200万円以下の罰金

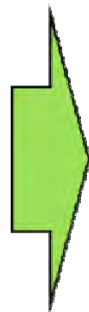
(提供条件の説明)

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。

## ■ 対象サービス(一般消費者向けサービス)(現行)

- 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

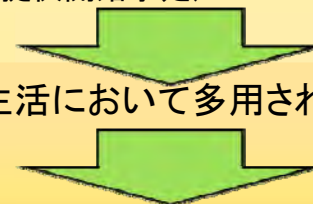
(電気通信事業法施行規則第22条の2の2第1項)



## ■ BWAアクセスサービスの提供開始

2.5GHz帯の広帯域移動無線アクセスシステム(BWA)を用い、移動端末向けに提供する電気通信サービス(BWAアクセスサービス)が開始  
(UQコミュニケーションズ株式会社が、平成21年2月26日からサービス提供開始予定)

国民の日常生活において多用されることが想定



トラブルを未然に防止する必要

国民の日常生活において多用されることが想定される  
**BWAアクセスサービスを説明義務の対象となる電気通信役務として新たに規定**



➤利用者が電気通信サービスの内容を十分理解した上で契約を締結できるようにすることにより、電気通信事業者との間のトラブルを未然に防止



電気通信事業法施行規則（昭和60年郵政省令第25号）

第22条の2の2第1項第8号

利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成される端末系伝送路設備（その一端が移動端末設備（携帯電話端末及びPHS端末を除く。）と接続されるものに限る。）を用いてインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する役務

◆現8号は、いわゆる公衆無線LANアクセスサービスを念頭に、無線による携帯電話やPHSを除く移動端末向けのインターネットアクセスサービスについて規定したもの。

◆BWAアクセスサービスも、無線による移動端末向けのインターネットアクセスサービスという点においては、現8号に規定する内容に含まれる、しかし、BWAアクセスサービスは、今後、既存の固定系・移動系のアクセスサービスとは別個のサービスとして、我が国のブロードバンド市場において重要な位置を占めることが予想されていることから、本件改正において、BWAアクセスサービスについては新8号に、公衆無線LANアクセスサービスについて現8号とは別に、新たに規定するもの（現8号は新9号とする）。

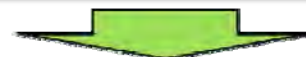
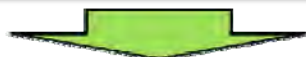
## (提供条件の説明)

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。

## ■ 説明すべき事項(現行)

- 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

(電気通信事業法施行規則第22条の2の2第3項)

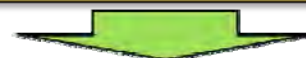
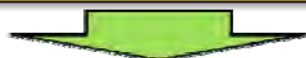


## ■ 電気通信サービス利用者懇談会報告結果(平成21年4月)

- ▶ 一つのサービスの利用に複数の電気通信事業者との契約が必要とされるサービスの存在
  - ▶ 利用者は契約締結時からの期間経過により複数の契約があったことを失念
  - ▶ 契約締結は代理店でも行えるが、契約解除は代理店では行えなかったりする事例
- ⇒ **利用者にとって契約解除の際の手続等が分かりづらく、結果としてトラブルに発展する事案の発生**

## ■ 青少年インターネット利用環境整備法(平成21年4月施行)

- ▶ インターネット接続役務を提供する青少年に対して、保護者が不要としない限り、「青少年有害情報フィルタリングサービス」の利用を条件として提供する義務
  - ▶ 契約の際にフィルタリングサービスの内容の説明を受けたことがあると認識している利用者は15.6%(平成19年度調査)
- ⇒ **契約締結時にフィルタリングサービスの内容の説明が必ずされることを担保する必要**



現行の説明義務の対象となる説明事項に、契約の解除に関する問合せ連絡先及び方法を新たに規定することにより、契約解除の際の手続等が分かりづらいことにより発生するトラブルの防止を図る。

フィルタリングサービスを説明事項として明示することによりその説明を担保し、フィルタリングサービスの一層の理解に資することとする。

## 加入時

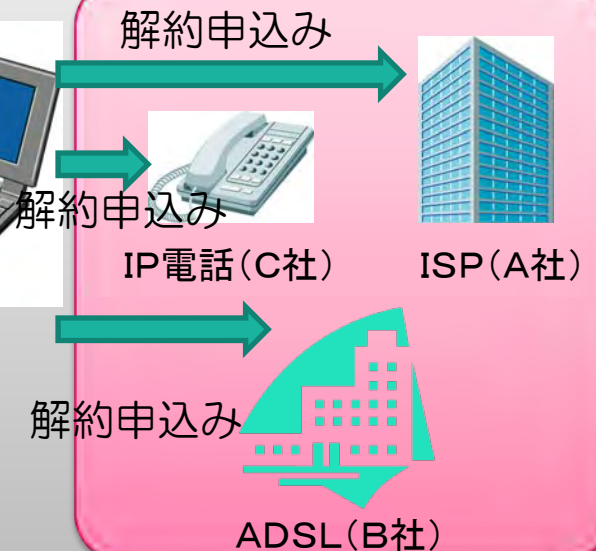
ユーザはISP(A社)に申込みを行うだけで、インターネットの利用が可能になる。  
(ADSL(B社)、IP電話(C社)へはISP(A社)が取り次ぎを行い、それぞれユーザと契約が結ばれることになる。)

ISPへ契約申込み  
⇒ 回線の利用も可能に



## 解約時

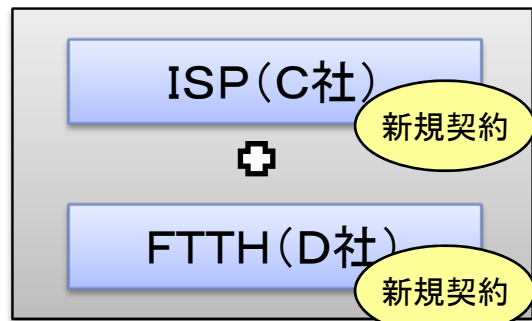
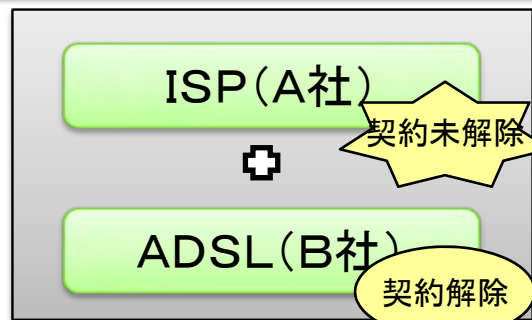
インターネットを解約する際は、ユーザは、自らですべての解約申込みを行う必要がある。



# 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。

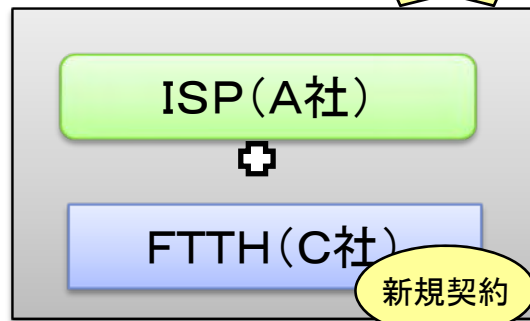
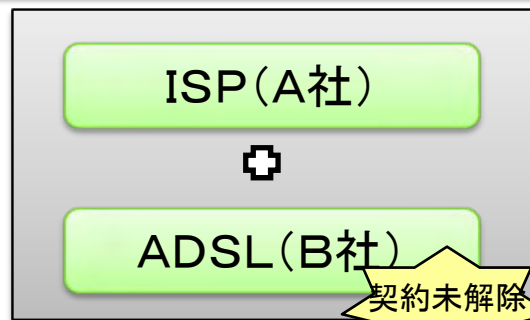


結果

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。

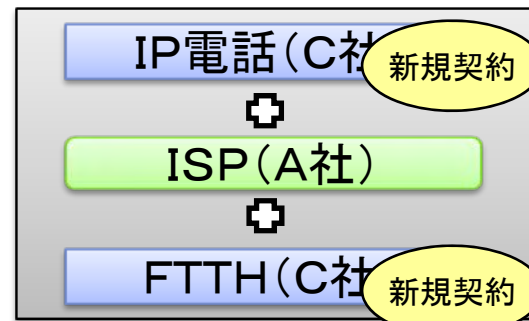


結果

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



- 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(平成20年法律第79号)は、平成20年6月に成立。
- 平成21年4月1日から施行。

## 基本理念

青少年の適切なインターネット活用能力習得  
(発達段階に応じた情報の取捨選択能力等)

フィルタリングの利用による  
青少年の有害情報の閲覧機会の最小化

民間主導(国等は支援)

第17条 携帯電話インターネット接続役務提供事業者は、携帯電話インターネット接続役務を提供する契約の相手方又は携帯電話端末若しくはPHS端末の使用者が青少年である場合には、青少年有害情報フィルタリングサービスの利用を条件として、携帯電話インターネット接続役務を提供しなければならない。ただし、その青少年の保護者が、青少年有害情報フィルタリングサービスを利用しない旨の申出をした場合は、この限りでない。



- 青少年有害情報フィルタリングサービスは、携帯電話インターネット接続役務を提供する際、その利用に係る制限となるもの。
- 法律により設けられた制限であることから、説明事項の対象として明示することとする。
- また、保護者が適切に利用の必要性について判断し、フィルタリングサービスの利用を一層促進するためにも、その説明を確実に行うようにすることが必要。

改正案	現 行
<p>（提供条件の説明）</p> <p>第二十二條の二の二 法第二十六條の總務省令で定める電気通信役務は、次の各号に掲げるもの（付加的な機能の提供に係る役務（一般消費者の利益に及ぼす影響が大きいものを除く。）、主として法人その他の団体が利用者となることが見込まれる役務その他一般消費者の利益に及ぼす影響が特に少ない役務を除く。）とする。</p> <p>一〜七 （略）</p> <p><b>八</b> 利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成される端末系伝送路設備（その一端が移動端末設備と接続されるものに限る。）を用いてインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する役務であつて、無線設備規則（昭和二十五年電波監理委員会規則第十八号）第四十九條の二十八又は第四十九條の二十九で定める条件に適合する無線設備を用いて提供されるもの</p> <p><b>九</b> 利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成される端末系伝送路設備（その一端が移動端末設備（携帯電話端末及びPHS端末を除く。）と接続されるものに限る。）を用いてインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する役務 <del>（前号に掲げるものを除く。）</del></p> <p><b>十・十一</b> （略）</p> <p>2 （略）</p>	<p>（提供条件の説明）</p> <p>第二十二條の二の二 法第二十六條の總務省令で定める電気通信役務は、次の各号に掲げるもの（付加的な機能の提供に係る役務（一般消費者の利益に及ぼす影響が大きいものを除く。）、主として法人その他の団体が利用者となることが見込まれる役務その他一般消費者の利益に及ぼす影響が特に少ない役務を除く。）とする。</p> <p>一〜七 （略）</p> <p><b>八</b> 利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成される端末系伝送路設備（その一端が移動端末設備（携帯電話端末及びPHS端末を除く。）と接続されるものに限る。）を用いてインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する役務</p> <p><b>九・十</b> （略）</p> <p>2 （略）</p>

3 法第二十六条に規定する電気通信役務に関する料金その他の提供条件の概要の説明は、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が行われるまでの間に、少なくとも次に掲げる事項について行わなければならない。

一〜四 (略)

五 提供される電気通信役務の内容(名称、第一項の区分による電気通信役務の種類及び品質、提供を受けることができる場所又は緊急通報に係る制限、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(平成二十年法律第七十九号)第二条第八項に規定する携帯電話インターネット接続役務提供事業者が提供する同条第十項に規定する青少年有害情報フィルタリングサービスによる制限その他の当該電気通信役務の利用に関する制限がある場合にはその内容を含む。)

六〜八 (略)

九 電気通信役務の提供を受ける者からの申出による契約の変更又は解除の連絡先及び方法

十 (略)

3 法第二十六条に規定する電気通信役務に関する料金その他の提供条件の概要の説明は、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が行われるまでの間に、少なくとも次に掲げる事項について行わなければならない。

一〜四 (略)

五 提供される電気通信役務の内容(名称、第一項の区分による電気通信役務の種類及び品質、提供を受けることができる場所、緊急通報その他の当該電気通信役務の利用に係る制限がある場合には、その内容を含む。)

六〜八 (略)

九 (略)

## 附 則

この省令は、公布の日から施行する。