

電気通信事業法第26条(「提供条件の説明」の概要)

電気通信事業法第26条(提供条件の説明)の概要

(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)」(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
- BWAアクセスサービス

■ 説明の方法

- 店舗、街頭等での書面交付(原則)
- 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 (丸数字は電気通信事業施行規則の号)

- 電気通信事業者(及び代理店等)の名称等(①②)
- 電気通信事業者(及び代理店等)の問い合わせ連絡先(③④)
(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(⑤)
- その利用者に適用される料金、経費(⑥⑦)
- 無料キャンペーン等の適用期間等の条件(⑧)
- 解約・変更の連絡先等(⑨)
- 消費者からの申出による契約変更及び解除条件等(⑩)

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-xxxx-△△△△
(受付時間: 平日9時~21時)

■ 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、高齢者に対する説明の際における十分に配慮した説明の推奨
- 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