

ICTサービス安心・安全（消費者保護ルール） に関する参考資料

平成26年2月28日
事務局

- 1 CS適正化イニシアティブにおいて示された今後の方向性等
- 2 電気通信事業法上の消費者保護ルール
- 3 業界団体による自主基準(営業活動・広告表示)
- 4 電気通信事業法、消費者契約法、特定商取引法の関係
- 5 消費者保護に関する規定

1 利用者視点を踏まえたサービス品質・エリア等の表示

- 主要各国の動向も踏まえ、広告や営業勧誘の際に示されるサービス品質・エリア等の表示が必ずしも実態を踏まえている現状ではなく、また事業者あるいはメディア等により、独自の調査結果が公表される等しており、利用者が適切にサービスを選択しづらく、利用者利便を損なうおそれも高まっている。

2 利用者のニーズに応えるサービス設計等の検討

(料金プラン)

- 分かりやすさ・選びやすさを重視しシンプル化した料金プランの提供も行われている一方、依然としてオプション・端末割賦の代金との区別等、分かり易い説明が求められている。

(期間拘束・自動更新付契約)

- 更新時期を認識しないまま、自動更新され、解約トラブルとなった事例が多く寄せられている。

(利用者に分かりやすいサービス設計)

- 高度化・多様化・複雑化する通信サービス・料金プラン等を背景とし、誰でも利用できるようなシンプルな端末やサービスメニューの検討等、利用者の声・実情を踏まえたサービス設計を望む声がある。

3 販売勧誘の在り方の自己点検・確認

- 電気通信サービスが高度化・多様化・複雑化し、様々な新規サービスの投入による顧客獲得を目指した競争が激化するとともに、ワイヤレス・ブロードバンドの進展に伴う有線サービスと無線サービスの競合等も進展している。

4 事業者による代理店状況把握と指導の徹底

- 特に「光ファイバー」の電話勧誘関連の苦情・相談が多いことから、傘下の代理店の状況把握と指導の徹底について、「携帯電話サービス」、「モバイルデータ通信」を含め、業界全体として引き続き対策の強化を行う必要がある。

5 適合性の原則の考え方への配慮

- 電気通信サービスの高度化・多様化・複雑化に伴い、利用者が十分に理解しないまま契約を行い、トラブルとなる事例が高齢者等を対象に多く見られる。

「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」(平成21年4月から開催)の提言「スマートフォン安心安全強化戦略」の一部として、平成25年9月公表。

- 広告表示や販売勧誘において、利用者が正確な情報に基づき契約が可能となる環境を整備する。
- 具体的には、実効速度の計測及び広告表示への活用が行われている諸外国等の国際動向を参照しつつ、利用者に分かりやすく情報提供する方策について、広告表示等において実測値を表示・併記することも含め、所要の検討を進める。

(料金プラン)

- 契約割賦代金やオプション料金を明確に区別した上で、月額利用料見込みを示す取組の推進等、分かりやすい料金プランの説明の実施を徹底する。

(期間拘束・自動更新付契約)

- 契約段階で分かりやすい説明を尽くすとともに、更新時期をお知らせするプッシュ型通知の導入及び普及を推進するとともに、幅広く希望者に届く方策を検討する。

(利用者に分かりやすいサービス設計)

- 消費者の意見を聞きつつ、高齢者をはじめ、様々なリテラシーの利用者にとって容易に分かりやすいシンプルなサービスメニュー等についても検討していくことが望まれる。

- 市場動向の変化を踏まえ、電気通信事業者において、営業・販売目標値が高すぎることで無理な販売勧誘活動を招いていないか確認する。また、市場の動向と顧客ニーズの実情を踏まえ、望ましい販売勧誘の在り方を自己点検する。

- 二次以下の代理店も電気通信事業者と一次代理店が一体となって指導を徹底するとともに、対応が行き届かないことがないよう、適正な代理店以外とは契約せず、インセンティブも支払わないこと等を徹底する体制を推進することが求められる。
- 書面交付の徹底、サービス内容等を分かりやすく説明し、利用者の意思を確実に確認する仕組みを構築する。

- 利用者利益の保護のために常に踏まえるべきものであり、利用者の①知識・経験等に基づく判断能力、②経済的負担及び③サービス利用の目的あるいは意向を考慮することが必要である。
- サービス提供のあらゆるフェーズにおける実効性確保が必要であ

6 代理店連絡会等の設置

- 代理店は、様々な事業者のサービスをセットで販売することも多い。事業者が悪質な代理店に対して、ペナルティを課しても、当該代理店が、他の大手代理店の傘下へ移動し、活動を継続する可能性も高い。

- 個別の事業者や代理店のみでは解決できない課題が顕在化していることから、事業者及び代理店間で情報共有ができる場を設け、自主基準の遵守徹底、具体的な苦情・相談の削減に向けた取組、悪質な代理店への対処等に係るルール作り等を行う。

7 業界団体としてのコールセンターの設置

- 電気通信事業は、市場規模が拡大し、国民の生活に密接に関わるとともに、サービスが高度化・複雑化し、苦情・相談も増加傾向にある中、業界を挙げての取組が要請されている。

- 業界としての責務を果たしていくとの姿勢で、直接的に利用者からの苦情・相談状況を把握し、透明性を確保しつつ、適切な対応を行い、業界全体としての消費者保護に係る取組の底上げをはかるため、業界共通の消費者対応窓口の設置を検討する。

8 消費生活センターとの連携

- 国民生活センターの電子掲示板等を通じた情報提供、消費生活センターの相談員向けの講習会への講師派遣等の取組を継続し、両者の連携が引き続き図られている。

- 引き続き、各種チャネルを通じて、密な情報交換・要望の交換等を行い、両者の連携強化を図ることが望ましい。

9 利用者リテラシーの向上

- 複雑化・多様化・高度化する電気通信サービスの現状に鑑み、利用者リテラシーの向上が期待される。また、利用者の側において注意すべきことについても留意が必要である。

- 抜本的なサービスメニューや対応を具体化し対応するほか、利用者への注意喚起やリテラシー向上に向けた周知啓発や教育機会の充実を図っていくことが必要である。
- 利用者においても、最低限必要な対応を行うことにより、契約内容等について自ら理解するよう努めることが必要である。

10 制度的な対応の検討

- 業界団体における自主基準等に基づく取組にも関わらず、苦情・相談が劇的な減少を見るには至らなかった。このため、利用者からの苦情・相談の件数が依然多い傾向にあり、従来の延長線上にある取組のみでは十分ではない。

- 利用者からの苦情・相談件数が高止まり傾向にあることから、従来の延長線上にある自主的な取組だけでは足りず、電気通信事業法における消費者保護ルールを見直し、所要の規定を設ける等の制度的な対応の検討に着手すべきである。

11 新たな取組と自主基準等の継続的な見直し

- 取組の効果について、継続的な検証を行い、所要の対応を行っていくことが必要である。

- 提言される具体的な取組を推進し、苦情・相談を減らす努力を継続する必要がある。
- 各社ごとに、苦情・相談件数等を把握し速やかにPDCAサイクルを通じて改善対応可能な体制を整えとともに、業界全体の取組状況を定期的に把握し、自主基準の見直し等も含めて検討することが望ましい。

【インターネットサービスの実効速度の表示】

- 分かりやすく正確な広告表示等を通じ、利用者が適切なサービス選択を行える環境作りが重要。
- 平成25年11月に実効速度等の計測方法の在り方について検討の場(インターネットのサービス品質計測等の在り方に関する研究会)を設けたところ。
- 研究会において、計測手法、計測実施主体、利用者への情報提供手法等について報告書(案)の議論を行っており、早ければ年度内にも、推奨される計測方法をとりとまとめ、これを実際に検証していく予定。

【実効速度の計測方法についての検討項目(イメージ)】

- ・ 計測手法(調査員による実地調査、一般ユーザによるモニタリング調査 等)
- ・ 計測条件(時間帯、エリア、回線種別、端末、移動速度、屋内・屋外 等)
- ・ データのサンプリング、スクリーニング手法 等
- ・ 計測実施主体、利用者への情報提供手法 等

【更新時期のプッシュ型通知の取組】

- NTTドコモ
「ドコモご利用額お知らせメール」(無料申込制)において、更新月前月・更新月に更新時期のお知らせを開始(平成25年3月)
※ドコモご利用額お知らせメールの受信登録の推奨を重要事項説明書に記載(平成25年4月)
- KDDI
「WEB de 請求書お知らせメール」(無料申込制)において、更新月前月・更新月に更新時期のお知らせを開始(平成21年8月)
※WEB de 請求書お知らせメールの受信登録の推奨を重要事項説明書・HPに記載(平成25年2月・3月)
- ソフトバンクモバイル
「請求確定通知メールのオプションサービス」(無料申込制)において、更新月前月・更新月に更新時期のお知らせを開始(平成25年8月)
※請求確定通知メールのオプションサービスの周知開始(平成25年6月)

【代理店連絡会の開催】

- ICTサービス提供について、
 - ・ 自主基準の遵守徹底
 - ・ 具体的な苦情・相談の削減に向けた取組
 - ・ 悪質な代理店への対処等に係るルール作り等を行うため、事業者及び代理店間で情報共有を行う場として代理店連絡会を設置(平成25年7月29日)。
- 携帯電話及び光ファイバーサービス提供事業者、代理店、業界団体等18者が参加。
 - 定期的(月1回程度)に開催し、これまで
 - ・ 販売勧誘における課題及び対策
 - ・ セット販売の際の利用者への書面交付
 - ・ 悪質な代理店への対処
 - ・ 販売に関する苦情・相談の削減施策の検討等について議論。

1. 研究会開催の背景

- 総務省「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」において、通信速度等のサービス品質に関して、以下の課題が指摘されており、利用者が適切にサービスを選択しづらく、利用者の利便を損なうおそれが高まっている。
 - ① 広告や販売勧誘の際に示される最大通信速度（ベストエフォート）の表示と実効速度（利用者が実際に利用できる通信速度）の間の乖離が大きい
 - ② 事業者やメディア等により実効速度の調査結果が公表されているが、基準にばらつきがあり、比較が困難

→ 実効速度等のサービス品質の計測の在り方について検討を行うため、研究会を開催。

2. 検討事項

- 実効速度の計測手法（調査員による実地調査／一般ユーザによるモニタリング調査 等）
- 実効速度の計測条件（時間帯、エリア、回線種別、端末、移動速度、屋内・屋外 等）
- 計測したデータのサンプリング（抽出）、スクリーニング（選別）手法 等
- その他

3. 開催時期

平成25年11月より検討を開始し、早ければ年度内にもモバイルブロードバンドの実効速度等の計測の在り方について一次報告を取りまとめる予定。（固定ブロードバンドの実効速度等の計測の在り方についても二次報告として取りまとめることを検討中。）

- 1 CS適正化イニシアティブにおいて示された今後の方向性等
- 2 電気通信事業法上の消費者保護ルール
- 3 業界団体による自主基準(営業活動・広告表示)
- 4 電気通信事業法、消費者契約法、特定商取引法の関係
- 5 消費者保護に関する規定

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、もっ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（※1）（第25条、第121条第1項）
 - **契約約款の公表・揭示**
契約約款を公表するとともに、公衆の見やすいように揭示しておかなければならない。（※2）（第23条）
- ※1 基礎的電気通信役務、指定電気通信役務を提供する電気通信事業者、認定電気通信事業に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者が対象
※2 基礎的電気通信役務、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

- | | | |
|---|--|---|
| ○ 休廃止の事前周知
事業を休止又は廃止しようとするときは、 <u>利用者に対し、その旨を周知</u> させなければならない
(第18条第3項) | ○ 提供条件の説明（事前の措置）
契約締結に際して <u>料金その他提供条件の概要について説明</u> 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 <u>苦情等について適切かつ迅速に処理</u> しなければならない。（第27条） |
|---|--|---|

違反があった場合

- **業務の改善命令**
総務大臣は電気通信事業者等に対し、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、第121条第2項）

電気通信事業法及び関係省令の関連規定の趣旨や内容をわかりやすく示すとともに、これらに関連して、消費者保護の観点から電気通信事業者等が自主的に取ることが望ましいと考えられる対応について示したものを。

第1章 事業の休廃止に係る周知(法第18条第3項関係)

○ 事業の休廃止の場合、「あらかじめ相当な期間において」その旨を利用者に周知しなければならない。少なくとも、提供されなくなるサービスの内容、当該サービスの提供が休停止する期日について説明することが必要。

※訪問、電話、郵便等による書面の送付、電子メールの送信、ポータルサイト等での表示等の方法により、周知。

第2章 提供条件の説明(法第26条関係)

○ 消費者がサービス内容を十分に理解した上での契約の締結を可能とするため、電気通信事業者に対して、**消費者が最低限理解すべき提供条件について、説明しなければならない。**

○ **書面を交付し、これに基づき口頭で説明することが原則。**

※ ただし、消費者が了解したときは、電子メールの送付、インターネットのウェブサイトの閲覧(=オンライン・サインアップ契約の際の説明方法)、電話説明(説明後、遅滞なく、説明事項を記載した書面をその者に交付する場合等に限る)等も可能。

○ また、**同法の趣旨を踏まえた望ましい対応の在り方として、以下の事項を指摘。**

- ① 消費者の知識、経験等を考慮して説明すべき
- ② 通常の説明では理解が難しいと認められる消費者に対しては、そのサービスの内容・必要性等が理解されるよう、さらに詳細に説明すべき
- ③ 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べき
- ④ 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に配慮して説明すべき
- ⑤ 高齢者に対しては、特にサービス内容・必要性が理解されるよう十分配慮した説明をすべき

第3章 苦情等の処理(法第27条関係)

○ 電気通信事業者は、**苦情及び問合せを適切かつ迅速に処理しなければならない。**

○ また、**同法の趣旨を踏まえた苦情等処理望ましい対応の在り方として、以下の事項を指摘。**

- 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 苦情及び問合せを受けた内容について、調査や確認等の必要がある場合も、できるだけ短期間に何らかの回答をすること。

- 1 CS適正化イニシアティブにおいて示された今後の方向性等
- 2 電気通信事業法上の消費者保護ルール
- 3 業界団体による自主基準(営業活動・広告表示)
- 4 電気通信事業法、消費者契約法、特定商取引法の関係
- 5 消費者保護に関する規定

勧誘・契約解除の適正化に係る取組

○ 2012年(平成24年)4月、電気通信サービス向上推進協議会において、「**電気通信事業者の営業活動に関する自主基準**」を作成

第1章 総則

第1条(目的)

本自主基準は、電気通信事業者の適切かつ健全な事業活動を維持しつつ、利用者の利益を不当に害する勧誘及び契約の締結を防止することにより、利用者の利益の増進及び電気通信事業の健全な発展に寄与することを目的とする。

第2条(定義)

第2章 事業者等

第3条(氏名等の明示)

勧誘の際は氏名等を明示 事業者名(代理店名)・氏名・勧誘目的を明示

第4条(利用者への説明)

契約締結時の説明 事業者(代理店)の名称・連絡先・料金・契約変更(解除)の条件等

第5条(適合性を考慮した説明)

事業者又は代理店は、勧誘や契約の締結にあたり、その電気通信サービスの内容・必要性が理解されるよう、利用者の知識や経験等に配慮した説明を行わなければならない。特に、高齢者や未成年の利用者への説明に際しては、利用者の意向や状況を考慮した分かり易い説明に努めなければならない。

第6条(再勧誘の禁止)

再勧誘の停止 拒否要望があった場合に再勧誘を停止

事業者又は代理店は、電話による勧誘を行った場合において、利用者から再勧誘を拒否する旨を示されたときは、当面の間、当該利用者に対し電話による勧誘をしてはならない。又、訪問による勧誘を行った場合において、利用者から再勧誘を拒否する旨を示されたときも、当面の間、勧誘を行わないよう努めなければならない。

第7条(禁止行為)

事業者又は代理店は、勧誘に際し、利用者に不実のことを告げ、又は故意に事実を告げない行為をしてはならない。

2 事業者又は代理店は、**工事前無償契約解除 FTTH・CATVの回線サービスの工事前無償契約解除を実施**

第8条(申込みの撤回)

事業者は、利用者からの申込みの撤回等(契約の解除を含む。)の申出を受け付けるものとする。

2 訪問又は電話による勧誘の誤認防止を目的として、事業者は、当該申出に係る電気通信サービスが回線敷設工事前の場合は、原則その利用者に係る料金及び経費の支払いを求めないものとする。なお、本条に規定する電気通信サービスは、FTTH サービス及びCATVインターネット接続サービスをいう。

第9条(問合せ及び苦情の代理店監督 勧誘状況の把握・管理、勧誘適正化に向けた指導推進)

第10条(代理店指導)

第3章 協議会

第11条(自主基準の遵守)

本自主基準の遵守に資するため、電気通信サービス向上推進協議会は、自主基準実施状況を、電気通信関連4団体に対して適宜調査を行う。

第12条(本自主基準の改定)

電気通信事業者の営業活動に関する自主基準

電気通信サービス向上推進協議会

はじめに

「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会 電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」第1章(総論)1 利用者利益の確保のための基本的考え方に記載されているとおり、事前規制から事後規制へと大きく転換された電気通信事業法の下、情報の非対称性に鑑みて 2004(平成 16)年に創設された重要事項説明義務(同法 26 条)等を中心として、お客様が電気通信サービスの内容を理解したうえでご契約・ご利用頂くよう説明することがこれ迄求められて来ている。

電気通信サービスは、モノではなく無形の商品(役務)であることに加え、相互接続による料金設定の多様化、再販・卸等による提供事業者の拡大、電気通信サービスそのものの高度化・多様化といった局面にあり、その利用にあたっては複数の事業者のサービスを利用する必要があるなど、お客様から見てサービス内容を容易には理解できないことが多くなりつつあり、今後もこの傾向は続くものと考えられる。

電気通信サービスは今後ますます国民の生活に欠かせないものとして普及浸透して行くと考えられるが、一方で電気通信サービスに関する知識などお客様の特性は様々である。

係る状況下、我々はお客様に快適にサービスを楽しみたいことを本旨とし、業界を挙げて市場の健全・適正化に努めて参りたいと考えることから、本自主基準を定めるものである。

第1章 総則

(目的)

第1条 本自主基準は、電気通信事業者の適切かつ健全な事業活動を維持しつつ、利用者の利益を不当に害する勧誘及び契約の締結を防止することにより、利用者の利益の増進及び電気通信事業の健全な発展に寄与することを目的とする。

(定義)

第2条 本自主基準において「利用者」とは、電気通信役務の提供を受ける利用者(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。)をいう。

2 本自主基準において「事業者」とは、電気通信サービス向上推進協議会を構成する電気通信関連4団体に加盟する電気通信事業者をいう。

第2章 事業者等

(氏名等の明示)

第3条 事業者又は事業者を代理して販売活動を行う者(以下「代理店」という。)は、訪問又は電話により勧誘しようとするときは、利用者に対し、事業者の名称(代理店の場合は、これに加えて代理店の名称)及び勧誘を行う者の氏名、勧誘をする目的で訪問又は電話をした旨並びに当該勧誘に係るサービスの種類を明らかにしなければならない。

(利用者への説明)

第4条 事業者又は代理店は、電気通信事業法第 26 条(提供条件の説明)を踏まえ、利用者との契約を締結するに当たって、次の各号に掲げる事項について、当該利用者に対し、説明しなければならない。

- 一 事業者の名称、問合せ連絡先
- 二 代理店の場合は代理店の名称、問合せ連絡先
- 三 電気通信サービスの内容
- 四 当該利用者に適用される電気通信サービスの料金及び経費
- 五 前号の料金及び経費の全部又は一部について期間を限定して減免するときは、当該減免の実施期間その他の条件
- 六 契約の変更又は解除について次に掲げる各号その他条件を定める場合、当該条件
 - イ 変更又は解除の申出期間に制限を設ける
 - ロ 変更又は解除に伴う違約金の支払いを定める
 - ハ 変更又は解除に伴い事業者貸与端末設備の返還又は引取りに要する経費を利用者が負担する必要があるとき
- 七 契約の変更又は解除の連絡先及び方法

なお、一つの申込みで他の事業者に係る契約を構成している電気通信サービスの場合には、当該他の事業者に係る契約の変更又は解除の注意喚起に努める。

2 事業者又は代理店は、原則として、説明事項を分かり易く記載した書面(カタログ、パンフレット等を含む。以下この条において同じ。)を交付して、前項の説明を行わなければならない。ただし、利用者が、書面の交付に代えて、次のいずれかの方法により説明することを了解したときは、これらの方法によることができる。

- 一 eメールを送信する方法(利用者が当該eメールにより書面作成ができること。)
- 二 パソコン等に備えられたファイルに記載された説明事項を、電気通信回線を通じて利用者の閲覧に供する方法(利用者が当該ファイルの記録により書面作成ができること。)
- 三 利用者がファイルの記録により書面を作成できない場合に、当該ファイルに記載された説明事項を、電気通信回線を通じて利用者の閲覧に供する方法(説明をした後遅滞なく説明事項記載書面を交付する又は説明事項を当該ファイルへの記録から3ヶ月間

消去・変更できない場合に限る。)

四 磁気ディスク、CDROMその他の記録媒体に説明事項を記録したものを交付する方法

五 ダイレクトメールその他これに類似するものによる広告に説明事項を表示する

方法

六 電話により告げる方法(説明をした後遅滞なく説明事項記載書面を交付する場合等に限る。)

(適合性を考慮した説明)

第5条 事業者又は代理店は、勧誘や契約の締結にあたり、その電気通信サービスの内容・必要性が理解されるよう、利用者の知識や経験等に配慮した説明を行わなければならない。特に、高齢者や未成年の利用者への説明に際しては、利用者の意向や状況を考慮した分かり易い説明に努めなければならない。

(再勧誘の禁止)

第6条 事業者又は代理店は、電話による勧誘を行った場合において、利用者から再勧誘を拒否する旨を示されたときは、当面の間、当該利用者に対し電話による勧誘をしてはならない。又、訪問による勧誘を行った場合において、利用者から再勧誘を拒否する旨を示されたときも、当面の間、勧誘を行わないよう努めなければならない。

(禁止行為)

第7条 事業者又は代理店は、勧誘に際し、利用者に不実のことを告げ、又は故意に事実を告げない行為をしてはならない。

2 事業者又は代理店は、勧誘に際し、利用者を威迫して困惑させてはならない。

(申込みの撤回)

第8条 事業者は、利用者からの申込みの撤回等(契約の解除を含む。)の申出を受け付けるものとする。

2 訪問又は電話による勧誘の誤認防止を目的として、事業者は、当該申出に係る電気通信サービスが回線敷設工事前の場合、原則その利用者に係る料金及び経費の支払いを求めないものとする。

なお、本条に規定する電気通信サービスは、FTTH サービス及びCATVインターネット接続サービスをいう。

(問合せ及び苦情の処理)

第9条 事業者及び代理店は、電気通信事業法第27条(苦情等の処理)を踏まえ、利用者からの問合せ及び苦情について、適切かつ迅速に処理しなければならない。この場合におい

て、本自主基準の第3条(氏名等の明示)から第7条(禁止行為)に規定する内容を遵守しなかったことにより生じた苦情については、特に配慮するよう努めなければならない。

2 事業者は、訪問又は電話による勧誘に係る利用者からの問合せ及び苦情を適切かつ迅速に処理するため、営業体制(代理店を含む。)に於ける問合せ及び苦情処理体制の構築、人材の確保・資質の向上その他必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

(代理店指導)

第10条 事業者は、代理店が本自主基準の第3条(氏名等の明示)から第7条(禁止行為)及び第9条(問合せ及び苦情の処理)を遵守し適正な勧誘を行うよう、状況を把握・管理しなければならない。

第3章 協議会

(自主基準の遵守)

第11条 本自主基準の遵守に資するため、電気通信サービス向上推進協議会は、自主基準実施状況を、電気通信関連4団体に対して適宜調査を行うこととする。

(本自主基準の改定)

第12条 本自主基準は、電気通信サービス向上推進協議会において、適宜見直しを図るものとする。

附 則

(実施期日)

1 この規定は、平成24年4月16日から実施する。

広告表示の改善に係る取組

- 2004年(平成16年)3月、電気通信サービス向上推進協議会において、「**電気通信サービスの広告表示に関する自主基準**」を作成。サービスの多様化等を踏まえ、順次改定。
- 2012年(平成24年)4月、「**広告表示自主基準(7版)**」を改定し報道発表・事業者へ周知。主な改定点は次のとおり。
 - ① 電気通信サービスの利用状況や習熟度、年齢等を踏まえた「**適合性の原則**」に配慮した上で、より分かりやすい説明を行う旨の条文を新設(4条)
 - ② 強調表示に関する条文及び解説を追加(6条)
 - ③ 比較表示に関する解説の盛り込み(7条)
 - ④ 2段階パケット定額プランに関する解説を追加(20条)
 - ⑤ 自主基準の対象とする契約代理店には、家電量販店も含まれることを明記(23条)
- 2013年(平成25年)4月には、特に、移動体通信サービスに関する広告の中に、データ通信サービスの通信速度等に関して、利用者に誤認を与えるおそれがあるとして指摘されていること等を受け、次のような改定が行われたところである。
 - ① **通信速度(特に移動体通信)の表示**に関し、**サービス提供エリアにより最大通信速度が異なる場合その旨を記載し、最大通信速度の該当エリアを何らかの方法で消費者にわかるよう記載**(19条)
 - ② **人口カバー率の算出方式等(特に移動体通信)の表示**に関し、**算出方法を明記**するとともに、将来に渡る人口カバー率(サービスエリア)予定を記載する場合、同一サービスでの現時点での人口カバー率(サービスエリア)を併記(19条)
 - ③ **端末の通信速度(特に移動体通信)の表示**に関し、特にルーター類においてネットワーク側とデバイス側の速度が顕著に異なる場合、高い通信速度のみを記載しない(別表9)

参考:電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン目次

第1章 総則	第11条(サポート体制に関する広告表示)	第21条(携帯電話等移動体通信端末に関する広告表示)
第1条(目的)	第12条(用語に関する注意事項)	
第2条(適用)	第3章 各種電気通信サービスの広告表示に関する基準	第4章 雑則
第3条(定義)	第13条(「ベストエフォート型サービス」の用語に関する広告表示)	第22条(広告媒体ごとの留意事項)
第2章 電気通信サービスの広告表示に関する通則	第14条(「ベストエフォート型サービス」の速度に関する広告表示)	第23条(契約代理店による広告表示の適正化)
第4条(基本的な遵守事項)	第15条(IP電話サービスの料金に関する広告表示)	第24条(見直し)
第5条(分かりやすい広告表示)	第16条(IP電話サービスの品質に関する広告表示)	別表1～9
第6条(虚偽、誇大等の表現を用いない広告表示)	第17条(IP電話サービスの通話可能な範囲に関する広告表示)	
第7条(比較表示)	第18条(携帯電話・PHS・BWA サービスの料金等に関する広告表示)	
第8条(料金等に関する広告表示)	第19条(携帯電話・PHS・BWA サービスの提供エリアに関する広告表示)	
第9条(無料又は割引キャンペーンに関する広告表示)	第20条(モバイルデータ通信サービス等の速度、	
第10条(提供開始までの期間に関する広告表示)	料金、提供エリア その他に関する広告表示)	

- 1 CS適正化イニシアティブにおいて示された今後の方向性等
- 2 電気通信事業法上の消費者保護ルール
- 3 業界団体による自主基準(営業活動・広告表示)
- 4 電気通信事業法、消費者契約法、特定商取引法の関係
- 5 消費者保護に関する規定

消費者契約法との関係

民法（民事ルール的一般法（契約当事者、業態等に限定なく適用））



民法の特別法

消費者契約法（対象を消費者契約に限定）

- 民法の特別法として制定され、あらゆる取引分野の「消費者契約」に適用される民事ルール。
- 「消費者契約」を「消費者と事業者との間で締結される契約」と定義（§ 2③）しており、電気通信役務の提供に係る契約も当該消費者契約に含まれる。
- 「消費者契約」について、「不当な勧誘行為」は取消し、「不当な契約条項」は無効とする民事効を付与。
 - ※消費者契約締結の媒介の委託を受けた受託者等（いわゆる代理店等）が行う不当な勧誘行為も同様に取消し可能（§ 5）
- ・ 不当な勧誘行為
 - ①消費者を誤認させるような勧誘（§ 4 I・II）
 - 1）重要事項についての不実告知
 - 2）将来の価格等に対する断定的判断の提供
 - 3）重要事項に関する不利益事実の不告知
 - ②消費者を困惑させるような勧誘（§ 4 III）
 - 1）不退去、2）退去妨害
- ・ 不当な契約条項
 - ①事業者の損害賠償の責任の全部等を免除する条項（§ 8）
 - ②消費者が支払うべき違約金等の額を過大に設定する条項（§ 9）
 - ③信義則に反して消費者の利益を一方的に害する条項（§ 10）



民事効が存在する個別法（特商法等）

- 個別法は、業態・業種等を限定して規律。
- 例えば、特商法は原則すべての商品・役務を規律の対象とするが、業態を訪問販売、通信販売、電話勧誘等に限定し、クーリングオフ等の民事効を導入するもの。



行政規制のみの個別法

- 行政規制（例：電気通信事業法）は、消費者契約法の適用を妨げない。
- 例えば、認可対象たる契約約款についても、契約約款に基づく契約内容の不当性の判断は、消費者契約法に基づいて行われるもの。

消費者契約法（参照条文）

○消費者契約法（平成12年法律第61号）

（定義）

第二条 この法律において「消費者」とは、個人（事業として又は事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除く。）をいう。

2 この法律（第四十三条第二項第二号を除く。）において「事業者」とは、法人その他の団体及び事業として又は事業のために契約の当事者となる場合における個人をいう。

3 この法律において「消費者契約」とは、消費者と事業者との間で締結される契約をいう。

4 （略）

（消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し）

第四条 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次の各号に掲げる行為をしたことにより当該各号に定める誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

一 重要事項について事実と異なることを告げること。当該告げられた内容が事実であるとの誤認

二 物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものに関し、将来におけるその価額、将来において当該消費者が受け取るべき金額その他の将来における変動が不確実な事項につき断定的判断を提供すること。当該提供された断定的判断の内容が確実であるとの誤認

2 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対してある重要事項又は当該重要事項に関連する事項について当該消費者の利益となる旨を告げ、かつ、当該重要事項について当該消費者の不利益となる事実（当該告知により当該事実が存在しないと消費者が通常考えるべきものに限る。）を故意に告げなかったことにより、当該事実が存在しないとの誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。ただし、当該事業者が当該消費者に対し当該事実を告げようとしたにもかかわらず、当該消費者がこれを拒んだときは、この限りでない。

3 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次に掲げる行為をしたことにより困惑し、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

一 当該事業者に対し、当該消費者が、その住居又はその業務を行っている場所から退去すべき旨の意思を示したにもかかわらず、それらの場所から退去しないこと。

二 当該事業者が当該消費者契約の締結について勧誘をしている場所から当該消費者が退去する旨の意思を示したにもかかわらず、その場所から当該消費者を退去させないこと。

4・5 （略）

（事業者の損害賠償の責任を免除する条項の無効）

第八条 次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

一 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項

二 事業者の債務不履行（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除する条項

三 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する民法の規定による責任の全部を免除する条項

四 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する民法の規定による責任の一部を免除する条項

五 消費者契約が有償契約である場合において、当該消費者契約の目的物に隠れた瑕疵があるとき（当該消費者契約が請負契約である場合には、当該消費者契約の仕事の目的物に瑕疵があるとき。次項において同じ。）に、当該瑕疵により消費者に生じた損害を賠償する事業者の責任の全部を免除する条項

2 （略）

（消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等の無効）

第九条 次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする。

一 当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの、当該超える部分

二 （略）

（消費者の利益を一方的に害する条項の無効）

第十条 民法、商法（明治三十二年法律第四十八号）その他の法律の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。

特定商取引法との関係

特定商取引法適用除外の趣旨

特定商取引法は、訪問販売、通信販売、電話勧誘販売における指定商品・指定役務制を廃止したことに伴い、原則全ての商品の販売又は役務の提供につき規制対象としたが、他の法律の規定により消費者利益の保護を図ることが出来ると認められる商品の販売又は役務の提供については、政令で個別列挙の上（合計46法律）、特定商取引法による訪問販売、通信販売、電話勧誘販売に係る規律（クーリングオフ等）を適用除外としている。

(1) 金融取引に関するもの(19法律)

- ✓ 金融商品取引業、銀行業、保険業など、金融機関が行う取引について規定する。【金融商品取引法、保険業法等】
(具体例) 有価証券の売買、預貯金業務、保険の引受など

(2) 通信・放送に関するもの(2法律)

- ✓ 電気通信事業、放送事業など、通信・放送に関する役務について規定する。【電気通信事業法、放送法】
(具体例) 電話、インターネット接続サービス、ケーブルテレビ、衛星放送など

(3) 運輸に関するもの(9法律)

- ✓ 航空運送、陸運、海運など、輸送機関によって乗客や貨物を輸送する役務について規定する。【航空法等】
(具体例) 航空運送事業、鉄道事業、バス・タクシー等の運送、フェリーの運送など

(4) 法律に基づく国家資格を得て行う業務に関するもの(7法律) 【公認会計士法、司法書士法等】

- (具体例) 公認会計士、司法書士、土地家屋調査士、行政書士、税理士、社会保険労務士、弁理士

(5) その他の類型(9法律) 【商品先物取引法、倉庫業法等】

- (具体例) 商品取引、倉庫業、自動車整備業、国民年金、信用購入あっせん、積立式宅地建物販売、商品投資顧問業、不動産特定共同事業、裁判外紛争解決手続のような(1)～(4)以外の類型。

- 1 CS適正化イニシアティブにおいて示された今後の方向性等
- 2 電気通信事業法上の消費者保護ルール
- 3 業界団体による自主基準(営業活動・広告表示)
- 4 電気通信事業法、消費者契約法、特定商取引法の関係
- 5 消費者保護に関する規定

消費者保護規定（業界団体自主基準・特定商取引法・その他の業法）

消費者保護に関する規定	適用範囲	提供条件説明	氏名等の表示	苦情等の処理	広告規律	書面交付	適合性の原則	再勧誘の禁止	禁止行為	クーリングオフ	代理店監督規律
○営業活動に関する自主基準 ○広告表示に関する自主基準 (電気通信サービス向上推進協議会)	電気通信事業者	営業自主基準 § 4 I 法第26条を踏まえた利用者への説明	営業自主基準 § 3 氏名・名称、勧誘目的、役務の種類等を明示	営業自主基準 § 9 法第27条を踏まえた苦情等の処理	広告自主基準 § 5、6等 分かりやすい広告表示 虚偽、誇大等の表現を用いない広告表示	営業自主基準 § 4 II 提供条件の説明として原則書面交付	営業自主基準 § 5 利用者の知識や経験等に配慮した説明、特に高齢者、未成年者への説明には利用者意向や状況を考慮	営業自主基準 § 6 電話勧誘における再勧誘拒否者への当面の間の勧誘禁止 訪問勧誘における再勧誘拒否利用者への当面の間の勧誘禁止努力義務	営業自主基準 § 7 不実告知禁止 故意の事実不告知禁止 威迫・困惑の禁止	営業自主基準 § 8 申込みの撤回（契約解除）の受付 訪問又は電話勧誘によるFTTHサービス及びCATVインターネットサービスの回線敷設前における無償解約	営業自主基準 § 10 説明義務、適合性原則、再勧誘禁止、禁止行為、苦情処理等を代理店が遵守するよう、電気通信事業者が把握・管理する義務
	代理店	同上	同上	同上	広告自主基準 § 23 電気通信事業者が代理店の広告表示の指導を行う義務	同上	同上	同上	同上	-	-
②特定商取引法	訪問販売	§ 4・5 契約申込み・締結時に書面交付義務	§ 3 氏名・名称、勧誘目的、役務の種類等を明示	§ 29 協会の苦情処理義務	-	§ 4・5 契約申込み・締結時に書面交付義務 ※義務違反はクーリングオフ期間開始時期の延長	§ 7・§ 8 老人等の判断力不足に乗じた勧誘、顧客の知識等に照らし不適切な勧誘 ※適合性原則違反は指示の対象、指示違反は業務停止命令の対象	§ 3の2 意思確認努力義務 再勧誘の禁止 ※義務違反は指示・業務停止命令の対象	§ 6 不実告知禁止 故意の事実不告知禁止 威迫・困惑の禁止 ※義務違反は指示・業務停止命令の対象。また、誤認を招いた場合取消し権付与（不実告知・事実不告知）	§ 9 8日間 ※利用料・復旧費用等請求不可	-
	通信販売	-	-	§ 32 協会の苦情処理義務	§ 11、12 性能・内容等について、示すべき事項、事実相違・優良誤認等の表示禁止	-	-	-	-	§ 15の2 8日間 ※特約の広告表示による例外有り	-
	電話勧誘	§ 18・19 契約申込み・締結時に書面交付義務	§ 16 氏名・名称、勧誘目的、役務の種類等を明示	-	-	§ 18・19 契約申込み・締結時に書面交付義務 ※義務違反はクーリングオフ期間開始時期の延長	§ 22・§ 23 老人等の判断力不足に乗じた勧誘、顧客の知識等に照らし不適切な勧誘 ※適合性原則違反は指示の対象、指示違反は業務停止命令の対象	§ 17 意思確認努力義務 再勧誘の禁止 ※義務違反は指示・業務停止命令の対象	§ 21 不実告知禁止 故意の事実不告知禁止 威迫・困惑の禁止 ※義務違反は指示・業務停止命令の対象。また、誤認を招いた場合取消し権付与（不実告知・事実不告知）	§ 24 8日間 ※利用料・復旧費用等請求不可	-
③他の業法における規定	金商法、商品先物取引法、社会福祉法、宅建業法、割賦販売法、旅行業法、不動産特定共同事業法、保険業法、信託業法等	保険業法等	金商法、商品先物取引法、社会福祉法、宅建業法、割賦販売法、旅行業法、貸金業法、ゴルフ場等会員契約法、不動産特定共同事業法、保険業法、信託業法等	景表法、金商法、商品先物取引法、社会福祉法、宅建業法、割賦販売法、旅行業法、菓子法、貸金業法、ゴルフ場等会員契約法、不動産特定共同事業法、保険業法等	金商法、商品先物取引法、社会福祉法、宅建業法、旅行業法、割賦販売法、貸金業法、特定商品等預託等取引契約法、ゴルフ場等会員契約法、不動産特定共同事業法、信託業法等	金商法、商品先物取引法、不動産特定共同事業法、消費基本法、貸金業法、信託業法等	金商法、商品先物取引法、宅建業法、貸金業法、不動産特定共同事業法、等	金商法、商品先物取引法、宅建業法、旅行業法、貸金業法、特定商品等預託等取引契約法、ゴルフ場等会員契約法、不動産特定共同事業法、保険業法、信託業法等	金商法、商品先物取引法、宅建業法、特定商品等預託等取引契約法、ゴルフ場等会員契約法、不動産特定共同事業法、保険業法、信託業法等	金商法、宅建業法、割賦販売法、特定商品等預託等取引契約法、不動産特定共同事業法、保険業法等	携帯不正利用防止法、ゴルフ場等会員契約法、宅建業法、旅行業法、保険業法等

提供条件の説明・氏名の表示

○電気通信事業法（昭和59年法律第86号）

（提供条件の説明）

第二十六条 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（以下「電気通信事業者等」という。）は、電気通信役務の提供を受けようとする者（電気通信事業者である者を除く。）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。**

○電気通信事業法施行規則（昭和六十年郵政省令第二十五号）

（提供条件の説明）

第二十二條の二の二 （略）

2 （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 **電気通信役務を提供する電気通信事業者の氏名又は名称**（電気通信事業者が、他の電気通信事業者と電気通信設備の接続又は共用に関する協定を締結して電気通信役務を提供する場合であつて、法第二十七条に定める苦情及び問合せの処理並びに電気通信役務の提供に関する料金の回収等を当該他の電気通信事業者に委託することとしている場合を除く。第三号において同じ。）

二 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（以下「代理等」という。）を業として行う者（以下「契約代理業者」という。）が当該電気通信役務の提供に関する契約の代理等を行う場合にあつては、その旨及び当該契約代理業者の氏名又は名称

三 電気通信役務を提供する電気通信事業者の電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先及び電話による連絡先にあつては苦情及び問合せに応じる時間帯

四 契約代理業者にあつては、当該契約代理業者の電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先及び電話による連絡先にあつては苦情及び問合せに応じる時間帯（電気通信役務を提供する電気通信事業者が、当該契約代理業者の業務の方法についての苦情及び問合せを処理することとしている場合を除く。）

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 その者に適用される、電気通信役務の提供に関する料金（ただし、電気通信事業者が通話料金について、距離ごと、接続する電気通信事業者ごと、対地ごとその他の区分により多数の区分を設ける場合にあつては、すべての通話料金の説明に代えて、一般消費者が利用することが見込まれる主な通話料金区分の説明によることができる。）

七 前号に掲げる料金に含まれていない経費であつて電気通信役務の提供を受ける者が通常負担する必要があるものがあるときは、その内容

八 前二号に掲げる料金その他の経費の全部又は一部を期間を限定して減免するときは、当該減免の実施期間その他の条件

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 次に掲げる事項その他の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条件等に関する定めがあるときは、その内容

イ 契約の変更又は解除をすることができる期間の制限があるときは、その内容

ロ 契約の変更又は解除に伴う違約金の支払に関する定めがあるときは、その内容

ハ 契約の変更又は解除があつた場合において電気通信役務の提供のために電気通信事業者が貸与した端末設備の返還又は引取りに要する経費を電気通信役務の提供を受ける者が負担する必要があるときは、その内容

提供条件の説明・氏名の表示

○電気通信事業者の営業活動に関する自主ガイドライン（電気通信サービス向上推進協議会（平成24年4月））

（氏名等の明示）

第3条 事業者又は事業者を代理して販売活動を行う者（以下「代理店」という。）は、訪問又は電話により勧誘しようとするときは、利用者に対し、事業者の名称（代理店の場合は、これに加えて代理店の名称）及び勧誘を行う者の氏名、勧誘をする目的で訪問又は電話をした旨並びに当該勧誘に係るサービスの種類を明らかにしなければならない。

（利用者への説明）

第4条 事業者又は代理店は、電気通信事業法第26条（提供条件の説明）を踏まえ、利用者と契約を締結するに当たって、次の各号に掲げる事項について、当該利用者に対し、説明しなければならない。

- 一 事業者の名称、問合せ連絡先
- 二 代理店の場合は代理店の名称、問合せ連絡先
- 三 電気通信サービスの内容
- 四 当該利用者に適用される電気通信サービスの料金及び経費
- 五 前号の料金及び経費の全部又は一部について期間を限定して減免するときは、当該減免の実施期間その他の条件
- 六 契約の変更又は解除について次に掲げる各号その他条件を定める場合、当該条件
 - イ 変更又は解除の申出期間に制限を設ける
 - ロ 変更又は解除に伴う違約金の支払いを定める
 - ハ 変更又は解除に伴い事業者貸与端末設備の返還又は引取りに要する経費を利用者が負担する必要があるとき
- 七 契約の変更又は解除の連絡先及び方法なお、一つの申込みで他の事業者に係る契約を構成している電気通信サービスの場合は、当該他の事業者に係る契約の変更又は解除の注意喚起に努める。

○特定商取引法（昭和51年法律第57号）

（訪問販売における氏名等の明示）

第三条 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売をしようとするときは、その勧誘に先立つて、その相手方に対し、販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称、売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る商品若しくは権利又は役務の種類を明らかにしなければならない。

苦情等の処理

○電気通信事業法（昭和59年法律第86号）

（苦情等の処理）

第二十七条 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。

○電気通信事業者の営業活動に関する自主ガイドライン（電気通信サービス向上推進協議会（平成24年4月））

（問合せ及び苦情の処理）

第9条 事業者及び代理店は、電気通信事業法第27条（苦情等の処理）を踏まえ、利用者からの問合せ及び苦情について、適切かつ迅速に処理しなければならない。この場合において、本自主基準の第3条（氏名等の明示）から第7条（禁止行為）に規定する内容を遵守しなかったことにより生じた苦情については、特に配慮するよう努めなければならない。

2 事業者は、訪問又は電話による勧誘に係る利用者からの問合せ及び苦情を適切かつ迅速に処理するため、営業体制（代理店を含む。）に於ける問合せ及び苦情処理体制の構築、人材の確保・資質の向上その他必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

○特定商取引法（昭和51年法律第57号）

（訪問販売協会）

第二十七条 その名称中に訪問販売協会という文字を用いる一般社団法人は、訪問販売に係る取引を公正にし、並びに購入者及び役務の提供を受ける者の利益を保護するとともに、訪問販売の事業の健全な発展に資することを目的とし、かつ、訪問販売を業として営む者を社員とする旨の定款の定めがあるもの限り、設立することができる。

2 （略）

（購入者等の利益の保護に関する措置）

第二十九条 訪問販売協会は、購入者又は役務の提供を受ける者等から会員の営む訪問販売の業務に関する苦情について解決の申出があつたときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該会員に対しその苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めなければならない。

2 訪問販売協会は、前項の申出に係る苦情の解決について必要があると認めるときは、当該会員に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

3 会員は、訪問販売協会から前項の規定による求めがあつたときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。

4 訪問販売協会は、第一項の申出、当該苦情に係る事情及びその解決の結果について会員に周知させなければならない。

（通信販売協会）

第三十条 その名称中に通信販売協会という文字を用いる一般社団法人は、通信販売に係る取引を公正にし、並びに購入者及び役務の提供を受ける者の利益を保護するとともに、通信販売の事業の健全な発展に資することを目的とし、かつ、通信販売を業として営む者を社員とする旨の定款の定めがあるもの限り、設立することができる。

2 前項に規定する定款の定めは、これを変更することができない。

（苦情の解決）

第三十二条 通信販売協会は、購入者又は役務の提供を受ける者等から会員の営む通信販売の業務に関する苦情について解決の申出があつたときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該会員に対しその苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めなければならない。

2 通信販売協会は、前項の申出に係る苦情の解決について必要があると認めるときは、当該会員に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。

3 会員は、通信販売協会から前項の規定による求めがあつたときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。

4 通信販売協会は、第一項の申出、当該苦情に係る事情及びその解決の結果について会員に周知させなければならない。

広告に関する規律

○電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン（電気通信サービス向上推進協議会（第9版：平成25年4月））

（分かりやすい広告表示）

第5条 電気通信事業者は、電気通信サービスの技術的専門性に鑑み、電気通信サービスの広告において、可能な限り平易な言葉を使用するとともに、サービスの仕組みや品質及びその他の基本的な事項については、以下の事項を遵守した上で、正確で分かりやすい表示を行うものとする。

- 一 レイアウト、文字の大きさ、文字の濃さ、配色等に配慮すること。
特に、文字の大きさについては、強調したい部分と注記の部分（説明部分）の相対的な大きさに十分配慮すること。
- 二 注記をするときは、本体標記に併記するなど、できるだけ本体に近接した場所に表示すること。
- 三 問合せ先・連絡先を表示すること。
- 四 電気通信事業者の名称を表示すること。
- 五 商品名、サービス名、ブランド名等は、それらの用語・表記から内容が類推しにくい場合には、説明、注釈などを付すこと。
- 六 契約上の留意事項や詳細なサービス内容の説明は、消費者が必要とする重要事項をできるだけ読みやすくすることに配慮すること。

（虚偽、誇大等の表現を用いない広告表示）

第6条 電気通信事業者は、電気通信サービスの広告において、一般消費者がサービスの特色全体を正確に把握できるよう、以下の事項を遵守して、一般消費者に誤認されやすい表現を用いない広告表示を行うものとする。

- 一 一般消費者の利益となる事実のみを強調しないこと。
- 二 一般消費者の不利益となる事実についても表示すること。
- 三 電気通信サービスの利用についての重要な前提条件又は制約条件を正しく表示すること。
- 四 一から三について一般消費者が見やすく分かりやすく表示すること。特に強調している表示（強調表示）に対する注釈（打消し表示）について見やすくするように留意すること。

○特定商取引法（昭和51年法律第57号）

（通信販売についての広告）

第十一条 販売業者又は役務提供事業者は、通信販売をする場合の商品若しくは指定権利の販売条件又は役務の提供条件について広告をするときは、主務省令で定めるところにより、当該広告に、当該商品若しくは当該権利又は当該役務に関する次の事項を表示しなければならない。ただし、当該広告に、請求により、これらの事項を記載した書面を遅滞なく交付し、又はこれらの事項を記録した電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によつては認識することができない方式で作られる記録であつて、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。）を遅滞なく提供する旨の表示をする場合には、販売業者又は役務提供事業者は、主務省令で定めるところにより、これらの事項の一部を表示しないことができる。

- 一 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価（販売価格に商品の送料が含まれない場合には、販売価格及び商品の送料）
- 二 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法
- 三 商品の引渡時期若しくは権利の移転時期又は役務の提供時期
- 四 商品若しくは指定権利の売買契約の申込みの撤回又は売買契約の解除に関する事項（第十五条の二第一項ただし書に規定する特約がある場合には、その内容を含む。）
- 五 前各号に掲げるもののほか、主務省令で定める事項

（誇大広告等の禁止）

第十二条 販売業者又は役務提供事業者は、通信販売をする場合の商品若しくは指定権利の販売条件又は役務の提供条件について広告をするときは、当該商品の性能又は当該権利若しくは当該役務の内容、当該商品若しくは当該権利の売買契約の申込みの撤回又は売買契約の解除に関する事項（第十五条の二第一項ただし書に規定する特約がある場合には、その内容を含む。）その他の主務省令で定める事項について、著しく事実に相違する表示をし、又は実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると人を誤認させるような表示をしてはならない。

書面の交付

○電気通信事業法（昭和59年法律第86号）

(提供条件の説明)

第二十六条 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（以下「電気通信事業者等」という。）は、電気通信役務の提供を受けようとする者（電気通信事業者である者を除く。）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。

○電気通信事業法施行規則（昭和60年郵政省令第25号）

(提供条件の説明)

第二十二條の二の二（略）

2 法第二十六条に規定する説明は、次項各号に掲げる事項（以下この項において「説明事項」という。）をわかりやすく記載した書面（カタログ、パンフレット等を含む。第六号において同じ。）を交付して行わなければならない。ただし、電気通信役務の提供を受けようとする者が、書面の交付に代えて、次のいずれかの方法により説明することに了解したときは、これらの方法によることができる。

一～六（略）

3～6（略）

○電気通信事業者の営業活動に関する自主ガイドライン（電気通信サービス向上推進協議会（平成24年4月））

(利用者への説明)

第4条（略）

2 事業者又は代理店は、原則として、説明事項を分かり易く記載した書面（カタログ、パンフレット等を含む。以下この条において同じ。）を交付して、前項の説明を行わなければならない。ただし、利用者が、書面の交付に代えて、次のいずれかの方法により説明することを了解したときは、これらの方法によることができる。

一～六（略）

○特定商取引法（昭和51年法律第57号）

(訪問販売における書面の交付)

第四条 販売業者又は役務提供事業者は、営業所等以外の場所において商品若しくは指定権利につき売買契約の申込みを受け、若しくは役務につき役務提供契約の申込みを受けたとき又は営業所等において特定顧客から商品若しくは指定権利につき売買契約の申込みを受け、若しくは役務につき役務提供契約の申込みを受けたときは、直ちに、主務省令で定めるところにより、次の事項についてその申込みの内容を記載した書面をその申込みをした者に交付しなければならない。ただし、その申込みを受けた際その売買契約又は役務提供契約を締結した場合においては、この限りでない。

第五条 販売業者又は役務提供事業者は、次の各号のいずれかに該当するときは、次項に規定する場合を除き、遅滞なく（前条ただし書に規定する場合に該当するときは、直ちに）、主務省令で定めるところにより、同条各号の事項（同条第五号の事項については、売買契約又は役務提供契約の解除に関する事項に限る。）についてその売買契約又は役務提供契約の内容を明らかにする書面を購入者又は役務の提供を受ける者に交付しなければならない。

一 営業所等以外の場所において、商品若しくは指定権利につき売買契約を締結したとき又は役務につき役務提供契約を締結したとき（営業所等において特定顧客以外の顧客から申込みを受け、営業所等以外の場所において売買契約又は役務提供契約を締結したときを除く。）。

二 営業所等以外の場所において商品若しくは指定権利又は役務につき売買契約又は役務提供契約の申込みを受け、営業所等においてその売買契約又は役務提供契約を締結したとき。

三 営業所等において、特定顧客と商品若しくは指定権利につき売買契約を締結したとき又は役務につき役務提供契約を締結したとき。

2（略）

適合性の原則

○電気通信事業者の営業活動に関する自主ガイドライン（電気通信サービス向上推進協議会（平成24年4月））
（適合性を考慮した説明）

第5条 事業者又は代理店は、勧誘や契約の締結にあたり、その電気通信サービスの内容・必要性が理解されるよう、利用者の知識や経験等に配慮した説明を行わなければならない。特に、高齢者や未成年の利用者への説明に際しては、利用者の意向や状況を考慮した分かり易い説明に努めなければならない。

○特定商取引法（昭和51年法律第57号）
（指示）

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

一・二 （略）

三 正当な理由がないのに訪問販売に係る売買契約であつて日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品の売買契約の締結について勧誘することその他顧客の財産の状況に照らし不相当と認められる行為として主務省令で定めるもの

四 前三号に掲げるもののほか、訪問販売に関する行為であつて、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの
（業務の停止等）

第八条 主務大臣は、販売業者若しくは役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し若しくは前条各号に掲げる行為をした場合において訪問販売に係る取引の公正及び購入者若しくは役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがあると認めるとき、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同条の規定による指示に従わないときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、一年以内の期間を限り、訪問販売に関する業務の全部又は一部を停止すべきことを命ずることができる。

2 （略）

○特定商取引法施行規則（昭和51年通商産業省令第89号）
（訪問販売における禁止行為）

第七条 法第七条第四号の主務省令で定める行為は、次の各号に掲げるものとする。

一 （略）

二 老人その他の者の判断力の不足に乗じ、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結させること。

三 顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行うこと（法第七条第三号に定めるものを除く。）。

四～七 （略）

再勧誘の禁止

○電気通信事業者の営業活動に関する自主ガイドライン（電気通信サービス向上推進協議会（平成24年4月））

（再勧誘の禁止）

第6条 事業者又は代理店は、電話による勧誘を行った場合において、利用者から再勧誘を拒否する旨を示されたときは、当面の間、当該利用者に対し電話による勧誘をしてはならない。又、訪問による勧誘を行った場合において、利用者から再勧誘を拒否する旨を示されたときも、当面の間、勧誘を行わないよう努めなければならない。

○特定商取引法（昭和51年法律第57号）

（契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘の禁止等）

第三条の二 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売をしようとするときは、その相手方に対し、勧誘を受ける意思があることを確認するよう努めなければならない。

2 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該売買契約又は当該役務提供契約の締結について勧誘をしてはならない。

（指示）

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

一～四 （略）

（業務の停止等）

第八条 主務大臣は、販売業者若しくは役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し若しくは前条各号に掲げる行為をした場合において訪問販売に係る取引の公正及び購入者若しくは役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがあると認めるとき、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同条の規定による指示に従わないときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、一年以内の期間を限り、訪問販売に関する業務の全部又は一部を停止すべきことを命ずることができる。

2 （略）

禁止行為

○電気通信事業者の営業活動に関する自主ガイドライン（電気通信サービス向上推進協議会（平成24年4月））

（禁止行為）

第7条 事業者又は代理店は、勧誘に際し、利用者に不実のことを告げ、又は故意に事実を告げない行為をしてはならない。

2 事業者又は代理店は、勧誘に際し、利用者を威迫して困惑させてはならない。

○特定商取引法（昭和51年法律第57号）

（禁止行為）

第六条 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、次の事項につき、不実のことを告げる行為をしてはならない。

一 商品の種類及びその性能若しくは品質又は権利若しくは役務の種類及びこれらの内容その他これらに類するものとして主務省令で定める事項

二 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価

三 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法

四 商品の引渡時期若しくは権利の移転時期又は役務の提供時期

五 当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込みの撤回又は当該売買契約若しくは当該役務提供契約の解除に関する事項（第九条第一項から第七項までの規定に関する事項（第二十六条第三項又は第四項の規定の適用がある場合にあっては、同条第三項又は第四項の規定に関する事項を含む。）を含む。）

六 顧客が当該売買契約又は当該役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項

七 前各号に掲げるもののほか、当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であつて、顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの

2 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、前項第一号から第五号までに掲げる事項につき、故意に事実を告げない行為をしてはならない。

3 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約を締結させ、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、人を威迫して困惑させてはならない。

4 （略）

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

一～四 （略）

（業務の停止等）

第八条 主務大臣は、販売業者若しくは役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し若しくは前条各号に掲げる行為をした場合において訪問販売に係る取引の公正及び購入者若しくは役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがあると認めるとき、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同条の規定による指示に従わないときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、一年以内の期間を限り、訪問販売に関する業務の全部又は一部を停止すべきことを命ずることができる。

2 （略）

（訪問販売における契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し）

第九条の三 申込者等は、販売業者又は役務提供事業者が訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするに際し次の各号に掲げる行為をしたことにより、当該各号に定める誤認をし、それによつて当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

一 第六条第一項の規定に違反して不実のことを告げる行為 当該告げられた内容が事実であるとの誤認

二 第六条第二項の規定に違反して故意に事実を告げない行為 当該事実が存在しないとの誤認

2～4 （略）

クーリングオフ①

○電気通信事業者の営業活動に関する自主ガイドライン（電気通信サービス向上推進協議会（平成24年4月））
（申込みの撤回）

第8条 事業者は、利用者からの申込みの撤回等（契約の解除を含む。）の申出を受け付けるものとする。

2 訪問又は電話による勧誘の誤認防止を目的として、事業者は、当該申出に係る電気通信サービスが回線敷設工事前の場合は、原則その利用者に係る料金及び経費の支払いを求めないものとする。

なお、本条に規定する電気通信サービスは、FTTH サービス及びCATVインターネット接続サービスをいう。

○特定商取引法（昭和51年法律第57号）

（訪問販売における契約の申込みの撤回等）

第九条 販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等以外の場所において商品若しくは指定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約の申込みを受けた場合若しくは販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等において特定顧客から商品若しくは指定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約の申込みを受けた場合におけるその申込みをした者又は販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等以外の場所において商品若しくは指定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約を締結した場合（営業所等において申込みを受け、営業所等以外の場所において売買契約又は役務提供契約を締結した場合を除く。）若しくは販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等において特定顧客と商品若しくは指定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約を締結した場合におけるその購入者若しくは役務の提供を受ける者（以下この条から第九条の三までにおいて「申込者等」という。）は、書面によりその売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又はその売買契約若しくは役務提供契約の解除（以下この条において「申込みの撤回等」という。）を行うことができる。ただし、申込者等が第五条の書面を受領した日（その日前に第四条の書面を受領した場合にあつては、その書面を受領した日）から起算して八日を経過した場合（申込者等が、販売業者若しくは役務提供事業者が第六条第一項の規定に違反して申込みの撤回等に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同条第三項の規定に違反して威迫したことにより困惑し、これらによつて当該期間を経過するまでに申込みの撤回等を行わなかつた場合には、当該申込者等が、当該販売業者又は当該役務提供事業者が主務省令で定めるところにより当該売買契約又は当該役務提供契約の申込みの撤回等を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して八日を経過した場合）においては、この限りでない。

2 申込みの撤回等は、当該申込みの撤回等に係る書面を発した時に、その効力を生ずる。

3 申込みの撤回等があつた場合においては、販売業者又は役務提供事業者は、その申込みの撤回等に伴う損害賠償又は違約金の支払を請求することができない。

4 申込みの撤回等があつた場合において、その売買契約に係る商品の引渡し又は権利の移転が既にされているときは、その引取り又は返還に要する費用は、販売業者の負担とする。

5 販売業者又は役務提供事業者は、商品若しくは指定権利の売買契約又は役務提供契約につき申込みの撤回等があつた場合には、既に当該売買契約に基づき引き渡された商品が使用され若しくは当該権利の行使により施設が利用され若しくは役務が提供され又は当該役務提供契約に基づき役務が提供されたときにおいても、申込者等に対し、当該商品の使用により得られた利益若しくは当該権利の行使により得られた利益に相当する金銭又は当該役務提供契約に係る役務の対価その他の金銭の支払を請求することができない。

6 役務提供事業者は、役務提供契約につき申込みの撤回等があつた場合において、当該役務提供契約に関連して金銭を受領しているときは、申込者等に対し、速やかに、これを返還しなければならない。

7 役務提供契約又は指定権利の売買契約の申込者等は、その役務提供契約又は売買契約につき申込みの撤回等を行つた場合において、当該役務提供契約又は当該指定権利に係る役務の提供に伴い申込者等の土地又は建物その他の工作物の現状が変更されたときは、当該役務提供事業者又は当該指定権利の販売業者に対し、その原状回復に必要な措置を無償で講ずることを請求することができる。

8 前各項の規定に反する特約で申込者等に不利なものは、無効とする。

クーリングオフを導入する法律の例

クーリングオフ②

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	8日間	通信販売
	24条	8日間	電話勧誘販売
	48条	8日間	特定継続的役務提供
	40条	20日間	連鎖販売取引
	58条	20日間	業務提供誘因販売
	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	特定連鎖販売個人個別信用購入あっせん関係契約 特定継続的販売個人個別信用購入あっせん関係契約
	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
特定商品等の預託等取引契約に関する法律	8条	14日間	預託等取引契約
金融商品取引法	37条の6	10日間	金融商品取引契約
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
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
保険業法	309条	8日間	店舗外での保険契約

消費者保護に関する規定例

事業者と代理店の関係に関する規律①

○電気通信事業者の営業活動に関する自主ガイドライン（電気通信サービス向上推進協議会（平成24年4月））

（代理店指導）

第10条 事業者は、代理店が本自主基準の第3条（氏名等の明示）から第7条（禁止行為）及び第9条（問合せ及び苦情の処理）を遵守し適正な勧誘を行うよう、状況を把握・管理しなければならない。

○携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律（平成17年法律第31号）

（媒介業者等による本人確認等）

第六条 携帯音声通信事業者は、本人確認又は譲渡時本人確認を、当該携帯音声通信事業者のために役務提供契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者（以下「媒介業者等」という。）に行わせることができる。

2～4 （略）

（媒介業者等の監督）

第十二条 携帯音声通信事業者は、第六条第一項の規定により本人確認又は譲渡時本人確認を媒介業者等に行わせることとした場合には、当該本人確認又は当該譲渡時本人確認が確実に行われるよう、総務省令で定めるところにより、当該媒介業者等に対し必要かつ適切な監督を行わなければならない。

（是正命令）

第十五条 総務大臣は、携帯音声通信事業者が、その業務に関して第三条第一項、同条第二項若しくは第三項（第五条第二項においてこれらの規定を準用する場合を含む。）、第四条第一項（第五条第二項並びに第六条第三項及び第四項において準用する場合を含む。）若しくは第二項（第五条第二項及び第六条第四項において準用する場合を含む。）、第五条第一項、第七条第二項又は第十二条の規定に違反していると認めるときは、当該携帯音声通信事業者に対し、当該違反を是正するために必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

2 （略）

○ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律（平成4年法律第53号）

（定義）

第二条 （略）

2 この法律において「会員制事業者」とは、会員契約に基づき指定役務を提供する事業（以下「会員制事業」という。）を行う者（会員制事業を行おうとする者を含む。）をいう。

3 （略）

4 この法律において「募集」とは、広告その他これに類似する方法により会員契約の締結について、勧誘をし、若しくは勧誘をさせること又は会員契約の締結をすること若しくは会員契約の締結の代理若しくは媒介を行わせることをいう。

5 この法律において「会員契約代行者」とは、会員契約の締結の代理又は媒介を行う者をいう。

6 （略）

（募集の届出）

第三条 会員制事業者は、募集をしようとするときは、あらかじめ、経済産業省令で定めるところにより、次に掲げる事項を主務大臣に届け出なければならない。

一 会員制事業者に関する事項であつて次に掲げるもの

イ～ハ （略）

ニ その他経済産業省令で定める事項

二 （略）

2 前項の規定は、同項の規定による届出があつた施設に係る募集をしようとするときには、適用しない。ただし、会員制事業者が、同項の規定により届け出た同項第一号に掲げる事項の変更（経済産業省令で定める軽微な変更を除く。）をした後に、又は同項の規定により届け出た同項第二号に掲げる事項の変更をして、募集をしようとするときは、この限りでない。

○ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律施行規則（平成5年通商産業省令第23号）

第二条 法第三条第一項第一号ニの経済産業省令で定める事項は、次のとおりとする。

一 （略）

二 会員契約代行者をして会員契約の締結の代理又は媒介を行わせる場合にあつては、その氏名又は名称及び住所並びに法人にあつてはその代表者の氏名

2・3 （略）

事業者と代理店の関係に関する規律②

○宅地建物取引業法

(定義)

第二条 (略)

二 宅地建物取引業 宅地若しくは建物（建物の一部を含む。以下同じ。）の売買若しくは交換又は宅地若しくは建物の売買、交換若しくは貸借の代理若しくは媒介をする行為で業として行なうものをいう。

三 (略)

(免許)

第三条 宅地建物取引業を営もうとする者は、二以上の都道府県の区域内に事務所（本店、支店その他の政令で定めるものをいう。以下同じ。）を設置してその事業を営もうとする場合にあっては国土交通大臣の、一の都道府県の区域内にのみ事務所を設置してその事業を営もうとする場合にあっては当該事務所の所在地を管轄する都道府県知事の免許を受けなければならない。

○旅行業法（昭和27年法律第239号）

(定義)

第二条 (略)

2 この法律で「旅行者代理業」とは、報酬を得て、旅行業を営む者のため前項第一号から第八号までに掲げる行為について代理して契約を締結する行為を行う事業をいう。

3～5 (略)

(登録)

第三条 旅行業又は旅行者代理業を営もうとする者は、観光庁長官の行う登録を受けなければならない。

○保険業法（平成7年法律第105号）

(定義)

第二条 (略)

2～20 (略)

21 この法律において「損害保険代理店」とは、損害保険会社の委託を受け、又は当該委託を受けた者の再委託を受けて、その損害保険会社のために保険契約の締結の代理又は媒介を行う者（法人でない社団又は財団で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。）で、その損害保険会社の役員又は使用人でないものをいう。

22～24 (略)

25 この法律において「保険仲立人」とは、保険契約の締結の媒介であって生命保険募集人、損害保険募集人及び少額短期保険募集人がその所属保険会社等のために行う保険契約の締結の媒介以外のものを行う者（法人でない社団又は財団で代表者又は管理人の定めのあるものを含む。）をいう。

26～42 (略)

(登録)

第二百七十六条 特定保険募集人（生命保険募集人、損害保険代理店又は少額短期保険募集人（特定少額短期保険募集人を除く。）をいう。以下同じ。）は、この法律の定めるところにより、内閣総理大臣の登録を受けなければならない。

(登録)

第二百八十六条 保険仲立人は、この法律の定めるところにより、内閣総理大臣の登録を受けなければならない。

○電気通信事業法(昭和五十九年法律第八十六号)

(目的)

第一条 この法律は、電気通信事業の公共性にかんがみ、その運営を適正かつ合理的なものとするとともに、その公正な競争を促進することにより、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ことを目的とする。

(利用の公平)

第六条 電気通信事業者は、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。**

(事業の休止及び廃止並びに法人の解散)

第十八条 (略)

2 (略)

3 電気通信事業者は、**電気通信事業の全部又は一部を休止し、又は廃止しようとするときは、総務省令で定めるところにより、当該休止又は廃止しようとする電気通信事業の利用者**(電気通信事業者との間に電気通信役務の提供を受ける契約を締結する者をいう。以下同じ。) **に対し、その旨を周知させなければならない。**ただし、利用者の利益に及ぼす影響が比較的少ないものとして総務省令で定める電気通信事業の休止又は廃止については、この限りでない。

(契約約款等の揭示等)

第二十三条 基礎的電気通信役務、指定電気通信役務又は特定電気通信役務を提供する電気通信事業者は、第十九条第一項又は第二十条第一項(同条第四項の規定により読み替えて適用する場合を含む。)の規定により届け出た**契約約款**(第五十二条第一項又は第七十条第一項第一号の規定により認可を受けた技術的条件を含む。)又は第二十一条第二項の規定により認可を受けた料金を、総務省令で定めるところにより、**公表するとともに、営業所その他の事業所において公衆の見やすいように揭示しておかなければならない。**

2 前項の規定は、第十九条第一項又は第二十条第一項の総務省令で定める事項に係る提供条件について準用する。

(提供義務)

第二十五条 基礎的電気通信役務を提供する電気通信事業者は、正当な理由がなければ、その業務区域における**基礎的電気通信役務の提供を拒んではならない。**

2 指定電気通信役務を提供する電気通信事業者は、当該指定電気通信役務の提供の相手方と料金その他の提供条件について別段の合意がある場合を除き、正当な理由がなければ、その業務区域における保障契約約款に定める料金その他の提供条件による当該**指定電気通信役務の提供を拒んではならない。**

(提供条件の説明)

第二十六条 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(以下「電気通信事業者等」という。)は、電気通信役務の提供を受けようとする者(電気通信事業者である者を除く。)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。**

(苦情等の処理)

第二十七条 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。**

(業務の改善命令)

第二十九条 総務大臣は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、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。**

一～十二 (略)

2 総務大臣は、**電気通信事業者等が第二十六条の規定に違反したときは当該電気通信事業者等に対し、又は電気通信事業者が第二十七条の規定に違反したときは当該電気通信事業者に対し、利用者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。**

(提供義務)

第二百一十一条 認定電気通信事業者は、正当な理由がなければ、**認定電気通信事業に係る電気通信役務の提供を拒んではならない。**

2 総務大臣は、**認定電気通信事業者が前項の規定に違反したときは、当該認定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。**

○電気通信事業法施行規則（昭和六十年郵政省令第二十五号）

（事業の休止及び廃止に係る利用者への周知）

第十三条 法第十八条第三項の規定により周知させるときは、あらかじめ相当な期間を置いて、次の各号のいずれかの方法により、電気通信事業を休止し、又は廃止しようとする旨を知れたる利用者に対して適切に周知させなければならない。

- 一 訪問
- 二 電話
- 三 郵便、信書便、電報その他の手段による書面の送付
- 四 電子メールの送信
- 五 電子計算機に備えられたファイルに記録された情報を電気通信回線を通じて利用者の閲覧に供する方法であつて、利用者が休止し、又は廃止しようとする電気通信事業に係る電気通信役務の提供を受ける際に当該閲覧に供せられた情報が表示されることとなるもの

2 （略）

（提供条件の説明）

第二十二條の二 法第二十六条の総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。

一～十一 （略）

2 法第二十六条に規定する説明は、次項各号に掲げる事項（以下この項において「説明事項」という。）をわかりやすく記載した書面（カタログ、パンフレット等を含む。第六号において同じ。）を交付して行わなければならない。ただし、電気通信役務の提供を受けようとする者が、書面の交付に代えて、次のいずれかの方法により説明することに了解したときは、これらの方法によることができる。

- 一 電子メールを送信する方法であつて、電気通信役務の提供を受けようとする者が当該電子メールの記録を出力することによる書面を作成することができるもの
- 二 電子計算機に備えられたファイルに記録された説明事項を電気通信回線を通じて電気通信役務の提供を受けようとする者の閲覧に供する方法であつて、当該者がファイルの記録を出力することによる書面を作成することができるもの
- 三 電気通信役務の提供を受けようとする者がファイルの記録を出力することによる書面を作成することができない場合に、電子計算機に備えられたファイル（以下この号において「申込者ファイル」という。）に記録された説明事項を電気通信回線を通じて電気通信役務の提供を受けようとする者の閲覧に供する方法であつて、説明をした後、遅滞なく、説明事項を記載した書面をその者に交付するもの又は申込者ファイルへの記録がされた説明事項を、当該申込者ファイルに記録された時から起算して三月間、消去し、若しくは改変できないもの
- 四 磁気ディスク、シー・ディー・ロムその他の記録媒体に説明事項を記録したものを交付する方法
- 五 ダイレクトメールその他これに類似するものによる広告に説明事項を表示する方法
- 六 電話により説明事項を告げる方法（説明をした後、遅滞なく、説明事項を記載した書面をその者に交付する場合等に限る。）

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 電気通信役務を提供する電気通信事業者の氏名又は名称（電気通信事業者が、他の電気通信事業者と電気通信設備の接続又は共用に関する協定を締結して電気通信役務を提供する場合であつて、法第二十七条に定める苦情及び問合せの処理並びに電気通信役務の提供に関する料金の回収等を当該他の電気通信事業者に委託することとしている場合を除く。第三号において同じ。）
- 二 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（以下「代理等」という。）を業として行う者（以下「契約代理業者」という。）が当該電気通信役務の提供に関する契約の代理等を行う場合にあつては、その旨及び当該契約代理業者の氏名又は名称
- 三 電気通信役務を提供する電気通信事業者の電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先及び電話による連絡先にあつては苦情及び問合せに応じる時間帯
- 四 契約代理業者にあつては、当該契約代理業者の電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先及び電話による連絡先にあつては苦情及び問合せに応じる時間帯（電気通信役務を提供する電気通信事業者が、当該契約代理業者の業務の方法についての苦情及び問合せを処理することとしている場合を除く。）

- 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 その者に適用される、電気通信役務の提供に関する料金（ただし、電気通信事業者が通話料金について、距離ごと、接続する電気通信事業者ごと、対地ごとその他の区分により多数の区分を設ける場合にあつては、すべての通話料金の説明に代えて、一般消費者が利用することが見込まれる主な通話料金区分の説明によることができる。）
 - 七 前号に掲げる料金に含まれていない経費であつて電気通信役務の提供を受ける者が通常負担する必要があるものがあるときは、その内容
 - 八 前二号に掲げる料金その他の経費の全部又は一部を期間を限定して減免するときは、当該減免の実施期間その他の条件
 - 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 次に掲げる事項その他の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条件等に関する定めがあるときは、その内容
 - イ 契約の変更又は解除をすることができる期間の制限があるときは、その内容
 - ロ 契約の変更又は解除に伴う違約金の支払に関する定めがあるときは、その内容
 - ハ 契約の変更又は解除があつた場合において電気通信役務の提供のために電気通信事業者が貸与した端末設備の返還又は引取りに要する経費を電気通信役務の提供を受ける者が負担する必要があるときは、その内容
- 4 前三項の規定は、他の電気通信事業者との間に電気通信役務の提供に関する契約を締結したときは自らが提供する電気通信役務についても契約を締結したこととなる旨の契約約款の規定に基づいて締結される当該契約及び公衆電話その他の電気通信役務の提供を受けようとする都度、契約を締結することとなる電気通信役務の提供に関する契約の締結又はその代理等には適用しない。
- 5 法第二十六条の規定は、電気通信役務の提供に関する契約の締結のうち提供条件の変更に関するものについては、次の各号に掲げる場合に限り適用するものとし、その場合における説明は当該各号に定める事項に関して行うものとする。
- 一 電気通信役務の提供を受ける者からの申出により第一項各号に規定する電気通信役務に関する提供条件（第三項各号に掲げる事項に限る。）を変更する場合であつて、変更後の契約が変更前の契約と同じ号に規定する電気通信役務の提供に関するもの 第三項各号に掲げる事項のうち変更しようとするもの
 - 二 電気通信役務の提供を受ける者からの申出による提供条件の変更のうち、新たに第一項各号に規定する電気通信役務の提供に関する契約を締結することとなるもの 第三項各号に掲げる事項
 - 三 電気通信事業者からの申出により第一項各号に規定する電気通信役務に関する提供条件（第三項各号に掲げる事項に限る。）を変更する場合であつて、電気通信役務の提供に関する料金の値上げその他当該電気通信役務の提供を受ける者にとって提供条件が不利となるもの 第三項各号に掲げる事項のうち変更しようとするもの
- 6 法第二十六条に規定する説明は、電気通信事業者が他の電気通信事業者と電気通信設備の接続又は共用に関する協定を締結して電気通信役務を提供する場合であつて、当該電気通信事業者が提供する電気通信役務に関する料金その他の提供条件（第三項各号に掲げる事項に限る。以下この項において単に「提供条件」という。）を当該他の電気通信事業者が電気通信役務の提供を受けようとする者に説明することとしているときは、当該他の電気通信事業者が当該提供条件を説明すれば足りる。