

MVNOサービス、分離型ISP、CATVインターネットサービス

(書面に基づく法令遵守状況の確認結果)

- 文中、「～指摘済み」とある事項については、調査の過程で総務省より指摘し、各社において既に対応済み、又は対応中のものであるが、これらについては改めて確認を行うこととしている。
- 本資料は、現時点で明らかになった範囲での結果を示したものであり、電気通信事業者の業務運用状況について、本資料で指摘していない点が適切である旨を総務省として確認する趣旨ではない。

1. 契約前の説明書関係

- 説明義務の遵守の観点から各社の説明書面の内容を確認した結果、次のとおり法令又はガイドラインに必ずしも適合しない記載不備があることが判明した(速やかに改善するよう各事業者に指摘済み)。
 - ・1社: 事業者連絡先、役務の種類、通信の利用制限及び初期契約解除の記載漏れ
 - ・4社: 青少年フィルタリングサービスに関する記載の欠如(ガイドライン不適合)

2. 契約書面の記載関係

- 書面交付義務の遵守の観点から各社の契約書面の内容を確認した結果、初期契約解除に関する記載について、法令又は消費者保護ガイドラインに必ずしも適合しない事例が6社9件判明した(速やかに改善するよう各事業者に指摘済み)。
- 具体的な事例は次のとおり
 - ・3社: 対価請求の事務手数料の算定に関する記載の誤り又は不備
 - ・2社: 初期契約解除に係る不実告知がされた場合の取扱いに関する記載漏れ
 - ・2社: 契約解除を求める書面を発した時に解除の効力が生じる旨の記載漏れ
 - ・2社: 既に金銭等を受領している場合には返還する旨の記載漏れ

3. 電子交付の承諾取得関係

- 書面交付義務の遵守の観点から各社について電子交付の際の承諾取得義務(契約書面の電子交付をするときは、あらかじめ電子交付方法を示して署名・クリック等により利用者から明示的な承諾を取得する必要)の履行方法を確認した結果、次のとおり法令又は消費者保護ガイドラインに必ずしも適合しない事例が判明した(速やかに改善するよう各事業者に指摘済み)。
 - ・1社: 承諾取得の不実施(承諾を全く取得せずに紙交付を省略)
 - ・4社: 承諾取得の際に利用者に提示すべき事項の記載不備(電子交付の方法に関する記載が不十分)

分離型ISP

※ 今回の調査対象となった分離型ISP各社の全体の傾向として、特定の回線提供事業者にて特定のISPサービスを受けたいという利用者からの申込みに対応してサービスを提供する形態が主とのことであった。

1. 契約前の説明義務関係

- 説明義務の遵守の観点から各社の説明書面の内容を確認した結果、次のとおり法令又はガイドラインに必ずしも適合しない記載不備があることが判明した(速やかに改善するよう各事業者に指摘済み)。
 - ・2社:電気通信役務の種類※の記載不備 ※分離型ISPのみの提供にも関わらず「FTTHインターネットサービス」等と記載

2. 契約書面交付義務関係

- 書面交付義務の遵守の観点から各社の契約書面の内容を確認した結果、次のとおり法令又はガイドラインに必ずしも適合しない事例が判明した(速やかに改善するよう各事業者に指摘済み)。
 - ◆初期契約解除に関する記載について
 - ・1社:初期契約に伴い利用者が支払うべき額※の記載に不備 ※具体的な算出方法が記載されていない
 - ・1社:既に金銭等を受領している場合には返還する旨の記載漏れ
 - ・1社:書面によって契約解除を申し出る旨の記載に不備
 - ◆料金・オプションに関する記載について
 - ・1社:基本料にオプションの料金を合算して記載

CATVインターネットサービス

契約書面の記載関係

(説明書面の記載については、法令上の明確な問題は認められなかった)

- 書面交付義務の遵守の観点から各社の契約書面の内容を確認した結果、次のとおり法令又は消費者保護ガイドラインに必ずしも適合しない事例が判明した(速やかに改善するよう各事業者に指摘済み)。
 - ◆基本説明事項に関する記載について
 - ・27社:電気通信役務の内容(種類)の記載漏れ
 - ・26社:その他の経費(サービスを利用するために必要な機器についての料金・条件、工事費)の記載に不備
 - ◆初期契約解除に関する記載について
 - ・1社:初期契約解除に伴い利用者が支払うべき額※の記載に不備 ※対価請求が法定上限額以下になることが記載されていない