

電気通信事業法における 消費者保護ルールの現状について (説明義務・書面交付義務)

2017年4月28日
総務省
総合通信基盤局

- 改正法により新たに次の利用者保護規律を導入し、2016年5月21日より施行。
- 改正後の法令の内容は、**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**で包括的に解説。

① 書面の交付義務

(改正後電気通信事業法第26条の2)

電気通信事業者に対し、契約締結後に書面を作成し遅滞なく交付することを義務付け。詳細は省令で規定。対象サービスは総務大臣が指定

② 初期契約解除制度

(改正後電気通信事業法第26条の3)

①の書面受領後等の8日間に利用者からの一方的な契約の解除を可能とする制度を導入。対象サービスは総務大臣が告示により指定(①の対象より狭い範囲)

③ 不実告知等の禁止

(改正後電気通信事業法第27条の2第1号)

契約の重要事項について、故意に事実を告げず、又は事実でないことを告げる行為を禁止

④ 勧誘継続行為の禁止

(改正後電気通信事業法第27条の2第2号)

契約を締結せず又は勧誘を受けないことを希望する利用者に対する再勧誘を禁止。適用除外となる軽微な場合を省令で規定

⑤ 代理店に対する指導等の措置義務

(改正後電気通信事業法第27条の3)

電気通信事業者に対し、代理店への指導等の措置を行うことを義務付け。詳細は省令で規定

説明義務

契約前に、提供条件の概要について説明

- ①事業者・代理店の名称及び連絡先等
- ②電気通信役務の内容
名称、種類、品質、提供を受けることができる場所、緊急通報の制限、青少年フィルタリングサービス、その他の通信制限（帯域制御等）
- ③電気通信役務の料金その他の経費
- ④期間限定の減免（割引）の条件
- ⑤契約変更・解約の連絡先及び方法
- ⑥契約変更・解約の条件等
- ⑦初期契約解除制度に関する事項（制度適用の場合）
- ⑧確認措置に関する事項（認定を受けた場合）

説明事項

方法

- ・説明事項を分かりやすく記載した書面等を交付して説明
※利用者が了解したときは、電磁的方法による説明も可
- ・自動更新される時には、利用者に事前通知

原則
適合性

利用者の知識・経験、契約の目的に照らして、理解されるために必要な方法・程度による説明をしなければならない

書面交付義務

契約後に、個別の契約内容を明らかにする書面を交付

- ①事業者の名称及び連絡先等
- ②電気通信役務の内容
名称、種類、品質、対応エリア、緊急通報の制限、青少年フィルタリングサービス、その他の通信制限（帯域制御等）
- ③電気通信役務の料金その他の経費
- ④期間限定の減免（割引）の条件
※他の契約を条件とする期間限定割引は仕組みを図示
- ⑤契約変更・解約の連絡先及び方法
- ⑥契約変更・解約の条件等
- ⑦初期契約解除制度の詳細（制度適用の場合）
- ⑧代替的取組の詳細（認定を受けた場合）
- ⑨契約を特定するに足りる事項（契約者番号等）
- ⑩料金支払いの時期・方法
- ⑪サービス提供開始の予定時期
- ⑫付随する有料オプションサービスの内容
（名称・料金・解約条件等）

記載事項

方法

- 契約成立後、遅滞なく、上記事項を記載した書面を交付
※利用者の明示的な承諾を得た上で、電磁的方法で交付することも可

説明義務・書面交付義務の対象サービス

※従来の説明義務の対象範囲と同じ

- ① 携帯電話端末・PHS端末サービス(090/080/070番号の音声サービスあり)

※主にスマートフォン、従来型携帯電話

- ② 無線・PHSインターネット専用サービス(上記の音声サービスなし)

※主にモバイルルーター、タブレット

MVNO、
プリペイド型も対象

- ③ FTTHインターネットサービス

- ④ CATVインターネットサービス

- ⑤ DSLインターネットサービス

- ⑥ 公衆無線LANサービス

- ⑦ FWAインターネットサービス

- ⑧ IP電話

- ⑨ 電話及びISDNサービス

- ⑩ その他のインターネット接続サービス(上記⑦、⑧向けのもの等)

※上記サービスは勧誘継続行為禁止、不実告知禁止、苦情等処理義務の対象ともなる

契約前の説明義務(1)

- **電気通信事業者及び媒介等業務受託者(代理店)**は、利用者と契約の締結又はその媒介等をしようとするときは、**料金その他の提供条件の概要について説明をしなければならない。**

対象範囲

- 対象として指定された電気通信役務のうち、付加的な機能を除いた部分。オプションも除く。
 - ただし付加的機能・オプションでもあっても有効な意思の表示がないのに加入させることは不適切。
- 法人契約、自動締結契約、都度契約、接続・共用契約、一定の変更・更新契約は除外。

基本説明事項

- 事業者の連絡先・名称等
 - 電気通信事業者の連絡先・名称等、媒介等業務受託者の連絡先・名称等
- 電気通信役務の内容
 - 名称、種類(施行規則別表)、品質、提供を受けることができる場所、緊急通報に係る制限、青少年フィルタリングサービス、帯域制御等その他の通信制限
- 通信料金等
 - 料金その他の経費(割引を含む)、割引の適用期間等の条件
- 契約変更・契約解除に関する事項
 - 契約変更・解除の連絡先・方法
 - 契約変更・解除の条件等(一定期間に限り無償解約できる、解除時に生じる違約金額、セット販売全体の解除で違約金が生じる旨等)
- 初期契約解除制度に関する事項(制度適用の場合)、確認措置に関する事項(措置適用の場合)

料金その他の経費の例

基本料金
通話料金
データ通信料金・インターネット接続料金
事務手数料
工事費、機器レンタル料
割引、キャッシュバック …

説明方法

- 共通事項: 平均的な消費者が理解できると推定できる程度に理解しやすい内容及び方法
- 原則的方法: 説明事項を分かりやすく記載した書面を交付して説明。
- 代替的方法: 利用者が了解したときは、電子メール、ウェブサイト、DM等の広告、電話でも可能。

契約前の説明義務(2)

適合性の原則

- 提供条件の説明は、利用者の知識、経験、契約の締結の目的に照らして、利用者に理解されるために必要な方法・程度による必要がある。
 - 利用者がその利用実態等に対応した料金プランを選択できるよう、事業者において適切な説明を実施。
 - 利用者の属性を把握し判断する方法について、事業者において規定。
 - その他、高齢者、障がい者、未成年者等のように特に配慮が必要と考えられる利用者に対する説明の方法、知識・経験が十分とする利用者に対する説明の方法の例示あり。
- 【望ましい例】 高齢者に対し、専用資料を用意し、本人の意思に応じて丁寧かつ詳細な説明を行うこと。
- 【不適切な例】 通話のみを利用していた高齢者に対し、通常の説明のみでタブレット契約等を勧誘し、不要と考えられるような大容量・高額のデータ通信プランを推奨すること。

自動更新時の事前通知

- 携帯電話の「2年縛り」等、利用者の申出がない限り行われる契約更新で、更新後の中途解約違約金の額が基本料金額を超えるもの(=自動更新)については、提供条件の説明として、次の事項を通知することが必要。

自動更新をしようとする旨

自動更新後の契約に期間及び違約金の定めがある旨

自動更新後の契約期間

自動更新後の違約金の額

更新中止の手続きの方法

更新中止可能な具体的期間

- ※この他、自動更新に伴い変更する基本説明事項がある場合はその事項の内容を併せて通知必要
- ※主要な携帯電話サービス以外のサービスについては、施行後半年間、適用を猶予(準備期間)

- 電子メールで通知する場合、上記太枠の内容は電子メール本文に記載。その他はリンク先で容易に確認。
- 更新中止が可能な期間が到来する前に通知必要。

変更時の説明

- 種類を変更するときは全ての基本説明事項を説明。
- 利用者からの申出で変更する場合、電気通信事業者の申出で利用者に不利な変更をする場合は、変更される基本説明事項を説明。

契約後の書面の交付義務

- 電気通信事業者は、電気通信役務契約が成立したときは、遅滞なく、**契約書面を作成し交付※しなければならない**。利用者の明示的な承諾がある場合には、電磁的方法による交付も可能(詳細後述)。

対象範囲

- 説明義務と同範囲の電気通信役務が対象。
- 電気通信役務ではない「付随有償継続役務」(いわゆるオプションサービス)についても一定の記載が必要。
- 法人契約、自動締結契約、都度契約、接続・共用契約(他の事業者がまとめて交付)、契約前に相当の書面を交付した場合(初期契約解除が適用されない場合のみ)、一定の変更・更新契約は除外。

基本記載事項

- **個別の契約**の内容を明らかにする次の事項

- 1) 基本説明事項
(電気通信役務の内容・料金等)
※ 媒介等業務受託者の名称、連絡先等を除く。
- 2) 契約を特定するに足りる事項
(契約の成立年月日、利用者の氏名・住所等)
- 3) 料金の支払時期・方法等
- 4) サービス提供の開始予定時期等
- 5) 付随有償継続役務の内容を明らかにする
名称、料金、変更・解除の条件等
- 6) 契約書面の内容を十分に読むべき旨



- 加えて、左欄の場合は、右欄の事項が明らかにされていることが必要

他の契約を条件として
通信料金等が減免され
る場合

減免期間経過前後の総支払額の算定方法(図示)

初期契約解除制度
が適用される契約
の場合

・契約解除できる期間
・書面送付の宛先住所など、標準的な手順
・契約解除に伴い利用者が支払う金額の算定方法
・契約解除に伴い解除されない付随契約がある場合は、その旨及び解除に関する事項 等

確認措置を
講じている場合

確認措置により契約解除する場合に利用者が支払うべき金額の算定方法等、確認措置の内容

料金の減免に相当する
経済的利益等(キャッシュ
バック等)を提供する場合

経済的利益の内容、当該利益の提供に条件がある場合はその条件 等

変更時の交付

- 記載事項の変更があった場合に、変更の内容等を記載した書面を交付(例外あり)

契約書面の記載・交付方法

- 記載事項は8ポイント以上の大きさの文字を用いなければならない。
- 下線を付した事項(主要内容)については、**一覧性**を持った形で一つの書面に記載するものとする。それ以外の事項については、別紙(重要事項説明書等も可)による旨を記載した上で、同封する、同時に交付する等により、利用者から見て**一体性**を保つ形での交付とする。 ※法令により別途書面交付が義務付けられている等の付随有償継続役務は、一覧性については最低限の記載で可。

① 基本記載事項

- ア) 書面の内容を十分に読むべき旨
- イ) 基本説明事項(媒介等業務受託者の名称、連絡先等を除く。):
 - i. 電気通信事業者の名称及び連絡先等
 - ii. 電気通信役務の内容
 - A) 名称
 - B) 種類 (※説明義務同様にどの区分に当たるか分かるように記載)
 - C) 品質
 - D) 対応エリア
 - E) 緊急通報に係る制限、青少年フィルタリング、その他の通信に係る制限
(帯域制限等)
 - iii. 電気通信役務の料金その他の経費
 - iv. 期間限定の減免(割引)の条件(※詳細は別紙可)
 - v. 契約変更・解約の連絡先及び方法
 - vi. 契約変更・解約の条件等(※詳細は別紙可。ただし違約金額は不可。)
- ウ) 契約を特定するに足りる事項(例:契約年月日、契約者番号等)
- エ) 料金支払いの時期・方法
- オ) サービス提供開始の予定時期
- カ) 付随する有料オプションサービスの内容(名称・料金・解約条件等)
(※詳細は別紙可。)

② 追加的記載内容

- ア) 他の契約の締結を条件として通信料金等が減免される場合、減免期間経過前後の総支払額の算定方法(図示)。
- イ) 初期契約解除制度が適用される場合、次の事項について明らかにすること。
 - ・契約解除できる旨
 - ・契約解除できる期間
 - ・書面送付の宛先住所など、標準的な手順
 - ・契約解除に伴い利用者が支払う金額の算定方法
 - ・特定解除契約(※)がある場合は、その旨及び解除に関する事項 等
 (※)特定解除契約:
初期契約解除をしても自動的に解約されない他の契約(電気通信事業者が締結又は媒介等したもの)
- ウ) 確認措置を講じている場合、確認措置により契約解除する場合に利用者が支払うべき金額の算定方法等、確認措置の内容
- エ) 料金の減免に相当する経済的利益等(キャッシュバック等)を提供する場合、経済的利益の内容、当該利益の提供に条件がある場合はその条件 等