

○ 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（案） 新旧対照条文

- ・青字部分：令和元年7月5日から同年8月5日まで意見募集をしている改定案
- ・赤字部分：令和元年7月19日から同年8月19日まで意見募集予定の改定案

※両意見募集において寄せられた御意見を踏まえ、同ガイドラインの改定をまとめて行う予定です。

| 改正案 | 現行ガイドライン |
|--|---|
| <p style="text-align: center;">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</p> <p style="text-align: center;">総務省総合通信基盤局 平成28年（2016年）3月 （令和元年（2019年） 月最終改定）</p> <p>序章・第1章 [略]</p> <p>第2章 契約前の説明義務（法第26条）関係</p> <p>第1節 [略]</p> <p>第2節 基本説明事項（施行規則第22条の2の3第1項 <u>（施行規則第40条第1項において準用する場合を含む。）</u>）</p> <p>基本説明事項とは、変更契約や更新契約に当たらない新規契約の締結又はその媒介等をしようとする場合に説明をしなければならない事項である。具体的には、次の事項が該当する。</p> <p>なお、基本説明事項は、一部の項目を除き、書面交付義務による契約書面への記載の対象ともなっている。</p> <p>(1)～(9) [略]</p> <p>(10) 契約解除・契約変更の条件等（第8号）</p> <p>利用者からの申出による契約解除又は契約変更の条件等に関する定めがあるときはその内容の説明が必要であり、具体的に説明が必要となる内容の例は、次のとおりである。</p> <p>① 期間拘束・自動更新等の条件</p> <p>契約後一定期間を経過しなければ無料で契約解除又は契約変更を</p> | <p style="text-align: center;">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</p> <p style="text-align: center;">総務省総合通信基盤局 平成28年（2016年）3月 （令和元年（2019年）5月最終改定）</p> <p>序章・第1章 [同左]</p> <p>第2章 契約前の説明義務（法第26条）関係</p> <p>第1節 [同左]</p> <p>第2節 基本説明事項（施行規則第22条の2の3第1項）</p> <p>基本説明事項とは、変更契約や更新契約に当たらない新規契約の締結又はその媒介等をしようとする場合に説明をしなければならない事項である。具体的には、次の事項が該当する。</p> <p>なお、基本説明事項は、一部の項目を除き、書面交付義務による契約書面への記載の対象ともなっている。</p> <p>(1)～(9) [同左]</p> <p>(10) 契約解除・契約変更の条件等（第10号）</p> <p>利用者からの申出による契約解除又は契約変更の条件等に関する定めがあるときはその内容の説明が必要であり、具体的に説明が必要となる内容の例は、次のとおりである。</p> <p>① 期間拘束・自動更新等の条件</p> <p>契約後一定期間を経過しなければ無料で契約解除又は契約変更を</p> |

することができない場合（期間拘束がある場合）、一定期間後に自動更新（第5節（2）参照）が予定されている場合（申し出ない限り契約が更新され新たな拘束期間が始まる場合）、契約後一定期間に限り無料で契約解除又は契約変更をすることができる場合には、その旨（その期間を含む。）を説明しなければならない（第8号イ）。

② [略]

(11)～(15) [略]

(16) その他

「電気通信事業法第27条の3等の運用に関するガイドライン」では、将来時点において端末の買取りを行うこと等により将来時点でしか金額が確定しないような利益の提供を行う場合に、約し、又は約させる際に利益の提供額を確定できる手続において、電気通信事業者は、当該利益の提供を行う利用者に対し、利益の提供を行う将来時点において预见される合理的な買取等予定価格及び利益の提供額を説明することとされている。

第3節～第7節 [略]

第3章～第6章 [略]

第7章 媒介等業務受託者に対する指導等の措置（法第27条の4）関係

電気通信事業者が契約の締結の媒介等の業務及びこれらに付随する業務を媒介等業務受託者に委託をする際には、電気通信事業者による指導等、当該委託に係る業務（媒介等業務）が適切かつ確実に遂行されるための措置を

することができない場合（期間拘束の場合）、一定期間後に自動更新（第5節（2）参照）が予定されている場合（申し出ない限り契約が更新され新たな拘束期間が始まる場合）、契約後一定期間に限り無料で契約解除又は契約変更をすることができる場合には、その旨（その期間を含む。）を説明しなければならない（第10号イ）。

また、上記に加え、端末を割賦で販売する場合において端末の残債免除を内容とするサービスであって端末の残債を免除する条件の一つとして同様のサービスに再度加入（契約）することを必要としているものように、利用者の電気通信役務の契約期間を実質的に長期に拘束する効果を有するサービスについては、そのサービスの提供条件の概要について説明することが求められる。

② [同左]

(11)～(15) [同左]

[新設]

第3節～第7節 [同左]

第3章～第6章 [同左]

第7章 媒介等業務受託者に対する指導等の措置（法第27条の3）関係

電気通信事業者が契約の締結の媒介等の業務及びこれらに付随する業務を媒介等業務受託者に委託をする際には、電気通信事業者による指導等、当該委託に係る業務（媒介等業務）が適切かつ確実に遂行されるための措置を

電気通信事業者が講じなければならない。

第1節～第3節 [同左]

第4節 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等（施行規則第22条の2の18第1項第3号）

(1) 手順等の文書の作成

電気通信事業者は、①適切な誘引の手段に関する事項、②媒介等業務に関する法令等の遵守に関する事項、③その他媒介等業務の適正かつ確実な遂行を確保するための事項を記載した媒介等業務の手順等に関する文書（マニュアル等。以下「手順等文書」という。）を作成し、媒介等業務受託者に配布しなければならない。

このうち③の事項には、委託元の電気通信事業者に課せられた義務を履行するための受託業務に関する記載が含まれるものであり、例えば、携帯電話サービスの契約締結については、媒介等業務受託者により媒介等されることが通例であることから、第3章の書面交付義務を履行するため、媒介等業務受託者による契約書面の利用者への交付について、手順等文書に記載することが求められる。

①及び②の事項の詳細は、それぞれ次のとおりである。

① 適切な誘引の手段に関する事項

(ア)・(イ) [略]

(ウ) 携帯電話サービスと移動通信端末の一体的販売の際の負担の内訳の説明

MNOの携帯電話サービスについては、媒介等業務受託者が、電気通信役務の契約の締結の媒介等と移動通信端末の販売を一体的に行う場合が多いことから、店頭において電気通信役務の料金と端末代金の負担に関する利用者の理解を促すため、端末購入及び通信役務の利用を条件として行われる端末代金の値引き、キャッシュバック等の利益の提供の額について、電気通信事業者が

電気通信事業者が講じなければならない。

第1節～第3節 [同左]

第4節 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等（施行規則第22条の2の14第1項第3号）

(1) 手順等の文書の作成

電気通信事業者は、①適切な誘引の手段に関する事項、②媒介等業務に関する法令等の遵守に関する事項、③その他媒介等業務の適正かつ確実な遂行を確保するための事項を記載した媒介等業務の手順等に関する文書（マニュアル等。以下「手順等文書」という。）を作成し、媒介等業務受託者に配布しなければならない。

このうち③の事項には、委託元の電気通信事業者に課せられた義務を履行するための受託業務に関する記載が含まれるものであり、例えば、携帯電話サービスの契約締結については、媒介等業務受託者により媒介等されることが通例であることから、第3章の書面交付義務を履行するため、媒介等業務受託者による契約書面の利用者への交付について、手順等文書に記載することが求められる。

①及び②の事項の詳細は、それぞれ次のとおりである。

① 適切な誘引の手段に関する事項

(ア)・(イ) [同左]

(ウ) 携帯電話サービスと移動通信端末の一体的販売の際の負担の内訳の説明

MNOの携帯電話サービスについては、媒介等業務受託者が、電気通信役務の契約の締結の媒介等と移動通信端末の販売を一体的に行う場合が多いことから、店頭において電気通信役務の料金と端末代金の負担に関する利用者の理解を促すため、端末購入を条件として提供される電気通信役務の料金の割引をはじめとした割引、キャッシュバック等について、電気通信事業者が提供

提供するものと媒介等業務受託者が提供するものとを区分した額の内訳及びこれらを勘案した端末価格の実質負担額を機種ごとに表形式で記載したものを利用者に示して明確に説明することが考えられ、手順等文書にその旨記載することが求められる。

「電気通信事業法第 27 条の 3 等の運用に関するガイドライン」では、将来時点において端末の買取りを行うこと等により将来時点でしか金額が確定しないような利益の提供を行う場合に、利益の提供を約する前に利益の額を確定できる手続が定められており、利益の提供額は、支払うことを要しないこととなる額と買取等予定価格の差額とされるとともに、電気通信事業者において、当該利益の提供を行う利用者に対し、これらの価格を説明することとされている。

② [略]

(2) [略]

第 5 節～第 11 節 [略]

第 8 章 [略]

するものと媒介等業務受託者が提供するものとを区分した額の内訳及びこれらを勘案した端末価格の実質負担額を機種ごとに表形式で記載したものを利用者に示して明確に説明することが考えられ、手順等文書にその旨記載することが求められる。

② [同左]

(2) [同左]

第 5 節～第 9 節 [同左]

第 8 章 [同左]