

MVNOに係る電気通信事業法及び電波法の適用関係に関するガイドライン 改定案

(下線は改正部分)

改定案	現行
<p>2 電気通信事業法に係る事項</p> <p>(3)MVNOと利用者との間の関係</p> <p>2) 消費者保護規律</p> <p>一般消費者向けの主要な移動通信サービス<sup>51</sup>（法人契約<sup>52</sup>等を除く。以下この2）において同じ。）を提供するMVNOは、次に掲げる規律の対象となる。なお、<u>①、④、⑤及び⑥</u>の規律については、MVNOに係る契約の媒介等を業として行う者も対象となる。</p> <p>① 提供条件概要説明義務（事業法第26条）</p> <p>主要な移動通信サービス<sup>51</sup>の提供に関する契約の締結をしようとするときは、その料金その他の提供条件の概要について利用者に説明しなければならない（事業法第26条）<sup>53</sup>。</p> <p>② 書面の交付義務及び初期契約解除制度（事業法第26条の2及び第26条の3）</p> <p>主要な移動通信サービス<sup>51</sup>の提供に関する契約の締結後に契約締結書面を利用者に交付しなければならない（事業法第26条の2）。さらに、一部のサービスにおいて利用者は、当該書面受領後等から8日間は、電気通信事業者の合意なく契約解除できることとしている（初期契約解除制度（事業法第26条の3））<sup>53</sup>。</p> <p>③ 電気通信業務の休廃止の周知義務（事業法第26条の4）</p> <p>電気通信業務（利用者の利益に及ぼす影響が比較的少ない電気通信役務に係るものを除く。）の全部又は一部を休止し、又は廃止しようとするときは、利用者の利益を保護するために必要な事項につ</p>	<p>2 電気通信事業法に係る事項</p> <p>(3)MVNOと利用者との間の関係</p> <p>2) 消費者保護規律</p> <p>一般消費者向けの主要な移動通信サービス<sup>51</sup>（法人契約<sup>52</sup>等を除く。以下この2）において同じ。）を提供するMVNOは、次に掲げる規律の対象となる。なお、<u>①、③、④及び⑤</u>の規律については、MVNOに係る契約の媒介等を業として行う者も対象となる。</p> <p>① 提供条件概要説明義務（事業法第26条）</p> <p>主要な移動通信サービス<sup>51</sup>の提供に関する契約の締結をしようとするときは、その料金その他の提供条件の概要について利用者に説明しなければならない（事業法第26条）<sup>53</sup>。</p> <p>② 書面の交付義務及び初期契約解除制度（事業法第26条の2及び第26条の3）</p> <p>主要な移動通信サービス<sup>51</sup>の提供に関する契約の締結後に契約締結書面を利用者に交付しなければならない（事業法第26条の2）。さらに、一部のサービスにおいて利用者は、当該書面受領後等から8日間は、電気通信事業者の合意なく契約解除できることとしている（初期契約解除制度（事業法第26条の3））<sup>53</sup>。</p> <p>③ 電気通信業務の休廃止の周知義務（事業法第26条の4）</p> <p>電気通信業務（利用者の利益に及ぼす影響が比較的少ない電気通信役務に係るものを除く。）の全部又は一部を休止し、又は廃止しようとするときは、利用者の利益を保護するために必要な事項につ</p>

いて、利用者への周知義務が課されている（事業法第26条の4第1項）<sup>53</sup>。また、利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信業務に係る電気通信業務の休止又は廃止については、あらかじめ総務大臣に届け出ることとされている（事業法第26条の4第2項）<sup>53</sup>。

④ 苦情等処理義務（事業法第27条）

主要な移動通信サービス<sup>51</sup>の利用者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（事業法第27条）<sup>53</sup>。この場合、MVNOに寄せられた苦情及び問合せが、MNOの提供する電気通信業務に関する内容である場合には、MNOはMVNOと協力して対応する必要がある。

⑤ 不実告知等の禁止（事業法第27条の2第1号）

主要な移動通サービス<sup>51</sup>の提供に関する契約に関する事項であって、利用者 の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの<sup>54</sup>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が禁止（事業法第27条の2第1号）されている<sup>53</sup>。

⑥ 自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為の禁止（事業法第27条の2第2号）

電気通信業務の勧誘に先立って「自己の氏名又は名称」、「当該勧誘に係る電気通信業務を提供する電気通信事業者の氏名若しくは名称」、「勧誘である旨」を告げずに勧誘する行為が禁止されている。

⑦ 勧誘継続行為の禁止（事業法第27条の2第3号）

主要な移動通信サービス<sup>51</sup>の提供に関する契約について、勧誘を受けた者が契約を締結しない旨の意思（契約の締結を断ることに加え、勧誘の継続自体を希望 しないことも含まれる。）を表示した

いて、利用者への周知義務が課されている（事業法第26条の4第1項）<sup>53</sup>。また、利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信業務に係る電気通信業務の休止又は廃止については、あらかじめ総務大臣に届け出ることとされている（事業法第26条の4第2項）<sup>53</sup>。

④ 苦情等処理義務（事業法第27条）

主要な移動通信サービス<sup>51</sup>の利用者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（事業法第27条）<sup>53</sup>。この場合、MVNOに寄せられた苦情及び問合せが、MNOの提供する電気通信業務に関する内容である場合には、MNOはMVNOと協力して対応する必要がある。

⑤ 不実告知等の禁止（事業法第27条の2第1号）

主要な移動通サービス<sup>51</sup>の提供に関する契約に関する事項であって、利用者 の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの<sup>54</sup>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が禁止（事業法第27条の2第1号）されている<sup>53</sup>。

⑥ 勧誘継続行為の禁止（事業法第27条の2第2号） 主要な移動通信サービス<sup>51</sup>の提供に関する契約について、勧誘を受けた者が契約を締結しない旨の意思（契約の締結を断ることに加え、勧誘の継続自体を希望 しないことも含まれる。）を表示した場合、勧

場合、勧誘を継続する行為が禁止（事業法第 27 条の 2 第 3 号）されている<sup>53</sup>。

⑧ 代理店に対する指導等の措置義務（事業法第 27 条の 4） 電気通信事業者には、代理店の業務を監督する責任者の選任等の代理店への指導等の措置<sup>55</sup>を行う義務（事業法第 27 条の 4）が課されている。

なお、総務大臣は、事業法第 26 条、第 26 条の 2、第 26 条の 4、第 27 条、第 27 条の 2 及び第 27 条の 4 の規定に違反したときは、総務大臣が業務の方法の改善その他の措置をとるべき旨の命令を発動することが可能とされている（事業法 第 29 条第 2 項）。

誘を継続する行為が禁止（事業法第 27 条の 2 第 2 号）されている<sup>53</sup>。

⑦ 代理店に対する指導等の措置義務（事業法第 27 条の 3） 電気通信事業者には、代理店の業務を監督する責任者の選任等の代理店への指導等の措置<sup>55</sup>を行う義務（事業法第 27 条の 3）が課されている。

なお、総務大臣は、事業法第 26 条、第 26 条の 2、第 26 条の 4、第 27 条、第 27 条の 2 及び第 27 条の 3 の規定に違反したときは、総務大臣が業務の方法の改善その他の措置をとるべき旨の命令を発動することが可能とされている（事業法 第 29 条第 2 項）。