

# 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

- ・ 法第18条第3項（事業の休廃止に係る周知関係）
  - ・ 法第26条（提供条件の説明関係）
  - ・ 法第27条（苦情等の処理関係）
- 及び関係省令等について

総務省総合通信基盤局

平成16年3月

（平成21年7月改正版）

# 目 次

序章 はじめに .....	1
1 本ガイドラインの目的 .....	1
2 関係法令 .....	1
第1章 事業の休廃止に係る周知（法第18条第3項）関係 .....	9
1 本規定を設けることとした趣旨 .....	9
2 法第18条第3項の規定の概要及び説明 .....	9
3 施行規則第13条の規定の概要及び説明 .....	10
4 事業の休廃止の望ましい在り方について .....	15
5 具体的な事業者の対応の例示 .....	15
第2章 提供条件の説明（法第26条）関係 .....	19
1 本規定を設けることとした趣旨 .....	19
2 法第26条の規定の概要及び説明 .....	20
3 施行規則第22条の2の2第1項の規定の概要及び説明 .....	23
4 施行規則第22条の2の2第2項の規定の概要及び説明 .....	28
5 施行規則第22条の2の2第3項の規定の概要及び説明 .....	36
6 施行規則第22条の2の2第4項の規定の概要及び説明 .....	49
7 施行規則第22条の2の2第5項の規定の概要及び説明 .....	51
8 施行規則第22条の2の2第6項の規定の概要及び説明 .....	54
9 対面による説明の際の交付書面の参考例 .....	55
10 契約締結の際の望ましい対応の在り方について .....	57
11 消費者契約法との関係について .....	59
第3章 苦情等の処理（法第27条）関係 .....	60
1 本規定を設けることとした趣旨 .....	60
2 法第27条の規定の概要及び説明 .....	60
3 「適切かつ迅速な処理」の具体的な内容について .....	62
4 苦情等処理の望ましい在り方について .....	63
別添 電気通信事業法の消費者保護ルールの概要	

## 序章 はじめに

### 1 本ガイドラインの目的

第156回国会において、電気通信事業者の多様な事業展開を促す等の観点から、制度全体についての見直しを図るため、電気通信事業法（昭和59年法律第86号）の一部を改正する法律（「電気通信事業法及び日本電信電話株式会社等に関する法律の一部を改正する法律」（平成15年法律第125号））が成立し（平成15年7月17日）、公布された（同24日）。

当該改正法により、電気通信事業法（以下「法」という。）における消費者保護ルールとして、新たに第18条第3項として事業の休廃止に係る周知、第26条として提供条件の説明、また第27条として苦情等の処理の規定が設けられることとなった。

本ガイドラインは、これらの法の規定及びこれらに基づく関係省令（電気通信事業法施行規則（昭和60年郵政省令第25号））の規定の趣旨や内容をわかりやすく示すとともに、これらの規定に関連して、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ている。このため、本ガイドラインは、電気通信事業者等がこれら関係法令を遵守するための指針となるとともに、電気通信事業者等による自主的な取組みを促す指針ともなるものであり、これによって、消費者の保護の充実が図られ、消費者が安心して電気通信サービスを利用できるようにすることを目的とするものである。

なお、今後も新たなサービスの登場や電気通信サービスの多様化・複雑化により電気通信サービスに関するトラブルの内容や実態も変化していく可能性がある。法に基づく消費者保護ルールについても、そのような状況を反映したものとする必要があることから、本ガイドラインについても、トラブルとなる内容の変化に応じて適時適切に見直しを行っていく必要がある。

### 2 関係法令

電気通信事業法（昭和59年法律第86号）

（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。

（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。

一～十一 （略）

十二 前各号に掲げるもののほか、電気通信事業者の事業の運営が適正かつ合理的でないため、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがあるとき。

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。

第百八十六条 次の各号のいずれかに該当する者は、二百万円以下の罰金に処する。

一・二 (略)

三 第十九条第二項、第二十条第三項、第二十一条第四項、第二十九条第一項若しくは第二項、第三十条第四項、第三十一条第三項、第三十三条第六項若しくは第八項、第三十四条第三項、第三十五条第一項若しくは第二項、第三十八条第一項(第三十九条において準用する場合を含む。)、第四十三条第一項(同条第二項において準用する場合を含む。)、第五十一条又は第二百二十一条第二項の規定による命令又は処分に違反した者

四・五 (略)

電気通信事業法施行規則(昭和60年郵政省令第25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 法第十八条第三項ただし書の総務省令で定める電気通信事業の休止又は廃止は、次の各号に掲げるものとする。

一 利用者が電気通信役務の提供を受けようとする都度、当該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電気通信役務を提供する電気通信事業の休止又は廃止

二 電気通信事業の譲渡し又は電気通信事業者についての合併、分割若しくは相続に伴う電気通信事業の廃止であつて、当該譲渡し又は合併、分割若しくは相続により当該電気通信事業を承継した者が引き続き当該電気通信事業を営むこととなるもの

三 その他利用の態様から見て通信をする目的が限定的であることが明らかであるため利用者の利益に及ぼす影響が比較的少ないと認められる電気通信事業の

## 休止又は廃止

### (提供条件の説明)

第二十二條の二の二 法第二十六條の總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 電話（アナログ電話用設備を用いて提供する音声伝送役務に限る。）及び総合デジタル通信サービスの役務
- 二 携帯電話及び携帯電話端末からのインターネット接続サービス（利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成される端末系伝送路設備（その一端がブラウザを搭載した携帯電話端末と接続されるものに限る。）及び当該ブラウザを用いてインターネットへの接続を可能とする電気通信役務をいう。）の役務
- 三 PHS及びPHS端末からのインターネット接続サービス（利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成される端末系伝送路設備（その一端がブラウザを搭載したPHS端末と接続されるものに限る。）及び当該ブラウザを用いてインターネットへの接続を可能とする電気通信役務をいう。）の役務
- 四 インターネットへの接続を可能とする役務（前二号に掲げるものを除く。）
- 五 アナログ信号伝送用の端末系伝送路設備にデジタル加入者回線アクセス多重化装置を接続してインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する役務
- 六 そのすべての区間に光信号伝送用の端末系伝送路設備を用いてインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する役務（共同住宅等内にVDSL設備その他の電気通信設備を用いるものを含む。）
- 七 有線テレビジョン放送施設（有線テレビジョン放送法（昭和四十七年法律第百十四号）第二条第二項に規定する有線テレビジョン放送施設及びこれに接続される受信設備をいう。以下同じ。）の線路と同一の線路を使用する電気通信設備を用いてインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する役務（前号に掲げる役務であるものを除く。）
- 八 利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成される端末系伝送路設備（その一端が移動端末設備と接続されるものに限る。）を用いてインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する役務であつて、無線設備規則（昭和二十五年電波監理委員会規則第十八号）第四十九條の二十八又は第四十九條の二十九で定める条件に適合する無線設備を用いて提供されるもの
- 九 利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成される端末系伝送路設備（その一端が移動端末設備（携帯電話端末及びPHS端末を除く。）と接

続されるものに限る。)を用いてインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する役務(前号に掲げるものを除く。)

十 その全部又は一部が無線設備(固定して使用される無線局に係るものに限る。以下この号において同じ。)により構成される端末系伝送路設備(その一部が無線設備により構成される場合は利用者の電気通信設備(電気通信事業者が設置する電気通信設備であつて、共同住宅等内に設置されるものを含む。)と接続される一端が無線であるものに限る。)を用いてインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する役務

十一 端末系伝送路設備においてインターネットプロトコルを用いて音声伝送を行うことにより提供する電話の役務

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られ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。

# 第1章 事業の休廃止に係る周知（法第18条第3項）関係

## 1 本規定を設けることとした趣旨

電気通信サービスは、国民生活や社会経済活動に必要不可欠なサービスであり、特に近年、インターネットや携帯電話など多様な電気通信サービスが国民一般に広く普及するとともに、企業活動のIT化も急速に進展する中で、電気通信サービスが国民生活や社会経済活動に占める比重はとみに高まってきている。

こうした中で、電気通信事業の休止又は廃止によって、電気通信サービスの提供が何の前触れもなく突然打ち切られた場合には、当該電気通信サービスの利用者が不測の不利益を被ることとなるおそれがある。

このため、電気通信事業者が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場合には、原則として、利用者にその旨を周知させなければならないこととしたものである。

ただし、利用者の利益に及ぼす影響が比較的少ないため、事業の休廃止について利用者に周知させる必要性が相対的に低いと認められる電気通信事業については、この限りではないこととしたものである。

## 2 法第18条第3項の規定の概要及び説明

### (1) 「電気通信事業の一部」の休止又は廃止

法第18条でいう「電気通信事業の一部」とは、電気通信事業の部分（全部にまで達しない範囲）であって社会経済的に1つの単位となり得るものをいい、利用者から見て独立した電気通信サービスと認知されると考えられるものを提供する事業の部分がこれに該当する。

何が「電気通信事業の一部」に該当するかについては個別具体的なケースごとに判断する必要があるが、例えば、P16～17の各項目に掲げるサービスを提供しなくなることとなる場合には、少なくとも「電気通信事業の一部」を休廃止するものとして、利用者に対して周知させることが必要である。また、サービス自体は継続する場合であっても、一部の地域でサービスの提供をやめる場合であって提供区域（都道府県単位で記載）の減少を伴う場合には、電気通信事業の一部を休廃止するものとして、利用者に周知させることが必要となる。

他方、（別紙）の各項目に掲げるサービスに付随して提供される付加機能サービスや一部の速度別メニューの休廃止については、これらサービスやメニューが一般的には「電気通信事業の一部」に該当するとは言えないため、法第18条第3項に

基づき利用者に周知させる義務の対象にはならない(※)。また、提供区域の減少を伴わず、同一の都道府県内において、市町村単位でサービスエリアを縮小する場合も、同様である。

しかしながら、こうした場合であっても、例えば、利用者に対して事前に周知させることなく、ある日突然、付加機能サービス等の提供が受けられなくなり、結果として利用者の利益を阻害しているときは、法第29条第1項第9号に基づき、業務改善命令が発せられることとなる。

したがって、これら「電気通信事業の一部の休廃止」には該当しないような付加機能サービス等の廃止やサービスエリアの縮小等を行う場合についても、その旨を周知させないことにより利用者の利益を阻害すると考えられるような場合には、法第18条第3項の場合に準じて、利用者に周知させるための措置をとることが求められる。

※ 料金プラン・割引メニュー等をやめるケースは、当該プラン・メニュー等が適用されていたサービスが引き続き新たな契約条件により利用者に提供されていれば、「休廃止」には該当しないが、契約条件の変更(新たな契約の締結)に該当するので、別途、第26条(提供条件の説明)の規定に基づく対応が必要となり得る。

## (2) 周知させる事項

事業を休廃止する場合、「その旨」を利用者に周知させなければならない(法18条第3項)。「その旨」として、少なくとも、事業の休廃止によって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受けられなくなる期日について説明する必要がある。

## (3) 本規定に対する違反への対応について

電気通信事業者が本規定に違反した場合、これにより利用者の利益を阻害しているときは、利用者の利益を確保するために必要な限度において、総務大臣による業務改善命令が発動される(法第29条第1項第12号)。また、電気通信事業者が本規定に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認めるときは、登録の取消事由又は認定の取消事由となり得る(法第14条第1項第1号又は第126条第1項第3号)。

# **3 施行規則第13条の規定の概要及び説明**

## (1) 周知させる時期

事業の休廃止については、「あらかじめ相当な期間を置いて」(施行規則第13条第1項)利用者に周知させなければならない。ここで「相当な期間」とは、利用者

が当該休廃止によって提供されなくなるサービスの代替的なサービスを選択し、移行するために必要な期間を確保できるような時間的余裕をもって行わなければならないことを意味している。

すなわち、利用者が

ア 事業者からの連絡等を受けて事業が休廃止されることを認知し、

イ 代替サービスの選択肢の存在を認識し、

ウ これらの提供条件等を理解し、十分に比較・検討し、

エ どのサービスに移行するか等を決定する

ために必要な期間を確保することが必要となるものである。

具体的な時期については、休廃止される事業やそのサービスの内容にもよるが、事業を休廃止する日の少なくとも1月前までを目途として周知させることが必要と考えられる。ただし、1月以下の期間で周知させた場合であっても、これによって利用者の利益を阻害していなければ、問題ないケースもあると考えられる。

また、上記ア～エに加え、利用者が代替サービスに移行するために必要な手続等を勘案して、必要に応じて、より早く周知させることが必要である。例えば、FTTHサービスやDSLサービス等、代替的なサービスに移行する際に、移行先の事業者側で工事等の対応が必要となるサービスについては、これら工事等のため通常必要となる期間を考慮した上で十分な期間前に周知させることが必要となる。

## (2) 周知させる利用者の範囲

事業を休廃止する場合、「知れたる利用者」に周知させなければならない（施行規則第13条第1項）。「知れたる利用者」とは、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）のうち、当該電気通信事業者が、サービス提供に関する契約を締結しているものとして氏名等を認識しているものをいう。

電気通信事業の場合、電気通信事業者同士が電気通信設備を接続してサービスを提供するのが一般的となっており、電気通信事業者は、接続相手となる電気通信事業者の利用者と、自らのネットワーク部分に係るサービスの提供に関する契約を締結することとなる。ここで、当該電気通信事業者が当該利用者から料金徴収等を行わず、当該接続相手となる電気通信事業者から接続料を取得する場合には、当該電気通信事業者にとっては、一般的には当該利用者が「知れたる」利用者には当たらないと考えられるため、周知させる必要はない。

また、いわゆる「みなし契約」（他事業者と契約を締結した利用者が自動的に自らと契約を締結したこととなる形態による契約）による利用者についても、一般的には当該利用者が「知れたる」利用者には当たらないと考えられるため、周知させ

る必要はない。

ただし、当該電気通信事業者が、当該利用者を自らのサービスの提供を受ける利用者として認識していると認められる場合には、「知れたる」利用者として、周知させることが必要となる。

(例えば、NTT 東日本の契約約款に基づき同社と加入電話契約を締結した利用者は、原則として NTT 東日本と接続して長距離・国際電話サービスを提供する事業者とも契約を締結したとされているが、これらの利用者については、長距離・国際電話サービスを提供する事業者にとっては、この時点では「知れたる利用者」には当たらない。ただし、当該利用者がある長距離・国際電話事業者のサービスを利用し、当該事業者が当該利用者を自らのサービスの利用者として認識している状態にある場合には、「知れたる利用者」に該当することとなる。)

### (3) 周知させるための方法等

利用者に周知させるときは、次のいずれかの方法を用いることにより、「適切に」周知させなければならない（施行規則第 13 条第 1 項）。ここでの「適切に」の趣旨は、単に以下のいずれかの方法を用いればよいということではなく、これらの方法を用いる中で、連絡を受けた利用者が事業の休廃止について確実に認識するように適切な対応を取る必要があるという意味である。

#### ① 訪問（施行規則第 13 条第 1 項第 1 号）

電気通信事業者の営業担当者などが個別に利用者を訪問し、事業の休廃止について説明する方法。適切に周知させるため、休廃止に係るサービスの内容、当該サービスの提供が受けられなくなる期日について、必要に応じて書面などを用いることにより、分かりやすく説明することが必要である。

#### ② 電話（同項第 2 号）

利用者に対して電話をかけ、事業の休廃止について説明する方法。適切に周知させるため、分かりやすく説明することが必要である。

#### ③ 郵便、信書便、電報その他の手段による書面の送付（同項第 3 号）

利用者に対して、事業の休廃止について説明した書面を送付する方法。郵便又は信書便を用いたダイレクトメールの送付、電報による送付のほか、FAXにより当該書面を送付する方法、毎月送付する料金請求書上に事業の休廃止について説明を記載する方法、当該料金請求書の封筒に事業の休廃止について説明した書面を同封する方法等が考えられる。

適切に周知させるため、当該書面には、当該書面を受領した利用者が事業の休廃止について容易に認識できるよう、事業の休廃止について見やすい文字・体裁で記述することが必要となる。

なお、事業の休廃止について説明した書面を直接手交することは、本号でいう

「書面の送付」には該当しないが、第一号の「訪問」に該当することとなる。

#### ④ 電子メールの送信（同項第4号）

利用者の電子メールアドレスを把握している場合において、事業の休廃止について説明した電子メールを送信する方法。なお、利用者にとって電子メールと差異なくメッセージを受信でき、利用者が電子メールと同様にその内容を認識すると認められるものについては、「電子メールの送信」による方法の一環として認められる。

適切に周知させるため、基本的には、事業の休廃止に関する情報だけを記載したメールを送信することが必要と考えられ、これと関係のない新サービスに係る情報等と併せて記載することは好ましくない。また、電子メールの題名を「重要なお知らせ」「サービスの廃止に関するお知らせ」等とするなどの工夫をすることも必要となる。

#### ⑤ 利用者がサービスの提供を受ける際に表示されるポータルサイト等の画面上での表示（同項第5号）

利用者が当該サービスの提供を受ける際に、必ず表示されるポータルサイト等の画面がある場合において、当該画面において事業の休廃止についての説明を表示する方法。利用者が当該サービスの提供を受ける際に、必ずその画面を見ることが必要であり、必ずしも利用者が見ることとならないホームページの画面等で掲載することは、本号による方法には当たらない。

また、利用者が必ず見ることとなる画面上であっても、適切に周知させるため、当該画面を見た利用者が事業の休廃止について容易に認識できるよう、事業の休廃止について見やすい文字・体裁で記述することが必要となる。

なお、上記のような省令で規定される方法を用いて周知させようとしたにもかかわらず、利用者が住所変更等をし、これを事業者に通知していないことなど利用者に帰すべき事由により連絡がつかない利用者に対してまでは、周知させる必要はない。（ただし、こうした利用者についてもできるだけ周知させることが適当と考えられるため、「4 事業の休廃止の望ましい在り方について」のア～ウに記述するような手段により周知させることが望ましい。）

### (4) 休廃止について利用者に周知させる必要のない電気通信事業

以下の事業の休廃止については、その事業の休廃止により利用者に及ぼす影響が比較的少ないと考えられることから、法第18条第3項ただし書に基づき利用者に周知させる必要はないこととされている。

#### ① 利用者が電気通信役務の提供を受けようとする都度、当該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電気通信役務を提供する電気通信事業の休止又は廃止（施行規則第13条第2項第1号）**

利用者との間で継続的な契約を締結せず、利用者がサービス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サービスを提供する電気通信事業については、

ア 実態として周知させない場合に利用者が大きな不利益を被ることは想定し難く、

イ 利用者が他の代替的なサービスに移行するための時間的余裕を確保する必要もないと考えられ、また、

ウ 電気通信事業者にとっても、周知させるべき対象となる利用者の特定が困難である

こと等から、利用者に周知させることは必要ないこととしている。これに該当するサービスとしては、カード会社の発行するクレジットカード番号とその暗証番号を入力することにより利用できる国際電話サービスなどが考えられる。

**② 電気通信事業の譲渡し又は電気通信事業者についての合併、分割若しくは相続による電気通信事業の廃止であって、当該譲渡し又は合併、分割若しくは相続により当該電気通信事業を承継した者が引き続き当該電気通信事業を営むこととなるもの（同項第2号）**

電気通信事業の譲渡等があり、譲受人等がサービスを継続する場合には、利用者は引き続き電気通信サービスの提供を受けられることとなるため、利用者に周知させることは必要ないこととしている。ただし、この場合であっても、利用者における混乱等を防止する観点から、サービス提供事業者が変更する旨等を周知させることは必要と考えられる。

**③ その他利用の態様から見て通信をする目的が限定的であることが明らかであるため利用者の利益に及ぼす影響が比較的少ないと認められる電気通信事業の休廃止（同項第3号）**

これは、通信をする目的が限定的であれば該当するというのではなく、通信をする目的が限定であり、一般的な利用形態から見たその目的に照らし、当該事業の休廃止について利用者保護を図る必要性までは認められないと考えられるものに限られる。これに該当するサービスとしては、ツーショットダイヤル、出会い系サイト、出会い系チャット、出会い系サイト用のホスティングサービスなどが考えられる。

## 4 事業の休廃止の望ましい在り方について

法第18条第3項及び施行規則第13条に基づく義務の範囲は、上記に述べたとおりであるが、利用者の利益を保護する観点から、電気通信事業者は自主的に以下の対応を取ることが望ましい。

ア 上記3(3)のいずれかの方法により知れたる利用者に対して直接周知させるほか、報道発表、ホームページへの掲載、日刊紙への掲載などにより、事業の休廃止について広く周知させるための措置を取ること。

また、施行規則第13条第2項に掲げる法第18条第3項の周知させる義務の対象外となる事業の休廃止についても、潜在的な利用者に行き届く限り周知させる観点から、同様の措置を取ること。

イ 周知させるための連絡手段については、利用者に対して周知徹底が図られるよう、必要に応じて複数の連絡手段を用いること。

ウ 事業の休廃止に係る連絡をしたにもかかわらず、十分に周知させられていないと認められる利用者がある場合には、重ねて連絡を行い、又は当初の連絡手段とは別の連絡手段を用いること等により、周知徹底を図ること。

エ 事業の休廃止について周知させる際、併せて利用者からの問合せ窓口の連絡先を知らせるとともに、自ら又は他の電気通信事業者が提供する代替的なサービスの紹介・説明を行うこと。

オ サービス停止までの利用条件、代替的なサービスの内容や移行手続等に関する利用者の問合せに対して、誠実に対処すること。

## 5 具体的な事業者の対応の例示

ここでは、過去、電気通信事業者がその利用者に周知させるために取った具体的な措置のうち、事業の休廃止について周知させるための方法の参考となると考えられる事例を例示する。

- 電話事業者が固定電話の付加機能サービスを廃止する際、当該付加機能サービスの利用者に対して6ヶ月前からダイレクトメールを送付し、その後廃止までの間に、電話又は訪問により代替サービスへの移行承諾等の確認を行った。また、確認が取れなかった利用者には、配達記録郵便で書面を送付した。

- 携帯電話事業者がアナログ方式の携帯電話サービスを廃止する際、9ヶ月前からダイレクトメールを送付し、その後廃止までの間に、自宅・携帯電話への電話又は訪問により移行勧奨を行った。また、ホームページにお知らせを掲載したほか、報道発表を行った。
  
- インターネット接続サービス提供事業者がアクセスポイントを廃止する際、6ヶ月前に全会員に対して電子メールを送信した。また、3ヶ月前に再度電子メールを送信するとともに、その後当該アクセスポイントにアクセスしている利用者に対しては、個別に電話、FAX、郵送等を併用して連絡した。
  
- インターネット接続サービスの提供事業者が変更する際、変更の3ヶ月前から毎月利用者に電子メールを送信、ダイレクトメールを送付するとともに、ホームページ上でもお知らせを掲載した。

(「電気通信事業の一部」に該当するサービス例)

(固定電話系サービス)

- ・ 加入電話サービス
- ・ ISDN サービス
- ・ 市内電話サービス
- ・ 県内市外電話サービス
- ・ 県間電話サービス
- ・ 対地別の国際電話サービス
- ・ 対地別の国際 ISDN サービス
- ・ 050 番号を用いた IP 電話サービス
- ・ 0AB～J 番号を用いた IP 電話サービス
- ・ インターネット電話サービス 等

(移動系サービス)

- ・ PDC (800MHz、1.5GHz) 方式携帯電話サービス
- ・ cdmaOne 方式携帯電話サービス
- ・ W-CDMA 方式携帯電話サービス
- ・ CDMA2000 (1x、1x EV-DO) 方式携帯電話サービス
- ・ 携帯電話端末によるインターネット接続サービス
- ・ 携帯電話パケット通信アクセスサービス
- ・ PHS サービス
- ・ PHS 端末によるインターネット接続サービス
- ・ PHS パケット通信アクセスサービス
- ・ BWA サービス
- ・ 公衆無線 LAN サービス
- ・ 衛星携帯電話サービス
- ・ 無線呼出しサービス 等

(データ・専用サービス)

- ・ 一般専用サービス
- ・ 高速デジタル専用サービス
- ・ ATM 専用サービス
- ・ テレックスサービス
- ・ X.25 のパケット交換サービス
- ・ フレームリレーサービス
- ・ ATM 交換サービス
- ・ IP-VPN サービス

- ・ 広域イーサネットサービス 等

(インターネット接続サービス)

- ・ ダイヤルアップに対応したインターネット接続サービス
- ・ DSL アクセスサービスに対応したインターネット接続サービス
- ・ FTTH アクセスサービスに対応したインターネット接続サービス
- ・ CATV 用の設備を用いたインターネット接続サービス
- ・ BWA アクセスサービスに対応したインターネット接続サービス 等

(固定系インターネットアクセス回線サービス)

- ・ DSL アクセスサービス
- ・ FTTH アクセスサービス
- ・ FWA アクセスサービス 等

(その他)

- ・ 電子メールサービス
- ・ ホスティングサービス
- ・ IX サービス 等

注 上記は、「電気通信事業の一部」に該当するものの目安として記載しているものであり、上記に例示したサービス以外のサービスについても、これらと同様に社会的経済的に1つの単位と概念し得るものを提供する事業を休廃止しようとするときは、利用者に周知させることが必要となる。

## 第2章 提供条件の説明（法第26条）関係

### 1 本規定を設けることとした趣旨

近年の情報通信技術の進展による電気通信サービスの高度化・サービス内容や料金メニューの多様化は、消費者の選択の幅を大きくし、消費者の利便性の向上につながるものである。しかしながら一方で、サービス内容、料金体系、契約条件が複雑化することによって、消費者がこれらを理解することが困難になるとともに、電気通信事業者と消費者との間の情報格差（情報の非対称性）も拡大している。

このような状況の中で、消費者が電気通信サービスの内容を十分理解できないまま契約を締結してしまい、後で提供条件をめぐって電気通信事業者との間でトラブルになるといった事態が生じており、今後ますますこうしたトラブルが増加することが懸念される。

したがって、法の目的である電気通信事業者間の競争の促進による便益を消費者が最大限享受できるようにするためには、消費者が電気通信サービスの内容を十分に理解した上で契約を締結できるようにすることにより、電気通信事業者との間でトラブルが生じないようにする必要がある。

消費者がサービス内容を十分に理解した上で契約を締結できるようにするためには、より多くの専門的技術的な知識が必要とされるが、消費者自身がそのような知識を広く身につけることは容易ではない。そこで、情報の非対称性を解消して、電気通信事業者と消費者との間で適正に契約が締結されるよう、電気通信サービスに関する情報を十分に有している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、契約締結時に当該消費者に説明しなければならない旨の義務を課すこととするものである。

また、今日では、電気通信サービスに関する営業活動について、電気通信事業者が自ら行うのみならず、契約代理業者が行うことも多くなっているが、契約代理業者を通じた電気通信サービスの契約締結の際の当該契約代理業者による説明が不適切、不十分などが原因となって生じるトラブルも増加している。そこで、契約代理業者に対しても、電気通信事業者と同様、消費者が最低限理解すべき提供条件について、契約の締結の媒介等をする際に、当該消費者に説明しなければならない旨の義務を課すこととするものである。

すなわち、電気通信事業者及び契約代理業者（以下「電気通信事業者等」という。）が電気通信サービスの内容を説明しなければならない旨の規定を設けることによって、電気通信事業者と消費者との間のトラブルの未然防止を図り、消費者が安心して電気通信サービスの提供を受けられるようにすることが、本規定を設けることとした趣旨である。

## 2 法第26条の規定の概要及び説明

(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<sup>①</sup>の提供に関する契約の締結の媒介<sup>②</sup>、取次ぎ<sup>③</sup>又は代理<sup>④</sup>を業として<sup>⑤</sup>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。）<sup>⑥</sup>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<sup>⑦</sup>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<sup>⑧</sup>、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<sup>⑨</sup>について、その者に説明<sup>⑩</sup>しなければならない。

### (1) 規定の概要

本条は、消費者が電気通信サービスの内容を十分に理解した上で契約を締結することを可能とすることによって、契約締結に係る電気通信事業者等と消費者との間のトラブルを防止し、消費者の利益の保護が図られるよう、電気通信事業者等が、契約の締結等に当たり、消費者が最低限理解すべき提供条件を説明しなければならないこととするものである。

### (2) 用語の説明

#### ① 電気通信事業者の電気通信役務

電気通信事業者以外の者が提供する電気通信サービスは、国民生活との密着性やサービスの重要性が相対的に低いことから説明義務の対象とはしないこととしており、当該契約の締結を媒介、取次ぎ又は代理する者（契約代理業者）の説明義務の対象からも除外しているものである。

#### ② 媒介

他人（電気通信事業者及び電気通信サービスの提供を受けようとする者）の間に立って、他人を当事者とする法律行為（電気通信サービスの提供に関する契約）の成立に尽力する事実行為。

#### ③ 取次ぎ

自己の名をもって、他人（電気通信事業者）の計算において、法律行為（電気通信サービスの提供に関する契約）を引き受ける行為。

#### ④ 代理

本人（電気通信事業者）のためにすることを示してする意思表示（電気通信サービスの提供に関する契約の申込又は承諾）。代理権の範囲内で直接本人に法律効果を生ずる。

#### ⑤ 業として

反復継続して行うこと。

私的な媒介行為等や一回限りの媒介行為等についてまで、説明義務を課す必要はないので、説明義務の対象を業として媒介行為等を行う者に限定しているものである。

#### ⑥ 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。）

電気通信サービスの提供に関する契約について、電気通信事業者等から契約の申込の誘引を受けている者、電気通信サービスの提供に関する契約を申し込もうとする者又は電気通信事業者等からの契約の申込に対し承諾しようとする者を指す。

ただし、電気通信事業者は、電気通信サービスについて専門的技術的な知識を有しているものであるので、電気通信事業者が他の電気通信事業者から電気通信サービスの提供を受けるために契約を締結する場合は、消費者のような情報の非対称性はないと考えられることから、当該他の電気通信事業者には説明義務を課さないこととしている。なお、除外されるのは電気通信事業者である者のみであり、電気通信役務の提供を受けようとする者としては、個人のみならず、法人その他の団体も含まれる。

#### ⑦ 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

説明義務を定める趣旨は、消費者が安心して継続的に電気通信サービスを利用することを可能とすることにより、日常生活に支障が生じないようにすることである。したがって、説明義務の対象となる電気通信サービスは、消費者が一般的に日常生活の中で用いるものであり、具体的には総務省令で定めることとしている。

#### ⑧ 総務省令で定めるところにより

電気通信事業者等が行うべき説明の方法及び説明すべき事項について総務省令で定めることとしている。

なお、同条は契約の締結方法を定めるものではないことから、総務省令において規定するのは、あくまでも説明の方法であり、契約の締結方法については、いかなる制約を課すものでもない。

#### ⑨ 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

電気通信事業者等が説明すべき事項は、消費者が自分に必要かつ適切なサービスを選択し、安心して利用することができるようにするための情報であり、具体的には、料金その他の提供条件がこれに該当する。

同条では「提供条件の概要」と規定しているが、その趣旨は次のとおりである。すなわち、契約締結の際に、料金その他の提供条件のすべてを消費者に対して説明することを義務づけることは、電気通信事業者等にとって負担となるのみならず、すべての消費者にとってそのような説明が必要であるとはいえず、あまりに細かい提供条件まで含めて説明することはかえって無用の混乱を生じさせるおそれもある。したがって、一般消費者が提供を受けようとする電気通信サービスの内容のうち、十分に理解しないことによって後で電気通信事業者等との間でトラブルが生じやすい重要事項について、これを十分に理解した上で契約を締結することができるようにしてトラブルを未然に防止する観点から、これらの重要事項に限って、説明事項として総務省令で定めることとするものである。

#### ⑩ 説明

電気通信サービスの提供に関する料金その他の提供条件の説明義務を課す目的は、消費者が料金、サービス内容等の契約条件について十分に理解した上で、契約を締結することができるようにすることである。つまり、単に情報を伝達するだけではなく、消費者がその情報を十分に理解した上で、適切な判断ができるようにすることが、本条の趣旨である。

したがって、「説明」とは、単に電気通信事業者等が説明すべき事項に関する情報を、何らかの手段で消費者が入手できる状態とする、あるいは何らかの手段で伝達するだけでは不十分であり、消費者が当該事項に関する情報を一通り聴きあるいは読むなどして、その事項について当該消費者の理解が形成されたという状態におくことをいう。

ただし、個々の消費者の理解力等は千差万別であるので、すべての消費者が実際に十分な理解が形成されていることを確認することまでを求めることは電気通信事業者等の負担の観点等から適当ではない。電気通信サービスの種類に応じて、平均的な消費者が理解することができる程度に理解しやすい内容及び方法で情報が伝達されていれば、電気通信事業者等がその個別の消費者が

それを理解していないということを認識しているにもかかわらずその状態を解消しようとしなかったという事情がない限り、説明義務は果たされたと考えるのが適当である。

また、同時に複数回線のサービスを申し込む場合には、1回説明がなされれば十分であると考えられ、また、消費者がサービスを更新する場合等には既にサービス内容を理解していると考えられることから、説明は不要である。

なお、「説明」の方法については、対面による説明のみならず、平均的な消費者が理解することができるかと推定できるような理解しやすい方法で情報が伝達されていれば、電話を通じて行う方法、インターネットのホームページを通じて行う方法なども可能であると考えられる（ただし、消費者の了解が必要。）。具体的には、総務省令で規定することとしている。

また、電気通信事業者等が説明をしようとしても、消費者が説明を受けることを拒んだり、説明は不要である旨の意思を表示する場合などが考えられる。こうした場合にまで電気通信事業者等が説明しなければならないとすることは、かえって消費者が望まないことを強いることとなることから、説明が行われなくとも問題ないと考えられる。

### （3）本規定に対する違反への対応について

電気通信事業者等が本規定に違反したときは当該電気通信事業者等に対し、利用者の利益を確保するために必要な限度において、総務大臣による業務改善命令が発動される（法第29条第2項）。また、電気通信事業者が本規定に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認めるときは、登録の取消事由又は認定の取消事由となり得る（法第14条第1項第1号又は第126条第1項第3号）。

## 3 施行規則第22条の2の2第1項の規定の概要及び用語の説明

（提供条件の説明）

第二十二條の二の二 法第二十六條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<sup>①</sup>を除く。）とする。

### ＜規定の概要＞

電気通信事業法施行規則第22条の2の2第1項は、法第26条の「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」を規定するものである。説明義務は、電気通信事業者等と消費者との間のトラブルの防止を目的とするものであることから、その対象となる電気通信サービスとしては、主に消費者を対象としたものであり、かつ、日常生活で多用されるものという2つの観点で規定している。

具体的には、一般的に以下のように呼ばれているサービスを各号で規定している。

- (1) 電話及びISDNサービス
- (2) 携帯電話及び携帯インターネット接続のサービス
- (3) PHS及びPHSインターネット接続のサービス
- (4) インターネット接続サービス
- (5) DSLサービス
- (6) FTTHサービス
- (7) CATVインターネットサービス
- (8) BWAサービス
- (9) 公衆無線LANアクセスサービス
- (10) FWAサービス
- (11) IP電話サービス

① 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

法第26条の対象となる電気通信サービスは、主に消費者を対象としたものであり、かつ、日常生活で多用されるものである。すなわち、基本的な電気通信サービスが対象となる。したがって、各号で規定するもののうち、いわゆる付加サービスや法人向けサービス等は対象から除外する。ただし、付加サービスのうちでも「一般消費者の利益に及ぼす影響が大きいもの」、具体的には加入電話のプッシュ回線については対象となる。

一方、除外される役務としては、具体的には、電話サービス等における転送サービス、発信電話番号通知サービス、迷惑電話防止サービス、キャッチホンサービス、三者間電話サービス、ダイヤルイン、着信課金電話サービス、テレメタリング、緊急通報契約、グループ内通話サービス、クレジットカード通話等、法人向けDSLサービスやFTTHサービス等がこれに該当する。

(1) 第1号

一 電話（アナログ電話用設備を用いて提供する音声伝送役務に限る<sup>①</sup>。）及び

## 総合デジタル通信サービスの役務

### <規定の概要>

いわゆる電話及びISDNサービスを規定したもの。地域、長距離、国際のいずれも含むものである。なお、一般消費者向けサービスが対象となるものであり、専用線サービス(企業向けの専用回線を介した直収型電話サービス等)は対象から除外する。また、公衆電話など利用する都度、契約を締結することとなるサービスは対象から除外している(後述)。

#### ① アナログ電話用設備を用いて提供する音声伝送役務に限る

携帯電話、PHS、IP電話を除外する趣旨である。これらについては、それぞれ第2号、第3号、第11号で規定している。

#### (2) 第2号

二 携帯電話及び携帯電話端末からのインターネット接続サービス(利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成される端末系伝送路設備(その一端がブラウザを搭載した携帯電話端末と接続されるものに限る。)及び当該ブラウザを用いてインターネットへの接続を可能とする電気通信役務をいう。)の役務

### <規定の概要>

携帯電話及び携帯電話端末によるインターネット接続サービスを規定したものの。いわゆるプリペイド式携帯電話も含むものであり、電気通信事業者等は、プリペイド式携帯電話端末を購入しようとする者に対して、法令に従い説明を行う必要がある。

#### (3) 第3号

三 PHS及びPHS端末からのインターネット接続サービス(利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成される端末系伝送路設備(その一端がブラウザを搭載したPHS端末と接続されるものに限る。)及び当該ブラウザを用いてインターネットへの接続を可能とする電気通信役務をいう。)の役務

### <規定の概要>

PHS及びPHS端末によるインターネット接続サービスを規定したもの。

(4) 第4号

四 インターネットへの接続を可能とする役務<sup>①</sup>（前二号に掲げるものを除く。）

<規定の概要>

いわゆるインターネット接続サービスを規定したもの。

① インターネットへの接続を可能とする役務

いわゆるインターネット接続サービスである。本サービスを提供する電気通信事業者の設置する電気通信設備（アクセス・サーバやルータなど）までのアクセスは、いわゆるダイヤルアップ（従量制プラン、定額制プランを問わない）、DSL（デジタル加入者回線）、FTTH、CATVインターネット、BWA、公衆無線LAN、FWA等があるが、アクセス回線の別を問わず、インターネット接続サービスについては説明義務の対象となる。

なお、大企業向けの専用回線を介したインターネット接続は本号の対象から除外されるほか、ウェブホスティングサービスなどのアプリケーションレベルのサービスは対象に含まれない。

(5) 第5号

五 アナログ信号伝送用の端末系伝送路設備にデジタル加入者回線アクセス多重化装置を接続してインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する役務

<規定の概要>

いわゆるDSLサービス（足回り回線部分）を規定したもの。

(6) 第6号

六 そのすべての区間に光信号伝送用の端末系伝送路設備を用いてインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する役務（共同住宅等内にVDSL設備その他の電気通信設備を用いるものを含む。）

<規定の概要>

いわゆるFTTHサービス（足回り回線部分）を規定したもの。

(7) 第7号

七 有線テレビジョン放送施設（有線テレビジョン放送法（昭和四十七年法律第百十四号）第二条第二項に規定する有線テレビジョン放送施設及びこれに接続される受信設備をいう。以下同じ。）の線路と同一の線路を使用する電気通信設備を用いてインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する役務（前号に掲げる役務であるものを除く。）

<規定の概要>

いわゆるCATVインターネットサービス（足回り回線部分）を規定したもの。

(8) 第8号

八 利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成される端末系伝送路設備（その一端が移動端末設備と接続されるものに限る。）を用いてインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する役務であつて、無線設備規則（昭和二十五年電波監理委員会規則第十八号）第四十九条の二十八又は第四十九条の二十九で定める条件に適合する無線設備を用いて提供されるもの

<規定の概要>

いわゆるBWAサービス（足回り回線部分）を規定したもの。

(9) 第9号

九 利用者の電気通信設備と接続される一端が無線により構成される端末系伝送路設備（その一端が移動端末設備（携帯電話端末及びPHS端末を除く。）と接続されるものに限る。）を用いてインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する役務（前号に掲げるものを除く。）

<規定の概要>

いわゆる公衆無線LANアクセスサービス（足回り回線部分）を規定したもの。

(10) 第10号

十 その全部又は一部が無線設備（固定して使用される無線局に係るものに限

る。以下この号において同じ。)により構成される端末系伝送路設備(その一部が無線設備により構成される場合は利用者の電気通信設備(電気通信事業者が設置する電気通信設備であつて、共同住宅等内に設置されるものを含む。)と接続される一端が無線であるものに限る。)を用いてインターネットへの接続点までの間の通信を媒介する役務

<規定の概要>

いわゆる FWA サービス(足回り回線部分)を規定したもの。

(11) 第11号

十一 端末系伝送路設備において①インターネットプロトコルを用いて音声伝送を行うことにより提供する電話の役務②

<規定の概要>

いわゆる IP 電話サービスを規定したもの。

① 端末系伝送路設備において

中継系伝送路設備においてのみ、インターネットプロトコルを用いて音声伝送を行うことにより提供する電話の役務を除外する趣旨である。

② インターネットプロトコルを用いて音声伝送を行うことにより提供する電話の役務

電話音声信号を IP (インターネットプロトコル) パケットに変換して中継交換することによりサービスを提供すること、すなわち、IP 電話サービスを規定するものである。

4 施行規則第22条の2の2第2項の規定の概要及び用語の説明

電気通信事業法施行規則第22条の2の2第2項は、法第26条に規定する説明の方法を規定するものである。説明方法を規定するに際しては、トラブルの防止及び消費者の利便の確保を図るため、わかりやすい説明を受けられること、かつ、できるだけ多くの方法により説明を受けることが可能となること、という2つの観点で規定している。

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<sup>①</sup>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<sup>②</sup>。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<sup>③</sup>。

#### <規定の概要>

説明方法としては、消費者が分かりやすい説明を確実に受け、提供条件を十分に理解することにより、電気通信事業者等と消費者との間のトラブルを防止するという観点から、書面を交付し、これに基づき口頭で説明することを原則とする。ただし、その一方で、説明方法を書面の交付による口頭説明のみに限定してしまうとすれば、かえって、消費者にとって非常に煩わしい契約手続をとることを強いることにもなりかねない。したがって、消費者の利便の確保の観点、また、電気通信事業者等による自由な活動を制約しすぎないという観点からも、できるだけ多くの説明方法を可能とすることが適当であることから、消費者が了解したときは、書面交付による口頭説明以外の方法として、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(いわゆるオンライン・サインアップ契約の際の説明方法)、電話による説明等も可能とするものである。

なお、本項の規定は、説明方法を定めるものにすぎず、契約の締結方法を規定するものではない。また、法第26条は行政的規律であることから、同項の説明方法によらずに説明を行って契約が成立した場合や説明事項を説明せずに契約が成立した場合についても、契約そのものは有効に成立することとなるものである。

#### ① わかりやすく記載

前述のとおり、法第26条の規定により説明義務を定めた趣旨は、消費者が事前に内容を十分に理解した上で契約を締結することができるようにすることによりトラブルを未然に防止することである。したがって、「わかりやすく記載」とは、電気通信事業者等による説明が、消費者ができるだけ容易に内容を理解できるようなものとなるようにするために規定されたものである。

具体的にいかなる記載方法が「わかりやす(い)記載」であるかは個別具体的に判断されるものであるが、細かい契約事項がすべて記載された契約約款の単なる写しなどはわかりやすい記載とはならない。また、例えばページ数が相当多いようなカタログにおいては、説明事項が同カタログ中に点在することとなってはならず、できるだけ一連のページ(例えば、郵送用申込書面が添付されている場合

は、その近く。)に説明事項がまとめられている必要がある。

## ② 書面（カタログ、パンフレット等を含む。（中略））を交付して行わなければならない

電気通信サービスは目に見えないものという特徴があり、サービスの仕組みや料金体系なども複雑であることから、消費者が締結しようとする電気通信サービスの提供に関する契約の内容を十分に理解できるようにするため、口頭のみならず、原則として、説明事項を記載した書面を交付して、説明しなければならない旨を定めたものである。

ここで、「書面」としては、説明事項がわかりやすく記載されている文書であればその形態は問われず、説明事項のみ記載した専用の用紙（一枚から数枚程度にまとめたものが望ましい。）のほか、例えば、店頭で陳列するカタログやパンフレットなども該当する（ただし、わかりやすく記載されていることは必要。（上記①参照））。

また「交付」とは、書面が消費者の手に渡ることであるから、対面で直接手渡す場合のほか、郵送等の手段により行うことも可能である。ただし、契約締結（消費者からの申込みに対する承諾）の前に書面を交付する必要があることから、郵送は消費者からの承諾の前に行う必要がある。

なお、対面による説明の場合には、原則として、書面の交付のみではなく口頭による説明も併せて行うことが必要である。ただし、例えば、

ア 平均的な消費者が内容を読めば直ちに、きわめて容易かつ確実に理解できるような方法で説明事項のみを記載した書面を準備し、

イ 消費者に対して、次の事項を口頭で伝え、

- ・ 当該書面に説明事項が記載されていることから書面中に記載された個々の説明事項を読んで提供条件の概要を理解していただきたい旨
- ・ 書面を読んで不明な点がある場合には、質問をしていただければ口頭による説明を行う旨

ウ アの書面を当該消費者の面前に示す形で交付する

というような方法をとることにより、消費者が十分に理解できる場合には、必ずしも口頭による説明が必要とならない場合もあると考えられる。一方で、このような方法を、上記アのような書面を準備することなく、説明事項以外にも多くの事項が記載された書面やカタログ類等のみを用いて行うのでは不十分であり、その場合には口頭による説明を行うことが必要である。また、上記アのような書面を交付する場合であっても、これを消費者の面前に示すことなく、例えば、モデム等が入っている包装紙や紙袋に同封したままで交付する場合には、説明義務を

果たしたことになる。さらに、例えば割引キャンペーンを一定期間一部の料金のみ適用し、解約条件を付し、かつ、料金以外にも消費者が通常負担すべき経費がある場合など説明事項が多い場合にも、口頭による説明を行うことが必要である。

③ 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

前述のとおり、電気通信事業者等と消費者との間のトラブルの防止が図られ、また、わかりやすい説明が確実に受けられるという観点から、書面を交付して説明を行うことが原則であるが、その一方で、説明方法を書面交付による説明のみに限定してしまうとすれば、かえって、消費者にとって非常に煩わしい契約手続をとることを強いることにもなりかねない。したがって、消費者の利便の確保の観点、また、電気通信事業者等による自由な活動を制約しすぎないという観点からも、できるだけ多くの説明方法を可能とすることが適当であることから、書面交付による説明以外の方法を可能とする旨を定めるものである。

ただし、この例外的な説明方法は、電気通信事業者等が任意に行えることとすれば、消費者が十分に内容を理解できないおそれがあることから、消費者の意思が確認できたときに限り認められるものとする。なお、「説明することに了解したとき」としては、消費者から書面交付による説明に代えて本項各号の方法による説明を自ら積極的に請求する場合のほか、電気通信事業者等が書面の交付による説明に代えて本項各号の方法による説明を行うことについて当該消費者の了解の意思表示が明示された場合及び明示がなくとも了解の意思表示があるものと推測される場合が、これに該当する。したがって、例えば消費者側が自らオンライン・サインアップで契約を締結しようとする場合やダイレクトメール等を見て申込書面を郵送してくる場合や電話で問合せを行う場合には、当該ウェブページやダイレクトメール等に説明事項を表示する方法により説明する旨を電気通信事業者等がわかりやすく表示してあれば、通常消費者の了解の意思表示があるものと推測される。しかしながら、電気通信事業者等から消費者に電話勧誘を行う場合には、電話により説明事項を告げる方法によることについての了解の意思表示が消費者から明示的になされる必要がある（具体的には、例えば、説明に先立ち、書面の交付に代えて電話により口頭で説明を行う旨を消費者に告げ、消費者から当該方法による説明に了解する旨の回答を得る等する必要がある。）と考えられる。

(1) 第1号

一 電子メールを送信する方法<sup>①</sup>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<sup>②</sup>

<規定の概要>

書面の交付に代えて、電子メールに説明事項を記載して、これを消費者に送付することにより説明する方法を規定したもの。

① 電子メールを送信する方法

電子メールの本文に説明事項を記載し、又は電子メールに添付するファイルに説明事項を記載して、これを消費者に送信すること。

② 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

電子メールを受信した消費者において、説明事項を記載したものをプリントアウトすることができるようにされていること。

(2) 第2号

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<sup>①</sup>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<sup>②</sup>

<規定の概要>

書面の交付に代えて、インターネットのウェブページに説明事項を表示して、これを消費者の閲覧に供することにより説明する方法を規定したもの。

① 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（中略）閲覧に供する方法

インターネットのいわゆるウェブページを利用して、ウェブページ上に説明事項を表示して、これをインターネットを介してアクセスしてきた消費者の閲覧に供すること。いわゆるオンライン・サインアップによる契約締結の際には、これにより説明を行うことができるものである。

なお、ウェブページ上に説明事項を表示する場合には、消費者が当該説明事項

を読むことなく、次のリンク先のウェブページに飛んでしまうことのないよう、画面をスクロールすることにより、説明事項を一通り読んだ上で次のリンク先のウェブページに飛ぶこととなるよう、リンク先表示のための文字列を当該ウェブページの一番最後に表示するなどの工夫を行う必要があると考えられる。

② 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

消費者が、ウェブページ上に表示された説明事項をプリントアウトすることができるようにされていること。

(3) 第3号

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<sup>①</sup>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<sup>②</sup>

<規定の概要>

携帯インターネット接続及びPHSインターネット接続などの場合において、ウェブページに説明事項を表示して、これを消費者の閲覧に供することにより説明する方法を規定したもの。

① 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

ウェブページ上に表示された説明事項をプリントアウトすることができない携帯インターネット接続及びPHSインターネット接続などの場合のこと。

② 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

ウェブページ上に表示された説明事項をプリントアウトすることができない場合には、説明をした後、遅滞なく書面を交付（送付等）するか、又は、説明事項が申込者ファイルに記録された日、すなわち契約締結日から3ヶ月間、電気通

信事業者等が設置するウェブサーバ等に保存しておくことを規定したものである。プリントアウトできない場合であっても、消費者が後で説明事項を確認できるようにしておくことが必要であるためである。なお、「遅滞なく」の意味については、本項第6号の解説を参照。

(4) 第4号

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

<規定の概要>

書面の交付に代えて、フロッピーディスク、CD-ROM等の記録媒体を交付することにより説明する方法を規定したもの。

(5) 第5号

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<sup>①</sup>に説明事項を表示する方法

<規定の概要>

カタログ、パンフレット、ダイレクトメールなどの広告媒体に、説明事項を記載することにより説明する方法を規定したもの。

① 広告

広告とは、消費者を誘引するため、電気通信サービスの内容について電気通信事業者等が宣伝を行うことである。本号は、広告のうち、ダイレクトメールその他これらに類似する物による広告を規定したものである。

本号により、電気通信事業者等が消費者宛てにダイレクトメールを郵送し、あるいは、電気通信事業者等が家電量販店等に置いたカタログを消費者が入手し、消費者はそこに記載してある説明事項を読んだ上で、それに添付されている郵送用申込書に必要事項を記載した上で電気通信サービスの申し込みを行うことが可能となる。ただし、電気通信事業者等は、本号の方法により説明を行う場合には、特にわかりやすい記載に留意する必要がある。すなわち、ダイレクトメール等には、多種類の電気通信サービスが紹介され、また付加サービス等も含めて多くの情報が掲載されるものであることから、消費者が説明事項を読んだ上で申込みを行うことができるよう、例えば、郵送用申込書面上や申込書のすぐ近くに説

明事項を整然と記載するなどの配慮が必要である。

(6) 第6号

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<sup>①</sup>。）

<規定の概要>

電話により説明する方法を規定したものであるが、電話による場合には口頭のみでの説明となることから、トラブル防止の観点から、消費者が説明を受けた内容を確認できるようにするため、遅滞なく、書面を交付（送付等）しなければならないこととするものである。

① 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

本号は、消費者の利便の確保の観点から、消費者が在宅で電話により説明を受けた上で電気通信サービスの提供に関する契約の締結をすることを可能とするという、書面交付による説明の原則に対する例外を規定するものである。書面交付を原則とした趣旨は、前述のとおり、電気通信サービスは目に見えないものという特徴があり、サービスの仕組みや料金体系なども複雑であることから、消費者が締結しようとする電気通信サービスの提供に関する契約の内容を十分に理解できるようにするためである。電話による説明は口頭のみによることとなり、場合によっては、消費者が内容を十分に理解していない可能性もあることから、電話による説明の後、遅滞なく、説明事項を記載した書面をその者に交付しなければならないこととするものである。なお、電話による説明は、料金プランの変更などの比較的容易な内容の場合であれば、自動音声によることも可能である。

なお、当該書面の交付は「説明をした後、遅滞なく」行うことが必要であるが、契約締結の前までに行うことまでの必要はない。したがって、電話による説明の後、その電話により契約の締結を行うことが可能となり、その後に書面を交付（送付等）することができる。また、消費者が料金プランの変更を電話により行った場合など、内容が比較的平易な契約変更を消費者側から行った場合には、その翌月や翌々月の料金の支払い請求書（変更された料金プランが最初に適用される料金請求書）に説明事項を記載するか、又はこれに説明書面を同封して郵送することも可能である。

また、消費者の意思が確認できた場合には、書面の交付に代えて、電子メール

の送信やウェブページへの説明事項の表示によることも可能である。

## 5 施行規則第22条の2の2第3項の規定の概要及び用語の説明

電気通信事業法施行規則第22条の2の2第3項は、法第26条の規定による具体的な説明事項を規定するものである。具体的な説明事項を規定するに際しては、契約の締結等の前に適切に説明をしないことによって、後にトラブルになりやすい事項、かつ、説明事項が多すぎて、かえって理解しづらくなることのないよう重要な事項に絞ること、という2つの観点で規定している。

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<sup>①</sup>、少なくとも<sup>②</sup>次に掲げる事項について行わなければならない。

### <規定の概要>

法第26条の規定による具体的な説明事項は、後でトラブルが生じないようにするために必要な重要事項という観点で、各号に規定している。

具体的には、

- (1) 電気通信事業者の名称等
- (2) 契約代理業者の場合は、契約代理業者である旨及び名称等
- (3) 電気通信事業者の問合せ連絡先及び電話窓口の受付時間帯
- (4) 契約代理業者の場合は、契約代理業者の問合せ連絡先及び電話窓口の受付時間帯
- (5) 電気通信サービスの内容（名称、種類及び利用に係る制限がある場合には、その旨を含む。）
- (6) 電気通信サービスの料金
- (7) 上記（6）の料金以外に消費者が負担すべき経費があるときは、その内容
- (8) 上記（6）及び（7）の料金等の無料又は割引キャンペーンの適用があるときは、その期間その他の条件
- (9) 消費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
- (10) 消費者からの申出による契約の変更又は解除に関する定めがあるときは、その内容（(イ)解約期間の制限があるときは、その旨、(ロ)違約金の支払いを要するときは、その旨、(ハ)解約時にレンタルモデム等の返却費用の支払いを要するときは、その内容を含む。）

を定めている。

なお、本項で定める説明事項は、トラブル防止の観点から定めた重要事項に絞ったものであり、説明時にこれらの説明事項以外のことを説明することとしても問題はなく、消費者が契約内容を理解できるようにするという法第26条の趣旨にかんがみ、本項の説明事項以外の事項であっても、消費者の理解に資する事項については積極的に説明することが望ましいとも考えられる。しかしながら、前述のとおり、これらの説明事項が他の事項と紛れてしまい、かえって消費者が理解しづらくなるような方法で説明することのないよう、十分に配慮することが必要である。

#### ① 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

法第26条において説明義務を定めた趣旨は、消費者が電気通信サービスの内容を十分に理解した上で契約を締結できるようにすることにより、電気通信事業者等との間でトラブルが生じないようにすることである。そのため、電気通信事業者等による説明は、契約締結や代理行為等の前に行うことにしなければ、トラブル防止を目的とした同条の意味がないこととなる。

したがって、説明は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行う必要がある。なお、法第26条において「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、(中略)説明しなければならない」と規定しているのは、まさにこれらの行為の前に説明を行う必要がある旨を定めているものであり、その意味で、本規定は法第26条の趣旨の確認のためのものである。

#### ② 少なくとも

法第26条の規定により説明しなければならない具体的な事項(「説明事項」)については、本項各号において定めることとしているが、これらの説明事項は、後でトラブルが生じないようにするために必要な重要事項に限って定めたものである。

ここで「少なくとも」としているのは、説明時に説明事項以外のことも説明することが法第26条の規定に反するものとはならないことを確認的に規定するとともに、消費者が契約内容を理解できるようにするという同条の趣旨にかんがみ、各号に掲げる説明事項以外の事項であっても、消費者の理解に資する事項については積極的に説明することが望ましいとも考えられるためである。ただし、言うまでもないことながら、各号に掲げる説明事項が他の事項と紛れてしまい、かえって消費者が理解しづらくなるような方法で説明することのないよう、十分

に配慮することが必要である。

(1) 第1号

- 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<sup>①</sup>。第三号において同じ。）

<規定の概要>

電気通信事業者の名称等を規定したもの。具体的には、電気通信サービスを提供する電気通信事業者の氏名又は名称を規定するものである。

① 電気通信事業者が（中略）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

電気通信事業者が、他の電気通信事業者と接続又は共用協定を締結して電気通信サービスを提供する場合であつて、苦情等の処理や料金回収等の業務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には、消費者と直接相対することとなる当該他の電気通信事業者の名称等のみを説明すればよいこととするものである。具体的には、例えば、いわゆるインターネット接続サービスを提供する電気通信事業者（プロバイダ）とADSLサービスを提供する電気通信事業者（DSL事業者）の間に接続協定を締結して、消費者に一体的にサービス提供をする場合（いわゆるホールセール型等）であつて、ADSLサービスの苦情対応や料金回収をプロバイダが一元化して行うときは、当該プロバイダは消費者にDSL事業者名を説明する必要はないこととなる。このような場合、DSL事業者名を説明することが、かえって消費者に混乱を与えることとなる場合もあり、また、苦情等の処理や料金回収等の業務をプロバイダが責任を持って一元的に行うこととしている場合には、DSL事業者の名称等を消費者が必ずしも知っておく必要がないと考えられるためである。

なお、「除く」の趣旨は、当該電気通信事業者の名称等を説明する義務がないということであり、その名称等を説明しても差し支えはない。

(2) 第2号

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っては、その旨及び当該契約代理業者の氏名又は名称

#### <規定の概要>

契約代理業者が代理等を行う場合には、代理等を行っている旨及び当該契約代理業者の氏名又は名称を規定するものである。ここで、契約代理業者の氏名又は名称としては、正式な会社名等に限られず、例えば「〇〇ショップ〇〇店」等の広く消費者に周知されている名称を用いることも可能である。

なお、テレマーケティング業者等が、電気通信事業者の営業活動の一環として、当該電気通信事業者の委託を受けて、電話勧誘により電気通信サービスの契約の締結を誘引するケースなどがあるが、このうち、あらかじめ通話先や営業活動内容についてはすべて電気通信事業者が決めており、実際の電話勧誘行為のみをアウトソーシングしている場合など、いわば電気通信事業者の手足として活動しているような場合は、当該テレマーケティング業者等は契約代理業者とは言えないことから、その氏名又は名称を説明する必要はない。ただし、その場合においては、電気通信事業者は、テレマーケティング業者等が行った電話勧誘に関する苦情及び問合せについては迅速かつ適切に処理するよう、十分に配慮することが必要である。

### (3) 第3号

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<sup>①</sup>及び電話による連絡先<sup>②</sup>にあつては苦情及び問合せに応じる時間帯<sup>②</sup>

#### <規定の概要>

本号の規定は、消費者が提供を受けることとなる電気通信サービスや電気通信事業者の業務の方法に関する苦情及び問合せを行うことができるよう、電気通信事業者の連絡先、さらに電話窓口については、その受け付けている時間帯を説明する旨を規定するものである。

なお、契約の変更、解除に際しての連絡先の説明については、第9号に規定している。

① 電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先

本号に規定する連絡先は、消費者が提供を受けることとなる電気通信サービスや電気通信事業者の業務の方法に関する苦情及び問合せを行うための連絡先である。苦情及び問合せを行うための連絡先（連絡手段）としては、電話、電子メール、ウェブページ、郵便等が考えられる。

苦情及び問合せを行うための連絡先であることから、消費者からの問合せ等の受付専用の連絡先を設けている場合には、当該連絡先を説明することとなる。逆に、専用の連絡先を設けていない場合においては、消費者からの問合せ等に応じる部門等に最終的に繋がるための連絡先（例えば、電話であれば代表番号等）を説明することとなる（この場合、問合せ等に応じる部門等に円滑に繋げるようにする必要がある。）。また、例えばウェブページ上に問合せ等の連絡先を設ける場合において、当該ページのURLが非常に長い場合などにおいては、消費者の利便性を考慮してトップページを説明することも認められる（この場合、問合せ等の連絡先URLに直ちに飛べるようなリンクを張る等する必要がある。）。

なお、本号は電気通信事業者が苦情及び問合せに応じるための手段を規定するものではなく、したがって、上記の連絡先（連絡手段）のすべてを説明する義務までは要しない。また、消費者からの苦情及び問合せへの対応について、第三者との間で協定等を締結して外部委託を行っている場合については、当該委託先の連絡先を説明することが可能であるが、その場合においては、電気通信事業者は苦情及び問合せの処理を当該委託先が迅速かつ適切に行うよう、十分な監督及び連携が必要である。

## ② 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

電話による連絡先については、その受付時間も説明することとして、消費者の利便を図ることとするものである。ここで時間帯としているが、例えば平日と土日祝日で受付時間帯が異なっているような場合には、それぞれの時間帯を説明する必要がある。

### (4) 第4号

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電話による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<sup>①</sup>。）

## <規定の概要>

本号の規定は、消費者が契約代理業者による代理等において説明を受ける際には、当該契約代理業者に対して苦情及び問合せを行うことができるよう、前号に加えて、原則として、当該契約代理業者の連絡先、さらに電話窓口については、その受け付けている時間帯を説明する旨を規定するものである。

なお、契約の変更、解除に際しての連絡先の説明については、第9号に規定している。

### ① 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

契約代理業者が代理等を行う場合には、当該代理業者の連絡先を消費者に説明することが原則であるが、電気通信事業者と契約代理業者との間でサポート体制を一元化することとしている場合等もあることから、契約代理業者の業務の方法についての苦情及び問合せの処理を、電気通信事業者が一元的に行っている実態があれば、第3号の電気通信事業者の連絡先の説明のみでよいこととするものである。ただし、その場合においては、電気通信事業者は、契約代理業者に関する苦情及び問合せについても、当該電気通信事業者に関するものと同様に迅速かつ適切に処理するよう、十分に配慮することが必要である。

## (5) 第5号

五 提供される電気通信役務の内容<sup>①</sup>（名称<sup>②</sup>、第一項の区分による電気通信役務の種類<sup>③</sup>及び品質<sup>④</sup>、提供を受けることができる場所<sup>⑤</sup>又は緊急通報<sup>⑥</sup>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<sup>⑦</sup>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<sup>⑧</sup>を含む。）

## <規定の概要>

本号の規定は、電気通信サービスの内容を説明する旨を規定するものである。

### ① 電気通信役務の内容

電気通信サービスとして消費者が提供を受けることができる具体的な内容をいう。具体的には、名称（下記②参照。）、役務の種類（下記③参照。）のほか、

例えば、ADSLサービスやFTTHサービスであれば、最高伝送速度毎秒〇〇メガビットによりインターネットに接続するサービスであって、速度が低下することがある旨、また、IP電話サービスであれば、IPパケットを用いて音声伝送を行う電話サービスであることのほか、音質が低下することがある旨等の当該サービスの技術的条件の制限を含めた基本的内容である。

## ② 名称

各電気通信事業者が定める、個々の電気通信サービスの具体的なサービス名をいう。

## ③ 第一項の区分による電気通信役務の種類

第1項の区分による電気通信サービスの種類をいう。具体的には、「ADSLサービス」であるとか「FTTHサービス」であるということを説明することを規定するものである。

各電気通信事業者が定めるサービス名のみでは、実際にどのような内容のサービスであるのかがわかりにくい場合があることから、当該サービスの種類についても説明しなければならないこととするものである。

## ④ 品質

DSLサービス、FTTHサービス、IP電話サービス等のいわゆるベストエフォート型サービスについて、その品質に係る制限事項を説明しなければならないこととするものである。

例えば、DSLサービスやFTTHサービス等のいわゆるベストエフォート型サービスについては、伝送速度が低下することがある旨である。これらの、いわゆるベストエフォート型サービスにおいては、広告等において、例えば「最高〇〇メガ」と最高伝送速度を表示するなどの例が多く見られる。消費者としては、当該サービスが常に当該表示された伝送速度でインターネットにアクセスすることができると思いき、後になってベストエフォート型サービスであると知り、トラブルになる場合も多いと考えられる。したがって、このようなトラブルを防止するためには、事前に制限事項を説明する必要がある。

具体的には、例えば「表示速度は最高速度であり、保証されるものではなく、当該速度より低い速度しか出ない場合がある。」「交換機の収容されている局舎からの距離により伝送速度が低下することがある。」「回線を複数の加入者でシェア（共用）するため伝送速度が低下することがある。」等の説明（表示）の仕方が考えられるが、いずれにしても、消費者がベストエフォート型サービスの内容を

十分に理解することができるよう配慮する必要がある。

また、IP電話サービスについても同様である。IP電話サービスは、周囲で家電製品を利用している場合やADSLサービスでファイルの送受信を行うのと同時に利用する場合等に、音声聞き取りづらくなるなど、通話品質が低下することがある。したがって、トラブル防止の観点から、その旨を事前に説明しなければならないこととするものである。

なお、当該事項について書面に表示する場合において、注記として表示することも可能であるが、その場合には特に、文字の大きさや記載場所など、消費者が適切に理解できるよう配慮する必要がある。

#### ⑤ 提供を受けることができる場所

携帯電話サービス及びPHSサービスについて、サービスが利用できる場所に係る制限事項を説明しなければならないこととするものである。

携帯電話サービス及びPHSサービスにおいては、基地局の設置場所から離れた地域にあるとき、近隣の建造物や工作物により電波の受信の障害が発生している地域にあるときなど、電波が届かない場所ではサービス提供を受けることができないことがあるため、その旨を説明することとするものである。

なお、公衆無線LANアクセスサービスは対象外とする。

#### ⑥ 緊急通報

緊急通報とは、110番による警察機関への通報、118番による海上保安機関への通報及び119番による消防機関への通報をいう。緊急通報は、身体、生命に対する差し迫った脅威がある場合などに、警察、消防等の緊急対応機関が迅速に対応することを可能とするものであり、消費者にとっても重要なものであることから、これを利用することができない場合には、その旨を事前に消費者に説明しなければならないこととするものである。

例えば、IP電話サービスにおいて、緊急通報を行うことができないときは、その旨を説明しなければならない。なお、緊急通報を行うことができないIP電話サービスであって、IP電話サービスが提供できない時に自動的に当該IP網以外の他の通信網に迂回する機能により緊急通報を行うこととしているものについても本号の適用があるが、この場合には、そのような仕組みにより緊急通報を行うことができる旨の説明を行うことも可能である。

また、メタル回線で単機能電話端末では可能であった局給電による緊急通報が、アクセス回線の光化の進展や多機能電話端末の普及によって、停電時に不可能となることがある場合には、その旨を説明しなければならない。

⑦ 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）第二条第八号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

「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」は、平成20年6月に成立し、同法第17条においては、携帯電話インターネット接続役務を提供する相手の青少年に対して、保護者が不要としない限り、「青少年有害情報フィルタリングサービス」の利用を条件として同役務を提供することを義務付けている。しかしながら、「青少年有害情報フィルタリングサービス」の利用についても、閲覧される情報の範囲等について制限がなされることから、電気通信役務の利用の制限として説明の対象となる事項であることを明示するものである。

なお、同法は、フィルタリングサービスの利用について、保護者の判断に委ねているが、保護者が的確な情報に基づいて利用の必要性について判断し、事後も安易な解除を防止する観点からも、フィルタリングサービスに関する説明が必ずなされる必要がある。

⑧ 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

電気通信サービスの利用に関する制限があれば、その旨も含めてサービス内容を説明しなければならない旨を定めるもの。その例として、電気通信事業者が意図的に電気通信役務の利用に係る制限を実施している場合（ネットワーク上の混雑回避のための帯域制御等）には、その制限の内容を説明する必要がある。

帯域制御に係る制限の内容としては、制御に該当する基準（大量に通信を行う特定のユーザを対象とする場合は制御の対象に該当する通信量等を、特定のアプリケーションの通信を制限する場合には、当該アプリケーションの名称をいう。）、制御の対象となる時間帯及び場所等が該当する。

なお、制御に該当する基準のうち、アプリケーションの名称については、名称が多数にのぼる可能性があること、頻繁に変更が生じる可能性があること等も考えられ、すべてのアプリケーションを説明することは困難であることから、説明時には代表的な名称を複数例示し、詳細については消費者が問い合わせた場合に適切に回答する、ウェブページでの閲覧により説明する等も可能とするものである。

六 その者に適用される<sup>①</sup>、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又は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<sup>②</sup>。）

#### ＜規定の概要＞

本号の規定は、電気通信サービスの提供に関する料金を説明する旨を規定するものである。

#### ① その者に適用される

多くの電気通信事業者は、電気通信サービスの提供に関する料金として、多様な料金メニューを設けているが、本号で規定するのは「その者に適用される料金」である。すなわち、多くの料金メニューのうち、説明を受ける消費者が選択した料金プランについて説明をする旨を定めるものである。なお、消費者が料金割引プランを選択した場合や、消費者に料金割引の適用がある場合（家族割引、長期契約割引等）には、当該料金割引も含め、その者に適用される料金を説明する必要がある。

また、ユニバーサルサービス制度に基づく負担に係る料金を新たな料金項目として設けた場合には、当該料金についても、説明する必要がある。

#### ② 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

電気通信サービスの料金のうち、通話料金については、距離ごと、接続事業者ごと、対地ごと、曜日又は時間帯ごとなど多数の料金区分を設定している場合が多い。このような場合、消費者にとってもすべての通話料金の説明を受ける必要はないと考えられる場合が多く、電気通信事業者等にとってもすべての通話料金を説明することは実質的に不可能である場合が多い。したがって、主要な通話料金区分（例えば、国内電話であれば、平日昼間の市内通話料金及び市外通話料金と休日の通話料金のみなど、消費者が比較的頻繁に利用することが見込まれる主な通話料金区分）のみを説明することができることとするものである。

ただし、この場合、電気通信事業者等は、説明を行っていない通話料金区分についても、消費者が問い合わせた場合には適切に回答するとともに、ウェブページでも閲覧することができるようにしておくことが必要である。

(7) 第7号

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<sup>①</sup>があるときは、その内容<sup>②</sup>

<規定の概要>

本号の規定は、第6号に規定する電気通信サービスの提供に関する料金に含まれていない経費がある場合には、その内容を説明する旨を規定するものである。

① 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

例えば、ADSLサービスについて、消費者が通常負担すべき経費として、当該サービスの提供に関する料金（インターネット接続料金やモデムレンタル料）のほかに、別途他の電気通信事業者のアクセス回線使用料や工事費等の経費の負担を要する場合などが、これに該当する。

また、IP電話サービスについて、消費者が通常負担すべき経費として、当該サービスの提供に関する料金（IP電話の基本料金や通話料、モデムレンタル料）のほかに、別途他の電気通信事業者のアクセス回線使用料や工事費等の経費の負担を要する場合は、これに該当する。

② その内容

第6号に規定する電気通信サービスの提供に関する料金に含まれない経費がある旨、その主な料金項目（例えば、アクセス回線使用料、モデムレンタル料、工事費など）である。

なお、IP電話サービスのうち、IP電話サービスが提供できない時に自動的に当該IP網以外の他の通信網に迂回する機能を有する場合には、その迂回した通信網に関する料金負担が別途発生する旨も、これに含まれる。

(8) 第8号

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<sup>①</sup>は、当該減免の実施期間その他の条件<sup>②</sup>

<規定の概要>

本号の規定は、割引又は無料キャンペーンの適用があるときは、その適用期間

等の条件を説明する旨を規定するものである。

① 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

電気通信サービスの提供に関する料金（第6号）やその他の経費（工事費、モデムレンタル料等。第7号）を期間を限定して割引又は無料キャンペーンを実施することをいう。なお、料金割引プランを設定する場合など、期間を限定しないで料金割引をする場合は、第6号の「その者に適用される、電気通信役務の提供に関する料金」に含まれる。本号に規定する条件は、割引キャンペーンの適用がある場合、当該割引料金が、本来第6号に規定される電気通信役務の提供に関する料金に該当することとなるが、本号は、キャンペーン期間を設けて提供する電気通信サービスに関するトラブルが特に多いことにかんがみ、特に説明事項として規定したものである。

② 当該減免の実施期間その他の条件

割引又は無料キャンペーンを行う場合の条件を説明すること。「実施期間」とは、当該説明を受ける消費者に割引又は無料キャンペーンが適用される期間（その者にキャンペーンが適用される始期及び終期）のことである。その他の条件としては、例えば、適用範囲（例えば、基本料、モデムレンタル料、通話料のうち、どの項目に割引又は無料キャンペーンが適用されるのか等）や適用対象（例えば、家族割引キャンペーンを実施する場合、家族のうち、主契約者のみの通話料に無料又は割引キャンペーンが適用されるのか、あるいは、家族の全構成員の通話料に適用されるのか等）がある。

(9) 第9号

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<sup>①</sup>及び方法<sup>②</sup>

<規定の概要>

本号の規定は、消費者からの申出による契約の変更又は解除の連絡先及びその連絡方法を説明する旨を規定したものである。

第3号及び第4号に規定する連絡先は、消費者が提供を受けることになる電気通信サービスや電気通信事業者の業務の方法に関する苦情及び問合せを行う連絡先であるが、本号は契約の変更又は解除の申出を行う連絡先を規定している。

電気通信サービスは、一つのサービスの利用に複数の電気通信事業者との契約が必要となる場合、一の電気通信事業者への申込だけで複数の電気通信事業者と

の契約が成立する場合がある。その契約の変更又は解除に際しては、契約締結時からの期間経過によって複数契約であったことを失念し、又は理解していなかったことによって、消費者が一部の契約のみ変更又は解除しすべての契約が完了したと誤認し、不要な利用料を継続して支払い続けているケースがあり得る。また、契約締結は契約代理店でも行うことができるが、契約解除は契約代理店では行うことができない、契約解除にはIDとパスワードが必須であるなど、契約解除の際の手續等が分かりづらく、結果として、契約変更又は解除時にトラブルになっていることから、契約の変更又は解除の連絡先及び方法を具体的な説明事項として規定するものである。

### ① 連絡先

電気通信サービスの種類ごとに連絡先が相違する場合は、種類ごとに連絡先を説明しなければならない。なお、連絡先が第3号又は第4号と同一である場合は、その旨説明すれば足りる。ただし、電気通信サービスの種類ごとにすべての連絡先を説明することにより、かえって消費者の利便を損なう場合には、消費者の求める連絡先を正確かつ迅速に案内することのできる代表的な連絡先を説明すれば足りる。連絡先の具体的説明については、第3号及び第4号の解説を参照。

### ② 方法

電気通信サービス契約の変更又は解除をする際に、IDとパスワードが必須とされる場合、また、所定の用紙による申込が必要とされる場合や特定の書類を求める場合などには、その旨説明することが必要である。

なお、契約の変更又は解除が特別の手續を要するものでない場合には、連絡先を案内することにより対応することも可能である。

## (10) 第10号

- |   |
|---|
| <p>十 <u>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<sup>①</sup></u></p> <p>イ <u>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<sup>②</sup></u></p> <p>ロ <u>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<sup>③</sup></u></p> <p>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</p> |
|---|

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<sup>④</sup>

＜規定の概要＞

本号の規定は、消費者からの申出による契約の変更及び解除の条件等に関する定めがあるときは、その内容を説明する旨を規定するものである。

① 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

一般に、電気通信サービスの提供に関する契約においては、当該契約内容の変更又は解除に関する様々な事項を規定している。そのうち、消費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、事前に消費者が十分にその内容を理解していない場合には、契約締結後にトラブルになりやすいと考えられることから、当該事項を具体的な説明事項として本号に規定したものである。

② 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

契約締結後一定期間に限り無料で契約の変更又は解除をすることができる場合や、一定期間を経過しなければ変更又は解約をすることができない場合等には、その期間を説明しなければならない旨を規定するものである。

③ 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

契約の変更又は解除をする場合に違約金その他の債務不履行の場合に債務者が債権者に支払うべきことをあらかじめ約した金銭（名称は問わない。）の支払を必要とする旨を定めているときは、その旨及びその具体的な金額又は算定方法を説明しなければならない旨を規定するものである。

④ 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

例えば、消費者がADSLモデムをプロバイダからレンタルして、ADSLサービスの提供を受けている場合であって、当該契約の変更及び解除をするときには、消費者がモデムの返却送料等を負担する必要がある旨を定めるときは、その旨及び標準的な経費又は算定方法を説明しなければならない旨を規定するものである。

6 施行規則第22条の2の2第4項の規定の概要及び用語の説明

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<sup>①</sup>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<sup>②</sup>の締結又はその代理等には適用しない。

(1) 規定の概要

本項は、いわゆるみなし契約及びローミング契約並びに公衆電話を始めとする利用の都度契約を締結することとなる電気通信サービスについては、法第26条の対象から除外する旨を定めるものである。

その趣旨は、みなし契約及びローミング契約により契約を締結したこととみなされる契約は、複数の電気通信事業者の複数の電気通信サービスであり、これらすべてのサービスの契約内容を説明することは、電気通信事業者等の負担になるのみならず、消費者にとっても、あまりに説明事項が多くなりすぎて、かえって混乱することとなると考えられること、また、公衆電話を始めとする利用の都度契約を締結することとなる電気通信サービスについては説明をすることが実態的に不可能であるためである。

(2) 用語の説明

① 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

いわゆるみなし契約及びローミング契約の規定。みなし契約とは、一部の電気通信事業者が提供する国際電話サービス又は長距離電話サービスの提供に関する契約については、これらの契約約款の規定により、東日本電信電話株式会社又は西日本電信電話株式会社等との間で電話サービス又はISDNサービス契約を締結すると同時に締結されることとなる旨が定められており、これらの契約のことをいう。また、ローミング契約とは、主に携帯電話サービス及びPHSサービスの提供に関する契約について、これらのサービスを提供する電気通信事業者の契約約款の規定により、他の電気通信事業者との間に携帯電話サービス又はPHSサービスの契約を締結すると同時に締結されることとなる旨が定められており、これらの契約のことをいう。

② 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

公衆電話（列車公衆電話を含む。）のほか、例えば、利用の都度契約を締結することが必要なクレジット通話、コレクトコール、通話の接続の都度契約を締結する形態により行う相互接続による電気通信サービスの提供などがこれに該当する。

## 7 施行規則第22条の2の2第5項の規定の概要及び用語の説明

施行規則第22条の2の2第5項の規定は、電気通信サービスの提供に関する契約の変更について、法第26条の説明義務の対象となるものを定めるものである。

### (1) 第1号

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<sup>①</sup>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<sup>②</sup> 第三項各号に掲げる事項のうち変更しようとするもの<sup>③</sup>

#### <規定の概要>

本号は、電気通信サービスの提供に関する契約の変更のうち、例えば携帯電話サービスの料金プランの変更やADSLサービスの最高伝送速度のグレードアップなど、1つのサービスの提供条件の変更の申し出があった場合の説明について規定するものである。

#### ① 電気通信役務の提供を受ける者からの申出により

消費者側からの申出による契約内容の変更。電気通信事業者側の事情により料金プランを変更する場合等については第3号に規定している。

#### ② 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

「提供条件の変更」とは、電気通信事業者との間の電気通信サービスの提供に

関する契約内容を変更するものをいう。また、「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」とは、変更後の契約と変更前の契約が、ともに携帯電話に関するものである場合やADSLサービスに関するものである場合等をいう。

すなわち、同項に規定する変更とは、例えば、携帯電話サービスの料金プランの変更、ADSLサービスの最高伝送速度の変更などが、これに該当する。

### ③ 第三項各号に掲げる事項のうち変更しようとするもの

本号に規定するような契約内容の変更の場合には、第3項各号に規定する説明事項のうち変更しようとする事項に限って説明しなければならないこととするものである。その趣旨は、消費者は当該電気通信サービスの内容については、既に相当程度の理解をしているものと考えられることから、変更のない事項についてまで改めて説明しなくとも、後にサービス内容に対する理解不足を原因とするトラブルが生じる恐れは低いと考えられるためである。

## (2) 第2号

二 電気通信役務の提供を受ける者からの申出による<sup>①</sup>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<sup>②</sup> 第三項各号に掲げる事項<sup>③</sup>

### <規定の趣旨>

本号は、電気通信サービスの提供に関する契約の変更のうち、例えばPHSサービスから携帯電話サービスへの変更や、ADSLサービスからFTTHサービスへの変更など、新たな種類のサービスへの変更の申出があった場合の説明について規定するものである。

#### ① 電気通信役務の提供を受ける者からの申出による

消費者側からの申出による契約内容の変更。

#### ② 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

「提供条件の変更」とは、電気通信事業者との間の電気通信サービスの提供に関する契約内容を変更するものをいう。また、「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」とは、変更前に契約していたサービスの種類と変更後に契約しようとするサービスの種類が異なる

ものをいう。

すなわち、同項に規定する変更とは、例えば、PHSサービスから携帯電話サービスへの変更や、ADSLサービスからFTTHサービスへの変更など、新たな種類のサービスへの変更の場合がこれに該当する。

### ③ 第三項各号に掲げる事項

本号に規定する契約内容の変更の場合には、第三項各号に掲げる説明事項をすべて説明しなければならないこととするものである。その趣旨は、本号に規定する変更の場合には、消費者が新規に電気通信サービスの提供に関する契約を締結したのと同様と考えることができることから、後にサービス内容に対する理解不足を原因とするトラブルが生じることのないよう、第三項各号に掲げる説明事項を説明する必要があると考えられるためである。

## (3) 第3号

三 電気通信事業者からの申出により<sup>①</sup> 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<sup>②</sup> 第三項各号に掲げる事項のうち変更しようとするもの<sup>③</sup>

### <規定の趣旨>

本号は、電気通信サービスの提供に関する契約の変更のうち、例えば料金の値上げなど、消費者にとって提供条件が不利となる契約内容の変更を電気通信事業者の側から行うときは、当該サービスの提供に関する契約を締結している消費者に対して説明しなければならない旨を規定するものである。

#### ① 電気通信事業者からの申出により

電気通信事業者側からの契約内容の変更。

#### ② 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

電気通信事業者側からの契約内容の変更のうち、通話料金の値上げ、ユニバーサルサービス制度に基づく負担に係る料金の追加又は値上げ、消費者からの申出による解約の期間制限の設定など、消費者にとって提供条件が不利となるものについて、説明しなければならないこととするもの。

逆に、通話料金値下げ、料金割引の割引幅の拡大、解約制限の撤廃等、消費者にとって提供条件が向上することとなる変更については説明義務はない。

### ③ 第三項各号に掲げる事項のうち変更しようとするもの

本号に規定するような契約内容の変更の場合には、第三項各号に規定する説明事項のうち変更しようとする事項に限って説明しなければならないこととするものである。その趣旨は、消費者は当該電気通信サービスの内容について、既に相当程度の理解をしているものと考えられることから、変更のない事項についてまで改めて説明する必要はないと考えられるためである。

なお、説明方法については施行規則の本条第2項に準ずることとなるが、電気通信事業者からの通知の方法をあらかじめ契約約款等に定めておくことにより、その方法により通知することも可能である。

## 8 施行規則第22条の2の2第6項の規定の概要及び用語の説明

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。

### (1) 規定の概要

本項は、電気通信事業者が、他の電気通信事業者と接続又は共用協定を締結して電気通信サービスを提供する場合であつて、他の電気通信事業者がまとめてサービス内容についての説明をすることとしているときは、当該電気通信事業者が重ねて説明を行う必要はない旨を確認的に定めるものである。

このような場合、消費者と直接相対することとなる当該他の電気通信事業者が一元的に消費者に説明すればよいこととするものである。具体的には、例えば、インターネット接続サービスを提供する電気通信事業者（プロバイダ）とADSLサービスを提供する電気通信事業者（DSL事業者）の間に接続協定を締結して、消費者に一体的にサービス提供をする場合（いわゆるホールセール型等）であつて、ADSLサービスも含めてプロバイダが一元的に消費者に説明するとき

は、改めてDSL事業者が消費者に説明する必要はないこととなる。すなわち、DSL事業者が説明すれば、重複して消費者に説明することとなるが、そこまでの義務を課す必要はないと考えられるためである。もちろん、重複して説明することとしてもかまわない。

## 9 対面による説明の際の交付書面の参考例

法第26条及び施行規則第22条の2の2において、具体的な説明事項が定められることとなるが、対面により説明を行う際に交付することとなる書面の参考例（インターネット接続及びADSLサービスの例）を以下に示す。

なお、以下の参考例は一例にすぎないものであり、様々な説明書面が可能であるが、電気通信事業者等が説明する際に交付する書面については、説明事項として省令で定められている事項のみを記載した資料（一枚から数枚程度にまとめたものが望ましい。）とするとともに、消費者にとっての不利益情報が容易に認識できるよう、文字の大きさ、レイアウト、配色等に配慮、工夫を行うなど消費者にとって分かりやすいものである必要がある。

### <参考例>

#### △△△サービス [電気通信サービスの名称を記載] について

〇〇〇〇(株) [説明をする電気通信事業者名又は契約代理業者名を記載]

●サービス提供者：〇〇〇〇(株) [サービスを提供する電気通信事業者名を記載]

契約代理業者：◇◇ショップ◇◇店 [契約代理業者名を記載]

●問合せ連絡先：

・〇〇〇〇(株)カスタマーセンター

電話：0120-123-xxxx [電気通信事業者の電話番号及び受付時間を記載]

(受付時間：平日9:00～19:00、土日祝日9:00～17:00)

ウェブページ：<http://www.xxx.co.jp/customer> [問合せを受け付けるURLを記載]

・◇◇ショップ総合サポートセンター

電話：03-1234-xxxx [契約代理業者の電話番号及び受付時間を記載]

(受付時間：10:00～18:00 (ただし年末年始は休業))

ウェブページ：<http://www.xxx.co.jp/support> [問合せを受け付けるURLを記載]

●契約するサービスの内容：

- ・名称：△△△サービス Aコース（ADSLサービス）

[電気通信サービスの名称、及びその種別を記載]

- ・本サービスは、最高伝送速度毎秒〇〇メガビットにより、インターネットに接続するサービスです。本サービスは、いわゆるベストエフォート型サービスであり、通信設備の状況や他回線との干渉、交換機収容局からの距離等によって、速度が低下することがあります。

[電気通信サービスの内容（品質を含む。）を記載]

- ・契約者が当社所定の基準（月間〇〇ギガバイト）を超過したトラフィック量を継続的に発生させることにより、本サービス用に使用する設備に過大な負荷を生じさせる行為その他その使用若しくは運営に支障を与える場合には、電気通信の速度や通信量の制限又は本サービスの利用を制限することがあります。
- ・通信帯域を大量かつ継続的に占有する可能性がある以下のアプリケーションを契約者が利用する場合には、当該アプリケーションに係る電気通信の通信速度を制限することがあります。

（制限の対象とするアプリケーション）

- ・〇〇
- ・〇〇
- ・〇〇 等

[電気通信サービスの利用に関する制限がある場合はその旨を記載]

（参考：携帯電話・PHSの場合）

- ・青少年（18歳未満）の携帯電話及びPHSによるインターネット接続については、保護者からの申出がない限りフィルタリング（インターネット上のウェブサイト等を弊社の基準による△△からユーザが選択した××に基づき選別し、青少年に有害な情報を閲覧できなくするプログラムやサービス）が提供されます。

[電気通信サービスの利用に関する制限がある場合はその旨を記載]

●料金等：

- ・サービス利用料 〇,〇〇〇円（月額。消費税込み）
- ・初期費用 〇, 〇〇〇円（消費税込み）
- ・モデムレンタル料 〇, 〇〇〇円（月額。消費税込み）

・ただし、契約締結日が含まれる月及びその後の2ヶ月は割引料金が適用され、月額〇,〇〇〇円（消費税込み）となります。

・上記金額のほか、導入時に工事費〇, 〇〇〇円（消費税込み）が別途必要となります。（△△（株）より請求されます。）[適用される料金及びサービス料金に含まれていない他の経費がかかる旨等に関する記載]

●契約変更・解除の連絡先及び方法：

(ADSLサービスの連絡先) [連絡先が複数の場合は電気通信サービス毎にそれぞれの連絡先を記載]

・〇〇〇〇(株)カスタマーセンター

電話：0120-123-xxxx [電気通信事業者の電話番号及び受付時間を記載]

(受付時間：平日9:00~19:00、土日祝日9:00~17:00)

ウェブページ：<http://www.xxx.co.jp/customer> [申出を受け付けるURLを記載]

(変更・解除の方法)

・契約変更・解除を行う場合には、当社所定用紙による申込が必要です。[契約変更・解除の方法を記載]

(インターネット接続サービスの連絡先)

[連絡先が複数の場合は電気通信サービス毎にそれぞれの連絡先を記載]

・◇◇サポートセンター

電話：03-1234-xxxx [電気通信事業者の電話番号及び受付時間を記載]

(受付時間：10:00~18:00 (ただし年末年始は休業))

ウェブページ：<http://www.xxx.co.jp/support> [申出を受け付けるURLを記載]

(変更・解除の方法)

・契約変更・解除を行う場合には、ID、パスワードによる手続きが必要です。[契約変更・解除の方法を記載]

●ご解約手続に伴う条件：

- ・ご契約から8日以内にご解約のお申し出があった場合には、サービス利用料、初期費用、モデムレンタル料はいただきません。
- ・ご解約の際、レンタルモデムの返却に要する送料(〇,〇〇〇円程度)は、お客様のご負担となります。[契約変更・解除の条件等に関する記載]

## 10 契約締結の際の望ましい対応の在り方について

法第26条に規定された説明義務は、消費者が電気通信サービスの内容を十分に理解した上で契約を締結することができるよう、電気通信事業者等が、契約の締結等に当たり、消費者が最低限理解すべき提供条件を説明しなければならない義務を課すことにより、契約締結に係る電気通信事業者等と消費者との間のトラブルを防止し、消費者の利益の保護が図るために設けられたものである。同法の趣旨を踏まえて、電気通信事業者等としては、契約締結時の適切な説明や情報提供などに努めることが求められる。すなわち、同法に規定する義務となるわけではないが、同法の趣旨を踏まえた契約締結の際の望ましい対応の在り方として、電気通信事業者等には以下の事項が期待される。

- (1) 電気通信サービスの契約の勧誘・契約締結等に当たっては、消費者の電気通信サービスに関する知識、経験等を考慮して説明すること。
- (2) 通常の説明では十分に理解が得られないと認められる消費者に対しては、さらに詳細な説明を行うこと。
- (3) 説明した事項について、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ること。
- (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配慮して説明すること。

(近年、未成年者が電気通信サービスの提供に関する契約を締結し、高額利用をしてしまう等のケースが増加していることから、電気通信事業者等としては、サービス料金の丁寧な説明等に心掛けるなど、未成年者による電気通信サービスの節度ある利用の確保に十分配慮する必要がある。)

- (5) 高齢者への説明に際しては、電気通信サービスの内容・必要性が十分に理解されるよう十分配慮して説明すること。

(高齢者への電気通信サービスの勧誘・契約締結等に際しては、日常生活において通常必要とされないサービスの勧誘が行われトラブルが生じているケースや電話料金が安くなるなどの勧誘を受け、現にサービスを利用している電気通信事業者等からのものと勘違いして内容が分からないまま契約するトラブルが生じているケースもあることから、電気通信事業者等としては、電気通信サービスの内容、必要性等について丁寧な説明等を心掛けるなど、電気通信サービスの内容等が不明なまま高齢者が契約等をなさないよう、十分配慮する必要がある。)

その他、電気通信事業者は、自らの従業員又は契約代理業者の従業員による契約締結時の説明の徹底を図るため、適切な説明の対応ぶりの指針となるマニュアル等を作成し、また、定期的にこれらの者に対する研修を実施するなど、適切な説明を

確保できるよう積極的な取組みを行うことが望まれる。また、契約代理業者においても、自らの従業員向けのマニュアル等の作成や従業員研修の充実を図ることが望まれる。

## 1 1 消費者契約法との関係について

事業者と消費者との間の契約トラブルに関しては、分野横断的な一般的事後救済ルール等を定めた消費者契約法の適用がある。電気通信サービスの提供に関する契約についても、当然、消費者契約法の適用があるが、消費者契約法と電気通信事業法第26条（提供条件の説明）との関係は、以下のとおりである。

例えば、消費者契約法第4条第1項及び第2項においては、事業者が消費者契約の締結に際して、消費者に対して重要事項について事実と異なることを告げることにより、当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし、それによって当該消費者が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旨等が定められている。

これらの規定は、締結した契約の内容のうち重要事項について、一定の事業者側の責に帰すべき事由により誤認等した場合に、事後的に取消しを可能とすることによって、消費者の救済を図ろうとするものであり、いわばトラブルが生じた際の事後救済ルールと言うことができるものである。

これに対して、電気通信事業法第26条の説明義務は、そのようなトラブルが生じることのないよう、事前に十分な説明がなかったために後でトラブルになることが特に想定される事項を、契約締結前に説明することを義務づけるものであり、いわばトラブルの事前防止のためのルールと言うことができる。

なお、消費者契約法に定める「重要事項」は、同法第4条第4項において定義が定められているが、同法の「重要事項」と、電気通信事業法第26条で定める説明事項とは、重なる部分もあるが、一致するものではない。

## 第3章 苦情等の処理（法第27条）関係

### 1 本規定を設けることとした趣旨

近年の情報通信技術の進展による電気通信サービスの高度化・サービス内容や料金メニューの多様化は、消費者の選択の幅を大きくし、消費者の利便性の向上につながるものである。しかしながら一方で、サービス内容、料金体系、契約条件の複雑化により、消費者がこれらを理解することも困難になるとともに、電気通信事業者と利用者との間の情報格差（情報の非対称性）も拡大している。

このような状況の中で、消費者が電気通信サービスの内容等を十分理解できないまま契約を締結してしまう等により、後で契約条件等について電気通信事業者に苦情を申し立てたり、サービス内容等について電気通信事業者に問合せを行うことが多くなっている。

今日、電気通信サービスは国民生活や社会経済活動においてますます重要な役割を担い、国民にとって必要不可欠な存在となっているが、消費者が自己のニーズに合わせて電気通信サービスを適切に利用できるようにしなければ、電気通信事業者間の競争の促進による便益を消費者が最大限享受できないこととなる。

また、電気通信サービスには、高度な技術が用いられているため、消費者が電気通信サービスを適切に利用するためには、専門的技術的な知識を要求されるものが多い。さらに、電気通信サービスは継続的に提供されるサービスであることから、消費者が解約して他の電気通信事業者へ変更することは、電話番号やメールアドレスを多数の者に周知し直すことが必要となる、端末機器の買換が必要となる場合がある、サービスの一時的な中断も許されない場合があるなどの理由により容易でないという性質を有している。

したがって、消費者が電気通信サービスを安心して継続して利用できるようにするためには、消費者からの苦情及び問合せに対し、電気通信事業者が、責任をもって適時適切に対処することが不可欠となっている。そこで、電気通信事業者に対して、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旨の義務を課すこととするものである。

### 2 法第27条の規定の概要及び説明

（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<sup>①</sup>に係る当該電気通信事業者の業務の方法<sup>②</sup>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<sup>③</sup>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<sup>④</sup>。

## (1) 規定の概要

本条は、電気通信事業者と消費者との間の情報の非対称性に起因する多くの問題やトラブルが生じている状況等にかんがみ、電気通信事業者が消費者からの苦情に適切に対処し、消費者が継続的に安心して電気通信サービスを利用することができる環境を整えるため、電気通信事業者に対し、電気通信サービス又はその業務方法について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ことを定めるものである。

## (2) 用語の説明

### ① 前条の総務省令で定める電気通信役務

苦情及び問合せの処理義務を定める趣旨は、日常生活において用いられる電気通信サービスを消費者が安心して継続してサービスを利用することができるようにすることにより、日常生活に支障が生じないようにすることである。したがって、苦情及び問合せの処理義務の対象となる電気通信サービスは、一般的に消費者が日常生活の中で用いるものとして、総務省令で定めるものとしており、説明義務の対象と同じもの、すなわち、施行規則第22条の2の2第1項に定める電気通信役務としている。なお、みなし契約及びローミング契約等に係るサービスについてもこれに含まれるものである。

### ② 当該電気通信事業者の業務の方法

当該電気通信事業者の業務の方法とは、電気通信サービスの提供に関する業務のほか、窓口業務の方法などの日常業務の取扱方法をいう。

### ③ 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。…）からの

電気通信事業者が、苦情及び問合せを受け付けるべき者は、当該電気通信事業者と電気通信サービス（第26条の総務省令で定める電気通信サービスに限る。）の提供に関する契約を締結した者又は当該電気通信事業者から電気通信サービスの提供を受けようとする者である。

なお、電気通信事業者については、電気通信サービスについて専門的技術的な知識を有しているものであるため、電気通信事業者が他の電気通信事業者から電

電気通信サービスの提供を受ける場合は、一般の消費者のような情報の非対称性はないと考えられるため、苦情等適切処理義務の対象とはしないこととしている。

#### ④ 適切かつ迅速にこれ进行处理しなければならない

苦情等適切処理義務を設ける趣旨は、消費者が電気通信サービスを利用している期間中、電気通信事業者から適時適切な情報提供等の措置を受けられることを確保することにより、安心して継続的に電気通信サービスを利用できるようにすることである。

したがって、苦情及び問合せに対する適切かつ迅速な処理とは、電気通信サービスの提供条件の詳細についての問合せや、電気通信サービスを適切に利用するために必要な情報についての問合せ、また、何らかの事情で消費者が適切に電気通信サービスを利用できない場合等の苦情に対し、適切かつ迅速な対応を行うことである。

なお、同法は、消費者からの苦情及び問合せに対応するための連絡手段を規制するものではなく、また、苦情及び問い合わせに対応するための窓口を一元化することを義務づけるものでもない。連絡手段や対応体制については、電気通信事業者が適切に処理できる手段及び体制であれば、各電気通信事業者において、同法の趣旨を踏まえて、電話、電子メールなど適切と判断した連絡手段及び対応体制を設けることが望まれるものである。

### (3) 本規定に対する違反への対応について

電気通信事業者が本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、総務大臣による業務改善命令が発動される（法第29条第2項）。また、電気通信事業者が本規定に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認めるときは、登録の取消事由又は認定の取消事由となり得る（法第14条第1項第1号又は第126条第1項第3号）。

## 3 「適切かつ迅速な処理」の具体的な内容について

苦情及び問合せに対して適切かつ迅速に処理しているか否かについては、提供する電気通信サービスの内容、利用者層、利用者数等が様々であること、また消費者からの苦情及び問合せの内容も様々であることから、「適切かつ迅速な処理」の具体的な内容をすべての電気通信事業者等について一律に定めることは困難であり、個別具体的に判断する必要がある。

なお、少なくとも、以下の場合には、適切かつ迅速に処理を行っているとはいえ

ないと考えられる。

- (1) 苦情及び問合せに対する対応窓口を設けていない場合
- (2) 苦情及び問合せに対する対応窓口が設けられていても、その連絡先や受付時間等を消費者に対して明らかにしていない場合
- (3) 苦情及び問合せに対する対応窓口が明らかにされていても、実際にはその対応窓口がほとんど利用できないような場合（例えば、電話窓口に頻繁に電話しても繋がらない場合やメール相談窓口でメールで繰り返し相談しても連絡がない場合）
- (4) 消費者が真摯に問合せをしているにもかかわらず、長期間放置している場合（例えば、特に調査や確認等の必要のない問合せ内容に対して、正当な理由なく、2～3日を越える期間回答をしないでいる場合、調査や確認等を1週間程度で終わることができる問合せ内容に対して、正当な理由なく、10日以上回答をしないでいる場合、1週間程度で終わることができる調査や確認等について正当な理由なく1ヶ月以上の期間をかける場合など）
- (5) 消費者から解約の申出があったにもかかわらず、正当な理由なく当該申出を相当期間放置して、その手続を行わない場合

一方、苦情等処理の規定を設けた趣旨が上述のとおりであることにかんがみて、本条は、無理な注文をつけてくる場合その他の消費者からのいわば行きすぎた苦情等についてまで対応する義務を課すものではないことから、このような場合に消費者からの要求を拒む等しても本条に違反することにはならない。

#### 4 苦情等処理の望ましい在り方について

法第27条に規定された苦情等適切処理義務は、消費者からの苦情及び問合せについて、電気通信事業者が責任をもって適時適切に対処することにより、消費者が電気通信サービスを安心して継続して利用できるようにするために設けられたものである。同法の趣旨を踏まえて、電気通信事業者としては、適切な苦情等処理体制を整備することが求められる。すなわち、同法に規定する義務となるわけではないが、同法の趣旨を踏まえた、苦情等処理の望ましい在り方として、電気通信事業者には以下の事項が期待される。

また、電気通信事業者は、電話による連絡先、オペレータの人数、回線数、受電率（応答率）、回線の混雑状況、苦情・相談の件数、苦情・相談の業務への反映状況など、苦情・相談体制の整備状況や運営状況について、インターネットのウェブページ等で対外的に明らかにするなど、消費者の信頼を得るための取組みを強化することが望まれる。

なお、上記3のとおり、「適切かつ迅速な処理」の具体的な内容は、提供する電気通信サービスの内容、利用者層、利用者数等により個別に判断されるべきものであるが、それと同様に、望ましい対応の在り方についても、利用者数の多寡等によるものであり、すべての電気通信事業者に一概に当てはまるものではない。

(1) 電話窓口を開設すること。

特にインターネット接続サービスを提供する電気通信事業者は、トラブルが発生したときには電子メール自体が繋がらなくなるため、電話窓口の開設が不可欠であること。

(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。

また、自動音声での操作を求める場合には、例えばいずれの操作段階でもオペレータの呼び出しを可能とするなど、簡易な操作でオペレータに繋がるように対応を行うこと。

(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でも、できるだけ短期間に何らかの回答をすること。

(以上)