

報道資料

平成16年3月5日
総務省

「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」の公表

第156回国会で成立した改正電気通信事業法には、消費者保護ルールとして、新たに事業の休廃止に係る周知(法第18条第3項)、提供条件の説明(法第26条)、苦情等の処理(法第27条)の規定が設けられました。

総務省では、消費者保護の充実に図るため、電気通信事業者等がこれらの消費者保護ルールを遵守するための指針として、同法及び関係省令の規定の趣旨や内容をわかりやすく解説したガイドラインを作成、公表することとしました。

「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」(【別添1】(PDF)及び概要は、【別添2】(PDF))においては、事業の休廃止に係る周知、提供条件の説明、苦情等の処理について、それぞれの規定を設けることとした趣旨、法律及び関係省令の規定の内容に関しわかりやすく示しています。また、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ます。

総務省では、改正電気通信事業法の施行日(公布の日(平成15年7月24日)から起算して1年を超えない範囲内において政令で定める日)から本ガイドラインを運用することとします。

連絡先:総合通信基盤局電気通信事業部
〈法第26条、第27条関係〉
消費者行政課(担当:中溝課長補佐、山内係長)
電話:03-5253-5847
FAX:03-5253-5948
〈法第18条第3項関係〉
事業政策課(担当:川野課長補佐、吉田官)
電話:03-5253-5947
FAX:03-5253-5848

【関連報道資料】

- 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第2条の規定の施行に関する省令案等に関する情報通信審議会への諮問及び意見募集
http://www.soumu.go.jp/s-news/2003/031211_2.html (平成15年12月11日発表)
- 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第2条の規定の施行に関する省令案等に関する意見募集の結果及び情報通信審議会からの答申
http://www.soumu.go.jp/s-news/2004/040217_5.html (平成16年2月17日発表)