

「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」改正の新旧対照表（改正部分赤字）

【序章 はじめに】

改正後	現行
1 本ガイドラインの目的 (略)	1 本ガイドラインの目的 (略)
2 関係法令 電気通信事業法（昭和59年法律第86号） 第十八条～第二十七条（略）  （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～ <u>十一</u> （略） <u>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。</u>  2（略）  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	2 関係法令 電気通信事業法（昭和59年法律第86号） 第十八条～第二十七条（略）  （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～ <u>八</u> （略） <u>九 前各号に掲げるもののほか、電気通信事業者の業務の方法が適切でないため、利用者の利益を阻害しているとき。</u>  <u>十～十二</u> （略） 2（略）  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)

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。)、第五十一条又は第二百一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)

第十三条 (略)

(提供条件の説明)

第二十二条の二の二 法第二十六条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を除く。)とする。

一～七 (略)

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

電気通信事業法施行規則(昭和60年郵政省令第25号)

第十三条 (略)

(提供条件の説明)

第二十二条の二の二 法第二十六条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を除く。)とする。

一～七 (略)

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

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・十一 （略）

2 （略）

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。

一～四 （略）

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。）

六～八 （略）

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（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

九・十 （略）

2 （略）

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。

一～四 （略）

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、緊急通報その他の当該電気通信役務の利用に 係る制限がある場合には、その内容を含む。）

六～八 （略）

<p><u>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</u></p> <p>十 (略)</p> <p>4 <u>前三項</u>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。</p> <p>5・6 (略)</p>	<p>九 (略)</p> <p>4 <u>第一項から前項まで</u>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。</p> <p>5・6 (略)</p>
--	--

## 第1章 事業の休廃止に係る周知（法第18条第3項）関係

改正後	現行
<p>1 本規定を設けることとした趣旨 (略)</p>	<p>1 本規定を設けることとした趣旨 (略)</p>
<p>2 法第18条第3項の規定の概要及び説明 (1)・(2) (略) (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）。</p>	<p>2 法第18条第3項の規定の概要及び説明 (1)・(2) (略) (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9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）。</p>
<p>3 施行規則第13条の規定の概要及び説明 (1)・(2) (略) (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。 ①～④ (略) 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</p>	<p>3 施行規則第13条の規定の概要及び説明 (1)・(2) (略) (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。 ①～④ (略) 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</p>

<p>面上での表示（同項第5号）</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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<b>かかわらず</b>、利用者が住所変更等をし、これを事業者に通じ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。）</p> <p>(4) (略)</p>	<p>面上での表示（同項第5号）</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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<b>関わらず</b>、利用者が住所変更等をし、これを事業者に通じ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。）</p> <p>(4) (略)</p>
<p>4 事業の休廃止の望ましい在り方について</p> <p>(略)</p>	<p>4 事業の休廃止の望ましい在り方について</p> <p>(略)</p>
<p>5 具体的な事業者の対応の例示</p> <p>(略)</p>	<p>5 具体的な事業者の対応の例示</p> <p>(略)</p>
<p>(「電気通信事業の一部」に該当するサービス例)</p>	<p>(「電気通信事業の一部」に該当するサービス例)</p>

(略)

(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

(略)

(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

(略)

(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

- ・ 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

(略)

(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

<ul style="list-style-type: none"><li>・ 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</li><li>・ CATV 用の設備を用いたインターネット接続サービス</li><li>・ <u>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</u> 等</li></ul> <p>(略)</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 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</li><li>・ CATV 用の設備を用いたインターネット接続サービス 等</li></ul> <p>(略)</p>
---	---



## 第2章 提供条件の説明（法第26条）関係

改正後	現行
<p>1 本規定を設けることとした趣旨 (略)</p>	<p>1 本規定を設けることとした趣旨 (略)</p>
<p>2 法第26条の規定の概要及び説明</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>(提供条件の説明)</p> <p>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、<u>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。</u></p> </div> <p>(1) 規定の概要 (略)</p> <p>(2) 用語の説明 ①～⑤ (略)</p> <p>⑥ <u>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。）</u> 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</p>	<p>2 法第26条の規定の概要及び説明</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>(提供条件の説明)</p> <p>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、<u>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。</u></p> </div> <p>(1) 規定の概要 (略)</p> <p>(2) 用語の説明 ①～⑤ (略)</p> <p>⑥ <u>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。）</u> 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</p>

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ため、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・⑧ (略)

#### 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

約の申込の誘因を受けている者、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ため、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・⑧ (略)

#### 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全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、全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

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と推定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の

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、全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と推定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のに

にも **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のは、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) (略)

も **関わらず** 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のは、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) (略)

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

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

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) 公衆無線LANアクセスサービス
- (9) FWAサービス
- (10) IP電話サービス

① (略)

(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  
①。）及び総合デジタル通信サービスの役務

<規定の概要>

(略)

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。

① (略)

(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  
①。）及び総合デジタル通信サービスの役務

<規定の概要>

(略)

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10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。（なお、最初の購入者からプリペイド式携帯電話

(3) (略)

(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>

(略)

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。

の譲渡を受けた者などが電気通信サービスの契約当事者になるケースが考えられるが、この場合に説明を行うことは困難であることから説明は不要と考えられる。）

(3) (略)

(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>

(略)

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、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) ~ (7) (略)

(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)・(11) (略)

(5) ~ (7) (略)

(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（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

<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。

(9)・(10) (略)



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>

(略)

① (略)

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、

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>

(略)

① (略)

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

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

<p>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。</p> <p>③ (略)</p> <p>(1) ~ (6) (略)</p>	<p>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。</p> <p>③ (略)</p> <p>(1) ~ (6) (略)</p>
<p><b>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</b></p> <p>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。</p> <p>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<u>契約の締結又はその媒介</u>、取次ぎ若しくは代理が行われるまでの間に①、少なくとも②次に掲げ</p>	<p><b>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</b></p> <p>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。</p> <p>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<u>契約の締結又はその媒介</u>、取次ぎ若しくは代理が行われるまでの間に①、<u>少なくとも②</u>次に掲げ</p>

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。

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・② (略)

(1)・(2) (略)

(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

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・② (略)

(1)・(2) (略)

(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。

定している。

①・② (略)

(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 (略)

(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

①・② (略)

(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。

① (略)

(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）第二條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條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>

（略）

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。

②～⑤ （略）

⑥ 緊急通報

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>、緊急通報<sup>⑥</sup>その他の当該電気通信役務の利用に係る制限がある場合には、その内容<sup>⑦</sup>を含む。）

<規定の概要>

（略）

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バイ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。

②～⑤ （略）

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こととするものである。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員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

IP電話サービスについて、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こととするものである。

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。

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。



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ことが必要である。

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

⑦ 電気通信役務の利用に係る制限がある場合には、その内容

電気通信サービスに技術的条件の制限があれば、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。技術的条件の制限として、品質、提供を受けることができる場所、緊急通報を例示しており、具体的には、それぞれ上記④⑤⑥のとおりである。

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。

(6) 第6号

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>

(略)

① (略)

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

(6) 第6号

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>

(略)

① (略)

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) (略)

(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>

(略)

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

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、消費者が電話で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) (略)

(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>

(略)

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 (略)

(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

通信役務の提供に関する料金」に含まれる。なお、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 (略)

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。

<u>(10)</u> (略)	<u>(9)</u> (略)
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 (略)	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 (略)
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 (略)	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 (略)
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 (略)	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 (略)
<p>9 対面による説明の際の交付書面の参考例</p> <p>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。</p> <p>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<u>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。）</u>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、<u>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。</u></p> <p>&lt;参考例&gt;</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>△△△サービス [電気通信サービスの名称を記載] について</p> <p style="text-align: center;">○○○○(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]</p> <p>●サービス提供者：○○○○(株) [サービスを提供する電気通信事業者名を記載]</p> </div>	<p>9 対面による説明の際の交付書面の参考例</p> <p>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。</p> <p>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<u>説明書面を作成するに当たっては、文字の大きさ（説明事項として省令で定められている事項については、8ポイント以上の大きさの文字で記載することが望ましい。）</u>、レイアウト、配色等に配慮する必要がある。</p> <p>&lt;参考例&gt;</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>△△△サービス [電気通信サービスの名称を記載] について</p> <p style="text-align: center;">○○○○(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]</p> <p>●サービス提供者：○○○○(株) [サービスを提供する電気通信事業者名を記載]</p> </div>

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：

- ・○○○○(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○○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○○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。

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：

- ・○○○○(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○○メガバイトにより、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]

・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)

・○○

・○○

・○○ 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。

●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)

・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述]

<p><u>・契約変更・解除を行う場合には、ID、パスワードによる手続が必要です。[契約変更・解除の方法を記載]</u></p> <p>●<u>ご解約手続に伴う条件</u>：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。<u>[契約変更・解除の条件等に関する記載]</u></li> </ul>	<p>●<u>ご解約手続</u>：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
<p><u>10 契約締結の際の望ましい対応の在り方について</u></p> <p>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。</p> <p><u>(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。</u></p> <p><u>(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。</u></p> <p><u>(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、</u></p>	<p><u>10 契約締結の際の望ましい対応の在り方について</u></p> <p>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。</p> <p><u>(1) 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。</u></p> <p><u>(2) 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、</u></p>

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

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。

(3) 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。)

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。	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 (略)	1 1 消費者契約法との関係について (略)

### 第3章 苦情等の処理（法第27条）関係

改正案	現行
<p data-bbox="226 336 611 363"><b>1 本規定を設けることとした趣旨</b></p> <p data-bbox="226 384 1081 651">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。</p> <p data-bbox="226 671 1081 842">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。</p> <p data-bbox="226 863 1081 1086">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。</p> <p data-bbox="226 1107 1081 1326">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</p>	<p data-bbox="1104 336 1489 363"><b>1 本規定を設けることとした趣旨</b></p> <p data-bbox="1104 384 1960 651">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。</p> <p data-bbox="1104 671 1960 842">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。</p> <p data-bbox="1104 863 1960 1086">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、<b>今回の改正法の目的である</b>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。</p> <p data-bbox="1104 1107 1960 1326">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</p>

<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>
<p>2 法第27条の規定の概要及び説明</p> <p>(略)</p>	<p>2 法第27条の規定の概要及び説明</p> <p>(略)</p>
<p>3 「適切かつ迅速な処理」の具体的な内容について</p> <p>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<u>すべての</u>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。</p> <p>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。</p> <p>(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</p> <p>(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</p> <p>(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</p>	<p>3 「適切かつ迅速な処理」の具体的な内容について</p> <p>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<u>全ての</u>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。</p> <p>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。</p> <p>(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</p> <p>(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</p> <p>(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</p>

<p>連絡がない場合)</p> <p>(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ている場合、調査や確認等を1週間程度で終え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ている場合、1週間程度で終え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）</p> <p>(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</p> <p>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。</p>	<p>連絡がない場合)</p> <p>(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ている場合、調査や確認等を1週間程度で終え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ている場合、1週間程度で終え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）</p> <p>(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</p> <p>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。</p>
<p>4 苦情等処理の望ましい在り方について</p> <p>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。</p> <p><u>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</u></p>	<p>4 苦情等処理の望ましい在り方について</p> <p>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。</p>

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)

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、全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。

(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。

(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)