

重要事項説明書面抜粋モデル

2012年3月29日

電気通信サービス向上推進協議会

- 「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」に規定する順番にかかわらず、お客様視点に立って、ご質問の多い（事業者から申込者によく伝えておきたい）事項を中心に作成。
- 記載量は1枚（A3裏表、半分に折ってA4で4頁）を想定し、主力商品・料金に特化し作成。
- 重要事項説明すなわち契約に於ける補助ツールであることから、契約にあたって必読である旨を記載する。
- 電気通信事業法の範囲外であっても、サービスの利用に不可欠なもの（例：端末機器）は記載し、他社のサービスであっても、サービスの利用に不可欠な場合はそれも記載。
- 抜粋モデルは、重要事項説明書の補助的位置付けであることから一般的な広告とは異なるが、趣旨・文字の大きさ・平易な用語・分かり易い表記については、「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準」を踏まえる。

重要事項説明書面抜粋モデル (携帯電話サービス)

携帯電話サービスは1の事業者との契約で音声やインターネット接続等複数サービスが提供される事や、ショップを基点とした1ストップショップという特徴がある。

このため、ご質問の多い(事業者から申込者によく伝えておきたい)重要な事項を表面で目立つよう配置し(モデルでは3点)その説明を記載するとともに、裏面では表面で記載したこと以外の、契約・利用に伴う注意事項を記載した。

ご利用にあたっての注意事項

<社名・ロゴ>

本書面は、当社の携帯電話をご利用頂く際に注意が必要な重要事項をご説明するものです。ご契約になる内容を十分にご理解頂いたうえで、お申込み下さい。

本紙とウェブサイトを**必ずご確認ください**

(携帯電話・PCからの、重要事項説明サイトへの操作方法を図示)

契約解除料が必要な場合があります

サービスプランの変更解約時には、お支払が必要となる料金をご確認下さい →<A>

「パケット通信料」にご注意下さい！

思わぬ高額請求を防ぐために、必ず事前にご確認下さい →

海外で使ったり、海外へかける場合

海外でのご利用や海外への通信は、思わぬ高額となる場合があります →<D>

<A>お支払い関連

サービス料金

- ・基本料、通話料の具体額
- ・無料通話の時間帯
- ・2年単位の契約の旨

割引サービス

- ・割引内容、適用
- ・割引サービスの注意事項

割賦でのお支払いについて

- ・頭金の有無や金額
- ・支払期間中の機種変更の取扱い

パケット通信関連

パケット通信の高額利用

- ・定額サービス追加
- ・PCに繋ぐ等は定額
- ・ウェブでのパケット

有料メール受信を伴うサービス

- ・当社から定期的にメールを受信するサービスを挙げ、それが有料である旨

<C>アフターサービス関連

保証サービス

- ・サービスの概要
- ・修理費用の目安
- ・他注意事項

電話機内のデータ

- ・お客様のデータは自身で保管を
- ・修理の際はデータを消去する
- ・どんな時にコンテンツが利用出来なくなるか(基盤交換やSIM交換、機種の変更等)

スマートフォンに関する注意事項

ご質問の多い事項を中心に訴求

販売店担当の方へ 本紙はお客様へお渡し下さい。 本紙内容:何年何月現在

<D>海外利用関連

海外で使う

海外利用に対する旨と異なる旨、メールサーバ

を操作すると料金掛かる

- ・PCに繋ぐ等は定額対象外の旨
- ・通話、SMS、eメール、ウェブ各々の代表的な利用料金の具体額

海外パケット定額サービス

- ・概要、申込の要否
- ・定額料の具体額
- ・適用期間、他注意事項

海外へかける・送る

- ・日本発信の具体額を数例(国際の通話・SMS・eメール)
- ・基本料組込みの「無料通話」や各種割引サービスの対象外である旨

契約の補助ツール、必読

ご契約とご利用について

料金・サービスの適用日

- ・新規・プラン変更の適用日程
- ・日割りの適用

申込内容その他変更手続

- ・ショップで行う事が出来る旨

契約事務手数料

- ・契約に際して幾ら掛かる、初回の請求に合算する

サービスエリア

- ・当社HPのエリアマップを確認
- ・エリア内でも電波の届かない場所等ご利用頂けない場合ある

携帯電話とSIMカード

- ・電話機によって利用可能な機能やサービスが異なる
- ・SIMを差込まないとワンセグやカメラの機能含め操作出来ない
- ・電話機の紛失盗難時の連絡先暗証番号(数種類ある)
- ・種類毎に初期設定値等記載

料金のお支払い

- ・利用状況の確認方法
- ・滞納の場合の取扱い、滞納手数料の具体額
- ・高額となった場合随時請求あり

携帯電話番号ポータビリティ

- ・電話番号以外は引き継がない

未成年者の契約

- ・親権者同意が必要等

フィルタリングサービス

- ・フィルタリングの概要
- ・未成年者のインターネット利用についての注意事項

迷惑メール対策

- ・契約時の初期設定
- ・機能詳細は当社HP参照

ユニバーサルサービス料

- ・毎月一定額負担頂く旨
- ・制度の案内

利用の制限

- ・申込書虚偽記入や不払いの場合には制限する
 - ・不正利用防止法違反等による不正取得電話機による利用制限
- ### 通信速度の制限

- ・定額サービス加入者で大量通信の場合に制限する事がある(総量規制)

個人情報の利用

- ・個人情報保護法・ガイドラインに照らして、お客様の個人情報の利用について取扱いを記載

法人契約時の審査

- ・与信を行う場合がある旨
 - ・定額サービス加入推奨
 - ・ウェブでのパケット量目安図示
- ### サービス条件の変更について

- ・当社からメール他で周知連絡する事で、サービス条件変更を行う場合がある

売買契約等のクーリングオフ

- ・訪問販売・電話勧誘販売により電話機を購入した場合は本書面を受け取った日から8日間、契約申込みの撤回や契約の解除が出来る
- ・クーリングオフに際して不実の事を告げられた、威迫された場合の取扱い
- ・割賦契約もある場合は併せてクーリングオフして頂く必要の旨

お客様コールセンター案内

受付電話番号、受付時間帯等

オモテ面に抜粋した以外の事柄を記載

フォトサービスのお客様へ

料金プランについて

- ・プランの概要
- ・利用出来るサービス・利用出来ないサービス

割引サービスについて

- ・割引サービスの種類、概要
- ・2年単位の契約となる場合はその旨及び更新・解約方法

- ・契約解除料ある場合はその旨及び具体額
- ・その他注意事項

<提供社名>

本紙で用いた用語の商標関係記載等

販売店の名称・住所・連絡先
(ゴム印等)

重要事項説明書面 (光回線サービス)

光回線サービスは、組合せて選択することとなるISPによって料金設定有無のある事や、アクセス回線の種類がある事など、多種多様なサービス形態である事から、一律的な抜粋モデル作成は見合わせる事とする(※)が、説明書面作成にあたっては、次に挙げたポイントを踏まえ、ご質問の多い(事業者から申込者によく伝えておきたい)事項を抽出し作成されることを望みたい。

(※)なお、殆どのISPはサービス比較サイト等からのWeb申込みが主である。

1 サービス提供者

インターネット接続サービスの利用には、インターネット接続会社(ISP)及びアクセス回線提供会社と、2つの会社との契約が必要となる(一体提供の場合は1社との契約のみとなる)。

事業者は、ISP・アクセス回線どちらの商材であるか(或いは一体提供なのか)を、又、他社の料金請求回収代行を行う若しくは行われる事となる場合はその旨を記載する。

2 アクセス回線の種類

アクセス回線は、敷設する住まいが一戸建てかマンション(集合住宅)か、マンションに於いては配線方式が光かVDSLかLANかでメニューが自動的に定まるが、これ以外にアクセス回線提供会社別プランやNGN対応サービスが選択出来る場合はその旨を記載する。

3 サービス料金

提供する商材のサービス料金(ISP料又はアクセス回線料・配線料等、月額料金)を記載する。

定額料金・準定額料金(2段階定額を含む。)を選択出来る場合はその内容を、又、最低利用期間がある場合はその内容を、記載する。

4 割引料金・セット料金

最低利用期間や2年間等の一定期間契約を前提とした割引料金や、IP電話サービス・TVサービス等オプションサービス契約をセットにした割引料金を訴求する場合は、その旨を記載する。

又、一定期間契約を前提とした割引料金にあつては、途中解約等によって違約金関連が生ずる場合はその旨を記載する。

5 キャンペーン

申込期間を限定して行うキャンペーンを記載する場合は、申込期間や特典内容、注意事項を記載する。

6 端末機器の取扱い

サービスの解約やアクセス回線の変更に伴って端末機器(ONU・モデム等)を返却する必要がある場合は、その旨及び返却の要領・送料負担の有無について記載する。