

利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会 「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」(平成23年12月)

第3章 契約締結時の説明の在り方 1 重要事項説明 (3) 今後の方向性

総務省では、消費者保護ガイドラインについて、最新の状況に対応するため、最新の具体的サービス事例を追加する等、現行化することが必要である。

説明内容や具体例の事案を提供実態に即して現行化するとともに、他の提言内容の趣旨を踏まえた修正を行うもの。

改正対象	改正内容	該当箇所
法26条の説明対象サービス	DSLとFTTHの順番を入れ替え (※省令記述順になっている部分を除く)	第2章:3①、5(5)④
	ADSLからFTTHへの置き換え (※モデム→ONUへの変更等含む)	第2章5:(1)①、(5)①③④、(7)①②、 (8)①②、(10)④ 第2章7(1)概要、②、第2章9
携帯電話端末等によるインターネット接続に関する説明	携帯電話端末等にスマートフォンが含まれる旨を追記	第2章3(2)(3)(4)
法26条の説明内容の例外 (事業者の氏名)	「相互接続等により、苦情処理や料金回収等を他の電気通信事業者に委託することとしている場合」の具体例にMVNOを追加 (MNO及びMVNOの注釈の追記含む)	第2章5(1)① 第2章8(1)
IP電話サービスに関する説明	音声聞き取りづらい原因を修正	第2章5(5)④
	停電時の利用について追記	第2章5(5)⑧
契約解除に関する説明	複数の電気通信事業者との契約の例を追記	第2章5(9)概要
提供条件の変更に関する説明	サービス変更の例に、加入電話から0ABJIP電話への変更を追記	第2章7(2)趣旨、②
契約締結時の対応について	利用者にサービスの内容・必要性等が理解されるよう説明を行うこと、未成年者の場合は親権者の同意の有無の確認及びフィルタリングサービス等の丁寧な説明に心掛けることを追記	第2章10
その他	規定の現行化等に伴う改正	序章2、第1章2(1)、(「電気通信事業の一部」に該当するサービス例)、第2章3(7)、第3章3(4)、4