

## 「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」改正案の新旧対照表（改正部分赤字）

## 序章 はじめに

| 改正案   | 現行  |
|---|---|
| <p>1 本ガイドラインの目的<br/>(略)</p>   | <p>1 本ガイドラインの目的<br/>(略)</p>   |
| <p>2 関係法令</p> <p>電気通信事業法（昭和59年法律第86号）</p> <p>第十八条（略）</p> <p>第二十六条・第二十七条（略）</p> <p>第二十九条（略）</p> <p>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。</p> <p>一・二（略）</p> <p>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、<b>第三十一条第四項</b>、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。）、第五十一条又は第二百一十二条第二項の規定による命令又は処分に違反した者</p> <p>四・五（略）</p> <p>電気通信事業法施行規則（昭和60年郵政省令第25号）</p> | <p>2 関係法令</p> <p>電気通信事業法（昭和59年法律第86号）</p> <p>第十八条（略）</p> <p>第二十六条・第二十七条（略）</p> <p>第二十九条（略）</p> <p>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。</p> <p>一・二（略）</p> <p>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、<b>第三十一条第三項</b>、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。）、第五十一条又は第二百一十二条第二項の規定による命令又は処分に違反した者</p> <p>四・五（略）</p> <p>電気通信事業法施行規則（昭和60年郵政省令第25号）</p> |

|   |   |
|---|---|
| <p>第十三条 (略)</p> <p>(提供条件の説明)</p> <p>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を除く。)とする。</p> <p>一～六 (略)</p> <p>七 有線テレビジョン放送施設(放送法(昭和二十五年法律第百三十二号)第二条第三号に規定する一般放送のうち、同条第十八号に規定するテレビジョン放送を行うための有線電気通信設備(再放送を行うための受信空中線その他放送の受信に必要な設備を含む。)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。)</p> <p>八～十一 (略)</p> <p>2～6 (略)</p> | <p>第十三条 (略)</p> <p>(提供条件の説明)</p> <p>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を除く。)とする。</p> <p>一～六 (略)</p> <p>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。)</p> <p>八～十一 (略)</p> <p>2～6 (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**

| 改正案                                | 現行                                 |
|------------------------------------|------------------------------------|
| <p>1 本規定を設けることとした趣旨</p> <p>(略)</p> | <p>1 本規定を設けることとした趣旨</p> <p>(略)</p> |
| <p>2 法第18条第3項の規定の概要及び説明</p>        | <p>2 法第18条第3項の規定の概要及び説明</p>        |

(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、[P17～18](#)の各項目に掲げるサービスを提供しなくなる事となる場合には、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、利用者に対して周知させることが必要となる。

他方、[上述](#)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対して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12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

(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事となる場合には、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、利用者に対して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対して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

|  |  |
|--|--|
| <p>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。</p> <p>※ 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。</p> <p>(2)・(3) (略)</p> | <p>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。</p> <p>※ 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。</p> <p>(2)・(3) (略)</p> |
| <p>3 施行規則第13条の規定の概要及び説明</p> <p>(略)</p>   | <p>3 施行規則第13条の規定の概要及び説明</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>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>(固定電話系サービス)</p> <p>(略)</p> <p>(移動系サービス)</p> <p>・ W-CDMA 方式携帯電話サービス</p>   | <p>(「電気通信事業の一部」に該当するサービス例)</p> <p>(固定電話系サービス)</p> <p>(略)</p> <p>(移動系サービス)</p> <p>・ <u>PDC (800MHz、1.5GHz) 方式携帯電話サービス</u></p>   |

|   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>CDMA2000</u> 方式携帯電話サービス</li> <li>・ 携帯電話端末によるインターネット接続サービス</li> <li>・ 携帯電話パケット通信アクセスサービス</li> <li>・ PHS サービス</li> <li>・ PHS 端末によるインターネット接続サービス</li> <li>・ PHS パケット通信アクセスサービス</li> <li>・ BWA サービス</li> <li>・ 公衆無線 LAN サービス</li> <li>・ 衛星携帯電話サービス</li> <li>・ 無線呼出しサービス 等</li> </ul> <p>(データ・専用サービス)</p> <p>(略)</p> <p>(インターネット接続サービス)</p> <p>(略)</p> <p>(固定系インターネットアクセス回線サービス)</p> <p>(略)</p> <p>(その他)</p> <p>(略)</p> <p>注 (略)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <u>cdmaOne</u> 方式携帯電話サービス</li> <li>・ W-CDMA 方式携帯電話サービス</li> <li>・ <u>CDMA2000 (1x、1x EV-DO)</u> 方式携帯電話サービス</li> <li>・ 携帯電話端末によるインターネット接続サービス</li> <li>・ 携帯電話パケット通信アクセスサービス</li> <li>・ PHS サービス</li> <li>・ PHS 端末によるインターネット接続サービス</li> <li>・ PHS パケット通信アクセスサービス</li> <li>・ BWA サービス</li> <li>・ 公衆無線 LAN サービス</li> <li>・ 衛星携帯電話サービス</li> <li>・ 無線呼出しサービス 等</li> </ul> <p>(データ・専用サービス)</p> <p>(略)</p> <p>(インターネット接続サービス)</p> <p>(略)</p> <p>(固定系インターネットアクセス回線サービス)</p> <p>(略)</p> <p>(その他)</p> <p>(略)</p> <p>注 (略)</p> |
|---|---|

## 第2章 提供条件の説明（法第26条）関係

| 改正案  | 現行   |
|--|--|
| <p>1 本規定を設けることとした趣旨<br/>(略)</p>  | <p>1 本規定を設けることとした趣旨<br/>(略)</p>  |
| <p>2 法第26条の規定の概要及び説明<br/>(略)</p>   | <p>2 法第26条の規定の概要及び説明<br/>(略)</p>   |
| <p>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</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>(提供条件の説明)</p> <p>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。</p> </div> <p>&lt;規定の概要&gt;<br/>(略)</p> <p>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</p> <p>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、</p> | <p>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</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>(提供条件の説明)</p> <p>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。</p> </div> <p>&lt;規定の概要&gt;<br/>(略)</p> <p>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</p> <p>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、</p> |

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 FTTHサービスやDSLサービス等 がこれに該当する。

(1) (略)

(2) 第2号

ニ 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 (スマートフォンを含む。以下同じ。) によるインターネット接続サービスを規定したもの。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 も、法令に従い説明を行う必要がある。

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) (略)

(2) 第2号

ニ 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。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（スマートフォンを含む。以下同じ。）によるインターネット接続サービスを規定したものの。

(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>

（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、アクセス回線の別や端末の別を問わず、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。

(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>

（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



|  |   |
|--|---|
| <p>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。</p> <p>(5)・(6) (略)</p> <p>(7) 第7号</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>七 有線テレビジョン放送施設(放送法(昭和二十五年法律第百三十二号)第二条第三号に規定する一般放送のうち、同条第十八号に規定するテレビジョン放送を行うための有線電気通信設備(再放送を行うための受信空中線その他放送の受信に必要な設備を含む。)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。)</p> </div> <p>&lt;規定の概要&gt;</p> <p>(略)</p> <p>(8)～(11) (略)</p> | <p>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。</p> <p>(5)・(6) (略)</p> <p>(7) 第7号</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>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。)</p> </div> <p>&lt;規定の概要&gt;</p> <p>(略)</p> <p>(8)～(11) (略)</p> |
| <p>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</p> <p>(略)</p>   | <p>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</p> <p>(略)</p>  |
| <p>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</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>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</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>   |

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①、少なくとも②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>

(略)

①・② (略)

(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①。第三号において同じ。）

<規定の概要>

(略)

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

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①、少なくとも②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>

(略)

①・② (略)

(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①。第三号において同じ。）

<規定の概要>

(略)

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、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）がFTTHサービスやDSLサービスを提供する電気通信事業者（アクセス回線事業者）と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）や、MNO（※1）と接続してMVNO（※2）が移動通信事業の苦情等の処理や料金回収等の業務も含め電気通信役務としての移動通信サービス（以下単に「移動通信サービス」という。）を提供する場合が該当する。この場合、当該プロバイダ及びMVNOは消費者に回線の提供元である事業者の名称を説明することが、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やMVNOが責任を持って一元的に行うこととしている場合には、回線の提供元である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。

※1 MNOとは、移動通信サービスを提供する電気通信事業を営む者であって、当該移動通信サービスに係る無線局を自ら開設（開設された無線局に係る免許人等の地位の承継も含む。以下同じ。）又は運用している者をいう。

※2 MVNOとは、MNOの提供する移動通信サービスを利用して、又

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）や、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。

はMNOと接続して、移動通信サービスを提供する電気通信事業者であ  
って、当該移動通信サービスに係る無線局を自ら開設しておらず、かつ、  
運用をしていない者をいう。

(2) ~ (4) (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>

(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、FTTHサービスやDSL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、050 IP電話サービスであれば、IP

(2) ~ (4) (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>

(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 (略)

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、「FTTHサービス」であるとか「携帯電話サービス」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

FTTHサービス、DSLサービス、携帯電話・PHS端末によるインターネット接続サービス、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、FTTHサービスやDSL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。

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 (略)

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

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できると思われ、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、050 IP電話サービスについても同様である。050 IP電話サービスは、回線の状況等により音声聞き取りづらくなるなど、音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。

⑤～⑦ （略）

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

ットにアクセスできると思われ、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。

⑤～⑦ （略）

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。

また、宅内設備に商用電源を利用するIP電話等のサービスや、停電対策が講じられていない一部のデータ伝送サービスについては、停電時に利用できなくなる場合があること等をあらかじめ説明を行うことが望ましい。

(6) (略)

(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

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。

(6) (略)

(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>

(略)

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、FTTHやDSL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光回線終端装置（ONU）、VDSL装置やモデムなどの機器レンタル料）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、ルーターやモデム機器のレンタル料）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が、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、光回線終端装置（ONU）、VDSL装置やモデムなどの機器レンタル料、他の電気通信事業者のアクセス回線使用料、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

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>

(略)

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が、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



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>

(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、**機器レンタル料**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

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>

(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 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、**機器レンタル料**、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（例えば、**F T T Hサービスなどのアクセス回線サービスとインターネット接続サービス**）、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

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

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、契約解除の際の手続等が分かりづらく、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・② (略)

(10) 第10号

- 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<sup>①</sup>
- 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<sup>②</sup>
- 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<sup>③</sup>
- 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<sup>④</sup>

<規定の概要>

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、契約解除の際の手続等が分かりづらく、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・② (略)

(10) 第10号

- 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<sup>①</sup>
- 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<sup>②</sup>
- 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<sup>③</sup>
- 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<sup>④</sup>

<規定の概要>

|   |  |
|---|--|
| <p>(略)</p> <p>①～③ (略)</p> <p>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</p> <p>例えば、消費者が光回線終端装置(ONU)又はVDSL装置等をプロバイダからレンタルして、FTTH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、消費者が当該機器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。</p> | <p>(略)</p> <p>①～③ (略)</p> <p>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</p> <p>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。</p> |
| <p>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</p> <p>(略)</p>  | <p>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</p> <p>(略)</p>   |
| <p>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</p> <p>(略)</p> <p>(1) 第1号</p> <p>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。</p> <p>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</p>                                      | <p>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</p> <p>(略)</p> <p>(1) 第1号</p> <p>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。</p> <p>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</p>                       |

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、FTTHやDSL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 （略）

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FTTHやDSL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、FTTHやDSLサービスの最高伝送速度の変更などが、これに該当する。

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 （略）

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 (略)

(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、ADSLサービスからFTTHサービスへの変更、加入電話サービスからOABJIP電話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 (略)

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、ADSLサービスからFTTHサービスへの変更や、加入電話サービスからOABJIP電話サービス

③ (略)

(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 (略)

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

|  |   |
|--|---|
| <p>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。</p> <p>③ (略)</p> <p>(3) (略)</p>   | <p>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。</p> <p>③ (略)</p> <p>(3) (略)</p>   |
| <p>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</p> <div data-bbox="266 619 1077 1003" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>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。</p> </div> <p>(1) 規定の概要</p> <p>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。</p> <p>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</p> | <p>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</p> <div data-bbox="1155 619 1966 1003" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>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。</p> </div> <p>(1) 規定の概要</p> <p>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。</p> <p>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</p> |

|   |   |
|---|---|
| <p>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）がFTTHサービスやDSLサービスを提供する電気通信事業者（アクセス回線事業者）と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）や、MNOと接続してMVNOが移動通信サービスを提供する場合であって、プロバイダやMVNOが一元的に消費者に説明するときは、改めて回線の提供元である事業者が消費者に説明する必要はないこととなる。なお、回線の提供元である事業者が重複して説明することとしてもかまわない。</p>   | <p>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）であって、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。</p>   |
| <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FTTH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一枚から数枚程度にまとめ、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。</p> <p>&lt;参考例&gt;</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <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;">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〕</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一枚から数枚程度にまとめ、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。</p> <p>&lt;参考例&gt;</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <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;">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〕</p> </div> |



●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 (FTTH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、通信設備の状況や回線のトラフィック状況、お客様のご利用環境等によって、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

●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]

・契約者が当社所定の基準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。

[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）
- ・ **光回線終端装置レンタル料**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：

（**F T T Hサービス**の連絡先）

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。

[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：

（**A D S L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、機器レンタル料はいただきません。
- ・ご解約の際、レンタル機器の返却に要する送料(〇, 〇〇〇円程度)は、

[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)

| 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]   | 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]  |
|--|---|
| <p data-bbox="226 288 801 320">10 契約締結の際の望ましい対応の在り方について</p> <p data-bbox="226 336 1081 751">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を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 data-bbox="226 767 383 799">(1) (略)</p> <p data-bbox="226 815 1081 943">(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、<u>そのサービスの内容・必要性等が理解されるよう</u>、さらに詳細な説明を行うこと。</p> <p data-bbox="226 959 383 991">(3) (略)</p> <p data-bbox="226 1007 1081 1086">(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。</p> <p data-bbox="226 1102 1081 1329">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、<u>契約の場合には親権者の同意の有無を確認する</u>、サービス料金や<u>フィリタリングサービス等</u>の丁寧な説明に心掛けるなど、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。</p> | <p data-bbox="1115 288 1691 320">10 契約締結の際の望ましい対応の在り方について</p> <p data-bbox="1115 336 1960 751">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を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 data-bbox="1115 767 1272 799">(1) (略)</p> <p data-bbox="1115 815 1960 895">(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。</p> <p data-bbox="1115 959 1272 991">(3) (略)</p> <p data-bbox="1115 1007 1960 1086">(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。</p> <p data-bbox="1115 1102 1960 1278"><u>(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。)</u></p> |

|   |  |
|---|--|
| <p>(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。</p> <p>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との勧誘を受け、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。</p> <p>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。</p> | <p>(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。</p> <p><u>(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との勧誘を受け、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。)</u></p> <p>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。</p> |
| <p>1 1 消費者契約法との関係について</p> <p>(略)</p>  | <p>1 1 消費者契約法との関係について</p> <p>(略)</p>   |

### 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 847">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<u>行ったりすること</u>が多くなっている。</p> <p data-bbox="226 868 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 847">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<u>行うこと</u>が多くなっている。</p> <p data-bbox="1104 868 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、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。</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)・(2)・(3) (略)</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、<b>回答を遅滞させている</b>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</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。</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)・(2)・(3) (略)</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、<b>10日以上回答をしない</b>ている場合、1週間程度で終えることができる調査や確</p> |

|   |   |
|---|---|
| <p>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)<br/>(5) (略)</p>   | <p>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)<br/>(5) (略)</p>   |
| <p><b>4 苦情等処理の望ましい在り方について</b></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>(1) 電話窓口を開設すること。</p> <p>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</p> | <p><b>4 苦情等処理の望ましい在り方について</b></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。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p>(1) 電話窓口を開設すること。</p> <p>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</p> |



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、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。

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、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。

(以上)

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、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)