

## 「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」の概要

---

平成24年12月  
総務省消費者行政課

## 法の目的

電気通信役務の円滑な提供を確保するとともにその利用者の利益を保護し、もつて電気通信の健全な発達及び国民の利便の確保を図り、公共の福祉を増進する（第1条）



## 利用者保護のための基本的ルール

- **利用の公平**  
電気通信役務の提供について不当な差別的取扱いをしてはならない（第6条）
- **提供義務**  
正当な理由なく役務の提供を拒んではならない（※）（第25条）
- **契約約款の公表・揭示**  
契約約款を公表するとともに、公衆の見やすいように揭示しておかなければならない（※）（第23条）

※ 基礎的電気通信役務又は指定電気通信役務を提供する電気通信事業者が対象

## 個別の利用者への対応に関するルール

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>休廃止の事前周知（休廃止時）</b><br/>事業を休止又は廃止しようとするときは、<u>利用者に対し、その旨を周知させなければならない</u>（第18条第3項）</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>提供条件の説明（事前の措置）</b><br/>契約締結に際して<u>料金その他提供条件の概要について説明しなければならない</u>（※）（第26条）<br/>※ 契約代理店も対象</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>苦情等処理（事後の措置）</b><br/>業務の方法、役務についての利用者からの<u>苦情等について適切かつ迅速に処理しなければならない</u>（第27条）</li></ul> |
|--|--|---|

## 違反があった場合

- **業務の改善命令**  
総務大臣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（第29条）

※ 業務改善命令に対する違反については200万円以下の罰金

電気通信事業法及び関係省令の関連規定の趣旨や内容をわかりやすく示すとともに、これらに関連して、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たもの。

## 第1章 事業の休廃止に係る周知(法第18条第3項関係)

- 事業の休廃止の場合、「あらかじめ相当な期間において」その旨を利用者に周知しなければならない。少なくとも、提供されなくなるサービスの内容、当該サービスの提供が休停止する期日について説明することが必要。

※訪問、電話、郵便等による書面の送付、電子メールの送信、ポータルサイト等での表示等の方法により、周知。

## 第2章 提供条件の説明(法第26条関係)

- 消費者がサービス内容を十分に理解した上での契約の締結を可能とするため、電気通信事業者に対して、消費者が最低限理解すべき提供条件について、説明しなければならない。
- 説明に際しては、
  - ① 消費者の知識、経験等を考慮して説明すべき
  - ② 通常の説明では理解が難しいと認められる消費者に対しては、そのサービスの内容・必要性等が理解されるよう、さらに詳細に説明すべき
  - ③ 高齢者に対しては、特にサービス内容・必要性が理解されるよう十分配慮した説明をすべき
- 書面を交付し、これに基づき口頭で説明することが原則。

※ ただし、消費者が了解したときは、電子メールの送付、インターネットのウェブサイトの閲覧(=オンライン・サインアップ契約の際の説明方法)、電話説明(説明後、遅滞なく、説明事項を記載した書面をその者に交付する場合等に限り)等も可能。

## 第3章 苦情等の処理(法第27条関係)

- 電気通信事業者は、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。
- 苦情等処理の望ましい在り方として、次のことが望ましい。
  - 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も、できるだけ短期間に何らかの回答をすること。

## 1 契約締結前の利用者向け情報提供の在り方

① 広告表示: 一定の効果がでてきているが、さらに取組を強化

- ▶ 業界団体において、広告表示自主基準の見直し、用語集の継続的見直し

② 勧誘: 依然として多数の相談が寄せられる状況。業界を挙げた取組強化が求められる。

- ▶ 業界団体において、電気通信事業者及び代理店の勧誘の適正化を図るため、勧誘に関する自主基準を新たに作成。
- ▶ 電気通信事業者において、勧誘の適正化のために、業界団体による自主基準の内容を踏まえ勧誘方針を作成。代理店における不適正な勧誘などの行為についても、自らの責任であることを自覚し、十分な対応を実施

## 2 契約締結時の説明の在り方

① 重要事項説明: 契約に当たり、利用者がサービスの利用条件や不利益事実等を十分理解できるよう取り組む

- ▶ 業界団体において、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を踏まえ、省令で定められている説明事項の表示方法として、利用者にとって分かりやすく1枚から数枚にまとめたモデル例を作成・公表(特に携帯電話サービス及び光回線サービス等)
- ▶ いわゆる「セット販売」について、業界団体は契約対象となる電気通信サービスについて利用者が理解しやすい図解などの資料を作成。電気通信事業者は、当該資料を活用し契約を締結しようとするサービスを特定して具体的に説明。

② 適合性の原則: 契約の勧誘・契約締結に当たって、消費者の知識、経験を考慮した説明を徹底

- ▶ 電気通信事業者は、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を踏まえ、特に高齢者に対し電気通信サービスの内容・必要性が十分理解されるように配慮するとともに、未成年の高額利用防止に十分配慮して説明。

## 3 契約締結後の対応の在り方

① 契約解除に係る問題: 業界を挙げた自主的取組を実施

- ▶ 業界団体において、利用者からの申出による契約の解除に係る扱いに関し、主要な電気通信事業者の自主的取組を整理・分析し、新たに自主基準等を作成し、業界全体で取組(契約解除条件、申出期間、費用等を検討し明示)
- ▶ 電気通信事業者は、上記自主基準を踏まえ、契約約款に規定を設け、契約時に説明するなど適切な対応を行う
- ▶ 総務省は、上記対応にもかかわらず、一定期間内に状況が改善されない場合には、クーリングオフ等の民事的な効力を有する規定を設けるなどの制度的な対応を検討

② 契約解除の手続面の課題

- ▶ 電気通信事業者は、利用者に窓口や手続、必要書類等をわかりやすく紹介

#### 4 苦情処理・相談体制の在り方

- ①円滑な苦情解決に向けた取組: 電気通信事業者における利用者からの苦情・相談対応体制を充実
  - 業界団体は、電気通信事業者の利用者向けの相談窓口の連絡先を一覧した形で整理・周知。隣接領域とも協働
  - 電気通信事業者は、代理店に寄せられた利用者からの苦情・相談も早期に把握できるように取組
- ②責任分担: 業界団体等において、事例を収集し公表
- ③裁判外紛争処理の可能性: 業界団体において、具体的な論点の整理及びそれについての検討を行う

#### 5 関係者間の連携方策の在り方

- ①電気通信消費者相談センター: 消費生活センター等との連携を一層強化
- ②電気通信消費者支援連絡会:
  - 総務省、電気通信事業者、有識者及び消費生活センターが協力し、消費者支援連絡会(本省・地方)を今後も継続して開催
- ③業界団体及び電気通信事業者による消費生活センターとの連携:
  - 相談員への情報提供等を中心に消費生活センターとの連携を引き続き進める

#### 6 利用者リテラシーの向上方策の在り方

- 総務省、業界団体、電気通信事業者による各種の取組みを引き続き強化
- 利用者において、スマートフォンの普及など利用者が必要なサービスを自ら選んでいく状況になる中で、利用者はサービスを理解し、使いこなす力を身に付けていくことが必要。電気通信事業者等による説明を聞き、理解しようとするとともに、受け身ではなく必要な情報を自ら入手し理解に努める姿勢を持つこと

#### 7 安全・安心サービスの提供のあり方

- ①大規模災害時のサービス提供等の在り方
  - 「大規模災害等緊急事態における通信確保の在り方に関する検討会」の検討内容を踏まえ、利用者利益の保護の観点から災害用伝言サービス間の連携等に取り組む(災害用伝言サービスの操作性の向上とともに、利用者への確に周知)
- ②スマートフォンのセキュリティ
  - 従来の携帯電話端末とスマートフォンは、セキュリティや電気通信事業者が対応可能な範囲が異なることを利用者に周知
  - 総務省は、今後のスマートフォンを標的としたマルウェアの出現やそれに対する対策の状況等を注視し検討を進める

## 電気通信事業者の営業活動に関する自主基準

電気通信サービス向上推進協議会

### はじめに

「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」第1章(総論)1 利用者利益の確保のための基本的考え方に記載されているとおり、事前規制から事後規制へと大きく転換された電気通信事業法の下、情報の非対称性に鑑みて2004(平成16)年に創設された重要事項説明義務(同法26条)等を中心として、お客様が電気通信サービスの内容を理解したうえでご契約・ご利用頂くよう説明することがこれ迄求められて来ている。

電気通信サービスは、モノではなく無形の商品(役務)であることに加え、相互接続による料金設定の多様化、再販・卸等による提供事業者の拡大、電気通信サービスそのものの高度化・多様化といった局面にあり、その利用にあたっては複数の事業者のサービスを利用する必要があるなど、お客様から見てサービス内容を容易には理解できないことが多くなりつつあり、今後もこの傾向は続くものと考えられる。

電気通信サービスは今後ますます国民の生活に欠かせないものとして普及浸透して行くと考えられるが、一方で電気通信サービスに関する知識などお客様の特性は様々である。

係る状況下、我々はお客様に快適にサービスを享受頂きたいことを本旨とし、業界を挙げて市場の健全・適正化に努めて参りたいと考えることから、本自主基準を定めるものである。

### 第1章 総則

#### (目的)

第1条 本自主基準は、電気通信事業者の適切かつ健全な事業活動を維持しつつ、利用者の利益を不当に害する勧誘及び契約の締結を防止することにより、利用者の利益の増進及び電気通信事業の健全な発展に寄与することを目的とする。

#### (定義)

第2条 本自主基準において「利用者」とは、電気通信役務の提供を受ける利用者(提供を受けようとする者を含み、電気通信事業者である者を除く。)をいう。

2 本自主基準において「事業者」とは、電気通信サービス向上推進協議会を構成する電気通信関連4団体に加盟する電気通信事業者をいう。

## 第2章 事業者等

### (氏名等の明示)

第3条 事業者又は事業者を代理して販売活動を行う者(以下「代理店」という。)は、訪問又は電話により勧誘しようとするときは、利用者に対し、事業者の名称(代理店の場合は、これに加えて代理店の名称)及び勧誘を行う者の氏名、勧誘をする目的で訪問又は電話をした旨並びに当該勧誘に係るサービスの種類を明らかにしなければならない。

### (利用者への説明)

第4条 事業者又は代理店は、電気通信事業法第26条(提供条件の説明)を踏まえ、利用者とは契約を締結するに当たって、次の各号に掲げる事項について、当該利用者に対し、説明しなければならない。

- 一 事業者の名称、問合せ連絡先
- 二 代理店の場合は代理店の名称、問合せ連絡先
- 三 電気通信サービスの内容
- 四 当該利用者に適用される電気通信サービスの料金及び経費
- 五 前号の料金及び経費の全部又は一部について期間を限定して減免するときは、当該減免の実施期間その他の条件
- 六 契約の変更又は解除について次に掲げる各号その他条件を定める場合、当該条件  
イ 変更又は解除の申出期間に制限を設ける  
ロ 変更又は解除に伴う違約金の支払いを定める  
ハ 変更又は解除に伴い事業者貸与端末設備の返還又は引取りに要する経費を利用者が負担する必要があるとき
- 七 契約の変更又は解除の連絡先及び方法

なお、一つの申込みで他の事業者に係る契約を構成している電気通信サービスの場合は、当該他の事業者に係る契約の変更又は解除の注意喚起に努める。

2 事業者又は代理店は、原則として、説明事項を分かり易く記載した書面(カタログ、パンフレット等を含む。以下この条において同じ。)を交付して、前項の説明を行わなければならない。ただし、利用者が、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を了解したときは、これらの方法によることができる。

- 一 eメールを送信する方法(利用者が当該eメールにより書面作成ができること。)
- 二 パソコン等に備えられたファイルに記録された説明事項を、電気通信回線を通じて利用者の閲覧に供する方法(利用者が当該ファイルの記録により書面作成ができること。)
- 三 利用者がファイルの記録により書面を作成できない場合に、当該ファイルに記録された説明事項を、電気通信回線を通じて利用者の閲覧に供する方法(説明をした後遅滞なく説明事項記載書面を交付する又は説明事項を当該ファイルへの記録から3ヶ月間

消去・改変できない場合に限る。)

四 磁気ディスク、CDROMその他の記録媒体に説明事項を記録したものを交付する方法

五 ダイレクトメールその他これに類似するものによる広告に説明事項を表示する

方法

六 電話により告げる方法(説明をした後遅滞なく説明事項記載書面を交付する場合等に限る。)

#### (適合性を考慮した説明)

第5条 事業者又は代理店は、勧誘や契約の締結にあたり、その電気通信サービスの内容・必要性が理解されるよう、利用者の知識や経験等に配慮した説明を行わなければならない。特に、高齢者や未成年の利用者への説明に際しては、利用者の意向や状況を考慮した分かり易い説明に努めなければならない。

#### (再勧誘の禁止)

第6条 事業者又は代理店は、電話による勧誘を行った場合において、利用者から再勧誘を拒否する旨を示されたときは、当面の間、当該利用者に対し電話による勧誘をしてはならない。又、訪問による勧誘を行った場合において、利用者から再勧誘を拒否する旨を示されたときも、当面の間、勧誘を行わないよう努めなければならない。

#### (禁止行為)

第7条 事業者又は代理店は、勧誘に際し、利用者に不実のことを告げ、又は故意に事実を告げない行為をしてはならない。

2 事業者又は代理店は、勧誘に際し、利用者を威迫して困惑させてはならない。

#### (申込みの撤回)

第8条 事業者は、利用者からの申込みの撤回等(契約の解除を含む。)の申出を受け付けるものとする。

2 訪問又は電話による勧誘の誤認防止を目的として、事業者は、当該申出に係る電気通信サービスが回線敷設工事前の場合は、原則その利用者に係る料金及び経費の支払いを求めないものとする。

なお、本条に規定する電気通信サービスは、FTTH サービス及びCATVインターネット接続サービスをいう。

#### (問合せ及び苦情の処理)

第9条 事業者及び代理店は、電気通信事業法第27条(苦情等の処理)を踏まえ、利用者からの問合せ及び苦情について、適切かつ迅速に処理しなければならない。この場合におい

て、本自主基準の第3条(氏名等の明示)から第7条(禁止行為)に規定する内容を遵守しなかったことにより生じた苦情については、特に配慮するよう努めなければならない。

2 事業者は、訪問又は電話による勧誘に係る利用者からの問合せ及び苦情を適切かつ迅速に処理するため、営業体制(代理店を含む。)に於ける問合せ及び苦情処理体制の構築、人材の確保・資質の向上その他必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

#### (代理店指導)

第10条 事業者は、代理店が本自主基準の第3条(氏名等の明示)から第7条(禁止行為)及び第9条(問合せ及び苦情の処理)を遵守し適正な勧誘を行うよう、状況を把握・管理しなければならない。

### 第3章 協議会

#### (自主基準の遵守)

第11条 本自主基準の遵守に資するため、電気通信サービス向上推進協議会は、自主基準実施状況を、電気通信関連4団体に対して適宜調査を行うこととする。

#### (本自主基準の改定)

第12条 本自主基準は、電気通信サービス向上推進協議会において、適宜見直しを図るものとする。

### 附 則

#### (実施期日)

1 この規定は、平成24年4月16日から実施する。