

スマートフォン等の適正な提供の在り方 現状と課題について

平成25年2月
総合通信基盤局
電気通信事業部

- 1 電気通信サービスの利用者の利益の確保・向上に関する提言及び対応等について
- 2 電気通信サービスに係る苦情・相談の現状等について
- 3 利用者からの相談事例と課題について
- 4 参考資料

平成22年9月に「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」のWGとして「電気通信サービス利用者WG」が設置され、環境変化に伴い対応すべき新たな課題等を確認し、利用者の利益の確保・向上のための取組の在り方について平成23年9月まで検討が行われた。パブリックコメントを経て、同年12月に「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」が取りまとめられた。

1 総論

- ▶ PIO-NETに登録された相談では、「通信サービス」は全体の19.6%であるがその大部分は「放送・コンテンツ等」。電気通信サービスに関する相談は、全体の3.4%。
- ▶ 固定電話、移動体通信サービスに係る相談は減少しているが、インターネット通信サービスの相談の割合は増加

2 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

3 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。

4 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

5 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

6 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、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、消費生活センターとの連携を引き続き推進

7 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

8 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

1 電気通信サービス向上推進協議会(※)における提言を踏まえた取組み

広告表示の改善

- 「無料、0円」「お得、安い」、セット販売などの広告の在り方、代理店(家電量販店含む)など主体の広告の在り方を検討
- 電気通信サービスの用語集を引続き見直し

- 「広告表示自主基準(7版)」を改定、事業者へ周知、4/16に報道発表・公開
- 別冊用語集(2版)を公開

勧誘・契約解除の適正化

- 勧誘に関し、業界団体で自主基準を作成、それをもとに電気通信事業者協会にて代理店倫理要綱の見直しを行う
 - ・勧誘者の氏名等の明示、迷惑勧誘行為の禁止
 - ・再勧誘拒否の連絡先の明示
- 契約解除に関し、主要な電気通信事業者の自主的取組みを分析、自主基準等を作成し業界全体で取組みを実施
問題が発生しないように、勧誘、広告表示、契約時の説明を適正に行うための取組みを強化

- 「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」を作成、事業者へ周知、4/16に報道発表・公開(勧誘者の氏名等の明示、適合性を考慮した説明、再勧誘禁止、迷惑勧誘行為禁止、申込みの撤回、代理店指導等について規定)
- 電気通信事業者協会(TCA)で「代理店倫理要綱」を見直し、TCAのHPに1/31公開
<http://www.tca.or.jp/information/morals.html>

重要事項説明を分かり易く

- 分かりやすい重要事項抜粋モデル例を作成(携帯、光回線)
- 電気通信サービスの「セット販売」の図解資料の作成

- 「重要事項説明書面抜粋モデル例」を作成し3月に各事業者へ周知し、各事業者において取組を推進。
- セット販売の図解資料を作成し、公表予定

(※) 電気通信サービス向上推進協議会：社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人テレコムサービス協会、社団法人日本インターネットプロバイダー協会、社団法人日本ケーブルテレビ連携の電気通信4団体で構成され、利用者の利益確保に向けて、広告表示の改善や消費生活相談への研修、営業活動に関するルール作り等を実施。

電気通信サービスの利用者の利益の確保・向上に関する提言を踏まえた対応(2)⁶

2 総務省における提言を踏まえた取組み

契約締結時の説明等の在り方

- **重要事項説明**について、
 - 「消費者保護ガイドライン」に最新の具体的サービス事例を追加する等現行化

- ▶ 最新の具体的サービス事例を追加する等「消費者保護ガイドライン」の現行化作業を実施。

関係者間の連携方策の在り方

- **電気通信消費者相談センター**について、消費生活センター等に対する情報提供の強化など、消費生活センター等と連携した二次的機能を一層強化

- ▶ 全国の消費生活センター等へ資料提供。
- ▶ 国民生活センターの協力を得て、PIO-NETを活用した情報提供を推進。

- **電気通信消費者支援連絡会(地方版)**について、今後も継続して開催

- ▶ 平成24年度も、継続的に電気通信消費者支援連絡会(地方版)を開催。
- ▶ 消費生活センター等からの評価・意見(アンケート調査結果)を踏まえた運営。

利用者リテラシー向上方策の在り方

- **利用者リテラシーの向上方策**について、
 - 電気通信サービスに関する最新の動向や注意点等を取りまとめた利用者向けの小冊子の作成・配布や、ウェブページ等への分かりやすい掲載等による幅広い周知
 - e-ネットキャラバン等周知啓発活動の展開

- ▶ 「電気通信サービスQ&A」(平成24年度版)を作成。総務省ウェブページ「電気通信消費者情報コーナー」を刷新しコンテンツを充実。
- ▶ 電気通信消費者相談センターにおける苦情・相談事例の公表・周知(8/7報道発表、総務省広報誌(11月号)等)。
- ▶ 最新の事例を踏まえe-ネットキャラバンを実施。

安全・安心サービスの提供の在り方

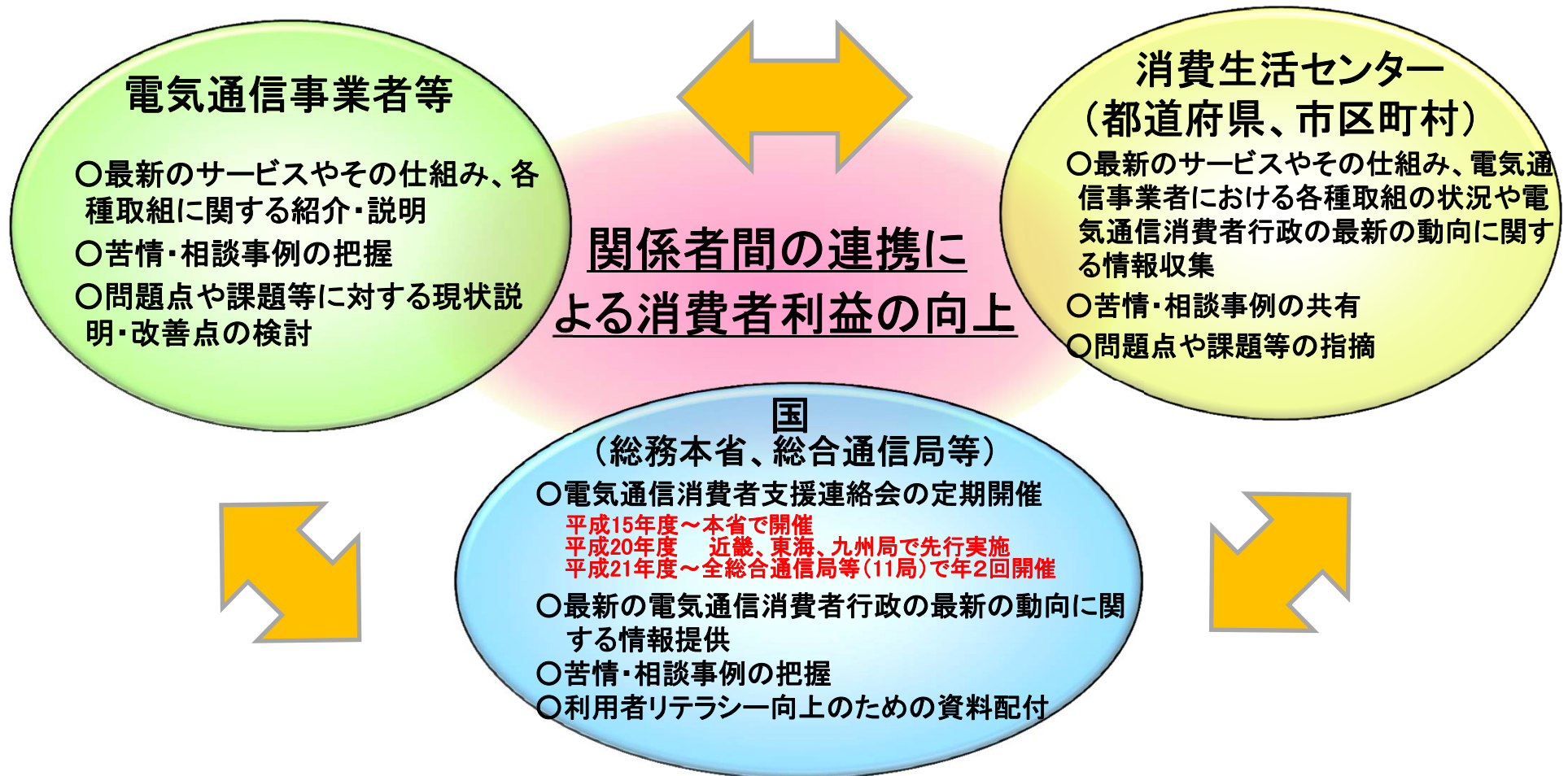
- **スマートフォンのセキュリティ**に関し、専門家による適切な場を設置

- ▶ スマートフォン・クラウドセキュリティ研究会最終報告のとりまとめ(平成24年6月29日)
- ▶ 「スマートフォン プライバシー イニシアティブ」のとりまとめ(平成24年8月7日)

- 国、消費生活センター、電気通信事業者等の関係者により継続的な意見交換を行い、消費者関係施策の一体的推進に取り組み、電気通信分野における消費者利益の向上を目的として開催。

(総務本省:平成15年度～、総合通信局等11局:平成22年度～)

※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提言(H23.12)等においても、行政、消費生活センター、電気通信事業者等が情報共有、意見交換する場として有効であり、継続的な開催を望む指摘が多いことから、今後も継続して開催していくことが必要である旨指摘。



● 「スマートフォン安心・安全利用促進プログラム」

【高齢者の利用環境整備】

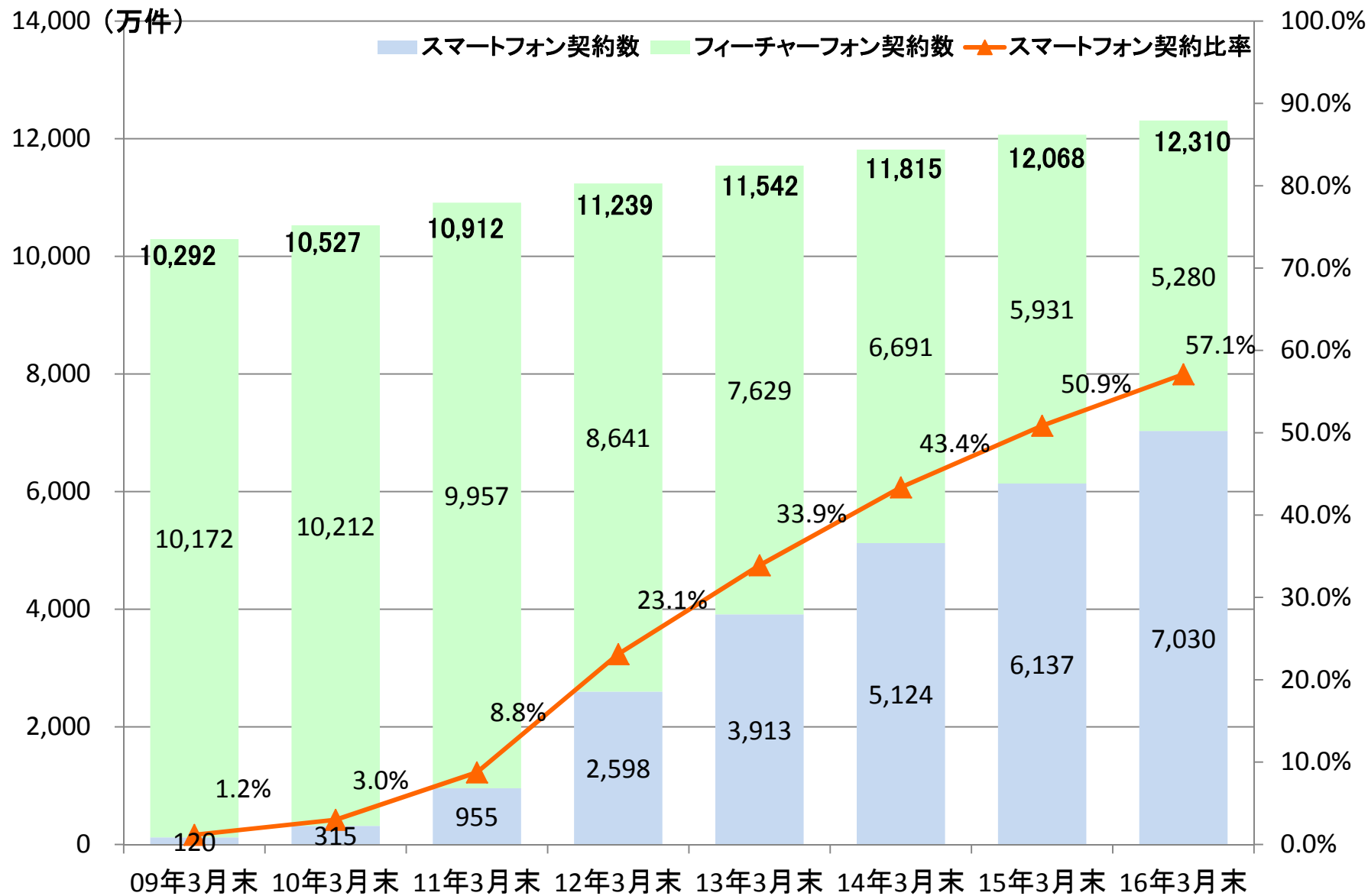
① 契約に関する基本的情報の丁寧な提供促進

一般利用者のみならず、特に高齢者に対しては、その利用を支援する観点を含め、スマートフォン契約時の契約手続や購入後の初期設定に関する情報の提供、高齢者向け端末の推奨等、より丁寧なサポートが移動体通信事業者と消費者団体等との連携により行われるよう支援する。

② 高齢者を意識した周知啓発活動の支援

関係事業者による高齢者向け無料電話教室やNPOによる講座、民間のPC教室やカルチャーセンター等による講習会等、既存の高齢者向けの周知啓発活動に対して、必要な情報提供等の支援を行う。

- 1 電気通信サービスの利用者の利益の確保・向上に関する提言及び対応等について
- 2 電気通信サービスに係る苦情・相談の現状等について
- 3 利用者からの相談事例と課題について
- 4 参考資料



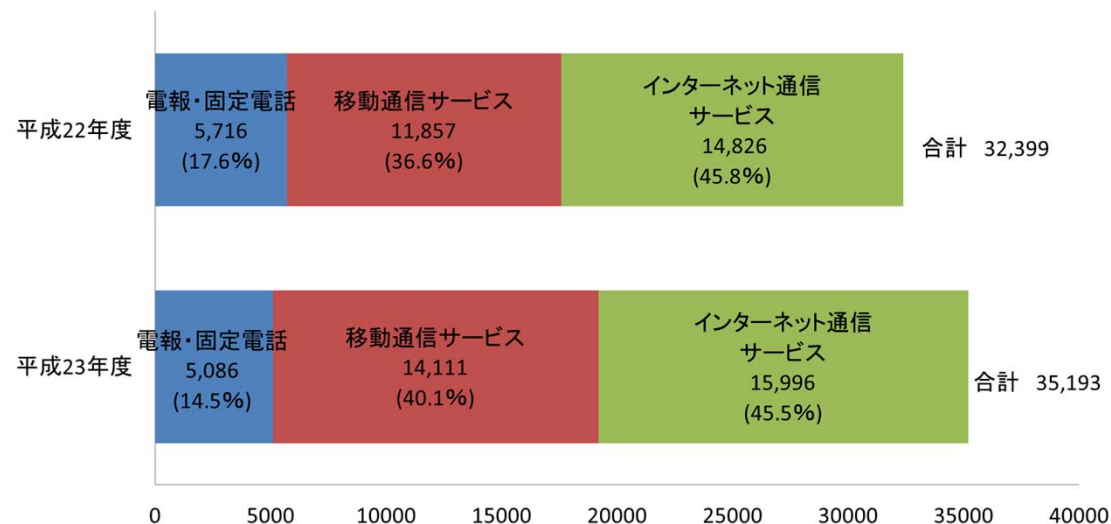
※ 株式会社MM総研調べ(11年度以降は予測値)
 (「スマートフォン市場規模の推移・予測(11年7月)」(2011年7月7日)及び「2011年度上期国内携帯電話端末出荷概況」(2011年10月27日))

- 平成23年度、PIO-NET(※1)に登録された電気通信サービス(※2)に係る苦情・相談は35,193件であり、前年度と比べ、2,794件(8.6%)増加。
- 電気通信サービスのうち、次のサービスに関する苦情・相談件数がそれぞれ増加。
 - ・「移動通信サービス」は、2,254件増加(前年度比19%増)
 - ・「インターネット通信サービス」は、1,170件増加(前年度比7.9%増)

(※1) 全国消費生活情報ネットワーク・システム (Practical Living Information Online Network System)。国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報(消費生活相談情報)の収集を行っているシステム。

(※2) PIO-NETの「放送・通信サービス」のうち、「電報・固定電話」と「移動通信サービス」と「インターネット通信サービス」を合わせたもの。

PIO-NETにおける電気通信サービスに関する苦情・相談



○電報・固定電話:

電報サービス、固定電話加入権、直収型固定電話、IP電話(0ABJ番号含む)の基礎的サービスの他、優先接続、通話料割引サービスなどの付加サービスが含まれる。

○移動通信サービス:

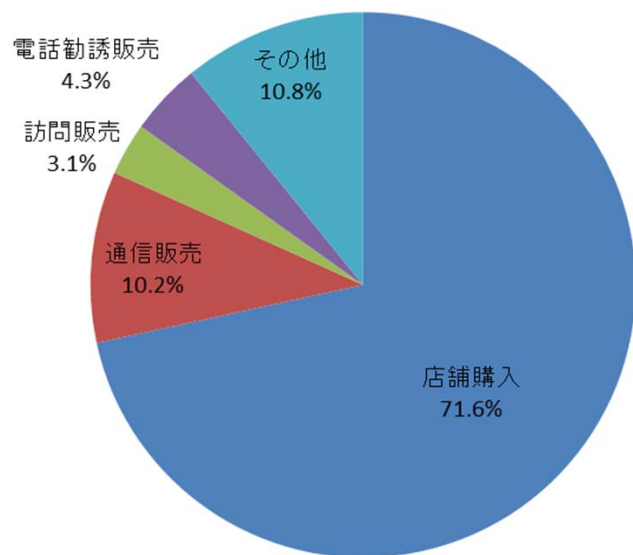
携帯電話、PHS、モバイルデータ通信、公衆無線LANなどが含まれる。

○インターネット通信サービス:

光ファイバー、ADSLなどのインターネット接続回線サービス、ISPサービス、その他関連するオプションサービスや保守サービス、レンタルサーバー契約、各種サイトへの登録料などの相談が含まれる。

- 販売購入形態別においては、前年度と同様「店舗購入」が最多。
- 内容別においては、1位が解約、2位が説明不足、3位が高価格・料金。

販売購入形態別苦情・相談の内訳 (平成23年度)



合計 14,111件

※その他は、「マルチ取引」と「ネガティブ・オプション」と「その他無店舗」と「不明・無関係」を合わせたもの

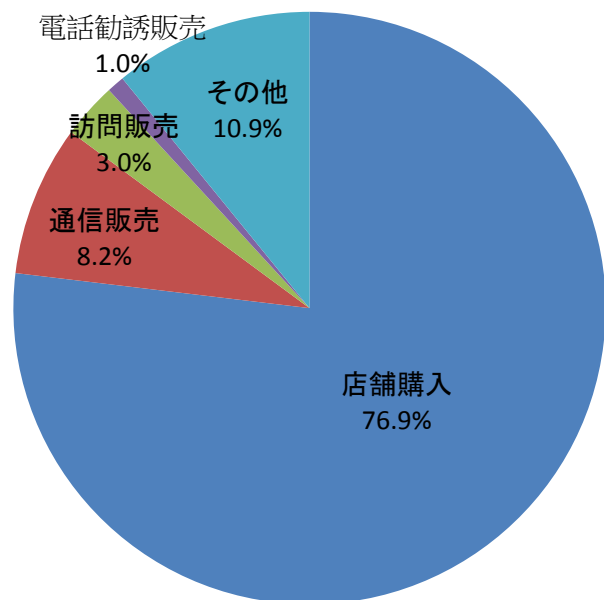
内容別苦情・相談の内訳 (平成23年度)

上位	内容等キーワード	付与数	前年度との比較
1	解約全般	4651	-
2	説明不足	3989	-
3	高価格・料金	2857	-
4	解約料	2723	-
5	クレーム処理	1986	-
6	契約	1530	-
7	契約書・書面全般	1407	9位から△
8	他の接客対応	1304	-
9	不当請求全般	1069	7位から▼
10	他の価格・料金	934	-

※内容等キーワードは、複数回答項目

- 販売購入形態別においては、前年度と同様「店舗購入」が最多。
- 内容別においては、1位が解約全般、2位が説明不足、3位が高価格・料金。

販売購入形態別苦情・相談の内訳 (平成23年度)



合計 10,771件

※その他は、「マルチ取引」と「ネガティブ・オプション」と「その他無店舗」と「不明・無関係」を合わせたもの

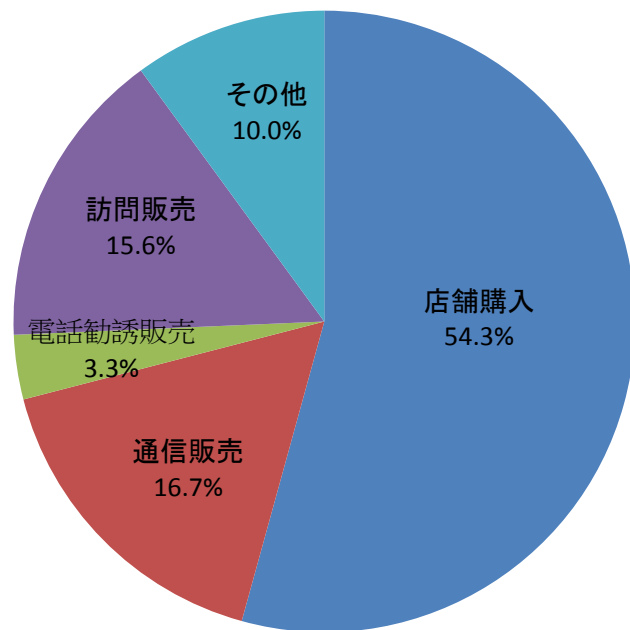
内容別苦情・相談の内訳 (平成23年度)

上位	内容等キーワード*	付与数	前年度との比較
1	解約全般	2842	3位から△
2	説明不足	2782	-
3	高価格・料金	2429	1位から▼
4	クレーム処理	1508	-
5	解約料	1428	-
6	契約	1299	6位から△
7	契約書・書面全般	1077	9位から△
8	他の接客対応	1063	-
9	不当請求全般	910	7位から▼
10	他の価格・料金	779	-

※内容等キーワードは、複数回答項目

- 販売購入形態別においては、前年度と同様「店舗購入」が最多。
- 内容別においては、1位が解約全般、2位が解約料、3位が説明不足。

販売購入形態別苦情・相談の内訳
(平成23年度)



合計 3,165件

※その他は、「マルチ取引」と「ネガティブ・オプション」と「その他無店舗」と「不明・無関係」を合わせたもの

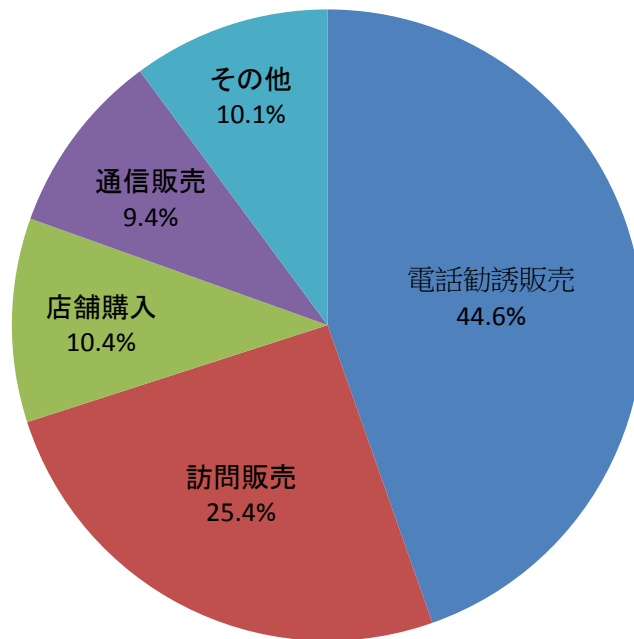
内容別苦情・相談の内訳
(平成23年度)

上位	内容等キーワード*	付与数	前年度との比較
1	解約全般	1758	-
2	解約料	1269	-
3	説明不足	1172	-
4	電話勧誘	486	28位から△
5	クレーム処理	459	-
6	高価格・料金	404	4位から▼
7	虚偽説明	393	6位から▼
8	無料商法	374	7位から▼
9	契約書・書面全般	310	10位から△
10	インターネット通販	226	14位から△

※内容等キーワードは、複数回答項目

- 販売購入形態別においては、前年度と同様「電話勧誘販売」が最多。
- 内容別においては、1位が解約全般、2位が説明不足、3位が高価格・料金。

販売購入形態別苦情・相談の内訳
(平成23年度)



合計7,555件

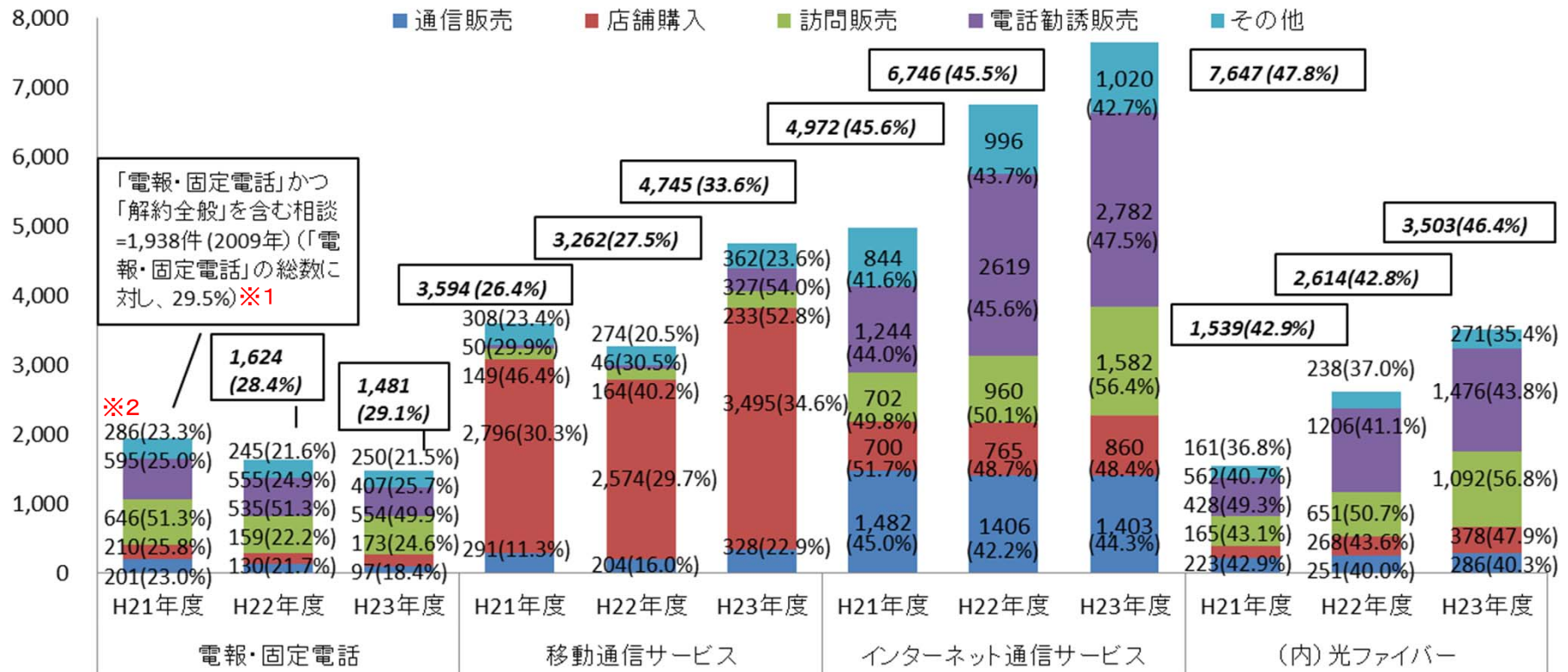
※その他は、「マルチ取引」と「ネガティブ・オプション」と「その他無店舗」と「不明・無関係」を合わせたもの

内容別苦情・相談の内訳
(平成23年度)

上位	内容等キーワード	付与数	前年度との比較
1	解約全般	3432	2位から△
2	電話勧誘	3406	1位から▼
3	説明不足	1967	-
4	家庭訪販	1690	5位から△
5	解約料	1391	6位から△
6	強引	1293	4位から▼
7	虚偽説明	1020	-
8	クレーム処理	798	10位から△
9	契約書・書面全般	777	12位から△
10	契約	723	8位から▼

※内容等キーワードは、複数回答項目

解約



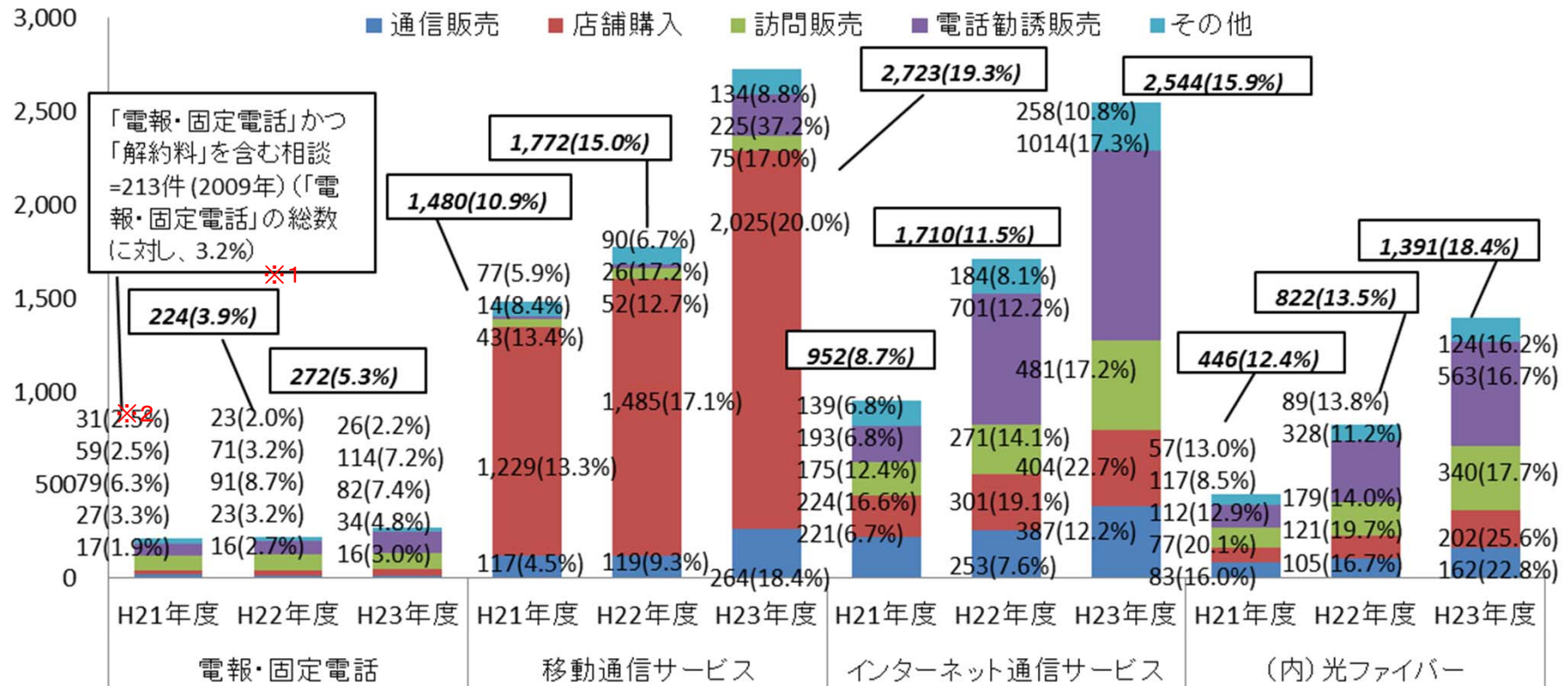
◇「解約」は「解約全般」と「解約拒否」を合わせたもの

◇グラフ中の比率については、各サービスにおける「解約」に関する苦情相談の割合(※1)及び各サービスの各販売購入形態における「解約」に関する苦情相談の割合(※2)

◇その他は、「マルチ取引」と「ネガティブ・オプション」と「その他無店舗」と「不明・無関係」を合わせたもの

「解約料」に関する苦情・相談の推移

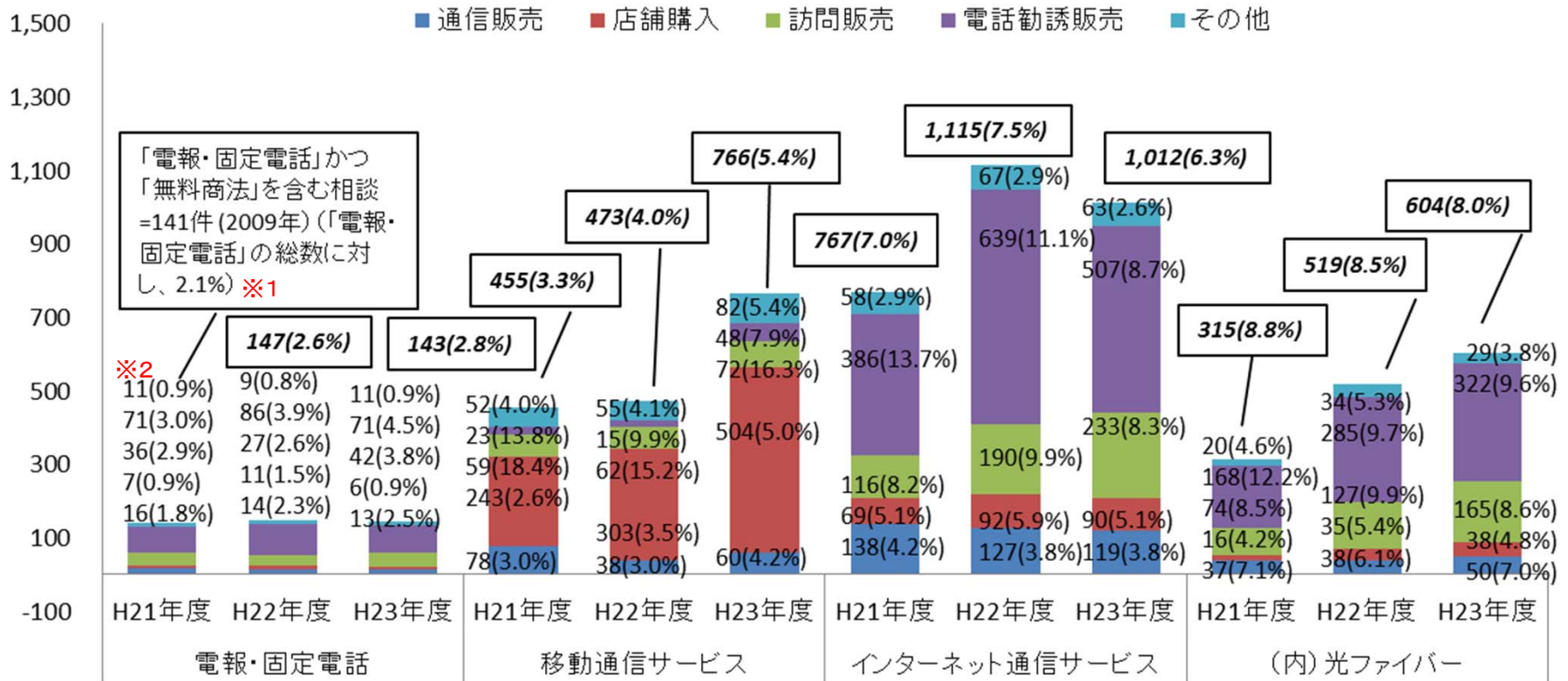
解約料



◇グラフ中の比率については、各サービスにおける「解約料」に関する苦情相談の割合(※1)及び各サービスの各販売購入形態における「解約料」に関する苦情相談の割合(※2)
 ◇その他は、「マルチ取引」と「ネガティブ・オプション」と「その他無店舗」と「不明・無関係」を合わせたもの

「無料商法」に関する苦情・相談の推移

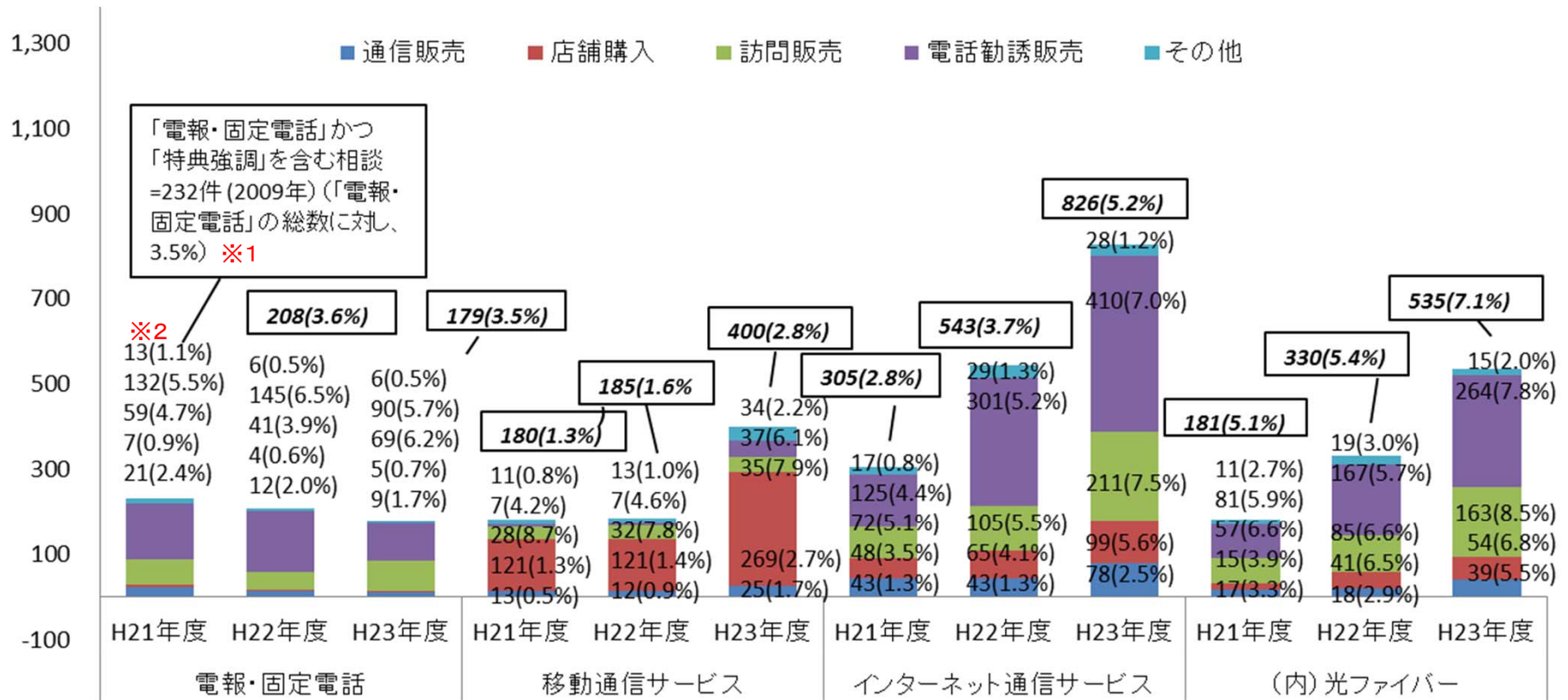
無料商法



◇グラフ中の比率については、各サービスにおける「無料商法」に関する苦情相談の割合(※1)及び各サービスの各販売購入形態における「無料商法」に関する苦情相談の割合(※2)
 ◇その他は、「マルチ取引」と「ネガティブ・オプション」と「その他無店舗」と「不明・無関係」を合わせたもの

「特典強調」に関する苦情・相談の推移

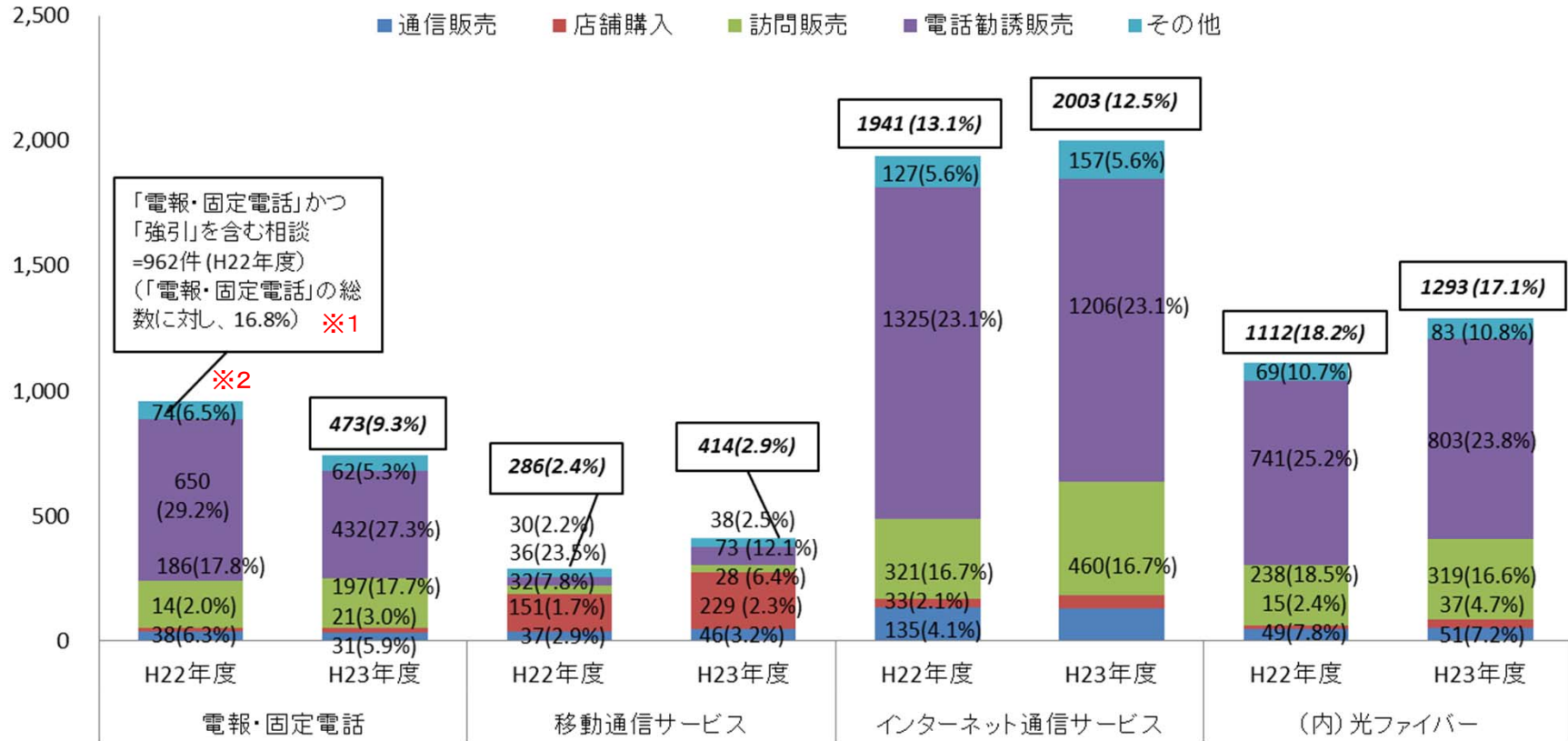
特典強調



◇グラフ中の比率については、各サービスにおける「特典強調」に関する苦情相談の割合(※1)及び各サービスの各販売購入形態における「特典強調」に関する苦情相談の割合(※2)
 ◇その他は、「マルチ取引」と「ネガティブ・オプション」と「その他無店舗」と「不明・無関係」を合わせたもの

「強引」に関する苦情・相談の推移

強引

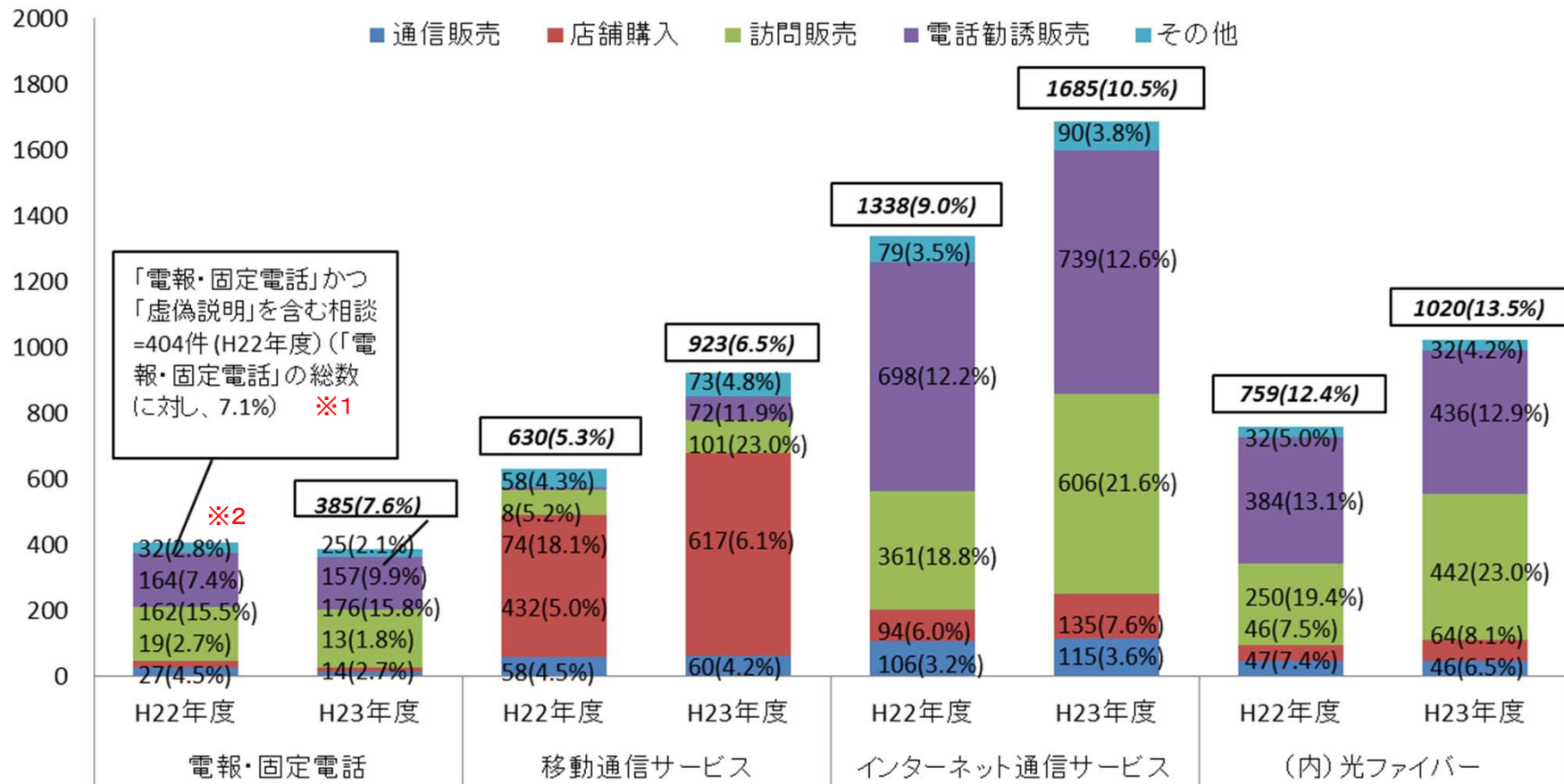


「電報・固定電話」かつ「強引」を含む相談 =962件 (H22年度) (「電報・固定電話」の総数に対し、16.8%) ※1

※2

◇グラフ中の比率については、各サービスにおける「強引」に関する苦情相談の割合(※1)及び各サービスの各販売購入形態における「強引」に関する苦情相談の割合(※2)
 ◇その他は、「マルチ取引」と「ネガティブ・オプション」と「その他無店舗」と「不明・無関係」を合わせたもの

虚偽説明

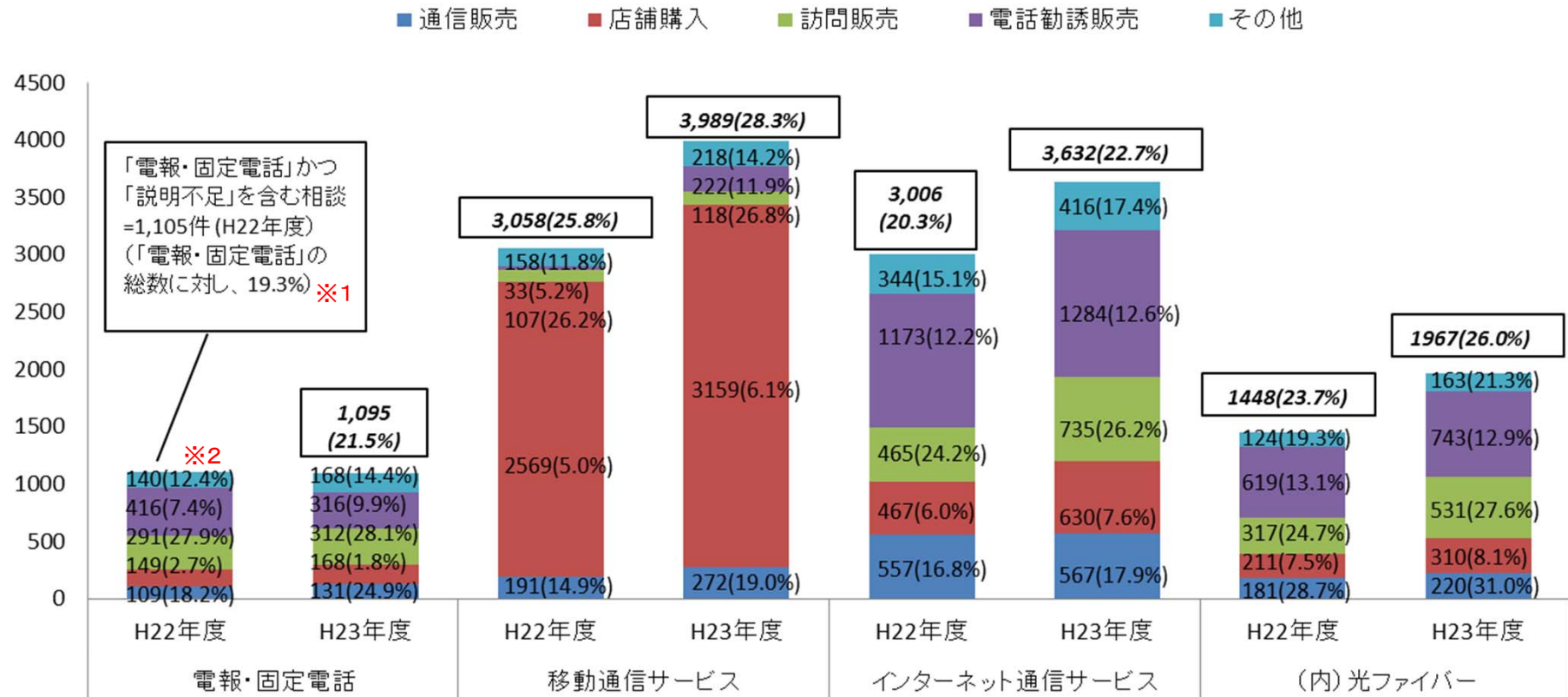


「電報・固定電話」かつ「虚偽説明」を含む相談=404件(H22年度)。「電報・固定電話」の総数に対し、7.1% ※1

◇グラフ中の比率については、各サービスにおける「虚偽説明」に関する苦情相談の割合(※1)及び各サービスの各販売購入形態における「虚偽説明」に関する苦情相談の割合(※2)
 ◇その他は、「マルチ取引」と「ネガティブ・オプション」と「その他無店舗」と「不明・無関係」を合わせたもの

「説明不足」に関する苦情・相談の推移

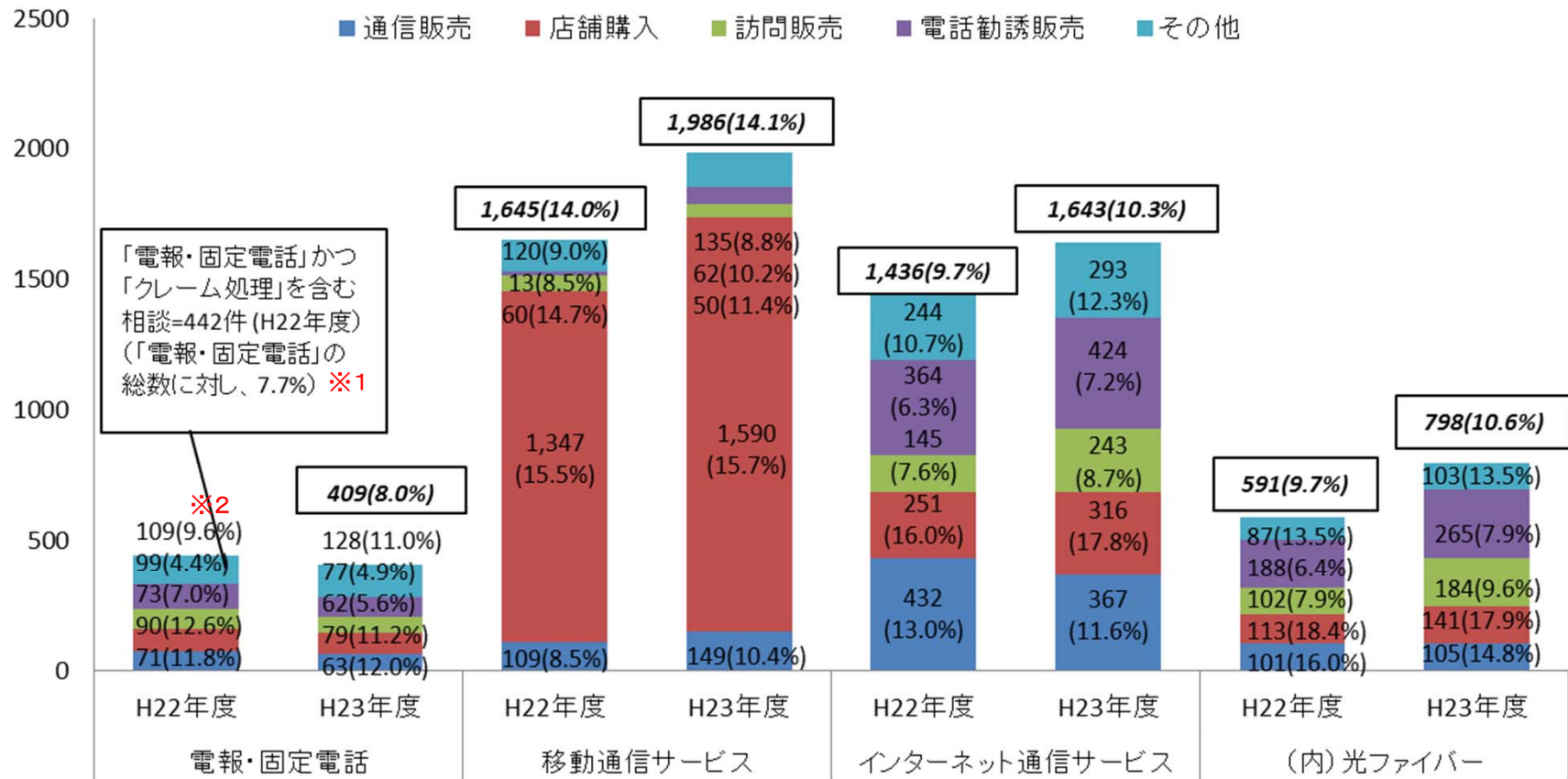
説明不足



◇グラフ中の比率については、各サービスにおける「説明不足」に関する苦情相談の割合(※1)及び各サービスの各販売購入形態における「説明不足」に関する苦情相談の割合(※2)
 ◇その他は、「マルチ取引」と「ネガティブ・オプション」と「その他無店舗」と「不明・無関係」を合わせたもの

「クレーム処理」に関する苦情・相談の推移

クレーム処理



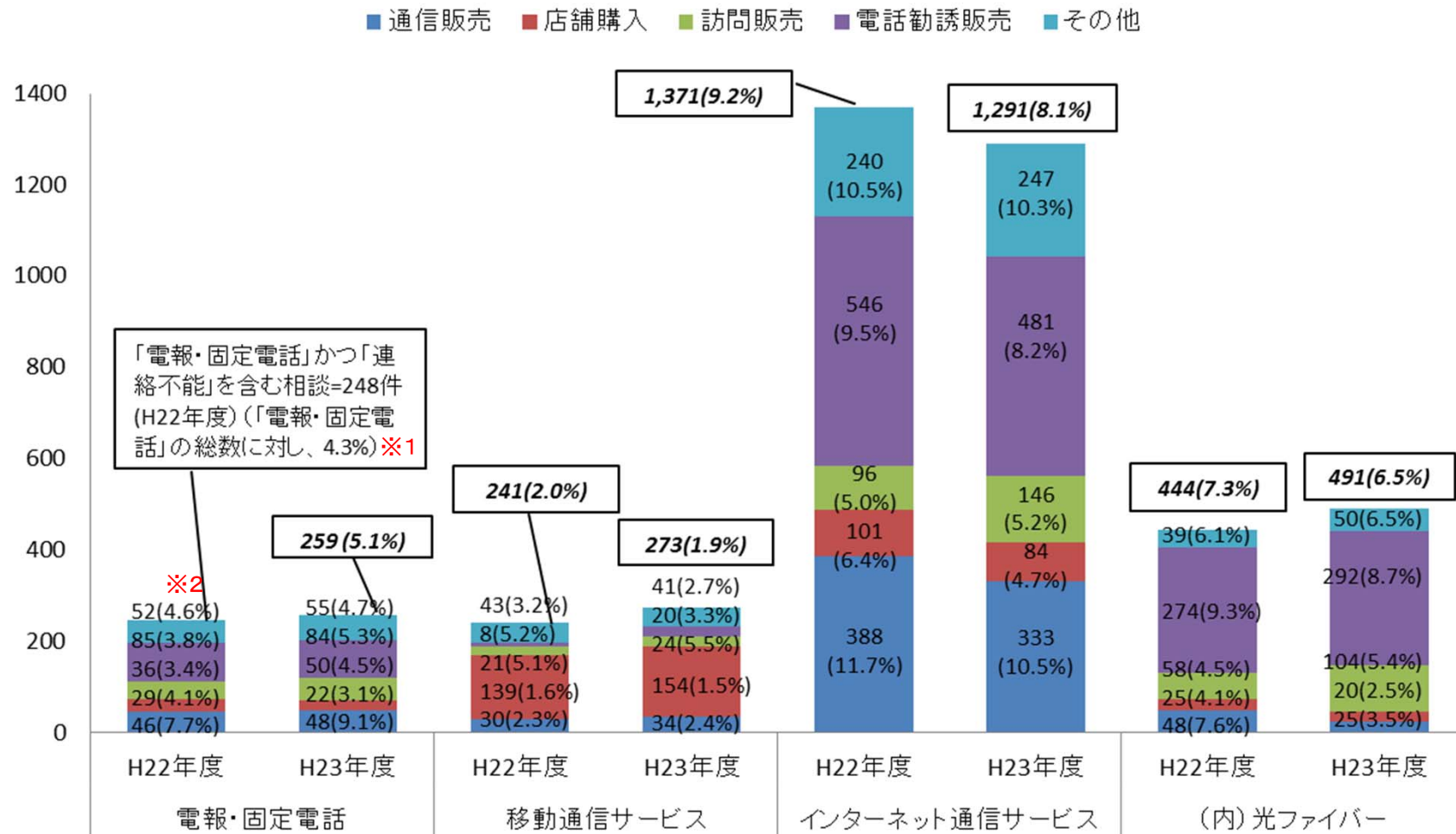
「電報・固定電話」かつ「クレーム処理」を含む相談=442件(H22年度) (「電報・固定電話」の総数に対し、7.7%) ※1

◇グラフ中の比率については、各サービスにおける「クレーム処理」に関する苦情相談の割合(※1)及び各サービスの各販売購入形態における「クレーム処理」に関する苦情相談の割合(※2)

◇その他は、「マルチ取引」と「ネガティブ・オプション」と「その他無店舗」と「不明・無関係」を合わせたもの

「連絡不能」に関する苦情・相談の推移

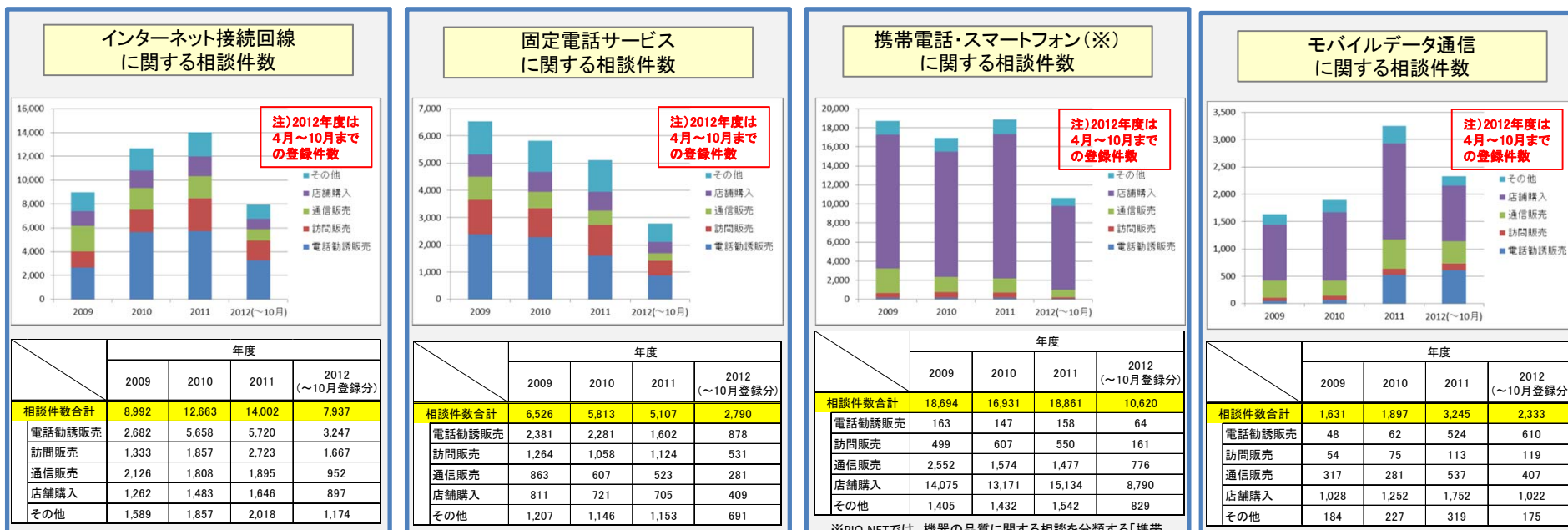
連絡不能



◇グラフ中の比率については、各サービスにおける「連絡不能」に関する苦情相談の割合(※1)及び各サービスの各販売購入形態における「連絡不能」に関する苦情相談の割合(※2)
 ◇その他は、「マルチ取引」と「ネガティブ・オプション」と「その他無店舗」と「不明・無関係」を合わせたもの

(出典)PIO-NET 登録データより作成 ※各年度とも翌年4月30日までの登録分

□ 相談件数の推移（第104回消費者委員会「国民生活センター提出資料」より、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)に2012年10月31日までに登録された相談件数）



□ 主な相談事例(「PIO-NET」より)

【事前説明と異なり安くならなかった契約】
 大手通信会社代理店を名乗る業者から、「今までより安くなる。工事費も無料」と言われ、光回線とプロバイダ契約をし、回線工事をした。渡された書面を見て、料金を比較したところ、月々の利用料が1,000円高くなることがわかり、工事費も分割で月々の利用料金の中に含まれていた。解約したいと伝えたら「解約料が発生する」と言われた。

【書面なしで契約を急がせる勧誘】
 「この地域でモバイルデータ通信が使えるようになった。光回線を解約すれば、通信料を安くできる」と電話勧誘があり、「書面でほしい」と伝えたら、「この電話で契約してくれないと通信端末が無料にならない」と言われ、クレジットカード番号を伝えた。電波が届かなければ返してもいいらしいが、クーリング・オフはできないと言われている。書面もなく契約になることが不安だ。

【2年契約の解約料の説明が不十分】
 携帯電話サービスの契約時、2年間継続使用の割引料金で契約していたようだが、覚えていない。先月だったら、解約料なしで解約できたらいいが、今では、自動更新後で9,975円の解約料がかかると言われた。知らせも出さずに勝手に自動更新され、納得できない。

【高齢者に不必要な契約】
 「光回線にして、パソコンをしなさいか」と事業者の訪問を受けた。「年だからいい」と断ると、「今は年寄りでもやっている。来てくれたら教える」と言われ、中古パソコンとあわせて契約した。やはり利用しないと思い、2~3日後に電話をして断ったが、「何でやめるのか」と言われ、断りきれなかった。

【契約締結の認識が不十分】
 「契約している電話会社関連の者だ。プロバイダを替えると月々千円安くなる」と自宅に勧誘電話があった。「はい、はい、わかりました」と返事をした。翌日も同じような返事をしたが「よくわからないので書類を送ってほしい」と言った。数日後に届いた書類は、すでに契約したことになっていてIDやアカウントの記載があり、振込用紙も入っていた。自分としては書類に記入して初めて契約になると思っていたので納得できない。

【機器の不具合への対応が不十分】
 スマートフォンを購入後すぐに電源が入らなくなる不具合が続く。その都度無償で修理をしてもらった。「原因を知りたい」と申し出たところ、「電池と本体の相性が悪いのではないかな」と言うだけで、明確な原因を教えてもらえない。今のところは使用できるが、解約には「中途解約料が9,975円かかる。また本体購入代金も残っている」と言われた。

1. 問題の実態

携帯電話、スマートフォン、インターネット、ケーブルテレビ等の電気通信を利用して提供されるサービス(以下「電気通信サービス」という。)は、ここ数年消費者の日常生活に深く関わっており、なくてはならないものとなった。一方、電気通信サービスの契約件数を事業者が激しく競い合うことによって、過熱した販売勧誘活動が見受けられる。販売奨励金制度(インセンティブ)が代理店や営業担当者の過度の実績追及をあおっているという指摘もある。

国民生活センターに寄せられた最近4年間の関連する相談は別紙のとおりであり、件数も多く、個々の事案も深刻で悪質なものが少なくない。今後、消費者が契約内容を十分理解したうえで合理的利用料金により安心して電気通信サービスを使えるようにするためには、事業者や事業者団体の自助努力が緊急に求められる。また、それにとどまらず、これを指導監督する立場の総務省や消費者政策の司令塔たるべき消費者庁の積極的対応が求められるところである。

販売勧誘方法の問題は以下のとおりである。

第1に、契約締結時の問題である。

重要事実を告げない、誤解をもたらしやすい説明をする、契約をとりつける目的を隠して勧誘する、高齢者に到底使いこなせない不必要な契約をさせる等の問題行動が認められる。そもそも、消費者、特に高齢者には理解しにくいこの種のサービス契約を電話による対話のみで契約成立とする扱いも指摘されており問題がある。また、突然の電話や個別訪問による勧誘行為を契機として、消費者が十分に契約内容を理解しないまま契約に至っているため、後にトラブルになることが少なくない。

第2に、契約後の対応の問題である。

事業者の契約機器の不具合・利用不能状態に対する対処や意図していた内容と違う契約であったときの対応が不十分である、契約取消や解除を容易に認めない、解約の際に事前に十分な説明がされていなかった高額な違約金を請求する等の問題行動が認められる。携帯電話やスマートフォン等については、通話・通信サービスに関する契約と機器に関する割賦販売契約とがセットで締結されることも多く、契約内容が複雑・多様化しており、解約時の費用負担等についても十分な理解が得られているとは言い難い。例えば2年契約で自動更新されるサービスにおいて、2年経過後、事業者が定めた期間(例えば1か月間)内に更新拒絶の意思表示をしない場合、その後も違約金が発生する料金体系があるが、当該違約金等が生じる期間について消費者の認識が必ずしも十分でないとする声が多い。

(続く)

2. とられるべき対策

総務省は、平成23年12月に「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」による「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」を公表した。これを受けて社団法人電気通信事業者協会を始めとする通信4団体によって構成される電気通信サービス向上推進協議会は、本年4月16日「勧誘・契約解除に関する自主基準の策定など、電気通信サービスの向上に向けた取り組みについて」と称する文書を公表し、その中で新たに勧誘及び契約解除を盛りこんだ「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準(以下「自主基準」という。)」を策定・公表してその徹底を図るとした。

しかし、前述したような消費者問題の多くは、中小代理店等によって惹起されており、また、大手事業者間相互のシェア競争も激しい実情にかんがみると、自主基準による改善がどこまで徹底され、効果を発揮するかについては、今後注視していく必要がある。

しかも、上記自主基準では、第8条で申込みの撤回を「受け付けるものとする」としており、同条第2項でインターネット接続サービス等の回線敷設工事前に契約の解除を含む申込みの撤回等の申出を受けた場合は、料金の支払いを求めないものとしているが、前述のように電話による口頭でのやりとりのみで、契約そのものやそれがどの時点で成立したかについて消費者が認識できていない場合もあり、また、回線敷設工事までの期間も地域や時期等によってまちまちであることから、これによって十分に消費者に再検討の機会が確保されているといえるかは疑問がある。

さらに、前述したように携帯電話やスマートフォン等においては、契約内容が複雑・多様化している。2年契約かつ自動更新の契約形態における違約金の問題については、事前に契約段階で十分に説明を尽くすとともに、更新月の到来に先立っては、多様な手段により契約者への再確認を行うことが望ましいことはもちろんのこと、依然として自動更新されることについて消費者の理解が十分浸透されない状況が続く場合には、消費者保護の観点からも長期間にわたって契約関係を継続させるこのような契約形態の妥当性についても、再検討されるべきであると考える。

そもそも、電気通信事業者の役務提供契約については特定商取引に関する法律施行令(昭和51年政令第295号)により、特定商取引に関する法律(昭和51年法律第57号。以下「特定商取引法」という。)の適用除外とされているが、それは、電気通信事業法(昭和59年法律第86号)による消費者保護の施策が十分に実施されているという前提があって適用除外とされたものである。しかし、前述した実情や自主基準の問題を踏まえると、総務省と消費者庁は次の対策を早急に講ずる必要がある。

総務省は、代理店を含む電気通信事業者による自主基準等の遵守の徹底を図るとともに、前述のクーリング・オフや自動更新の問題についても改善を促すこと。また、その改善状況の検証を行い、平成25年3月末時点での状況について、データを含む詳細がとりまとまり次第、速やかに当委員会へ報告すること。同検証において、相談件数が明確な減少傾向になる等の一定の改善が見られない場合には、総務省及び消費者庁は協議を行ったうえで、以下の①又は②いずれかにより、消費者が契約内容を十分理解して利用できる環境の実現を図るための法的措置を講じることを含め、必要な措置を検討し確実に実施すること。

- ① 電気通信事業法及び電気通信事業法施行令(昭和60年政令第75号)等を改正し、訪問販売、電話勧誘販売、通信販売において特定商取引法と同レベルの消費者保護規定を導入するとともに、店舗販売の場面においても契約者の年齢や知識を踏まえた説明を行うべきこと等の消費者保護に配慮した規定を設けることを含め、必要な措置を検討し確実に実施する。
- ② 電気通信事業者の役務提供契約について、特定商取引法の適用除外を廃止するとともに、店舗販売においても①同様の消費者保護に配慮した規定を設けるべく電気通信事業法等を改正することを含め、必要な措置を検討し確実に実施する。

以上

全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)等に登録される移動通信サービス及び光ファイバに関する苦情・相談件数については引き続き増加傾向 (参考資料(国民生活センター)参照)



1. 業界団体及び主な電気通信事業者への要請

- 電気通信サービス向上推進協議会及び4団体に対し、それぞれ書面により、会員企業に対し、自主基準の周知及び遵守の徹底、販売勧誘適正化に向けた取組の推進を促すよう要請
- 主な移動通信サービス提供事業者に対し、代理店等を含む自主基準の遵守及び販売勧誘適正化及び期間拘束のある契約の契約解除期間に関する分かりやすい通知導入の検討等を書面により要請
- 主なFTTHサービス提供事業者に対し、代理店等を含む自主基準の遵守及び販売勧誘適正化を書面により要請

2. 主な大手販売代理店等への要請

- 特に電話勧誘販売等で苦情・相談事例の多い大手販売代理店等に対し、書面等により、傘下の二次代理店の指導徹底や書面交付等の業務プロセスの見直し等の改善を要請

- 1 電気通信サービスの利用者の利益の確保・向上に関する提言及び対応等について
- 2 電気通信サービスに係る苦情・相談の現状等について
- 3 **利用者からの相談事例と課題について**
- 4 参考資料

解約関連

- 妻名義のスマートフォンを契約した際に「今ならタブレット端末をセットで購入すれば安くなる。」と言われ、セット契約をしたが、不要であるので、購入後すぐに解約を申し出たが、解約には端末割賦残金合わせて6万8千円かかると言う。箱から出してもないのに高額すぎる。(セット販売、適合性の原則に関する配慮、解約トラブル)
- 1年以内に故障し、修理に出したが、まだ修理ができていない状況で、解約を申し出たところ、使用できない状態であるのにも関わらず契約解除料が必要と言われた。(端末故障、解約トラブル)
- 解約を申し出たところ、端末割賦代金の残金すべての一括支払いが必要と言われた。(端末割賦払い、解約トラブル)
- 3年前に契約した携帯を解約しようとしたら約1万円かかるという。契約時に説明したとのことであるが、覚えていないし、解約月があるなら、事前に通知してほしい。(自動更新、解約トラブル)
- 約8年前に契約した際、2年縛りは聞いたが、自動更新は聞いていない。(自動更新、解約トラブル)
- 携帯電話契約の解約を申し出たところ、契約が自動更新になっているとは知らず、契約更新の更新月でないため解約違約金の請求を受けた。(自動更新、解約トラブル)

説明不足

- 携帯電話の更新時に、同時にタブレット端末に申し込むと実質無料になるからと言われ持ち帰ったが、大部に渡る契約資料を家族と読み解くうちにシニア向け機種ではなく、タブレット端末も購入代金が分割払いで2年間契約とすると割引が適用されるという複雑な契約であった。また、割引の条件というアプリも利用しないのに契約されていた。(適合性の原則に関する配慮、不適切な代理店営業)
- 友人が理解能力がないのにも関わらず、携帯電話端末とセットでWiFiルーター、本人は景品と思っていたようであるが、フォトビジョンを1台を含む7点契約を行った。他店では本人確認や家族割適用のために書類が必要なようだが、当該ショップは不要とのことであった。(適合性の原則に関する配慮)
- 店頭でLTEもエリア内であるとの簡単な案内を受けたのみで、実際は居住している県内は全く利用できず、3Gは掴むことができる。アンドロイドとiPhoneのエリアが異なることも知らなかった。(サービス提供エリアの説明)
- 電波状況が3Gでも不安定なので問合せたところ、「数ヶ月後にはLTEエリアになるので状況が変わるかもしれない。」との案内。電波改善をすぐにはしてくれないので解約したい。(サービス提供エリアの説明)
- 携帯電話を契約後、料金を支払わなかった。督促も無視した結果、信用情報機関に未払い情報を登録をされ、住宅ローンの審査が通らなくなった。(端末割賦払いの説明)

高価格・料金

- スマートフォンの二段階定額プランに入っている。Wi-Fiのみの利用を行ったつもりであったが、いつの間にか自動的に3G回線に切り替わり定額の上限に達した。
- スマートフォンを契約したが、元々インストールされているアプリ(削除不可)が、自動的にアップデートをするために通信料金が発生する。
- 知らない料金を取られていたので問合せをしたら、知らないオプションサービスが付けられており毎月課金されていた。契約した代理店は既に解散しており、異なる名義の代理店が受け皿となっていた。(不適切な代理店営業)
- 契約月は無料ということで契約当初に付けられていたオプション契約を契約月最終日にショップに行き解除しようとしたが、悪天候で外出できず間に合わなかった。若い人なら分かるかもしれないが、仕組みが複雑。(不要なオプション契約／アプリ)
- インストールした覚えのないアプリによって毎月課金されていることが分かった。(不要なオプション契約／アプリ)
- 海外渡航中にスマートフォンで高額パケット料金を請求された。(高額パケット料金請求)
- 海外渡航時に、「海外パケット定額」の対象とならない事業者を利用したため、通話料・通信料併せて10万円超の請求となった。(高額パケット料金請求)
- 携帯電話で写真付きメールを受けていたが、相手方がスマートフォンになって、通信料が上がった。(高額パケット料金請求)
- パソコンに携帯電話を接続して、ファイルのやり取りを行ったところ、100万円近い請求を受けた。(高額パケット料金請求)

その他

- スマートフォンを購入したが、機器の不具合が何度も発生し修理するということを繰り返している。(端末の不具合)
- キャッシュバックキャンペーンとして4万円分の商品券を付けて店頭にて契約したが、3ヶ月程度で届くとの説明にも関わらず半年以上経過し、実際に届いた商品券も半額程度であった。(特典条件等の説明不足)

解約関連・電話勧誘

- 電話勧誘でルーターを契約した。書面はまだもらっていないし、ルーターもまだ送付されてきていないが、キャンセルの連絡をしたところ、契約は成立しているため違約金かかると言われた。(電話勧誘、解約トラブル)
- モバイルデータ通信サービス契約時にタブレット端末も無料で付けるということで、2枚契約書を書いた。端末が到着し、確認すると2台分の月々の支払いが発生するとのことで、2台目が無料というわけではなかった。解約をしたいと行ったら、解約金がかかると言われた。(セット販売、説明不足)
- 高齢の親に情報端末の契約に関する勧誘電話があり、後日、契約完了の旨と機器送付の連絡があった。(電話勧誘)
- モバイル端末の契約を行ったが、自宅近辺は電波が入りにくく、ほぼ使えないとわかった。解約を申し出ると中途解約違約金がかかるとのこと。(電波不良、解約トラブル)
- 代理店から、今までよりも料金が安くなるとの勧誘を受けて契約したが、実際には安くない契約だった。(不適切な勧誘)
- 訪問販売において、「光回線と同等以上の接続ができ、スマホも安くなるしWiFiも使える。」と説明を受けたため申込みをしたが、接続してみると、たまにLTEで接続する状態で、3Gであっても途切れるときがあり、使用に耐えない。解約の申入れをすると違約金が必要とのことであった。(不適切な勧誘、解約トラブル)

その他

- 夜の時間帯にWi-Fiを利用していたら、著しくスピードが落ちた。ベストエフォート型サービスであることは知っているが、最高は謳っていても最低速度が表示されていないのは問題ではないか。(速度表示)
- 通信速度についての説明や表記があいまいで、いかにも通信速度が速いような、理論上の「最大」の通信速度を説明や表記をしても、実際の通信速度が説明や表記とかけ離れていて問題。(速度表示)
- 購入時に、75Mbpsの速度が出ると言われ、年内にも100Mbpsにまでなりますと言われたことから購入した。広告表示だけではなく、口頭の説明も事実ではなく、悪質ではないか。(不適切な勧誘)

電話勧誘

- 光回線にしろ、毎月2000円安くなる、といった電話勧誘がしつこい。代理店名も名乗らない。(不適切な勧誘)
- 大手キャリアの代理店から光勧誘電話が入る。一度断っても勧誘してくる。再勧誘は禁止なのではないかと聞くと、それは除外だと言う。(執拗な再勧誘)
- 最初に勧誘をする目的であることを言わず(例:「ADSLの確認」等)、最終的に勧誘行為を行う。(不適切な勧誘)
- 電話勧誘があり、2015までにADSLが無くなるので光回線に変えませんかとの勧誘があった。(不適切な勧誘)
- 何度も電話や訪問を受けたことから、契約してしまったが、高齢なのでインターネットの利用も難しい。(不適切な勧誘)

解約関連

- 解約を申し出たら違約金がかかると言われた。確かに昨年電話勧誘があり、安くなるのであればと相づちした記憶はあるが契約したつもりはなかった。契約内容確認書も来たようであるが、見なかった。(説明・確認不足、解約トラブル)

説明不足

- 大手キャリアの代理店から、光回線に変えるよう勧誘があった。自宅に来てもらい、見積もりをしてもらったところ、今までより安くなるとのことであったので、工事日も決めたが、後で確認すると今までより高くなることが分かった。(不適切な説明)

その他

- 光回線の電話勧誘を受け申し込んだ際、キャッシュバックするとの説明を受けたものの、届かない。(特典条件等の説明不足)

	携帯電話サービス	モバイルデータ通信サービス	FTTHサービス
サービス内容等設計時に係る課題(例)	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が理解しづらい複雑な料金・契約解除料体系（オプション契約加入を条件とした割引の適用等を含む）等 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が理解しづらい複雑な料金・契約解除料体系 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が理解しづらい複雑な料金・契約解除料体系等
勧誘・販売時に係る課題(例)	<ul style="list-style-type: none"> ● 不適切な勧誘 <ul style="list-style-type: none"> ・セット販売、不適切なトーク、適合性の原則、不十分な特典の説明、サービス提供エリアの説明 等 ● 解約関連 <ul style="list-style-type: none"> ・自動更新・契約解除料等の契約条件の説明、端末故障時の対応 等 ● 高価格・料金 <ul style="list-style-type: none"> ・不要なオプション契約の推奨、不要なアプリのインストール 等 	<p>(左に掲げるもののほか)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 電話勧誘 <ul style="list-style-type: none"> ・不適切なトーク、勧誘目的である旨の不告知 等 	<ul style="list-style-type: none"> ● 電話勧誘 <ul style="list-style-type: none"> ・不適切なトーク、執拗な電話勧誘等の代理店営業、勧誘目的である旨の不告知 等
利用者リテラシーの向上に係る課題(例)	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォンの仕組みの理解 ・端末の割賦購入の仕組み等の理解 ・海外渡航時の利用上の留意点 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・端末の割賦購入の仕組み等の理解 等 	<ul style="list-style-type: none"> ・回線の契約とISPサービスの関係への理解 等

- 1 電気通信サービスの利用者の利益の確保・向上に関する
提言及び対応等について
- 2 電気通信サービスに係る苦情・相談の現状等について
- 3 利用者からの相談事例と課題について
- 4 **参考資料**

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">○ 休廃止の事前周知
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） | <ul style="list-style-type: none">○ 提供条件の説明（事前の措置）
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）
※ 契約代理店も対象 | <ul style="list-style-type: none">○ 苦情等処理（事後の措置）
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） |
|--|--|---|

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る)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。

平成24年4月16日

報道資料

電気通信サービス向上推進協議会

勧誘・契約解除に関する自主基準の策定など、電気通信サービスの向上に向けた取り組みについて

(略)

通信4団体で構成される電気通信サービス向上推進協議会(以下、「協議会」という)において、提言をふまえた通信業界としての対応を検討してまいりました。この度、現在の取り組みの状況の概要を公表させていただきます。

通信4団体として、各種の取り組みを強化するとともに、利用者への適切な情報提供の充実に努めてまいります。

(1) 広告表示自主基準等の見直し

提言をふまえ、「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」の改訂案を策定し、この2月28日から3月21日まで意見募集を行ってまいりました。いただいた意見をふまえ、改訂しましたので、本日、公表いたします。

今回の主な修正点は以下のとおりで、詳細につきましてはホームページを参照ください。

① 電気通信サービスの利用状況や習熟度、年齢等をふまえた「適合性の原則」に配慮した

上で、より分かりやすい説明を行う旨の条文を新設した。(はじめに、および第4条)

- ② 強調表示に関する条文および解説を追加した。(第6条)
- ③ 比較表示に関する解説を具体的に盛り込んだ。(第7条)
- ④ 2段階/バケット定額プランに関する解説を追加した。(第20条)
- ⑤ 自主基準の対象とする契約代理店には、家電量販店も含まれることを明記した。(第23条)

(2) 勧誘及び契約解除に関する自主基準を新たに策定

(略)

(3) 重要事項説明に関するモデル例を作成

(略)

(4) 消費者向け相談窓口の連絡先リストを公開など苦情解決に向けた対応の改善

(略)

(5) 複数の事業者が関係するサービスの不具合・機器の故障等に関する検討

(略)

(6) 消費生活センターとの連携の推進

(略)

(7) 利用者への情報提供の充実に推進

(略)

「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」

目次

はじめに

3

第1章 総則

第1条(目的)

6

第2条(適用)

6

第3条(定義)

7

第2章 電気通信サービスの広告表示に関する通則

第4条(基本的な遵守事項)

9

第5条(分かりやすい広告表示)

11

第6条(虚偽、誇大等の表現を用いない広告表示)

14

第7条(比較表示)

17

第8条(料金等に関する広告表示)

19

第9条(無料又は割引キャンペーンに関する広告表示)

22

第10条(提供開始までの期間に関する広告表示)

25

第11条(サポート体制に関する広告表示)

25

第12条(用語に関する注意事項)

26

第3章 各種電気通信サービスの広告表示に関する基準

第13条(「ベストエフォート型サービス」の用語に関する広告表示)

28

第14条(「ベストエフォート型サービス」の速度に関する広告表示)

29

第15条(IP電話サービスの料金に関する広告表示)

30

第16条(IP電話サービスの品質に関する広告表示)

31

第17条(IP電話サービスの通話可能な範囲に関する広告表示)

32

第18条(携帯電話・PHS・BWA サービスの料金等に関する広告表示)

34

第19条(携帯電話・PHS・BWA サービスの提供エリアに関する広告表示)

35

第20条(モバイルデータ通信サービス等の速度、料金、提供エリア
その他に関する広告表示)

36

第21条(携帯電話等移動体通信端末に関する広告表示)

39

第4章 雑則

第22条(広告媒体ごとの留意事項)

40

第23条(契約代理店による広告表示の適正化)

42

第24条(見直し)

43

別表 1～9

44

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・変更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。

	開催日	実施テーマ(予定)
北海道 総合通信局	2月21日(木)	・SNS及びオンラインゲーム
東北 総合通信局	2月19日(火)	・携帯電話サービス契約時における重要事項説明に係る販売代理店への指導 ・NTTグループにおける通信サービス料金等の請求・収納業務
関東 総合通信局	11月16日(金)	・電気通信サービス利用者WG提言を受けた通信業界の取組の進捗状況 ・携帯電話サービス契約時における重要事項説明の抜粋版 ・高齢者等の消費トラブルの防止・利用環境整備と青少年対策等 ・無線通信、MVNO ・NTTグループにおける通信サービス料金等の請求・収納業務開始の案内
信越 総合通信局	2月26日(火)	・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・スマートフォンの安心安全な利用
北陸 総合通信局	2月25日(月)	・講演:スマートフォンから広がる通信サービス ～事例から紐解く通信講座～ ・スマートフォンの安心安全な利用 ・高齢者の消費トラブルの防止及び利用環境整備
東海 総合通信局	2月1日(金)	・ユニバーサルサービス制度 ・スマートフォンの安心・安全利用促進プログラム ・MVNO及びLTE等のサービスに係る概要 利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・重要事項説明に係る販売代理店への指導及びトラブル事例
近畿 総合通信局	2月8日(金)	・スマートフォンの安心・安全な利用 ・WiFi及びMVNOのサービスに係る概要
中国 総合通信局	1月31日(木)	・電気通信サービス利用者WG提言を受けた通信業界の取組の進捗状況 ・スマートフォンの安心・安全な利用について(スマートフォンの特性、青少年・高齢者等の消費トラブルの防止・利用環境整備) ・その他(SNSゲーム、コンテンツ利用に伴うトラブル事例など)
四国 総合通信局	1月30日(水)	・MVNO及びLTE等のサービスに係る概要 ・SNSゲーム、コンテンツ利用に伴うトラブル事例など ・スマートフォンの特性
九州 総合通信局	1月23日(水)	・電気通信サービス利用者WG提言を受けた通信業界の取組の進捗状況
沖縄総合 通信事務所	1月24日(木)	・電気通信サービス利用者WG提言を受けた通信業界の取組の進捗状況 ・電気通信事業者苦情窓口体制

※各回とも上記テーマのほか、電気通信サービスの苦情相談事例についても実施。

参考：平成24年度上半期電気通信消費者支援連絡会（地方版）の開催状況

	開催日	実施テーマ	参加者
北海道 総合通信局	8月23日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・スマートフォンの安心安全な利用 ・携帯電話サービス契約時における重要事項説明に係る販売代理店への指導等 	消セン等4団体 事業者17名
東北 総合通信局	7月20日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 	消セン等8団体 事業者19名
関東 総合通信局	6月15日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・スマートフォンの安心安全な利用 ・携帯電話サービス契約時における重要事項説明に係る販売代理店への指導等 ・電気通信事業者の苦情・相談体制、高額請求防止の取組 	消セン等14団体 事業者26名
信越 総合通信局	9月4日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・携帯電話サービス契約時における重要事項説明に係る販売代理店への指導等 	消セン等7団体 事業者14名
北陸 総合通信局	9月3日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・携帯電話サービス契約時における重要事項説明に係る販売代理店への指導等 	消セン等9団体 事業者16名
東海 総合通信局	8月21日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・スマートフォンの安心安全な利用 ・携帯電話サービス契約時における重要事項説明に係る販売代理店への指導等 	消セン等9団体 事業者21名
近畿 総合通信局	8月8日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・携帯電話サービス契約時における重要事項説明に係る販売代理店への指導等 	消セン等14団体 事業者32名
中国 総合通信局	8月29日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・スマートフォンの安心安全な利用 	消セン等8団体 事業者29名
四国 総合通信局	8月30日	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービス利用者WG提言を受けた取組の進捗状況 ・スマートフォンの安心安全な利用 	消セン等6団体 事業者23名
九州 総合通信局	7月25日	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォンの安心安全な利用 ・携帯電話サービス契約時における重要事項説明に係る販売代理店への指導等 	消セン等8団体 事業者25名
沖縄総合 通信事務所	7月24日	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話サービス契約時における重要事項説明に係る販売代理店への指導等 ・スマートフォンのデモンストレーション 	消セン等4団体 事業者19名

※各回とも上記テーマのほか、電気通信サービスの苦情相談事例についても実施。

○ 小冊子「電気通信サービスQ&A」、総務省広報誌等を通じ、最新の電気通信サービスの動向案内やトラブル解決のための情報提供を実施。



平成11年度から作成
全国の消費生活センター、教育機関(要望あれば)等に配付

全国の自治体、図書館等へ配付