

(利用者保護部分抜粋)

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

- ・ 法第 18 条第 3 項 (事業の休廃止に係る周知関係) (略)
 - ・ 法第 26 条 (提供条件の説明関係)
 - ・ 法第 27 条 (苦情等の処理関係)
- 及び関係省令等について

総務省総合通信基盤局

平成 16 年 3 月

(平成 26 年 3 月改正版)

目 次

序章 はじめに

(略)

第1章 事業の休廃止に係る周知（法第18条第3項）関係

(略)

第2章 提供条件の説明（法第26条）関係	2
1 本規定を設けることとした趣旨	2
2 法第26条の規定の概要及び説明	3
3 施行規則第22条の2の2第1項の規定の概要及び説明	6
4 施行規則第22条の2の2第2項の規定の概要及び説明	11
5 施行規則第22条の2の2第3項の規定の概要及び説明	19
6 施行規則第22条の2の2第4項の規定の概要及び説明	33
7 施行規則第22条の2の2第5項の規定の概要及び説明	35
8 施行規則第22条の2の2第6項の規定の概要及び説明	38
9 対面による説明の際の交付書面の参考例	39
10 契約締結の際の望ましい対応の在り方について	41
11 消費者契約法との関係について	42

第3章 苦情等の処理（法第27条）関係

(略)

第2章 提供条件の説明（法第26条）関係

1 本規定を設けることとした趣旨

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、契約条件が複雑化することによって、消費者がこれらを理解することが困難になるとともに、電気通信事業者と消費者との間の情報格差（情報の非対称性）も拡大している。

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を十分理解できないまま契約を締結してしまい、後で提供条件をめぐって電気通信事業者との間でトラブルになるといった事態が生じており、今後ますますこうしたトラブルが増加することが懸念される。

したがって、法の目的である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るようにするためには、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できるようにすることにより、電気通信事業者との間でトラブルが生じないようにする必要がある。

消費者がサービス内容を十分に理解した上で契約を締結できるようにするためには、より多くの専門的技術的な知識が必要とされるが、消費者自身がそのような知識を広く身につけることは容易ではない。そこで、情報の非対称性を解消して、電気通信事業者と消費者との間で適正に契約が締結されるよう、電気通信サービスに関する情報を十分に有している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、契約締結時に当該消費者に説明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。

また、今日では、電気通信サービスに関する営業活動について、電気通信事業者が自ら行うのみならず、契約代理業者が行うことも多くなっているが、契約代理業者を通じた電気通信サービスの契約締結の際の当該契約代理業者による説明が不適切、不十分などが原因となって生じるトラブルも増加している。そこで、契約代理業者に対しても、電気通信事業者と同様、消費者が最低限理解すべき提供条件について、契約の締結の媒介等をする際に、当該消費者に説明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。

すなわち、電気通信事業者及び契約代理業者（以下「電気通信事業者等」という。）が電気通信サービスの内容を説明しなければならない旨の規定を設けることによって、電気通信事業者と消費者との間のトラブルの未然防止を図り、消費者が安心して電気通信サービスの提供を受けられるようにすることが、本規定を設けること

とした趣旨である。

2 法第26条の規定の概要及び説明

（提供条件の説明）

第二十六条 電気通信事業者及び電気通信事業者の電気通信役務^①の提供に関する契約の締結の媒介^②、取次ぎ^③又は代理^④を業として^⑤行う者（以下「電気通信事業者等」という。）は、電気通信役務の提供を受けようとする者（電気通信事業者である者を除く。）^⑥と国民の日常生活に係るものとして総務省令で定める電気通信役務^⑦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をしようとするときは、総務省令で定めるところにより^⑧、当該電気通信役務に関する料金その他の提供条件の概要^⑨について、その者に説明^⑩しなければならない。

（1）規定の概要

本条は、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を可能とすることによって、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が図られるよう、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こととするものである。

（2）用語の説明

① 電気通信事業者の電気通信役務

電気通信事業者以外の者が提供する電気通信サービスは、国民生活との密着性やサービスの重要性が相対的に低いことから説明義務の対象とはしないこととしており、当該契約の締結を媒介、取次ぎ又は代理する者（契約代理業者）の説明義務の対象からも除外しているものである。

② 媒介

他人（電気通信事業者及び電気通信サービスの提供を受けようとする者）の間に立って、他人を当事者とする法律行為（電気通信サービスの提供に関する契約）の成立に尽力する事実行為。

③ 取次ぎ

自己の名をもって、他人（電気通信事業者）の計算において、法律行為（電気通信サービスの提供に関する契約）を引き受ける行為。

④ 代理

本人（電気通信事業者）のためにすることを示してする意思表示（電気通信サービスの提供に関する契約の申込又は承諾）。代理権の範囲内で直接本人に法律効果を生ずる。

⑤ 業として

反復継続して行うこと。

私的な媒介行為等や一回限りの媒介行為等についてまで、説明義務を課す必要はないので、説明義務の対象を業として媒介行為等を行う者に限定しているものである。

⑥ 電気通信役務の提供を受けようとする者（電気通信事業者である者を除く。）

電気通信サービスの提供に関する契約について、電気通信事業者等から契約の申込の誘引を受けている者、電気通信サービスの提供に関する契約を申し込もうとする者又は電気通信事業者等からの契約の申込に対し承諾しようとする者を指す。

ただし、電気通信事業者は、電気通信サービスについて専門的技術的な知識を有しているものであるので、電気通信事業者が他の電気通信事業者から電気通信サービスの提供を受けるために契約を締結する場合は、消費者のような情報の非対称性はないと考えられることから、当該他の電気通信事業者には説明義務を課さないこととしている。なお、除外されるのは電気通信事業者である者のみであり、電気通信役務の提供を受けようとする者としては、個人のみならず、法人その他の団体も含まれる。

⑦ 国民の日常生活に係るものとして総務省令で定める電気通信役務

説明義務を定める趣旨は、消費者が安心して継続的に電気通信サービスを利用することを可能とすることにより、日常生活に支障が生じないようにすることである。したがって、説明義務の対象となる電気通信サービスは、消費者が一般的に日常生活の中で用いるものであり、具体的には総務省令で定めることとしている。

⑧ 総務省令で定めるところにより

電気通信事業者等が行うべき説明の方法及び説明すべき事項について総務省令で定めることとしている。

なお、同条は契約の締結方法を定めるものではないことから、総務省令において規定するのは、あくまでも説明の方法であり、契約の締結方法については、いかなる制約を課すものでもない。

⑨ 当該電気通信役務に関する料金その他の提供条件の概要

電気通信事業者等が説明すべき事項は、消費者が自分に必要かつ適切なサービスを選択し、安心して利用することができるようにするための情報であり、具体的には、料金その他の提供条件がこれに該当する。

同条では「提供条件の概要」と規定しているが、その趣旨は次のとおりである。すなわち、契約締結の際に、料金その他の提供条件のすべてを消費者に対して説明することを義務づけることは、電気通信事業者等にとって負担となるのみならず、すべての消費者にとってそのような説明が必要であるとはいえず、あまりに細かい提供条件まで含めて説明することはかえって無用の混乱を生じさせるおそれもある。したがって、一般消費者が提供を受けようとする電気通信サービスの内容のうち、十分に理解しないことによって後で電気通信事業者等との間でトラブルが生じやすい重要事項について、これ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にしてトラブルを未然に防止する観点から、これらの重要事項に限って、説明事項として総務省令で定めることとするものである。

⑩ 説明

電気通信サービスの提供に関する料金その他の提供条件の説明義務を課す目的は、消費者が料金、サービス内容等の契約条件について十分に理解した上で、契約を締結することができるようにすることである。つまり、単に情報を伝達するだけではなく、消費者がその情報を十分に理解した上で、適切な判断ができるようにすることが、本条の趣旨である。

したがって、「説明」とは、単に電気通信事業者等が説明すべき事項に関する情報を、何らかの手段で消費者が入手できる状態とする、あるいは何らかの手段で伝達するだけでは不十分であり、消費者が当該事項に関する情報を一通り聴きあるいは読むなどして、その事項について当該消費者の理解が形成されたという状態におくことをいう。

ただし、個々の消費者の理解力等は千差万別であるので、すべての消費者が実際に十分な理解が形成されていることを確認することまでを求めることは電気通信事業者等の負担の観点等から適当ではない。電気通信サービスの種類に応じて、平均的な消費者が理解することができる程度に理解しやすい内容及び方法で情報が伝達されていれば、電気通信事業者等がその個別の消費者が

それを理解していないということを認識しているにもかかわらずその状態を解消しようとしなかったという事情がない限り、説明義務は果たされたと考えるのが適当である。

また、同時に複数回線のサービスを申し込む場合には、1回説明がなされれば十分であると考えられ、また、消費者がサービスを更新する場合等には既にサービス内容を理解していると考えられることから、説明は不要である。

なお、「説明」の方法については、対面による説明のみならず、平均的な消費者が理解することができるかと推定できるような理解しやすい方法で情報が伝達されていれば、電話を通じて行う方法、インターネットのホームページを通じて行う方法なども可能であると考えられる（ただし、消費者の了解が必要）。具体的には、総務省令で規定することとしている。

また、電気通信事業者等が説明をしようとしても、消費者が説明を受けることを拒んだり、説明は不要である旨の意思を表示する場合などが考えられる。こうした場合にまで電気通信事業者等が説明しなければならないとすることは、かえって消費者が望まないことを強いることとなることから、説明が行われなくとも問題ないと考えられる。

（3）本規定に対する違反への対応について

電気通信事業者等が本規定に違反したときは当該電気通信事業者等に対し、利用者の利益を確保するために必要な限度において、総務大臣による業務改善命令が発動される（法第29条第2項）。また、電気通信事業者が本規定に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認めるときは、登録の取消事由又は認定の取消事由となり得る（法第14条第1項第1号又は第126条第1項第3号）。

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

（提供条件の説明）

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^①を除く。）とする。

<規定の概要>

施行規則第22条の2の2第1項は、法第26条の「国民の日常生活に係るものとして総務省令で定める電気通信役務」を規定するものである。説明義務は、電気通信事業者等と消費者との間のトラブルの防止を目的とするものであることから、その対象となる電気通信サービスとしては、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という2つの観点で規定している。

具体的には、一般的に以下のように呼ばれているサービスを各号で規定している。

- (1) 電話及びISDNサービス
- (2) 携帯電話及び携帯インターネット接続のサービス
- (3) PHS及びPHSインターネット接続のサービス
- (4) インターネット接続サービス
- (5) DSLサービス
- (6) FTTHサービス
- (7) CATVインターネットサービス
- (8) BWAサービス
- (9) 公衆無線LANアクセスサービス
- (10) FWAサービス
- (11) IP電話サービス

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

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、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) 第1号

一 電話（アナログ電話用設備を用いて提供する音声伝送役務に限る^①。）及び
総合デジタル通信サービスの役務

<規定の概要>

いわゆる電話及びISDNサービスを規定したもの。地域、長距離、国際のいずれも含むものである。なお、一般消費者向けサービスが対象となるものであり、専用線サービス（企業向けの専用回線を介した直収型電話サービス等）は対象から除外する。また、公衆電話など利用する都度、契約を締結することとなるサービスは対象から除外している（後述）。

① アナログ電話用設備を用いて提供する音声伝送役務に限る

携帯電話、PHS、IP電話を除外する趣旨である。これらについては、それぞれ本項第2号、第3号、第11号で規定している。

(2) 第2号

二 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。

(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。

(4) 第4号

四 インターネットへの接続を可能とする役務^①（前二号に掲げるものを除く。）

<規定の概要>

いわゆるインターネット接続サービスを規定したもの。

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。

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。

(5) 第5号

五 アナログ信号伝送用の端末系伝送路設備にデジタル加入者回線アクセス多重化装置を接続し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

<規定の概要>

いわゆるDSLサービス（足回り回線部分）を規定したもの。

(6) 第6号

六 そのすべての区間に光信号伝送用の端末系伝送路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（共同住宅等内にVDSL設備その他の電気通信設備を用いるものを含む。）

<規定の概要>

いわゆるF T T Hサービス（足回り回線部分）を規定したもの。

(7) 第7号

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。）

<規定の概要>

いわゆるC A T Vインターネットサービス（足回り回線部分）を規定したもの。

(8) 第8号

八 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（その一端が移動端末設備と接続されるものに限る。）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であつて、無線設備規則（昭和二十五年電波監理委員会規則第十八号）第四十九条の二十八又は第四十九条の二十九で定める条件に適合する無線設備を用いて提供されるもの

<規定の概要>

いわゆるBWAサービス（足回り回線部分）を規定したもの。

(9) 第9号

九 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（その一端が移動端末設備と接続されるものに限る。）又は電気通信事業の用に供する端末設備（移動端末設備との通信を行うものに限る。）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（第二号、第三号及び前号に掲げるものを除く。）

<規定の概要>

いわゆる公衆無線LANアクセスサービス（足回り回線部分）を規定したもの。

(10) 第10号

十 その全部又は一部が無線設備（固定して使用される無線局に係るものに限る。以下この号において同じ。）により構成される端末系伝送路設備（その一部が無線設備により構成される場合は利用者の電気通信設備（電気通信事業者が設置する電気通信設備であつて、共同住宅等内に設置されるものを含む。）と接続される一端が無線であるものに限る。）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

<規定の概要>

いわゆるFWAサービス（足回り回線部分）を規定したもの。

(11) 第11号

十一 端末系伝送路設備において①インターネットプロトコルを用いて音声伝送を行うことにより提供する電話の役務②

<規定の概要>

いわゆるIP電話サービスを規定したもの。

① 端末系伝送路設備において

中継系伝送路設備においてのみ、インターネットプロトコルを用いて音声伝送を行うことにより提供する電話の役務を除外する趣旨である。

② インターネットプロトコルを用いて音声伝送を行うことにより提供する電話の役務

電話音声信号をIP（インターネットプロトコル）パケットに変換して中継交換することによりサービスを提供すること、すなわち、IP電話サービスを規定するものである。

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

施行規則第22条の2の2第2項は、法第26条に規定する説明の方法を規定す

るものである。説明方法を規定するに際しては、トラブルの防止及び消費者の利便の確保を図るため、わかりやすい説明を受けられること、かつ、できるだけ多くの方法により説明を受けることが可能となること、という2つの観点で規定している。

2 法第二十六条に規定する説明は、次項各号に掲げる事項（以下この項において「説明事項」という。）をわかりやすく記載^①した書面（カタログ、パンフレット等を含む。第六号において同じ。）を交付して行わなければならない^②。ただし、電気通信役務の提供を受けようとする者が、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に了解したときは、これらの方法によることができる^③。

<規定の概要>

説明方法としては、消費者がわかりやすい説明を確実に受け、提供条件を十分に理解することにより、電気通信事業者等と消費者との間のトラブルを防止するという観点から、書面を交付し、これに基づき口頭で説明することを原則とする。ただし、その一方で、説明方法を書面の交付による口頭説明のみに限定してしまうとすれば、かえって、消費者にとって非常に煩わしい契約手続をとることを強いることにもなりかねない。したがって、消費者の利便の確保の観点、また、電気通信事業者等による自由な活動を制約しすぎないという観点からも、できるだけ多くの説明方法を可能とすることが適当であることから、消費者が了解したときは、書面交付による口頭説明以外の方法として、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（いわゆるオンライン・サインアップ契約の際の説明方法）、電話による説明等も可能とするものである。

なお、本項の規定は、説明方法を定めるものにすぎず、契約の締結方法を規定するものではない。また、法第26条は行政的規律であることから、同項の説明方法によらずに説明を行って契約が成立した場合や説明事項を説明せずに契約が成立した場合についても、契約そのものは有効に成立することとなるものである。

① わかりやすく記載

前述のとおり、法第26条の規定により説明義務を定めた趣旨は、消費者が事前に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にすることによりトラブルを未然に防止することである。したがって、「わかりやすく記載」とは、電気通信事業者等による説明が、消費者ができるだけ容易に内容を理解できるようなものとなるようにするために規定されたものである。

具体的にいかなる記載方法が「わかりやす（い）記載」であるかは個別具体的に判断されるものであるが、細かい契約事項がすべて記載された契約約款の単なる写しなどはわかりやすい記載とはならない。また、例えばページ数が相当多いようなカタログにおいては、説明事項が同カタログ中に点在することとなってはならず、できるだけ一連のページ（例えば、郵送用申込書面が添付されている場合は、その近く。）に説明事項がまとめられている必要がある。

② 書面（カタログ、パンフレット等を含む。（中略））を交付して行わなければならない

電気通信サービスは目に見えないものという特徴があり、サービスの仕組みや料金体系なども複雑であることから、消費者が締結しようとする電気通信サービスの提供に関する契約の内容を十分に理解できるようにするため、口頭のみならず、原則として、説明事項を記載した書面を交付して、説明しなければならない旨を定めたものである。

ここで、「書面」としては、説明事項がわかりやすく記載されている文書であればその形態は問われず、説明事項のみ記載した専用の用紙（一枚から数枚程度にまとめたものが望ましい。）のほか、例えば、店頭で陳列するカタログやパンフレットなども該当する（ただし、わかりやすく記載されていることは必要。（上記①参照））。

また「交付」とは、書面が消費者の手に渡ることであるから、対面で直接手渡す場合のほか、郵送等の手段により行うことも可能である。ただし、契約締結（消費者からの申込みに対する承諾）の前に書面を交付する必要があることから、郵送は消費者からの承諾の前に行う必要がある。

なお、対面による説明の場合には、原則として、書面の交付のみではなく口頭による説明も併せて行うことが必要である。ただし、例えば、

ア 平均的な消費者が内容を読めば直ちに、きわめて容易かつ確実に理解できるような方法で説明事項のみを記載した書面を準備し、

イ 消費者に対して、次の事項を口頭で伝え、

- ・ 当該書面に説明事項が記載されていることから書面中に記載された個々の説明事項を読んで提供条件の概要を理解していただきたい旨
- ・ 書面を読んで不明な点がある場合には、質問をしていただければ口頭による説明を行う旨

ウ アの書面を当該消費者の面前に示す形で交付する

というような方法をとることにより、消費者が十分に理解できる場合には、必ずしも口頭による説明が必要とならない場合もあると考えられる。一方で、このよ

うな方法を、上記アのような書面を準備することなく、説明事項以外にも多くの事項が記載された書面やカタログ類等のみを用いて行うのでは不十分であり、その場合には口頭による説明を行うことが必要である。また、上記アのような書面を交付する場合であっても、これを消費者の面前に示すことなく、例えば、モデム等が入っている包装紙や紙袋に同封したままで交付する場合には、説明義務を果たしたことになる。さらに、例えば割引キャンペーンを一定期間一部の料金のみ適用し、解約条件を付し、かつ、料金以外にも消費者が通常負担すべき経費がある場合など説明事項が多い場合にも、口頭による説明を行うことが必要である。

③ ただし、電気通信役務の提供を受けようとする者が、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に了解したときは、これらの方法によることができる

前述のとおり、電気通信事業者等と消費者との間のトラブルの防止が図られ、また、わかりやすい説明が確実に受けられるという観点から、書面を交付して説明を行うことが原則であるが、その一方で、説明方法を書面交付による説明のみに限定してしまうとすれば、かえって、消費者にとって非常に煩わしい契約手続をとることを強いることにもなりかねない。したがって、消費者の利便の確保の観点、また、電気通信事業者等による自由な活動を制約しすぎないという観点からも、できるだけ多くの説明方法を可能とすることが適当であることから、書面交付による説明以外の方法を可能とする旨を定めるものである。

ただし、この例外的な説明方法は、電気通信事業者等が任意に行えることとすれば、消費者が十分に内容を理解できないおそれがあることから、消費者の意思が確認できたときに限り認められるものとする。なお、「説明することに了解したとき」としては、消費者から書面交付による説明に代えて本項各号の方法による説明を自ら積極的に請求する場合のほか、電気通信事業者等が書面の交付による説明に代えて本項各号の方法による説明を行うことについて当該消費者の了解の意思表示が明示された場合及び明示がなくとも了解の意思表示があるものと推測される場合が、これに該当する。したがって、例えば消費者側が自らオンライン・サインアップで契約を締結しようとする場合やダイレクトメール等を見て申込書面を郵送してくる場合や電話で問合せを行う場合には、当該ウェブページやダイレクトメール等に説明事項を表示する方法により説明する旨を電気通信事業者等がわかりやすく表示してあれば、通常消費者の了解の意思表示があるものと推測される。しかしながら、電気通信事業者等から消費者に電話勧誘を行う場合には、電話により説明事項を告げる方法によることについての了解の意思

表示が消費者から明示的になされる必要がある（具体的には、例えば、説明に先立ち、書面の交付に代えて電話により口頭で説明を行う旨を消費者に告げ、消費者から当該方法による説明に了解する旨の回答を得る等する必要がある。）と考えられる。

（1）第1号

一 電子メールを送信する方法^①であつて、電気通信役務の提供を受けようとする者が当該電子メールの記録を出力することによる書面を作成することができるもの^②

＜規定の概要＞

書面の交付に代えて、電子メールに説明事項を記載して、これを消費者に送付することにより説明する方法を規定したもの。

① 電子メールを送信する方法

電子メールの本文に説明事項を記載し、又は電子メールに添付するファイルに説明事項を記載して、これを消費者に送信すること。

② 当該電子メールの記録を出力することによる書面を作成することができるもの

電子メールを受信した消費者において、説明事項を記載したものをプリントアウトすることができるようにされていること。

（2）第2号

二 電子計算機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電気通信役務の提供を受けようとする者の閲覧に供する方法^①であつて、当該者がファイルの記録を出力することによる書面を作成することができるもの^②

＜規定の概要＞

書面の交付に代えて、インターネットのウェブページに説明事項を表示して、これを消費者の閲覧に供することにより説明する方法を規定したもの。

① 電子計算機に備えられたファイルに記録された説明事項を（中略）閲覧に供する方法

インターネットのいわゆるウェブページを利用して、ウェブページ上に説明事項を表示して、これをインターネットを介してアクセスしてきた消費者の閲覧に供すること。いわゆるオンライン・サインアップによる契約締結の際には、これにより説明を行うことができるものである。

なお、ウェブページ上に説明事項を表示する場合には、消費者が当該説明事項を読むことなく、次のリンク先のウェブページに飛んでしまうことのないよう、画面をスクロールすることにより、説明事項を一通り読んだ上で次のリンク先のウェブページに飛ぶこととなるよう、リンク先表示のための文字列を当該ウェブページの一番最後に表示するなどの工夫を行う必要があると考えられる。

② ファイルの記録を出力することによる書面を作成することができるもの

消費者が、ウェブページ上に表示された説明事項をプリントアウトすることができるようにされていること。

(3) 第3号

三 電気通信役務の提供を受けようとする者がファイルの記録を出力することによる書面を作成することができない場合^①に、電子計算機に備えられたファイル（以下この号において「申込者ファイル」という。）に記録された説明事項を電気通信回線を通じて電気通信役務の提供を受けようとする者の閲覧に供する方法であつて、説明をした後、遅滞なく、説明事項を記載した書面をその者に交付するもの又は申込者ファイルへの記録がされた説明事項を、当該申込者ファイルに記録された時から起算して三月間、消去し、若しくは改変できないもの^②

<規定の概要>

携帯電話インターネット接続及びPHSインターネット接続などの場合において、ウェブページに説明事項を表示して、これを消費者の閲覧に供することにより説明する方法を規定したもの。

① ファイルの記録を出力することによる書面を作成することができない場合

ウェブページ上に表示された説明事項をプリントアウトすることができない携帯電話インターネット接続及びPHSインターネット接続などの場合のこと。

② 説明をした後、遅滞なく、説明事項を記載した書面をその者に交付するもの又

は申込者ファイルへの記録がされた説明事項を、当該申込者ファイルに記録された時から起算して三月間、消去し、若しくは改変できないもの

ウェブページ上に表示された説明事項をプリントアウトすることができない場合には、説明をした後、遅滞なく書面を交付（送付等）するか、又は、説明事項が申込者ファイルに記録された日、すなわち契約締結日から3ヶ月間、電気通信事業者等が設置するウェブサーバ等に保存しておくことを規定したものである。プリントアウトできない場合であっても、消費者が後で説明事項を確認できるようにしておくことが必要であるためである。なお、「遅滞なく」の意味については、本項第6号の解説を参照。

(4) 第4号

四 磁気ディスク、シー・ディー・ロム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

<規定の概要>

書面の交付に代えて、フロッピーディスク、CD-ROM等の記録媒体を交付することにより説明する方法を規定したもの。

(5) 第5号

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^①に説明事項を表示する方法

<規定の概要>

カタログ、パンフレット、ダイレクトメールなどの広告媒体に、説明事項を記載することにより説明する方法を規定したもの。

① 広告

広告とは、消費者を誘引するため、電気通信サービスの内容について電気通信事業者等が宣伝を行うことである。本号は、広告のうち、ダイレクトメールその他これらに類似する物による広告を規定したものである。

本号により、電気通信事業者等が消費者宛てにダイレクトメールを郵送し、あるいは、電気通信事業者等が家電量販店等に置いたカタログを消費者が入手し、消費者はそこに記載してある説明事項を読んだ上で、それに添付されている郵送用申込書に必要事項を記載した上で電気通信サービスの申し込みを行うことが

可能となる。ただし、電気通信事業者等は、本号の方法により説明を行う場合には、特にわかりやすい記載に留意する必要がある。すなわち、ダイレクトメール等には、多種類の電気通信サービスが紹介され、また付加サービス等も含めて多くの情報が掲載されるものであることから、消費者が説明事項を読んだ上で申込みを行うことができるよう、例えば、郵送用申込書面上や申込書のすぐ近くに説明事項を整然と記載するなどの配慮が必要である。

(6) 第6号

六 電話により説明事項を告げる方法（説明をした後、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^①。）

<規定の概要>

電話により説明する方法を規定したものであるが、電話による場合には口頭のみでの説明となることから、トラブル防止の観点から、消費者が説明を受けた内容を確認できるようにするため、遅滞なく、書面を交付（送付等）しなければならないこととするものである。

① 説明をした後、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

本号は、消費者の利便の確保の観点から、消費者が在宅で電話により説明を受けた上で電気通信サービスの提供に関する契約の締結をすることを可能とするという、書面交付による説明の原則に対する例外を規定するものである。書面交付を原則とした趣旨は、前述のとおり、電気通信サービスは目に見えないものという特徴があり、サービスの仕組みや料金体系なども複雑であることから、消費者が締結しようとする電気通信サービスの提供に関する契約の内容を十分に理解できるようにするためである。電話による説明は口頭のみによることとなり、場合によっては、消費者が内容を十分に理解していない可能性もあることから、電話による説明の後、遅滞なく、説明事項を記載した書面をその者に交付しなければならないこととするものである。なお、電話による説明は、料金プランの変更などの比較的容易な内容の場合であれば、自動音声によることも可能である。

なお、当該書面の交付は「説明をした後、遅滞なく」行うことが必要であるが、契約締結の前までに行うことまでの必要はない。したがって、電話による説明の後、その電話により契約の締結を行うことが可能となり、その後、書面を交付（送付等）することができる。また、消費者が料金プランの変更を電話により行った

場合など、内容が比較的平易な契約変更を消費者側から行った場合には、その翌月や翌々月の料金の支払い請求書（変更された料金プランが最初に適用される料金請求書）に説明事項を記載するか、又はこれに説明書面を同封して郵送することも可能である。

また、消費者の意思が確認できた場合には、書面の交付に代えて、電子メールの送信やウェブページへの説明事項の表示によることも可能である。

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

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。

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>

法第26条の規定による具体的な説明事項は、後でトラブルが生じないようにするために必要な重要事項という観点で、各号に規定している。

具体的には、

- (1) 電気通信事業者の名称等
- (2) 契約代理業者の場合は、契約代理業者である旨及び名称等
- (3) 電気通信事業者の問合せ連絡先及び電話窓口の受付時間帯
- (4) 契約代理業者の場合は、契約代理業者の問合せ連絡先及び電話窓口の受付時間帯
- (5) 電気通信サービスの内容（名称、種類及び利用に係る制限がある場合には、その旨を含む。）
- (6) 電気通信サービスの料金
- (7) 上記（6）の料金以外に消費者が負担すべき経費があるときは、その内容
- (8) 上記（6）及び（7）の料金等の無料又は割引キャンペーンの適用があるときは、その期間その他の条件

(9) 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方法

(10) 消費者からの申出による契約の変更又は解除に関する定めがあるときは、その内容（(イ)解約期間の制限があるときは、その旨、(ロ)違約金の支払いを要するときは、その旨、(ハ)解約時にレンタルモデム等の返却費用の支払いを要するときは、その内容を含む。）

を定めている。

なお、本項で定める説明事項は、トラブル防止の観点から定めた重要事項に絞ったものであり、説明時にこれらの説明事項以外のことを説明することとしても問題はなく、消費者が契約内容を理解できるようにするという法第26条の趣旨にかんがみ、本項の説明事項以外の事項であっても、消費者の理解に資する事項については積極的に説明することが望ましいとも考えられる。しかしながら、前述のとおり、これらの説明事項が他の事項と紛れてしまい、かえって消費者が理解しづらくなるような方法で説明することのないよう、十分に配慮することが必要である。

① 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

法第26条において説明義務を定めた趣旨は、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できるようにすることにより、電気通信事業者等との間でトラブルが生じないようにすることである。そのため、電気通信事業者等による説明は、契約締結や代理行為等の前に行うことにしなければ、トラブル防止を目的とした同条の意味がないこととなる。

したがって、説明は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行う必要がある。なお、法第26条において「契約の締結又はその媒介、取次ぎ若しくは代理をしようとするときは、(中略)説明しなければならない」と規定しているのは、まさにこれらの行為の前に説明を行う必要がある旨を定めているものであり、その意味で、本規定は法第26条の趣旨の確認のためのものである。

② 少なくとも

法第26条の規定により説明しなければならない具体的な事項（「説明事項」）については、本項各号において定めることとしているが、これらの説明事項は、後でトラブルが生じないようにするために必要な重要事項に限って定めたものである。

ここで「少なくとも」としているのは、説明時に説明事項以外のことも説明することが法第26条の規定に反するものとはならないことを確認的に規定する

とともに、消費者が契約内容を理解できるようにするという同条の趣旨にかんがみ、各号に掲げる説明事項以外の事項であっても、消費者の理解に資する事項については積極的に説明することが望ましいとも考えられるためである。ただし、言うまでもないことながら、各号に掲げる説明事項が他の事項と紛れてしまい、かえって消費者が理解しづらくなるような方法で説明することのないよう、十分に配慮することが必要である。

(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>

電気通信事業者の名称等を規定したもの。具体的には、電気通信サービスを提供する電気通信事業者の氏名又は名称を規定するものである。

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、消費者と直接相對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F T T HサービスやD S L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、M N O（※1）と接続してM V N O（※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。）を提供する場合は該当する。この場合、当該プロバイダ及びM V N O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）第2号

二 電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理（以下「代理等」という。）を業として行う者（以下「契約代理業者」という。）が当該電気通信役務の提供に関する契約の代理等を行う場合にあつては、その旨及び当該契約代理業者の氏名又は名称

<規定の概要>

契約代理業者が代理等を行う場合には、代理等を行っている旨及び当該契約代理業者の氏名又は名称を規定するものである。ここで、契約代理業者の氏名又は名称としては、正式な会社名等に限られず、例えば「〇〇ショップ〇〇店」等の広く消費者に周知されている名称を用いることも可能である。

なお、テレマーケティング業者等が、電気通信事業者の営業活動の一環として、当該電気通信事業者の委託を受けて、電話勧誘により電気通信サービスの契約の締結を誘引するケースなどがあるが、このうち、あらかじめ通話先や営業活動内容についてはすべて電気通信事業者が決めており、実際の電話勧誘行為のみをアウトソーシングしている場合など、いわば電気通信事業者の手足として活動しているような場合は、当該テレマーケティング業者等は契約代理業者とは言えないことから、その氏名又は名称を説明する必要はない。ただし、その場合においては、電気通信事業者は、テレマーケティング業者等が行った電話勧誘に関する苦情及び問合せについて迅速かつ適切に処理するよう、十分に配慮することが必要

である。

(3) 第3号

三 電気通信役務を提供する電気通信事業者の電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先^①及び電話による連絡先にあつては苦情及び問合せに応じる時間帯^②

<規定の概要>

本号の規定は、消費者が提供を受けることと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ことができるよう、電気通信事業者の連絡先、さらに電話窓口については、その受け付けている時間帯を説明する旨を規定するものである。

なお、契約の変更、解除に際しての連絡先の説明については、本項第9号に規定している。

① 電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先

本号に規定する連絡先は、消費者が提供を受けることと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ための連絡先である。苦情及び問合せを行うための連絡先（連絡手段）としては、電話、電子メール、ウェブページ、郵便等が考えられる。

苦情及び問合せを行うための連絡先であることから、消費者からの問合せ等の受付専用の連絡先を設けている場合には、当該連絡先を説明することとなる。逆に、専用の連絡先を設けていない場合においては、消費者からの問合せ等に応じる部門等に最終的に繋がるための連絡先（例えば、電話であれば代表番号等）を説明することとなる（この場合、問合せ等に応じる部門等に円滑に繋げるようにする必要がある。）。また、例えばウェブページ上に問合せ等の連絡先を設ける場合において、当該ページのURLが非常に長い場合などにおいては、消費者の利便性を考慮してトップページを説明することも認められる（この場合、問合せ等の連絡先URLに直ちに飛べるようなリンクを張る等する必要がある。）。

なお、本号は電気通信事業者が苦情及び問合せに応じるための手段を規定するものではなく、したがって、上記の連絡先（連絡手段）のすべてを説明する義務までは要しない。また、消費者からの苦情及び問合せへの対応について、第三者との間で協定等を締結して外部委託を行っている場合については、当該委託先の連絡先を説明することが可能であるが、その場合においては、電気通信事業者は

苦情及び問合せの処理を当該委託先が迅速かつ適切に行うよう、十分な監督及び連携が必要である。

② 電話による連絡先にあつては苦情及び問合せに応じる時間帯

電話による連絡先については、その受付時間も説明することとして、消費者の利便を図ることとするものである。ここで時間帯としているが、例えば平日と土日祝日で受付時間帯が異なっているような場合には、それぞれの時間帯を説明する必要がある。

(4) 第4号

四 契約代理業者にあつては、当該契約代理業者の電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先及び電話による連絡先にあつては電話による苦情及び問合せに応じる時間帯（電気通信役務を提供する電気通信事業者が、当該契約代理業者の業務の方法についての苦情及び問合せを処理することとしている場合を除く^①。）

<規定の概要>

本号の規定は、消費者が契約代理業者による代理等において説明を受ける際には、当該契約代理業者に対して苦情及び問合せを行うことができるよう、前号に加えて、原則として、当該契約代理業者の連絡先、さらに電話窓口については、その受け付けている時間帯を説明する旨を規定するものである。

なお、契約の変更、解除に際しての連絡先の説明については、本項第9号に規定している。

① 電気通信役務を提供する電気通信事業者が、当該契約代理業者の業務の方法についての苦情及び問合せを処理することとしている場合を除く

契約代理業者が代理等を行う場合には、当該代理業者の連絡先を消費者に説明することが原則であるが、電気通信事業者と契約代理業者との間でサポート体制を一元化することとしている場合等もあることから、契約代理業者の業務の方法についての苦情及び問合せの処理を、電気通信事業者が一元的に行っている実態があれば、本項第3号の電気通信事業者の連絡先の説明のみでよいこととするものである。ただし、その場合においては、電気通信事業者は、契約代理業者に関する苦情及び問合せについても、当該電気通信事業者に関するものと同様に迅速かつ適切に処理するよう、十分に配慮することが必要である。

(5) 第5号

五 提供される電気通信役務の内容^①（名称^②、第一項の区分による電気通信役務の種類^③及び品質^④、提供を受けることができる場所^⑤又は緊急通報^⑥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^⑦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^⑧を含む。）

<規定の概要>

本号の規定は、電気通信サービスの内容を説明する旨を規定するものである。

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、050IP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 名称

各電気通信事業者が定める、個々の電気通信サービスの具体的なサービス名をいう。

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「最高〇〇メガビット」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ットにアクセスすることができると思いき、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 提供を受けることができる場所

携帯電話サービス及びPHSサービスについて、サービスが利用できる場所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。

携帯電話サービス及びPHSサービスにおいては、基地局の設置場所から離れた地域にあるとき、近隣の建造物や工作物により電波の受信の障害が発生している地域にあるときなど、電波が届かない場所ではサービス提供を受けることができないことがあるため、その旨を説明することとするものである。

なお、公衆無線LANアクセスサービスは対象外とする。

⑥ 緊急通報

緊急通報とは、110番による警察機関への通報、118番による海上保安機関への通報及び119番による消防機関への通報をいう。緊急通報は、身体、生命に対する差し迫った脅威がある場合などに、警察、消防等の緊急対応機関が迅速に対応することを可能とするものであり、消費者にとっても重要なものであることから、これを利用することができない場合には、その旨を事前に消費者に説明しなければならないこととするものである。

例えば、IP電話サービスにおいて、緊急通報を行うことができないときは、その旨を説明しなければならない。なお、緊急通報を行うことができないIP電話サービスであって、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により緊急通報を行うこととしているものについても本号の適用があるが、この場合には、そのような仕組みにより緊急通報を行うことができる旨の説明を行うことも可能である。

また、メタル回線で単機能電話端末では可能であった局給電による緊急通報が、アクセス回線の光化の進展や多機能電話端末の普及によって、停電時に不可能となることがある場合には、その旨を説明しなければならない。

⑦ 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）第二条第八号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

「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」は、平成20年6月に成立し、同法第17条においては、携帯電話インターネット接続役務を提供する相手の青少年に対して、保護者が不要としない限り、「青少年有害情報フィルタリングサービス」の利用を条件として同役務を提供することを義務付けている。しかしながら、「青少年有害情報フィルタリングサービス」の利用についても、閲覧される情報の範囲等について制限がなされることから、電気通信役務の利用の制限として説明の対象となる事項であることを明示するものである。

なお、同法は、フィルタリングサービスの利用について、保護者の判断に委ねているが、保護者が的確な情報に基づいて利用の必要性について判断し、事後も安易な解除を防止する観点からも、フィルタリングサービスに関する説明が必ずなされる必要がある。

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) 第6号

六 その者に適用される^①、電気通信役務の提供に関する料金（ただし、電気通信事業者が通話料金について、距離ごと、接続する電気通信事業者ごと又は対地ごとその他の区分により多数の区分を設ける場合にあっては、すべての通話料金の説明に代えて、一般消費者が利用することが見込まれる主な通話料金区分の説明によることができる^②。）

<規定の概要>

本号の規定は、電気通信サービスの提供に関する料金を説明する旨を規定するものである。

① その者に適用される

多くの電気通信事業者は、電気通信サービスの提供に関する料金として、多様な料金メニューを設けているが、本号で規定するのは「その者に適用される料金」

である。すなわち、多くの料金メニューのうち、説明を受ける消費者が選択した料金プランについて説明をする旨を定めるものである。なお、消費者が料金割引プランを選択した場合や、消費者に料金割引の適用がある場合（家族割引、長期契約割引等）には、当該料金割引も含め、その者に適用される料金を説明する必要がある。

また、ユニバーサルサービス制度に基づく負担に係る料金を新たな料金項目として設けた場合には、当該料金についても、説明する必要がある。

② 多数の区分を設ける場合にあっては、すべての通話料金の説明に代えて、一般消費者が利用することが見込まれる主な通話料金区分の説明によることができる

電気通信サービスの料金のうち、通話料金については、距離ごと、接続事業者ごと、対地ごと、曜日又は時間帯ごとなど多数の料金区分を設定している場合が多い。このような場合、消費者にとってもすべての通話料金の説明を受ける必要はないと考えられる場合が多く、電気通信事業者等にとってもすべての通話料金を説明することは実質的に不可能である場合が多い。したがって、主要な通話料金区分（例えば、国内電話であれば、平日昼間の市内通話料金及び市外通話料金と休日の通話料金のみなど、消費者が比較的頻繁に利用することが見込まれる主な通話料金区分）のみを説明することができることとするものである。

ただし、この場合、電気通信事業者等は、説明を行っていない通話料金区分についても、消費者が問い合わせた場合には適切に回答するとともに、ウェブページでも閲覧することができるようにしておくことが必要である。

(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^①があるときは、その内容^②

<規定の概要>

本号の規定は、本項第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ていない経費がある場合には、その内容を説明する旨を規定するものである。

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は、これに該当する。

② その内容

本項第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 ^① は、当該減免の実施期間その他の条件 ^②
--

<規定の概要>

本号の規定は、割引又は無料キャンペーンの適用があるときは、その適用期間等の条件を説明する旨を規定するものである。

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（本項第6号）やその他の経費（工事費、機器レンタル料等。本項第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、本項第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^①及び方法^②

<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。

本項第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、1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、契約解除の際の手續等が分かりづらく、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 連絡先

電気通信サービスの種類ごとに連絡先が相違する場合は、種類ごとに連絡先を説明しなければならない。なお、連絡先が本項第3号又は第4号と同一である場合は、その旨説明すれば足りる。ただし、電気通信サービスの種類ごとにすべての連絡先を説明することにより、かえって消費者の利便を損なう場合には、消費者の求める連絡先を正確かつ迅速に案内することのできる代表的な連絡先を説明すれば足りる。連絡先の具体的説明については、本項第3号及び第4号の解説を参照。

② 方法

電気通信サービス契約の変更又は解除をする際に、IDとパスワードが必須とされる場合、また、所定の用紙による申込が必要とされる場合や特定の書類を求める場合などには、その旨説明することが必要である。

なお、契約の変更又は解除が特別の手續を要するものでない場合には、連絡先を案内することにより対応することも可能である。

(10) 第10号

- | |
|--|
| <p>十 <u>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^①</u></p> <p>イ <u>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^②</u></p> <p>ロ <u>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^③</u></p> <p>ハ <u>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^④</u></p> |
|--|

<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及び解除の条件等に関する定めがあるときは、その内容を説明する旨を規定するものである。

① 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

一般に、電気通信サービスの提供に関する契約においては、当該契約内容の変更又は解除に関する様々な事項を規定している。そのうち、消費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、事前に消費者が十分にその内容を理解していない場合には、契約締結後にトラブルになりやすいと考えられることから、当該事項を具体的な説明事項として本号に規定したものである。

② 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

契約締結後一定期間に限り無料で契約の変更又は解除をすることができる場合や、一定期間を経過しなければ変更又は解約をすることができない場合等には、その期間を説明しなければならない旨を規定するものである。

③ 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

契約の変更又は解除をする場合に違約金その他の債務不履行の場合に債務者が債権者に支払うべきことをあらかじめ約した金銭（名称は問わない。）の支払を必要とする旨を定めているときは、その旨及びその具体的な金額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。

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

例えば、消費者が光回線終端装置（ONU）又はVDSL装置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。

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

4 前三項の規定は、他の電気通信事業者との間に電気通信役務の提供に関する契約を締結したときは自らが提供する電気通信役務についても契約を締結したこととなる旨の契約約款の規定^①に基づいて締結される当該契約及び公衆電話その他の電気通信役務の提供を受けようとする都度、契約を締結することとなる電気通信役務の提供に関する契約^②の締結又はその代理等には適用しない。

（1）規定の概要

本項は、いわゆるみなし契約及びローミング契約並びに公衆電話を始めとする利用の都度契約を締結することとなる電気通信サービスについては、法第26条の対象から除外する旨を定めるものである。

その趣旨は、みなし契約及びローミング契約により契約を締結したこととみなされる契約は、複数の電気通信事業者の複数の電気通信サービスであり、これらすべてのサービスの契約内容を説明することは、電気通信事業者等の負担になるのみならず、消費者にとっても、あまりに説明事項が多くなりすぎて、かえって混乱することとなると考えられること、また、公衆電話を始めとする利用の都度契約を締結することとなる電気通信サービスについては説明をすることが実態的に不可能であるためである。

（2）用語の説明

① 他の電気通信事業者との間に電気通信役務の提供に関する契約を締結したときは自らが提供する電気通信役務についても契約を締結したこととなる旨の契約約款の規定

いわゆるみなし契約及びローミング契約の規定。みなし契約とは、一部の電気通信事業者が提供する国際電話サービス又は長距離電話サービスの提供に関する契約については、これらの契約約款の規定により、東日本電信電話株式会社又は西日本電信電話株式会社等との間で電話サービス又はISDNサービス契約を締結すると同時に締結されることとなる旨が定められており、これらの契約のことをいう。また、ローミング契約とは、主に携帯電話サービス及びPHSサービスの提供に関する契約について、これらのサービスを提供する電気通信事業者の契約約款の規定により、他の電気通信事業者との間に携帯電話サービス又はPHSサービスの契約を締結すると同時に締結されることとなる旨が定められており、これらの契約のことをいう。

② 公衆電話その他の電気通信役務の提供を受けようとする都度、契約を締結することとなる電気通信役務の提供に関する契約

公衆電話（列車公衆電話を含む。）のほか、例えば、利用の都度契約を締結することが必要なクレジット通話、コレクトコール、通話の接続の都度契約を締結する形態により行う相互接続による電気通信サービスの提供などがこれに該当する。

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

施行規則第22条の2の2第5項の規定は、電気通信サービスの提供に関する契約の変更について、法第26条の説明義務の対象となるものを定めるものである。

(1) 第1号

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。

- 一 電気通信役務の提供を受ける者からの申出により^①第一項各号に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^② 第三項各号に掲げる事項のうち変更しようとするもの^③

<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、F T T HやD S L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 電気通信役務の提供を受ける者からの申出により

消費者側からの申出による契約内容の変更。電気通信事業者側の事情により料金プランを変更する場合等については本項第3号に規定している。

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F T T HやD S L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、F T T HやD S L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 第三項各号に掲げる事項のうち変更しようとするもの

本号に規定するような契約内容の変更の場合には、第3項各号に規定する説明事項のうち変更しようとする事項に限って説明しなければならないこととするものである。その趣旨は、消費者は当該電気通信サービスの内容については、既に相当程度の理解をしているものと考えられることから、変更のない事項についてまで改めて説明しなくとも、後にサービス内容に対する理解不足を原因とするトラブルが生じる恐れは低いと考えられるためである。

(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^①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^② 第三項各号に掲げる事項^③

<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、A D S LサービスからF T T Hサービスへの変更、加入電話サービスからO A B J I P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 電気通信役務の提供を受ける者からの申出による

消費者側からの申出による契約内容の変更。

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、A D S LサービスからF T T Hサービスへの変更や、加入電話サービスからO A B J I P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場合がこれに該当する。

③ 第三項各号に掲げる事項

本号に規定する契約内容の変更の場合には、第3項各号に掲げる説明事項をすべて説明しなければならないこととするものである。その趣旨は、本号に規定する変更の場合には、消費者が新規に電気通信サービスの提供に関する契約を締結したのと同様と考えることができることから、後にサービス内容に対する理解不足を原因とするトラブルが生じることのないよう、第3項各号に掲げる説明事項を説明する必要があると考えられるためである。

(3) 第3号

三 電気通信事業者からの申出により^① 第一項各号に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、電気通信役務の提供に関する料金の値上げその他当該電気通信役務の提供を受ける者にとって提供条件が不利となるもの^② 第三項各号に掲げる事項のうち変更しようとするもの^③

<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、例えば料金の値上げなど、消費者にとって提供条件が不利となる契約内容の変更を電気通信事業者の側から行うときは、当該サービスの提供に関する契約を締結している消費者に対して説明しなければならない旨を規定するものである。

① 電気通信事業者からの申出により

電気通信事業者側からの契約内容の変更。

② 電気通信役務の提供に関する料金の値上げその他当該電気通信役務の提供を受ける者にとって提供条件が不利となるもの

電気通信事業者側からの契約内容の変更のうち、通話料金の値上げ、ユニバーサルサービス制度に基づく負担に係る料金の追加又は値上げ、消費者からの申出による解約の期間制限の設定など、消費者にとって提供条件が不利となるものについて、説明しなければならないこととするもの。

逆に、通話料金値下げ、料金割引の割引幅の拡大、解約制限の撤廃等、消費者にとって提供条件が向上することとなる変更については説明義務はない。

③ 第三項各号に掲げる事項のうち変更しようとするもの

本号に規定するような契約内容の変更の場合には、第3項各号に規定する説明事項のうち変更しようとする事項に限って説明しなければならないこととするものである。その趣旨は、消費者は当該電気通信サービスの内容について、既に相当程度の理解をしているものと考えられることから、変更のない事項についてまで改めて説明する必要はないと考えられるためである。

なお、説明方法については施行規則の本条第2項に準ずることとなるが、電気通信事業者からの通知の方法をあらかじめ契約約款等に定めておくことにより、その方法により通知することも可能である。

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

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。

(1) 規定の概要

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。

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つて、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。

9 対面による説明の際の交付書面の参考例

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F T T Hサービスの例）を以下に示す。

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記載した資料（1枚から数枚程度にまとめたものが望ましい。）とするとともに、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わかりやすいものである必要がある。

<参考例>

△△△サービス [電気通信サービスの名称を記載] について

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]

●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（F T T H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ビットにより、インターネットに接続

の参考例

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ヒック状況、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（月間〇〇ギガバイト）を超過したトラヒ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。
- ・ 通信帯域を大量かつ継続的に占有する可能性がある以下のアプリケーションを契約者が利用する場合には、当該アプリケーションに係る電気通信の通信速度を制限することがあります。

（制限の対象とするアプリケーション）

- ・ 〇〇
- ・ 〇〇
- ・ 〇〇 等

[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）[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順が必要です。[契約変更・解除の方法を記載]

●ご解約手続きに伴う条件：

- ・ 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、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]

10 契約締結の際の望ましい対応の在り方について

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が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。

- (1) 電気通信サービスの契約の勧誘・契約締結等に当たっては、消費者の電気通信サービスに関する知識、経験等を考慮して説明すること。
- (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、そのサービスの内容・必要性等が理解されるよう、さらに詳細な説明を行うこと。
- (3) 説明した事項について、消費者からさらに詳しい説明を求められた場合は、消費者がその内容を十分に理解できるよう、詳細について丁寧に説明すること。
- (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。

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、契約の場合には親権者の同意の有無を確認する、サービス料金やフィルタリングサービス等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。

- (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。

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。

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。

1.1 消費者契約法との関係について

事業者と消費者との間の契約トラブルに関しては、分野横断的な一般的事後救済

ルール等を定めた消費者契約法の適用がある。電気通信サービスの提供に関する契約についても、当然、消費者契約法の適用があるが、消費者契約法と電気通信事業法第26条（提供条件の説明）との関係は、以下のとおりである。

例えば、消費者契約法第4条第1項及び第2項においては、事業者が消費者契約の締結に際して、消費者に対して重要事項について事実と異なることを告げることにより、当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし、それによって当該消費者が契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる旨等が定められている。

これらの規定は、締結した契約の内容のうち重要事項について、一定の事業者側の責に帰すべき事由により誤認等した場合に、事後的に取消しを可能とすることによって、消費者の救済を図ろうとするものであり、いわばトラブルが生じた際の事後救済ルールと言うことができるものである。

これに対して、電気通信事業法第26条の説明義務は、そのようなトラブルが生じることのないよう、事前に十分な説明がなかったために後でトラブルになることが特に想定される事項を、契約締結前に説明することを義務づけるものであり、いわばトラブルの事前防止のためのルールと言うことができる。

なお、消費者契約法に定める「重要事項」は、同法第4条第4項において定義が定められているが、同法の「重要事項」と、電気通信事業法第26条で定める説明事項とは、重なる部分もあるが、一致するものではない。