

# 検討項目に関するこれまでのご意見等

---

平成27年10月5日  
事務局

(1) 説明義務

1. 適合性義務
2. 説明事項・方法

(2) 書面交付義務

1. 対象サービスの範囲
2. 書面に記載すべき基本的事項
3. オプションサービスの取扱い
4. 記載・交付の方法

(3) 初期契約解除制度

1. 対象サービスの指定
2. 対価請求の範囲
3. 利用者への説明・通知

(4) 代理店に対する指導等の措置義務

(5) その他

- : 構成員ご意見
- : 事業者団体からの要望

## 1 適合性の原則への対応について

- 高齢者に関する相談事例として、不適切な勧誘が行われ、結果として必要のないサービスや端末を購入するトラブルが相変わらず続いている。適合性原則については、既にガイドライン(総務省の「消費者保護ルールに関するガイドライン」及び(一社)電気通信事業者協会の「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン」)に記載されているにもかかわらず、高齢者が内容の分からないままに必要な契約をするトラブルの実態が見られるため、省令で規定すべき。
- 高齢者に対する電話勧誘の場合は、説明の徹底による対応に限界がある。勧誘相手の年齢を記録させるなどして、事業者側に相応の責任があるという制度にするべき。
- 適合性の原則は電話勧誘・訪問販売を主な対象とし、かつガイドラインで具体的なケースを明確にすることを希望。特にWeb販売はWebから申し込みができていう時点で、利用者に一定程度の情報リテラシーがあるとみなすことができる。

## 2 説明事項・方法

- 分かりやすい契約書面と解約に伴う条件等も含めた十分な説明によって、トラブルの発生を防止することが必要。

○: 構成員ご意見

●: 事業者団体からの要望

### 1 対象サービスの範囲

- 法人契約については、個別に契約書を取り交わすことが想定されるため、対象外としていただきたい。
- 積極的に販売勧奨を行っていない縮減傾向にあるサービス(ADSL等)については、問題も生じておらず、利用者に誤解が生じる可能性が低いので、対象外とすることや記載内容の軽減を図っていただきたい。
- 既契約に対する変更等については、利用者が能動的に申し込むものであり、その内容を認識できるため、書面交付の対象外としていただきたい。
- 現在、説明義務の対象となっているすべての電気通信サービスについて、書面交付の義務を課すべき。

### 2 書面に記載すべき基本的事項

- 積極的に販売勧奨を行っていない縮減傾向にあるサービスについては、既に一定程度書面交付がされており、利用者に誤解が生じる可能性が低い一方、システム対応に膨大なコスト増を要するため記載事項を軽減すべき。
- 利用者が自らの契約内容を一目瞭然に把握することができる書面であることが必要。  
具体的には、契約したサービス名・端末名、料金(通信料、プロバイダ料、通話料)と支払方法、オプションの料金(割引料金を含む)、毎月の支払額、解約した場合のサービス・端末等の解約料、端末代金、事業者の連絡先等を記載することにより、契約内容が一覧できることが必要。また、オプションによる割引やキャッシュバックについて、利用条件や提供元(通信事業者なのか代理店なのか)も把握できることが必要。

### 3 オプションサービスの取扱い⇒後述

○: 構成員ご意見

●: 事業者団体からの要望

### 4 記載・交付の方法

- 書面記載の項目及びその方法について、ガイドライン等で具体的事例を示していただきたい。
- 書面交付における記載事項と説明義務の書面の記載事項は重なっているところが多いので、両方をカバーする書面での運用も可能となるよう柔軟な検討をいただきたい。
- 電磁的方法で書面交付を行う場合の方法について、今後具体的な説明がガイドライン等で必要。特にプリペイドSIMはパッケージ購入の際の個別契約内容の書面発行が難しいため電子交付のみ対応で認めて欲しい。
- 利用者が自らの契約内容を一目瞭然に把握できる書面が必要。(再掲)

### 3 オプションサービスの取扱い

○: 構成員ご意見

●: 事業者団体からの要望

(電気通信事業者の関与の有無)

- 電気通信事業者が提供する「通信役務に付随するサービス」かつ「継続的なサービス」に限定していただきたい。
- 代理店が提供主体となるオプションサービスについては、サービス内容を把握することができないため、対象外としていただきたい。
- 電気通信事業者が提供・媒介していない代理店独自のオプション(キャッシュバックやポイント還元等を含む)について、利用者が自分の契約内容や契約先がよく分からないという状態が問題視されている。利用者は、契約の締結先が違ったとしても、店舗で締結した契約内容全てが1枚の書面で確認ができるということを望んでおり、様々な工夫により、利用者の側にきちんと提供できる仕組みを考えるべき。
- 代理店独自のオプションについて、今般の法改正により規定された電気通信事業者の書面交付義務の対象とするのは難しい。したがって、書面交付義務の規定ではなく、電気通信事業者の代理店への指導措置の規定で対処できるのではないか。

(有料／無料の別)

- 書面交付の対象となるオプションは、通信事業者が提供する主契約と同時申込のもので、利用の有無を選択できる有料のものとしていただきたい。
- 継続的に無料であるオプションサービスは、利用者に不利益が生じないほか、主契約付帯のものが多く全てを記載すると記載過多となってしまうので対象外としていただきたい。
- 契約期間中は無料であり続けるものについては利用者の利益への影響が少ないため、対象外として問題ない。

(既契約への追加等)

- 既存の契約についてオプションサービスを追加する場合は、利用者から能動的に申し込むものであり、又は実態上トラブルが生じていないため、対象外としていただきたい。

#### 1 対象サービスの指定

○: 構成員ご意見

●: 事業者団体からの要望

(特に移動体通信サービスについて)

- 「使ってみなければ分からない(電波状況等の事前承知の困難性)」、「料金の複雑性等」、「苦情の発生状況」の点について、事業者が自主的取組を推進し、制度導入の目的を相当にカバーしている移動体通信サービスについては、初期契約解除制度の対象外としていただきたい。
  - ・ 「電波状況等の事前承知の困難性」に対しては、「お試しサービス」を提供(第16回会合において、各社の具体的なサービスについて説明が行われた)。
  - ・ 「料金の複雑性等」に対しては、例えば、期間拘束・自動更新付契約について、自動更新時のプッシュ通知を既に実施しているほか、新たな料金プランの設定も検討する等の取組みを推進。
- 携帯電話サービスが初期契約解除制度の対象となった場合、店舗における利用者の待ち時間の長時間化、混乱・不満等を招き、その影響は制度により救済可能な利用者の範囲を遙かに超えることが想定される。また、携帯電話販売代理店においては、業界団体を設立し、苦情・相談の分析・縮減に向けた取組を開始しており、初期契約解除制度の適用については慎重なご議論をいただきたい。
  - ・ 携帯電話販売代理店において生じた苦情・相談を収集・分析したところ、初期契約解除制度により救済できると思われるものはそのうちの0.9%に過ぎなかった。
- MVNOが提供するサービスについては利用者も少ない発展途上のサービスであり、料金体系も複雑ではないため、かつ、仮に対象となるとMNOのキャッシュバック獲得のための悪用が懸念されるため、対象外としていただきたい。また、プリペイドSIMは、訪日外国人を中心とする短期利用が中心であり、料金体系も複雑ではないため、対象外としていただきたい。
- 今後新しいサービスが出てくる分野で、発展途上のサービスかどうかという基準で判断することは難しいため、原則、すべてのサービスを対象とすべき。

- キャンペーン価格、セット販売による値引き、オプションを付けることによる値引き、キャッシュバックなどの特典が強調され、契約内容をよく理解しないまま、不必要な通信サービスを締結している状況もあることから、移動通信サービスも含め、現在、説明義務の対象となっているすべての通信サービスを対象とすべき。
- キャッシュバック獲得のための踏み台になるとのことだが、そのようなMNOのキャッシュバックはやめるべき。
- 「お試しサービス」については、各社で利用条件が異なり、実際に使用予定の端末で試すことができるのかどうかなどの点で、考慮する必要がある。また、各社の違いを明確にした上で有効性を検討すべきである。さらに、実際に使用予定の端末がお試しサービスの対象なのかという点も考慮すべき。
- 販売の現場の混乱や現在の苦情状況への取組を考慮して、また携帯各社によるお試しサービスの取組・拡充の状況を踏まえ、移動通信サービスを対象とすることは猶予すべき。期限を切って初期契約解除に関するトラブルが減らないということであれば対象にすれば良い。店頭での初期契約解除を可能にするより、むしろ適合性原則や書面交付義務を徹底し、代理店への指導措置義務等を強化するほうが苦情削減に寄与するのではないか。

#### (その他のサービス)

- 加入電話、ISDN等の契約条件が複雑とは言えないサービス、解約料なしでいつでも解約可能なサービス及び通信品質が安定しているサービスは対象外としていただきたい。
- 都度契約、プリペイド契約、公衆無線LAN等の短期利用を前提としたサービス、ADSL、PHS等の需要減少等により積極的な販売勧奨が行われていないサービス及び利用者側において契約内容把握の責務を通常有すると考えられる法人契約は対象外としていただきたい。
- 光コラボ対応サービスの自社転用の場合は、サービス内容に変更はないことから、対象外としていただきたい。
- 電気通信サービスは一つのサービスでも複数の事業者が関わるなど、契約関係が複雑な上、勧誘に使われる言葉も横文字が多く、利用者にとって理解することが難しいものになっている。また、光卸サービスの登場に見られるとおり、今後、サービスがますます複雑になることが予想されること等から、現在、説明義務の対象となっているすべての通信サービスを対象とすべき。
- 特定商取引法で定められているような、法人との契約でも事業のためでない場合は対象とするルールが必要。

- : 構成員ご意見
- : 事業者団体からの要望

## 2 対価請求の範囲

- 利用者間の公平性の確保やルール濫用防止の観点等を踏まえ、サービス利用料、工事費用(残債含む。)、撤去費用、初期費用等の事務手数料の請求を認めるべき。
- 特定商取引法においては、業界団体の協力を得て実態調査をした上で、政令で具体的な金額が規定されている。 今回も、議論を進める上で、工事費や事務手数料について業界における平均的な金額の水準等を示すべき。また、工事費等は金額や種類がサービスによってさまざまであり、単にコストがかかっているから、だけではその請求について理解を得られないと考えられるが、コスト内訳について開示可能か。
- サービス利用料の対価については、利用者が実際に契約した料金プランを前提とした範囲で認めるべき。
- 工事費・事務手数料等が不当に高額請求されないように請求の上限を定めるルールが必要。

## 3 利用者への説明・通知

- 現場での混乱を避けるため、端末が初期契約解除制度の対象外である場合には、その旨が十分説明されるべき。
- 初期契約解除制度の記載方法は、特定商取引法等を参考にすべき。

○: 構成員ご意見

●: 事業者団体からの要望

- 明らかに不実告知に該当する営業行為や、契約初期の解除制度を利用させないようにする悪質な営業行為が行われており、事業者と代理店を特定し把握するような措置に加え、事業者の監督責任の明確化、禁止行為が行われた場合の指導等の措置が必要。
- ISPにおける代理店の販売活動は電話勧誘が中心であり、通常時の実地の監査に代わる間接的な指導措置も容認してほしい。
- 電気通信事業者は一次代理店しか把握していないことが多いことから、事業者がすべての代理店を把握するための体制整備の義務付けが必要。また、事業者が代理店を把握することにより、再勧誘の禁止が徹底されることが期待される。

(代理店独自のオプションについて)(再掲)

- 電気通信事業者が提供・媒介等していないオプションの書面交付については、代理店への指導措置で対処できるのではないか。外国での議論では「契約によるマネジメント」の重要性が指摘されており、代理店が階層構造になっている現状にかんがみれば、そのような視点を持って検討を進めるべきではないか。
- 電気通信事業者が提供・媒介等していなくとも、キャッシュバックやポイント還元を含む代理店が独自にオプションを提供する場合が利用者にとって分かりにくくなっている。
- 契約先が違っていても、代理店独自のオプションを含め、店舗で締結した契約内容全てが1枚の書面で確認ができるということを消費者は望んでいる。

○: 構成員ご意見

●: 事業者団体からの要望

- 勧誘継続行為の禁止について、電気通信役務の特性に鑑みれば、特商法と全く同じ対応はできないと考えられることから、その運用・解釈について、今後検討すべき。
- 携帯電話販売代理店協会の苦情分析について、現在は2次対応を必要としたもののみを分析対象としているようであるが、1次対応についても相当の時間を割いているものもあるとのことであれば、そのような案件についても分析対象とした方が苦情の改善につながる。
- (全般について) 事業者において創意工夫の余地が残る形で品質の競争ができることが理想。あまりに細かな規制を遵守することに傾注すると、利用者保護とは異なる本来思っていない方向に事態が向かうことが多い。
- 携帯電話販売代理店の苦情分析の対象について、現在は直営店(一次代理店)のみが対象となっているが、二次代理店の加盟についても検討中。また、量販店や併売店等についても課題と認識。
- ある代理店について勧誘継続の停止の利用者要望があった場合に、他の代理店からの勧誘も停止することは、個人情報保護及び営業情報取扱いの観点から問題がある。
- 中小ISPについて、代理店等の関係では多くの場合問題は生じていないと思われることから、省令制定にあたっての配慮を希望。
- 各事業者において、システム改修や業務運営上の対応に半年から1年程度の準備期間を要するので、経過措置を設ける等の考慮が必要。特に書面交付義務については多大なシステム改修負荷が生じるため、配慮が必要。

# 参考資料

# 説明義務に係る検討項目

## 1 適合性の原則への対応について

- 電気通信事業者等は、説明義務の履行に当たって、高齢者、未成年者、障害者等、特に配慮が必要となる利用者に対して、その利用者の知識、経験、契約目的等に配慮した説明を行う必要があることについて、制度上、担保すべきと考えられる。

## 2 説明事項・方法

- 提供条件の概要の説明という制度の趣旨は改正後も変わらないこと、また現行制度において国民の日常生活に係るサービスが対象とされていること等から、現行制度の内容を原則として引き継ぐという方向で考えるべきではないか。
- 期間拘束・自動更新付契約については、最初の契約時に加え、更新時にも一定の説明(通知)をすべきと考えるべきではないか。

(参考) ICTサービス安心・安全研究会報告書(平成26年12月)〈抜粋〉

### (2.1. 適合性の原則 2.1.2. 考え方)

利用者の知識、経験、契約目的等に配慮した説明については、(略)十分な効果が上げられていないところである。これを踏まえれば、電気通信事業者及び代理店は、高齢者、未成年者、障害者等のように説明に当たって特に配慮が必要と考えられる利用者に対し、その利用者の知識、経験、契約目的等に配慮した説明を行うことが求められると考えられることから、いわゆる適合性の原則を踏まえた説明を行わなければならないことを制度化することが適当である。

その際、当初購入する意図がなかった電気通信サービスについて勧誘等がなされる場合においては、利用者が契約を行う目的を踏まえ、十分に契約内容を理解し、そのサービスを必要とするかどうかも含め、利用者が適切に判断できるような説明を行うことが適当である。

その上で、説明に当たって、特に配慮が必要と認められる利用者以外の利用者については、例えば、その利用者からの希望やサービス提供契約についての知識、経験、目的等に応じ、電気通信サービスの基礎的な部分に係る説明を不要とする等により、説明を受ける内容や説明に要する時間の拡大といった利用者の負担にも対応することが適当である。なお、利用者からの説明に関するそうした希望及び同意について、利用者の自発的な意思がきちんと確認できるよう、一定の担保を行うことが適当であると考えられる。

## (提供条件の説明)

第26条 電気通信事業者及び電気通信事業者の電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者は、電気通信役務の提供を受けようとする者(中略)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、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について、その者に説明しなければならない。

## ■ 対象サービス(一般消費者向けサービス)

- 電話及びISDNサービス
- 携帯電話及び携帯インターネット接続サービス
- PHS及びPHSインターネット接続サービス
- インターネット接続サービス
- DSLサービス
- FTTHサービス
- CATVインターネットサービス
- BWAサービス
- 公衆無線LANアクセスサービス
- FWAサービス
- IP電話サービス

## ■ 説明の方法

- 原則、説明事項が記載された書面を交付して説明をすること
- 書面の交付に代えて、承諾があれば以下の方法で説明をすることも可能。
  - ・電子メールの送付
  - ・インターネットのウェブページに説明事項を表示する
  - ・CD-ROM等の記録媒体の交付
  - ・カタログ、パンフレット、DM等の広告媒体に説明事項を記載する
  - ・電話(ただし、説明後に遅滞なく書面を交付することが必要)

## ■ 説明すべき事項

- 電気通信事業者及び契約代理業者の名称等
- 電気通信事業者及び契約代理業者の問い合わせ連絡先及び電話窓口の受付時間帯
- 電気通信サービスの内容(名称・種類・利用に係る制限がある場合はその旨を含む)
- 電気通信サービスの料金、料金以外に消費者が負担すべき経費がある場合はその内容
- 割引の適用がある場合はその期間その他の条件
- 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
- 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場合は、その内容

( 交付する書面のイメージ )

### 「DSLプランA」の提供条件について

#### 1 料金

初期工事費: 〇〇円  
月定額: 3,000円  
モデムレンタル料: 800円

#### 2 サービス内容

- ・「DSLプランA」は、いわゆるADSLサービスです。
- ・本サービスは、最大〇Mbpsの回線速度となっておりますが、お客様のご自宅からNTT局舎までの距離等により回線速度が異なることがあります。

#### 3 解約時の条件について

- ・契約から〇ヶ月以内に本サービスを解約される場合は、解約金〇万円が必要となります。

【お問い合わせ先】  
〇〇テレコム(株)  
03-xxxx-△△△△  
(受付時間: 平日9時~21時)

## 1 対象サービスの範囲

- 契約前の提供条件の概要の説明と相まって、事後に個別の契約内容が利用者にとって明確になることを確保するため、原則として、現行制度で説明義務対象となっているサービスについて書面交付を義務付けるという方向で考えるべきではないか。

## 2 書面に記載すべき基本的事項

- 現行の説明義務の対象事項(例:料金、解約条件、通信に係る制限、事業者の連絡先等)のほか、契約の特定に足りる事項(例:契約年月日、契約者番号等)、料金の支払時期・方法等が考えられるのではないか。
- また、利用者にとって分かりやすい記載を行う観点から、期間拘束・自動更新付契約において、端末購入により通信料金が一定期間割り引かれる等の複雑な料金割引の仕組みについて、特にどのように対応すべきか。

## 3 オプションサービスの取扱い

- どのような種類のオプションサービスを対象として、記載を義務づけることが適当か。  
⇒ 例えば、電気通信事業者が提供または媒介等しているか、有料で提供されているか、主たる電気通信役務の料金等に影響を与えているかといったことが記載対象にするか否かの判断基準として考えられるのではないか。
- 最低限義務付けが必要な記載項目として、料金や解約条件が考えられるのではないか。

## 4 記載・交付の方法

- 契約の内容が利用者に明らかになるよう、主要内容については一覧性のある記載を確保するとともに、全体について一体性を保った形での交付が必要ではないか。また、記載事項の記載方法や交付のタイミングについて、どのように考えるべきか。

(参考) 「期間拘束・自動更新付契約」に係る論点とその解決に向けた方向性(利用者視点からのサービス検証タスクフォース) <抜粋>  
【料金に関する記載】

(「期間拘束・自動更新付契約」に係る論点とその解決に向けた方向性)(利用者視点からのサービス検証タスクフォース)

- 端末購入により月額「通信料金」が一定程度割り引かれる仕組みは、24ヶ月等の一定期間毎に端末を購入(機種変更)する利用者にメリットがあるが、多くの利用者にとってはその構造が理解されていないと考えられる。
  
- このため、このような通信料金の割引の仕組み(キャンペーンによるものも含む)について、利用者への説明の徹底が必要である。また、改正電気通信事業法によって導入予定の「契約書面の交付」の制度を活用し、仕組みを図示することで分かりやすく利用者に情報提供することが求められる。
  
- ※ 「契約から24ヶ月」と「端末購入から24ヶ月」は必ずしも同じ期間になるとは限らないが、この二つを取り違えている利用者も多いと考えられる。したがって、月額の通信料金の割引があり、場合によっては割賦払いの残っている「24ヶ月」という期間は契約により期間拘束されることにまだ納得できるが、通信料金のメリットがなくなる25ヶ月以降の期間拘束は納得できないと、漠然と考えている利用者も相当程度いるのではないかと思われる。

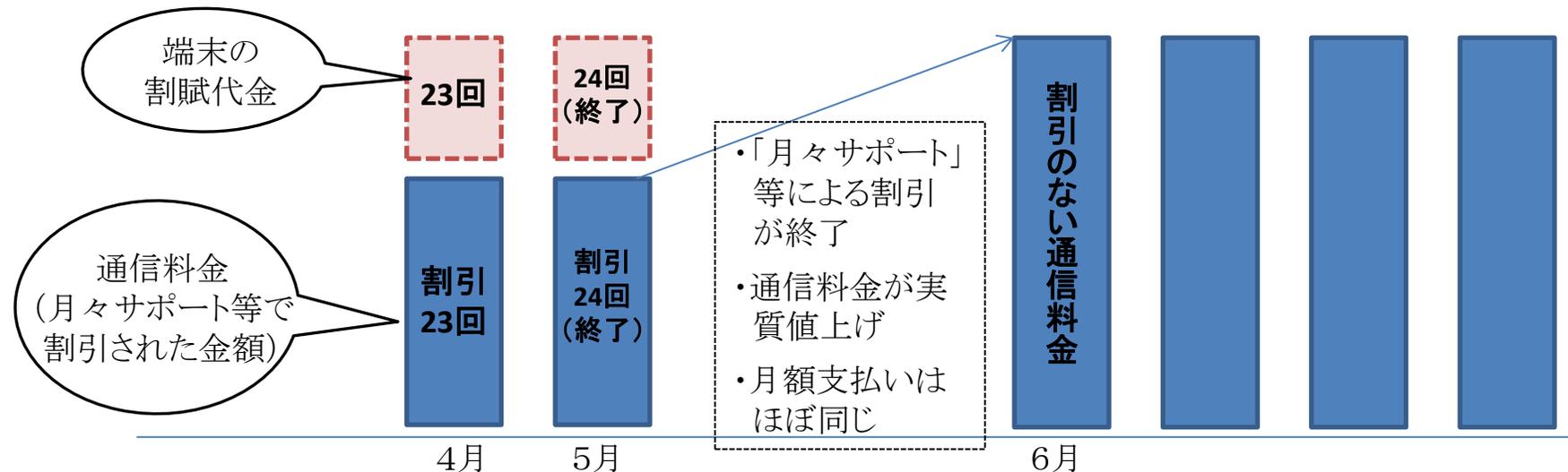
(参考) ICTサービス安心・安全研究会報告書(平成26年12月) <抜粋>

【オプションサービスの取扱い】

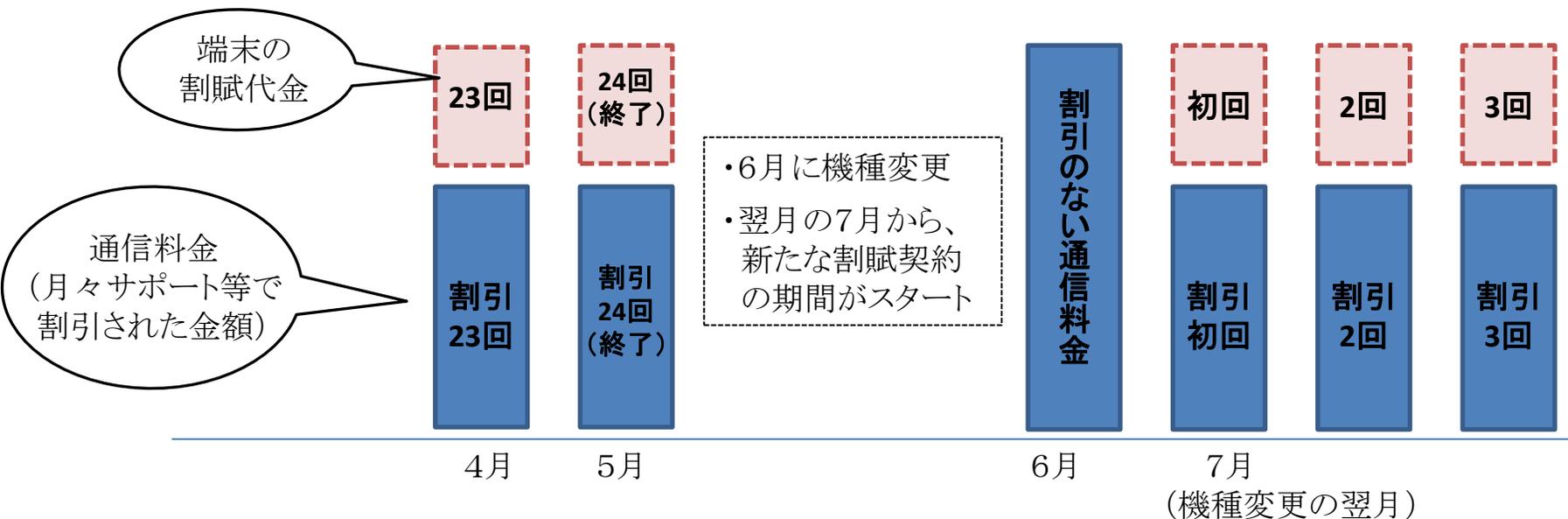
(2.2. 書面交付 2.2.2. 考え方)

利用者が契約内容を適切に理解し、契約後にトラブルがあった場合に正確に契約内容を確認するためには、電気通信事業者及び代理店が、個々の契約者の電気通信サービスの提供に係る契約内容を分かりやすく記載した書面の交付をしなければならないことを制度化することが適当である。また、電気通信サービスの提供に係る契約以外のオプションサービス等についても、同一の書面に一覧性を持って記載する等の取組を行うことが適当であると考えられる。

## 機種変更せず端末を使い続ける場合



## 機種変更する場合



## 1 対象サービスの指定

- 対象サービスを判断するための基準について、どのように考えるべきか。
  - ⇒ 電気通信役務の特性に起因して、契約したものの想定どおりのサービスでなかったとする場合を救済するという立法趣旨に鑑み、①料金等の複雑性(契約前の理解が難しい場合がある)、②電波状況・サービス品質等の事前承知の困難性(使ってみなければ分からない)、③契約初期に係る苦情の発生状況、等が基本的な判断基準として考えられるが、他に考慮すべき基準はあるか。
  - ⇒ ①～③について、例えば業界の自主的な取組状況はどのようになっているか。

## 2 対価請求の範囲

- 対価請求の範囲について、どのように考えるべきか。
  - ⇒ 基本的な範囲として、例えば工事費、サービス利用費(通信費等)、サービス契約時に一般的に請求されている事務手数料が考えられるのではないか。
  - ⇒ 他方、悪質な事業者による高額請求に対処するため、額の算定方法は公表されている情報でその妥当性が判断できるものとするべきではないか。

## 3 利用者への説明・通知

- 説明義務、書面交付義務との関係については、どのように考えるべきか。
  - ⇒ 初期契約解除に関して、どの程度の説明を義務付けるべきか。詳細を全て説明すると時間を要しかえって利用者の負担となるのではないか。
  - ⇒ 説明を補完するため、契約後に交付する書面には、説明の内容に加えてどのような項目の記載が必要か(例:対価の算定方法の詳細)。

## (参考) ICTサービス安心・安全研究会報告書(平成26年12月) <抜粋>

### 【対象サービスの範囲】(3.2. 初期契約解除ルール 3.2.2. 対象となるサービス 3.2.2.2. 考え方)

初期契約解除ルールが必要となるサービスは、現行の提供条件の説明が必要となる電気通信サービスを踏まえつつ、契約内容が複雑であったり、実際に利用しないとサービスの品質が分からないサービスを対象とすることを基本に検討すべきであると考えられる。

なお、この点について、中間取りまとめ後に開催されたワーキンググループにおけるヒアリングにおいては、初期契約解除ルールの対象となるサービスについて、実際にトラブルが多発していること等による限定も考えられるのではないかとの議論もあった。

また、業界団体、電気通信事業者、販売代理店等による苦情・相談縮減に向けた今後の取組の効果を踏まえつつ、段階的に対象となるサービスを検討することも考えられるのではないかとの議論もあった。初期契約解除ルールの制度化に当たっては、これらの点も踏まえ、検討することが適当であると考えられる。

### 【対価請求の範囲】(3.2.4. 初期契約解除ルールの行使可能期間中のサービス利用に係る費用負担 3.2.4.2. 考え方ほか)

- ・ 電気通信サービスは、①利用者利便の観点からは速やかにサービス提供が開始されることが望ましいのにもかかわらず、電気通信事業者がサービスの対価を得られない懸念から、結果的に初期契約解除ルールの行使可能期間中におけるサービス提供を自粛するということは望ましくないこと、②初期契約解除ルールを前提としたサービスの大量利用の懸念(例：海外への通話等)もあること等を踏まえれば、事業者と利用者との間の公平の観点から、不意打ち性等を理由とする初期契約解除ルールの場合であっても、サービス利用の対価請求を認めることが適当であると考えられる。
- ・ ただし、その際、サービス利用の対価請求が初期契約解除ルールの行使可能期間中のサービスの利用を事実上禁止するようなものとなるおそれもあることから、事業者による対価請求を認める場合には、その許容される対価請求の範囲・条件等に関し、制度的手当により、基準を明確化して定めることが適当であると考えられる。
- ・ 加えて、サービスの利用を可能とするために工事が必要となるサービスについては、工事が開始された後に初期契約解除がされた場合には、工事費の負担や原状復帰が必要となり、利用者や事業者双方の費用負担が大きくなり得るため、異なる取扱いを検討することが適当である。

### 【利用者への説明】(3.2. 初期契約解除ルール 3.2.1. 導入の必要性 3.2.1.2. 考え方)

- ・ 初期契約解除ルールを導入することとした場合には、適用される条件や利用者が負担することになる場合の費用等について、あらかじめ電気通信事業者及び代理店による電気通信サービスの提供条件の説明が必要となる事項とすることが適当であると考えられる。
- ・ ただし、電気通信サービスに初期契約解除ルールを導入する場合、利用者への説明時間が長くなり、利用者及び代理店双方の負担が重くなるのではないかとの指摘もあった。…(略)…初期契約解除ルールの制度化の検討に当たっては、こうした点に十分に留意することが適当であると考えられる。

## 代理店に対する指導等の措置義務

- 電気通信事業者に義務付けられる具体的な措置の内容について、どのように考えるべきか。
  - ⇒ PDCAサイクルを念頭に置きつつ、事前・事後の両方の面からの措置が必要ではないか。
  - ⇒ 事前措置としてマニュアルの作成・配布、監督責任者の選任、研修の実施等が考えられるのではないか。
  - ⇒ 事後措置としては、法第27条の趣旨も踏まえた苦情の処理等を含む問題発生時の適切な対応とともに、通常時でも実地の調査をすることが重要ではないか。
  - ⇒ 代理店独自のオプションについても、利用者に明らかになるような措置を講ずるべきではないか。

(参考) ICTサービス安心・安全研究会報告書(平成26年12月) <抜粋>

### (4.2. 代理店監督制度 4.2.2. 代理店に対する監督制度の主体及び範囲 4.2.2.2. 考え方)

実際に販売勧誘を行うのは、二次以降の代理店である場合も多く、そのような代理店による説明不足や執ような勧誘等の苦情・相談が寄せられており、二次以降の代理店に対する監督体制を整備して、利用者保護規定の実効性を担保する必要があると考えられる。そのためには、電気通信事業者等は、数次にわたる代理店を把握した上で、適切な販売勧誘が行われるよう、監督体制を整備することが適当である。

具体的には、

- ① 電気通信事業者の監督責任の範囲に、当該事業者と代理店契約を締結した一次代理店が適切な委託管理体制を構築しているか等について把握・指導等することも含めること、
- ② その上で、苦情・相談の実情等を踏まえ、必要な場合には、代理店に対しても当該代理店と委託契約等を締結したそれ以降の代理店に対する監督責任を課すこと

等を制度化することが適当であると考えられる。

### (参考) 電気通信事業法第27条(苦情等の処理)

電気通信事業者は、第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務(注：説明義務・書面交付義務の対象役務)に係る当該電気通信事業者の業務の方法又は当該電気通信事業者が提供する同項各号に掲げる電気通信役務についての利用者からの苦情及び問合せについては、適切かつ迅速にこれを処理しなければならない。

法律の規定	省令・告示への委任事項
説明義務	対象役務の範囲、説明事項、説明方法、適用除外となる場合
書面交付義務	対象役務の範囲(説明義務と同一)、記載事項・記載方法、適用除外となる場合、電子交付の方法
初期契約解除	対象役務の範囲、適用除外となる場合、対価請求の範囲不実告知時の再書面交付の記載事項・交付方法
勧誘継続行為の禁止	適用除外となる場合
代理店に対する措置	代理店に対する指導その他の措置の内容

※利用者保護関係のみ。不実告知禁止については委任事項なし