

電気通信事業法等の一部を改正する法律の施行等に  
伴う電気通信事業の利用者保護に関する省令等の整  
備について

(諮問第3079号)

< 目 次 >

- 1 答申書（案） . . . . . 1
  - 2 意見及びこれに対する考え方（案）概要 . . 78
- 《参考》 諮問時の省令等の整備案 . . . . . 89

(案)

情 郵 審 第 \* \* 号  
平成 2 8 年 1 月 2 6 日

総 務 大 臣  
山 本 早 苗 あて

情報通信行政・郵政行政審議会  
会 長 多 賀 谷 一 照

印

答 申 書

平成 2 7 年 1 1 月 2 4 日付け諮問第 3 0 7 9 号をもって諮問された事案について、審議の結果、  
下記のとおり答申する。

記

1 本件、電気通信事業法等の一部を改正する法律の施行等に伴う電気通信事業の利用者保護に  
関する省令等の整備については、審議及び意見募集による提出意見を踏まえ、次のとおり修正  
した上で制定することが適当と認められる。

・電気通信事業法施行規則（昭和 60 年郵政省令第 25 号）の一部改正案及び電気通信事業法  
第 26 条第 1 項各号の電気通信役務を指定する件の告示案について別添 1 のとおりとするこ  
と

2 なお、提出された意見及びそれらに対する当審議会の考え方は、別添 2 のとおりである。

意見募集の結果を踏まえた告示案の修正に伴い、電気通信事業法施行規則の一部改正案の一部について、次のとおり案とすることが適当

○電気通信事業法施行規則（昭和六十年郵政省令第二十五号）の一部改正案 新旧対照条文（抜粋）

（傍線部分は改正部分、ゴシック体は必要的諮問事項）

改正案	現行
<p>別表 電気通信役務の種類（第二十二條の二の三第一項第五号口関係）</p> <p>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。）及び総合デジタル通信サービス</p> <p>二 携帯電話端末・PHS端末サービス</p> <p>三 無線・PHSインターネット専用サービス</p> <p>四 仮想移動電気通信サービス</p> <p>五 DSLアクセスサービス</p> <p>六 FTTHアクセスサービス</p> <p>七 CATVアクセスサービス</p> <p>八 公衆無線LANサービス</p> <p>九 FWAアクセスサービス</p> <p>十 IP電話サービス</p> <p>十一 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であつて、第八号又は第九号に掲げる役務の提供に用いられるもの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に限る。）</p> <p>十二 第二号から第四号まで及び前号に掲げるもの以外のインターネット接続サービス</p>	

十三 前各号に掲げる電気通信役務以外の法第二十六条第一項各号に掲げるもの

備考 この表における次に掲げる用語の意義は、それぞれ次に定めるとおりとする。

一 携帯電話端末・PHS端末サービス 携帯電話の役務（次号に掲げる役務であるものを除く。以下この号において同じ。）又はPHSの役務並びに携帯電話端末又はPHS端末からのインターネット接続サービスの役務（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（以下「無線端末系伝送路設備」という。）（その一端がブラウザを搭載した携帯電話端末又は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。）

二 無線・PHSインターネット専用サービス 前号に掲げる役務の提供に用いられる無線端末系伝送路設備を用いて、又は無線端末系伝送路設備の一端に接続される利用者の電気通信設備として無線設備規則（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若しく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及び当該役務の提供に用いられる無線端末系伝送路設備を用いるインターネット接続サービスの役務であって、当該無線端末系伝送路設備の一端に接続される利用者の電気通信設備（次号において「無線インターネット利用者設備」という。）によって音声伝送役務（電気通信番号規則第九条第一項第三号に規定する電気通信番号を用いて提供するものであつて、当該電気通信番号の指定を受けるもの又は当該指定を受けた

電気通信事業者から卸電気通信役務の提供を受けるものに限る。）の提供を受けないもの

三 仮想移動電気通信サービス 移動端末設備（携帯電話端末、PHS端末又は無線インターネット利用者設備に限る。以下この号において同じ。）を用いて利用される電気通信役務であつて、無線端末系伝送路設備に移動端末設備を接続する利用者に対し、当該電気通信役務に係る基地局を設置せずに提供される役務（当該電気通信役務に係る利用者料金の設定権を有する者が提供するものに限る。）

四 DSLアクセスサービス 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

五 FTHアクセスサービス その全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。）

六 CATVアクセスサービス 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。）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。）

七 公衆無線LANアクセスサービス 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割（携帯電話端末・PHS端末サービス及び無線・PHSインターネット専用サービスの役割であるものを除く。）

八 FWAアクセスサービス 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割

九 IP電話サービス 端末系伝送路設備において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割

十 インターネット接続サービス インターネットへの接続を可能とする電気通信役割

## 附 則

### 155 (略)

6 この省令の施行の際現に電気通信事業者が提供している改正法第一条の規定による改正後の電気通信事業法（附則第九項において「新法」という。）第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役割（以下この項から附則第九項までにおいて「対象電気通信役割」という。）であつて、次に掲げるもの以外のものについては、新施行規則第二十二條の二の三第二項第三号及び第四号並びに同条第五項の規定は、施行日から起算して六月を経過する日までの間、適用しない。この場合において、同条第二項第一号中「不利となるとき（第四号に掲げる場合を除く。）

」とあるのは、「不利となるとき」とする。

一 新施行規則別表備考第一号に規定する携帯電話端末・PHS端末サービスのうち携帯電話端末と接続される同備考第一号に規定する無線端末系伝送路設備（以下単に「無線端末系伝送路設備」という。）のみを用いるものであって、仮想移動電気通信サービス（新施行規則別表備考第三号に規定するものをいう。次号において同じ。）以外のもの

二 前号に掲げる役務の提供に用いられる無線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及び当該無線端末系伝送路設備を用いて提供される新施行規則別表備考第十号に規定するインターネット接続サービスの役務であって、当該無線端末系伝送路設備の一端に接続される利用者の電気通信設備に搭載される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もの（仮想移動電気通信サービス以外のものに限る。）

三 前二号に掲げる電気通信役務以外の対象電気通信役務であって、その提供に関する契約（新施行規則第二十二條の二の三第二項第三号に規定する自動更新をその内容とするものに限る。）の締結又はその媒介等がされようとするときに新施行規則第二十二條の二の三第二項第三号及び第四号並びに第五項に定める提供条件概要説明がされているもの

759 (略)

意見募集の結果を踏まえ、次のとおりの案とすることが適當

○総務省告示第 号

電気通信事業法（昭和五十九年法律第八十六号）第二十六条第二項の規定に基づき、同条第一項各号の電気通信役務を次のとおり指定する。

平成 年 月 日

総務大臣 山本 早苗

- 1 この告示において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。
  - 一 携帯電話端末サービス 携帯電話の役務（次号に掲げる役務を除く。以下この号において同じ。）及び携帯電話端末からのインターネット接続サービスの役務（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（以下「無線端末系伝送路設備」という。）（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。）
  - 二 無線インターネット専用サービス 前号に掲げる役務の提供に用いられる無線端末系伝送路設備を用いて、又は無線端末系伝送路設備の一端に接続される利用者の電気通信設備として無線設備規則（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若しく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及び当該役務の提供に用いられる無線端末系伝送路設備を用いるインターネット接続サービスの役務であって、当該無線端末系伝送路設備の一端に接続される利用者の電気通信設備

(次号において「無線インターネット利用者設備」という。) によつて音声伝送役務(電気通信番号規則(平成九年郵政省令第八十二号)第九条第一項第三号に規定する電気通信番号を用いて提供するものであつて、当該電気通信番号の指定を受けるもの又は当該指定を受けた電気通信事業者から卸電気通信役務の提供を受けるものに限る。)の提供を受けないもの

三 仮想移動電気通信サービス 移動端末設備(携帯電話端末又は無線インターネット利用者設備に限る。以下この号において同じ。)を用いて利用される電気通信役務であつて、無線端末系伝送路設備に移動端末設備を接続する利用者に対し、当該電気通信役務に係る基地局を設置せずに提供されるもの(当該電気通信役務に係る利用者料金の設定権を有する者が提供するものに限る。)

四 PHS端末サービス PHSの役務及びPHS端末からのインターネット接続サービスの役務(その一端がブラウザを搭載したPHS端末と接続される無線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及び当該無線端末系伝送路設備を用いて提供されるインターネット接続サービスの役務をいう。)

五 インターネット接続サービス インターネットへの接続を可能とする電気通信役務

2 電気通信事業法(昭和五十九年法律第八十六号。以下「法」という。)第二十六条第一項第一号の規定により指定する電気通信役務は、次に掲げるもの(その提供に先立って対価の全部を受領するものを除く。)とする。

- 一 仮想移動電気通信サービス以外の携帯電話端末サービスの役務
- 二 仮想移動電気通信サービス以外の無線インターネット専用サービスの役務

三 仮想移動電気通信サービスである無線インターネット専用サービスであること、その提供に関する契約に、その変更又は解除することができる期間の制限及びそれに反した場合の違約金（その額がその利用の程度にかかわらず支払を要する一月当たりの料金（付加的な機能の提供に係るものを除く。）の額を超えるものに限る。）の定めがあるもの

### 3

法第二十六条第一項第二号の規定により指定する電気通信役務は、次に掲げるものとする。

一 その全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。）

二 有線テレビジョン放送施設（放送法（昭和二十五年法律第三百三十二号）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。）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。）

三 第一号に掲げる電気通信役務の提供に用いられる端末系伝送路設備又は前号に掲げる電気通信役務の提供に用いられる同号に規定する電気通信設備を用いて提供されるインターネット接続サービスの役務

四 次項第二号に掲げる役務（以下この号において「DSL役務」という。）の提供に用いられる端末系伝送路設備を用いて提供されるインターネット接続サービスの役務であって、その利用者がその契約を解除し他の電気通信事業者とその提供に関する契約の締結をする場合において当該

D S L 役務の提供に関する契約を解除しないことができるもの

4 法第二十六条第一項第三号の規定により指定する電気通信役務は、次に掲げるものとする。

一 電話（アナログ電話用設備（事業用電気通信設備規則（昭和六十年郵政省令第三十号）第三条第二項第三号に規定するものをいう。）を用いて提供する音声伝送役務に限る。）及び総合デジタル通信サービスの役務

二 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

三 P H S 端末サービスの役務

四 無線端末系伝送路設備（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（携帯電話端末サービス、無線インターネット専用サービス及び P H S 端末サービスの役務であるものを除く。）

五 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って、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

六 端末系伝送路設備において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

七 第二項に掲げる役務であつて、その提供に先立って対価の全部を受領するもの  
八 前号に掲げるもののほか、第二項第三号に掲げる役務以外の仮想移動電気通信サービスの役  
務

九 第二項、前項第三号及び第四号並びに第三号、第七号及び前号に掲げる役務以外のインター  
ネット接続サービスの役務

附 則

この告示は、電気通信事業法等の一部を改正する法律（平成二十七年法律第二十六号）の施行の日  
（平成二十八年 月 日）から施行する。

「電気通信事業法等の一部を改正する法律の施行等に伴う  
電気通信事業の利用者保護に関する省令等の整備案」への  
意見募集で寄せられた御意見に対する考え方

平成 28 年 1 月

「電気通信事業法等の一部を改正する法律の施行等に伴う電気通信事業の利用者保護に関する省令等の整備案」

への意見募集で寄せられた御意見について

○ 意見募集期間：平成27年11月25日（水）～平成27年12月24日（木）

○ 提出意見総数： 70 件 （※提出意見数は、意見提出者数としています）

（1）個人 37 件

（2）法人・団体 33 件

受付順	法人・団体意見提出者
1	一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟
2	株式会社倉敷ケーブルテレビ
3	(株) TOKAI ケーブルネットワーク
4	株式会社トコちゃんねる静岡
5	姫路ケーブルテレビ株式会社
6	エルシーブイ株式会社
7	YOUテレビ株式会社

8	公益財団法人四万十公社
9	株式会社ラネット
10	特定非営利活動法人 消費者ネット・しが
11	東日本電信電話株式会社
12	西日本電信電話株式会社
13	一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会
14	株式会社 ケイ・オプティコム
15	株式会社 エネルギア・コミュニケーションズ
16	公益社団法人 全国消費生活相談員協会
17	一般財団法人 日本消費者協会
18	東京都消費生活総合センター
19	ソフトバンク株式会社
20	株式会社 ベイ・コミュニケーションズ
21	株式会社 NTTドコモ
22	株式会社 フォイアレスゲート
23	UQコミュニケーションズ株式会社
24	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 消費者提言特別委員会
25	エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社
26	KDDI株式会社
27	九州通信ネットワーク株式会社

28	一般社団法人 テレコムサービス協会
29	一般社団法人 電気通信事業者協会
30	埼玉消費者被害をなくす会 活動委員会
31	イッツ・コミュニケーションズ
32	株式会社ジュピターテレコム
33	公益社団法人 全国消費生活相談員協会 関東支部 消費者契約研究会

## 目次

○ 省令等全体に対する意見.....	6
○ 説明義務の充実関連.....	7
○ 書面の交付義務の導入関連.....	13
○ 初期契約解除制度の導入関連.....	21
○ 勧誘継続行為の禁止関連.....	41
○ 代理店(媒介等業務受託者に対する指導等の措置)関連.....	44
○ 経過措置に関する要望等.....	47
○ その他.....	53

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
<p>省令等全体に対する意見</p>	<p>利用者保護を主眼とした法整備の趣旨について賛同いたします。</p> <p>制度の運用に当たっては、手続が煩雑になる等、利用者・事業者双方で混乱が生じ、利用者の利益を損なう場合も考えられると懸念しております。これらを考慮し、手続を円滑に進めるため、また、事業者により制度運用の取組みに差が生じないよう詳細事項に関するガイドライン等を整備していただくことを要望いたします。</p> <p>【株式会社エネルギア・コミュニケーションズ】</p> <p>電気通信サービスにおける利用者利益の確保・向上は、電気通信事業者の社会的責務であるとの認識のもと、引き続き、安心安全にサービスをご利用頂ける環境作りを目指し努力していく所存です。</p> <p>一方で、過度で画一的なルール設定を行うことにより、事業者や販売店におけるサービス提供やカスタマーサポートの自由度が損なわれ、結果的にサービスの質を低下させることも想定されます。また、複雑過ぎるルールの設定は、事業者や販売店の負担を過度に増加させるのみならず、利用者に対しても分かりにくく、店頭における説明時間の長時間化を始め、利用者利便の低下に繋がる懸念が高いと考えます。</p> <p>従って、今後のガイドライン作成を含む具体的なルール設計にあたっては、事業者や販売店に対して一定の裁量を認めて頂き、「①サービス提供の自由度の確保や質の向上」と「②利用者利便の向上」双方に資するバランスの良い整理を図っていく必要があるものと考えます。</p> <p>なお、利用者保護に関するルールについては今後のサービス動向や利用者からの苦情相談状況等の環境変化を踏まえ、適宜見直しを検討していくべきものと考えますが、当該議論にあたっては、販売店等を含む幅広い関係者の意見を踏まえ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 賛同の御意見として承ります。</li> <li>・ また、総務省においては、電気通信事業法等における利用者保護規律の内容及び利用者保護の観点から電気通信事業者等が基本的には遵守すべき事項等を解説するため、「電気通信事業者法の消費者保護ルールに関するガイドライン」(案)を作成し、平成28年1月16日から意見募集を実施しております。</li> </ul> <p>総務省においては、電気通信事業法等における利用者保護規律の内容及び利用者保護の観点から電気通信事業者等が基本的に遵守すべき事項等を解説するため、「電気通信事業者法の消費者保護ルールに関するガイドライン」(案)を作成し、平成28年1月16日から意見募集を実施しております。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者保護に関するルールの見直しに関する御意見については、今後の参考として承ります。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>て頂くと共に、これまで以上に定量的・客観的な分析データ等を可能な限り活用して頂くことを要望します。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</p>	
<b>説明義務の充実関連</b>		
<p>法第26条第1項各号の電気通信役務を指定する件 の告示案</p>	<p>説明義務等の対象となる電気通信役務の範囲（法第26条第1項各号の電気通信役務を指定する件） 電気通信役務の範囲は現行の範囲と変更がなく特に問題はありません。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>賛同の御意見として承ります。</li> </ul>
<p>電気通信事業法施行規則第22条の2の3第3項（基本説明事項）</p>	<p>現在、当社では基本説明事項の説明にチェックリストを用いておりますが、それに加え、利用者の了解が得られる場合には、第二十二条の三の三で示された情報通信の技術を活用することにより、よりわかりやすい説明ができるよう取組みを強化していきたいと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【株式会社エネルギア・コミュニケーションズ】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>賛同の御意見として承ります。</li> </ul>
	<p>(1) 携帯電話契約において、次の項目について消費者に分かりやすい、平易な表現での説明を求めます。なお、料金プラン、サービスについてはカタカナ・アルファベット表記などが多用され、その言葉の意味が分からないまま説明されるなどの問題があることを考慮してください。</p> <p>ア) 該当の料金プランでの毎月の支払額、割引がある場合は期間と条件。割引期間終了後の毎月の支払額。</p> <p>イ) 期間拘束（いわゆる2年縛り）と自動更新契約である旨、及び中途解約に伴う違約金の額。</p> <p>ウ) オプションサービスについて有料となるものは、その料金と支払開始時期、及び有料となる前の解約可能時期。</p> <p>エ) 端末についてはクーリング・オフの対象外であること。</p> <p>※なお、イ)の2年縛りについては、端末代金の2年の割賦販売額を通信料金</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本整備案において、通信料金、料金割引、期間拘束・自動更新付契約に関する説明義務、有料オプションサービスに関する書面交付義務の規定を設けているところですが、また、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「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」(案)において、消費者にとって理解しやすい内容及び方法（平均的な消費者が理解できると推定できる程度）で説明を行うことを求めています。</li> <li>また、料金プランやオプションを含むサービス等の簡素化に関する御意見については、今後の参考として承ります。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
電気通信事業法 施行規則第22条 の2の3第4項 (適合性の原則)	<p>で割り引くことよって、「実質〇円」と表示することを禁止し、端末代金と通信料金を明確に分離し、それぞれ別の割引サービスとするなど、利用者が、端末と通信サービスそれぞれの料金について理解しやすい料金体系とすることを求めます。</p> <p>※ウ) のオプショナルサービスについても、一定期間経過後に有料となるものへの加入を条件にした割引は、禁止すべきと考えます。有料オプションへの加入は、消費者自らの意志により行うものであり、携帯電話契約時に事業者から強要されるものではありません。</p> <p>(2) 説明義務の充実は重要ですが、長時間に及ぶ説明などは逆効果です。複雑な契約内容そのものが問題であり、料金プランやオプションを含むサービスなどの簡素化を進めるよう、業界全体への指導を求めます。</p> <p>【埼玉消費者被害をなくす会 活動委員会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本整備案においては、電気通信事業者等は提供条件の概要説明に当たって、リアルタイムサービス等の説明を行う必要があること、また、説明に当たっては「適合性の原則」に則って対応する必要があることを規定しており、青少年保護にも配慮した内容となっているものと考えています。</li> </ul>
電気通信事業法 施行規則第22条 の2の3第4項 (適合性の原則)	<p>一定の評価はするが産業振興を行う総務省ではなく消費者保護を行う消費者庁で議論すべき問題である</p> <p>例えば利用者である子供、未成年の保護という重要な論点が欠けている</p> <p>消費者庁のもとで体制を新たににして議論すべき問題である</p> <p>【個人】</p> <p>特定商取引法施行規則では、訪問販売等における禁止行為として、「老人その他の判断力の不足に乘じ、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結」させた場合（同規則7条2号）及び「顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不適合と認められる勧誘」（同規則7条3号）が規定されており、これらの違反に對して業務停止命令などの行政処分がされています。</p> <p>電気通信事業法も、特定商取引法施行規則と同程度の規制を設けてほしいと考えます。</p> <p>事例 フリーチャージャホンが故障し、機種変更のためショップに出向いた。簡単</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本整備案においては、電気通信事業者等は提供条件の概要説明に当たり、「適合性の原則」に則って対応する必要があることを規定しています。</li> <li>また、御指摘を踏まえ、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「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」(案)において、「適合性の原則」を踏まえた高齢者への説明の具体例について記載しているところ です。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>スマホで通話使い放題で月5千円程度のプランを勧められ契約した。書面にサインしたが、スマホを割賦販売で契約したとの理解はなく、更に、大容量で高額なSDカードも一緒に割賦販売契約していたが、理解できなかった。無償解約希望。</p> <p>【公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 消費者提言特別委員会、個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 賛同の御意見として承ります。</li> <li>・ 御指摘を踏まえ、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「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」(案)において、「適合性の原則」を踏まえた高齢者への説明の具体例について記載しているところです。</li> </ul>
	<p>適合性の原則が省令に規定されたことを評価します。</p> <p>ガイドラインにおいて適合性の原則に照らして問題となる説明、望まれる説明について具体例を明記して頂きたい。高齢者や電気通信役員に関する知識・経験の少ない消費者がよくわからずに契約することのないよう十分な説明が求められます。</p> <p>適合性の原則が守られていない契約については、消費者に負担のないように、事業者が自主的に契約解除をするようガイドラインに明記して頂きたい。</p> <p>【公益社団法人全国消費生活相談員協会、公益社団法人 全国消費生活相談員協会 関東支部 消費者契約研究会、個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本整備案においては、電気通信事業者等は提供条件の概要説明に当たり、「適合性の原則」に則って対応する必要があります。</li> <li>・ なお、違反した場合の契約の取り扱いについては、個別事案ごとに具体的な事情に応じて判断されるべきものと考えます。</li> </ul>
	<p>適合性の原則は導入すべきです。違反した場合は契約の取り消しができるものとしてください。</p> <p>【一般財団法人 日本消費者協会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 御指摘を踏まえ、また、ICTサービス安心・安全研究会報告書(平成26年12月)において、特に配慮が必要と認められる利用者が以外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</li> </ul>
	<p>高齢者や障がい者といった丁寧且つ詳細な説明を希望される利用者への一層の配慮が必要である一方、既に特段の不自由なくサービスを利用頂いている利用者に対しては、契約時等の説明における長時間化の解消、電子交付の活用による説明の合理化等による利便性の向上も重要な事項と認識しています。</p> <p>また、店頭等での説明により利用者が十分に理解することが難しいケースも有り</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
<p>電気通信事業法 施行規則第22条 の2の3第5項 (自動更新時の 事前通知)</p>	<p>得ることも踏まえ、本整備案において、初期契約解除制度やその代替となる確認措置（以下、「試用サービス等」という。）が制度化されたことを踏まえれば、提供条件の説明の簡素化の方向も早急に検討されるべきと考えます。特に、移動体通信業務については、本人確認や青少年保護等、店頭での応対時間が近年増加傾向にあることから、今後、高リテラシーの利用者等への説明の簡略化等について、行政並びに業界において優先的な検討が必要と考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</p> <p>事業者が適切な取り組みができるよう、「ICT サービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG 議論の取りまとめ」のとおり、具体的な優良事例・不適切事例について、ガイドラインで記載されることを要望します。</p> <p style="text-align: center;">【九州通信ネットワーク株式会社】</p>	<p>ことが適当である旨記載されていることも踏まえ、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「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」(案)において、「適合性の原則」を踏まえた高いリテラシーを有する利用者への説明の簡略化の具体例について記載しているところです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>御指摘の「ICT サービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG 議論の取りまとめ」(平成27年11月)を踏まえ、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「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」(案)において、「適合性の原則」に係る具体的な優良事例・不適切事例について記載しているところです。</li> </ul>
<p>電気通信事業法 施行規則第22条 の2の3第5項 (自動更新時の 事前通知)</p>	<p>当社は、請求書等にて自動更新に関する通知とともに、無償で解約が可能となる期間もお知らせしているところですが、</p> <p>自動更新に関する具体的な通知方法については、省令案において、例えば請求書上に必要事項を表示することによる通知や、お客様が利用しているWeb 明細サービス上に必要事項を掲載することによる通知、あるいは請求書上の表示とWeb 上の掲載とを組み合わせて通知する等の、事業者の創意工夫による方法を認めていただいたと認識しており、当社としても引き続きお客様に分かりやすくお伝えできるように努めてまいります。</p> <p style="text-align: center;">【東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「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」(案)において、自動更新に該当する更新契約に係る通知方法を記載していますが、他の場合の説明と同様に、特段の事情のない限り、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る必要があると考えられています。</li> </ul>
	<p>自動更新等の契約の更新に関する取扱いについての規定を評価します。自動更新の通知は、消費者にとって分かりやすく、気付きやすい通知でなければなりません。</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>ん. 通知の方法として、電子メールによる通知は広告メールと紛らわしく、分かり難い等の問題があります。重要なメールであるとすぐ認識できる通知でなければ通知したことはないと考えます。一度だけの通知ではなく複数回の通知を行っていただきたい。また、メールを利用しない消費者には、文書による通知が必要です。</p> <p>【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p> <p>自動更新の通知は、郵送以外に電子メールやプッシュ式通知等分かりやすいよう複数の通知方式を利用して欲しいと思っております。前月と更新月に複数回連絡するよう明記していただきたい。</p> <p>【公益社団法人 全国消費生活相談員協会 関東支部 消費者契約研究会】</p> <p>期間契約の自動更新時における通知については、新規契約者のみならず改正事業法施行日以降（直後を含む）に更新月を迎える既存の契約者も適用となり、通知を実現するためのシステム改修負担が大きく、利用者によっては、施行日以前に対応（事前通知）が求められる一方、当該対応の実装には相応の時間を要します。具体的にはモバイルWi-Fiルータ等、端末本体にてメールを受信できないユーザーについては、既に弊社にてスマートフォン等向けに実施している更新月告知のメール送信のシステム等が利用できず、顧客個々の更新月にあわせて適宜通知を行うための新たな仕組みの構築が必要であり、予定されている施行日での対応が極めて困難な状況です。</p> <p>他方、新規に更新月通知を開始する固定通信役務やPHSサービスに係る役務（以下、「固定通信役務等」という。）には、経過措置として半年間の追加的準備期間が設けられる予定であり、新たに当該対応が必要となる移動体通信役務（モバイルWi-Fiルータ等）と当該固定通信役務等との間において、準備期間において異なる取扱いとする合理的理由はありませぬ。</p> <p>以上のことから、新規に対応する移動体通信役務においても、固定通信役務等と</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本整備案における自動更新時の事前通知については、「ICTサービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」の議論の取りまとめ（平成27年11月）において、「携帯電話サービスのいわゆる「2年縛り」に代表される期間拘束・自動更新付契約については、利用者保護の観点から、更新時において利用者が更新の可否について判断するために必要な事項を通知することを省令で規定する方向で検討を行うべき」とされたことを踏まえて規定したものであり、携帯電話サービスとそれ以外のサービスの間で、実施の開始の時期が異なることについては一定の合理性があるものと考えています。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>の整合を取り、適用開始日に関する経過措置（半年間の延期）を設定頂くことを強く要望します。</p> <p>※既存で対応済のスマートフォン等への更新月告知については、制度の施行日に依らず、現行対応を継続予定です。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</p>	
<p>電気通信事業法 施行規則第22条 の2の3第6項</p>	<p>改正法施行前に締結された法人契約につき、運用の柔軟性を認めていただきたい。（本文）</p> <p>現在、電気通信事業者と、改正前の電気通信事業法施行規則第二十二條の二の二第一項に定める「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業務」の提供に係る契約を締結している者が、同規則の改正後に、当該電気通信業務又は他の電気通信業務の提供に係る契約（改正後の同規則第二十二條の二の三第一項に定める「更新契約」及び「変更契約」に該当するものを含む。）を締結したときは、改正後の同規則を遵守することを念頭に、柔軟な運用を行う点につき認めていただきますようお願い申し上げます。</p> <p style="text-align: center;">【KDDI 株式会社】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>改正後の施行規則の規定に照らし、法人契約等の適用除外への該当性を適切に判断していただくものと考えています。</li> </ul>
<p>その他</p>	<p>①初期契約解除制度に関する事項、②確認措置に関する事項については、新たな制度であることと除外規定が分かり難いことから、十分な説明が必要と考えます。国においても法改正について国民に丁寧に広報を行うことが必要と考えます。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p> <p>端末の保守・修理、契約内容・制度・サービスや端末に関する問合せ・質問・苦情等についても、説明義務・書面交付義務および罰則規定を省令等において明記すること。全ての事象に対しては無理であったとしても、少なくとも「顧客が説明や書面を要望する場合」には義務を果たすこと。（契約の締結・媒介・成立時の説明・交付は無論重要であるが、「高価な電話付の携帯パソコン」を、安全に安心して長きに亘り利用できることを担保するために）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>御意見を踏まえ、本年5月21日に予定されている法施行に向け、総務省においては国民・利用者への周知に努めていくことが重要であると考えています。</li> <li>今後の参考意見として承ります。</li> </ul>

項目	頂いた御意見		御意見に対する考え方
	<p>【個人】</p> <p>「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」27条に定める「適切かつ迅速」な対応を担保するため、業務改善命令等の罰則規定を明確化し、総務省により電気通信事業者各社を、他の一般的な業界（建設業・金融業等）の水準と同様に、管理監督すること。</p> <p>【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後の参考意見として承ります。</li> </ul>	
<b>書面の交付義務の導入関連</b>			
<p>法第26条第1項各号の電気通信役務を指定する件の告示案</p>	<p>書面交付義務の新設について評価します。</p> <p>書面交付義務の対象となる電気通信の役務の範囲は、説明義務と同様のサービスの範囲であり賛成です。</p> <p>【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>賛同の御意見として承ります。</li> </ul>	
<p>第22条の2の4（書面の交付）</p>	<p>当社は、ISP事業者や映像サービス事業者等と販売に関する業務の受託契約を締結し、お客さまからフレッツ光等に併せてISPサービスや映像サービスの申込要望を受けた場合、当該事業者へ申込情報の提供を行っています。このようなケースでは、媒介元事業者（当社）は媒介先事業者（ISP等）へ、お客さまの氏名・連絡先等媒介先事業者が必要とする申込情報を提供し、その後媒介先事業者が必要な確認等を行った上で、お客さまとの契約締結（及び、必要な書面等の交付）を実施しております。</p> <p>今回の省令改正により、媒介元事業者が媒介先事業者へ申込情報の提供を行った場合についても、媒介したサービスの内容を明らかにするための事項を、媒介元事業者からお客さまへ交付する書面等に記載しなければならぬと定められました。しかしながら、媒介先事業者が契約締結後お客さまへ十分な内容の書面等を交付している場合において、さらになお媒介元事業者からお客さまへ交付する書面等に記載することは、以下の理由からかえってお客さまを混乱させること</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電気通信事業者が媒介等した有償継続役務に関する記載の方法については、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「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」（案）において、利用者にとって全く別の契約であることが明らかであって提供元事業者が他の法令（電気通信事業法を含む。）により書面交付を義務付けられている場合について記載しています。いずれにせよ、法及び施行規則の規定の遵守を前提として、御指摘にもあるように、利用者にとって分かりやすい記載・交付が行われることが重要であると考えています。</li> </ul>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>に繋がると考えられます。よって、媒介先事業者が契約内容を確認し書面等を交付し、また、そのこと（媒介したサービスの契約内容等については媒介先事業者から交付される書面等に記載されること）を媒介元事業者が交付する書面等において説明している場合は、媒介元事業者からの書面交付義務は果たされているものとして取り扱うことが適当であると考えます。</p> <p>－ ISP事業者や映像サービス事業者等、媒介先事業者が法令に基づき書面交付義務を負う事業者である場合、媒介先事業者がお客さまへ法令に基づいた書面等を交付するため、同様の内容を媒介元事業者からも交付すると、かえってお客様を混乱させてしまうこと。</p> <p>－ 媒介先事業者へ申込情報を提供した後、媒介先事業者がお客さまへ説明を行った結果、キャンセルや契約品目の変更が生じるケースがありうるが、もし、媒介元事業者の書面上で媒介したサービスの内容を記載し交付した場合、その後の媒介先事業者－お客さま間で合意された契約の内容と差異が生じるため、例えば既に媒介先事業者との話し合いでキャンセルが決定したはずのサービスを媒介した旨の書面が媒介元事業者から届くなど、かえってお客さまを混乱させてしまうこと。</p> <p>【東日本電信電話株式会社・西日本電信電話株式会社】</p> <p>自社以外の有料オプションサービスを媒介等する場合で、そのオプションサービスが電気通信事業法の対象とならないサービスについては、適用される法令に基づいた書面交付等対応を媒介先の提供事業者にて実施しております。この場合、媒介元事業者において有償継続職務の内容を明らかにするための事項全てを記載することは、書面記載内容が多量かつ煩雑となり、却ってお客様が分かりづらくなる懸念があることから、電気通信事業法の対象とならないサービスを媒介する場合については、名称等、必要最低限の事項について記載して交付する等の対応が可能となるよう要望いたします。</p>	

項目	頂いた御意見		御意見に対する考え方
	<p style="text-align: center;">【Iris・TTC・コミュニケーションズ株式会社】</p> <p>自社以外の有料オプションサービスを媒介等する場合は、自社より媒介先事業者へ受注情報を取次ぎ後、媒介先事業者よりお客さまへ最終確認を実施のうえ契約内容が確定される場合もあり、そのような場合においては、自社の書面に記載できるのは「取次情報」であり、媒介先事業者がお客さまと最終合意した「契約内容」と相違が発生する可能性があります。</p> <p>また、媒介先事業者より、当該サービスが適用される法令（電気通信事業法、放送法、特定商取引法等）に基づいた書面交付がされる場合、お客さまに対して1つの契約について自社及び媒介先事業者の二社よりそれぞれ書面が届くことになりませんが、前述のとおり「取次情報」と「契約内容」の相違が発生する可能性もあり、異なる内容の記載があった場合、お客さまに混乱をきたすことが想定されます。</p> <p>従いまして、媒介先事業者において、当該サービスが適用される法令（電気通信事業法、放送法、特定商取引法等）に基づいた書面交付がされる場合には、媒介先事業者からの書面により契約内容が明確に通知できることから、電気通信事業者が媒介等した有料オプションサービスの自社書面記載については義務とせず、媒介先事業者の書面交付状況に応じて、弾力的な対応が可能となるよう、ご配慮いただくことを要望します。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人 電気通信事業者協会】</p> <p>契約書面に対する記載事項については、提供する商品の特性等を考慮したものととしていただくことを要望いたします。例えばプリペイドSIMの場合、契約日等の対象契約を特定するに足りる事項や、実際の販売価格については記載が困難となることが考えられるため、総務省殿において関連するガイドラインを作成される際にはご配慮いただくことを要望いたします。</p> <p style="text-align: center;">【株式会社ケイ・オプティコム、一般社団法人 テレコムサービス協会】</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>御指摘のプリペイドSIMについては、法及び施行規則の規定の遵守を前提として、役務の性質上、柔軟な運用が許容されるものと考えています。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>①説明義務における説明事項、②契約を特定するに足りる事項、③料金の支払い時期・方法等、④サービス提供の開始予定時期等、⑤オプショナルサービス（付随する有償継続役務）の内容を明らかにする名称、料金、変更・解除の条件等、⑥契約書面の内容を十分に読むべき旨であり、概ね問題はありません。ただ、他の契約を条件として料金が減免される場合には、減免期間経過前後の総支払額の算定方法を明記すること、初期契約解除制度対象サービスの場合、契約解除に伴い解除されない付随契約がある場合はその旨、キャンセルバック等がある契約で、キャンセルバック等を受けするための条件がある場合はその条件等が分かりやすく記載されていることが必要です。</p> <p>また、初期契約解除適用除外の契約で確認措置により解除する場合に、消費者が支払うべき金額の算定方法等や確認措置の内容を明記することが必要です。</p> <p>【公益社団法人全国消費生活相談員協会、消費者契約研究会】</p> <p>公益社団法人 全国消費生活相談員協会 関東支部 消費者契約研究会】</p> <p>また、消費者がわかりやすく、図解等を用いるなどガイドラインで条件をつけていただきたいと思えます。</p> <p>【公益社団法人 全国消費生活相談員協会 関東支部 消費者契約研究会】</p> <p>対象契約以外の契約の締結を条件とした料金減免、書面解除に関する事項については、複雑な記述となることが想定されることから、具体的な記載例を示して頂きたい。</p> <p>【株式会社エネルギア・コミュニケーションズ】</p> <p>事業者が適切に対応できるよう、「ICT サービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG 議論の取りまとめ」のとおり、書面の記載・交付の方法の優良事例も含め、書面に最低限記載すべき事項等についてガイドラ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>賛同の御意見として承ります。</li> <li>また、総務省が平成 28 年 1 月 16 日から意見募集を実施している「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」(案)の作成に当たっては、御指摘の減免期間経過前後の総支払額の算定方法の明記等の点についても考慮に入れつつ、対応したものです。</li> <li>本整備案において他の契約の締結等を条件とする期間限定の割引については図示を義務付けているところ、その見本となる例を、総務省が平成 28 年 1 月 16 日から意見募集を実施している「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」(案)に掲載したところでは、</li> <li>総務省が平成 28 年 1 月 16 日から意見募集を実施している「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」(案)において、書面の見本の例を掲載するなど記載事項及び記載・交付方法について解説しているところです。</li> </ul>

項目	頂いた御意見		御意見に対する考え方
<p>インで記載されることを要望します。</p>	<p>【九州通信ネットワーク株式会社】</p> <p>契約書面の交付は当然なことで、記載事項についても賛成します。</p> <p>【一般財団法人 日本消費者協会】</p> <p>初期契約解除制度については、特定商取引法のクーリングオフ制度のように赤字赤枠 8 ポイント以上の文字による告知方法を求めます。</p> <p>また、契約期間満了時に改めて契約履行をするか否かの確認書面を交付することを求めます。</p> <p>【一般財団法人 日本消費者協会】</p> <p>書面の交付については、利用者のわかりやすさに配慮した内容が求められる一方、電気通信サービスの提供条件を利用者ニーズに応じて適宜見直ししていく上では、交付書面の一覧性の確保には限界があるという実態も存在します。サービスのタイムリーな変更を可能とすべく、サービスの性質等に応じ、複数書面による交付等も認められることが必要と考えます。</p> <p>また、2020 年に向けた社会全体の ICT 化推進という政府目標を踏まえれば、将来的には、紙媒体の書面交付を原則とすることを既定の条件とせず、電子交付を原則とし、個別事情に配慮し、適宜紙媒体の書面交付を行う等、環境変化に則したルールへ見直しすることも検討の余地があるものと考えます。</p> <p>【ソフトバンク株式会社】</p> <p>事業者が適切に対応できるよう、具体的な「付加的な機能」に該当する事項について、ガイドライン等で示されることを要望します。</p> <p>【九州通信ネットワーク株式会社】</p>	<p>・ 賛同の御意見として承ります。</p> <p>・ 本整備案において、書面において、初期契約解除制度を含む記載事項を 8 ポイント以上の大きさの文字により記載しなければならぬとされているところです。</p> <p>・ また、契約満了時に関する御指摘については、本整備案において、自動更新時の事前通知を義務付ける規定を設けているところです。</p> <p>・ 前段の御指摘については、総務省が平成 28 年 1 月 16 日から意見募集を実施している「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」(案)において、書面の記載事項のうち主要内容については一覧性を持った形で一つの書面に記載することを求めつつ、それ以外の事項については、別紙による旨を記載した上で、利用者から見えて一体性を保つ形での交付も許容される旨を記載しているところです。いずれにせよ、法及び施行規則の規定の遵守を前提として、利用者にとって分かりやすい記載・交付が行われることが重要であると考えています。</p> <p>・ 後段の御指摘については、今後の参考として承ります。</p> <p>・ 総務省が平成 28 年 1 月 16 日から意見募集を実施している「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」(案)において、付加的な機能の例を記載しているところです。</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>(1) 携帯電話契約において、書面に記載すべき事項として現行の説明義務の対象事項はすべて書面交付の対象とすることに加え、以下の項目についても、平易な言葉でわかりやすく記載すること。契約の基本的内容については同一の書面に記載し、割引サービスの概要などを図で示すなど、利用者誰もが理解できる書面の交付を求めます。</p> <p>ア) 期間拘束（いわゆる2年縛り）終了年月日、違約金がかからずに解約できる期間、期間拘束終了後も契約を継続する場合の支払額</p> <p>イ) 有料オプションにおいては、電気通信販売事業者が提供しているオプションなのか代理店独自のオプションなのか、解約方法、有料となる前の解約可能時期、無料期間が終了した後の支払額</p> <p>ウ) セット販売したタブレット、Wi-Fi ルーターなどの契約についても、毎月の支払額、期間拘束がある場合は終了年月日、違約金がかからずに解約できる期間、期間拘束終了後も契約を継続する場合の支払額</p> <p>※なお、代理店独自のオプションについては、利用者側からは代理店独自のものか、そうでないかの判断はできないことから、代理店独自の有料オプションについても、上記と同様の書面交付義務の導入を求めます。</p> <p>(2) 書面について、各社、各店舗、共通書面の適用を求めます。</p> <p>(3) 契約内容を変更する場合においても、変更内容が容易に分かるよう書面交付を義務付けることを求めます。</p> <p>(4) 契約書面の電磁的方法による交付は、利用者による申込みがあった場合の最小限に留め、基本的には書面での交付とし、事業者により電磁的方法での交付を促すことのないよう求めます。</p> <p>(5) 書面への記載文字のフォントを最低10ポイント以上にするなど、利用者が見やすく、理解しやすい書面とすることを求めます。</p> <p>【埼玉消費者被害をなくす会 活動委員会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>御意見のうち、(1)柱書（冒頭部分）については、本整備案において、説明義務とされている事項については、一部を除き全て書面交付義務における記載事項としているほか、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「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」（案）において、書面の記載事項のうち主要内容については一覧性を持った形で一つの書面に記載することを求めているところです。</li> <li>御意見のうち、(1)ア)の御指摘については、本整備案により義務付けることとしている自動更新時の事前通知（説明義務）により概ね利用者に通知されることとされているほか、通信料金等の変更があった場合に当該通知中で説明すべきこととしています。</li> <li>御意見のうち、(1)イ)・ウ)及び(3)の御指摘については、本整備案の書面交付義務及び代理店指導等措置義務に関する規定により、おおむね利用者に情報提供されることとなります。</li> <li>御意見のうち(2)については、今後の意見として承ります。</li> <li>御意見のうち、(4)については、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「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」（案）において、書面での交付が原則である旨を記載しています。</li> <li>御意見のうち(5)については、本整備案により8ポイント以上の文字サイズを義務付けているほか、上記ガイドライン案において主要内容については表形式を用いるなど一覧性を確</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>初期契約解除適用除外で確認措置により解除する場合に、消費者が支払うべき金額の算定方法等や確認措置の内容を明記することを希望します。</p> <p>【個人】</p>	<p>保することが求められる旨を記載しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>御指摘の点については、本整備案（第22条の2の4第2項第3号）において規定しているところです。</li> </ul>
<p>電気通信事業法施行規則第22条の2の4第6項</p>	<p>法人契約は適用除外となっていますが、電気通信サービスについて十分な知識をもたない小規模事業者で、実質事業用ではない場合等、利用実態に合わせた書面交付が必要と考えます。</p> <p>【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本整備案において、利用実態に合わせた書面交付が行われることが必要であるという観点から、法人契約について、法人その他の団体が営業・事業目的で締結する契約とする旨を定義しています。</li> </ul>
<p>電気通信事業法施行規則第22条の2の4第6項第3号)</p>	<p>この規定により、少なくとも媒介先事業者が電気通信事業者であって媒介先事業者が書面交付をする場合は、媒介した電気通信事業者が媒介先事業者のサービスにかかる契約内容を自社が交付する書面に記載する義務はないと理解しておりますが、前欄において意見提出させていただいた第二十二条の二の四第1項第五号において、媒介先事業者が電気通信事業者であった場合には、本第6項第三号の規定が優先的に適用され、媒介した電気通信事業者の交付書面に媒介先事業者のサービスにかかる契約内容を記載する義務はないことを確認させていただきました。</p> <p>【一般社団法人 電気通信事業者協会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本規定は主に接続・共用による役務提供を想定したものであり、ある事業者が他の事業者の書面の内容も含めて全ての内容を交付する場合に、当該他の事業者に書面交付義務が生じないものと考えています。</li> </ul>
<p>電気通信事業法施行規則第22条の2の5及び第22条の2の6(情報通信技術を利用する交付の方</p>	<p>書面交付は必須とし、電磁的な方法での交付については希望者に対し書面に加え、電磁的な方法での交付する方法にしたい。相談の中には、ウェブサイトで料金等を確認するよう伝えられても方法がわからないという相談者もいます。</p> <p>【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p> <p>書面交付は必須とし、電磁的な方法での交付については希望者に対し書面に加え、電磁的な方法での交付する方法にしてください。相談の中には、ウェブサイトで確認できない</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法により、電子交付を行う場合には、利用者の明示的な承諾を得なければならないこととされているところです。また、かかる点については、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「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」(案)においても記載しています。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
その他	<p>まの人もいます。</p> <p>【個人】</p> <p>①書面は契約内容がー覧できる分かりやすい書面としていただきたい。</p> <p>②代理店・取次店等の独自のオプシヨンについては、法定書面に記載できないとしても、代理店等に対する指導において、代理店の書面交付の義務付けが必要でず。代理店独自のキャッシュバックやポイント付与等の特典を目的として契約する消費者も多く、無料期間内にオプシヨンを解約できず料金がかかった、キャッシュバックを受けるときの手続きを間違えて受けられなかった等の相談も多く見られます。代理店による書面交付は必須です。</p> <p>【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①について、総務省が平成 28 年 1 月 16 日から意見募集を実施している「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」(案)において、主要内容については表形式を用いるなどー覧性を確保して記載することが求められる旨を記載しています。</li> <li>②について、本整備案においては、電気通信事業者が代理店に対し、媒介等業務の手順等に関する文書(マニュアル等)を作成・配布することを規定しており、また、上記ガイドライン(案)においては、代理店が独自のオプシヨンを提供する場合にはその内容を記載した書面を交付するといった手段を手順等に関する文書に定めることが必要である旨を記載しています。</li> </ul>
	<p>契約書面の交付は賛成するが、現在契約時に書面を交付している業者にはあまり効果がないように思える。</p> <p>問題とすべきは業者に不利な情報(契約解除できる期間、違約金など)の情報が小さく書いてあることである。契約書面のテンプレートを制定し、あまりに逸脱する業者には何らかのペナルティをかすべきと考える。</p> <p>【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>文字サイズは本整備案により 8 ポイント以上とすることを義務付けています。また、総務省が平成 28 年 1 月 16 日から意見募集を実施している「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」(案)において、契約書面の見本となる例を掲載しています。</li> </ul>
	<p>電気通信事業法では提供条件の説明義務が定められていますが、説明する内容が多すぎて、説明を尽くせば尽くすほど、大切なことが霞むという矛盾が生じています。最低限、解約条件と、毎月いくら支払うのか、2 年未滿に解約するといくらかかるのかを重点的に記載する書面がほしいと思います。その書面は、個別クレジット契約書のように、各キャリア全てが統一フォーマットで、ほぼ同じ場所</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>総務省が平成 28 年 1 月 16 日から意見募集を実施している「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」(案)において、御指摘の事項を概ね含む主要内容については表形式を用いるなどー覧性を確保して記載することが求められる旨を記載しています。また、同ガイドライン(案)</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>に同じ内容を書く書面を望みます。</p> <p>【公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 消費者提言特別委員会、個人】</p>	<p>では、契約書面の見本となる例も掲載しています。</p>
<b>初期契約解除制度の導入関連</b>		
<p>法第26条第1項各号の電気通信役務を指定する件の告示案</p>	<p>初期契約解除制度の新設は、一定の評価をしますが、対象サービスは、除外規定をなくし説明義務と同様のサービスとすべきと考えます。</p> <p>【公益社団法人全国消費生活相談員協会、個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本整備案における初期契約解除の対象役務については、「ICT安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」の取りまとめ（平成27年11月）を踏まえ、電波状況等を事前に知ることが難しいこと、契約前の理解が難しい場合があることや苦情の発生状況のほか、期間拘束がなくいつでも違約金なしで離脱可能か、主たる販売形態が不意打ち性の高いものであるか等を総合的に勘案して判断したものです。</li> <li>なお、総務省においては、本整備案の定める対象範囲を恒常的なものとすることなく、法施行後も苦情等の状況や事業者の自主的取組の状況等について継続的にモニタリングを実施し、必要に応じて対象役務の見直しを実施していくことが適当と考えています。</li> <li>MVNOが提供する格安SIMのサービスについては、現時点においては苦情等が少なく、データ通信については期間拘束のないサービスが一般的であること等を踏まえ、初期契約解除の対象外としたものです。ただし、BWAのMVNOは、苦情等が少ないとは言えないこと、また、期間拘束・自動更新付きのサービスが主流であること等を踏まえ、対象としているものです。</li> <li>なお、本整備案の原案においては、BWAのMVNOサービス</li> </ul>
	<p>適用除外として、①MVNOが提供する携帯電話及び携帯インターネット接続サービス、また、MVNOが提供する携帯ネットワークを用いる①以外のインターネット接続サービスとなっています。</p> <p>MVNOのサービスは期間拘束がなく解約料なしにいつでも解約できることや現状では利用者が少ないことが除外の理由とのことですが、期間拘束のある契約も提供されていますし、今後、MVNOが提供するサービスの増加も考えられます。問題が発生するようであれば、直ちに適用としていただきたい。</p> <p>【公益社団法人全国消費生活相談員協会、個人】</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>今回の法令等の改正は、消費者保護の観点から適正なお客様対応を行うよう各種義務を課すものであるため、その対象事業者はMNOに限定されることなく、MVNOにおいても同様に適用されることで通信業界全体の健全な発展を目指すべきと考えます。</p> <p>【株式会社NTTドコモ】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ MNOが提供する移動通信サービスについては、苦情等が一定程度発生していること、期間拘束・自動更新付きのサービスが主流であること等を踏まえ、初期契約解除の対象としたものです。</li> <li>・ 他方、MVNOが提供する格安SIMのサービスについては、現時点においては苦情等が少ないこと、データ通信については期間拘束のないサービスが一般的であること等を踏まえ、初期契約解除の対象外としたものです。ただし、BWAのMVNOは、苦情等が少ないとは言えないこと、期間拘束・自動更新付きのサービスが主流であることを踏まえ、対象としているものです。</li> <li>・ いずれにせよ、総務省においては、本整備案の定める対象範囲を恒常的なものとするだけでなく、法施行後も苦情等の状況や事業者の自主的取組の状況等について継続的にモニタリングを実施し、必要に応じて対象役務の見直しを実施していくことが適当と考えられています。</li> </ul>
	<p>最後に、初期契約解除制度については、MNOとMVNOとの間で規律に差異がつけられておりますが、これはサービス提供条件や販売手法等の実態につき、総合的な検証を経て定められたものと理解しております。しかしながら、両者の中には、必ずしも実態に差異があるとは言えないものも存在すると認識しておりますので、MNOとMVNOというサービス提供「主体」にて、一律で規律を整備するのではなく、サービス提供「実態」という切り口で規律を整備する、という手法もあり得ると考えております。この考え方は、消費者保護の観点やMNOとMVNO間の公平な競争環境確保の観点からも、一定の合理性はありと考えるので、ご検討いただきますようお願い申し上げます。</p> <p>【KDDI 株式会社】</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>初期契約解除制度の対象については、消費者保護を目的とする観点からすれば、利用者から見ると同種のサービス内において提供主体に依る制度的な差異を設けるべき論拠は全く無く、MNOが対象となる場合、MVNOを対象外とすることは極めて合理性を欠く整理であると考えます。事実、総務省殿の関連会合においても、MVNOのカスタマーサポートの問題や訪問販売、電話勧誘等で苦情相談が発生しており、初期契約解除制度の対象とすべきとの議論もあつたものと認識しています。</p> <p>加えて、健全な競争環境を促進する観点からもMNOとMVNOにおいて、消費者保護という側面で制度的な差異を設ける論拠は明らかに乏しく、仮にMVNO振興という観点を重視する場合には、消費者保護の側面で歪んだ形で差異を設けるのでなく、あくまで競争政策視点での解決策が検討されるべきと考えます。</p> <p>【ソフトバンク株式会社】</p> <p>(要旨) MVNOのうち、BWAのみが初期契約解除制度となった根拠をご説明いただきたい。</p> <p>規制を分ける根拠が明確でないため、携帯のMVNOが初期契約解除制度の対象外</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ BWAのMVNOは、(契約初期における)苦情が少ないとは言えないこと、期間拘束・自動更新付きのサービス(契約)が主流であることを踏まえ、初期契約解除の対象としているものです。</li> </ul>

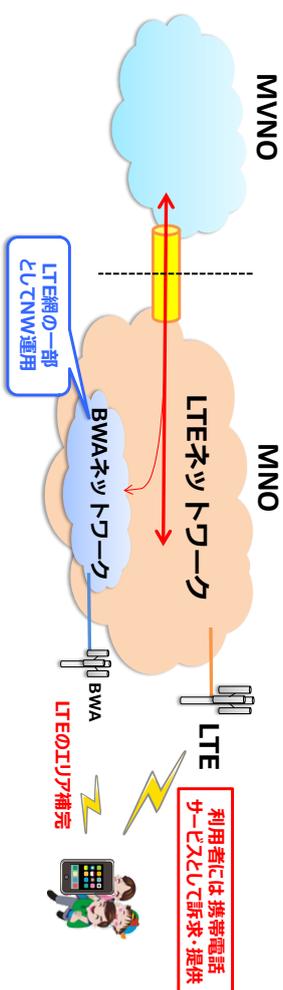
項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>とされていることと同様に、BWAのMVNOについても初期契約解除制度の対象外としていただきたい。</p> <p>(本文)</p> <p>告示案は、「IGT サービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」における議論を踏まえたものとされておりますが、「IGT サービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG 議論の取りまとめ」(以下「WGとりまとめ」)においては、MVNOも含む全ての移動通信サービスが、確認措置の対象となるサービスを初期契約解除制度の対象外とするとりまとめられたものと理解しており(WGとりまとめP14)、とりまとめそのもの内容においても、主な意見においても、携帯のMVNOとBWAのMVNOとの規制に差異を設ける理由は明らかとなっております。</p> <p>弊社においては、BWAのMVNOサービスが重要な事業の一つであることから、携帯のMVNOサービスとの競争環境に影響のある規制を設けられることは、弊社事業に極めて重大な影響がございます。携帯のMVNOとBWAのMVNOとの規制の差異を設けることについては、意見募集の前提となる情報として、その合理的な理由を明らかにしていただく必要があると考えております。</p> <p>なお、規制の差異を設けるべきとされた理由が苦情の実態によるものである場合には、なぜ、個別の事業者に対する行政指導等によって改善を図ることができず、BWAのMVNO各社が全て規制の対象となるべきと判断されたのかという点についても明かしていただきますようお願いいたします。</p> <p>弊社といたしましては、合理的な理由が明らかでない状況でMVNO間に規制の差異を設けることには強く反対いたします。</p> <p>つきましては、携帯のMVNO同様に、BWAのMVNOへの初期契約解除制度の適用を除外いただきますよう、お願いいたします。</p> <p>【株式会社ラネット、UQコミュニケーションズ株式会社、株式会社フイヤル</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ また、御指摘の「IGT サービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関するWGとりまとめ」においても、MVNOが一律に対象外であるとは結論付けられていないものと認識しています。</li> <li>・ なお、本整備案の原案においては、BWAのMVNOサービスを初期契約解除対象として指定しているところ、対象とするべきMVNOサービスの範囲をより正確・的確に捉える観点から、データ通信専用であって期間拘束付きのMVNOサービスを対象として指定する案に修正することが適当と考えています。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p style="text-align: center;">スゲート】</p> <p>告示案において、MVNO が提供する携帯電話サービスを初期契約解除の対象外とすることに賛同します。MVNO は期間拘束が無いデータ通信プランや、複雑な割引等が無く利用者にとって分かりやすいプランを提供していることが初期契約解除の対象外となる理由であると認識しております。</p> <p>一方で、MVNO が提供するBWA サービスについては初期契約解除の対象となることについて、下記の理由から、告示案を修正いただくことを要望いたします。</p> <p>MVNO が提供するBWA サービスは、MN0 のモバイルネットワークを利用して提供される携帯電話サービスのエリア補完として利用者に明示されずに提供されるもの（下図の提供形態①）と、BWA 事業者のサービスを再販する等の形態でBWA サービスとして利用者に明示的に提供されるもの（提供形態②）の、2つに大別されます。MVNO が提供するBWA サービスが初期契約解除の対象となる理由は、提供形態②でBWA サービスを提供している事業者が、悪質な販売活動により期間拘束付のプランを販売していることが、消費者からの苦情に繋がっているためであると認識しております。</p> <p>弊社のMVNO サービスのように、提供形態①でサービスを提供している場合には、消費者に対してはBWA サービスではなく携帯電話サービスとして訴求・販売されており、データ通信プランにおいては期間拘束無しで提供しております。このようなサービス提供形態は、MVNO が提供する携帯電話サービスと同様のものであり、MVNO が提供するBWA が初期契約解除の対象となる理由には該当しないため、初期契約解除の対象外となるべきです。また、NIT ドコモ殿のネットワークではBWA をエリア補完として利用していないためNIT ドコモ殿のMVNO が提供するサービスは初期契約解除の対象となりません。MVNO が提供する同様の携帯電話サービスであるにもかかわらず、MN0 がBWA をエリア補完として利用しているかいないかといった点のみで、初期契約解除の適用有無が異なることは、消費者の混乱を</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>御意見を踏まえ、本整備案の原案においては、BWA のMVNO サービスを初期契約解除対象として指定しているところ、対象とすべきMVNO サービスの範囲をより正確・的確に捉える観点から、データ通信専用であって期間拘束付きのMVNO サービスを対象として指定する案に修正することが適当と考えられます。</li> </ul>

招くことが十分想定されます。このため、提供形態①でサービスを提供している場合には、初期契約解除の対象外としていただくことを要望いたします。告示案の修正にあたっては、MVNOの提供するBWAサービスを初期契約解除の対象とする当初の主旨に鑑みて、提供形態①は初期契約解除の対象外となり、提供形態②は対象となるよう、以下に示すような観点からご検討いただくことを要望いたします。

- ・BWAサービスについては、MVNOが提供し、且つデータ通信プランにおいて期間拘束の無いものについては初期契約解除の対象外とする。
- ・BWAサービスについては、MVNOが提供し、且つ利用者にBWAサービスとしての対価を明示的に請求していないものについては初期契約解除の対象外とする。

図：MVNOによるBWAサービスの提供形態①



【株式会社 ケイ・オプティコム】

＜利用するネットワーク種別によるMVNO間の制度差について＞

本告示案において、携帯ネットワークを利用するMVNOが提供するサービスは初期契約解除制度の対象外、BWAのネットワークを利用するMVNOが提供するサービスは当該制度の対象とされており、MVNO間でも利用するネットワーク種別により制

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>度的な差異が設けられていますが、これについても前述の基本的考え方にあるとおり、本来、差異を設ける合理性はないものと考えます。</p> <p>なお、現状、弊社においては、周波数の効率的な運用の観点から携帯ネットワーク及びBWAのネットワークを一体的に利用できるサービスを提供しており、利用者視点においても、利用しているネットワークを意識せず、利用可能なサービスとしていきます。加えて、今後、子会社であるSBパートナーズ株式会社（以下「SBパートナーズ」とする。）において、様々な産業分野のパートナー企業との協業を通じてMVNO事業を推進していくことを検討しています。</p> <p>前述の利用するネットワーク差異による制度差が生じた場合、BWAサービスを提供しない事業者のMVNO向けサービスと弊社やSBパートナーズの事例との比較において、制度面で提供条件の差異が生じ、参入や事業運営の容易性等の観点から競争上の不公平感が生じます。このような状態は、MVNO普及促進や競争政策の観点において、著しく公平性に欠けると言わざるを得ず、本来は基本的考え方に示した通りMNOとMVNO間の制度的差異を設けるべきではないと考えますが、仮にMVNOについてサービス形態等を踏まえ、一定の猶予を設ける場合においても、ネットワーク差異を基準とするのではなく、サービス形態等が類似するMVNO間においては制度的扱いの不整合が生じない整理として頂くことを強く要望します。</p> <p>【ソフトバンク株式会社】</p> <p>消費者保護の観点から「同一市場」において「同一規律」とならない場合、お客様対応に混乱が生じる懸念があることから、MVNO市場内の規律の差分、及びMNO市場とMVNO市場との規律の差分を解消していただきたい。</p> <p>（本文）</p> <p>弊社といたしましては、携帯電話のMVNOとBWAのMVNOという区分で、初期契約解除制度の対象有無に差異が生じていることについて、合理的理由が見出せないことから、規律の差異を設けるべきではないと考えております。</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>弊社においては、携帯電話とBWAを組み合わせたサービスをMVNOに提供しており、利用者はそれぞれのネットワークを意識せず、ご利用いただける仕様としていくことから、携帯電話ネットワーク単独のサービスと比べても、利用者の体感上の差異はないものと認識しております。しかしながら、弊社のMVNOは、携帯電話サービスのMVNOが初期契約解除制度の役割対象外であるにもかかわらず、BWAサービスを含めてサービス提供を受けているために、当該制度の対象役割になっております。このため、利用者が意識し得ない部分において、携帯電話サービスのMVNOと規律の差異が生じることになり、お客様対応において大きな混乱が生じる懸念があると考えております。また、結果として、MVNO間の公平な競争環境確保の観点からも問題となる可能性もあってと考えております。</p> <p>については、消費者保護の観点からMVNOについて携帯電話とBWAそれぞれが同一の市場においては同一のルールのもとで利用者への販売が行われることとなるよう規律の整備をお願い申し上げます。</p> <p style="text-align: center;">【KDDI 株式会社】</p>	
	<p>(要旨)</p> <p>いわゆる格安SIMサービスであって、消費者保護に影響がないものについては、どのような役割であるか、また提供主体がMVNOなのかMNOなのかに寄らず、初期契約解除の対象外としていただきたい。</p> <p>(本文)</p> <p>告示案では、いわゆる「格安SIMサービス」と言われるようなSIMカード型MVNOサービスについては、MNOから仕入れたサービスが携帯役員単体によるものであった場合と、携帯役員とBWA役員を組み合わせたものであった場合で、初期契約解除制度の適用有無に差異が生じております。</p> <p>弊社が提供する格安SIMサービスである「UQ mobile」サービスについては、KDDI株式会社において自らの携帯役員と弊社から調達したBWA役員を組み</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>合せることにより提供されているMVNO向けサービスを利用して実現しているサービスであり、BWAのMNNOである弊社において、KDDI株式会社から提供されるMVNO向けサービスのBWA役務部分をコントロールすることができないサービス構造となっております。</p> <p>また、UQ mobileサービスの利用者との契約形態については、データ専用プランについては最低利用期間の設定を含み期間拘束はなく、音声付プランについては自動更新のない最低利用期間のみのサービスであり、またその最低利用期間についても、格安SIMサービスの大手であるI I J様が提供されているものと同様に12か月間となっており、携帯役務のみで提供されている格安SIMサービスとの差異はございません。</p> <p>つきましては、同一サービス間の競争条件の公平性確保のため、提供主体ではなく提供されるサービス条件を踏まえ、消費者保護に影響がないかという観点で規制内容を判断していただきますよう、お願いいたします。</p> <p>具体的には、BWA役務と組み合わせ提供されている格安SIMサービスについても、初期契約解除制度の除外対象となっている携帯のMVNOと同様の格安SIMサービスである場合には、初期契約解除制度の対象外としていただきますようお願いいたします。</p> <p>【UQコミュニケーションズ株式会社】</p> <p>第一号および二号のとおり、携帯ネットワークを用いるインターネット接続サービスのうち非設置事業者が提供する仮想移動電気通信サービスについては、複雑な割引プランがなく、当該事象に該当する苦情発生もないことから、初期契約解除の対象外とすることに賛同します。</p> <p>一方、MNNOが提供するBWAサービスについては、</p> <p>①BWA事業者サービスの再販により、「BWAサービス」として提供するサービス</p> <p>②MNNOがネットワークの補完としてBWAを利用しているものの、利用者にはBWA</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>サービスと明示せずに「携帯電話サービス」として提供するサービスの2パターンが考えられます。</p> <p>このうち②につきましては、以下の理由から、初期契約解除の対象外としていただくことを要望します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 技術的にBWAを利用してはいるものの、あくまでも補完的な利用であり、サービス形態はMVNOであること。</li> <li>・ MVNOの主なサービスとなる「データ通信」においては、期間拘束を実施していないこと。</li> <li>・ NTTドコモ殿のネットワークではBWAを補完的に利用しておらず、MVNOがBWAでネットワークを補完しているか否かによって、初期契約解除対象の有無が分かることは、利用者の混乱を招くこと。</li> </ul> <p>【九州通信ネットワーク株式会社】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 賛同の御意見として承ります。</li> <li>・ ただし、MVNOのうちデータ通信専用であって期間拘束付きのサービスについては、初期契約解除対象とすることが適当と考えられており、本整備案の原案においてはBWAのMVNOサービスを初期契約解除対象として指定しているところ、対象とするべきMVNOサービスの範囲をより正確・的確に捉える観点から、データ通信専用であって期間拘束付きのMVNOサービスを対象として指定する案に修正することが適当と考えられます。</li> </ul>
	<p>MVNOの携帯電話サービスの販売形態（期間拘束がなくいつでも解約料なしで契約解除が可能）やプリペイドSIMの商品特性から、MVNO携帯電話サービスとプリペイドSIMについて初期契約解除制度の適用除外とすることについて賛同いたします。</p> <p>今後利用者利益の保護については、当協会MVNO委員会にて取り組んでいく所存です。</p> <p>【一般社団法人 テレコムサービス協会】</p> <p>第一号及び第二号におきまして、MVNOのサービスが除外されたことに賛同します。</p> <p>【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	
<p>電気通信事業法施行規則第22条の2の7（書面による</p>	<p>初期契約解除制度に関してですが、この制度を利用して契約を解除する場合に解除までの利用期間に応じた料金が発生するとしていますが、「解約月は日割り料金ではなく月額料金を丸ごと請求」としている通信事業者の場合、8日未満しかに利用していないにも拘らず1ヶ月分の支払いを要求される事になりますが、こ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 御意見において最後に記載されたまとめの2点のうち、第1点目については、平成28年1月16日から意見募集を行っている「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」（案）において、定額制の料金等については原則と</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
解除の例外)	<p>             れのどこが消費者保護なのでしょうか。              また、報道によれば初期契約解除制度では通信端末は契約解除対象外とのことですが、これに関しても特に移動体通信事業について大きな問題が発生します。現在、ドコモ・KDDI・ソフトバンク3社ともに購入後6ヶ月間はSIMロック解除を受け付けず（「数ヶ月」としたガイドラインを拡大解釈して半年と決めた、ふざけた制限ですが。総務省もなぜ何も言わないのか）、さらにドコモ・ソフトバンクに関しては回線契約と紐付いた端末しかSIMロック解除を認めず、また解約後のSIMロック解除を認めていません。つまり初期契約解除制度を利用した場合、手元にはSIMロックの解除が出来ない、単なる鉄とガラスとプラスチックで出来たモバイル通信の出来ないゴミしか残らない事になります。KDDIに関しても、解約後半年間はSIMロック解除出来ず、その間は極端に言えばゴミであると言えます。もちろん端末代の支払い義務は残ったままです。回線と端末が一切分離されていない現状なのに、これのどこが消費者保護なのでしょうか。              さらに言いますと、もしSIMロック解除出来たととしても、移動体通信事業者が回線とセットで販売している端末は基本的にその通信事業者の利用している周波数帯（バンド）しか対応していないため、その通信事業者との契約を解除したにも拘らず、その端末を利用しようとするならば再度その契約解除した通信事業者と契約するしかありません。これを避けようとするには、極端に言うと移動体通信事業者3社の周波数帯に対応しているアップル社が販売するiPhoneしか選択肢が無くなります。総務省は消費者に「iPhoneのみを買え、iPhone以外買ってはいけない」と迫るつもりなのでしょうか。これのどこが消費者保護なのでしょうか？              端末についても契約解除の対象とすべきではないでしょうか。これならば消費者契約法に基づいて端末購入も含めた契約の取り消しを行う方がよほど消費者保護になるのではないでしょうか。              総務省の職員やタスクフォースに参加する有識者とやらは、この程度の問題点           </p>	<p>             して日割り計算により精算されることが合理的と考えられる旨を記載しています。              ・ 第2点目については、本整備案において、移動通信役務については端末も含めて契約解除できる代替的措施である「確認措置」を事業者の申請により初期契約解除に代えて適用できることとしているところです。              ・ その他の御意見については、参考として承ります。           </p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>にすら気付けないのでしょうか。そうであれば、税金の無駄遣いですのでこれまでに支払われた賃金を全て返上していただきたい。そう思います。</p> <p>まとめますと、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 初期契約解除制度を利用して解約する場合、消費者は月額料金を丸ごと支払わなければならないのか</li> <li>・ 解約後のSIM ロック解除が出来ないにも拘らず、初期契約解除制度ではスマートフォン等の端末購入については除外されるのか</li> </ul> <p>という点で大きな問題があり、初期契約解除制度を導入する事で更なる混乱と被害を増長する事になると思いますが、総務省はどのような見解・対応をされるでしょうか。</p> <p>【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本整備案において、確認措置は、利用場所状況（電波状況）及び法令等遵守状況について、契約後に利用者が確認することができることを要件としています。また、確認措置による契約解除は電波状況が不十分な場合だけに留まるものではなく、法令等遵守状況が基準に適合しない場合として料金等の提供条件の説明が不十分であったなど、説明義務又は書面交付義務の遵守が基準に満たない場合にも、端末も含めて契約解除を可能とするものであり、より利用者利益の保護に資する措置として導入しているものです。</li> <li>・ また、本整備案において、確認措置の認定について、利用者利益の保護に支障が生ずるおそれがある場合には、総務大臣が認定を取り消すことができることとしており、総務省においては、本確認措置の実施状況について、継続的にモニタリングを実施していくことが適当と考えています。</li> </ul>
	<p>【意見の趣旨】</p> <p>改正省令案第 22 条の 2 の 7 第 1 項第 7 号で、移動体通信について「確認措置契約」を締結した場合に広く初期契約解除ルールの適用を除外することには反対である。</p> <p>【意見の理由】</p> <p>1 電気通信事業法改正の意義</p> <p>本年 5 月の電気通信事業法改正では、利用者保護のためのルールとして、契約時の書面交付義務、初期契約解除制度の導入、不実告知の禁止、勧誘継続行為の禁止、代理店に対する指導等の措置などが規定された。</p> <p>電気通信事業法が適用される契約については、特定商取引法の適用が除外されている。携帯電話契約や光通信回線の契約などにおいて、きわめて多くの苦情が発生していることに鑑みれば、今回の電気通信事業法改正で、こうした利用者保護の規定が置かれたことの意義は大きい。</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>とりわけ、十分な理解のないままに契約を急がされ、あとになって契約の解消を望むようなケースは後を絶たず、クーリングオフ制度に相当する初期契約解除制度が導入されたことの意味は大きい。</p> <p>2 省令案の問題点</p> <p>ところが、今回示された総務省令案では、携帯電話のような移動体通信について、この初期契約解除制度の適用を事実上除外することになっている。</p> <p>これでは、せっかくの法改正の意義が大きく損なわれてしまう。</p> <p>すなわち、改正省令第22条の2の7第1項第7号は、携帯電話等の移動体通信の契約において、「確認措置契約」を締結するという要件の下に法26条の3の初期契約解除の適用を除外することとしている。要するに、利用者が利用を開始したのち、電波状況（利用場所状況）がよくなかったという理由で契約を解除できるという特約があれば、初期契約解除ルールを適用しないというものである。</p> <p>これは、いわゆる「お試しサービス」といった業界の自主的な初期契約解除特約があれば、初期契約解除ルールの適用を免除することの意味する。</p> <p>3 「お試しサービス」の問題点</p> <p>「お試しサービス」は、事業者によってその内容がまちまちである。契約締結後に解除を認めるものもあれば、契約締結前に試験的に実機を試用するものもあるし、事前に申し込んだ場合のみ解除権を留保できるものもある。また、いずれの事業者も、基本的には電波状態（利用場所状況）に問題があったときにだけ解除を認めるものである。</p> <p>たしかに、このような自主的な初期契約解除特約が十分に機能すれば、使い始めてから電波の弱さが判明したというケースについては、一定の利用者保護の効果はあるかもしれない。</p> <p>しかしながら、移動体通信について、利用者に初期契約解除を認める必要性があるのは、利用場所状況が悪かったという場合に限らない。移動体通信についての</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>利用者からの苦情は、利用場所状況についてのもよりも、契約条件、提供条件に関するものの方が多くなっている。</p> <p>携帯電話などの移動体通信は、料金体系が極めて複雑で、契約時の説明義務や書面交付義務があるからといって、容易に理解できるものではない。実際の料金体系が利用者の期待していたものと異なっていたというようなケースでも、利用者による初期契約解除を認める必要がある。</p> <p>また、キャッシュバックなどの条件で強引に契約を誘引する販売方法も多く、契約後に思い直して解除できる途を広く残しておきべきである。</p> <p>改正法の初期契約解除制度は、どのキャリアについても同じように適用できるようにすべきであるし、利用場所状況の問題にだけ対応すれば足りるというものでもない。</p> <p>4 まとめ</p> <p>法 26 条の 3 の初期契約解除は、移動体通信について広く初期契約解除を認め、利用者の保護を図ることを目的とした規定である。今回の省令案では、利用場所状況の問題以外の理由での初期契約解除は認められないのと同じことになる。利用場所状況の問題に限定して初期契約解除を認めるようなことは、省令を使って改正法の趣旨を没却するに等しい。</p> <p>したがって、今回の省令を制定するにあたっては、いわゆる「お試しサービス」が提供されていることをもって、初期契約解除ルールの適用を除外するような条項を設けるべきではない。</p> <p>【特定非営利活動法人 消費者ネット・しが、個人17件】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 総務省においては、改正後の施行規則の規定に基づき確認措置の申請を受けた際には、その内容について厳正に審査していくことが重要であると考えています。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>ような外部のコントロールが及んでおらず、抑止力として極めて不十分である。</p> <p>今回の電気通信事業法等の一部改正の趣旨の一つは、電気通信事業サービス・有料放送サービスの利用者・受信者の保護であり、その目玉の一つが、法律要綱案第一の三で謳われて改正法26条の3に規定された初期契約解除制度の導入であった。しかし、今回の省令案では、利用者に利用場所状況の問題以外の理由での初期契約解除は認めないも同然であり、省令によって改正法の趣旨を没却するに等しいため、改正法の委任の趣旨を逸脱・濫用していて違法ゆえ無効の疑いもある。</p> <p>以上から、「確認措置」をもって初期契約解除ルールを適用除外する省令案に反対する。</p> <p>【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本整備案において、確認措置は、利用場所状況（電波状況）及び法令等遵守状況について、契約後に利用者が確認することができることを要件としています。また、確認措置による契約解除は電波状況が不十分な場合だけに留まるものではなく、法令等遵守状況が基準に適合しない場合として料金等の提供条件の説明が不十分であったなど、説明義務又は書面交付義務の遵守が基準に満たない場合にも、端末も含めて契約解除を可能とするものであり、より利用者利益の保護に資する措置として導入しているものです。</li> <li>また、本整備案において、確認措置の認定について、利用者利益の保護に支障が生ずるおそれがある場合には、総務大臣が認定を取り消すことができることとしており、総務省においては、本確認措置の実施状況について、継続的にモニ</li> </ul>
	<p>省令法22条の2の7の5の「確認措置契約」を締結した場合を書面による解除の例外としたことについて反対いたします。</p> <p>意見の理由</p> <p>1店舗販売における携帯電話やタブレット等の販売において、現在、購入を求めていないにも関わらず、消費者に対して不意打ち性のある販売が横行しており、スマートフォンを機種変更しようと代理店に行った結果、スマートフォン以外にタブレットやGPS携帯等複数の通信契約や端末の解約をしまったという苦情が消費者センターに多く寄せられています。</p> <p>多くの端末を契約した場合に初期契約解除ルールが適用になれば、救済されませんが「お試し」を理由に適用除外になりますと、端末本体代金とそれぞれに解約料が発生しますので、高額な費用を負担しなければなりません。</p> <p>このような状況を踏まえて検討をお願いいたします。</p>	

項目	頂いた御意見	
	頂いた御意見	御意見に対する考え方
<p>【公益社団法人 全国消費生活相談員協会 関東支部 消費者契約研究会】</p> <p>また、同様に適用除外として、「利用場所状況の確認措置」及び「法令等の確認措置」を総務大臣が認定し、利用状況が十分でない場合、遵守状況が適合しない場合には、当概利用者が関連役務を解除できることには評価します。しかし、これらの措置をとっても、実質無料の強調、複数回線とのセット強要、数か月だけのオプション加入による値引き等、不適切な販売方法による消費者被害が減らない時には、初期契約解除制度の適用としてください。</p> <p>確認措置については、消費者保護の観点から下記について要望します。</p> <p>①移動通信役務を利用できる場所状況について十分でないときは契約解除することができると考えますが、利用できる場所状況が十分でないときについて、具体的に示していただきたい。また、契約解除に伴い付随する有償継続役務の契約と端末の契約も解除となりますが、有償継続役務と端末についても事例を挙げて説明していただきたい。</p> <p>②事業者が定めた基準の遵守状況が適合しないときは、関連契約を解除とありますが、事業者が定めるべき基準については、事業者により違いが生じないよう一定の基準を示していただきたい。</p> <p>携帯電話・スマートフォン等の店舗販売については、抱き合わせによる無理な販売や高齢者等に必要のないセット販売が行われる等の問題があります。これらは適合性の原則を遵守することで解決できると思われるので、遵守すべき基準に含めていただきたい。</p> <p>③①②による契約解除に伴い消費者が支払う金額は、利用した通信役務代金のみとし、代理店独自のオプションについても同様とするよう、指導等の措置で規定して頂きたい。</p> <p>④店舗販売について認定が考えられているようですが、ダイレクトメールやインターネット広告からインターネットで契約をする消費者も多いため、通信販</p>	<p>タリングを実施していくことが適当と考えています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本整備案において、確認措置の認定について、利用者利益の保護に支障が生じるおそれがある場合には、総務大臣が認定を取り消すことができることとしています。また、総務省においては、本確認措置の実施状況について、継続的にモニタリングを実施していくことが適当と考えています。</li> <li>・ ①及び②の御指摘については、別途告示又は審査基準により定めることとなるため、今後の参考として承ります。</li> <li>・ ③の御指摘については、今後の参考として承ります。</li> <li>・ ④の御指摘については、確認措置は通信販売にも適用されるものであると認識しています。</li> </ul>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>売についても適用をお願いします。つながらない場合には、通信役務は書面解除までの役務提供対価等を払って契約解除できますが、同時に契約した端末は契約解除できません。</p> <p>【公益社団法人全国消費生活相談員協会、個人】</p> <p>今回の初期解除制度において、「確認措置」の認定を受けたサービスは適用外ということですが、過去に、同じキャリアで機種変更したら通信状態が悪くなった、お試しサービスでの端末では通信状態が良かったが、購入した端末が通信状態等使い勝手が悪い等のトラブルも起こっています。このような問題が生じた場合、初期解除ルールに準じて解除できるのかが非常に不安であり、問題とされます。また、購入したい端末の在庫がなく、「確認措置」ができなかった場合も同様に考えます。</p> <p>【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本整備案において、確認措置については、一定の場合に契約後に端末を含めて契約解除できることを要件としています。</li> </ul>
	<p>特定商取引法では、訪問販売や電話勧誘販売等で商品やサービスを契約した場合、工事費や商品代が高額であろうと、クーリング・オフが可能です。電気通信事業法の初期解除制度では、サービス利用料、工事費、事務手数料を認める方向で検討を進めることに納得できません。</p> <p>【公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 消費者提言特別委員会、個人】</p> <p>初期契約解除制度の導入</p> <p>(1) 認めます</p> <p>(2) 特商法と同様請求しないものとすべきです。</p> <p>(3) 事務手数料についても (2) と同様請求しないものとすべきです。</p> <p>【一般財団法人 日本消費者協会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本法の初期契約解除は、一定の範囲の対価請求を事業者に認める代わりに、店舗販売を含め販売形態によらない契約解除の権利を利用者に認めるものであり、特定商取引法のクーリング・オフ制度とは性質が異なるものです。</li> </ul>
	<p>&lt;移動体通信役務の初期契約解除制度の扱いについて&gt;</p> <p>移動体通信役務に対する「初期契約解除制度」については、一般社団法人全国携</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一点目の御指摘について、総務省においては、本整備案の定める対象範囲を恒常的なものとすることなく、法施行後</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>帯電話販売代理店協会のデータ等を見ても、電波環境等一部のケース以外の苦情解消に十分寄与しないことも想定され、特に店舗販売において、その効果は限定的と認識しています。今回、一定条件を満たした移動体通信業務に対する初期契約解除制度の非適用の猶予が与えられる見込みですが、将来的な見直しの際にも、初期契約解除制度の対象を訪問販売や電話勧誘による契約に限定したままとする等、施策の効果を十分に見極めて、検討がなされることを要望します。</p> <p>また、初期契約解除制度の非適用の条件として、移動体事業者が実施する試用サービス等については、各社の創意工夫や競争により利用者の利便性向上が図られるものであり、事業者の自主的な取組みによる柔軟な運用が認められるべきと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</p> <p>説明事項について、①初期契約解除制度に関する事項、②確認措置に関する事項については、新たな制度であり、複雑なので適用除外となる場合については十分な説明を希望します。</p> <p style="text-align: center;">【個人】</p>	<p>も苦情等の状況や事業者の自主的取組の状況等について継続的にモニタリングを実施し、必要に応じて対象役務の見直しを実施していくことが適当と考えています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2点目の御指摘について、今後の総務省における確認措置の制度の運用に関する参考意見として承ります。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>本整備案において、初期契約解除に代えて確認措置が適用される場合については、説明義務により、契約前の説明を義務付けることとしています。</li> </ul>
<p>施行規則第22条の2の8(初期契約解除)についての実告知後の書面交付の記載事項等)</p>	<p>不実告知については、利用者と事業者間で認識に齟齬が生じる可能性があると考えられるため、不実告知に当たるか否かに関する一定の判定基準や指針等を示して頂きたい。</p> <p style="text-align: center;">(株式会社エネルギア・コミュニケーションズ)</p> <p>特に問題はございません。</p> <p style="text-align: center;">【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>賛同の御意見として承ります。</li> </ul>
<p>電気通信事業法施行規則第22条の2の9</p>	<p>対象箇所：書面解除に伴い利用者が支払うべき金額(電気通信事業法施行規則第22条の2の9 第二号 電気通役務の提供に必要な工事のために通常要する費用(当該費用として通常請求されるものに限る。次号において同じ。))の額として総</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>撤去費用については、別途告示で定めるものであり、今後の参考意見として承ります。</li> <li>オプションの工事費用については、総務省が平成28年1</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
<p>(書面解除に伴い利用者が支払うべき金額)</p>	<p>務大臣が別に告示する額(当該工事が行われた場合に限り。)</p> <p>意見： お客さま要望で撤去が必要となる場合の撤去費用も含めるよう要望いたします。</p> <p>電気通信役務に付随したオプションで工事費用が発生する場合についても、工事費用として利用者が支払うべき金額の範囲とするようガイドラインに記載することを要望いたします。</p> <p>【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p> <p>利用者間の公平性の確保やルールの濫用防止の観点等から、サービス利用料のほか、工事費用、撤去費用、初期費用等の事務手数料について、事業者が利用者に対価請求できるものとするについて賛同いたします。</p> <p>工事費用について、サービス提供に必要な工事に通常要する費用については、今後の告示で示される上限値より低い額であれば対価請求できるものと思われませんが、固定通信の契約において、回線引込工事に必要な事前の宅内調査工事を初期契約解除期間に行った場合には、その宅内調査工事にかかる費用についても対価請求できるものと考えており、この点について総務省殿の見解を確認させて頂きたいと考えます。</p> <p>【株式会社ケイ・オプティコム】</p> <p>①契約解除までのサービス提供の対価については、請求金額の算定方法を明記して頂きたい。</p> <p>②工事費・事務手数料の上限を告示する場合、請求の根拠を明確に提供して頂きたい。</p> <p>【公益社団法人全国消費生活相談員協会、個人】</p> <p>固定ブロードバンドサービスにおいては、個々の利用者宅内に回線の敷設が必要</p>	<p>月16日から意見募集を実施している「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」(案)において、「対価」の意義を記載しています。</p> <p>・ 電気通信役務の提供に必要な工事のため通常要する費用であって、通常請求されるものであれば、上限額を超えない額を請求できると考えています。</p>
		<p>・ ①について、書面交付義務による契約書面への記載が義務付けられるものと考えています。</p> <p>・ ②について、別途告示を定める際の今後の参考意見として承ります。</p> <p>・ 御指摘の点について、総務省が平成28年1月16日から</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>となる事例が存在しますが、敷設にあたり、標準的な工事では対応できないケース（利用者の要望に応じて工事時間や曜日を指定することによる追加コストや、稀にしか生じないものの利用者の建物の構造に起因する特殊な工事コスト等が生じるケース）も多く存在しています。これらについては、工事における追加的コストが現に発生していることを踏まえ、標準的な工事費以外であっても工事事業者等への支払額等の実費相当は、請求可能なルールとして頂くべきと考えます。</p> <p>【ソフトバンク株式会社】</p> <p>利用者間の公平性の確保やルールの濫用防止の観点等から、サービス利用料のほか、工事費用、初期費用等の事務手数料について利用者が支払うべき金額の範囲としたことについて賛同いたします。</p> <p>【一般社団法人 テレコムサービス協会】</p> <p>初期契約解除の制度の検討にあたり、契約及び契約解除で生じる工事の費用やサービスの対価（工事費、手数料、従量課金など）に対し、事業者が一方的に負担することなく事業者からの請求権を認めていただいたことは、利用されるお客様の公平性及び事業者のサービスの提供の実情に配慮いただいたものとして高く評価し賛同いたします。</p> <p>仮に初期契約解除制度を逆手にとつて、例えば契約解除可能期間内に大量に通話を繰り返したり、見たい映画を視聴し直ぐに解約をするといった、悪質なユーザーも懸念されることです。こうした悪質なユーザーに対し、事業者がサービス提供等にかかる費用を請求できない場合、それに要する費用は最終的には他のお客様が負担することとなり、利用者の公平性の観点からも好ましくありません。</p> <p>【株式会社ジュピターテレコム】</p>	<p>意見募集を実施している「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」（案）において記載しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 賛同の御意見として承ります。</li> </ul>
その他	<p>＜光コラボレーションモデルにおける「転用」戻しの業務整備の必要性について＞ 光コラボレーションモデルにおける「転用」や「転用」に伴い同一番号を継続利用していた場合、光コラボレーション事業者（以下、「光コラボ事業者」という。）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後の参考意見として承ります。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>と利用者間の契約解除は、初期契約解除により制度的に手当される一方、転用前のサービス、すなわち東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社（以下、「NTT東西殿」という。）の光アクセスサービス（以下、「フレッツ等」という。）の契約は、制度的な手当がなく解約状態のままとなるため、以下に例示する利用者不利益が生じる可能性があると考えます。</p> <p>(1) フレッツ等が解約となるに伴うNTT東西殿からの工事費残債の請求が発生すること</p> <p>(2) 元の状態に戻すために、利用者がNTT東西殿と再度フレッツの契約締結を行う必要が生じること</p> <p>(3) 元の電話番号が利用できないこと</p> <p>なお、上記に関連して、利用者の同意なし（スラミング）等による契約が発覚した場合は、光コラボ事業者の責により、NTT東西殿と協力のもと、利用者には不利益が生じないよう、可能な限り利用者の契約復旧に係る努力を行っています。初期契約解除については利用者の意思により契約解除が可能となるため、光コラボ事業者が契約復旧の責を負う必要がありません。</p> <p>従って、これら「転用」に伴う注意事項等の利用者への周知徹底について、より一層、業界全体としての取組みを行うとともに、利用者利便の観点からも、NTT東西殿においては利用者の求めに応じて、契約復旧を対応する等の取組みを検討して頂く必要があるものと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</p> <p>新規と機種変更に限定して、無条件でクーリングオフの適用を検討頂きたい。（但し、60歳以上や母子家庭など社会的弱者であり、公の証明書などをとるなど事務処理を複雑にして悪用を防ぐことを検討して）</p> <p style="text-align: center;">【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後の参考意見として承ります。</li> </ul>
<b>勧誘継続行為の禁止関連</b>		

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
法第 26 条第 1 項各号の電気通信役務を指定する件の告示案  電気通信事業法施行規則 第 22 条の 2 の 10（勧誘継続行為の禁止の例外）	説明義務の範囲と同様であり問題はありません。  【公益社団法人全国消費生活相談員協会】	<ul style="list-style-type: none"> <li>賛同の御意見として承ります。</li> </ul>
	当該契約を締結しない旨の意思を表示した場合、当該勧誘を継続する行為の「継続する行為」としては、「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」（電気通信サービス向上推進協議会）「再勧誘の禁止」での記載内容と同等のガイドライン記載として頂きたく要望します（（利用者）が再勧誘を拒否する旨を示されたときは）当面の間、勧誘としてはならない）。  【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会、株式会社ケイ・オプティコムサービス協会、株式会社ケイ・オプティコム】	<ul style="list-style-type: none"> <li>御指摘の勧誘を継続する行為については、総務省が平成 28 年 1 月 16 日から意見募集を実施している「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」（案）において具体例を記載しているところですが、慎重に対処することが重要であり、ある一定期間後に同様の勧誘を行う場合は、例えば相手方の意思の確認を行うことが適切と考えられます。</li> <li>なお、電気通信サービス向上推進協議会作成の自主ガイドラインの内容についても認識した上で同ガイドライン案を作成しているところです。</li> </ul>
	勧誘継続行為の禁止の範囲は、個人情報関係から同一代理店内のみに適用し、代理店間の情報共有を求めるものではない旨をガイドラインに記載することを要望いたします。また、当該勧誘の範囲は、商品が異なる場合（FTH サービスとモバイルサービスは商品が異なる）や同一商品でも商品仕様が異なる場合（料金変更、機能強化した場合など）は、当該勧誘の範囲から除外して頂きたく要望します。  【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会、一般社団法人テレコムサービス協会、】	<ul style="list-style-type: none"> <li>御意見のうち前段の点については、総務省が平成 28 年 1 月 16 日から意見募集を実施している「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」（案）において記載しているところです。後段の点（勧誘の範囲）については、慎重に対処することが重要であり、例えば相手方の意思の確認を行うことが適切と考えられます。</li> </ul>
	軽微変更を勧誘する行為については、適用除外となっておりますが、勧誘が多く消費者から勧誘断りの申し出があった場合には、勧誘を停止して頂きたい。  【公益社団法人全国消費生活相談員協会】	<ul style="list-style-type: none"> <li>軽微変更を勧誘する行為については利用者利益の保護のため支障を生ずることがないものとして定義しており、御指摘の勧誘が多く消費者から勧誘断りの申し出が生じるような</li> </ul>

項目	頂いた御意見		御意見に対する考え方
	<p>勧誘継続行為の禁止はぜひ導入してください。特に電話勧誘販売や訪問販売の再勧誘が多くトラブルとなつていきます。消費者が困惑して契約を結ぶことにならないうよう、指導監督を強化してください。繰り返し勧誘で契約に至ってしまった場合は契約の取り消しができるものとすべきです。</p> <p>【一般財団法人 日本消費者協会】</p>	<p>例は軽微変更に該当するものではないと認識しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>今後の参考意見として承ります。</li> </ul>	
	<p>進化のスピードが極めて高い電気通信サービスの特性上、利用者のニーズもその時々で変化することが十分に想定されます。従って、今後のガイドライン作成を含む具体的なルール設計にあたっては、勧誘継続行為の禁止に該当する期間や対象サービスの範囲（特定サービスの勧誘行為の禁止が異なる類似的サービスに及ぶか）等について、利用者保護に十分配慮の上、事業者における営業行為の自由度やサービスの発展に伴い変化する利用者ニーズとのバランスを損ねないよう、整理を図る必要があるものと考えます。</p> <p>【ソフトバンク株式会社】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>御指摘の点については、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「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」(案)において具体例を挙げつつ記載しているところですが、慎重に対処することが重要であり、ある一定期間後に同様の勧誘を行う場合は、例えば相手方の意思の確認を行うことが適切と考えられます。</li> </ul>	
	<p>勧誘継続行為の禁止の範囲は、個人情報保護の観点から、電気通信事業者及び媒介等業務受託者（代理店）毎の適用とし、電気通信事業者及び媒介等業務受託者間での共有を必要とするものではない旨を、ガイドラインを含め記載いただくことを要望します。</p> <p>【IIX・T1・T1・コミュニケーションズ株式会社】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>御指摘の点については、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「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」(案)において記載しているところです。</li> </ul>	
その他	<p>再勧誘の禁止については、電気通信サービス向上推進協議会が策定する「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」に基づき、当協会加盟事業者において、HPで勧誘停止を受け付ける窓口も周知するなど、勧誘停止登録をご契約者ご本人よりご連絡いただくことで対応出来る仕組みを既に構築しています。</p> <p>今後、御省が策定する「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」において勧誘継続行為の禁止について詳細が具体化される場合には、</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「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」(案)について、御指摘の電気通信サービス向上推進協議会作成の自主ガイドラインの内容についても認識した上で同ガイドライン案を作成しているところです。</li> </ul>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>既に業界自主基準に基づいて実施している事業者にとって負担とならないよう、自主基準に準じた内容となるよう、ご配慮いただくことを要望します。</p> <p>【一般社団法人 電気通信事業者協会】</p> <p>電気通信事業者が自社のすべての代理店を把握しておくことが必要です。</p> <p>【公益社団法人全国消費生活相談員協会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後の参考意見として承ります。</li> </ul>
<b>代理店（媒介等業務受託者に対する指導等の措置）関連</b>		
<p>電気通信事業法施行規則第22条の2の11（媒介等業務の適正かつ確実な遂行を確保するための措置）</p>	<p>オプシヨン記載について、電気通信事業者自身が提供する「有償で継続的に提供される付加的な機能」を対象とし、代理店独自のオプシヨンについては代理店への指導措置の規定（法第27条の3）により担保することとしたことは、実情を踏まえたものであり賛同いたします。</p> <p>【一般社団法人 テレコムサービス協会】</p> <p>代理店への指導等の措置については、事業者が代理店委託での問題を速やかに把握し解決できることが重要であり、細かくガイドラインで規定せずに事業者の自主性に任せた運用とすることが望まれます</p> <p>【一般社団法人日本インターネットプロバイダ協会、一般社団法人テレコムサービス協会、同旨の意見：ソフトバンク株式会社】</p> <p>委託状況の把握は電気通信事業者と直接契約がある一次代理店までで、それ以外については義務化されないことを要望します。</p> <p>【一般社団法人日本インターネットプロバイダ協会】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>賛同の御意見として承ります。</li> <li>御意見については、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「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」（案）の作成に当たって参考とさせていただきます。</li> </ul>
	<p>今後総務省殿において策定されるガイドラインにおいて、代理店等が独自に提供するオプシヨン等について、電気通信事業者が代理店等に対して書面の交付を担保する措置の記載を検討されるものと認識しております。</p> <p>その際、代理店等が独自に提供するオプシヨンのうち、そのオプシヨンへの加入</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電気通信事業法の一部を改正する法律（平成27年法律第26号）による改正後の電気通信事業法第26条において、「委託」は「二以上の段階にわたる委託を含む。」とされているため、本整備案における媒介等業務受託者に対する指導等の措置の対象も一次代理店に限られないものです。</li> <li>総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「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」（案）におけるオプシヨンサービスに関する記載については、オプシヨンサービスに係る苦情が問題視されている状況</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>が電気通信事業者の提供する電気通信サービスへの加入や料金割引のための必須条件ではなく、利用者が自らの意思で個別に申込みものについては、電気通信事業者が代理店等に対して書面の交付を担保する必要がないものとして整理いただくことを要望いたします。</p> <p>【株式会社ケイ・オプテイクコム】</p> <p>代理店が独自に提供するキャッシュバックなどのオプシオンについては、電気通信事業者での把握が困難なことから、「ICT サービス安心・安全研究会 消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG 議論の取りまとめ」のとおり、代理店への指導措置での対応が適切と考えます。</p> <p>【九州通信ネットワーク株式会社】</p> <p>指導措置の義務付けが導入されたことを評価します。</p> <p>①指導等の措置の内容に、代理店等の独自契約（オプシオン等）について契約時に書面交付を規定していただきたい。</p> <p>②確認措置を講じている役割で、その電気通信役務が契約解除となった場合、付随する端末等も解除となりますが、同時に契約した代理店独自の付随する契約についても同様に解除とするよう規定していただきたい。</p> <p>【公益社団法人全国消費生活相談員協会、個人】</p>	<p>を踏まえ、電気通信事業者の対応を記載したものであり、利用者が自らの意思で個別に申込みか否かで事業者の対応を区別することとはしていません。</p> <p>・ なお、そもそもオプシオンサービスは利用者が自らの意思で個別に申し込むものであると認識しています。</p> <p>・ 賛同の御意見として承ります。</p> <p>・ なお、本整備案においては、電気通信事業者が代理店に対し、媒介等業務の手順等に関する文書（マニュアル等）を作成・配布することを規定しており、また、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「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」（案）においては、代理店が独自のオプシオンを提供する場合にはその内容を記載した書面を交付するといった手段を手順等に関する文書に定めることが必要である旨を記載しています。</p> <p>・ 賛同の御意見として承ります。</p> <p>・ ①の御指摘については、本整備案においては、電気通信事業者が代理店に対し、媒介等業務の手順等に関する文書（マニュアル等）を作成・配布することを規定しており、また、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「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」（案）においては、代理店が独自のオプシオンを提供する場合にはその内容を記載した書面を交付するといった手段を手順等に関する文書に定めることが必要である旨を記載しています。</p> <p>・ ②の御指摘については、施行後に代理店指導等措置義務</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
<p>(1) 代理店への奨励金制度は、過量な有料オプションサービスへの加入を促し、過剰なキャッシュバック競争を生むなど、多くの課題があると考えます。消費者が望まない、必要としない、過量なオプションサービスの付加及びセット販売を制限し、代理店に対する監督義務を省令で規定するなど、代理店への指導の強化を求めます。</p> <p>(2) 電気通信販売事業者が、すべての代理店の販売方法、オプション、サービスについて把握できる体制作りを義務化することを求めます。</p> <p>(3) 苦情・トラブル等が発生した際は迅速に指導・対処するよう規定することを求めます。</p> <p>【埼玉消費者被害をなくす会 活動委員会】</p>	<p>の運用状況をモニタリングするに当たっての参考意見として承ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>御指摘の点については、本整備案において概ね対応できているものと考えますが、(2)については今後の参考として承ります。</li> </ul>	
<p>代理店・取次店等の独自のオプションについては、法定書面に記載できないなら、代理店等に対する指導において、代理店の書面交付の義務付けが必須です。</p> <p>【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本整備案においては、電気通信事業者が代理店に対し、媒介等業務の手順等に関する文書（マニュアル等）を作成・配布することを規定しており、また、総務省が平成28年1月16日から意見募集を実施している「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」（案）においては、代理店が独自のオプションを提供する場合にはその内容を記載した書面を交付するといった手段を手順等に関する文書に定めることが必要である旨を記載しています。</li> <li>今後の参考意見として承ります。</li> </ul>	
<p>①電気通信事業者に割賦販売法に規定されているものと同様な加盟店調査義務を求めます。</p> <p>②代理店の不当な行為（不実の告知や不当勧誘など）で結ばれた契約は取り消すことができるべきです。</p> <p>【一般財団法人 日本消費者協会】</p>		

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
<p>経過措置に関する要望等</p> <p>書面交付義務に関する経過措置</p>	<p>本条の改正趣旨については、電気通信事業に関する現状の苦情・相談件数の状況を踏まえるご理解できます。</p> <p>しかしながら、ケーブルテレビ業界については、500社程度の事業者が存在し、その事業規模や業務環境は多岐にわたります。</p> <p>また、日本ケーブルテレビ連盟の会員事業者の中には、自治体経営による事業者が70自治体ほど存在し、一般の改正法に伴う予算措置はできていない状況にあります。一方、大規模事業者にとっては一定のシステム変更が発生しますし、多くの事業者は契約関連書面の制作を概ね限られた外部業者に委託していることから、当該外部業者においての各社毎のカスタマイズに応じた書面変更には多くの時間が必要になります。</p> <p>こうした状況から、書面交付の履行については、省令の改正及びガイドラインの改訂が完了する平成28年1月当初から改正法施行までの約5カ月では、改正法令を遵守できる体制が整いません。</p> <p>そこで、一部の経過措置に加え、書面交付義務そのものについて施行後半年間（1年間）の猶予を頂きたいと申し上げます。</p> <p>【一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟、株式会社倉敷ケーブルテレビ、(株)TOKAI ケーブルネットワーク、株式会社トコちゃんねる静岡、姫路ケーブルテレビ株式会社、エルジーブイ株式会社、YOUテレビ株式会社、公益財団法人四万十公社、イツツ・コミュニケーションズ、株式会社ベイ・コミュニケーションズ、株式会社ジュピターテレコム、個人1件】</p> <p>今般、施行規則案の公表を受け、当協会加盟事業者内部におきまして各種サービスの書面交付対応につき、詳細なシステム検討を開始しました。その結果、システムの仕様策定、開発、検証に予想以上の時間がかかることが判明しました。これはシステム改修が大掛かりな規模となる大規模事業者においても、中小規模</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>書面交付義務は、電気通信事業法等の一部を改正する法律（平成27年法律第26号）の公布後1年以内の施行が法定されているものであり、これを省令により包括的に延期することは法制上困難であるとともに、国民生活に不可欠なインフラとなっている電気通信サービスについて、消費者保護ルールを速やかに導入することが重要であると考えています。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>の事業者においても同様な状況です。発注が平成 28 年度予算となる事業者もあり、そのため、平成 28 年 5 月に予定されている施行時期までに改正事業法に適合する書面交付の準備が整わない可能性が高い事業者が複数あると思われます。その場合、改正事業法 188 条第 5 号の規定により、悪意のない事業者においても 30 万円以下の罰金が課せられることから、施行規則第二十二条の二の四の規定につきまして、施行日から起算して六月を経過する日までの間、適用しないことを要望します。</p> <p>【一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会】</p>	
	<p>書面の交付については、今回の改正にともない大規模な運用およびシステム等の改修が必要となります。改修に必要な詳細仕様決定にあたっては、本省令改正および今後予定される告示やガイドライン等改訂における内容に準拠する必要があることから、その後の事業者側の運用やシステム等の対応期間を考慮いただき、十分な猶予期間（省令改正やガイドライン改訂後半年程度）を設けていただくことを要望します。</p> <p>【エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社】</p>	
	<p>書面交付の履行にあたっては、大掛かりなシステム改修が必要となることから、改正法の施行後、6 ヶ月程度の猶予期間を設けていただきますようお願いいたします。</p> <p>【九州通信ネットワーク株式会社】</p>	
<p>省令等全体の経過措置</p>	<p>省令等の改正に基づく説明義務、書面交付義務などによってお客様対応に用いている社内システム等を見直す必要があるところですが、改修にあたっては、少なくとも半年程度は時間を要するところです。</p> <p>しかしながら、現時点で本省令改正の確定および今後予定される告示内容やガイドライン等の改正に伴いシステム仕様を確定できない状況にあることから、経過措置の適用等により施行後において猶予される期間を設けていただくことを要望します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>書面交付義務等の電気通信事業法等の一部を改正する法律（平成 27 年法律第 26 号）により導入される新しい規律・制度は、電気通信事業法等の一部を改正する法律（平成 27 年法律第 26 号）の公布後 1 年以内の施行が法定されているものであり、これを省令により包括的に延期することは法制上困難であるとともに、国民生活に不可欠なインターネット等の電気通信サービスについて、消費者保護ルールを速やかに</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p style="text-align: center;">【株式会社NTTドコモ】</p> <p>利用者保護に関する新たな法令を遵守するために、事業者が生ずる一定のシステム開発に要する期間を十分考慮いただきたい。ついでに、附則において、制度の適用を施行日から1年程度ご猶予いただく経過措置を規定していただきたい。</p> <p>(本文)</p> <p>電気通信事業法の施行から30年が経過し、市場原理に基づき多くの事業者が高度で多様なサービスを提供しているところ、利用者に契約内容をご理解いただいた上で契約、利用いただくことが重要なこととは言ってもありません。</p> <p>一方で、今回の書面交付義務、初期契約解除制度の導入といった新たな法令改正に対応するためには、販売方針や販売方法、販売にかかるといった新たな法令を見直す必要があるのみならず、この見直しに伴い情報システムを開発する必要がございます。一般的に情報システムの開発には、事業規模の大小に関わらず、大まかに要件定義、設計、製造、テスト等の工程があり、このような見直しを伴う場合、詳細な仕様の検討から竣工まで概ね1年程度の開発期間を要することも少なくありません。</p> <p>他方、情報システムの開発の起点となる要件定義・仕様検討に必要となる省令等の骨子は今秋より徐々に明らかになってきたものの、細目事項が記載される消費者保護ルールに関するガイドラインの改定内容は未だ開示されていない状況において、改正電気通信事業法施行規則の施行期限（平成28年5月21日）を考慮すると、極めて短い期間で対応しなければならず、最終的にはお客様対応における混乱等につながる懸念がございます。</p> <p>利用者が安心して電気通信サービスをご利用いただくための利用者保護の規律であるからこそ、事業者が新たな法令を着実に遵守できるよう、事業者のシステム開発に要する期間を十分考慮いただきたく存じます。</p>	<p>導入することが重要であると考えています。</p>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>ついては、附則において、制度の適用を施行日から1年程度ご猶予いただく経過措置の規定について、ご検討いただきますようお願い申し上げます。</p> <p style="text-align: center;">【KDDI 株式会社】</p> <p>法改正に伴い導入される書面交付や初期契約解除については、事業者の業務システムの大規模な改修が必要となります。事業者の業務システムには、汎用的なパッケージソフトではなく事業者毎の独自開発システムが用いられている事が多く、その改修には専門性の高いエンジニアを確保する必要があります。このため、コストやメンテナンスをにかけて改修期間を短縮することには一定の限界があることをご理解いただきたいと思います。省令の改正やガイドラインの改定が完了する1月から改正法施行までの約4ヶ月間という期間では、システム改修が間に合わずに改正法令を遵守できる体制が整わない事業者が現れることは十分に想定されます。</p> <p>事業者の対応の足並みが揃わない場合には消費者への混乱をもたらすことが予想されることから、システム改修が必要な契約書面の交付や初期契約解除制度の導入について、法施行日から例えば半年程度猶予する経過措置を導入いただくことを要望いたします。</p> <p style="text-align: center;">【株式会社ケイ・オプティコム】</p> <p>本整備案による新たな制度導入については、今後予定されているガイドライン整備等も踏まえると、変更規模の大きさ等にして、詳細なルール確定から施行までの期間が半年程度と余りにも短く、事業者や販売店における準備期間が明らかに不足しています。無理なスケジュールによる短期の制度変更は販売店の店頭を始めとする各種お客様窓口等の混乱を招き、却って利用者にとって不利益を及ぼす可能性があり、施行直後の販売現場等の混乱が相当程度発生することも懸念されることです。特に、書面交付の詳細や書面による解除（以下、「初期契約解除制度」という。）の範囲等については本意見募集直前まで未確定事項が多く存在し</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>ていたことも踏まえ、新たなルールに基づくシステム化や店頭運用の安定稼働の見込みが立つまで、一定の猶予期間（現行の施行予定時期から半年間程度）を設けて頂くべきと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</p> <p>（要旨）            新たな制度の円滑な導入のために、事業者のシステム開発に要する期間を十分考慮いただきたい。            ついては、附則において、制度の適用を施行日から半年程度ご猶予いただく経過措置を規定していただきたい。</p> <p>（本文）            本件のような、仕様考慮漏れや開発スケジュールの遅延が法令違反に直結するシステム開発においては、省令等の内容に変更が発生しないとの確証が得られるまでの間、詳細な仕様の決定や開発着手を行うことはできません。            従って、省令等の内容確定後、もしくは、仕様検討誤りによる法令違反リスクを十分回避するために省令等に基づく「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」（以下、「消費者保護ガイドライン」）が改正された後に、システム開発に着手することとなります。</p> <p>弊社におけるシステム開発は、詳細な仕様の決定から導入まで概ね7～8か月程度の開発期間を見込みシステム開発ベンダーへの委託開発を行っているため、省令等の内容が確定すると想定される平成28年1月から開発着手した場合で平成28年8月の商用システム導入、もしくは、消費者保護ガイドラインが確定すると想定される平成28年3月から開発着手した場合で平成28年11月の商用システム導入が通常のスケジュールとなります。</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>しかしながら、省令等の施行日については電気通信事業法改正の施行の日、即ち、電気通信事業法改正の施行期限である平成 28 年 5 月 21 日までに施行されると規定されていることから、仕様検討期間も含めた開発期間は約 4 か月間となり、極めて短い期間で対応しなければならない状況です。</p> <p>このような法令違反リスクのある開発を確実に実施するためには、社内システムを熟知した基幹的な開発要員による開発要件の精査、開発進捗管理が極めて重要となりますが、これらの基幹的な開発要員については、短期的な要員増や費用増による手当を行うことができないため、このままでは、極めてリスクの高いシステム開発を行わざるを得ない状況です。</p> <p>また、通常のスケジュール外での開発は委託開発ベンダーに対して高額な費用が発生し、これらの開発に係る費用は押し並べて消費者の負担増につながります。消費者が安心して電気通信サービスをご利用いただくために重要な制度であるからこそ、事業者が制度改正に着実に着実に円滑に導入することが可能となるよう、事業者のシステム開発に要する期間を十分考慮いただきたいと考えます。</p> <p>つきましては、事業者のシステム開発の通常スケジュール内での開発が可能となるよう、附則において、制度の適用を施行日から半年程度ご猶予いただく経過措置の規定についてご検討いただきますよう、お願いいたします。</p> <p>【UQコミュニケーションズ株式会社、株式会社ワイヤレスゲート、株式会社ラネット】</p> <p>今回の改正にともなう運用及びシステム等の改修は大きなものとなります。特に</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>光コラボ事業者と光回線卸元との連携システムやアクセス網事業者とISPが相互に代理店となっている場合に、それぞれのサービスの内容を書面交付に盛り込むなどの課題があり、システム開発には通常半年から1年間の期間は必要となる規模のものでず。</p> <p>事業者側の運用及びシステム等の対応期間についてのご配慮をいただき、書面交付についても施行後十分な猶予期間を設けていただくことを要望いたします。</p> <p>【一般社団法人 テレコムサービス協会】</p> <p>各事業者においては、今回の改正に伴い大規模な運用およびシステム等の改修が必要となります。</p> <p>特に顧客管理システム等と連動する書面の交付にかかるシステム改修の設計着手にあたっては詳細仕様を決定する必要がありますが、その詳細仕様は当然のことながら、本省令改正の確定および今後予定される告示改正やガイドライン等改訂における内容に準拠している必要があります。</p> <p>システムの改修においては、通常、半年から1年間は必要となることから、事業者側の運用・システム等の対応期間をご配慮いただき、新たに対応を要する事項のうち、説明義務（現行の附則では経過措置が認められていない移動体役員に係る更新契約のプッシュ通知）、書面交付、初期契約解除等については、施行後十分な猶予期間（半年程度）を設けていただくことを要望します。</p> <p>【一般社団法人 電気通信事業者協会】</p>	
その他	<p>NTT系列の関連会社（代理店も含む）顧客及び個人情報などがダダ漏れになっており、既にNTTを通じて契約しているにも関わらず、頻繁に代理店と称する事業者から名前を変えて次から次への訪問営業活動が、強引かつ名前を名乗らず、二次請けなのか三次請けなのか？</p> <p>あたかも、NTT本社から伺ったような話しぶり、訪問及び電話での営業活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参考意見として承ります。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>を行っている。</p> <p>(特に酷いのが、NTTテルウエルグループ系列)</p> <p>また、NTT本社に問い合わせをしても、上述した子会社及び関連会社を隠れ蓑に代理店認可についてのみ審査し、営業活動における使用・監督責任については、代理店・子会社に責任転嫁し、代理店の裁量に一任と現状放置している状態である。</p> <p>また、ベストエフォート方式についても、高速通信が出来るのような誇張した表現で現在販売活動を継続しているが、地域特性や、パソコン等の端末等の環境仕様を理由として、本来通信会社側の瑕疵についても責任転嫁している節がある。特約等で、小さな文字で実測が出ない場合があるとだけ記述されているが、これは、消費者の立場からみて詐欺的であり、トラブルがインターネットの掲示板や、消費者センター等で多く見受けられる。</p> <p>実測と価格が比例せず、一律に同じ料金を支払っているにも関わらず、均一のサービスが受けられないのは、無線・有線という目に見えないもので曖昧にしており、ある意味、消費者への詐欺・背任行為とも受け取れるとも考える。</p> <p>ソフトバンク・AUも同様である。</p> <p>【個人】</p> <p>移動通信における初期契約解除の制度は根本から見直す必要があると考える。初期契約解除による移動通信サービス業者の負担が大きすぎるという意見があったようだが、その負担の大部分を占めるのは端末代であると思われる。そもそも端末代が移動通信サービス業者の負担になる時点でおかしな話である。移動通信サービス業者は通信サービスのみならず、端末の負担だけではないと考える。</p> <p>この問題を解決するために移動通信サービス業者による端末の販売を禁止すべき。</p> <p>移動通信サービス業者から端末販売を分離することにより端末販売市場が活性化</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参考意見として承ります。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>利用者により安く端末を入手でき、実質広告詐欺も減ると考えられる。</p> <p>【個人】</p> <p>現行でも説明（対象事項・契約の特定に足りる事項・料金の支払時期・方法等）は、主要事業者の場合は実施していると言える。つまり利用者にとって分かりやすい記載とは、義務違反となりにくい個々の期間拘束・自動更新契約の記載が、複合的には不利益に繋がる場合が見受けられる。例：「申出がなければ自動継続する2年縛り」×「月初めに料金を徴収し1月低廉料金」×「自動継続した契約満了月の次月解約受付」＝「月初めに料金を徴収し1月低廉料金」は頂きます。これが、申し出が有れな解約金がない解約ですか???</p> <p>「自動継続しない申し出をできないのに」申出がない場合と条件書記載することが、説明義務違反や、虚偽の契約書ではないと判断されるのはなぜですか。</p> <p>これらは、実際の「最善な解約時のケース説明」として契約者に行うことを義務付けられない限り、無くなることはありません。</p> <p>つまり標準的契約、標準的解約の手続き例を明示的に示し・・・と規定すべきです。</p> <p>【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参考意見として承ります。</li> </ul>
	<p>電気通信事業の公正な競争の促進</p> <p>禁止行為規制の緩和</p> <p>一生懸命法律を制定して規制を増やすのはよいが、適切な取り締まりをしてないので意味がない事例が非常に多い。</p> <p>まずは今現在の法律に則って、きちんと取り締まるべきを取り締まれる体制を整えてから次の規制を検討するべき。</p> <p>実効性のない無意味な規制が増えれば増えるほど法律の信頼性は下がる。取り締</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>頂いた御意見については今回の意見募集の対象範囲外のものと考えていますが、今後の参考として承ります。</li> </ul>

項目	頂いた御意見		御意見に対する考え方
<p>まれない規制なら白紙化して合法化すべき</p>	<p>電気通信サービス・有料放送サービスの利用者・受信者の保護</p> <p>【個人】</p> <p>現状、長期契約者の負担が大きく、2年で他社に移転する短期利用者が得をする料金システムが主流であることに不満はあるが、それは自由競争の範疇であって、さらに選択によっては十分安く同等のサービスを受けることもできるため、それについては国が指図をする必要はないと思う。</p> <p>しかしながら、システムが複雑怪奇で一般人には到底理解不能な状態にまで達しているのは良くないので、是正を求めることはよいと思う。</p> <p>全く使わなければ安く、使用量に比例して金額が上がリ、一定以上の利用で定額になる従量定額サービスにおいては、通常の利用では一瞬で金額が上限になるため、従量定額であるように見えるが、実質はほぼ必ず上限の金額を支払うことになるような非常に錯誤を招きやすい料金システムが存在しており、未必の故意的な悪意を感じるため、これについてはボーダーラインを策定して規制したほうがよいと思う。</p> <p>【個人】</p> <p>ドメイン名の名前解決サービスに関する信頼性等の確保</p> <p>国が関与するのであれば、あくまで要請に応える程度の補助的なものとして、主体性は現行組織に委ね、基本的には手も口も出さないでいただきたい</p> <p>電波法関係の規定の整備（海外から持ち込まれる無線設備の利用に関する規定の整備等</p> <p>無法化しているので、法律があるのならきちんと取り締まるべき</p> <p>取り締まれない規制は積極的に撤廃、規制緩和したほうが為政コストが下がる</p> <p>【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参考意見として承ります。</li> </ul>	
<p>【個人】</p> <p>ドメイン名の名前解決サービスに関する信頼性等の確保</p> <p>国が関与するのであれば、あくまで要請に応える程度の補助的なものとして、主体性は現行組織に委ね、基本的には手も口も出さないでいただきたい</p> <p>電波法関係の規定の整備（海外から持ち込まれる無線設備の利用に関する規定の整備等</p> <p>無法化しているので、法律があるのならきちんと取り締まるべき</p> <p>取り締まれない規制は積極的に撤廃、規制緩和したほうが為政コストが下がる</p> <p>【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>頂いた御意見については今回の意見募集の対象範囲外のものと考えていますが、今後の参考として承ります。</li> </ul>		

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>日本企業が製造しているほぼすべてのAndroid端末では、キャリアが邪魔する、メーカーのやる気のなさが相重なって、発売から2年経っていないのににもかかわらずにAndroid OSのバージョンが最新ではない機種がたくさんある。例えば、Xperia Z1を見てみよう。海外版では、Android 5.1.1が配信されているが、国内版では4.4.2で止まっている。Xperia Zも同様である。また、発売してから1年経っていないshv31に関しては発売当時のAndroid4.4のままであり、2年以内にアップデートを見込めない機種である。OSのアップデートがされないと、セキュリティなどに出問題が出てくる。もちろんセキュリティが危ないのには問題があるが、Android OSのライバルであるAppleの端末は、対象機種のOSを例外なく最新にアップデートできる。日本の携帯電話業界で、iPhoneが爆売れしてる理由の一つにこれがあるのではないだろうか。</p> <p>さて、前置きが長くなりましたが、意見・要望として、端末発売から3年間は必ずOSのアップデートを提供するということ。日本のゴミキャリア共のOSアップデートは異常なまでに遅いので、Nexusシリーズ対象のフラクトリイイメージが配信された後2ヶ月以内にアップデートをかけられるように、キャリア、メーカーに圧力をかけること。端末に余計なロゴ、余計なアプリを入れないようにキャリアへ圧力をかけること、キャリアがOSのカスタムをしないように圧力をかけること、です。</p> <p>これに対するキャリアの反論は聞かない方向でお願い致します。</p> <p>【個人】</p> <p>法律のことはよくわかりませんがお店の対応が酷すぎます 私があるお店でスマホを購入したときに不要なものを押し売りされそうになりました 一つ目はモバイルバッテリーで、家電量販店などで売られているものよりも高額でした</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参考意見として承ります。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>2つ目はSDカードでこちらもとても高く、何度も勧められたので断るのも大変でした</p> <p>私は不要だとわかるので断ることができましたが、お年寄りの方は勧められるまま買ってしまう人もいます</p> <p>通信料もおかしい！</p> <p>電話をかけた私にとっては通話定額は無駄ですがありません</p> <p>それなのに通話し放題しか選べないのは絶対におかしいと思います</p> <p>データ定額パックも容量を選べることになっていますが</p> <p>店員は大きな容量のものをすすめるだけで</p> <p>私にちょうどよい容量はどれなのかわかりません</p> <p>そして一番安い通信料を選んでも高すぎます！</p> <p>au, docomo, softbank の3社になってしまふのを許したのは間違いだつたと思います</p> <p>公共の財産である電波をさらに有効活用するためにも何か打開策を見つけてほしい</p> <p>【個人】</p> <p>NHKは実質的な有料放送の押し売りに成り下がっているが契約しない自由やそもそもテレビを見ない生活なのに、スマートフォンコンテンツを理由に契約を強要するような加入は問題があり、地デジ導入時にB-CASカード導入ですべての地デジテレビにB-CASカードが導入されているのだから、NHKは契約していないユーザーに対しては直ちにスクランブルをかけて公平性を保つべきである。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>頂いた御意見については今回の意見募集の対象範囲外のものと考えていますが、今後の参考として承ります。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>【個人】</p> <p>そもそも何かを改正しても、キャリアは金儲けする方法を優先するため、消費者に負担がかかるようにできているのでは？ そんなことを少しでも許さない絶対的な改正を。首をながーくして待っていません。</p> <p>【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参考意見として承ります。</li> </ul>
	<p>電気通信事業に関しては大手三社が足並みをそろえた料金プランや、実質〇円などの広告により消費者がとてども不利な状況であるため端末の販売を禁止し、純粋に電気通信事業者として競争していただきたいです。</p> <p>また、規制がかけられても抜け道を探すように複雑な料金体系を導入されており、消費者が料金体系を把握しきれない事態が起こっていると思います。</p> <p>これを防ぐためによりシンプルな料金体系をとるような規制を行っていただきたいです。</p> <p>海外から持ち込まれる無線設備の利用に関する規定の整備に関しては、スマートフォンやウェアラブルデバイスなどの最先端技術が日本に入ってくる障害になっっているように感じられます。</p> <p>技術に触れる機会が欲しい身といたしましては、妨害電波にならない範囲での無線設備の個人使用を認めていただければと考えております。</p> <p>【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>御指摘の複雑な料金体系等により利用者が契約内容を理解しづらい状況に対応するため、電気通信事業法等の一部を改正する法律（平成27年法律26号）により書面交付義務等が導入されることとされています。なお、電波行政に関する御意見については今回の意見募集の対象範囲外のものと考えていますが、今後の参考として承ります。</li> </ul>
	<p>今回の携帯電話料金の低廉化は、キャリアの閉鎖化を促進する感じに見えてしまいます。</p> <p>なのでSIMロック解除については、端末代金の一括支払いの完了については即時解除の方針を示して頂きたいと思います。</p> <p>なおMNNOの活性化については、通話プランの口座振替対応を促進して頂きたいと</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参考意見として承ります。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>思います。</p> <p>また、キャリア向け機種種の増加によって中古市場を阻害している可能性がある様に見えます。</p> <p>そこで、端末の一本化を促進する為に、技適取得時にMNOの周波数には必ず対応している方向へ導く事で、市場の活性化に繋がると思います。</p> <p>【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参考意見として承ります。</li> </ul>
	<p>駆け込み寺のような機関の創設の検討。</p> <p>(→時間は掛かるかもしれませんが、先程具体的なメリットなどあげたように雇用の創設などにもなるかと思えます。)</p> <p>時間がなければ簡易的な電話窓口を設け、消費者から悪質な代理店名の情報をとり、指導・もしくは職安などにその情報を流し、求職者に公開させる。</p> <p>【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参考意見として承ります。</li> </ul>
	<p>独立行政法人国民生活センターにおける重要消費者紛争に該当しない場合であっても、他の業界のように円滑で柔軟な解決も可能となるよう、一般社団法人電気通信事業者協会等により、裁判外紛争解決機関を設けること</p> <p>【個人】</p> <p>行政にお願いしたいこと、</p> <p>現場を長年見ていて、ソフトバンクが端を発して法律の抜け道をついた商法を展開してきた歴史があると思えます。</p> <p>あのキャリアを抑えると、当業界も自然と落ち着くといった状況が作れるかも知れません。</p> <p>【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参考意見として承ります。</li> </ul>
	<p>新聞販売と同様な、上意下達の販売奨励金モデルを撤廃することから始めてほしいと思えます。一部キャリアが販売奨励金撤廃を表明していますが、公正な競争</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参考意見として承ります。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>により、わかりやすくグローバルな販売モデルを構築してほしいと思います。</p> <p>【個人】</p> <p>大手キャリアは必ず低価格なデータ1Gプランを潰しにきます 例えば</p> <p>1Gプランの機種代金月々サポート額を大幅に引き下げる</p> <p>1Gプランの機種代金を大幅に引き上げる</p> <p>販売代理店に対し1Gプランだけ販売奨励金を大幅に引き下げる</p> <p>これに対し総務省は「実質的に1Gプランが値下げ」となる様に以下の「省令」を出します</p> <p>1Gプランの価格を 月額税抜き4500円程度とする事</p> <p>1Gプランの機種代金月々サポート額を他の3Gプラン等と同額にする事</p> <p>1Gプランの機種代金を他の3Gプラン等と同額にする事</p> <p>1Gプランの販売代理店に対する販売奨励金に関し他の3Gプラン等と同額にする</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参考意見として承ります。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
事	<p>1G プランの通信制限時の回線速度を MVNO と同程度の 250kb/s とする事 (現行の 128kb では実質回線停止状態に等しい) 以上の省令を出すことである程度 1G プランに対する大手キャリアの潰しを回避 できます 国民は貴方の味方です株主しか見ない大手キャリアは我が国に必要がありません 既存のビジネスで配当を出したければ上記の省令に謙虚に従いデータ 1G プラン の「実質的な値下げ」に応じる様に命じて下さい 総務省の意向(国民の声)に応じないなら既存ビジネスの猶予期間を更に短くする 事を伝えて下さい</p> <p>【個人】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電波行政に関する御意見については今回の意見募集の対 象範囲外のものと考えていますが、今後の参考として承りま す。</li> </ul>
	<p>今回の電波法改正案で「外国人訪問者に対して(彼らか持ち込んだ)技適マークの ない無線通信機器の利用を許可する」というものがあるが、なぜ外国人訪問者に 対してのみ規制緩和を行なうのか。 同じ技適マークのない無線通信機器を使い、同じモバイルネットワーク/WiFi ア クセスポイントに接続しているにもかかわらず利用しているのが外国人訪問者で あれば合法で、日本人であれば違法、というのは明らかかなダブルスタンダードで あり、日本国民に対する差別的な仕打ちである。 そのためそのような法改正案は国民の利益に反するものであり、一切受け入れら れない。</p>	
	<p>現在の電波法は国際標準規格に基づいた無線通信機器が存在しない、もしくはほと んど利用されていなかった時代の遺物であり、本来であれば現在の事情に合っ た根本的な改正が必要ははず。 それを「外国人訪問者の利便性を高めるため」という理由だけで外国人訪問者に</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>対し技術サービスの無い無線通信機器の利用を認める、というのはあまりにも安易で短絡的な考え方で、無論技術的な裏付けもないものであり、そのような基準で外国人訪問者に対する技術サービスの無い無線通信機器の利用を認めるのであれば当然日本人に対しても認められなければならず、もしそうでなければ明確なダブルスタンダードであると言わざるを得ない。</p> <p>つまり技術サービスの無い無線通信機器の利用を認める改正を行なうのであれば日本に滞在する全ての人々に対してそれを認めるものでなければならず、外国人訪問者はOKだが日本人はNG、というのは絶対に認められない。</p> <p>私から見ればこのようなやり方は「理不尽なことに対してはつきりと文句を言い抗議する外国人に対しては規制を甘くし、逆にお上に対して従順で文句を言わない日本人に対しては厳しくする」という国民をバカにしたような態度としか思えない。</p> <p>個人的な意見としては技術サービスの無い無線通信機器の利用に関する規制緩和案は特定の海外の認証(米 FCC、欧州 CE など)を受けた特定の種類の無線通信機器(スマートフォン、タブレット、PC など)を日本国内に持ち込んで特定の無線通信機能(モバイル通信、WiFi、Bluetooth など)を利用することは「利用者の国籍を問わず」許可するが、国内で日本市場向けとして正式に販売するそれについてはこれまで通り技術サービスの取得が必要、そして技術サービスの無い無線通信機器を国内で利用したことにより生じた被害、損害(国際標準の無線通信規格を採用している以上まず起こり得ないが)に関しては全て技術サービスなし端末の利用者が負うものとし、ネットワークサービス提供者は一切責任を負わない、つまり「自己責任」での利用とする、といったものにすべき、と考える。</p> <p>最後に今回の電波法改正案が真に国民の利益に適うものとなり、技術サービスなし</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>無線通信機器の持ち込み利用に関して国籍によるダブルスタンダード的な扱いがなされないものになることを期待したい。</p> <p>【個人】</p> <p>今後、「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」の改正案件に当たっては、消費者保護の充実を図り、実効性ある内容となることを望みます。</p> <p>また、電気通信サービスは多くの消費者が関係することに加え、今後も新たなサービスの展開や契約内容の多様化・複雑化が予想されます。総務省においては、事業者が法を遵守するよう適切な監督を行うとともに、消費者相談の状況等を踏まえ、適宜、省令等を見直していくことを望みます。</p> <p>【東京都消費生活総合センター】</p> <p>販売奨励金があるために、代理店では契約時には多くのオプションを一定期間利用することを条件にするなどして、「端末実質無料」「キヤッシュバック」を謳い勧誘しています。その為契約が複雑になり、消費者には契約内容がわかりづらくなっています。新聞販売と同様な、上意下達の販売奨励金モデルの撤廃が必要と考えます。携帯大手3社は販売奨励金の撤廃を行うことを標榜しましたが、本当に通信料の値下げにつながるのか、端末の値上げのみに終始してしまうか、不透明です。しっかりと今後を注視して、指導を強化するべきと考えます。</p> <p>【公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 消費者提言特別委員会】</p> <p>携帯料金の値下げに関する有識者会議のニュースを注目して拝見しておりますが、的はずれになっっているように感じますので意見としてお送りします。まず、なぜ定額プランに加入しなければいけないかが抜けております。現在、大手3社のデータ通信は定額に入らねばならないようユーザーを誘導(脅し)しているのです。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 総務省においては、電気通信事業法等における利用者保護規律の内容及び利用者保護の観点から電気通信事業者等が基本的に遵守すべき事項等を解説するため、「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」(案)を作成し、平成28年1月16日から意見募集を実施しているところです。</li> <li>・ また、法施行後の事業者に対する監督等に関する御指摘については、今後の参考として承ります。</li> <li>・ 参考意見として承ります。</li> <li>・ 参考意見として承ります。</li> </ul>

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>データ通信について</p> <p>ドコモ通信単価：1パケット 0.2円  1MB=8192パケット  1MB=1638.4円  1GB=1638400円</p> <p>写真を一枚送っただけで2MBは使用します。  定額プランに入らなければ法外な料金になります。</p> <p>20世紀のデータ通信単価が現在まで生き続けているため、ユーザーは定額プランに入らざるを得ないのです。  定額プランに入らなくても常識的な料金であれば問題ないのです。  いまや、1GBの単価が300円前後とされています。  1GB=500～800円程度で収まれば、通常利用者は定額プランに入らなくても困らないのです。</p> <p>電話料金について  20円/30秒ですが、3社の相互接続で支払う料金に対して高すぎるのです。国際電話も国際的には異常なまでに高いのです。  よく、アメリカより安いと(ソフトバンクなど)発言してますがアメリカでも通話は5セント/分です。  着信側にも同料金がかかるので10セント/分が正しいかと。日本の1/4の料金で</p>	

項目	頂いた御意見	御意見に対する考え方
	<p>す。 アメリカ並みに通話が安くなれば(アメリカでも世界的にみれば高い)MVNOへ移りやすくなり、正しい競争が生まれ、正しい料金競争が起こると考えられます。</p> <p>カタログ表記について ソフトバンクとドコモは、基本料金は税抜き表記、割引は税込表記にして安く見せかけてます。 データ通信も基本はパケット表記、料金プランはGB表記です。瑕疵があると思いますが、突っ込んだ議論されておりますか？</p> <p>有識者会議ではマイクロの議論をされたようですがマイクロで見ている有識者はいたのでしょうか？ そもそもアメリカは比較するには悪い代表です。</p> <p>料金について、ひとつひとつ突き崩す必要があるのですが、ただただ安くしなさいと言う大雑把な議論だけでは安くならないでしょう。 有識者の知識の浅はかさにより、やっぱり安くならなかったね、の結末が見えるようです。</p> <p>参考に下記ブログを引用させていただきます。 <a href="http://blog.rocaz.net/2011/11/1287.html">http://blog.rocaz.net/2011/11/1287.html</a></p>	<p>【個人】</p>

「電気通信事業法等の一部を改正する法律の施行等に伴う  
電気通信事業の利用者保護に関する省令等の整備案」  
に対する意見及びこれに対する考え方(案)概要

平成 28 年 1 月

総 務 省

総 合 通 信 基 盤 局

- 昨年5月に、「電気通信事業法等の一部を改正する法律」が成立・公布。施行は、公布の日から1年以内として、本年5月21日を予定。
- 改正法の施行に必要な省令改正等のうち、電気通信事業の利用者保護に関する部分について、昨年11月24日の電気通信事業部会に諮問。12月24日まで意見募集を実施。

## ● 意見募集期間

平成27年11月25日～12月24日

## ● 提出意見数（※提出意見数は、意見提出者数としていします）

個人	37件	}	計70件
法人・団体	33件		

一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟、株式会社倉敷ケーブルテレビ、(株)TOKAIケーブルネットワーク、株式会社トちゃんねる静岡、姫路ケーブルテレビ株式会社、エルシーエ株式会社、YOUテレビ株式会社、公益財団法人四万十公社、株式会社ラネット、特定非営利活動法人 消費者ネット・しが、東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社、一般社団法人日本インターネット協会、株式会社ケイ・オプティコム、株式会社エネルギア・コミュニケーションズ、公益社団法人全国消費生活相談員協会、一般財団法人日本消費者協会、東京都消費生活総合センター、ソフトバンク株式会社、株式会社ベイ・コミュニケーションズ、株式会社NTTコム、株式会社フイラスゲート、UQコミュニケーションズ株式会社、公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 消費者提言特別委員会、イ・ライ・ライ・コミュニケーションズ株式会社、KDDI株式会社、九州通信ネットワーク株式会社、一般社団法人 テレビコムサービス協会、一般社団法人電気通信事業者協会、埼玉消費者被害をなくす会 活動委員会、イツ・コミュニケーションズ、株式会社ジューピターテレビコム、公益社団法人 全国消費生活相談員協会 関東支部 消費者契約研究会

※総務省からは、平成28年1月16日より、改正後の法令の内容(想定)を解説する「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」の案(新ガイドライン案)の意見募集を開始。

## 1. 説明義務の充実

＜法律内容＞電気通信事業者・代理店は、契約前に、料金その他の提供条件の概要を説明しなければならない。

### 諮問事項

- **高齢者・障害者等、配慮が必要となる利用者に対して、その知識、経験、契約目的に配慮した説明を行うことを義務付け**  
⇒ **適合性原則**
- **携帯電話サービスのいわゆる「2年縛り」等(期間拘束契約)について、自動更新される時に利用者に事前通知することを義務付け**

## 2. 書面の交付義務の導入

08

＜法改正＞電気通信事業者は、契約が成立した後遅滞なく、契約内容を明らかにする書面を利用者に交付しなければならない。

### 諮問事項

- **通信サービスの種類、料金の内訳、支払い時期・方法、解約条件、通信制限(青少年フィルタリング)等の記載を義務付け**
- **特に、端末等の契約を条件とした通信サービスの複雑な料金割引については、その仕組みを図で示すことを義務付け**
- **付随する有料オプションサービスについて、名称・料金・解約条件等の記載を義務付け**

### 3. 初期契約解除制度の導入

3

＜法改正＞利用者は、書面の受領後等から8日間は、電気通信事業者の合意なく契約を解除可能。

#### 諮問事項

- 主要な固定インターネットサービス及び移動通信サービスを初期契約解除制度の対象として指定。

ただし、**端末も含めて解約できる「確認措置」**の認定を受けた移動通信サービスは、初期契約解除に代えて確認措置を適用

#### 確認措置

電波のつながり具合や事業者による説明等が不十分であれば端末も含めて解約できる代替的措施。当該措置が事業者により講じられ、利用者の利益が保護されているとして認定を受けた移動通信役務については、初期契約解除の適用を除外。事業者の申請により、店舗販売等について認定することを想定。

- 契約解除時に利用者が支払うべき額については、事業者による**不当な高額請求を防ぐため、上限額に関し規定**

81

### 4. 代理店に対する指導等措置の導入

＜法改正＞電気通信事業者が代理店に対し指導等の措置を行うことを義務付け。

- 適切な委託先の選定、**業務の手順等の文書の作成**、委託先の業務状況の確認・検証、**苦情の適切な処理**、問題発生時の**委託の中止・契約解除等の措置を義務付け**

### 5. 勧誘継続行為・不実告知等の禁止

＜法改正＞電気通信事業者・代理店が次の行為をすることを禁止：

- ・求められない**勧誘を継続する行為**
- ・契約の重要事項について、故意に事実を告げず、又は事実でないことを告げる行為

#### 諮問事項

- 契約上の軽微な変更を求める行為(利用者利益の保護に支障を生じないもの)等を**勧誘継続禁止の例外の場合として規定**

## 主な意見及びこれに対する考え方(案)

# 説明義務関係

## 適合性の原則

○: 消費者団体又は個人  
□: 事業者団体又は事業者

適合性の原則	主な意見	考え方(案)
<p>○ 適合性原則が規定されたことを評価。高齢者、未成年、その他電気通信業務に関する知識・経験の少ない消費者への一層の配慮が必要。 (公益社団法人全国消費生活相談員協会、公益社団法人全国消費生活相談員協会関東支部消費者契約研究会、個人)</p> <p>○□ 適合性原則を踏まえた説明方法の優良事例や不適切事例をガイドラインに記載すべき。 (公益社団法人全国消費生活相談員協会、公益社団法人全国消費生活相談員協会関東支部消費者契約研究会、個人、九州通信ネットワーク株式会社)</p> <p>□ 店頭への応対時間が増加傾向であり、高リテラシーの利用者等への説明の簡略化等を優先的に検討することが必要。(ソフトバンク株式会社)</p>	<p>賛同の御意見として承る。</p>	<p>考え方(案)</p> <p>新ガイドライン案(1/16総務省より意見募集開始)において<b>適合性の原則を踏まえた説明方法の優良事例や不適切事例</b>を記載。</p>
<p><b>自動更新時の事前通知</b></p>	<p>考え方(案)</p>	<p>考え方(案)</p> <p>新ガイドライン案において、ICTサービス安心・安全研究会報告書(平成26年12月)も踏まえ、<b>高リテラシー利用者への説明の簡略化の例</b>を記載。</p>
<p>○ 規定を評価。消費者にとって分かりやすく、気付きやすい通知であるべき。複数回の通知、複数方法の通知をするよう明記していただきたい。 (公益社団法人全国消費生活相談員協会、公益社団法人全国消費生活相談員協会関東支部消費者契約研究会)</p> <p>□ 通知方法について事業者の創意工夫を認めていただくと認識。 (東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社)</p>	<p>主な意見</p>	<p>考え方(案)</p> <p>新ガイドライン案において記載がされているが、特段の事情のない限り、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ること<b>が</b>必要と考える。</p>

# 書面交付義務関係

○：消費者団体又は個人  
□：事業者団体又は事業者

主な意見	考え方(案)
<p>○ 本整備案の定める記載事項について賛成。 (（公社）全国消費生活相談員協会、同協会関東支部消費者契約研究会（一財）日本消費者協会)</p> <p>○ いわゆる2年縛りに関する事項や付随契約に関する事項を理解できる書面とする、契約の基本的内容については同一の書面に記載し割引サービスの概要などを図で示す、重点事項を統一フォーマットで記載するなど、<b>消費者にとって分かりやすい書面</b>としていただきたい。 (埼玉消費者被害をなくす会活動委員会、同協会関東支部消費者契約研究会、（公社）全国消費生活相談員協会、（公社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会消費者提言特別委員会、個人)</p> <p>□ 他の契約の締結を条件とした料金減免、初期契約解除に関する事項について、具体的な記載例を示していただきたい。事業者が適切に対応できるように、<b>書面の記載例、記載事項等についてガイドラインで記載</b>されることを要望。(株式会社エネルギー・コミュニケーションズ、九州通信ネットワーク株式会社)</p> <p>□ サービスの性質等に応じ複数書面の交付等も認められることが必要。(ソフバンク株式会社)</p>	<p>賛同の御意見として承る。</p> <p>新ガイドライン案において、<b>契約書面の見本となる例を新ガイドライン案に掲載</b>するとともに、書面の記載事項のうち主要内容については<b>一覧性を持った形で一つの書面に記載することを求める</b>など、記載事項及び記載・交付方法について解説。</p>
<p>○ <b>電子交付</b>は利用者による申込みがあつた場合の最小限に留めるべき。<b>電子交付</b>については希望者に対し書面に加えて交付する方法にいただきたい。(埼玉消費者被害をなくす会活動委員会、（公社）全国消費生活相談員協会、個人)</p> <p>□ 自社以外の有料オプションサービスについてその提供元事業者から法令に基づいた書面交付がされるときは、自社の書面への記載を義務とせず、<b>弾力的な対応が可能</b>となるようお願いする。(東日本電信電話株式会社・西日本電信電話株式会社、エ・ライン・コミュニケーションズ株式会社、（一社）電気通信事業者協会)</p>	<p>新ガイドライン案において、主要内容以外の事項については、別紙による旨を記載した上で、利用者から見ると一体性を保つ形での交付も許容される旨記載。いずれにせよ、法令の遵守を前提として、<b>利用者にとって分かりやすい記載・交付が行われることが重要</b>。</p> <p>法により、書面交付が原則であり、電子交付を行う場合には、<b>利用者の明示的な承諾</b>を得なければならぬこととされているところ。また、かかる点について新ガイドライン案で記載しているところ。</p>
	<p>新ガイドライン案において、オプションサービスの提供元事業者から法令に基づき書面交付される場合について記載。いずれにせよ、法令の遵守を前提として、<b>利用者にとって分かりやすい記載・交付が行われることが重要</b>。</p>

# 初期契約解除制度関係(1)

## 対象役務の指定

○:消費者団体又は個人  
□:事業者団体又は事業者

主な意見	考え方(案)
<p>○ 制度について一定の評価をする<b>が対象役務は説明義務と同様とすべき</b>。(公益社団法人全国消費生活相談員協会、個人)</p> <p>○ <b>携帯ネットワークを用いるMVNOが対象外となつているが問題が発生するようであれば直ちに対象としていただきたい</b>。(公益社団法人全国消費生活相談員協会、個人)</p> <p>□ 消費者保護及び健全な競争環境の整備の観点から、対象をMNOに限定することなくMVNOにも同様に適用すべき。 (株式会社NTTドコモ、KDD株式会社、ソフトバンク株式会社)</p> <p>□ MVNOのうち、BWAのMVNOのみが初期契約解除制度となった根拠をご説明いただきたい。携帯のMVNOが初期契約解除制度の対象外として同様に、BWAのMVNOについても初期契約解除制度の対象外としていただきたい。 (株式会社ラネット、UQコミュニケーションズ株式会社、株式会社ワイヤレスゲート)</p>	<p>対象役務の範囲は、利用者が電波状況を事前に知ることが難しいこと及び契約前の理解が難しい場合があることに加えて、苦情の発生状況、期間拘束があること、主たる販売形態が不意打ち性の高いこと等を総合的に勘案して判断したもの。総務省においては、本整備案の定める対象範囲を恒常的なものとするだけでなく、法施行後も苦情等の状況や事業者の自主的取組の状況等について<b>継続的にモニタリングを実施し、必要に応じて対象役務の見直しを実施していく</b>ことが適当。</p> <p>MVNOの格安SIMのサービスは、現時点においては苦情等が少なくと、データ通信については期間拘束のないサービスが一般的であること等を踏まえ、対象外としたもの。なお、総務省においては、本整備案の定める対象範囲を恒常的なものとするだけでなく、継続的にモニタリングを実施し必要に応じて見直しを実施していくことが適当(上記参照)。</p> <p>BWAのMVNOは、苦情が少ないとは言えないこと、期間拘束・自動更新付きのサービスが主流であることを踏まえ、初期契約解除の対象としたもの。</p> <p>なお、対象とすべきMVNOサービスをより正確・的確に捉える観点から、データ通信専用であって期間拘束付きのMVNOサービスを対象として指定する案に修正することが適当。(次ページ参照)</p>

# 初期契約解除制度関係(2)

○：消費者団体又は個人  
□：事業者団体又は事業者

## BWAを利用するMVNO格安SIMサービス

主な意見	考え方(案)
<p>□ 携帯ネットワークとBWAを一体的に利用するMVNOは携帯ネットワークのみを利用するMVNOと体感上の差異がない(一般に期間拘束がない)。携帯電話サービスのMVNOについて、<b>BWAを利用しているかどうかのみで適用有無が異なると、消費者の混乱を招く。</b></p> <p>(株式会社ケー・オプテコム、KDDI株式会社)</p> <p>□ 携帯かBWAかというネットワーク差異を基準とするのではなく、サービス形態等が類似するMVNO間において制度的扱いの不整合が生じないようすべき。(ソフトバンク株式会社)</p> <p>□ 消費者保護に影響のない格安SIMサービスは、サービス構造や提供主体にかかわらず、対象外とすべき。当社の格安SIMのデータ通信専用サービスはBWAも利用しているが期間拘束がない。(UQコミュニケーションズ株式会社、九州通信ネットワーク株式会社)</p>	<p>御意見を踏まえ、本整備案の原案においては、BWAのMVNOサービスを初期契約解除対象として指定しているところ、<b>初期契約解除対象とすべきMVNOサービスをより正確・的確に捉える観点から、データ通信専用であって期間拘束付きのMVNOサービスを対象として指定する案に修正することが適当。</b></p>

## 確認措置

主な意見	考え方(案)
<p>○ 電波状況(利用場所状況)が不十分の場合に契約解除ができるという確認措置について、それにより初期契約解除の適用を除外することに反対。「お試しサービス」は、事業者によってその内容がまちまちであるとともに、基本的には<b>電波状態(利用場所状況)に問題があったときにだけ契約解除を認めている。</b></p> <p>(特定非営利活動法人消費者ネットしが、個人17件)</p>	<p>確認措置による契約解除は<b>電波状況が不十分な場合だけに留まるものではなく、法令等遵守状況が基準に適合しない場合として、料金等の提供条件の説明が不十分であったなど、説明義務又は書面交付義務の遵守が基準に満たない場合にも契約解除を可能とするもの。</b>なお、利用者利益の保護に支障が生ずるおそれがある場合には確認措置の認定の取消しが可能であり、総務省において、実施状況を継続的にモニタリングしていくことが適当。</p>

# 勧誘継続行為禁止関係、代理店指導等措置関係

## 勧誘継続行為禁止

○：消費者団体又は個人  
□：事業者団体又は事業者

主な意見	考え方(案)
<p><input type="checkbox"/> 勧誘拒否の意思表示の捉え方や禁止される再勧誘行為の範囲については、「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」(電気通信サービス向上推進協議会)と同等の解釈((利用者が再勧誘を拒否する旨を示されたときは)当面の間、勧誘をしてはならない)としていただきたい。</p> <p>(一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会、一般社団法人テレコムサービス協会、株式会社ケイ・オプテコム)</p>	<p>御指摘の点については新ガイドライン案に記載されているところであるが、慎重に対処することが重要であり、ある一定期間後に同様に勧誘を行う場合は、相手方の意思の確認を行うことが考えられるところ。</p>

## 代理店指導等措置

主な意見	考え方(案)
<p><input type="checkbox"/> 代理店等の独自契約(オプション等)について契約時に書面交付することを措置内容として定めるべき。</p> <p>(公益社団法人全国消費生活相談員協会、個人2件)</p>	<p>新ガイドライン案において、代理店が独自のオプションを提供する場合には、<b>媒介等業務の手順等に関する文書(本整備案により作成を義務付け)中でその内容を記載した書面を交付するといった手段を定めること</b>が必要と記載しているところ。</p>

<p><input type="checkbox"/> 代理店指導等措置の運用は細かくガイドラインで規定せずに事業者の自主性に任せるものとされたい。</p> <p>(一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会、一般社団法人テレコムサービス協会、ソフパング株式会社)</p>	<p>新ガイドライン案の作成に当たって参考とした。</p>
--	-------------------------------

## 経過措置に関する要望

主な意見	考え方(案)
<p>□ 書面交付義務等新たに導入される規律・制度について、ガイドライン等の詳細が明らかになってから施行日までの期間では、システム開発等のための時間が十分でなく、施行日においても改正後の法令を遵守できる体制が整わない。施行後半年間又は1年間の猶予を頂きたい。</p> <p>(4事業者団体、19事業者、個人)</p> <p>(うち事業者団体及び事業者：一般社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人テレビコムサービス協会、一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟、一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会、株式会社倉敷ケーブルテレビ、(株)TOKAIケーブルネットワーク、株式会社トちゃんねる静岡、姫路ケーブルテレビ株式会社、エルシーブイ株式会社、YOUTUBE株式会社、公益財団法人四万十公社、イツ・コミュニケーションズ、株式会社ペイ・コミュニケーションズ、株式会社ジューピターテレビコム、エヌ・ティ・エー・コミュニケーションズ株式会社、九州通信ネットワーク株式会社、株式会社NTTコム、KDDI株式会社、株式会社ケイ・オー・テレコム、ソフトバンク株式会社、UQコミュニケーションズ株式会社、株式会社フレイクスゲート、株式会社ラネット)</p>	<p>書面交付義務等は、改正法の公布後1年以内の施行が法定されているものであり、これを省令により包括的に延期することは、法制上困難であるとともに、国民生活に不可欠なインフラとなっている電気通信サービスについて、消費者保護ルールを速やかに導入することが重要であると考える。</p>

## 諮問時の省令等の整備案

### ■省令

- ・電気通信事業法施行規則（昭和 60 年郵政省令第 25 号）

### ■告示

- ・電気通信事業法第 26 条第 1 項各号の電気通信役務を指定する件（制定）

○電気通信事業法施行規則（昭和六十年郵政省令第二十五号）の一部改正案 新旧対照条文

（傍線部分は改正部分、ゴシック体は必要的諮問事項）

改 正 案	現 行
<p>（基礎的電気通信役務の範囲）</p> <p>第十四条 法第七条の総務省令で定める電気通信役務は、次に掲げる電気通信役務（卸電気通信役務を含む。）とする。</p> <p>一 アナログ電話用設備（事業用電気通信設備規則（昭和六十年郵政省令第三十号）第三条第二項第三号に規定するものをいう。以下この条、第二十七条の二第二号イ並びに第二十七条の五第一項第三号及び第十一号において同じ。）を設置して提供する音声伝送役務であつて、次のイからハまでに掲げるもの（手動により通信の交換を行うもの及び公衆電話機を用いて提供するものを除く。）</p> <p>イ・ロ （略）</p> <p>二 （略）</p> <p>三 第一号に掲げる電気通信役務を提供する電気通信事業者が、事業用電気通信設備規則第三条第二項第六号に規定するインターネットプロトコル電話用設備（電気通信番号規則（平成九年郵政省令第八十二号）第九条第一項第一号に規定する電気通信番号を用いて音声伝送役務の提供の用に供するものに限る。以下この号において同じ。）を設置して提供する音声伝送役務であつて、次のイ及びロに掲げるものの</p> <p>イ インターネットプロトコル電話用設備である固定端末系伝送路設備（当該設備に係る回線の全ての区間が光信号伝送用であるもの</p>	<p>（基礎的電気通信役務の範囲）</p> <p>第十四条 （略）</p> <p>一 アナログ電話用設備（事業用電気通信設備規則（昭和六十年郵政省令第三十号）第三条第二項第三号に規定するものをいう。以下この条、第二十二條の二の二第一項第一号、第二十七條の二第二号イ並びに第二十七條の五第一項第三号及び第十一号において同じ。）を設置して提供する音声伝送役務であつて、次のイからハまでに掲げるもの（手動により通信の交換を行うもの及び公衆電話機を用いて提供するものを除く。）</p> <p>イ・ロ （略）</p> <p>二 （略）</p> <p>三 （略）</p> <p>イ （略）</p>

(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。)に限る。以下同じ。)のみを用いて提供される電気通信役務 インターネットプロトコル電話用設備である固定端末系伝送路設備に対応する部分に係るもの(当該電気通信役務がその他の電気通信役務と併せて一の種類の電気通信役務として提供されている場合であつて、当該一の種類の電気通信役務に係る固定端末系伝送路設備の大部分がインターネットプロトコル電話用設備である固定端末系伝送路設備で提供されているときは、当該一の種類の電気通信役務に係るものを含み、それ以外のときは、その種類の電気通信役務に係るものを除く。以下「光電話役務」という。)であつて、次のいずれかに掲げるもの

(1) 基本料金(利用者が電気通信役務の利用の程度にかかわらず支払を要する一月当たりの料金(付加的な機能に係るものその他これに類するものを除く。)をいう。イにおいて同じ。)の額(当該光電話役務の契約において、当該光電話役務以外の役務の契約(以下「他の役務契約」という。)が必要とされる場合にあつては、当該他の役務契約により利用者が支払うこととなる基本料金を合算した額とする。)が次のいずれかで提供されるもの

(2)・(3) (略)

ロ (略)

## 第二十二條の二の二 削除

(1) 基本料金(利用者が電気通信役務の利用の程度にかかわらず支払を要する一月当たりの料金(付加的な機能に係るものその他これに類するものを除く。)をいう。以下同じ。)の額(当該光電話役務の契約において、当該光電話役務以外の役務の契約(以下「他の役務契約」という。)が必要とされる場合にあつては、当該他の役務契約により利用者が支払うこととなる基本料金を合算した額とする。)が次のいずれかで提供されるもの

(2)・(3) (略)

ロ (略)

(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を除く。」とする。

一〇十一(略)

二〇六(略)

(提供条件の説明)

第二十二條の二三 法第二十六條第一項の規定による同項各号に掲げ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(以下この条、次条第六項第二号及び第二十二條の二の七第一項第五号ホにおいて「提供条件概要説明」という。)は、当該電気通信役務の提供に関する契約(以下この条及び次条において「対象契約」という。)の締結又はその媒介等が行われるまでの間に、少なくとも次に掲げる事項(付加的な機能の提供に係る役務に係る事項を除く。以下この条及び次条第一項において「基本説明事項」という。)について行わなければならない。ただし、既に締結されている電気通信役務の提供に関する契約(以下この条から第二十二條の二の八までにおいて「既契約」という。)(の一部の変更を内容とする契約(既契約の更新を内容とする契約(以下この条から第二十二條の二の八までにおいて「更新契約」という。)(を除く。以下この条から第二十二條の二の八までにおいて「変更契約」という。)(又は更新契約の締結又はその媒介等については、「」の限りでない。

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、法第二十七條に定める苦情及び問合せの処理並びに電気通信役務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ときを

- 除く。次号において同じ。)
- 二 媒介等業務受託者が契約の締結の媒介等を行う場合にあつては、その旨及び当該媒介等業務受託者の氏名又は名称
  - 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(電話による連絡先にあつては、苦情及び問合せに應じる時間帯を含む。)
  - 四 媒介等業務受託者が契約の締結の媒介等を行う場合(電気通信役務を提供する電気通信事業者が、当該媒介等業務受託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。)にあつては、当該媒介等業務受託者の電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先(電話による連絡先にあつては苦情及び問合せに應じる時間帯を含む。)
  - 五 提供される電気通信役務の内容(次に掲げる事項を含む。)
    - イ 名称
    - ロ 別表に掲げる区分による種類 (以下この条及び第二十二条の二の八第一項第一号において単に「種類」という。)
    - ハ 品質
    - ニ 提供を受けることができる場所
    - ホ 緊急通報に係る制限がある場合には、その内容
    - ヘ 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がある場合には、その内容
    - ト ホ及びびへに掲げるもののほか、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
- 六 利用者（法第二十六条第一項に規定する利用者をいう。以下この条から第二十二條の二の十一までにおいて同じ。）に適用される電気通信役務に関する料金。ただし、電気通信事業者が料金について、距離ごと、接続する電気通信事業者ごと、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つては、全ての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料金区分の説明によることができる。
- 七 前号に掲げる料金に含まれていない経費であつて利用者が通常負担する必要があるものがあるときは、その内容
- 八 前二号の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は、当該減免の実施期間その他の条件
- 九 利用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
- 十 次に掲げる事項その他の利用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
- 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
- ロ 契約の変更又は解除に伴う違約金の定めがあるときは、その内容
- 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利用者が負担する必要があるときは、その内容
- 十一 対象契約が法第二十六条の三第一項の規定による電気通信役務の提供に関する契約の書面による解除（以下この条から第二十二條の二の九までにおいて「書面解除」という。）を行うことができる

ものであるときは、書面解除に関する事項

十二 対象契約が第二十二條の二の七第一項第五号に規定する確認措置契約であるときは、同号に規定する確認措置に関する事項

2| 変更契約又は更新契約の締結又はその媒介等をしようとするときは、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、少なくとも当該各号に定める事項について提供条件概要説明を行わなければならない。

一 利用者からの申出により、既契約の提供条件（基本説明事項）（種類を除く。）に限る。以下この号において単に「提供条件」という。）の変更を内容とする変更契約若しくは更新契約の締結若しくはその媒介をしようとする場合又は電気通信事業者からの申出により、提供条件の変更を内容とする変更契約若しくは更新契約の締結若しくはその媒介等をしようとする場合であつて、電気通信役務に関する料金の値上げその他当該利用者にとつて提供条件が不利となるとき（第四号に掲げる場合を除く。） 基本説明事項のうち変更しようとするもの

二 法第二十六條第一項各号に掲げる電気通信役務であつて既契約に係る電気通信役務とは異なる種類のもの提供に関する契約を締結することとなる変更契約の締結又はその媒介等をしようとする場合

#### 基本説明事項

三 更新契約の締結又はその媒介等をしようとする場合であつて、当該更新契約における更新が次のいずれにも該当するもの（以下この項において「自動更新」という。）であり、かつ、既契約と同一の提供条件で当該既契約を更新することを内容とするとき 自動更新をしようとする旨、自動更新後の契約に期間及び違約金の定めがある旨並びに当該期間、当該違約金の額及び利用者からの更新しない旨の申出に関する事項

イ 当該利用者からの更新しない旨の申出がない限り行われる更新であること。

ロ 当該更新後の契約にその変更又は解除をすることができる期間の制限及びそれに反した場合における違約金の定めがあること。

ハ ロの違約金の額が、当該更新後の契約に係る基本料金（電気通信役務の利用の程度にかかわらず支払を要する一月当たりの料金をいい、付加的な機能の提供に係る役務に係るものを除く。）の額を超えること。

四 既契約の提供条件の変更を伴う更新契約の締結又はその媒介等をしようとする場合であつて、当該更新契約に係る更新が自動更新となるとき 前号に定める事項及び基本説明事項のうち変更しようとするもの

3 提供条件概要説明は、説明事項（基本説明事項又は前項各号に定める事項をいう。以下この条において同じ。）を分かりやすく記載した書面（カタログ、パンフレット等を含む。以下この項において「説明書面」という。）を交付して行わなければならない。ただし、利用者が、説明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。

一 電子メールを送信する方法であつて、利用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

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利用者の閲覧に供する方法であつて、当該利用者がファイルへ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

三 利用者がファイルへ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に、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利用者の閲覧に供する方法であつて、説明をした後、遅滞なく、説明書面を当該利用者に交付するもの又は当該ファイルへの記録がされた説明事項を、当該ファイルに記録された日から起算して三月を経過する日までの間、消去し、若しくは変更できないものであり、かつ、その期間にわたつて当該利用者がこれを閲覧することができるようにするもの。

四 説明事項を記録した磁気ディスク、シー・デー・ロムその他の記録媒体を交付する方法

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 電話により説明事項を告げる方法（説明をした後、遅滞なく、説明書面を利用者に交付する場合等に限る。）

4 前三項の提供条件概要説明は、利用者の知識及び経験並びに当該電気通信役務の提供に関する契約を締結する目的に照らして、当該利用者に理解されるために必要な方法及び程度によるものでなければならない。

5 前二項の規定にかかわらず、第二項第三号又は第四号に掲げる場合における提供条件概要説明は、利用者に対し、説明事項の通知により行わなければならない。

6 法第二十六条第一項ただし書の総務省令で定める場合は、次に掲げる対象契約の締結又はその媒介等をしよつとする場合とする。

一 法人その他の団体である利用者とその営業のために又はその営業として締結する契約（営利を目的としない法人その他の団体にあつては、その事業のために又はその事業として締結する契約。第二十二条の二十第一号において「法人契約」という。）

二 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が締結され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になる旨の契約約款の規定に基づいて締結する契約

三 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

四 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提供する電気通信役務の提供に関する契約であつて、当該電気通信役務に関する料金その他の提供条件（説明事項に限る。）を当該他の電気通信事業者が利用者に説明することとしているもの

五 変更契約又は更新契約であつて第二項の規定により提供条件概要説明をすべきもの以外のもの  
（書面の交付）

第二十二條の二の四 対象契約が成立したときに法第二十六條の二第一項の規定により作成する書面（以下この条において「契約書面」という。）には、対象契約及びこれに付随する契約の内容を明らかにするための事項であつて次に掲げるものを記載しなければならない。

一 基本説明事項（前条第一項第二号及び第四号に掲げる事項を除く。）

二 対象契約の成立の年月日、利用者の氏名及び住所その他の当該対象契約を特定するに足りる事項

三 基本説明事項に係る電気通信役務に関する料金の支払の時期及び方法又はこれらの見込み

四 基本説明事項に係る電気通信役務の提供の開始の予定時期（当該電気通信役務が法第二十六條第一項第一号に掲げるものであり、かつ

、対象契約が書面解除を行うことができるものであるときは、開始日又は開始を予定する日)

五 対象契約を締結した電気通信事業者が、有償で継続して提供される役務（以下「有償継続役務」という。）であつて付加的な機能の提供に係るものを提供する場合は又は当該電気通信事業者が当該対象契約の締結に付随して有償継続役務（商品を継続して供給することを内容とする場合を含む。以下同じ。）の提供に関する契約の締結若しくはその媒介等をした場合は、これらの有償継続役務の内容を明らかにするための事項（次に掲げるものを含む。）

イ 名称

ロ 料金その他の経費

ハ 期間を限定した料金その他の経費の減免があるときは、当該減免の実施期間その他の条件

ニ 利用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

ホ 利用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が前条第一項第九号に掲げる事項の内容と異なるときは、その旨並びに当該連絡先及び方法

六 契約書面の内容を十分に読むべき旨

2 | 前項各号に掲げる事項の記載は、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、当該各号に定める基準に適合するものでなければならぬ。

一 対象契約以外の契約（以下この項において「他の契約」という。）

（）の締結を条件として、又は付加的な機能の提供に係る役務の提供を条件として、期間を限定して対象契約に係る料金その他の経費（付加的な機能の提供に係る役務に係るものを除く。以下この号において同

じ。）の減免がされる場合 減免の実施期間中及び当該減免の実施期間が経過した後の対象契約に係る料金その他の経費の額並びに当該他の契約又は当該役務の対価の額を含む利用者が支払うべき額の算定の方法が図面により示されていること。

二 対象契約が書面解除を行うことができるものである場合 次に掲げる事項が明らかにされていること。

イ 書面解除を行うことができる旨

ロ 書面解除を行うことができる期間

ハ イ及びロに記載した事項にかかわらず、利用者が、電気通信事業者又は媒介等業務受託者が法第二十七条の二第一号の規定に違反して書面解除に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことによりその告げられた内容が事実であるとの誤認をし、これによつてロの期間を経過するまでの間に書面解除を行わなかつた場合には、当該利用者が、当該電気通信事業者が交付した不実告知後書面（法第二十六条の三第一項括弧書に規定する書面をいう。第二十二條の二の八において同じ。）を受領した日から起算して八日を経過するまでの間、書面解除を行うことができること。

ニ 書面解除を行う旨の書面の送付先その他の書面解除の標準的な手順に関する事項

ホ 法第二十六条の三第二項から第四項までの規定に関する事項

ヘ 書面解除に伴い利用者が支払うべき金額の算定の方法

ト 対象契約の締結に付随して締結された他の契約であつて書面解除に伴い解除されないもの（当該対象契約を締結した電気通信事業者が締結又はその媒介等をしたものに限る。第二十二條の二の八第一項第八号において「特定解除契約」という。）がある場合はその

- 旨及びその解除に関する事項
- 三 対象契約に係る電気通信役務の提供について第二十二条の二の七第一項第五号に規定する確認措置を講じている場合、次に掲げる事項が明らかにされていること。
- イ 当該確認措置を講じている旨
  - ロ 当該確認措置の適用に関する条件
  - ハ 第二十二条の二の七第一項第五号ロ又はハの解除に伴い利用者が支払うべき金額の算定の方法
  - ニ イからハまでに掲げるもののほか、当該確認措置の内容
- 四 利用者を誘引するための手段として対象契約に係る電気通信役務の提供に付随して電気通信事業者が経済上の利益を提供する場合であつて、当該利益の提供が当該電気通信役務に関する料金その他の経費の減免に相当するとき又は利用者からの申出による当該対象契約の変更若しくは解除の条件等であるとき、当該利益の内容及び当該利益の提供の条件等が明らかにされていること。
- 3| 第一項の規定にかかわらず、変更契約又は更新契約が成立した場合において、同項各号に掲げる事項であつて前項各号に定める基準に適合するもの（第五項において「基本記載事項」という。）の変更がされたとき（次に掲げる場合を除く。）は、当該変更の内容（当該変更契約又は更新契約が書面解除を行うことができるものである場合は、当該変更の内容及び書面解除に関する事項であつて前項第二号に定める基準に適合するもの）並びに当該変更のされた既契約に係る第一項第二号に掲げる事項及び同項第六号に掲げる事項を記載しなければならない。
- 一 利用者の住所の変更その他これに準ずる軽微な変更であつて利用者の利益の保護のため支障を生ずることがないもの（第二十二条の二の

- 十 第二号において「軽微変更」という。）のみがされた場合
- 二 電気通信事業者からの申出により利用者に不利でない変更のみがされた場合
- 三 付加的な機能の提供に係る役務に係る変更のみがされた場合
- 四 前三号のいずれかに掲げる変更のみがされた場合
- 4 契約書面には日本工業規格Z八三〇五に規定する八ポイント以上の大きさの文字及び数字を用いなければならない。
- 5 次条第一項第二号又は第三号に掲げる方法により記載事項（基本記載事項又は第三項の規定により記載すべき事項をいう。以下この条及び次条において同じ。）を提供する場合は、電気通信事業法施行令（昭和六十年政令第七十五号。この項、次項及び第五十四条の二において「令」という。）第二条の規定に準じて利用者の承諾を得て、当該記載事項を記載した契約書面の交付に代えて、電子計算機に備えられたファイルであつて当該記載事項が記録されたものを閲覧するために必要な情報及びそれに関する説明（以下この条において「閲覧情報」という。）を記載した契約書面を交付すれば足りる。
- 6 法第二十六条の二第一項ただし書の総務省令で定める場合は、次に掲げる場合とする。
  - 一 前条第六項第一号から第三号までに掲げる対象契約が成立した場合
  - 二 書面解除を行うことができない対象契約が成立した場合であつて、その提供条件概要説明に際し、又はその提供条件概要説明の後当該対象契約の成立の時までに、記載事項又は閲覧情報（以下この条及び次条において「記載事項等」という。）を前各項に定めるところにより記載した書面を交付したとき又は令第二条の規定に準じて利用者の

承諾を得て、当該記載事項等を次条に規定する方法により提供したとき。

三 二以上の電気通信事業者が利用者に対し契約書面を交付しなければならぬ場合において、いずれか一の電気通信事業者が当該二以上の電気通信事業者に係る記載事項等を前各項に定めるところにより記載した書面を交付し、若しくは令第二条の規定に準じて利用者の承諾を得て当該記載事項等を次条に規定する方法により提供した場合又は当該一の電気通信事業者が前号の定めるところにより当該記載事項等を記載した書面を交付し、若しくは当該記載事項等を提供した場合

#### 四 第三項各号に掲げる場合

(情報通信の技術を利用する方法)

第二十二條の二の五 法第二十六條の二第二項に規定する情報通信の技術を利用する方法は、次に掲げるものとする。

一 電子メールを送信する方法であつて、利用者が当該電子メールの記載事項に係る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

二 電子計算機に備えられたファイルに記録された記載事項を電気通信回線を通じて利用者の閲覧に供し、及び記載事項を当該ファイルに記録する旨若しくは記録した旨を当該利用者に通知し、又は当該利用者が当該記載事項を閲覧していたことを確認する方法であつて、当該利用者がファイルへ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

三 利用者がファイルへ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に、電子計算機に備えられたファイルに記録された記載事項を電気通信回線を通じて利用者の閲覧に供し、

及び記載事項を当該ファイルに記録する旨若しくは記録した旨を当該利用者に通知し、又は当該利用者が当該記載事項を閲覧していたことを確認する方法であつて、契約をした後、遅滞なく、記載事項を記載した書面を当該利用者に交付するもの又は当該ファイルへの記録がされた記載事項を、当該利用者に係る電気通信役務の提供に関する契約が解除され、若しくは満了した日までの間及びその日から起算して三月を経過する日までの間、消去し、若しくは改変できないものであり、かつ、その期間にわたつて、当該利用者がこれを閲覧できるようにするもの。ただし、記載事項を記載した書面を当該利用者に交付した場合にあつては、当該ファイルへの記録がされた記載事項を消去することができる。

四 記載事項を記録した磁気ディスク、シー・ディー・ロムその他の記録媒体を交付する方法

2 前項の規定にかかわらず、法第二十六条の二第二項に規定する情報通信の技術を利用する方法は、当該方法による提供を受ける旨の承諾又は受けない旨の申出をする場合にあつては、電気通信事業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルにその旨を記録する方法とする。

3 第一項各号に掲げる方法により記載事項等を提供する場合は、利用者に記載事項を十分に読むべき旨が表示された画像を閲覧させることその他の当該記載事項等の提供が記載事項を記載した書面の交付に代えて行われるものであることを利用者が確実に了知する方法により提供しなければならない。

第二十二条の二の六 法第二十六条の二第三項の総務省令で定める方法は、前条第一項第四号に掲げる方法とする。

(書面による解除の例外)

第二十二条の二の七 法第二十六条の三第一項の総務省令で定める場合は、次に掲げる場合とする。

一 第二十二条の二の四第三項各号に掲げる場合

二 第二十二条の二の四第六項第一号に掲げる場合

三 利用者からの申出により当該利用者に不利でない変更のみがされた場合

四 変更契約又は更新契約を締結した場合であつて、第二十二条の二の三第一項第六号、第八号及び第十号に掲げる事項以外の事項のみに変更があつたとき又は同項第六号、第八号及び第十号に掲げる事項に第二十二条の二の四第三項第一号から第三号までの変更のいずれかのみがされた場合

五 法第二十六条第一項第一号に掲げる電気通信役務のうち、その提供を受けることができる場所に関する状況(以下この号において「利用場所状況」という。)及びその利用者の利益の保護のための法令等の遵守に関する状況(以下この号において「遵守状況」という。)を確保できる措置(次に掲げる要件を満たすものに限る。以下この条において「確認措置」という。)(を電気通信事業者が講じているものであつて、その利用者の利益が保護されているものとして、当該電気通信事業者の申請により総務大臣が認定(以下この条において「認定」という。)(したものの提供に関する契約(以下この号において「確認措置契約」という。)(を締結した場合

イ 当該電気通信役務の提供が開始された日を起算日とする八日以上期間において当該利用者が利用場所状況及び遵守状況の確認をすることができること。

ロ 当該利用場所状況について十分でないことが判明したときは、  
関連契約（確認措置契約及び当該電気通信事業者が当該確認措置契  
約の締結に付随して有償継続役務の提供に関する契約を締結又はそ  
の媒介等をした場合における当該契約その他の当該電気通信役務の  
提供に付随して締結された契約であつて総務大臣が別に告示するも  
のをいう。以下この号において同じ。）を解除できること。

ハ 総務大臣が別に告示するところにより当該電気通信事業者があ  
らかじめ定めた基準に当該遵守状況が適合しないときは、当該利用  
者が関連契約を解除できること。

ニ ロ又はハの解除に伴い当該利用者が支払うべき金額が次に定め  
る額にこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額  
を超えないこと。

(1) 当該関連契約により提供された役務の対価に相当する額（当  
該役務の提供に必要な工事のために通常要する費用（当該費用  
として通常請求されるものに限る。以下この号において同  
じ。）及び当該関連契約の締結のために通常要する費用に係る  
ものを除く。）

(2) 当該関連契約により販売され又は貸与された端末設備その他  
の物品が返還されないうちにあっては、当該物品の販売価格に  
相当する額

ホ 提供条件概要説明により、当該確認措置を講じている旨及び当  
該確認措置の適用に関する条件その他必要な事項が説明されるこ  
と。

2| 前項第五号の電気通信事業者は、申請書に、次に掲げる事項を記載し  
た書類を添えて総務大臣に提出しなければならない。

- 一 認定を受けようとする電気通信役務の名称及び内容
  - 二 確認措置に関する内容
  - 三 その他その電気通信役務の認定の申請に関し特に必要な事項
  - 3| 認定を受けた電気通信役務を提供する電気通信事業者がその氏名若しくは名称又は前項第一号若しくは第二号に掲げる事項を変更しようとするときは、あらかじめ、その旨を総務大臣に届け出なければならない。
  - 4| 総務大臣は、認定を受けた電気通信役務に係る確認措置が第一項第五号イからホまでに掲げる要件を満たさなくなつたと認められるとき、認定を受けた電気通信事業者が前項の規定に違反したときその他当該電気通信役務の利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがあるとき認めるときは、認定を取り消すことができる。
  - 5| 総務大臣は、認定をしたときは、その認定を受けた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並びに当該電気通信役務の名称及び内容を、第三項の規定による届出（第二項第二号に係るものを除く。）があつたとき又は前項の規定により認定を取り消したときはその旨を、それぞれ告示するものとする。
  - 6| 前各項に規定するもののほか、第二項の申請書の様式その他認定に關し必要な事項については、総務大臣が別に告示するところによるものとする。
- (不実告知後の書面の交付)
- 第二十二條の二の八 不実告知後書面には、次に掲げる事項（変更契約又は更新契約の場合にあつては、第五号から第十号まで、第十二号、第二十二條の二の四第三項に規定する変更の内容及び既契約に係る電気通信役務の提供に関する契約の成立の年月日その他の当該契約を特定するに足りる事項）を記載しなければならない。

- 一 提供される電気通信役務の名称及び種類
- 二 利用者に適用される電気通信役務に関する料金
- 三 前号に掲げる料金に含まれていない経費であつて利用者が負担するものがあるときは、その内容
- 四 第二十二條の二の四第一項第五号イ及びロに掲げる事項
- 五 不実告知後書面を受領した日から起算して八日を経過するまでの間は、書面解除を行うことができる旨
- 六 法第二十六條の三第二項から第四項までの規定に関する事項
- 七 書面解除があつた場合に利用者が支払うべき金額の算定の方法
- 八 特定解除契約がある場合は、その旨及びその解除に関する事項
- 九 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及び書面解除を行う旨の書面の送付先その他の書面解除の標準的な手順に関する事項
- 十 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（電話による連絡先にあつては苦情及び問合せに依る時間帯を含む。）
- 十一 電気通信役務の提供に関する契約の成立の年月日その他の当該契約を特定するに足りる事項
- 十二 不実告知後書面の内容を十分に読むべき旨
- 2 不実告知後書面には、日本工業規格Z八三〇五に規定する八ポイント以上の大きさの文字及び数字を用いなければならない。
- 3 第一項第五号及び第六号に掲げる事項は、赤枠の中に赤字で記載しなければならない。
- 4 電気通信事業者は、不実告知後書面を利用者に交付した際には、直ちに当該利用者が当該不実告知後書面を見ていることを確認した上で、第

一項第五号及び第六号に掲げる事項について当該利用者に告げなければならぬ。

(書面解除に伴い利用者が支払うべき金額)

第二十二條の二の九 法第二十六條の三第三項ただし書の総務省令で定める額は、次に掲げる額にこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を限度とする。

一 書面解除までに提供された電気通信役務及び当該電気通信役務の提供に関する契約の締結に付随して締結された有償継続役務であつて書面解除に伴いその提供が中止されたものの対価に相当する額(次号及び第三号に規定する費用に係るものを除く。)

二 電気通信役務の提供に必要な工事のために通常要する費用(当該費用として通常請求されるものに限る。次号において同じ。)の額として総務大臣が別に告示する額(当該工事が行われた場合に限る。)

三 前号に掲げるもののほか、電気通信役務の提供に関する契約の締結のために通常要する費用として総務大臣が別に告示する額

(勧誘継続行為の禁止の例外)

第二十二條の二の十 法第二十七條の二第二号の総務省令で定める行為は、次に掲げる行為とする。

- 一 法人契約の締結の勧誘
- 二 軽微変更に係る勧誘

(媒介等業務の適正かつ確実な遂行を確保するための措置)

第二十二條の二の十一 電気通信事業者は、電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介等の業務及びこれに付随する業務(以下「媒介等業務」という。)を媒介等業務受託者に委託する場合には、当該媒介

等業務の内容に応じ、次に掲げる措置が講じられるようにしなければならぬ。

一 媒介等業務を適正かつ確実に遂行することができる能力を有する者に当該媒介等業務が委託（二以上の段階にわたる委託を含む。以下この条において同じ。）されるための措置

二 媒介等業務の実施の状況を監督する責任者（当該媒介等業務を委託した電気通信事業者又は媒介等業務受託者が法人である場合にあっては、その役員又は職員に限る。）の選任

三 媒介等業務の手順等に関する文書であつて、利用者を誘引するための経済上の利益の内容等を明らかにすることその他の適切な誘引の手段に関する事項及び媒介等業務に関する法令等（法、次に掲げる法律その他の法令及びこれに基づくものをいう。）の遵守に関する事項その他媒介等業務の適正かつ確実な遂行を確保するための事項を記載したものの作成並びに媒介等業務受託者及びその媒介等業務の従事者に対し、当該法令等を遵守させるための研修の実施等の措置

イ 携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律（平成十七年法律第三十号）

ロ 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

四 媒介等業務受託者における媒介等業務の実施状況を、定期的に又は必要に応じて確認することにより、当該媒介等業務受託者が当該媒介等業務を的確に遂行しているかを検証し、必要に応じて改善させる等、媒介等業務受託者に対する必要かつ適切な監督等が

行われるための措置

五 媒介等業務に係る利用者からの苦情が適切かつ迅速に処理されるために必要な措置

六 媒介等業務受託者が媒介等業務を適切に行うことができない事態が生じた場合には、当該媒介等業務受託者による当該媒介等業務の中止、他の適切な媒介等業務受託者への当該媒介等業務の速やかな委託その他当該媒介等業務の委託に関する契約（二以上の段階にわたる委託がされた場合には、電気通信事業者及び他の媒介等業務受託者が当該委託のため締結したものを含む。）が変更され、又は当該契約が解除される等、媒介等業務が適正かつ確実に遂行されることを確保するための措置

七 前各号の措置及び次項の規定による報告の適正かつ確実な実施のため電気通信事業者が媒介等業務の委託状況を把握するための措置

2| 電気通信事業者は、前項第六号に規定する事態が生じた場合であつて利用者の利益に重大な影響を及ぼすおそれがあると認めるときは、速やかに、当該事態を生じさせた媒介等業務受託者の氏名又は名称、住所及び法人の場合にあつてはその代表者の氏名又は名称その他当該媒介等業務受託者を特定するために必要な情報を総務大臣に報告しなければならない。

別表 電気通信役務の種類（第二十二条の二の三第一項第五号口関係）

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。）

（及び総合デジタル通信サービス

二 携帯電話及びPHS

三 携帯電話・PHSアクセスサービス

- 四 DSLアクセスサービス
- 五 FTTHアクセスサービス
- 六 CATVアクセスサービス
- 七 BWAアクセスサービス
- 八 公衆無線LANサービス
- 九 FWAアクセスサービス
- 十 IP電話サービス
- 十一 仮想移動電気通信サービス
- 十二 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に限る。）
- 十三 前号に掲げるもの以外のインターネット接続サービス
- 十四 前各号に掲げる電気通信役務以外の法第二十六条第一項各号に掲げるもの

附 則

- 1 この省令は、電気通信事業法等の一部を改正する法律（平成二十七年法律第二十六号。以下「改正法」という。）の施行の日（平成二十八年 月 日）から施行する。ただし、附則第二項から第四項までの規定は、公布日から施行する。
- 2 この省令による改正後の電気通信事業法施行規則（以下「新施行規則」という。）第二十二條の二の七第一項第五号に規定する認定を受けようとする電気通信事業者は、施行日前においても、同條の規定の例により、当該認定の申請をすることができる。
- 3 総務大臣は、前項の申請があった場合には、施行日前においても、新施行規則第二十二條の二の七の規定の例により、同項の認定をすることができる。
- 4 前項の規定による認定に係る変更の届出及び当該認定の取消しについては、新施行規則二十二條の二の七の規定の例による。

- 5 前三項の規定による申請、届出及び認定は、施行日において新施行規則第二十二條の二の七第一項第五号又は同条第三項若しくは第四項の規定によりされたものとみなす。
- 6 この省令の施行の際現に電気通信事業者が提供している改正法第一條の規定による改正後の電気通信事業法（附則第八項において「新法」という。）第二十六條第一項各号に掲げる電気通信役務（以下この項から附則第九項までにおいて「対象電気通信役務」という。）であつて、次に掲げるもの以外のものについては、新施行規則第二十二條の二の三第二項第三号及び第四号並びに同条第五項の規定は、施行日から起算して六月を経過する日までの間、適用しない。この場合において、同条第二項第一号中「不利となるとき（第四号に掲げる場合を除く。）」とあるのは、「不利となるとき」とする。
  - 一 携帯電話
  - 二 携帯電話に係る基地局を設置する電気通信事業者が提供する新施行規則別表第十一号の区分に該当する電気通信役務
  - 三 携帯電話の提供に用いられる端末系伝送路設備を用いて提供される新施行規則別表第十二号の区分に該当する電気通信役務であつて前号の電気通信事業者が提供するもの
  - 四 前三号に掲げる電気通信役務以外の対象電気通信役務であつて、その提供に関する契約（新施行規則第二十二條の二の三第二項第三号に規定する自動更新をその内容とするものに限る。）の締結又はその媒介等がされようとするときに新施行規則第二十二條の二の三第二項第三号及び第四号並びに第五項に定める提供条件概要説明がされているもの
- 7 この省令の施行の際現に電気通信事業者が提供している対象電気通信役務であつて、新施行規則別表に掲げる種類の区分ごとの平成二十七年九月末における当該対象電気通信役務の利用者（法第二十六條の二第一項に規定する利用者という。次項及び第九項において同じ。）の数が百万未満である場合における当該区分に該当するものについては、新施行規則第二十二條の二の四第四項の規定は、施行日から起算して六月を経過する日までの間、適用しない。
- 8 この省令の施行の際現に電気通信事業者が提供している新法第二十六條第一項第三号に掲げる電気通信役務の提供に関する契約を当該電気通信事業者と締結した場合（利用者からの個別の契約に関する照会に対して速やかに回答できる体制が整備されている場合その他の利用者の利益の保護に支障が生じない場合に限る。）における新施行規則第二十二條の二の四第四項の規定の適用については、当分の間、同項中「八ポイント」とあるのは「七ポイント」とする。
- 9 利用者からの電話による申出によりこの省令の施行の際現に締結されている対象電気通信役務の提供に関する契約の一部の変更又は当該契約の更新をする場合においては、新施行規則第二十二條の二の五第二項の規定の適用については、当分の間、次の表の上欄に掲げる字句は、同表の下欄に掲げる字句とする。

2 前項の規定にかかわらず、法第二十六条の二第二項に規定する情報通信の技術を利用する方法は、当該方法による提供を受ける旨の承諾又は受けない旨の申出をする場合にあつては、電気通信事業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルにその旨を記録する方法とする。

2 前項の規定にかかわらず、法第二十六条の二第二項に規定する情報通信の技術を利用する方法は、当該方法による提供を受ける旨の承諾又は受けない旨の申出（以下この項において「承諾等」という。）をする場合にあつては、電気通信事業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録する方法又は電話による方法であつて次に掲げる要件を満たす方法とする。

一 当該承諾等に係る電気通信役務の提供に関する契約の締結に係る利用者からの電話による申出の都度、前項及び次項に規定する方法により記載事項等を提供することについて、あらかじめ、当該利用者に説明し、了解を得ること。

二 前号の了解を得た場合において、書面（磁気ディスク、シー・ディー・ロムその他の記録媒体を含む。）、電子メール又は電子計算機に備えられたファイルに記録された情報の内容を電気通信回線を通じて利用者の閲覧に供する方法により当該了解があつた旨を通知すること。

三 利用者が第一号の了解を取り消したときは、遅滞なく、記載事項等を記載した書面を交付すること。

○総務省告示第 号

電気通信事業法（昭和五十九年法律第八十六号）第二十六条第二項の規定に基づき、同条第一項各号の電気通信役務を次のとおり指定する。

平成 年 月 日

総務大臣 山本 早苗

1 電気通信事業法（昭和五十九年法律第八十六号。以下「法」という。）第二十六条第一項第一号の規定により指定する電気通信役務は、次に掲げるもの（その提供に先立って対価の全部を受領するものを除く。）とする。

- 一 携帯電話及び携帯電話端末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。第三項第四号において同じ。）の役務（当該役務又は第三号に掲げる役務に係る基地局を設置しない電気通信事業者（次号及び第三項第八号において「非設置事業者」という。）が提供する仮想移動電気通信サービス（電気通信事業報告規則（昭和六十三年郵政省令第四十六号）第一条第二項第十七号に掲げる仮想移動電気通信サービスをいう。以下同じ。）を除く。）
- 二 前号に掲げるもののほか、同号に掲げる電気通信役務の提供に用いられる端末系伝送路設備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。以下同じ。）の役務（非設置事業者が提供する仮想

移動電気通信サービスを除く。)

三 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

四 前号に掲げる電気通信役務の提供に用いられる端末系伝送路設備を用いて提供されるインターネット接続サービスの役務

2 法第二十六条第一項第二号の規定により指定する電気通信役務は、次に掲げるものとする。

一 その全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。）

二 有線テレビジョン放送施設（放送法（昭和二十五年法律第三百三十二号）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。）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。）

三 第一号に掲げる電気通信役務の提供に用いられる端末系伝送路設備又は前号に掲げる電気通信役務の提供に用いられる同号に規定する電気通信設備を用いて提供されるインターネット接続サービスの役務

四 次項第二号に掲げる役務（以下この号において「DSL役務」という。）の提供に用いられる端末系伝送路設備を用いて提供されるインターネット接続サービスの役務であつて、その利用者がその契約を解除し他の電気通信事業者とその提供に関する契約の締結をする場合において当該DSL役務の提供に関する契約を解除しないことができるもの

3 法第二十六条第一項第三号の規定により指定する電気通信役務は、次に掲げるものとする。

一 電話（アナログ電話用設備（事業用電気通信設備規則（昭和六十年郵政省令第三十号）第三条第二項第三号に規定するものをいう。）を用いて提供する音声伝送役務に限る。）及び総合デジタル通信サービスの役務

二 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

三 PHS及びPHS端末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

四 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（携帯電話及び携帯電話端末インターネット接続サービスの役務並びに前項第二号及び第三号並びに前号に掲げる役務であるものを除く。）

五 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って、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

六 端末系伝送路設備において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

七 第一項に掲げる役務であってその提供に先立って対価の全部を受領するもの

八 前号に掲げるもののほか、非設置事業者が提供する仮想移動電気通信サービスの役務（前項第一号に掲げる電気通信役務の提供に用いられる端末系伝送路設備を用いて提供されるものに限る。）

九 第一項第一号、第二号及び第四号、前項第三号及び第四号並びに第三項第三号、第七号及び前号に掲げる役務以外のインターネット接続サービスの役務

#### 附 則

この告示は、電気通信事業法等の一部を改正する法律（平成二十七年法律第二十六号）の施行の日（平成二十八年 月 日）から施行する。