

OMVNOに係る電気通信事業法及び電波法の適用関係に関するガイドライン 改定案

(下線は改正部分)

改定案	現行
<p>2 電気通信事業法に係る事項</p> <p>(12) <u>消費者保護規律</u></p> <p><u>一般消費者向けの主要な移動通信サービス³³（法人契約³²等を除く。以下同じ。）を提供するMVNOは、次に掲げる規律の対象となる。なお、①、③、④及び⑤の規律については、MVNOに係る契約の媒介等を業として行う者も対象となる。</u></p> <p>① <u>提供条件概要説明義務（電気通信事業法第26条）</u></p> <p><u>主要な移動通信サービス³³の提供に関する契約の締結をしようとするときは、その料金その他の提供条件の概要について利用者に説明しなければならない（事業法第26条）³⁴。</u></p> <p>② <u>書面の交付義務及び初期契約解除制度（事業法第26条の2及び第26条の3）</u></p> <p><u>主要な移動通信サービス³³の提供に関する契約の締結後に契約締結書面を利用者に交付しなければならない（同法第26条の2）。さらに、一部のサービスにおい</u></p>	<p>2 電気通信事業法に係る事項</p> <p>(12) <u>提供条件の説明及び苦情等の処理</u></p> <p><u>MVNO及び当該MVNOに係る契約の締結の媒介等を業として行う者は、次に掲げる一般消費者向けの移動通信サービスの提供に関する契約の締結等をしようとするときは、その料金その他の提供条件の概要についてその者に説明しなければならない（事業法第26条）³⁴</u></p> <p>① <u>携帯電話及び携帯電話端末からのインターネット接続のサービス</u></p> <p>② <u>PHS及びPHS端末からのインターネット接続のサービス</u></p> <p>③ <u>①及び②を除くインターネット接続サービス</u></p> <p><u>また、MVNOは、当該電気通信役務の利用者からの苦情及び問い合わせについては、適切かつ迅速にこれを処理しなければならない（事業法第27条）³⁴。この場合、MVNOに寄せられた苦情及び問い合わせが、MNOの提供する電気通信役務に関する内容である場合には、MNOはMVNOと協力して対応する必要がある。</u></p> <p><u>なお、総務大臣は、事業法第26条及び第27条の規定に違反したときは、利用者の利益を確保するために必要な限度において、業務の方法の改善その他の措置をとるべきことを命ずることができる（事業法第29条第2項）³⁴。</u></p>

て利用者は、当該書面受領後等から8日間は、電気通信事業者の合意なく契約解除できることとしている（初期契約解除制度）³⁴。

③ 苦情等処理義務（事業法第27条）

主要な移動通信サービス³³の利用者からの苦情及び問合せについては、適切かつ迅速にこれを処理しなければならない（事業法第27条）³⁴。この場合、MVNOに寄せられた苦情及び問合せが、MNOの提供する電気通信役務に関する内容である場合には、MNOはMVNOと協力して対応する必要がある。

④ 不実告知等の禁止（事業法第27条の2第1号）

主要な移動通信サービス³³の提供に関する契約に関する事項であって、利用者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの³⁵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が禁止（同法第27条の2第1号）されている。³⁴

⑤ 勧誘継続行為の禁止（電気通信事業法第27条の2第2号）

主要な移動通信サービス³³の提供に関する契約について、勧誘を受けた者が契約を締結しない旨の意思（契約の締結を断ることに加え、勧誘の継続自体を希望しないことも含まれる。）を表示した場合、勧誘を継続する行為が禁止（同法第27条の2第2号）されている³⁴。

⑥ 代理店に対する指導等の措置義務（事業法第27条の3）

電気通信事業者には、代理店の業務を監督する責任者の選任等の代理店への指導等の措置³⁶を行う義務（同法第27条の3）が課されている。

なお、総務大臣は、第26条、第26条の2、第27条、第27条の2及び第27条の3の規定に違反したときは、総務大臣が業務の方法の改善その他の措置をとるべき旨の命令を発動することが可能とされている（同法第29条第2項）

32 法人その他の団体（法人等）を相手方とする契約であって、営利を目的とする法人等の場合には当該法人等の営業目的で（その営業のために又はその営業として）営利を目的としない非営利の法人等の事業目的（その事業のために又はその事業として）で締結される契約をいう。

33 事業法第26条第1項第1号及び第3号の指定された電気通信役務のことを言い、携帯電話端末サービス（ス

<p>スマートフォンを含む携帯電話端末向けに提供される音声付き又は音声のみのサービス) 及び無線インターネット専用サービス (タブレット、モバイルWi-Fiルーター等のデータ通信専用の端末向けに提供されるインターネット接続サービスで、携帯電話サービスのアクセスネットワークを利用するもの) が含まれる。</p> <p>34 詳細は、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」 (http://) を参照。</p>	<p>34 詳細は、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」 (http://www.soumu.go.jp/main_content/000183066.pdf) を参照。</p>
<p>35 「今使っているサービスが終了するので乗り換えが必要」などの契約の締結を必要とする事情 (いわゆる「動機」に当たるもの) に関する事項も含まれる。</p>	
<p>36 措置の具体的な内容は、下記の①から⑦のとおり。</p> <p>①媒介等業務 (以下この注において「業務」という。) を適正かつ確実に遂行できる能力を有する者に委託するための措置</p> <p>②業務の実施状況を監督する責任者の選任</p> <p>③業務手順等文書 (適切な誘引の手段に関する記載を含む) の作成、研修の実施等</p> <p>④業務の実施状況の確認、検証、必要に応じた改善等</p> <p>⑤利用者からの苦情の適切かつ迅速な処理</p> <p>⑥業務が適切に行われない場合に、業務の中止、他の適切な者への速やかな委託、業務の委託契約の変更又は解除等</p> <p>⑦各措置の適正かつ確実な実施のための委託状況の把握</p>	