

# 電気通信事業分野に係る 消費者保護の取組について

—電気通信事業法改正後の消費者保護ルール—

---

平成28年上半期

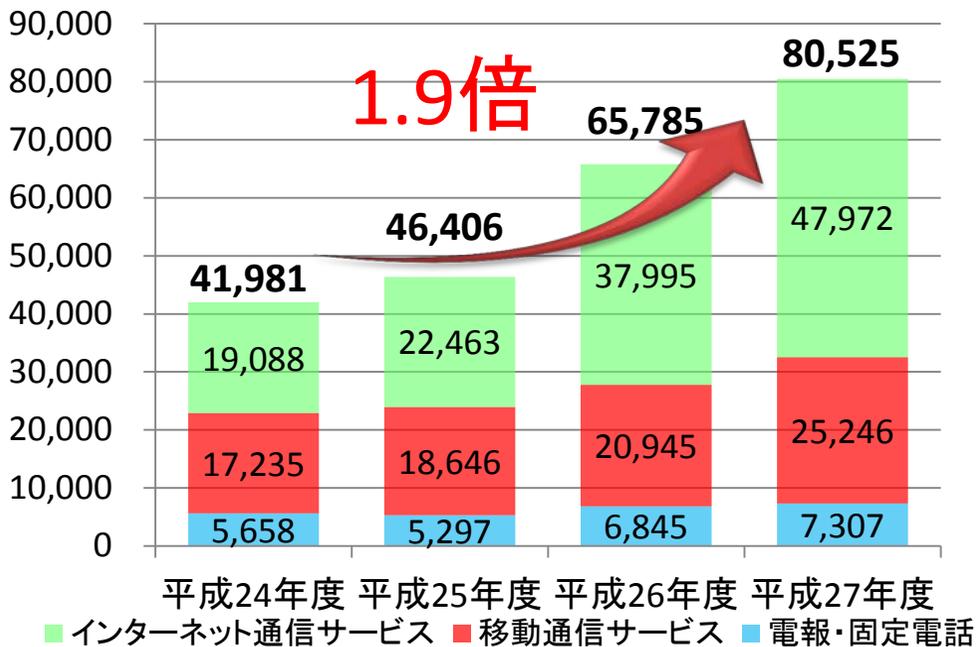
総務省

# 電気通信サービスに係る苦情・相談の傾向

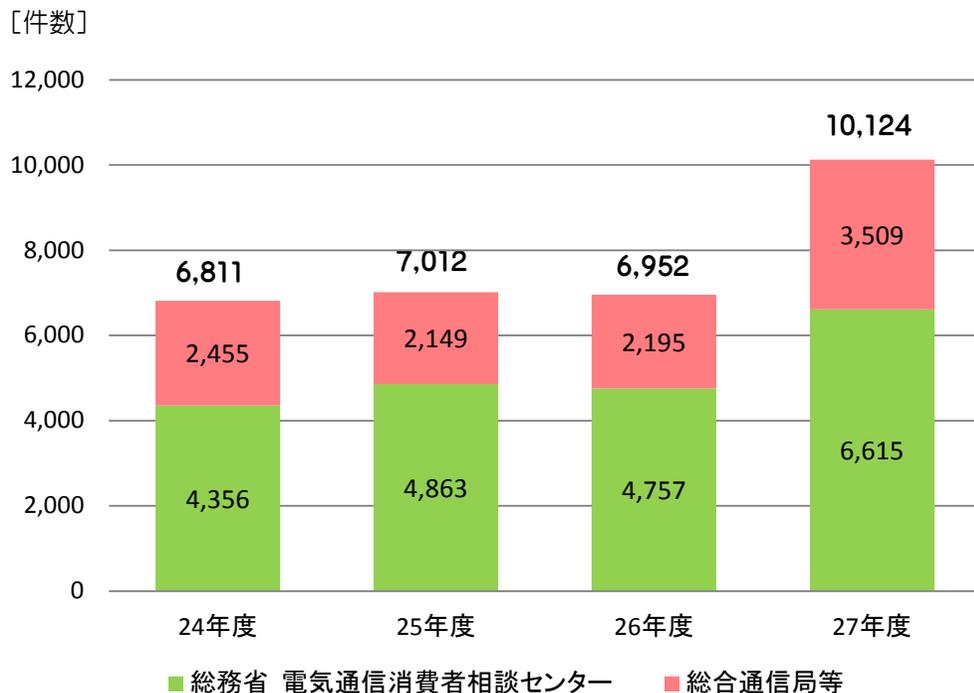
- 全国の消費生活センター等で受け付けた苦情・相談は、3年間で約1.9倍(約4.2万件→約8万件)に増加。
- 総務省で受け付けた苦情・相談も約1.5倍(約7千件→約1万件)に増加。
- プロバイダや代理店の悪質な勧誘及び光卸を利用したサービスが件数増加の主な要因となっている。

## 【電気通信サービスに係る苦情・相談件数】

全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)に寄せられた苦情・相談件数(各年度とも翌年4月30日までの登録分)



総務省における年度別総受付件数



改正法の施行は、平成28年(2016年)5月21日。

改正後の法令の内容は、下記の新ガイドラインで包括的に解説。

- **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(新ガイドライン)** 3月29日策定  
(新ガイドライン策定に伴い、従前の同名のガイドラインは廃止。)

新ガイドラインで解説する法令

- **電気通信事業法等の一部を改正する法律(改正法)による改正後の電気通信事業法の利用者保護規律**  
電気通信事業法では、平成16年から、利用者保護規律として、契約前の説明義務、苦情等の処理義務等を規定。  
改正法により、次の規定を導入
  - 契約後の書面交付義務
  - 初期契約解除制度
  - 不実告知等、勧誘継続行為の禁止
  - 代理店に対する指導等の措置義務
- **施行規則・指定告示**
  - 改正後の電気通信事業法施行規則(**施行規則**)(省令)
  - 説明義務・書面交付義務・初期契約解除制度等の対象役務を指定する告示(**指定告示**)
- **初期契約解除に伴う工事費・事務手数料の上限額を定める告示、「確認措置」の細目を定める告示等**
- **利用者保護規律に関する監督の基本方針** 5月20日策定。利用者からの情報収集、調査、モニタリング等
- **電気通信事業報告規則の一部改正(省令)** 5月25日制定。事業者からの定期報告

※本資料のほか、最新の情報について下記ウェブページに掲載(総務省電気通信消費者情報コーナー)

[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/d\\_syohi/shohi.htm](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/shohi.htm)

## 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。

- **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

<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。

- 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

<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。

- 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置。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**

### 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

- 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

## 説明義務・書面交付義務の対象サービス

※従来の説明義務の対象範囲と同じ

- ① 携帯電話端末・PHS端末サービス(090/080/070番号の音声サービスあり)

※主にスマートフォン、従来型携帯電話

- ② 無線・PHSインターネット専用サービス(上記の音声サービスなし)

※主にモバイルルーター、タブレット

MVNO、  
プリペイド型も対象

- ③ FTTHインターネットサービス

- ④ CATVインターネットサービス

- ⑤ DSLインターネットサービス

- ⑥ 公衆無線LANサービス

- ⑦ FWAインターネットサービス

- ⑧ IP電話

- ⑨ 電話及びISDNサービス

- ⑩ その他のインターネット接続サービス(上記⑦、⑧向けのもの等)

※上記サービスは勧誘継続行為禁止、不実告知禁止、苦情等処理義務の対象ともなる

# 契約前の説明義務(1)

- **電気通信事業者及び媒介等業務受託者(代理店)**は、利用者と契約の締結又はその媒介等をしようとするときは、**料金その他の提供条件の概要について説明をしなければならない。**

## 対象範囲

- 対象として指定された電気通信役務のうち、付加的な機能を除いた部分。オプションも除く。
  - ただし付加的機能・オプションでもあっても有効な意思の表示がないのに加入させることは不適切。
- 法人契約、自動締結契約、都度契約、接続・共用契約、一定の変更・更新契約は除外。

## 基本説明事項

- 事業者の連絡先・名称等
  - 電気通信事業者の連絡先・名称等、媒介等業務受託者の連絡先・名称等
- 電気通信役務の内容
  - 名称、種類(施行規則別表)、品質、提供を受けることができる場所、緊急通報に係る制限、青少年フィルタリングサービス、帯域制御等その他の通信制限
- 通信料金等
  - 料金その他の経費(割引を含む)、割引の適用期間等の条件
- 契約変更・契約解除に関する事項
  - 契約変更・解除の連絡先・方法
  - 契約変更・解除の条件等(一定期間に限り無償解約できる、解除時に生じる違約金額、セット販売全体の解除で違約金が生じる旨等)
- 初期契約解除制度に関する事項(制度適用の場合)、確認措置に関する事項(措置適用の場合)

料金その他の経費の例

基本料金  
通話料金  
データ通信料金・インターネット接続料金  
事務手数料  
工事費、機器レンタル料  
割引、キャッシュバック …

## 説明方法

- 共通事項: 平均的な消費者が理解できると推定できる程度に理解しやすい内容及び方法
- 原則的方法: 説明事項を分かりやすく記載した書面を交付して説明。
- 代替的方法: 利用者が了解したときは、電子メール、ウェブサイト、DM等の広告、電話でも可能。

# 契約前の説明義務(2)

## 適合性の原則

- 提供条件の説明は、利用者の知識、経験、契約の締結の目的に照らして、利用者に理解されるために必要な方法・程度による必要がある。
- 利用者の属性を把握し判断する方法について、事業者において規定。
- 例えば、高齢者に対し、専用資料を用意し、本人の意思に応じて丁寧かつ詳細な説明を行うことが望ましい。
- 例えば、通話のみを利用していた高齢者に対し、通常の説明のみでタブレット契約等を勧誘するのは不適切。
- その他、障がい者、未成年者に対する説明の方法、知識・経験が十分とする利用者に対する説明の方法の例示あり。

- 携帯電話の「2年縛り」等、利用者の申出がない限り行われる契約更新で、更新後の中途解約違約金の額が基本料金額を超えるもの(=自動更新)については、提供条件の説明として、次の事項を通知することが必要。

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

自動更新後の契約期間

自動更新後の違約金の額

更新中止の手続きの方法

更新中止可能な具体的期間

※この他、自動更新に伴い変更する基本説明事項がある場合はその事項の内容を併せて通知必要

※主要な携帯電話サービス以外のサービスについては、施行後半年間、適用を猶予(準備期間)

- 電子メールで通知する場合、上記太枠の内容は電子メール本文に記載。その他はリンク先で容易に確認。
- 更新中止が可能な期間が到来する前に通知必要。

## 変更時の説明

- 種類を変更するときは全ての基本説明事項を説明。
- 利用者からの申出で変更する場合、電気通信事業者の申出で利用者に不利な変更をする場合は、変更される基本説明事項を説明。

# (参考) プッシュ通知の文面

## ○NTTドコモ

### 【SPモード】

#### ■契約期間満了および契約更新のご案内■

(株)NTTドコモから受信にかかる通信料無料で配信しています。

お客様がご契約中の料金プラン契約は2016年6月30日に契約期間満了となります。  
※ご利用機種の利用期間とは一致しない場合がございます。

#### 【1】本契約を継続される場合

本契約は自動更新契約のため、手続き不要です。  
自動更新後は、新たに2016年7月1日から2年間の「ずっとドコモ割コース」となります。  
《ずっとドコモ割コース概要》

▽ずっとドコモ割

ご利用年数4年以上よりパケットパック料金を毎月割引

※一部対象外のパケットパックがございます。

▽更新ありがとうポイント

契約更新後(9月以降)に3,000ポイントプレゼント(申込要)

※機種変更等にご利用いただけ、有効期限は2月末です。(ケータイ料金充当等一部用途利用不可)

詳細は後日メールにてお知らせいたします。

#### 【2】契約内容変更を希望される場合

フリーコース(解約金不要、ずっとドコモ割・更新ありがとうポイント対象外)をご希望、もしくは本契約の継続を希望されない場合は2016年7月1日から8月31日までに手続き願います。

※上記期間以外(2016年9月以降)に本契約を変更・解約された場合は解約金が発生いたします。

現在の契約内容等各種お問合せは下記よりご確認ください。(通信料有料)

<https://www.nttdocomo.co.jp/mydocomo/index.html?cid=Foshi01>

### 【iモード】

#### ■契約期間満了および契約更新のご案内■

(株)NTTドコモから受信にかかる通信料無料で配信しています。

お客様がご契約中の料金プラン契約は2016年6月30日に契約期間満了となります。  
※ご利用機種の利用期間とは一致しない場合がございます。

#### 【1】本契約を継続される場合

本契約は自動更新契約のため、手続き不要です。  
自動更新後は、新たに2016年7月1日から2年間の「ずっとドコモ割コース」となります。  
《ずっとドコモ割コース概要》

▽ずっとドコモ割

ご利用年数4年以上よりパケットパック料金を毎月割引

※一部対象外のパケットパックがございます。

▽更新ありがとうポイント

契約更新後(9月以降)に3,000ポイントプレゼント(申込要)

※機種変更等にご利用いただけ、有効期限は2月末です。(ケータイ料金充当等一部用途利用不可)

詳細は後日メールにてお知らせいたします。

#### 【2】契約内容変更を希望される場合

フリーコース(解約金不要、ずっとドコモ割・更新ありがとうポイント対象外)をご希望、もしくは本契約の継続を希望されない場合は2016年7月1日から8月31日までに手続き願います。

※上記期間以外(2016年9月以降)に本契約を変更・解約された場合は解約金が発生いたします。

《現在の契約内容等各種お問合せ(通信料無料)》

<http://docomo.ne.jp/cp/feoffer.cgi>

今後とも引き続き、ドコモをご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

※本メールは月初時点のご契約内容を基に送信させていただいております。

OKDDI

タイトル	【KDDIからのお知らせ】契約期間の満了および契約更新に関するご案内
本文	<p>平素はauをご利用いただき、誠にありがとうございます。</p> <p>お客様がご契約中の、2年間のご利用をお約束いただくことで基本使用料が割引になる「誰でも割／誰でも割シングル」は、20XX年XX月XX日～20XX年XX月XX日が更新期間となります。</p> <p><b>【同内容の割引の継続を希望される場合】</b> 本サービスは自動更新となりますので、お手続きの必要はありません。</p> <p><b>【同内容の割引の継続を希望されない場合】</b> 更新期間内にお客さまセンターまたはauショップまでお申し出をお願いいたします。</p> <p>なお、更新期間内に本割引サービスを廃止する場合、契約解除料はかかりません。(更新期間以外に廃止する場合、契約解除料がかかります。) ※「フルサポートコース」でご利用の場合、契約解除料はかかりません。</p> <p>■自動更新後のご契約期間、契約解除料のご確認はこちら <a href="http://cs.kddi.com/reference">http://cs.kddi.com/reference</a></p> <p>今後もお満足いただけるサービスの提供に努めてまいりますので、引き続き弊社サービスをご利用くださいますよう、お願い申し上げます。</p> <p>■このメールはお客様への大切なご案内となります。ご不明な点は、お客さまセンター「157」(受付時間 9:00～20:00)までお問合せください。 ■このメールは送信専用アドレスです。 ■このメールは受信拒否されません (C)KDDI、沖縄セルラー電話</p>

## ○ソフトバンク

### <更新期間のお知らせイメージ>

\*\*\*-\*\*\*\*-1234(●●プラン)の更新時期です。  
更新期間にお申し出がない場合は、自動更新となります。

■ **更新期間:20XX年XX月XX日～20XX年XX月XX日**

自動更新後は新たにXか月契約となり、更新期間以外にサービス解除・解約された場合は解除料(税抜X,XXX円)が必要です。

更新を希望されない場合は、My SoftBankまたはソフトバンクショップにてお手続きください。

ソフトバンク(株)

お問い合わせ

<http://u.softbank.jp/1aO2Eud>

# 契約後の書面の交付義務

○ 電気通信事業者は、電気通信役務契約が成立したときは、遅滞なく、**契約書面を作成し交付※しなければならない**。利用者の明示的な承諾がある場合には、電磁的方法による交付も可能(詳細後述)。

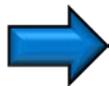
## 対象範囲

- 説明義務と同範囲の電気通信役務が対象。
- 電気通信役務ではない「付随有償継続役務」(いわゆるオプションサービス)についても一定の記載が必要。
- 法人契約、自動締結契約、都度契約、接続・共用契約(他の事業者がまとめて交付)、契約前に相当の書面を交付した場合(初期契約解除が適用されない場合のみ)、一定の変更・更新契約は除外。

## 基本記載事項

● **個別の契約**の内容を明らかにする次の事項

- 1) 基本説明事項  
(電気通信役務の内容・料金等)  
※媒介等業務受託者の名称、連絡先等を除く。
- 2) 契約を特定するに足りる事項  
(契約の成立年月日、利用者の氏名・住所等)
- 3) 料金の支払時期・方法等
- 4) サービス提供の開始予定時期等
- 5) 付随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



● 加えて、左欄の場合は、右欄の事項が明らかにされていることが必要

他の契約を条件として 通信料金等が減免され る場合	減免期間経過前後の総支払額の算定方法(図示)
初期契約解除制度 が適用される契約 の場合	・契約解除できる期間 ・書面送付の宛先住所など、標準的な手順 ・契約解除に伴い利用者が支払う金額の算定方法 ・契約解除に伴い解除されない付随契約がある場合は、その旨及び解除に関する事項 等
確認措置を 講じている場合	確認措置により契約解除する場合に利用者が支払うべき金額の算定方法等、確認措置の内容
料金の減免に相当する 経済的利益等(キャッシュ バック等)を提供する場合	経済的利益の内容、当該利益の提供に条件がある場合はその条件 等

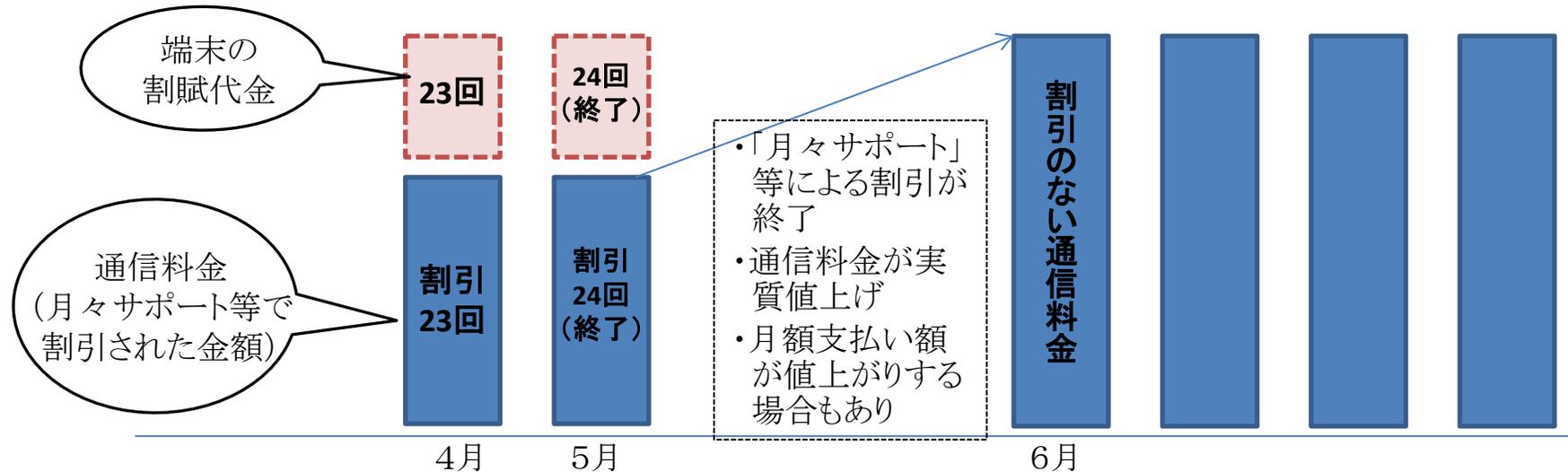
## 変更時の交付

● 記載事項の変更があった場合に、変更の内容等を記載した書面を交付(例外あり)

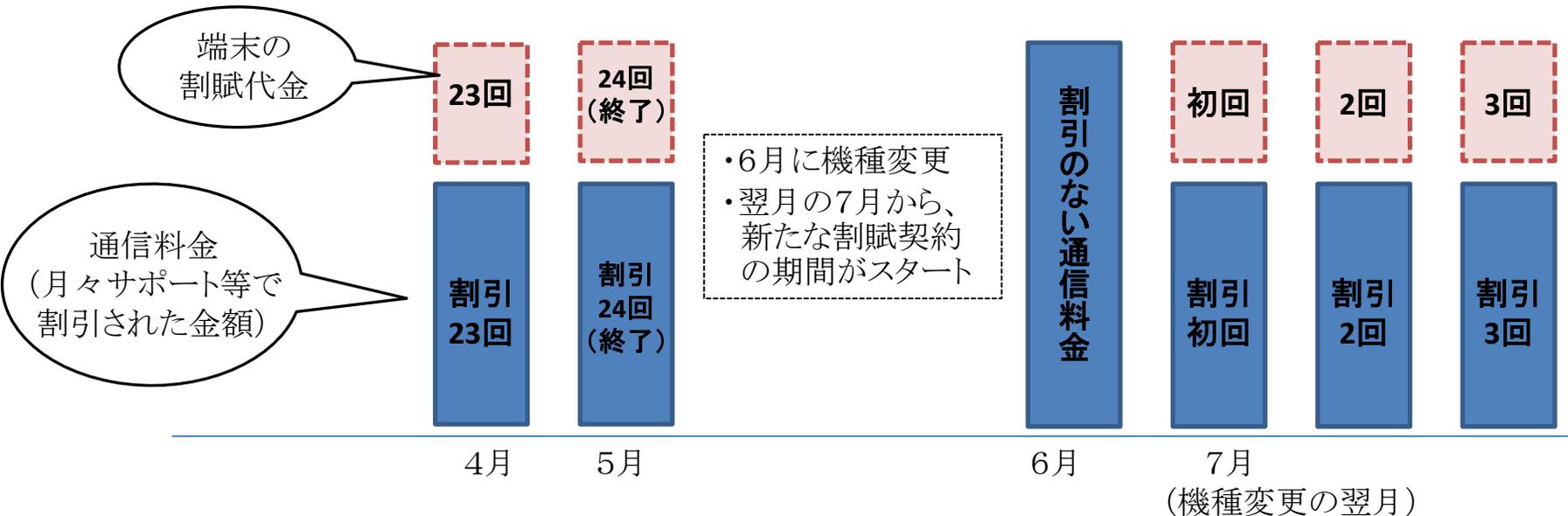


# (参考) 端末の割賦販売と通信料金の割引の図示イメージ

## 機種変更せず端末を使い続ける場合



## 機種変更する場合



# オプションの例

(斜字は通常は継続的に無料のもの)

		電気通信事業者が提供・媒介等しているもの		[ 代理店が独自に提供しているもの ]
		継続的な役務	それ以外	
主たる電気通信役務の料金・機能に影響するもの		<ul style="list-style-type: none"> <li>【移動・固定共通】</li> <li>・通話料割引</li> <li>・データ通信容量の増量</li> <li>・ルーター等接続機器の貸与</li> <li>【主に移動系】</li> <li>・音声通話機能(MVNO) ・ネットワークでのフィルタリング</li> <li>【主に固定系】</li> <li>・IPv4アドレスの追加 等</li> </ul>		—
主たる電気通信役務の付加的な機能		<ul style="list-style-type: none"> <li>【移動・固定共通】</li> <li>・留守番電話</li> <li>・転送電話 ・番号表示</li> <li>・キャッチホン、割込通話</li> <li>・SMS機能(MVNO)</li> <li>・IPv6</li> <li>・電子メール付加機能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【移動・固定共通】</li> <li>・コレクトコール</li> <li>・番号案内</li> </ul>	
その他 付随するもの	通信系	<ul style="list-style-type: none"> <li>【移動・固定共通】</li> <li>・公衆無線LAN ・IP電話(MVNO)</li> <li>【主に移動系】</li> <li>・位置検索、リモートロック</li> <li>【主に固定系】</li> <li>・ホームページ容量追加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【移動・固定共通】</li> <li>・閲覧端末販売</li> </ul>	(不明)
	コンテンツ、アプリ系	<ul style="list-style-type: none"> <li>【移動・固定共通】</li> <li>・動画配信、音楽配信 ・アプリ</li> <li>【主に固定系】</li> <li>・緊急地震速報</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【移動・固定共通】</li> <li>・時報天気予報</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【移動・固定共通】</li> <li>・コンテンツ配信</li> <li>【主に移動系】</li> <li>・アプリ 等</li> </ul>
	セキュリティ、サポート系	<ul style="list-style-type: none"> <li>【移動・固定共通】</li> <li>・遠隔サポート ・セキュリティ</li> <li>【主に移動系】</li> <li>・端末補償プログラム</li> <li>【主に固定系】</li> <li>・PCプロテクション</li> <li>・訪問サポート(継続契約)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【主に固定系】</li> <li>・出張設定サポート(1回限り)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【主に固定系】</li> <li>・セキュリティ ・クレジットサービス</li> <li>・遠隔サポート</li> <li>・出張設定サポート</li> </ul>
	その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>【主に移動系】</li> <li>・クレジットサービス ・保険</li> <li>【主に固定系】</li> <li>・総合生活サポート ・ネット宅配サービス</li> <li>・電子マネーポイント還元サービス 等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【移動・固定共通】</li> <li>・付属品、アクセサリ</li> <li>・グルメ、旅行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【主に移動系】 付属品、アクセサリ</li> <li>【主に固定系】 家電製品等物販</li> <li>【移動・固定共通】 キャッシュバック</li> </ul>

# 契約書面内容の電子交付

## (1) 電子交付が可能な方法

- 次のいずれかの方法
  - ① 印刷可能な電子メール
  - ② 印刷可能なウェブサイト(通知又は閲覧確認が必要)
  - ③ 印刷できないが契約中及び契約終了後3ヶ月間閲覧可能なウェブサイト  
(通知又は閲覧確認が必要)(その後掲載内容の書面を交付した場合はウェブサイト閉鎖可)
  - ④ CD等の電子媒体の送付
  - ⑤ URL等及びそれに関する説明の提供
- 電子交付する場合は、それが契約書面の交付に代えて行われる重要なものであることを利用者が確実に分かるようにしなければならない。

- 電子交付の承諾が得られなかった場合に、**書面交付のため利用者に過度の負担を求めることは不適切。**
- 法第26条の2第3項(到達時点に関する規定)は、民法第97条の一般原則の考え方に基づく。
- URL及びそれに関する説明を電子メール(SMS含む。)で送付する場合は、URLのクリックの有無は問わず、当該電子メールが到達すれば法第26条の2第3項との関係で利用者に到達したことになる。

## (2) 承諾の取得等

- あらかじめ、選択可能な電子交付方法を提示して、書面又は(1)の方法により利用者の承諾を取得すること。利用者が承諾を撤回した場合は、書面で交付すること
- **電子交付のみしか選択肢がないとして承諾を求めることは、不適切。ただし、サービスの性質等に応じ、デフォルトを電子交付とすることは可能。**
- 承諾取得の対象範囲(承諾により電子交付するサービスの範囲等)が利用者に分かるようにした上で署名、クリック等により利用者の能動的な意思表示を受けることが必要。
- 書面による交付と同様に、主要内容については一覧性を保ちつつ、全体としては一体性を有した形で閲覧可能なようにすることが求められる。多くの端末・ブラウザ等では8ポイント相当以上の大きさで表示されるようにすることが必要。

# 初期契約解除制度

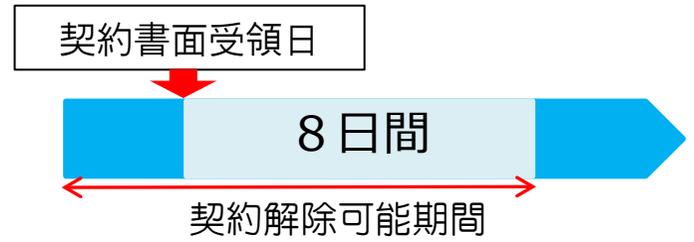
○ 利用者は、**契約書面受領後等から8日間**は、相手方（電気通信事業者）の合意なく**契約解除**できる。また、初期契約解除制度の規定に反する**特約は無効とする**。

## ● 対象役務

移動通信	①MNOの 携帯電話端末サービス(音声サービスあり)	「確認措置」の認定を受けた サービスは適用除外 (18頁参照)	プリペイド型は対象外
	②MNOの無線インターネット専用サービス		
	③MVNOの無線インターネット専用サービス 期間拘束付き		
固定通信	①FTTHインターネットサービス		
	②CATVインターネットサービス		
	③上記①・②向けの分離型インターネット接続サービス		
	④DSL向けの分離型インターネット接続サービス(DSLの 回線部分の契約を解除しないで変更可能なもの)		

## ● 契約解除可能期間(原則)

図の出典:(独)国民生活センター報道資料 (5月19日)



## ● 契約解除時に利用者に請求できる上限額

- ①契約解除までの**サービス提供の対価**  
※定額制の料金は、原則として日割り計算
- ②サービス提供に必要な**工事(実施済の工事)に通常要する費用**\*1として総務大臣が告示\*2する額
- ③**契約の締結のために通常要する費用**(いわゆる事務手数料)\*1として総務大臣が告示\*2する額

\*1 当該費用として通常請求されるもの  
\*2 詳細は次ページ

- 利用者に不利な料金等の変更が含まれる変更契約・更新契約にも適用
- 利用者が初期契約解除を行う具体的な方法など制度利用に当たっての留意点を新ガイドラインで解説
- 乗換え元に復帰することについて不利益が予想されるにもかかわらず、その内容を説明しないこと又は虚偽の説明をすることは、事実不告知・不実告知の禁止の規定に抵触し得る

# 初期契約解除に伴う対価請求の上限額を定める告示の概要

- 初期契約解除に伴い利用者が支払うべき額(対価請求額)のうち**工事費用と事務手数料の上限額**を規定。

工事費用	<b>(FTTHアクセスサービス)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>戸建て住宅に人員を派遣して行う工事 <b>25,000円</b></li> <li>集合住宅等に人員を派遣して行う工事 <b>23,000円</b></li> <li>その他の工事(人員派遣なし) <u>2,000円</u></li> </ul> ★土日・休日の場合は <u>3,000円</u> 、 夜間・深夜の場合は <u>10,200円</u> を加算可能 (人員無派遣の場合は加算不可)	<b>(CATVアクセスサービス)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>戸建て住宅に人員を派遣して行う工事 <b>18,000円</b></li> <li>集合住宅等に人員を派遣して行う工事 <b>17,000円</b></li> <li>その他の工事(人員派遣なし) <u>2,000円</u></li> </ul>
	事務手数料	<b>3,000円</b> (固定通信、移動通信共通)

※上記の上限額以内であっても、通常の中途解約等で請求している額の方が低い場合は当該額が上限となる旨を告示に規定。

※上記のほか、施行規則に基づき、初期契約解除までに利用したサービスの利用料を合理的範囲内で請求可能。

- あくまで上限であり、事業者がこの額まで請求できる権利が与えられるものではない。  
 例えば、自主的に無償での契約解除に応じることも妨げられない。

# 初期契約解除制度の対象範囲の考え方

## 固定通信（通信サービスと端末が分離）

- ・販売形態を問わず苦情が多い
- ・通信サービスだけ解約して端末が手元に残っても不都合が生じない



初期契約解除制度の対象とする

## 移動通信（通信サービスと端末が事実上一体）

### ○ 訪問販売、電話勧誘

- ・苦情が多い
- ・不意打ち性が高い販売形態（突然の勧誘）
- ・端末についても特定商取引法等により解約可能



初期契約解除制度の対象とする

### ○ 店頭販売等

- ・不意打ち性が低い販売形態（他法では一般的に対象外）
- ・端末については、電気通信事業法の対象外（特定商取引法等も訪問販売・電話勧誘を対象とし、店頭販売の端末は解約不可）



事業者が代替的取組（＝「確認措置」）を講じて認定を受けた場合に限り、初期契約解除に代えて「確認措置」を適用。

- ・電波状況や法令等の遵守状況を理由として、端末を含めて解約できる措置。
- ・不適切な販売による苦情が多くなれば認定を取り消す。
- ・一定の期間内に実施状況の評価・見直しを行う。

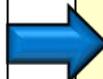
# 「確認措置」について(初期契約解除制度の適用に関する規定)

初期契約解除対象として指定される移動通信役務のうち、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置(「確認措置」)が事業者により講じられているものであって、利用者の利益が保護されているとして認定を受けた役務については、初期契約解除に代えて「確認措置」を適用

## 確認措置

### 以下の全ての要件を満たす措置

- ① サービス提供開始日から8日間、利用場所状況(電波状況)及び法令等の遵守状況の確認が可能
- ② 確認した利用場所状況について十分でないときは、関連契約\*を解除可能
  - ※ 電気通信役務の契約、付随する有償継続役務の契約、及び端末の契約等。
- ③ 事業者があらかじめ定めた基準に遵守状況が適合しないとき\*は、利用者が関連契約を解除可能
  - ※ 事業者による説明等が不十分な場合を想定
- ④ 上記②・③の解除に伴い、利用者が支払うべき金額が、サービス提供の対価に法定利率による遅延損害金を加えた額\*を超えない
  - ※ 初期契約解除と異なり事務手数料の負担は不要。
- ⑤ 提供条件の説明(説明義務)により、確認措置に関する事項を説明



## 指定された対象サービスであっても、初期契約解除が適用されない場合

利用場所状況や遵守状況についての「確認措置」を講じている役務であって、利用者利益が保護されているものとして総務大臣が認定する電気通信役務の契約を締結した場合

### 認定制度の運用

- ①利用者利益保護の観点から、店舗販売・通信販売について認定。
- ②利用者利益の保護に支障がある場合等は認定取消し可。

確認措置以外で初期契約解除を適用除外する場合:

- 1) 書面交付義務の適用がない場合
  - (法人契約、自動締結契約、軽微変更のみの契約等の場合)
- 2) 利用者申出による利用者に不利でない変更契約の場合
- 3) 変更契約又は契約の更新の場合で、料金等以外の事項に変更があったとき

# 確認措置の認定を受けた電気通信役務

	電気通信事業者の名称	電気通信役務の名称(サービス名)	電気通信役務の内容(※1)	認定日
<b>MNO</b>				
1	(株)NTTドコモ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Xiサービス</li> <li>• FOMAサービス</li> </ul>	携帯電話端末サービス 及び 無線インターネット専用サービス	5月20日
2	KDDI(株)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• au (WIN) 通信サービス契約</li> <li>• au (LTE) 通信サービス契約</li> </ul>	携帯電話端末サービス 及び 無線インターネット専用サービス	
3	沖縄セルラー電話(株)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KDDI(株)と同様</li> </ul>	KDDI(株)と同様	
4	ソフトバンク(株)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ソフトバンク3G通信サービス</li> <li>• ソフトバンク4G通信サービス</li> <li>• ワイモバイル通信サービス(※3)</li> </ul>	携帯電話端末サービス 及び 無線インターネット専用サービス	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ソフトバンクモバイル(E)データ通信サービス</li> </ul>	無線インターネット専用サービス	
<b>MVNO</b>				
1	(株)ウィルコム沖縄	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ワイモバイル通信サービス(※3)</li> </ul>	無線インターネット専用サービス(※2)	5月20日
2	(株)ノジマ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nojima EM LTE</li> <li>• nojima mobile YM</li> </ul>	無線インターネット専用サービス(※2)	
3	(株)ヤマダ電機	<ul style="list-style-type: none"> <li>• YAMADA air mobile</li> </ul>	無線インターネット専用サービス(※2)	
4	(株)ラネット	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BIC 4G LTE SERVICE</li> </ul>	無線インターネット専用サービス(※2)	

※1 法人契約その他の電気通信事業法施行規則第22条の2の7第1項第1号から第4号までに掲げる契約により提供されるもの、プリペイドサービス及び特定商取引に関する法律第2条第1項に規定する訪問販売又は同条第3項に規定する電話勧誘販売を行うものを除く。

※2 MVNOの期間拘束付サービス。

※3 PHSサービスを除く。

## X i 契約及びFOMA契約に関する取扱い

株式会社NTTドコモ（以下「当社」といいます）は、電気通信事業法施行規則に定める「確認措置」に基づく取扱いを以下のとおり定め、X i サービス及びFOMAサービスにかかる契約に適用します。

### 第1条 (用語の定義)

1. 本書における用語の意味は、次の各号に定めるとおりとします。なお、本書に定めのない用語の意味は、「X i サービス契約約款」又は「FOMAサービス契約約款」の定めるところによります。
  - (1) 「契約者」とは、X i 契約者、X i ユビキタス契約者、FOMA契約者又はFOMAユビキタス契約者であって個人名義のものをいいます。
  - (2) 「X i 契約等」とは、契約者が当社との間で締結するX i 契約、X i ユビキタス契約、FOMA契約及びFOMAユビキタス契約をいいます。
  - (3) 「契約者住所等」とは、契約者の住所又は請求書等の送付先住所の何れかをいいます。
  - (4) 「レピーター」とは、当社が契約者に貸与する携帯電話サービスの電波環境を改善する機器をいいます。

### 第2条 (電波環境に関する取扱い)

1. 当社は、契約者住所等において電波が伝わりにくいことを理由とした本書に基づくX i 契約等の解除の申出について、当社と契約者との間でX i 契約等を初めて締結した日から起算して8日以内である場合に限り受け付けます。
2. 当社は、前項の申出を受けたときは、レピーターを契約者に貸与すること又はその他の方法により契約者住所等の電波環境を改善する措置を行うものとします。  
ただし、当社が別に定めるところにより、これを実施しない場合があります。
3. 契約者は、レピーターを受領したとき、又はその他の方法により電波環境の改善措置が行われたときは、直ちに電波環境の改善結果を確認するものとし

ます。

4. 契約者は、次の何れかに該当するときは、本書に基づくX i 契約等の解除を当社に申し出ることが出来ます。
  - (1) 電波環境の改善にもかかわらずなお電波が伝わりにくいとき。
  - (2) 当社が第2項ただし書きにより電波環境改善の措置を行わないとき。
5. 前項に定める申し出は、契約者が前項各号に該当するを知ったときから8日を経過したときは行うことができません。

### 第3条 (説明義務及び書面交付義務に関する取扱い)

1. 当社は、次の何れかに該当すること理由とした本書に基づくX i 契約等の解除の申出について、当社と契約者との間でX i 契約等を初めて締結した日から起算して8日以内に限り受け付けます。
  - (1) 当社が電気通信事業法施行規則に定める書面交付義務に基づき適正な書面を交付していないとき。
  - (2) X i 契約等の締結にあたり、当社が定める書面（電気通信事業法施行規則に定める適合性の原則に基づくものとして当社が作成したものをいいます）を用いて提供条件の説明が行われていないとき。（契約者からの申出により説明を省略する場合等を除きます）
2. 当社は、次の何れかに該当すること理由とした本書に基づくX i 契約等の変更契約（料金プラン等の変更を変更前の状態に戻すことをいいます。以下同じとします）の申出について、料金プラン等を変更した日から起算して8日以内に限り受け付けます。
  - (1) 当社が電気通信事業法施行規則に定める書面交付義務に基づき適正な書面を交付していないとき。
  - (2) X i 契約等の締結にあたり、当社が定める書面（電気通信事業法施行規則に定める適合性の原則に基づくものとして当社が作成したものをいいます）を用いて提供条件の説明が行われていないとき。（契約者からの申出により説明を省略する場合等を除きます）
3. 当社は、前2項の申出を受けたときは、速やかに契約者との間で行われた契約事務手続きの実態を確認するものとし、その結果を契約者に通知します。
4. 契約者は、当社から第1項各号又は第2号各号に該当する事実があった旨の通知を受けたときは、通知を受けた日から起算して8日以内に限り本書に基づくX i 契約等の解除又は契約変更の申出を行うことが出来ます。

### 第4条 (契約の解除に伴うX i サービス料金の計算方法等)

1. 当社は、本書に基づくX i 契約等の解除の申出があったときは、その申出の

あった日にX i 契約等を終了するものとします。

2. 当社は、契約解除にあたりX i 契約等に係る利用料金について次のとおり取り扱います。

契約事務手数料	支払を要しません
基本使用料等	契約日数に応じて日割り計算します
通信料	契約約款に定めるところにより料金額を計算します ただし、当社が別に定める定額の通信料は契約日数に応じて日割り計算します
定期契約に係る解約金	支払を要しません
その他の料金	上記以外の料金その他の債務に関する取扱いは、当社又は関係する事業者等の契約約款等に定めるところによります

3. 当社は、本書に基づくX i 契約等の変更契約があったときは、その申出があった日に当該料金プラン等へ変更するものとし、その変更が行われるまでの間の料金プラン等に関する料金の取り扱いについては、契約約款の定めによります。
4. 当社は、本書に基づき料金返還が生じたときは、X i 契約等にかかる契約約款に基づき契約者が当社に支払うべき額に充当し、残額を返還します。

## 第5条 (携帯電話販売契約の解除)

1. 契約者は、本書に基づきX i 契約等を解除したときは、そのX i 契約等の締結を行った携帯電話販売店において、そのX i 契約締結等と同時に締結した携帯電話機の売買契約の解除及び当社との間で締結したその売買契約にかかる個別信用購入あっせん契約又は割賦販売契約を解除することができます。
2. 契約者は、前項に基づき売買契約の解除を行うときは、その携帯電話機及び付属品を持参して、本書に基づくX i 契約等の解除と同時に売買契約を締結した携帯電話販売店に申し出るものとします。
3. 第1項の規定にかかわらず、その携帯電話機及び付属品が次の何れかに該当すると当社が認めたときは、その売買契約を解除することはできません。
  - (1) 携帯電話機、付属品が正しく動作しない状態であるとき。
  - (2) 携帯電話機の水濡れシールに反応があるとき。
  - (3) 筐体が破損するなど外観に大きな傷があるとき。
  - (4) 部品・電池等が不足するなど、携帯電話機又は付属品として使用すること

ができないとき。

4. 当社は、売買契約を解除したときは、その売買契約にかかる割引、購入補助又はdポイント等についても解除するものとします。  
ただし、下取り又はリサイクルなどのために契約者から受領した携帯電話機及び付属品又はその他の原状に復することが困難なものはこの限りではありません。

## 第6条 (その他)

1. 当社は、契約者に貸与するレピーターによる電波環境の改善を約束するものではありません。
2. 当社は、本書に定める確認措置の取り扱いを廃止、変更する場合があります。
3. 契約者と当社との間で、本書に関連して訴訟の必要が生じた場合、当社の本店所在地を管轄する地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

## サービス開通後の取り扱いについて

お客さまが以下(1)、(2)のいずれかの確認を実施し、ご自宅の電波状況、当社および販売店の法令遵守状況が不十分であることが明らかなる場合または当社都合で電波調査を実施しない場合には、お客さまは当社所定の申告を行うことで【契約解除の対象となる関連契約】に記載の各種契約を解除することができます。

### 契約解除の対象となる関連契約

#### (1) 電波状況の確認手順

ご自宅で電波がつながりにくい場合には、新規ご加入・機種変更／端末増設のお申し込み日から8日以内の期間内（ただし、書面交付がお申込日の翌日以降となった場合には、書面受領日から8日以内の期間となります。）に、「電波サポート24」に電波調査をお申し込みください。

※「電波サポート24」は、Webサイト、アプリ、auショップ、Pipi及びKDDIお客さまセンターにてお申し込みください。

■電波サポートホームページ

< ▶ <http://www.au.kddi.com/mobile/area/dennpa-support> >

#### (2) 法令遵守状況の確認手順

当社との契約書面において、当社および販売店の説明義務、書面交付義務に係る遵守状況をご確認いただけます。なお、65歳以上の端末購入のお客さまには、「ご契約にあたっての事前書面」でもご確認いただけます。

### 申告方法

(1)、(2)いずれかの確認の結果、ご自宅の電波状況、当社および販売店の法令遵守状況が不十分であることが明らかなる場合または当社都合で電波調査を実施しない場合には、以下の申告先へ、お客さまご自身でご申告ください。

### 申告先

販売店でお申込みの場合 : お手続きされた販売店

au online shopでお申込みの場合 : お客さまセンター

### 申告可能期間

電波状況が不十分である場合 : 『電波サポート24』の調査の実施完了日より8日以内の期間

法令遵守状況が不十分である場合または当社都合で電波調査を実施しない場合 :

お申し込み日から8日以内の期間（ただし、書面交付がお申込み日の翌日以降となった場合には、書面受領日から8日以内の期間となります。）

### 契約解除の対象となる関連契約

(ア) au (WIN) 通信サービス契約約款またはau (LTE) 通信サービス契約約款に基づく契約

(イ) 上記契約に付随して締結された端末等（携帯電話機やその付属品および同時に購入されたその他商品）の売買契約（下取りプログラムを除く）およびその支払いに関する契約（個別信用あっせん契約等）

(ウ) (ア) または (イ) の契約解除に伴いご利用できなくなる有料継続サービスに係る契約等

### 適用条件

- 関連契約に端末等の売買契約等が含まれる場合には、端末等を、契約解除を申し出る販売店へ返却いただく必要があります。また、例外的に端末等が水没、液晶画面にひび割れがあるなど正常な状態で返却されない場合等、販売価格を支払うことを条件に解除を可能とします。

- 契約解除日までに発生したご利用料金については、お客さまにご負担いただきます。

※MNPでご契約されたお客さまの契約解除については、ご契約前に利用されていた電話番号やメールアドレスや他社の契約内容に異なる場合があります。お客さまご自身で移転元電話会社への事前確認とお手続きをお願いします。

※機種変更に伴いAppleCare+ が廃止された場合には、関連契約を解除した場合も、AppleCare+ の再加入はできません。

### その他

詳細は契約書面にてご確認ください。

## モバイル

製品情報 料金プラン キャンペーン 通信・エリア ポイント サービス サポート

ホーム &gt; モバイル &gt; ショップ・購入 &gt; ご購入方法 (ご予約方法) &gt; 契約のキャンセル (8日間キャンセル)

### ショップ・購入

#### ご購入方法 (ご予約方法)

ご来店前の準備 新規・のりかえ (MNP)・機種変更

他社からののりかえ (MNP)・番号移行手続き

本人確認書類

事務手数料

お支払いの手続きに必要なもの

#### 契約のキャンセル (8日間キャンセル)

かんたん来店予約

スマホアドバイザー

マイソフトバンクショップとは

無料充電サービスについて

バリアフリー対応

ソフトバンク資格認定制度

## 契約のキャンセル (8日間キャンセル)

店舗、オンラインでご契約いただいた個人のお客さまについて、ご契約のキャンセルのお申し出が可能です。

### 契約のキャンセル (8日間キャンセル) とは

ご自宅・勤務先・通学先などの電波状況が不十分な場合、または十分な説明がなされていない場合や契約書面が交付されていない場合に、サービス提供開始日または契約書面受領日のいずれか遅い方から当該日を含む8日間、ご契約のキャンセルが可能です。

※ ご申告内容によってはキャンセルをお受けできない場合があります。



### 実施期間

2016年5月19日 (木) から

## キャンセル適用条件

### キャンセルできる契約内容

- 当社との通信サービス契約
  - 当社または販売店との商品売買契約
  - 当社との個別信用購入あっせん契約、割賦購入契約
- ※ ご利用になった料金 (キャンセルまでの基本使用料および通話料・通信料など) はお支払いいただきます。
- ※ 携帯電話機の状態 (破損・付属品欠品など) によっては、8日間キャンセルをお受けしない場合があります。

### キャンセル条件

8日間キャンセルはご契約いただいた店舗またはオンライン専用コールセンター (オンラインで購入されたお客さまのみ) へご申告ください。

### お客さまにご負担いただく料金について

月額定額料設定をされている料金 (基本使用料・付加機能使用料・パケット定額料など) は、解除日当日までの日割り分を、従量料金 (通話料・通信料・追加データ料金・コンテンツ料金・国際サービスご利用分など) は全額お支払いいただきます。

### その他のご注意

8日間キャンセルの場合はご契約の解除となります。契約前の状況への復帰 (MNP転出元・変更前機種などへの復帰など) はできません。継続利用の場合は新たにご契約が必要となり、電話番号の変更などが発生します。

# 不実告知等の禁止、勧誘継続行為の禁止

○ 電気通信事業者・代理店が次の行為をすることを禁止：

- ① 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（不実告知等）
- ② 求められない勧誘を継続する行為（勧誘継続行為）

## 対象範囲

- 説明義務対象の電気通信役務と同じ。
- 法人契約、利用者利益に支障を生じない軽微変更をする契約は勧誘継続行為禁止から除外。

## 事実不告知 不実告知

- 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重要なものについて、故意に事実を伝えないこと及び事実と異なる虚偽の説明を行うことを禁止
- 実際には通常価格である料金をキャンペーン価格であると伝える行為、初期契約解除が適用されるにもかかわらず適用がないと伝える行為、現在利用しているサービスが終了予定であるかのような虚偽の説明をする行為等は不適切。

## 勧誘継続 行為

- 勧誘の形態にかかわらず、電気通信役務の契約を締結しない旨の意思あるいは勧誘を引き続き受けることを希望しない意思を表示した場合、勧誘をした事業者又は代理店がその同一の電気通信役務の契約の勧誘を継続することを禁止。
- 利用者から「お断りします」「結構です」「迷惑です」などの意思表示があった場合の再度の勧誘が不適切。
- 利用者からの拒否の意思の範囲（役務、事業者等）は、その意思をどのように具体的に示したかという事実により判断されるため、慎重に対処することが望ましい。

- 電気通信事業者に対し、媒介等業務の適切かつ確実な遂行を確保するため、**媒介等業務受託者への指導等の措置を行うことを義務付ける。**

## ● 電気通信事業者は次の各措置を講じる必要

①媒介等業務(以下「業務」)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

②業務の実施状況を**監督する責任者の選任**

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**

- 代理店独自のオプションについて、内容を記載した書面を交付するといった手段の記載が手順等文書に必要(交付方法は書面交付義務を参考。別途の書面でも可。)

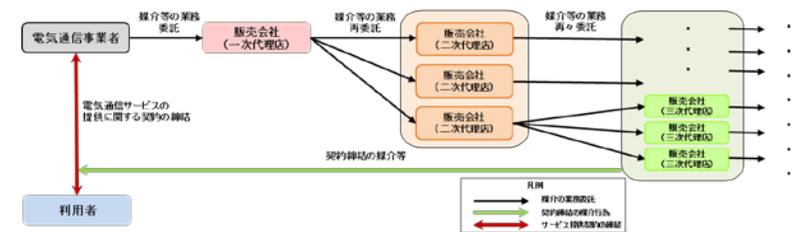
④業務の**実施状況の確認、検証、必要に応じた改善等**

⑤利用者からの**苦情の適切かつ迅速な処理**

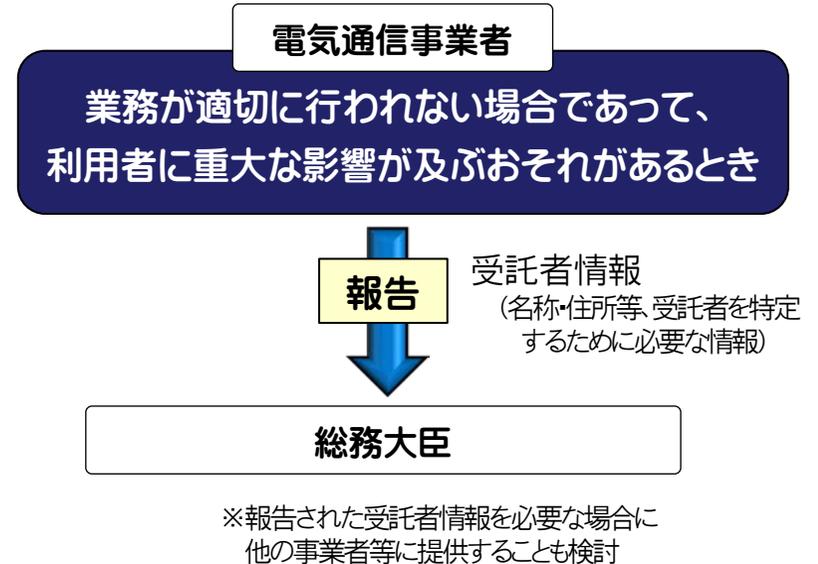
⑥業務が適切に行われな**い場合に、業務の中止、他の適切な者への速やかな委託、業務の委託契約の変更又は解除等**

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**

## ● 二次以下の代理店でも同様の措置が講じられる必要



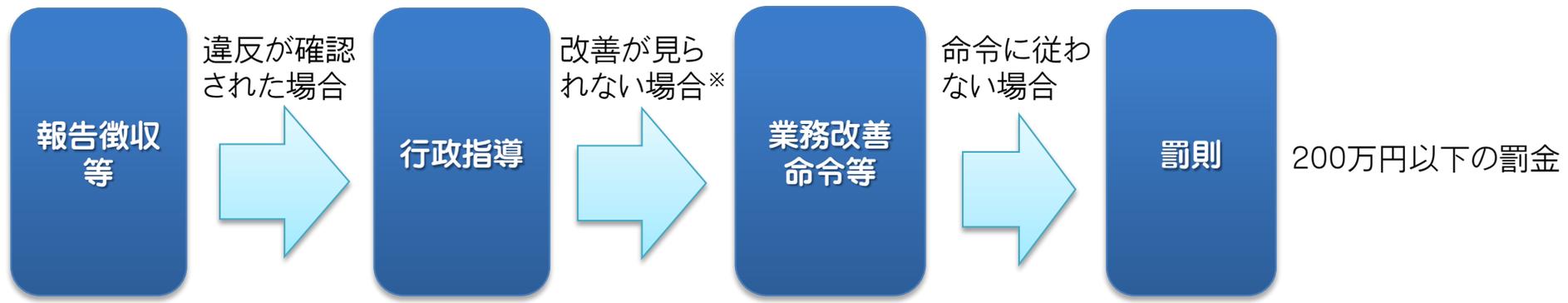
## ● 電気通信事業者の報告義務



# 各行政規律の担保措置

- 各行政規律に違反した**電気通信事業者・代理店**に対しては、
  - ・ **報告徴収等**を行い、違反が確認された場合には、**行政指導**により改善を促した上で、
  - ・ それでもなお、改善が見られない場合は、**業務改善命令等**による**是正**を行うことを想定。

## ● 執行のイメージ



※ 書面交付義務違反に対しては直罰(30万円以下の罰金)も科される。

## ● 各行政規律の対象

参考：民事的規律の対象

	説明義務	書面の交付義務	不実告知等の禁止	勧誘継続行為の禁止	代理店に対する指導等の措置義務
電気通信事業者	○	○	○	○	○
代理店	○	-	○	○	-

初期契約解除制度 (民事効)
○
-

# 施行後の監督の枠組み

(施行まで) (毎年度の業務フロー)

監督の基本方針の策定・公表

## 苦情・相談等の情報収集

総務省  
消費者相談センター  
総合通信局等

意見申出、公表情報等  
による覚知も含む

報告規則による情報収集  
※初期契約解除件数等

国民生活センター、  
消費生活センター等  
(PIO-NET)

その他の消費者向け窓口

## 対処

### 随時調査

- 苦情・相談等の内容に応じて不適切な業務運営の有無を調査し、指導等を行う。
- 現状の取組を強化。

### 定期調査

- 毎年度、調査計画を策定し重点項目・対象を定めて利用者保護ルールの遵守状況の調査・評価・分析等を実施。

### 苦情等の傾向分析

- 毎年度、苦情・相談等を整理分類し、最近の傾向を把握

## 評価

### 定期モニタリング

- 関係者の出席する定期的な連絡会合において、情報共有・意見交換。
- 定期調査や苦情等の傾向分析で判明した問題点と優良点、随時調査の結果概要、報告規則で収集した統計等を共有・検討することで、次の目的達成を図る：
  - 業界による自主的改善
  - 初期契約解除制度の対象範囲を含め、制度及びガイドラインの評価・必要な見直し
  - 次期定期調査の重点項目の検討

## 第1章 利用者からの情報収集

利用者からの情報収集とは、第2章から第5章までに定める事務の遂行に当たっての基礎資料とし、その他政策事務の参考とすることを目的として、総務省が直接又は間接に利用者の申告する情報を得ることをいう。

## 第2章 随時調査

随時調査とは、利用者保護規律への違反を是正すること及び個別の事業者の業務の適正性を確保することを目的とし、第1章により収集した疑い事案のうち個別に調査することが適当と考えられる事案(随時調査事案)について総務省が調査を行うこと及びその調査の結果に基づき措置を執ることをいう。

## 第3章 定期調査

定期調査とは、包括的に利用者保護規律の遵守状況の調査、評価及び分析を行い、利用者保護規律への信頼性を確保するとともに、調査等の結果発掘された優理事例を含めて、第5章のモニタリング定期会合の基礎資料とすることを目的とし、疑い事案の有無にかかわらず、総務省が事業者の業務運営の状況について、毎年度1回調査することをいう。

## 第4章 苦情等の傾向分析

苦情等の傾向分析とは、第1章により収集した情報その他の苦情等の情報を整理・分類し、最近の傾向を把握することをいう。苦情等の傾向分析は、一定の時間及び範囲を区切って、巨視的に苦情等の件数の多寡や主要な発生原因を明らかにすることを目的とする。

## 第5章 モニタリング定期会合

モニタリング定期会合とは、第1章から第4章までの実施により判明した問題点や優理事例に関する情報、報告規則の規定により報告された情報等を用いて、利用者保護規律に関する制度の実施状況について、総務省及び関係者の間で共有・検討・評価する会合であって、定期的に開催するものをいう。

モニタリング定期会合は、それらの情報を共有することにより、①事業者による自主的な取組の促進、②初期契約解除制度の対象範囲を含む制度の評価及び必要な見直しに関する提案、及び③次期定期調査の重点項目について検討等を行うことを目的とする。開催の結果については、他の会議体に報告し、又は公表する。

## 総務省の苦情・相談受付窓口

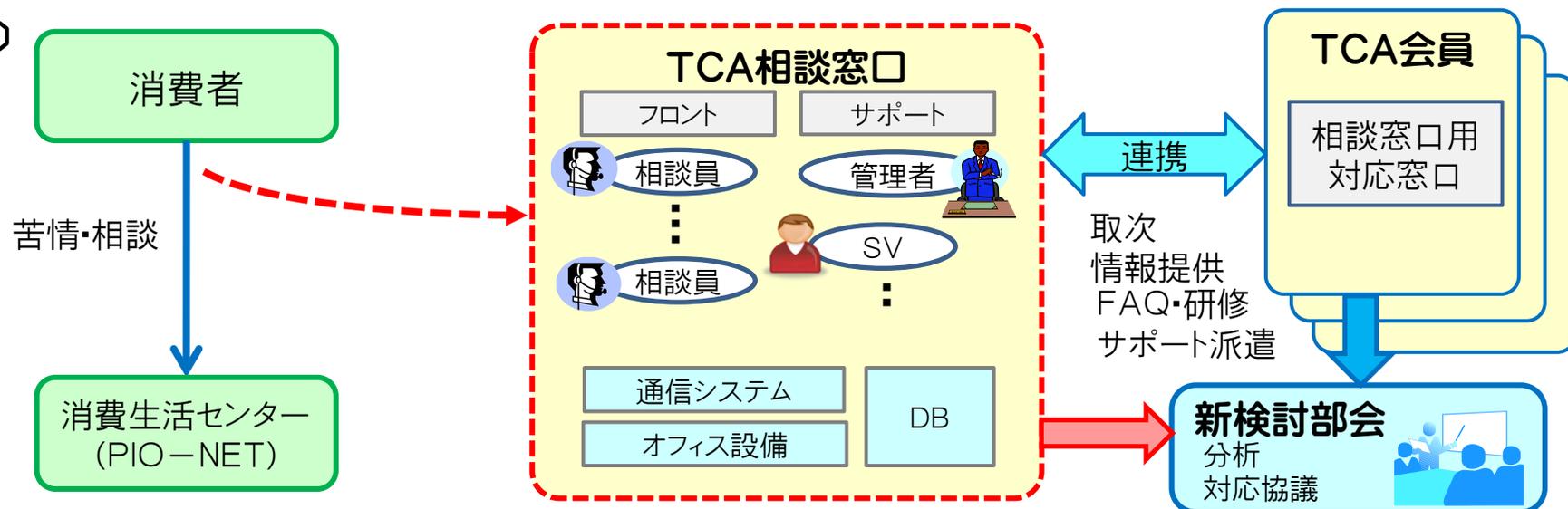
- ・本省消費者行政課内の電気通信消費者相談センター
  - ・各地の総合通信局、沖縄総合通信事務所
- ⇒ 法令違反が疑われる情報を含めて、より申告しやすくなるよう、本年7月よりウェブサイトでの受付も開始予定。

## 業界 (TCA) の苦情・相談受付窓口

※ 2015年4月20日より受付を開始。

目的	①受付データの収集、分析、対策案検討 ②会員事業者に対する苦情相談件数の削減
受付件数	約400件/月(約5千件/年の見込み)
受付体制	・窓口受付時間: 平日10:00~16:30(当日内、会員取次ぎを重視)
電話番号	03-4555-4124(ヨイツーシン)

(イメージ)



※上記いずれも、消費者からの直接の苦情・相談の他、各地の消費生活センター等からの照会等も受け付けている。

※この他、日本ケーブルテレビ連盟も電話窓口を設けている。

# 総務省への電気通信サービスに関する直近の苦情・相談の傾向

・対象:平成28年4月～5月

・件数:1,487件

※速報値

順位	案件	内容	件数
1	プロバイダや代理店の悪質な勧誘等に対する苦情	説明不足(契約時の説明と違う等)、動機に関する不実告知(使っているサービスが使えなくなる等)、しつこい勧誘、契約の際知らないオプションをつけられた	247
2	光卸を利用したサービスに係る苦情	名乗らない(NTTと思わせる)、転用承認番号が勝手に取得されて使われていた、問合せ窓口につながりにくい(つながらない)、予定の工事日に工事してくれず連絡もない、行政指導を見て解約したい 等	209
3	携帯電話通信料の負担軽減	総務省の指導にかかわらず通信料高い、端末0円を認めるべき	83
4	架空請求・ワンクリック詐欺に関する苦情	あるサイトにアクセスしていて『無料』というところをクリックしたところ高額請求な請求がきた、携帯電話あてに身に覚えのない高額な料金請求がきた、インターネットを見ていたら申込みをしていないのに急に料金請求の画面が出てきて消えない 等	28
5	2年縛りの自動更新(期間拘束・自動更新付契約)に対する苦情	2年縛り契約の見直しの検討に関する問合せ、期間経過後の解約金トラブル 等	25
6	迷惑メールに関する苦情・相談	届いたメールのURLをクリックしたところ迷惑メールがくるようになった、顧客にSMSで勧誘メールを送信しようと思っているが迷惑メールになるかの確認 等	23
7	違法・有害情報、誹謗・中傷情報に関する苦情・相談	子供が自分の写真を投稿してしまった、サイトで自分の住所が検索されるのをやめさせたい	20
8	通信速度に関する苦情	夜間の速度が急激(20M → 1M)に遅くなる、宣伝と違い遅い速度しか出ない	19
9	SIMロック解除に関する問合せ	SIMロック解除となる対象端末・実施時期等の問合せ、解除期間に関する問合せ	14
10	サービス終了に伴う苦情	KDDIメタルプラス終了に伴う負担増への苦情、ソフトバンク3G携帯の一部終了への問合せ 等	12