

下線部が改定部分（改定後の内容）

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

～平成27年改正電気通信事業法の施行に伴う利用者保護規律の充実・強化～

総務省総合通信基盤局

平成28年（2016年）3月

（平成29年（2017年）〇月最終改定）

第2章 契約前の説明義務（法第26条）関係

（略）

第4節 適合性の原則（施行規則第22条の2の3第4項）

電気通信事業者等は、利用者の知識及び経験並びに契約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及び程度で提供条件概要説明を行わなければならない（いわゆる適合性の原則）。ここでは、適合性の原則を踏まえた説明を行うために、まず利用実態等（契約締結目的を含む。）に応じた適切な対応について解説し、続いて、利用者の属性等の的確な把握の重要性とともに、利用者の主な属性ごとの、望ましい説明方法、適切と考えられる説明方法及び不適切な説明方法等を解説する。

ただし、これらの説明方法の記載は、あくまで例示であり、提供される電気通信サービスの内容、利用者層、利用者数等が様々であることから、説明方法の妥当性は、最終的には個別具体的な事情に応じて判断されるものである。

(1) 利用者の利用実態等に応じた適切な対応

電気通信事業者等は、適合性原則の趣旨を踏まえ、利用者がその利用実態等に対応した料金プランを選択できるよう、適切な説明を行うことが適当であり、利用者のニーズを踏まえずに特定の料金プランの推奨を行うことは不適切である。なお、利用者のニーズが不明な段階で、具体的なニーズ把握等のために、料金プラン等のサービス内容を紹介することを妨げるものではない。

(2) 利用者の属性等の的確な把握

適合性の原則に照らして適切な提供条件概要説明を行うために、電気通信事業者等は、利用者の知識及び経験並びに契約の目的に関する情報の収集に努めるとともに、利用者の属性（高齢者、未成年者、障がい者及び認知障がい者が認められる者、成年被後見人、被保佐人、被補助人等）をできる限りの確に把握することが重要である。

そのため、利用者の属性を把握し、判断する方法（例：高齢者の定義）について、社内規則等で規定することが求められる。その際は、例えば業界における自主基準等を参照しつつ検討することが考えられる。

なお、利用者が能動的に申し込む通信販売については、特段の事情のない限り、利用者の属性の把握・判断について特段の措置を講じる必要はない。

(3) 特に配慮が必要と考えられる利用者に対する説明

高齢者、障がい者、未成年者等のように特に配慮が必要と考えられる利用者に対しては、まず、当初購入する意図がなかった電気通信役務について勧誘等をする場合に、(1)のほか、当該利用者の利用実態等を踏まえ、十分に契約内容を理解し、その役務を必要とするかどうかも含め、利用者が適切に判断できるような説明を行うことが重要である。このほか、それぞれの利用者属性について、望ましい方法及び不適切な方法を例示すると次のとおりである。

①高齢者に対する説明

【望ましい例】

- ・ 専用資料の使用

専用の資料を用意した上で、本人の意思に応じてより丁寧かつ詳細な説明を行うとともに、求める説明を行ったことを確認する。

- ・ 親族等の同席

説明時に高齢者の同居家族、親族等に同席してもらいサービス内容の説明等を実施する。

- ・ 複数の販売員による説明

2名以上の販売員によりサービス内容の説明等を実施し、説明者ではない販売員が、高齢者の言動や態度を観察し、サービス内容の理解度を確認する。

【不適切な例】

- ・ 通話のみを利用していた高齢者がスマートフォンを契約するために来訪した場合に、そのこと(モバイルインターネット接続サービスを利用したことがないこと)を承知しながら、当該高齢者に対して、オプションとしてタブレット契約やモバイルルーター契約等を勧め、それらの契約について通常どおりの説明のみを実施して契約を締結する。

- ・ 上記の場合に、通話のみを利用していたという利用実態等を踏まえれば通常不要と考えられるような大容量で高額のデータ通信プランの推奨を行う。

- ・ 認知障がいのある利用者であると判断しながら、期間拘束のある複雑な料金プランのサービスについて、通常どおりの説明のみを実施して契約を締結する。

②障がい者に対する説明

【望ましい例】

- ・ 筆談、読み上げなど多様なコミュニケーション方法や分かりやすい表現を使って説明するなどの意思疎通の配慮を行う。

- ・ 見えにくさに応じた情報の提供(聞くことで内容が理解できる説明・資料、拡大コピー、拡大文字又は点字を用いた資料等)、知的障がいその他の障がいを持

つ障がい者に配慮した情報の提供(伝える内容の要点を筆記する、漢字にルビを振る、なじみのない外来語は避ける等)を行う。

- ・ ホームページを音声読み上げソフトに対応させるなど、情報通信技術を活用し、視覚・聴覚障がい者が利用しやすいものとする。

なお、上記のほか、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号)の規定に基づき事業者が適切に対応するために必要な事項を定めた指針として、「総務省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」が存在し、障がい者に対する説明の実施に当たり参考にできるものと考えられる。

③未成年に対する説明

【望ましい例】

- ・ 青少年有害情報フィルタリングサービスについて、第2節(5)⑥に例示する説明を行う。
- ・ 一般的に想定される高額利用について、その防止のために注意喚起する。

(4)知識・経験が十分として口頭説明の省略を望む利用者に対する説明

説明に際し特に配慮が必要と認められる利用者以外の利用者が口頭説明の省略を望む場合については、利用者からのそうした要望及び承諾についての自発的な意思と当該利用者の知識、経験又は契約目的を確認した上で、例えば、電気通信役務の基礎的な部分等、以前契約を行った際に説明した内容と重複するものについては口頭での説明を省略するなど、説明に要する時間の拡大等の利用者の負担にも対応することが適切な場合もあると考えられる。より具体的に適切と考えられる説明方法を例示すると、次のとおりである。

【適切と考えられる方法の例】

- ・ 既に説明対象の電気通信役務の契約を締結した利用者が、同一又はほぼ同一の提供条件で追加の契約をしようとするときに、利用者の承諾を得て、対面であっても口頭での説明を省略する。
- ・ 説明をしようとする電気通信役務の料金プランの利用経験(例:1年以上)を確認し、客観的な記録を作成するとともに、当該利用経験が十分と考えられる場合にのみ、利用者の承諾を得て、対面であっても口頭での説明を省略する。

(以下略)

第7章 媒介等業務受託者に対する指導等の措置 (法第27条の3) 関係

(略)

第5節 監督措置(第22条の2の11第1項第4号)

委託元の電気通信事業者又は媒介等業務受託者(再委託の場合)は、媒介等業務の実施状況を定期的又は必要に応じて確認することにより、媒介等業務が的確に遂行されているかを検証し、必要に応じ改善させる等の必要かつ適切な監督等が行われるための措置を講じなければならない。

(1) 媒介等業務の実施状況を定期的又は必要に応じて確認

媒介等業務の実施状況を定期的又は必要に応じて確認する方法として、例えば、委託契約において電気通信事業者が媒介等業務受託者に対して媒介等業務を、定期的に又は必要に応じた監査することを定めることが想定される。必要に応じた監査としては、例えば、苦情等の内容の傾向を分析した上で最も必要と考えられる対象範囲について調査すること、ある媒介等業務受託者において手順等文書への違反が疑われたような場合において調査を実施すること、ある媒介等業務受託者の特定の店舗において違反がみられた場合には、同じ媒介等業務受託者の別の店舗について調査を実施することなどが考えられる。

(2) 媒介等業務が的確に遂行されているかを検証し、必要に応じ改善させる等

(1)により確認した結果について、媒介等業務が的確に遂行されているか検証し、必要に応じ改善を行うための体制が整えられていることが必要である。特に、電気通信事業者は、適合性原則の趣旨を踏まえた説明等(第2章第4節参照)が履行されるよう、対応をすることが適切である。

例えば、電気通信事業者内の責任ある部署において検証が行われ、必要に応じて経営陣に報告が行われ、電気通信事業者の適切な業務指導や媒介等業務受託者の適切な業務運営に反映させるなどの体制整備などが考えられる。

また、(1)により確認した結果以外にも顧客満足度(CS)調査等を行い検証を行うことで、媒介等業務の的確な遂行の実効性を高めることが考えられる。

(以下略)