

電気通信事業法における消費者保護ルール

- 電気通信サービスの料金の事前規制の原則廃止に伴い、2003年に消費者保護ルールを整備。
- サービスの多様化・複雑化を背景にして増加した苦情相談への対応や、消費者トラブルの防止のため、2015年以降累次にわたり消費者保護ルールを強化するとともに、事業者の取組状況についてモニタリングを実施。
- 2022年には、電話勧誘時の説明義務の厳格化、禁止行為規制の拡充（遅滞なく解約できるようにするための適切な措置を講じないことの禁止、解約時に請求できる金額の制限）を実施（2022年7月1日施行）。

契約時

* 提供条件の説明義務

電話で意思表示をする場合は、利用者が求めない限り書面交付が必要(2022年7月施行)

* 契約書面の交付義務

・名称
・料金
・内容
・…

不実告知等の禁止

* 勧誘継続行為の禁止

× ウソ
× 事実を告げない

自己の名称等を告げない勧誘の禁止

× 冒頭に会社名や勧誘目的であることを告げない勧誘

× 断ったにも関わらず、執拗な勧誘

事前届出
定期報告

販売代理店に対する指導等の措置義務

契約後

* 初期契約解除制度

契約書面受領後
8日以内

事業者の合意なしに
解約可能

苦情等の処理義務

苦情・相談

トラブル

解約時

* 遅滞なく解約できるようにするための適切な措置を講じないことの禁止 (2022年7月施行)

<「適切な措置」の例>

ウェブ解約、電話オペレータの十分な配置、解約予約

* 解約時に請求できる金額の制限 (2022年7月施行)

- × 月額利用料を超える違約金の請求
- × 契約期間満了後の工事費残債・撤去費の請求
- × 契約解除手数料の請求 など

※ 「*」記載のルールについて、法人契約(法人その他の団体である利用者とその営業(事業)のために又はその営業(事業)として締結する契約等)は、適用除外。