

# 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

総務省総合通信基盤局

平成 28 年（2016 年）3 月

（令和 4 年（2022 年）9 月最終改正）

※改正案（改正箇所抜粋）

## 序章 はじめに

### 第4節 消費者保護に関連する他のガイドライン等

法第73条の2の規定に基づく媒介等の業務に関する届出については、「媒介等業務受託者届出マニュアル(令和元年8月28日公表)」を参照。電気通信事業における個人情報の保護については、「電気通信事業における個人情報等の保護に関するガイドライン」(~~令和4年平成29年個人情報保護委員会~~・総務省告示第4152号)及びその解説を参照。広告表示については、「電気通信サービスの広告表示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)を参照。

## 第2章 契約前の説明義務（法第26条（法第73条の3において準用する場合を含む。））関係

### 第3節 説明方法（施行規則第22条の2の3第3項（施行規則第40条第1項において準用する場合を含む。））

#### （3）代替的な説明方法（電磁的方法等）

（2）の方法によらない場合は、電子メール、ウェブページ、ダイレクトメール等の広告の表示、CD-ROM等の電磁的記録に係る記録媒体の送付又は電話による説明が、そうした方法により説明することに利用者が了解したとき、すなわち利用者の意思が確認できたときに限り、認められる（利用者の意思表示が電話により行われる場合を除く）。なお、「説明することに利用者が了解したとき」としては、消費者から書面交付による説明に代えて本項各号の方法による説明を自ら積極的に求める場合のほか、電気通信事業者等が書面の交付による説明に代えて本項各号の方法による説明を行うことについて当該消費者の了解の意思表示が明示された場合及び明示がなくとも了解の意思表示があるものと十分に推測される場合が、これに該当する。

したがって、例えば消費者側が自らオンライン・サインアップで契約を締結しようとする場合、ダイレクトメール等を見て申込書面を郵送してくる場合には、当該ウェブページやダイレクトメール等に説明事項等を表示する方法により説明する旨を電気通信事業者等が分かりやすく表示してあれば、通常消費者の了解の意思表示があるものと推測される（※）。

※ 代替的方法で説明がされることについての了解の意思表示に関して、多くの消費者と電気通信事業者等の認識が異なりトラブルが生じている場合は、了解が適正に取得されているとは言えない。

ただし、電気通信事業者等から消費者に電話勧誘を行うなど消費者が意思表示を電話により行う場合には、消費者が単に了解するだけでは代替的方法による説明は認められない。すなわち、原則として電気通信事業者等が書面交付と代替的方法の両方を提示した上で、消費者が代替的方法を自ら積極的に求める場合に限り、代替的方法による説明が可能となる。

しかし、消費者が代替的方法を選択する理由が、①書面交付以外の方法を選択することで電気通信事業者等から利益の供与を受けられることである場合（例：今、この場で申し込めば安くなると言われた。）（※）又は②電気通信事業者の誘導に起因すると考えられるものである場合（例：代替的方法の利点のみ説明があり、書面交付の利点については説明がなかった。）は、代替的方法による説明は認められない。

※ 利益供与が書面交付以外の方法を選択することを直接的な条件にしていなくても、書面交付を選択した場合、結果として当該利益供与を受けることができない場合はこれに該当する。他方、代替的方法によることにより書面交付の場合よりも早期に契約締結が可能なこと自体は、利益供与には該当しない。

なお、消費者が意思表示を電話により行う場合、代替的方法による説明を求める意

思があることが明らかである場合（例：利用者が料金プランの変更を行うために自発的にコールセンターに架電する場合）を除き、代替的方法の選択は、極めて例外的に認められるべきものである。

万一電気通信事業者等と消費者との間で認識に齟齬が生じた場合は、事業者において「消費者が自ら積極的に求めた」ことを明確に説明できない限り、消費者からの求めはなかったものとして扱われることとなる。このため、電話勧誘を行う電気通信事業者等においては、勧誘の状況を録音した通話記録を作成するなど、適正でない行為が行われていないことを立証できるようにしておくことが求められる。

各方法の詳細は、次のとおりである。

③ ~~CD-ROM等の電磁的記録に係る~~記録媒体を交付する方法（第4号）

~~CD-ROM等の電磁的記録に係る~~記録媒体を交付（送付等）することにより説明する方法である。

### 第3章 書面交付義務（法第26条の2）関係

#### 第5節 情報通信の技術を利用する方法（電子交付方法）

物理的な契約書面の交付に代えて、電磁的方法で契約書面の記載内容を交付する場合（電子交付）については、次のとおりである。

(1) 利用者の明示的な承諾の取得（法第26条の2第2項、施行令第2条第1項、施行規則第22条の2の5第2項及び第22条の2の5の2）

電子交付をしようとするときは、あらかじめ、電気通信事業者が使用しようとする電子交付方法の種類及び内容を利用者に提示して、書面、SMSを含む電子メール、ウェブページ又は電磁的記録に係る記録媒体（承諾する旨を記録した電磁的記録に係る記録媒体の受領）により、利用者の明示的な承諾を得なければならない。その際、利用者に提示すべき電子交付方法には、使用されることとなるファイルの形式（例：PDF形式であり Adobe Acrobat Reader で閲覧可能な旨。複数あり得る場合は列挙も可。）も含まれる。

電話や口頭のみでの承諾取得は、認められない（ただし、平成28年（2016年）5月21日時点で既に契約している利用者から電話で変更契約又は更新契約の申出を受けた場合については施行規則附則により経過措置が設けられている。）。また、明示的な承諾であるので、署名、クリック等により利用者から能動的な意思表示を受ける必要があり、さらに、その意思表示を受けるに当たっては、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）を平均的な消費者が理解できるようにすることが必要で

ある。

なお、電子交付はあくまで利用者の意向に沿って書面の代替とできる方法であり、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、不適切である。ただし、ウェブページによる通信販売で利用者の能動的なアクセスを受けて契約する場合など、サービスの性質等に応じ、物理的な書面交付を利用者が要望する場合は応じることとした上で、デフォルト（既定）の選択肢を電子交付とすることは問題ない。しかしながら、電子交付の承諾が得られなかった場合に、物理的な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であり、例えば契約書面の交付のために店舗への来店を求めることや、利用者に印刷費・郵送費の負担を求めることも不適切である。

#### 【望ましい例】

- ウェブページに、読みやすい書体により容易に認識できる形で、電子交付の選択が可能である旨、電子交付方法及び電子交付するサービス・契約等の範囲を示し、物理的な書面交付の選択肢との間で選べるようにした上で、同意ボタンのクリックにより承諾取得とすること。

#### 【不適切な例】

- 消費者に通常提示することがない契約約款等にそのサービスは原則として電子交付する旨を記載したことだけをもって、承諾取得とすること。
- 承諾を求める電子メールを送信するが、その返信がないことをもって承諾取得とみなすこと。
- 電子交付の承諾を得られなかった場合に、物理的な契約書面を交付するために、唯一の書面受領の方法として指定した店舗への来店を求めることや、そのためだけに利用者に印刷費・郵送費の負担を求めること。

承諾取得の時期は、電子交付の前であれば特段の定めはなく、例えば、説明義務による契約前の説明時に取得することや、新規契約時に今後生じ得る変更契約や更新契約についても電子交付していくことについて承諾を得ることも可能であるが、上述のとおり、承諾取得のそうした対象範囲は平均的な消費者が理解できるようになっている必要がある。

#### ③ ~~CD-ROM等の電磁的記録に係る~~記録媒体の交付（施行規則第22条の2の5第1項第4号）

記載事項を保存したCD-ROM、USBメモリ等の電磁的記録に係る記録媒体を交付する方法である。

④ URL等及びそれに関する説明の提供（施行規則第22条の2の4第5項、第22条の2の5第1項）

②の方法によりウェブページに記載事項を掲載した場合は、URLやQRコード等、当該ウェブページを閲覧するために必要な情報を、SMSを含む電子メールで送信し、又は書面（葉書で可）に記載して交付することにより、契約書面に代えることができる。この場合、当該電子メール・書面において、URL等だけでなく、当該URL等の指すウェブページが契約書面に代わる重要なものである旨の説明を併せて記載する必要がある（これらの情報を条文では閲覧情報と総称。）。

なお、SMSで送信する場合には、ウェブページが②の印刷可能・閲覧可能等の条件を満たしていれば足り、当該SMSが印刷可能である必要までではない。また、②の方法で要件とされる、ウェブページへの掲載の旨を利用者に通知することについては、URL等の送信又は交付により行われると考えられ、改めての通知や閲覧確認は必要ない。

(4) 到達時点（法第26条の2第3項）

電子交付では、利用者の使用に係る電子計算機に記載事項の内容が記録された時に、記載事項が利用者に到達したとみなされ、その時点で書面交付義務が完遂し、初期契約解除制度の適用がある場合は初期契約解除可能な期間が確定することとなる（**電磁的記録に係る**記録媒体を交付する場合及びURL等とその説明を書面で提供する場合を除く。これらの場合の到達時点は、通常 of 物理的な書面交付の場合と同様に扱われる。）この電子交付の場合の到達時点に関する規定は、民法第97条（隔地者に対する意思表示）の一般原則の考え方に基づくものである。

なお、URL等とその説明をSMSを含む電子メールで送信し、又は書面で交付した場合（(3)④の方法の場合）は、当該URL等で誘導されるウェブページに利用者がアクセスしたかどうかは問わず、当該電子メール等が到達した時点で、書面交付義務が完遂されたこととなる（施行規則第22条の2の4第5項）。

## 第6章 電気通信事業者等の禁止行為（法第27条の2（法第73条の3において準用する場合を含む。））関係

### 第1節 事実不告知及び不実告知の禁止

#### (2) 事実不告知及び不実告知の禁止の内容

「故意に事実を告げず、又は不実のことを告げる行為」とは、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について、故意に事実を伝えないこと（事実不告知）、又は事実と異なる虚偽の説明を行うこと（不実告知）である。

「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」とは、契約を締結する利用者が正確な情報を知っていたならば当該契約をしないと一般的に考えられる事項等のことであり、利用者が意に沿わない契約等をすることを防ぐ趣旨から、契約内容のみならず契約に至るまでの「動機」といった広く契約に関する事項が含まれる。なお、説明義務により契約前に説明すべき事項とは、必ずしも一致しない。

また、電気通信事業者等が事実と異なることを告げているという主観的認識を要している必要はなく、告げた内容が客観的に見て事実と異なっていれば「不実のこと」を告げていることになるものであり、相手方が錯誤に陥って契約を締結する等は必要としない。告げる方法については、口頭の場合だけでなく、書面に記載して説明する方法等が含まれるほか、広告に表示する方法等も含まれ得るものであり、広く解釈される。

#### 【不適切な例】

- ・ 利用者が現在使用している電話番号や電子メールアドレス等を引き続き利用しない旨を特段表明していない状況で、契約の締結に伴い電話番号や電子メールアドレス等が変更されることを電気通信事業者等が利用者に説明しなかった場合。
- ・ 電気通信事業者等が、契約を締結する利用者に適用される料金をキャンペーン価格と伝えながら実際には当該料金が通常価格であった場合。
- ・ キャンペーンを実質的には継続しているにもかかわらず、期間限定のキャンペーンであるとの虚偽の説明をした場合。
- ・ 光ファイバーインターネットサービス等の契約をする際に申込みが混み合っていて、開通までにはかなり時間を要する状況であったにもかかわらず、電気通信事業者等が、すぐに利用できるといった説明をし、又は時間を要する旨を伝えなかった場合。

- ・電気通信事業者等が、初期契約解除制度における初期契約解除可能期間を法定よりも短い期間で伝えたり、初期契約解除制度が適用される契約であるにもかかわらず、初期契約解除制度の適用がないと伝えたりした場合（第4章（初期契約解除制度）第6節も参照）。
- ・初期契約解除に伴い利用者が当然求めると想定される事項（例：乗換え元の事業者のサービスに復帰すること）について、乗換え元事業者のサービスに復帰することに時間がかかるなど、不利益が生じ得ることが予想されたにもかかわらず、その内容を契約前に説明しなかった場合又は虚偽の説明をした場合（より具体的には第2章（説明義務）第2節(11)②を参照）。
- ・「今使っているサービスが終了するので乗り換えが必要」、「このマンションの方には皆さんに契約してもらっている」等の利用者の意思表示の動機に働きかけるような内容であって虚偽のものを利用者に説明して新しい契約を締結させる場合。
- ・販売代理店において、「短期解約を行うと、ブラックリストに入る（その解約した事業者のサービスを再度受けられなくなる）（※）」等、委託元の電気通信事業者の運用方針に反する虚偽の説明をする場合。

※ なお、MNO において、「短期解約を行ったことがある」ことのみを理由として役務提供拒否をすることは法第121条第1項に違反し、同条第2項に規定する業務改善命令の対象となり得る。

## 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4）関係

電気通信事業者が契約の締結の媒介等の業務及びこれらに付随する業務を媒介等業務受託者に委託をする際には、電気通信事業者による指導等、当該委託に係る業務（媒介等業務）が適切かつ確実に遂行されるための措置を電気通信事業者が講じなければならない。

販売代理店において適合性の原則に反する不適切な業務運営が広汎に認められる場合には、その委託元である電気通信事業者による指導等の措置が適切に果たされているかが問題となり得る。さらに、媒介等業務が一次代理店から二次代理店に再委託される場合であって、二次代理店において同様に不適切な業務運営が広汎に認められる場合には、一次代理店を通じた二次代理店への指導等の措置が適切に果たされているかが問題となり得る。

### 第2節 媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者への委託



## （施行規則第22条の2の18第1項第1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、媒介等業務の委託に当たっては、委託先の者について審査するための基準等をあらかじめ整備し、それに基づいて委託先の能力の適格性を確かめる必要がある。

具体例としては、媒介等業務受託者が媒介等業務の対象となる電気通信役務について料金その他の提供条件を利用者に適切に説明できる能力を有すること、また、媒介等業務の実施に当たっての消費者からの苦情等に電気通信事業者と連携して対応できる体制を確保することが求められる。

### 【望ましい例】

電気通信役務に関する法令等や電気通信役務の契約に関する知識、媒介等業務の業務遂行能力に加えて、利用者の保護を確保するための内部管理体制や苦情相談に対応するための電気通信事業者との連携体制及び、媒介等業務の管理体制が整備されていること、また、事業目的・事業内容に照らし、媒介等業務を業務として行うに適した者であることについて、あらかじめ整備した基準に基づいて確認すること。

### 【不適切な例】

- ・ 過去一定期間内に、本章の措置により求められた事項を履行しなかったことを理由に委託を中止した者に対して、再度委託すること。
- ・ 委託しようとする者が法令への違反を理由とした行政指導、行政処分、刑事処分その他の公的な制裁を最近受けたことが明らかであるにもかかわらず委託すること。
- ・ 委託しようとする者が電気通信役務の料金その他の提供条件等を適切に説明できる能力を有しているかどうかを十分に審査、確認せずに委託すること。
- ・ 媒介等を行う電気通信役務に関する消費者からの苦情相談に係る電気通信事業者との連携体制が構築されない者へ委託すること。

## 第7節 苦情等処理に関する措置（施行規則第22条の2の18第1項第6号）

委託先の媒介等業務受託者において、媒介等業務に係る利用者からの苦情等対応窓口の明示、苦情等処理担当部署の設置、苦情等案件処理手順等の策定等の苦情等対応体制が整備されるための措置を講じなければならない。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）が委託先の媒介等業務受託者に代わってそうした措置を講ずる場合は、媒介等業務受託者に関する苦情等及び問合せが当該委

託元に関するものと同様に迅速かつ適切に処理するよう、十分に配慮することが必要である。

なお、苦情等の処理方法については、第5章第2節に準ずる。

## 第10節 委託状況を把握するための措置（施行規則第22条の2の18第1項第9号）

電気通信事業者は、本章に記載する媒介等業務受託者に対する指導等の措置を適切かつ確実に実施するため必要な範囲内において、媒介等業務の委託状況を把握するための措置を講じなければならない。

例えば、第5節の媒介等業務受託者の届出に関する措置として、届出状況について定期的または必要に応じて確認を行うなど、代理店情報の現行化のために必要な措置を講じることが求められる。また、第6節の監督措置が行き届き、第11節の報告義務が適切に履行されるよう、媒介等業務受託者との連絡の手順について明確化しておくことが求め考えられる。このほか、媒介等業務受託者に関する情報やその運用実態を適切に把握できる体制を整備し、総務省等による委託状況に関する事実確認等の求めに応じ速やかに回答できるようにしておくことが求められる。

ただし、媒介等業務の委託先である媒介等業務受託者を全て把握することまでを一律に求めるものではない。

## 第8章 業務の休廃止に係る周知等（法第26条の4・第26条の5）関係

### 第4節 利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信サービスに係る事前届出（施行規則第22条の2の11）

電気通信事業者は、第1節(1)の電気通信業務のうち、利用者の利益に影響が大きい電気通信サービスに係る電気通信業務である次のものに関する休廃止については、第1節から第3節までの周知を開始する日の前日から起算して30日前の日までに、総務大臣に第3節の事項等を届け出なければならない。

#### (1) 第一号基礎的電気通信役務及び第二号基礎的電気通信役務に係る電気通信業務（第1号）

基礎的電気通信役務は、国民生活に不可欠であるためあまねく日本全国における適切、公平かつ安定的な提供が確保されるべき電気通信サービスであることから、こうした電気通信サービスに係る電気通信業務を休廃止する場合には、利用者の利益に及ぼす影響が大きいものに該当することになる。

ただし、第二号基礎的電気通信役務の提供事業者は数多く存在するところ、このうち利用者の利益に及ぼす影響が大きいものとして、一定の規律が課せられている第二種適格電気通信事業者及び周知を開始する日からみて直前の四半期末の契約数が30万以上である電気通信事業者の提供する電気通信サービスに限定をしている。