

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改正案 (改正部分抜粋)

総務省総合通信基盤局
消費者契約適正化推進室

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

法第26条（法第73条の3において準用する場合を含む。）の規定により、電気通信事業者及び届出媒介等業務受託者（電気通信事業者等）には、電気通信役務の提供に関する契約の締結又は媒介等をしようとするときは、消費者が最低限理解すべき提供条件の概要を説明しなければならない義務が課せられている（説明義務）。本章では、その基本的な遵守方法及び電気通信事業者等による望ましい対応を解説する。

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

基本説明事項とは、変更契約や更新契約に当たらない新規契約の締結又はその媒介等をしようとする場合に説明をしなければならない事項である。具体的には、次の事項が該当する。

なお、基本説明事項は、一部の項目を除き、書面交付義務による契約書面への記載の対象ともなっている。

（5）電気通信役務の内容（第3号）

電気通信役務契約により利用者が提供を受けることができる電気通信役務の具体的な内容をいう。少なくとも、次の事項を説明しなければならない。

③ 品質（第3号ハ）

FTTHインターネットサービス、携帯電話ネットワークのインターネットサービス等で速度保証のないいわゆるベストエフォート型サービスについては、広告等で表示された最高伝送速度にかかわらず伝送速度が低下することがある旨など、その品質に係る制限事項を説明しなければならない。

具体的には、最高伝送速度等の値の説明（表示）とともに、例えば「表示速度は最高速度であり、保証されるものではなく、当該速度より低い速度しか出ない場合がある。」、「回線（又は周波数）を複数の加入者でシェア（共用）するため伝送速度が低下することがある。」、「（アクセスネットワークの提供事業者が併せて申し込みを受け付ける）プロバイダによっても実際の速度が左右される」等の説明（表示）の仕方が望ましいと考えられるが、いずれにしても、消費者がベストエフォート型サービスの内容を十分に理解することができるよう配慮する必要がある。「移動系通信事業者が提供するインターネット接続サービスの実効速度計測手法及び利用者への情報提供手法等に関するガイドライン」（平成27年（2015年）7月総務省公表）又は「固定ブ

ードバンドサービスの品質測定手法等に関するガイドライン」(令和6年(2024 年)9月総務省公表)に基づき実効速度の計測を実施し、集計された計測値についても紹介することが望ましい。また、特に固定インターネット接続サービスの実効速度の計測を実施している場合には、測定に利用した端末やアプリケーションについても紹介することが望ましい。に基づき実効速度の計測を実施している場合には、「受信実効速度は 14.1～37.6Mbpsです。」などの表現により、集計された計測値についても紹介することが望ましい。

また、050 IP電話サービスについては、音質が低下することがある旨を説明しなければならない。

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。

また、例えば、利用者がウェブページにおいて基本説明事項の一部を確認し、その後、店頭へ赴いて残余の基本説明事項の説明を受けたうえで契約を行う場合など、利用者の希望に基づき、口頭での説明と代替措置を併用する形で説明を行うことは許容される。この場合において、利用者からウェブページにおいて確認した事項について、再度店頭での説明を求められた場合には、適切に対応することが求められる。

各方法の詳細は、次のとおりである。

② ウェブページに掲載する方法(第2号又は第3号)

ウェブページ上に説明事項等を表示して、これをインターネットを介してアクセスしてきた利用者の閲覧に供する方法である。いわゆるオンライン・サインアップによる契約締結の際には、これにより説明を行うことができる。

ウェブページ上に表示された説明事項等を印刷することができるようにされていること又はウェブページ上に表示された説明事項等を印刷することができない場合(携帯電話向けサイト等)には、説明をした後、遅滞なく書面を交付(送付等)するか、説明事項等がサーバー上のファイルに記録された日、すなわち契約締結日から3ヶ月間、消去又は改変できない状態にした上でサーバー上に保存し閲覧可能な状態を維持することが必要である。

なお、消費者が当該説明事項等を読むことなく、次のリンク先のウェブページに飛んでしまうことのないよう、画面をスクロールすることにより、説明事項等を一通り読んだ上で次のリンク先のウェブページに飛ぶこととなるよう、リンク先表示のための文字列を当該ウェブページの一番最後に表示すること、平易かつ簡潔な表現による説明を行うなどの工夫を行うことが求められる。また、誤操作による申込みや適切な理解のないまま契約することを防止するため、利用者が申込み内容の最終確認を行うことができる画面(最終確認画面)を設ける等の工夫を行うことが求められる。

また、利用者がウェブページで基本説明事項の確認やプラン選択を行う場合には、視覚効果やウェブページのデザイン等が、人々の判断を誤らせ、また、行動を操作する、いわゆるダークパターンとならないよう留意することが求められる。

【望ましい例】

- ・ ウェブページからの契約の申込みを受付ける場合、最終確認画面を設け、当該画面において基本説明事項のうち特に苦情につながりやすい料金、通信品質や利用制限、初期契約解除を含む解除条件、苦情相談の受付窓口等を分かりやすく再度表示すること。
- ・ ウェブページからの契約の申込みにおいて、法令上求められる青少年フィルタリング等について、申込むことを既定（デフォルト）の設定としておくこと。

【不適切な例】

- ・ ウェブページでの基本説明事項の表示や料金プラン・サービス選択において、以下のような設定・表示を行うこと。
 - 利用者の利用実態や意思の確認なく、あらかじめ特定の料金プランや有料オプションに申込みを行うよう既定（デフォルト）の設定とすること。
 - 割引や特典の適用条件などの重要な情報を割引額等に比して視覚的に不明瞭に表示すること。
 - 利用者の利用実態や意思と関係なく、高額なプランや製品が、他のプラン等に比して著しく視覚的に目立つように表示すること。
 - オンラインで料金プラン等の確認をするだけにもかかわらず、利用者にアカウント登録を強制すること、また、登録が必要と誤認を与えること。
 - 他の利用者の料金プラン等の選択状況等について、誤認を招く情報を用いて表示すること。

第8節 契約後の情報提供

説明義務による情報提供を補う観点から、契約前（契約時）だけでなく、契約直後の契約内容の確認や利用中の継続的な情報提供も重要である。そのため、契約書面の交付後に必要に応じ確認の電話をかけることや、電子メール（SMSを含む）での利用者への連絡が可能な場合は（※1）、デフォルトで（利用者が不要としない限り）、請求額が確定した時に利用者に電子メール等での通知を行うことが適切である（※2）。

※1 電子メールの連絡が不可能である場合には、少なくとも、書面により通知を受ける方法等代替的な選択肢について、契約時の説明その他の機会を捉えて利用者に周知することが適切である。

※2 デフォルトで書面により通知している場合まで行うことが適切とする趣旨ではない。

特に、利用者が認識しないまま電気通信役務等の契約が継続する「解約の誤認」や「解約忘れ」が生じないようにすることは極めて重要である。電気通信役務の契約は継続的契約であり、また、通信料金がサービスの対価である以上、電気通信事業者は、当然の責務として、契約期間中は常に利用者に配慮し、こうしたことが生じないよう適

切に対処する必要がある。

具体的には、電気通信事業者等においては、契約時や解約時に丁寧な説明をすることに加え、それぞれのサービス提供形態等を踏まえ、実施可能かつ効果的な措置を講ずることが望ましい。

(効果的と考えられる措置の例)

- 利用者に対し、契約しているサービスの情報を定期的に通知すること。
- 利用者の適切なプラン選択の一助となるよう、利用者の同意の下で、一定期間のデータ通信量等の利用実績を通知するサービスを提供すること。
- 日常的に利用されることが想定される電気通信サービスについて、一定期間利用がないときにその旨を書面等により利用者に通知するサービスを利用者の同意の下で提供すること。
- 電気通信サービスの解約時において、利用者が複数のサービスを契約している場合には全てのサービスについて解約の意向を確認すること。

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）

(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。

利用者に対して、電子交付を優先的に勧奨することは妨げないが、書面による交付も可能である旨を適切に説明したうえで、電子交付について明示的な承諾を取得することが必要である。また、電子交付を優先的に勧奨する場合には、契約書面への記載が義務付けられている内容が表示されたウェブページの閲覧及びダウンロードを一定期間可能とするほか、契約後に利用者に物理的な書面の交付を求められた際には応じるなど、消費者トラブルを防止する措置を講じることが望ましい（(2) 及び (3) ②を参照）。

【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。

(2) 承諾の撤回（施行令第2条第2項）

電子交付について利用者の承諾を得た場合であっても、当該利用者から書面、SMSを含む電子メール等の承諾取得に用いることが認められている方法（承諾取得に実際に使用した方法と同一である必要はない。）により、電子交付を受けない旨の申出があった場合には、原則どおりの物理的な契約書面の交付を行う必要がある。ただし、既に電子交付が完遂されている場合は、改めて交付する義務までは課せられていない。また、事業者側の都合により、利用者の電子交付の承諾にかかわらず、電子交付をせずに物理的な契約書面の交付を行うことも妨げられてはいない。

しかしながら、電子交付を優先的に勧奨する場合には、契約後に利用者から物理的な契約書面の交付を求められた際には応じることが望ましい。いずれにせよ、本ガイドライン記載の基本的遵守事項に従いつつ、サービス提供に支障を生じない範囲において、利用者の意向をなるべく尊重し、その理解を得るよう努力する形で契約内容の情報提供をすることが望ましい。

(3) 電子交付方法（施行規則第22条の2の5）

次の方法で電子交付が可能である。いずれの方法であっても、その電子交付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（例：ウェブページに掲載する場合に、「重要な契約書面の内容が掲載されています。十分にお読みください。」旨をウェブページの上部に画像で表示する。）。また、契約内容が消費者にとって明らかになることを確保するため、物理的な書面交付と同様に、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とともに、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求められ、さらに、ファイルの形式（例：PDF形式であり Adobe Acrobat Reader で閲覧可能な旨など）についても、それが一見して分からない場合には、情報提供が求められる。

① 電子メールの送信（施行規則第22条の2の5第1項第1号）

電子メールの本文に、契約書面への記載が義務付けられている内容（記載事項）を記載し、又は電子メールに添付するファイルに記載事項を記載して、これを利用者に送信す

る方法である。記載事項は、印刷可能である必要がある（SMSを利用する場合については④を参照）。

② ウェブページへの掲載（施行規則第22条の2の5第1項第2号又は第3号）

ウェブページに記載事項を表示して、インターネットを介してアクセスしてきた利用者の閲覧に供する方法である。利用者がウェブページの存在を確実に知って閲覧できるよう、掲載の旨を通知するか、又は利用者が閲覧したことを確認する必要がある。また、記載事項が表示されたウェブページについては、印刷可能であるか、携帯電話向けのウェブページ等で印刷できない場合は、契約中及び契約終了後3ヶ月間閲覧可能なようにする必要がある。もっとも、その期間内であっても、利用者に物理的な書面（同じ記載事項を記載したもの）を交付した場合は、当該ウェブページを消去することができる。

なお、電子交付を優先的に勧奨する場合には、契約中は一定期間、記載事項の閲覧及びダウンロードを可能とすることが望ましい。

③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。

第5章 苦情等の処理（法第27条）関係

第2節 苦情等の処理の方法

苦情等を適切かつ迅速に処理しているか否かについては、提供される電気通信業務の内容、利用者層、利用者数等が様々であること、また消費者からの苦情等の内容も様々であることから、全ての電気通信事業者について一律に定めることは困難であり、個別具体的に判断されるものである。そのため、ここでは苦情等の処理の方法として望ましい方法及び不適切な方法を例示する。

【望ましい例】

- ・ 電話窓口を開設すること。
- ・ 電話窓口は、録音された自動音声のみならず、オペレータによる対応を行うこと。また、自動音声での操作を求める場合には、例えばいずれの操作段階でもオペレータの呼び出しを可能とするなど、簡易な操作でオペレータに繋がるように対応を行うこと。
- ・ 電話窓口は、平日は、なるべく長時間受け付けること。
- ・ 苦情及び問合せを受けた内容について、調査や確認等の必要がある場合でも、できるだけ短期間に何らかの回答をすること。
- ・ 電話による連絡先、オペレータの人数、回線数、受電率（応答率）、回線の混雑状況、苦情等の件数及び内容の傾向、苦情等の業務への反映状況など、苦情等の処理の体制の整備状況や運営状況について、インターネットのウェブページ等で対外的に明らかにするなど、透明性を高め消費者の信頼を得るための取組を行うこと。

【不適切な例】

- ・ 苦情及び問合せに対する対応窓口を設けていない。
- ・ 苦情及び問合せに対する対応窓口が設けられていても、その連絡先や受付時間等を消費者に対して明らかにしていない。
- ・ 苦情及び問合せに対する対応窓口が明らかにされていても、実際にはその対応窓口がほとんど利用できない（例えば、電話窓口に頻繁に電話しても繋がらない場合やメール相談窓口でメールで繰り返し相談しても連絡がない場合）。
- ・ 消費者が真摯に問合せをしているにもかかわらず、長期間放置している（例えば、特に調査や確認等の必要のない問合せ内容に対して、正当な理由なく、2～3日を越える期間回答をしないでいる場合、調査や確認等を1週間程度で終わることが

できる問合せ内容に対して、正当な理由なく、回答を遅滞させている場合、1週間程度で終わることができる調査や確認等について正当な理由なく1ヶ月以上の期間をかける場合など）。

- ・ 「固定ブロードバンドサービスの品質測定手法等に関するガイドライン」に基づく通信速度の計測結果と実際の速度との乖離に関する苦情及び問合せに対して、ベストエフォートサービスであることや地域により通信速度に差があることの説明に終始し、利用者が使用している端末や周辺機器の規格等の宅内環境による速度低下の可能性や考えられる改善方法について説明を行わない。
- ・ 消費者から契約解除の申出があったにもかかわらず、正当な理由なく当該申出を相当期間放置して、その手続を行わない。
- ・ 苦情及び問合せに対する対応窓口をオンラインチャットに限定するサービスについて、単純な相談を超えた苦情等についてもオンラインチャットでのみ対応する等、実質的な解決を図らない。

なお、苦情等の処理義務は、無理な注文をつけてくる場合その他の消費者からのいわば行きすぎた苦情等についてまで対応する義務を課す趣旨ではなく、そのような場合に消費者からの要求を拒む等しても法第27条に違反することにはならない。

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4節 その他利用者利益の保護のため支障を生ずるおそれがある行為の禁止（施行規則第22条の2の13の2）

電気通信役務の内容、料金等の提供条件等が多様化・複雑化し、その変化も激しく、将来において利用者保護の観点から新たな課題として認識される要因が生じ得ることから、新たに課題となる行為についても迅速・柔軟に対応できるよう、利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがあるものとして総務省令で定める行為を禁止することとしている。（法第27条の2第4号（法第73条の3において準用する場合を含む。））

具体的には、総務省令において、(1) 利用者が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及び(2) 期間拘束契約に係る違約金等の制限が規定されている。

(1) 利用者が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（第1号）

電気通信事業者等は、やむを得ない事由がある場合を除き、利用者が電気通信役務を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ければならない（※）。

※ なお、中途解約自体を認めない契約は、適正かつ合理的な理由がない限り、法第29条第1項第12号に該当するものとして業務改善命令の対象となり得る。

② 「やむを得ない事由」について

「やむを得ない事由」とは、災害やシステムトラブルなど予見しがたい突発的な事象が発生したことにより、一時的に対応できなくなることを指す。したがって、慢性的な人手不足や資金不足等により利用者が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や、未納料金や残債がある場合に、清算までの間解約を受け付けないとすることは、これに当たらない。