

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1節 対象範囲

（4）説明義務が適用されない契約（施行規則第22条の2の3第6項（施行規則第40条第2項において準用する場合を含む。））

（1）で掲げた対象役務の電気通信役務契約であっても、次の契約については、説明義務は適用されない。

② 自動締結契約（第2号）

契約約款の規定に基づき、他の電気通信事業者が契約を締結したときに自らも締結したこととなる電気通信役務契約を指し、いわゆるみなし契約及びローミング契約が含まれる。みなし契約とは、国際電話サービス又は長距離電話サービスの提供に関する契約について、これらのサービスを提供する電気通信事業者の契約約款の規定により、N T T東日本電信電話株式会社又はN T T西日本電信電話株式会社等との間で電話サービス又はI S D Nサービス契約を締結すると同時に締結されることとなる旨が定められており、これらの契約のことをいう。また、ローミング契約とは、主に携帯電話サービス及びP H Sサービスの提供に関する契約について、これらのサービスを提供する電気通信事業者の契約約款の規定により、他の電気通信事業者との間に携帯電話サービス又はP H Sサービスの契約を締結すると同時に締結されることとなる旨が定められており、これらの契約のことをいう。

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。

(13) 通信契約の解約後の負担についての説明（第6号及び第8号関連）

端末を割賦販売で購入する場合において、通信契約の変更・解約後においても引き続き端末の割賦代金の支払が生じる場合はその旨を説明する必要がある。

特に、購入した端末の割賦代金の全部又は一部に相当する額を毎月の通信料金から一定期間割り引く場合（例えば、毎月の通信料金から端末の割賦代金（例：36ヶ月の割賦払い）を割り引くことで、「3年間（36ヶ月）利用すれば端末代金の実質0円」といったキャンペーンを実施している場合）に、一定期間が経過する前に解約を行うと端末代金の残債に係る支払いが発生する旨を分かりやすく説明することが必要である。

(15) 定型約款に関する情報提供

民法の一部を改正する法律（平成29年法律第44号。以下「民法改正法」という。）による改正後の民法第548条の2の規定に基づき電気通信役務契約に関し電気通信事業者と利用者の間で定型約款の個別の条項についても合意をしたものとみなすためには、最低限、定型約款を契約の内容とする旨をあらかじめ公表していることが条件となる（※1）が、一般消費者の定型約款の存在に対する理解を形成する観点から、電気通信事業者等は、可能な限り（※2）、特定の定型約款を契約の内容とする旨を契約前に利用者に対し説明又は表示することが求められる。

※1：~~民法の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成29年法律第45号）による改正後の~~電気通信事業法第167条の4-2参照

※2：少なくとも対面（店頭）、書面又はウェブサイトにより利用者との間で直接契約手続を行う場合には可能であると考えられる。

また、定型約款の変更を伴う変更契約については、その締結前に、民法改正法による改正後の民法第548条の4第2項の規定の趣旨も踏まえ、同項に規定する定型約款変更に関する周知事項（定型約款を変更する旨及び変更後の定型約款の内容並びにその効力発生時期）をウェブサイト等に掲載している旨を紹介することが適切である。

ただし、上記の各措置を講ずることで、定型約款又はその変更が民事上必ず有効となるものではない。

なお、上記の改正後民法の規定は、民法改正法附則第33条の規定により、民法改正法の施行日前に締結された契約にも適用されるものである。

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。））

（2）原則的な説明方法

説明事項等（基本説明事項又は変更・更新時の説明（第5節参照）事項をいい、電気通信事業者又は届出媒介等業務受託者がそれぞれ自ら提供条件概要説明を行う場合には、登録番号等（当該電気通信事業者の登録番号（※1）若しくは届出番号（※2）又は当該届出媒介等業務受託者の届出番号（※3）をいう。）を含む。以下同じ。）を記載した書面（説明書面）を交付し、これに基づき口頭で説明することが原則である。説明書面は、説明事項等を分かりやすく記載したものであり、例えばカタログやパンフレットが該当する。他方、文章等により詳細を全て記載（説明）するようなことまでは求められず、あくまで概要について「分かりやすさ」に重点を置いて書面を作成・交付し説明がされることが想定されており、例えば、細かい契約事項が全て記載された契約約款の単なる写しなどは分かりやすい記載とはならない。

※1 法第11条第1項第2号に規定する登録番号

※2 施行規則第9条第11項又は第60条の2第2項に規定する届出番号

※3 施行規則第39条第2項に規定する届出番号

※4 登録番号等の記載義務は、施行規則附則により、令和2年4月1日以後に締結又は媒介等をしようとする契約から適用する。

① 集中化・一括化の原則

例えばページ数や分量が相当多いような資料においては、説明事項等が同資料中に点在せず、できるだけ一連のページ（例えば、郵送用申込書面が添付されている場合は、その近く。）に説明事項等がまとめられていること（集中化・一括化）が求められる。特に、次の事項については、利用者の正確な理解に基づいたサービス選択を可能とするため、分かりやすく明示することが求められる。

（ア）毎月の総支払額

毎月など定期的に支払う料金その他の金銭的費用については、その種類が多い（おおむね3種類以上）場合は、特段の事情のない限り、オプションサービスや端末を含め、毎回請求されることが見込まれる総支払額（合計金額）及びその内訳を明示し、これらを記載した説明書面等を交付等することが適切である。なお、その際、初回請求など請求時期によっては例外的に請求金額が異なる場合は、当該金額も含めて明示することが望ましい。

（イ）拘束期間における総支払額

期間拘束（契約後、無料での契約解除又は契約変更をすることができない期間（拘束期間）を設けることをいう。）のある携帯電話サービスの新規契約、変更契約（新たに拘束期間が始まるものに限る。）又は更新契約を締結（※１）しようとしている利用者に対しては、特段の事情がない限り、少なくとも①通信料金（オプション等として提示されるもののうち、通話定額オプション等の当該携帯電話サービスの通信料金の一部を構成するものや携帯電話インターネット接続機能等の当該携帯電話サービスの利用に必要な電気通信役務の提供に関するものの料金を含む）、②携帯電話サービスの利用に不可欠な端末（携帯電話端末、タブレット等）の売買契約を伴う場合はその代金（※２）、③初期費用（事務手数料等）について（※３）、拘束期間全体にわたる総支払額（※４）の目安を、次の（i）から（iii）までの事項を満たす方法によって明示することが適切である。

※１ 機種変更や拘束期間の変更を伴わないプラン変更等、新たに拘束期間が始まる通信契約の締結・変更・更新に当たらない手続を行う場合については、総支払額の目安の表示は必須ではない。

※２ 利用者が端末代金を一括で支払い、継続的な端末代金の支払を要しない場合であって、端末代金について利用者が容易に認識できるよう別途示されるときは、端末代金を総支払額の合算対象に含めることは必須ではない。

※３ この他、携帯電話サービスとセットで契約することで上記①～③の料金等に影響を与える商品（例：固定通信サービス、他業種の有償継続役務等）の料金についても、総支払額の合算の対象に含めることが適切である場合も考えられる。

※４ 利用者が契約しようとしている携帯電話サービスの料金プランにおける拘束期間全体にわたる総支払額を指す。

（i） 携帯電話サービスの通信料金に関する期間限定の割引や他の商品とのセット契約等による割引については、その合計額を示し、当該割引を適用した拘束期間全体にわたる総支払額の目安を示すこと。

（ii） 総支払額における①～③の費用の内訳を示すこと（それ以外の費用を総支払額の合算対象に含める場合には、①～③以外の費用項目であることがわかるように表示すること。また②の端末代金を割賦で支払う場合に、拘束期間満了時点で端末残債がある場合には、その金額についても表示することが望ましい。）

（iii） 利用者の求めに応じた料金プラン等の条件での総支払額の目安を示すこと（端末を購入しない利用者に対し携帯電話サービスの通信料金のみ総支払額の目安を示すことが適切である。また、データ利用量に応じて段階的な料金が適用となる料金プラン等、従量制の料金については、利用者の利用状況の申告等に応じた総支払額の目安を示すことが望ましい。）

（ウ）解約時の請求費用

解約時に請求される諸費用の見込みについても、その種類が多い（おおむね３種類以上）場合は、特段の事情のない限り、オプションサービスや端末も含め、一括して種類を明示し、これを記載した説明書面等を交付等することが適切である。なお、その際は、できる限り、個々の費用・金額や総額まで含めて明示することが望ましい。また、契約後一定期間内など解約時期によっては例外的に

費用種類が異なる場合はや解約により端末の残債が発生する場合は、その旨も含めて明示することが望ましい。

ただし、電気通信事業者が提供、販売又は媒介等を行うサービス又は商品について、利用者にとって全く別の契約であることが明らかである場合で、法令等により他の電気通信事業者等がそれについて提供条件の説明等を求められているときは、契約の性質に応じ、集中化せず、他に契約がある旨を示す等の対応をすることで差し支えない。

② 説明書面の交付時期

説明書面は、契約締結の前に交付する必要がある（ただし、電話による説明方法を用いる場合については、（３）⑤を参照）。また、説明書面は、対面で直接手渡す場合のほか、郵送等の手段により行うことも可能である。~~ただし、契約締結（消費者からの申込みに対する承諾）の前に書面を交付する必要があることから、郵送は消費者からの承諾の前に行う必要がある。~~

③ 口頭説明の原則

対面による説明の場合には、原則として、書面の交付のみではなく口頭による説明も併せて行うことが必要である。ただし、例えば、説明義務対象ではないオプションについての勧誘をすることは控えた上で、

（ア） 平均的な消費者が内容を読めば直ちに、きわめて容易かつ確実に理解できるような方法で説明事項等のみを記載した書面を準備し、

（イ） 消費者に対して、次の事項を口頭で伝え、

- ・ 当該書面に説明事項等が記載されていることから書面中に記載された個々の説明事項等を読んで提供条件の概要を理解していただきたい旨
- ・ 書面を読んで不明な点がある場合には、質問をしていただければ口頭による説明を行う旨

（ウ） （ア）の書面を当該消費者の面前に示す形で交付する

というような方法をとることにより、消費者が十分に理解できる場合には、必ずしも口頭による説明が必要とならない場合もある。また、適合性原則を踏まえた上で、口頭説明の省略が可能な場合もある（第４節（４）参照）。

さらに、口頭説明を必要とする場合であっても、動画等の口頭説明に相当するような機械的手段を代わりに用いて説明を行うことが可能である。ただし、そのときは、不明点について質問を受け回答する機会を設ける等、やり取りが一方向にならないよう配慮することが適切である。

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

電気通信事業者又は届出媒介等業務受託者（電気通信事業者等）は、事実不告知や不実告知の行為を行うこと、自己の名称等を告げずに勧誘する行為、勧誘継続行為を行うことが禁止されている。本章では、これらの禁止行為について、基本的な遵守方法及び電気通信事業者による望ましい対応を解説する。

第1節 事実不告知及び不実告知の禁止

故意に事実を伝えないこと（事実不告知）、及び虚偽の説明を行うこと（不実告知）が禁止行為として定められている（法第27条の2第1号（法第73条の3において準用する場合を含む。））。

（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、「[f](#)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3節 勧誘継続行為の禁止

本法では、勧誘の形態にかかわらず、利用者等の勧誘を受けた者が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）に対して、電気通信役務の提供に関する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について、それと同一の電気通信役務の提供に関する契約の勧誘を継続することを禁止している。（法第27条の2第3号（法第73条の3において準用する場合を含む。））

（3）勧誘を「継続」する行為の内容

勧誘継続行為に当たるか否かについては、勧誘を受けた者が具体的にどのような意思表示をしたかに基づき、個別事例ごとに同一の電気通信役務の提供に関する契約の勧誘継続に当たるかどうか判断されるものである。ここでは、勧誘継続行為に該当する範囲を主に例示により解説する。

① 「契約を締結しない旨の意思（当該勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思を含む。以下同じ。）」について

勧誘を受けた者の「契約を締結しない旨の意思」は、口頭であるか、書面であるかを問わず、契約を締結する意思がないことを明示的に示すものが該当する。具体的には、相手方等が「お断りします」、「必要ありません」、「結構です」、「関心ありません」「いりません」など明示的に契約の締結の意思がないことを示した場合が該当するほか、「（当該勧誘行為が）迷惑です」など、勧誘行為そのものを拒否した場合も当然該当することとなる。

これに対して、例えば、「今は忙しいので後日にして欲しい」とのみ告げた場合など、その場、その時点での勧誘行為に対する拒絶意思の表示は、「契約を締結しない旨の意思」の表示に当たらない。

また、例えば家の門戸に「訪問販売お断り」とのみ記載された張り紙等を貼っておくことは、それだけでは、本項における「契約を締結しない旨の意思」の表示には該当しない。

なお、携帯電話・PHSの番号ポータビリティに係る利用手続においては、移転元事業者により、移転を思いとどまらせる趣旨で自社の他の料金プランや他社の料金プランの紹介が行われることがある。

こうした行為は、契約の締結の勧誘に当たり得るもので、料金プランの紹介が契約の締結の勧誘にあたる場合、契約を締結しない旨の意思を示した利用者に勧誘を継続することは本規定により禁止されるものである。

「携帯電話・PHSの番号ポータビリティの実施に関するガイドライン（令和5年5月改正）」では、移転元事業者が番号ポータビリティに係る利用手続において、自社の料金プランの紹介を行うに当たっては、利用者による番号ポータビリティの利用に対する明確な意思を表示したとみなすことができる手続とその他の手続を区分し、利用者がこれらの区分を容易に判別し選択できるように対応手順を作成した上で、当該その他の手続を選択した利用者の同意を得なくては、自社の料金プランの紹介を行ってはならないとしている。また、同ガイドラインでは、番号ポータビリティに係る利用手続において、他社の料金プランを紹介することは常に禁じている。

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1節 周知の対象範囲

（3）周知の相手方

周知の相手方は、電気通信事業者が休廃止しようとする電気通信業務に係る電気通信役務の「知れたる利用者」である（施行規則第22条の2の10第1項）。「知れたる利用者」とは、利用者（電気通信事業者との間に電気通信役務の提供を受ける契約を締結する者）のうち、当該電気通信事業者が、サービス提供に関する契約を締結しているものとして氏名等を認識しているものをいう。

電気通信事業者同士が電気通信設備を接続してサービスを提供する場合において、電気通信事業者は、接続相手となる電気通信事業者の利用者と、自らのネットワーク部分に係るサービスの提供に関する契約を締結することとなる。ここで、当該電気通信事業者が当該利用者から料金徴収等を行わず、当該接続相手となる電気通信事業者から接続料を取得する場合には、当該電気通信事業者にとっては、一般的には当該利用者が「知れたる」利用者には当たらないと考えられるため、周知させる必要はない。

また、いわゆる「みなし契約」（他事業者と契約を締結した利用者が自動的に自らと契約を締結したこととなる形態による契約）による利用者についても、一般的には当該利用者が「知れたる」利用者には当たらないと考えられるため、周知させる必要はない。

ただし、当該電気通信事業者が、当該利用者を自らのサービスの提供を受ける利用者として認識していると認められる場合には、「知れたる」利用者として、周知させることが必要となる。（例えば、NTT 東日本電信電話株式会社（~~NTT東日本~~）の契約約款に基づき同社と加入電話契約を締結した利用者は、原則として NTT 東日本と接続して長距離・国際電話サービスを提供する事業者とも契約を締結したこととされているが、これらの利用者については、長距離・国際電話サービスを提供する事業者にとっては、この時点では「知れたる利用者」には当たらない。ただし、当該利用者がある長距離・国際電話事業者のサービスを利用し、当該事業者が当該利用者を自らのサービスの利用者として認識している状態にある場合には、「知れたる利用者」に該当することとなる。）

（以上）