

(公印・契印省略)

情 郵 審 第 19 号

令和8年4月9日

総 務 大 臣

林 芳 正 殿

情報通信行政・郵政行政審議会

会 長 相 田 仁

答 申 書

令和8年2月20日付け諮問第3208号をもって諮問された事案について、審議の結果、下記のとおり答申する。

記

- 1 本件について総務省が実施した意見募集に関し、提出された諮問事項に係る意見に対する別紙1の総務省の考え方について、適当と認められる。
- 2 本件、諮問された電気通信事業法施行規則等の一部を改正する省令案（基礎的電気通信役務台帳の導入等に伴う規定の整備）については、別紙2のとおり修正を加えた上で改正することが適当と認められる。

以上

電気通信事業法施行規則等の一部を改正する省令案（基礎的電気通信役務台帳の導入等に伴う規定の整備）等 に対する意見及び意見に対する考え方

■ 意見募集期間：令和8年2月21日（土）から同年3月23日（月）まで

■ 案件番号：145210656

<1. 諮問事項に係る意見>

■ 意見提出数：3件（法人・団体：2件、個人：1件）

※意見提出数は、意見提出者数としています。

■ 意見提出者：次のとおり

受付	意見提出者
1	個人A
2	楽天モバイル株式会社
3	株式会社NTTドコモ

<2. 諮問事項ではないものに係る意見>

■ 意見提出数：2件（法人・団体：0件、個人：2件）

※意見提出数は、意見提出者数としています。

■ 意見提出者：次のとおり

受付	意見提出者
1	個人A
2	個人B

＜1. 諮問事項に係る意見と考え方＞

意 見	考え方	案の修正
● 意見1(省令案全体についての意見) 今般の意見公募対象である省令案、告示案及びガイドライン改正案のうち、「基礎的電気通信役務台帳制度に係る規定の整備」及び「ユニバーサルサービスの休廃止に関する周知・届出に係る規定の整備」に係る事項について、特段異論はないものの、これらの施行後において、基礎的電気通信役務台帳の作成又はユニバーサルサービスの休廃止に関する周知に関し、事業者には過度な負担、又は利用者の利益に支障が生じていると判断される場合には、所要の見直しを速やかに図っていただくことが必要と考えます。 【楽天モバイル株式会社】	(意見1に対する考え方) 一般的に省令やガイドライン等については、法令の趣旨の範囲内で、その時々状況を踏まえ柔軟に見直されるべきものと考えます。 御指摘の事項についても、その時々状況を踏まえ、適時適切に対応していく考えです。	無
● 意見2(省令案全体についての意見) 電気通信事業分野における競争の促進に関する指針における、地方における都市部よりも高い料金設定の禁止に関する「特別な事情」としての例外規定等、本省令や指針等の改正案は事業者のサービス提供状況に配慮されているものであることを踏まえ、賛同します。 【株式会社NTTドコモ】	(意見2に対する考え方) 賛同の御意見として承ります。	無
● 意見3(その他) 電気通信事業法施行規則等の一部を改正する省令案(以下「改正省令案」という。)につき、下記のとおり意見する。 ・改正省令案第一条の「次の表により、…」以下の改正規定のインデントが正常な位置より高いので、修正すべきではないか(第一条の「条」の直左に「次の」の字間があるのはおかしい。) ・改正省令案第一条の改正規定による改正後の電気通信事業法施行規則第四条第三項と第四項につき、各号の高さが異なっているので、修正すべきではないか。 ・改正省令案第一条の改正規定による改正後の電気通信事業法施行規則第十九条の三及び第十九条の四についてそれぞれ削除条としているが、連続する条であるためこれらの条をまとめて「第十九条の三及び第十九条の四 削除」に改めるべきではないか。 【個人A】	(意見3に対する考え方) 御指摘を踏まえ、修正いたします。	有

(以上)

＜2. 諮問事項ではないものに係る意見と考え方＞

意 見	考え方	案の修正
● 意見1(基礎的電気通信役務台帳についての意見) 「電気通信事業法施行規則等の一部を改正する省令案(基礎的電気通信役務台帳の導入等に伴う規定の整備)等」に関し、利用者保護の実効性を高める観点から、以下のとおり意見およびご提案を提出いたします。 今回の改正は、基礎的電気通信役務台帳の導入により、提供主体と提供区域、休止・廃止等の情報を一元化し、社会基盤としての通信サービスの予見可能性を向上させる点で合理性があると考えます。とりわけ、休止・廃止に関する周知・届出の枠組みは、利用者が代替手段を確保するための時間を制度的に担保する趣旨として理解できます。一方で、現行の市場構造では回線事業者、卸提供、接続事業者、ブランド、窓口が多層化しており、障害時や品質低下時に「他責」が発生しやすいという利用者側の実害が残ります。台帳の整備は必要条件ですが、十分条件にはなりにくいため、実務運用の設計まで踏み込む余地があると考えます。 第一に、契約主体がどこであっても、利用者に対する一次受けの責任を明確化し、内部連携により切り分けを完結させる実務を、ガイドライン等で「望ましい対応」として明文化することをご提案いたします。多層構造の下では、利用者が原因の所在を先に推定しなければ適切な窓口には到達できず、結果として復旧が遅延します。利用者の合理的期待は「契約上の相手方に連絡すれば、必要な社内外連携を含めて前に進む」ことであり、ここが担保されないと、制度としての消費者保護が形式化します。一次受け事業者が受付番号を発行し、その番号で他事業者に引き継げる仕組みを標準化し、利用者には再説明を強いない運用を促すことは、コスト増ではなく手戻り削減として合理的です。 第二に、台帳の「公表単位」と「除外条件」について、利用者の認知と実態のギャップを縮小する方向での補強を提案いたします。市区町村単位の公表は運用上理解できますが、実際には同一市内でも設備方式や建物条件により提供可否や品質が大きく異なり、「市区町村としては提供区域だが、自宅は対象外」という状態が発生します。これは利用者から見ると説明不能に見え、事業者側の責任回避にも見えやすい構造です。台帳に全住所を載せる必要はありませんが、少なくとも「提供不可が生じ得る代表的要因」と「問い合わせ前に確認可能な判断情報」を、区域ごとの注記として併記できる設計が望ましいと考えます。また、地域単位区域未達の休廃止等を一律に除外すると、小規模でも生活影響が大きい地点が制度上見えなくなるため、医療・福祉・防災等の観点で影響が相対的に大きい施設類型については、例外的に公表対象とする考え方も検討に値します。利用者が「自分の生活に関係する情報」を早期に把握できることが、制度の合理性を実感に接続します。 第三に、消費者保護の観点から、応対品質と情報開示の最低要件を、実務上評価可能な形で整備することをご提案いたします。連絡がつかない、折り返しがない、回答期限が曖昧といった状態は、回線品質の問題と同等に利用者の損失を拡大させます。受電体制や回答期限、障害時の情報更新頻度、回復見込みの提示方針など、最低限の運用指標を示し、達成に向けた説明責任を持たせることが合理的です。あわせて、利用者側での切り分けを不必要に要求しないために、宅内か網側かの責任分界点、測定方法、判定基準を、契約時書面およびウェブ上で平易に示すことを推奨事項として整理することが望ましいと考えます。 第四に、生成AIの活用について、迅速化の効果が高い領域と、慎重さが必要な領域を分けた制度的誘導を提案いたします。AIは、本人確認後のヒアリング要約、時系列整理、ログの読解補助、原因候補の絞り込	(意見1に対する考え方) 賛同の御意見として承ります。 いただいた御提案については、今後、電気通信事業分野における消費者保護や基礎的電気通信役務台帳制度等の運用を検討する際の参考とさせていただきます。 なお、第二の御提案に関しては、「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」において、地域単位区域未達の休廃止であっても、その旨を周知させないことにより利用者の利益を阻害すると考えられるような場合には、利用者には周知させるための措置をとることが求められる旨を記載し、消費者保護の充実に図ることとしています。	無

み、担当部署の自動振り分け、引き継ぎ文面の生成といった「受付から切り分け完了まで」の短縮に大きく寄与します。一方で、誤判定や誤誘導が生じた場合の責任所在、個人情報の取り扱い、学習利用の同意、説明可能性と監査可能性といった論点が不可欠です。したがって、AIは利用者の負担軽減と処理迅速化のために用いる一方、最終判断は人間が負うこと、ログや会話の二次利用は明確な同意なく行わないこと、誤案内時の救済導線を用意することを、望ましい実務としてガイドラインに位置づけることが合理的です。結果として「AIで窓口が速い」ことが市場品質として可視化され、競争が速度と責任感に向くことが期待できます。 最後に、地域差料金の例外や規制見直しに関しては、利用者にとっての納得可能性が鍵になります。例外を認めるなら、例外の根拠、適用範囲、期間、終了条件、利用者への周知方法を明確化し、説明責任の水準を揃えることが、公平性と市場信頼の観点で合理的と考えます。規制の実効性が落ちている領域ほど、説明責任の仕組みが薄くなると不信が増幅しやすいからです。 以上のとおり、本改正の方向性には賛同しつつ、多層化した実務の現場で発生している他責構造を抑制し、利用者が過度に「賢くならないと詰む」状態を緩和するため、一次受け責任の明確化、台帳公表の補強、対応品質の最低要件、AI活用のガードレール整備をご提案いたします。制度が整うほど、利用者の不信を減らし、通信基盤への納得感を高めることにつながると考えます。 【個人B】	
● 意見2（その他） 電気通信事業法施行規則等の一部を改正する省令案（以下「改正省令案」という。）につき、下記のとおり意見する。 ・改正省令案第二条の「次の表により、…」以下の改正規定のインデントが正常な位置より高いので、修正すべきではないか（第二条の「条」の直左に「次の」の字間があるのはおかしい。）。また、同改正規定1行目の末尾で「…に掲げ」で改行しているが、続く「る」を1行目に追い込む処理をすべきではないか。 ・改正省令案第三条の「次の表により、…」以下の改正規定のインデントが正常な位置より高いので、修正すべきではないか（第三条の「条」の直左に「次の」の字間があるのはおかしい。）。 ・改正省令案附則第二条第一項において「新法」を定義して同条第二項に定義を飛ばしているが、同項において、「…適用する改正法第一条の規定による新法」とある部分は「…適用する新法」とすべきではないか（仮に附則第二条第一項で規定する「新法」が「改正後の電気通信事業法」なのであれば、他の法規との平仄が取れていないので見直すべきであると考え。）。 ・改正省令案附則第二条第一項において「改正規則」を定義しているが、「この省令第一条の規定による改正後の電気通信事業法施行規則」の「この省令」の部分は規定せずとも明らかであるため、単に「第一条の規定による改正後の電気通信事業法施行規則」と規定すべきではないか。（別紙2の30頁参照）なお、同時に意見募集されている「電気通信事業法施行規則等の一部を改正する省令案（公正競争の確保等に関する規定の整備）等に係る意見募集（案件番号145210655）」の電気通信事業法施行規則等の一部を改正する省令案附則第二項及び第三項においては「この省令」と規定せず単に「第二条の規定による改正後の日本電信電話株式会社等に関する法律施行規則」としているため、同様の改正を行う附則の規定と平仄が取れていないため、少なくともどちらかは修正すべきではないか。 【個人A】	（意見2に対する考え方） 御指摘を踏まえ、修正いたします。 なお、御指摘の1点目後段については、「る」を1行目に追い込む処理は必要ないため、原案のとおりとさせていただきます。 有

● 意見3（その他） 電気通信事業法施行規則等の一部を改正する省令案（以下「改正省令案」という。）につき、下記のとおり意見する。 ・改正省令案第一条の改正規定による改正後の電気通信事業法施行規則第六十五条及び第六十六条についてそれぞれ削除条としているが、連続する条であるためこれらの条をまとめて「第六十五条及び第六十六条 削除」に改めるべきではないか。なお、特段の事情が無いのであれば、第六十四条の二の枝払いをするため、同条を第六十五条へ一条繰り下げ（第六十五条を削り、第六十四条の二を第六十五条とする。）、かつ、第六十六条を「第六十六条 削除」に改める方が整然とするのではないか。 【個人A】	（意見3に対する考え方） 御指摘を踏まえ、連続する条をまとめて、「第六十五条及び第六十六条 削除」に修正いたします。	有
● 意見4（その他） 電気通信事業法施行規則等の一部を改正する省令案（以下「改正省令案」という。）につき、下記のとおり意見する。 ・改正省令案附則第二条第二項において、「…新法第十六条第三項及び第四項の規定による届出をしようとする者は、改正規則様式第六及び第七の届出書を提出しなければならない。」と規定しているが、新法第十六条第三項においては、同条第一項「各号に掲げる事項に変更があったとき」に総務大臣に「届け出なければならない」規定となっており、他方で同条第四項においては、同条第一項「第三号又は第四号に掲げる事項を変更しようとするとき」に総務大臣に「届け出なければならない」がただし書において「軽微な変更について」は届け出をしなくてもよい規定となっており、同条第三項及び第四項の規定に係る届出は必ずしも両者ともが必要となる法的構造となっていないため、「…新法第十六条第三項又は第四項の規定による届出をしようとする者は、改正規則様式第六又は第七の届出書を提出しなければならない。」と「又は」を用いる規定とすべきではないか。 【個人A】	（意見4に対する考え方） 電気通信事業法及び日本電信電話株式会社等に関する法律の一部を改正する法律（令和7年法律第46号。以下「改正法」という。）附則第6条においては、「この法律の施行の際現に第一条改正前事業法第16条第1項の届出をしている者であって基礎的電気通信役務を提供しているもの」には、改正後の電気通信事業法第16条第1項第3号及び第5号に掲げる事項の双方を届け出てもらふ必要があるため、「同条第3項及び第4項の規定を適用する」と規定し、双方の規定に基づく届出を義務付けているところです。 したがって、御指摘の箇所については、原案のとおりとさせていただきます。	無

○総務省令第 号

電気通信事業法及び日本電信電話株式会社等に関する法律の一部を改正する法律（令和七年法律第四十六号）の施行に伴い、及び電気通信事業法（昭和五十九年法律第八十六号）の規定に基づき、電気通信事業法施行規則等の一部を改正する省令を次のように定める。

令和 年 月 日

総務大臣 林 芳正

電気通信事業法施行規則等の一部を改正する省令

（電気通信事業法施行規則の一部改正）

第一条 電気通信事業法施行規則（昭和六十年郵政省令第二十五号）の一部を次のように改正する。

次の表により、改正前欄に掲げる規定の傍線（下線を含む。以下この条において同じ。）を付し又は破線で囲んだ部分をこれに順次対応する改正後欄に掲げる規定の傍線を付し又は破線で囲んだ部分のように改め、改正前欄及び改正後欄に対応して掲げるその標記部分に二重傍線（二重下線を含む。以下この条において同じ。）を付した規定（以下この条において「対象規定」という。）は、その標記部分が同一のものは当該対象規定を改正後欄に掲げるもののように改め、その標記部分が異なるものは改正前欄に掲げる対象規定を改正後欄に掲げる対象規定として移動し、改正前欄に掲げる対象規定及び二重傍線を付した共通見出しで改正後欄にこれに対応するものを掲げていない

ものは、これを削り、改正後欄に掲げる対象規定及び二重傍線を付した共通見出しで改正前欄にこれに対応するものを掲げていないものは、これを加える。

改正後	改正前
（電気通信事業の登録申請） 第四条 「略」 2 法第十条第一項第三号イに規定する専らその者の設置する電気通信回線設備を用いて提供される第一号基礎的電気通信役務に連するものとして総務省令で定めるものは、第十四条第四号に掲げる電気通信役務とする。 3 法第十条第一項第三号イの総務省令で定める第一号基礎的電気通信役務の種別は、次に掲げるものとする。 一 第十四条第一号、第三号及び第四号に掲げる第一号基礎的電気通信役務 二 第十四条第二号に掲げる第一号基礎的電気通信役務 三 第十四条第二号の二に掲げる第一号基礎的電気通信役務 4 法第十条第一項第三号イの総務省令で定める地域の単位は、次の各号に掲げる区分に応じ、それぞれ当該各号に定める単位とする。 一 前項第一号に掲げる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単位 市町村（特別区を含む。） 二 前項第二号及び第三号に掲げる第一号基礎的電気通信役務に係る単位 都道府県 5 法第十条第一項第六号の総務省令で定める事項は、次に掲げるものとする。 「一・二 略」 7 「6」 「略」 「略」 （軽微な変更） 第六条 法第十三条第一項ただし書の総務省令で定める軽微な変更は、次のとおりとする。 一 業務区域及び法第十条第一項第三号イ又はロに定める事項の変更にあつては、次のもの 「イ、ハ 略」 二 基礎的電気通信役務（法第十条第一項第三号イに規定する第一号基礎的電気通信役務又は同号ロに規定する第二号基礎的電気通信役務に限る。第九条第七項第一号二、第十三条及び第二十二条の二の十において同じ。）に係る業務区域にその全部又は一部が含まれる地域単位区域の増加 「二・三 略」 （氏名等の変更の届出） 第七条 「略」 2 法第十三条第五項の規定による法第十条第一項第五号及び第六号の事項の変更の届出をしようとする者は、様式第六の届出書を提出しなければならない。 （電気通信事業の届出） 第九条 「略」 2 法第十六条第一項第六号の総務省令で定める事項は、次に掲げるものとする。	（電気通信事業の登録申請） 第四条 「同上」 「新設」 「新設」 「新設」 「新設」 2 法第十条第一項第五号の総務省令で定める事項は、次に掲げるものとする。 「一・二 同上」 「同上」 「同上」 4 「3」 「同上」 「同上」 （軽微な変更） 第六条 「同上」 一 業務区域の変更にあつては、次のもの 「イ、ハ 同上」 「新設」 「二・三 同上」 （氏名等の変更の届出） 第七条 「同上」 2 法第十三条第五項の規定による法第十条第一項第五号の事項の変更の届出をしようとする者は、様式第六の届出書を提出しなければならない。 （電気通信事業の届出） 第九条 「同上」 2 法第十六条第一項第五号の総務省令で定める事項は、次に掲げるものとする。

	「一・二 略」
3	略
4	法第十六条第三項の規定による同条第一項第五号又は第六号の事項の変更の届出をしようとする者は、様式第六の届出書を提出しなければならない。
5・6	略
7	略
一	業務区域及び法第十六条第一項第三号イ又はロに定める事項の変更にあつては、次に掲げるもの
二	「イ」ハ 略
	基礎的電気通信役務に係る業務区域にその全部又は一部が含まれる地域単位区域の増加
	「二・三 略」
8～15	略
	(電気通信役務等の変更の報告)
第十条	電気通信事業者は、 ~~第四条第七項第二号又は第九条第一項第二号の書類に変更があつたときは、遅滞なく、総務大臣に報告しなければならない。~~
2～4	略
	(基礎的電気通信役務台帳の公表等)
第十三条	法第十八条の二第三号イの総務省令で定める事項は、基礎的電気通信役務に係る業務区域の減少をしようとしている当該業務区域において当該基礎的電気通信役務に関する契約に係る申込みの受付を終了しようとする日とする。
2	法第十八条の二第三号ロの総務省令で定める利用者の利益に及ぼす影響が比較的少ないものは、次に掲げるものとする。
一	利用者が基礎電気通信役務の提供を受けようとする都度、当該基礎的電気通信役務の提供に関する契約を締結することとなる当該基礎的電気通信役務に係る電気通信業務の休止又は廃止
二	電気通信事業の全部又は一部の譲渡し又は電気通信事業者についての合併、分割若しくは相続に伴う電気通信業務(基礎的電気通信役務に係るものに限る。以下この項及び次項において同じ。)の廃止であつて、当該譲渡し又は合併、分割若しくは相続により当該電気通信事業者の地位を承継した者が引き継ぎ当該電気通信業務を行うこととなるもの
三	電気通信業務の休止又は廃止であつて、地域単位区域がその電気通信業務の休止又は廃止後の基礎的電気通信役務に係る業務区域の範囲に含まれることとなるもの
四	その他利用の態様から見て通信を行う目的が限定的であることが明らかであるため利用者の利益に及ぼす影響が比較的少ないと認められる電気通信業務の休止又は廃止
3	法第十八条の二第三号ロの総務省令で定める事項は、次に定める事項とする。
一	電気通信業務の全部又は一部の休止又は廃止をしようとする場合においては、その電気通信業務に関する契約の申込みの受付を終了しようとする日
二	電気通信業務の全部又は一部の休止をしようとする場合においては、その休止の期間及び

	「一・二 同上」
3	同上
4	法第十六条第三項の規定による同条第一項第五号の事項の変更の届出をしようとする者は、様式第六の届出書を提出しなければならない。
5・6	同上
7	同上
一	業務区域の変更にあつては、次に掲げるもの
	「イ」ハ 同上
	「新設」
	「二・三 同上」
8～15	同上
	(電気通信役務等の変更の報告)
第十条	電気通信事業者は、 ~~第四条第四項第二号又は第九条第一項第二号の書類に変更があつたときは、遅滞なく、総務大臣に報告しなければならない。~~
2～4	同上
第十三条	削除

	その再開を予定する日
4	総務大臣は、法第十八条の二第一項の規定による基礎的電気通信役務台帳の作成及び公表に当たっては、基礎的電気通信役務を利用しようとする者が必要な情報を容易に得られるように、必要な措置を講ずるものとする。 (第一号基礎的電気通信役務の提供方法等の報告) 第十四条の二 前条第三号及び第四号に掲げる第一号基礎的電気通信役務を提供する電気通信事業者は、利用者が当該第一号基礎的電気通信役務の提供を受けるために当該電気通信事業者以外の者が提供する他の役務に係る契約が必要となる場合は、様式第十二の六により、当該第一号基礎的電気通信役務の提供の方法、提供を行う区域（市町村（特別区を含む。以下この条及び様式第十二の六において同じ。）又は市町村の一部を単位とする場合にあつては、当該市町村又は当該市町村の一部の区域）等について、その実施の日の三十日前までに総務大臣に報告するものとする。当該第一号基礎的電気通信役務の提供の方法、提供を行う区域等を変更しようとするときも、同様とする。 (基礎的電気通信役務の届出契約約款において地域により異なる料金の額が定められる特別の事情) 第十六条の二 法第十九条第二項第二号の総務省令で定める特別の事情は、地理的条件により異なる費用に対応するために異なる料金の額を定める必要があることその他の地域により異なる料金の額を定めることに合理的な必要性があり、かつ、異なる料金の額を定めることが基礎的電気通信役務の利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがないものとする。 第十九条の三及び第十九条の四 削除 第十九条の四 削除 第二十二条の二の二 削除

	(第一号基礎的電気通信役務の提供方法等の報告)
第十四条の二	前条第三号及び第四号に掲げる第一号基礎的電気通信役務を提供する電気通信事業者は、利用者が当該第一号基礎的電気通信役務の提供を受けるために当該電気通信事業者以外の者が提供する他の役務に係る契約が必要となる場合は、様式第十二の六により、当該第一号基礎的電気通信役務の提供の方法、提供を行う区域（市町村（特別区を含む。以下この条及び第二十二条の二の二第二項並びに様式第十二の六及び様式第十五の二において同じ。）又は市町村の一部を単位とする場合にあつては、当該市町村又は当該市町村の一部の区域）等について、その実施の日の三十日前までに総務大臣に報告するものとする。当該第二号基礎的電気通信役務の提供の方法、提供を行う区域等を変更しようとするときも、同様とする。
	〔新設〕
	(特定電気通信役務の範囲)
第十九条の三	法第二十一条第一項の総務省令で定める電気通信役務は、第十八条で定める指定電気通信役務であつて、加入電話、公衆電話（第十四条第二号の二に掲げる電気通信役務を除く。）及び総合デジタル通信サービスに係る音声伝送役務（国際電話及び国際総合デジタル通信サービスに係るものを除く。）とする。
	(特定電気通信役務の種別)
第十九条の四	法第二十一条第一項の総務省令で定める電気通信役務の種別は、音声伝送役務とする。
	(第一号基礎的電気通信役務の提供)
第二十二条の二の二	法第二十五条第一項の第一号基礎的電気通信役務の提供（当該第一号基礎的電気通信役務の提供が法第二百一十一条第一項の認定電気通信事業に係る電気通信役務の提供として行われる場合を含む。次項において同じ。）は、第十四条第三号又は第四号に規定する第二号基礎的電気通信役務を提供する電気通信事業者にあつては、同条第一号、第三号又は第四号に規定する電気通信役務のいずれかを提供すれば足りることとする。 2 前項の電気通信事業者は、法第二十五条第一項の第一号基礎的電気通信役務の提供を第十四条第一号に規定する電気通信役務に代えて同条第三号又は第四号に規定する電気通信役務により行おうとする場合には、様式第十五の二により、その提供を行う区域（市町村又は市町村の一部を単位とする場合にあつては、当該市町村又は当該市町村の一部の区域）等について、そ

(電気通信業務の休止等の利用者への周知)		の実施の日より相当の期間前までに総務大臣に報告するものとする。当該電気通信役務の提供を行う区域等を変更しようとするときも、同様とする。	
第二十二條の二十 法第二十六條の四第一項の規定による周知は、次の各号に掲げるいずれかの方法により、知れたる利用者に対し適切に行わなければならない。		「見出しを加える。」	
一 対面による説明		(電気通信業務の休止及び廃止に係る利用者への周知)	
二 電話又はこれに類する双方向の通信		第二十二條の二十 法第二十六條の四第一項の規定による周知は、電気通信業務の全部又は一部を休止し、又は廃止する日（以下この条において「休廃止日」という。）の前日から起算して三十日前の日（同条第二項の総務省令で定める電気通信役務にあつては、休廃止日の前日から起算して一年前の日。第三項において「周知期限日」という。）までに、次の各号に掲げるいずれかの方法により、知れたる利用者に対し適切に行わなければならない。	
三 郵便、信書便その他の手段による書面の交付		一 対面による説明	
四 電子メールの送信		二 電話又はこれに類する双方向の通信	
五 電子計算機に備えられたファイルに記録された情報を電気通信回線を通じて利用者の閲覧に供する方法であつて、その休止又は廃止（業務区域の減少又は電気通信回線設備の規模の縮小（以下この条及び次条第一項において「業務区域の減少等」という。）を含む。）をしようとする電気通信業務（法第十条第一項第五号に規定する基礎的電気通信役務に係るものに限る。以下この条において同じ。）に係る電気通信役務の提供を利用者が受ける際に当該閲覧に供せられた情報が表示されることとなるもの		三 郵便、信書便その他の手段による書面の交付	
2 法第二十六條の四第一項の総務省令で定める一年以上の期間（第五項において当該期間の末日を「周知期限日」という。）は、電気通信業務の全部又は一部の休止又は廃止（業務区域の減少等を含む。以下この条において同じ。）の日の前日から起算して一年とする。		四 電子メールの送信	
3 法第二十六條の四第一項の表第一号の中欄の総務省令で定める事項は、次に掲げるものとする。		五 電子計算機に備えられたファイルに記録された情報を電気通信回線を通じて利用者の閲覧に供する方法であつて、休止し、又は廃止しようとする電気通信業務に係る電気通信役務の提供を利用者が受ける際に当該閲覧に供せられた情報が表示されることとなるもの	
一 業務区域の減少等をしようとする地域単位区域		2 法第二十六條の四第一項の総務省令で定める事項は、次に掲げるものとする。	
二 業務区域の減少等をしようとする電気通信業務の内容		一 休止し、又は廃止しようとする電気通信業務の内容	
三 業務区域の減少等をしようとする年月日		二 休止し、又は廃止しようとする年月日	
四 業務区域の減少等をしようとする理由		三 休止しようとする場合にあつては、その期間	
五 業務区域の減少等をしようとする電気通信業務に関する利用者からの苦情又は相談に応ずる営業所又は事務所の連絡先		四 休止又は廃止の理由	
六 業務区域の減少等をしようとする電気通信業務に係る基礎的電気通信役務の代替となる基礎的電気通信役務（当該電気通信業務に係る基礎的電気通信役務と当該代替となる基礎的電気通信役務との比較検討が可能となる情報を含む。）		五 休止し、又は廃止しようとする電気通信業務に関する利用者からの苦情又は相談に応ずる営業所又は事務所の連絡先	
七 業務区域の減少等をしようとする電気通信業務に係る基礎的電気通信役務に関する利用者		六 休止し、又は廃止しようとする電気通信業務に係る電気通信役務の代替となる電気通信役務（当該電気通信業務に係る電気通信役務と当該代替となる電気通信役務との比較検討が可能となる情報を含む。）	
八 業務区域の減少等により、基礎的電気通信役務の提供を終了しようとする当該業務区域において基礎的電気通信役務に関する契約に係る申込みの受付を終了しようとする年月日		七 休止し、又は廃止しようとする電気通信業務に係る電気通信役務に関する利用者の被害の発生又は拡大の防止に資する情報	
4 法第二十六條の四第一項の表第二号の中欄の総務省令で定める事項は、次に掲げるものとする。		3 第一項の規定にかかわらず、休止又は廃止に係る電気通信役務の提供に関する契約を周知期限日後に締結した利用者（当該契約を締結しようとするときに第一項各号に掲げるいずれかの方法（同項第五号に掲げる方法にあつては、利用者が当該契約を締結しようとするときに閲覧に供せられた情報が表示されることとなるもの。）により前項各号に掲げる事項の周知が適切に行われた利用者に限る。）に対する法第二十六條の四第一項の規定による周知は、適宜の方法により行うことができる。	
一 休止又は廃止をしようとする地域単位区域		4 法第二十六條の四第一項ただし書の総務省令で定める電気通信役務に係る電気通信業務の休止又は廃止は、次に掲げるものとする。	
		一 利用者が電気通信役務の提供を受けようとする都度、当該電気通信役務の提供に関する契	

二	休止又は廃止をしようとする電気通信業務の内容
三	休止又は廃止をしようとする年月日
四	休止しようとする場合にあつては、その期間及びその再開を予定する年月日
五	休止又は廃止の理由
六	休止又は廃止をしようとする電気通信業務に関する利用者からの苦情又は相談に応ずる営業所又は事務所の連絡先
七	休止又は廃止をしようとする電気通信業務に係る基礎的電気通信役務の代替となる基礎的電気通信役務（当該電気通信業務に係る基礎的電気通信役務と当該代替となる基礎的電気通信役務との比較検討が可能となる情報を含む。）
八	休止又は廃止をしようとする電気通信業務に係る基礎的電気通信役務に関する利用者の被害の発生又は拡大の防止に資する情報
九	休止又は廃止により、基礎的電気通信役務の提供を終了しようとする当該業務区域において基礎的電気通信役務に関する契約に係る申込みの受付を終了しようとする年月日
5	第一項の規定にかかわらず、 休止又は廃止業務区域の減少等 に係る基礎的電気通信役務の提供に関する契約を周知期限日後に締結した利用者（当該契約を締結しようとするときに第一項各号に掲げるいずれかの方法（同項第五号に掲げる方法にあつては、利用者が当該契約を締結しようとするときに閲覧に供せられた情報が表示されることとなるもの）により第三項各号又は前項各号に掲げる事項の周知が適切に行われた利用者に限る。）に対する法第二十六条の四第一項の規定による周知は、適宜の方法により行うことができる。
6	法第二十六条の四第一項ただし書の総務省令で定める場合は、次に掲げる場合とする。 一 利用者が基礎的電気通信役務の提供を受けようとする都度、当該基礎的電気通信役務の提供に関する契約を締結することとなる電気通信業務の休止又は廃止をする場合 二 電気通信事業の全部又は一部の譲渡し又は電気通信事業者についての合併、分割若しくは相続に伴う電気通信業務の廃止であつて、当該譲渡し又は合併、分割若しくは相続により当該電気通信事業者の地位を承継した者が引き続き当該電気通信業務を行うこととなる場合 三 電気通信業務の休止又は廃止であつて、地域単位区域がその電気通信業務の休止又は廃止後の基礎的電気通信役務に係る業務区域の範囲に含まれることとなる場合 四 その他利用の態様から見て通信を行う目的が限定的であることが明らかであるため利用者の利益に及ぼす影響が比較的少ないと認められる電気通信業務の休止又は廃止をする場合
7	法第二十六条の四第二項の規定による届出をしようとする者は、法第二十六条の四第一項の規定による周知を開始する日の前日から起算して三十日前の日までに、様式第十五の二の届出書を総務大臣に提出しなければならない。
第二十二条の二の十一 法第二十六条の五第一項の規定による周知は、電気通信業務の全部又は一部を休止又は廃止（業務区域の減少等を含む。以下この条及び次条において同じ。）をしようとする日（以下この条において「 休廃止日 」という。）の前日から起算して三十日前の日（法第二十六条の五第三項の総務省令で定める電気通信役務にあつては、休廃止日の前日から起算して一年前の日。第三項において「 周知期限日 」という。）までに、次の各号に掲げるいす	

〔新設〕

- 約を締結することとなる電気通信役務に係る電気通信業務の休止又は廃止
- 一 電気通信事業の譲渡し又は電気通信事業者についての合併、分割若しくは相続に伴う電気通信業務の廃止であつて、当該譲渡し又は合併、分割若しくは相続により当該電気通信業務を承継した者が引き続き当該電気通信業務を行うこととなるもの
- 二 その他利用の態様から見て通信を行う目的が限定的であることが明らかであるため利用者の利益に及ぼす影響が比較的少ないと認められる電気通信役務に係る電気通信業務の休止又は廃止

	れ	かの方法により、知れたる利用者に対し適切に行わなければならない。
一	対面による説明	
二	電話又はこれに類する双方向の通信	
三	郵便、信書便その他の手段による書面の交付	
四	電子メールの送信	
五	電子計算機に備えられたファイルに記録された情報を電気通信回線を通じて利用者の閲覧に供する方法であつて、休止し、又は廃止しようとする電気通信業務に係る電気通信役務の提供を利用者が受ける際に当該閲覧に供せられた情報が表示されることとなるもの	
2	法第二十六条の五第一項の総務省令で定める事項は、次に掲げるものとする。	
一	休止又は廃止をしようとする電気通信業務の内容	
二	休止又は廃止をしようとする年月日	
三	休止しようとする場合にあつては、その期間	
四	休止又は廃止の理由	
五	休止又は廃止をしようとする電気通信業務に関する利用者からの苦情又は相談に応ずる営業所又は事務所の連絡先	
六	休止又は廃止をしようとする電気通信業務に係る電気通信役務の代替となる電気通信役務（当該電気通信業務に係る電気通信役務と当該代替となる電気通信役務との比較検討が可能となる情報を含む。）	
七	休止又は廃止をしようとする電気通信業務に係る電気通信役務に関する利用者の被害の発生又は拡大の防止に資する情報	
3	第一項の規定にかかわらず、休止又は廃止に係る電気通信役務の提供に関する契約を周知期限日後に締結した利用者（当該契約を締結しようとするときに第一項各号に掲げるいずれかの方法（同項第五号に掲げる方法にあつては、利用者が当該契約を締結しようとするときに閲覧に供せられた情報が表示されることとなるもの）により前項各号に掲げる事項の周知が適切に行われた利用者に限る。）に対する法第二十六条の五第一項の規定による周知は、適宜の方法により行うことができる。	
4	法第二十六条の五第一項ただし書の総務省令で定める電気通信役務に係る電気通信業務の休止又は廃止は、次に掲げるものとする。	
一	利用者が電気通信役務の提供を受けようとする都度、当該電気通信役務の提供に関する契約を締結することとなる電気通信役務に係る電気通信業務の休止又は廃止	
二	電気通信事業の全部又は一部の譲渡し又は電気通信事業者についての合併、分割若しくは相続に伴う電気通信業務の廃止であつて、当該譲渡し又は合併、分割若しくは相続により当該電気通信事業者の地位を承継した者が引き続き当該電気通信業務を行うこととなるもの	
三	電気通信業務の休止若しくは廃止であつて、その休止又は廃止に係る範囲が都道府県の一部である場合	
四	その他利用の態様から見て通信を行う目的が限定的であることが明らかであるため利用者の利益に及ぼす影響が比較的少ないと認められる電気通信役務に係る電気通信業務の休止又	

は廃止 (利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信役務に係る電気通信業務の休止及び廃止に関する届出) 第二十二條の二の十一の二 法第二十六條の五第二項の総務省令で定める電気通信役務に係る電気通信業務の休止又は廃止は、次に掲げるものとする。 「削る」	
一	指定電気通信役務に係る電気通信業務の休止又は廃止
	二 前号に掲げるもののほか、法第二十六條の五第一項の周知を開始する日の属する年度の前年度の末日における同項に規定する休止し、又は廃止しようとする電気通信業務に係る契約の数(他の電気通信事業者に対し即電気通信役務を提供している場合には、当該他の電気通信事業者の当該即電気通信役務に係る電気通信業務に係る契約の数を含む。)が百万以上である電気通信役務であつて、当該役務の対価として料金の支払を受けるものに係る電気通信業務の休止又は廃止
2	法第二十六條の五第二項の規定による届出をしようとする者は、法第二十六條の五第一項の規定による周知を開始する日の前日から起算して三十日前の日までに、様式第十五の三の届出書を総務大臣に提出しなければならない。
(電気通信業務の休止及び廃止に関して公表する情報)	
第二十二條の二の十二 法第二十六條の六第二号の総務省令で定める情報は、次に掲げるものとする。	
一 法第二十六條の五第一項の規定による周知に際して他の電気通信事業者等との連携が行われた場合は、当該連携に関して作成し、又は取得した情報	
二 第二十二條の二の十一第二項第六号に規定する代替となる電気通信役務の提供に関して作成し、又は取得した情報	
「三 略」	
第四十條の七 削除	
(法第百十條の二第一項第三号の総務省令で定める者)	
第四十條の八の四の二 法第百十條の二第一項第三号の総務省令で定める者は、次に掲げるものとする。	
一 単位区域(法第百十條の二第一項に規定するものをいう。以下この条において同じ。)において現に第一号基礎的電気通信役務を提供している電気通信事業者であつて、当該単位区域における第一号基礎的電気通信役務に用いられる電気通信回線設備の規模の縮小について	

(利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信役務に係る電気通信業務の休止及び廃止に関する届出) 第二十二條の二の十一 法第二十六條の四第二項の総務省令で定める電気通信役務に係る電気通信業務の休止又は廃止は、次に掲げるものとする。 一 第一号基礎的電気通信役務並びに第二号基礎的電気通信役務のうち、第二種適格電気通信事業者が提供するものと及び法第二十六條の四第一項の周知を開始する日の属する四半期の直前の四半期末における当該第二号基礎的電気通信役務の契約数が三十万を超える電気通信事業者が提供するもの(ただし、他の電気通信事業者に対して提供している即電気通信役務を除く。)に係る電気通信業務の休止又は廃止 二 指定電気通信役務に係る電気通信業務の休止又は廃止 三 前二号に掲げるもののほか、法第二十六條の四第一項の周知を開始する日の属する年度の前年度の末日における同項に規定する休止し、又は廃止しようとする電気通信業務に係る契約の数(他の電気通信事業者に対し即電気通信役務を提供している場合には、当該他の電気通信事業者の当該即電気通信役務に係る電気通信業務に係る契約の数を含む。)が百万以上である電気通信役務であつて、当該役務の対価として料金の支払を受けるものに係る電気通信業務の休止又は廃止 2 法第二十六條の四第二項の規定による届出をしようとする者は、法第二十六條の四第一項の規定による周知を開始する日の前日から起算して三十日前の日までに、様式第十五の三の届出書を総務大臣に提出しなければならない。 (電気通信業務の休止及び廃止に関して公表する情報) 第二十二條の二の十二 法第二十六條の五第二号の総務省令で定める情報は、次に掲げるものとする。 一 法第二十六條の四第一項の規定による周知に際して他の電気通信事業者等との連携が行われた場合は、当該連携に関して作成し、又は取得した情報 二 第二十二條の二の十第二項第六号に規定する代替となる電気通信役務の提供に関して作成し、又は取得した情報 「三 同上」 (第一号基礎的電気通信役務の種別) 第四十條の七 法第百八條第二項の総務省令で定める第一号基礎的電気通信役務の種別は、第十四条各号に掲げる第一号基礎的電気通信役務とする。	
--	--

「新設」

	~~法第二十六条の四第二項による届出をした者~~ 二 単位区域において現に第二号基礎的電気通信役務を提供している電気通信事業者であつて、当該単位区域における第二号基礎的電気通信役務に係る電気通信業務の全部又は一部の休止又は廃止について、法第二十六条の四第二項による届出をした者 三 単位区域において現に第二号基礎的電気通信役務を提供している電気通信事業者であつて、当該単位区域における第二号基礎的電気通信役務に係る業務区域の減少について、法第三十条第一項の規定による変更登録を受けた者及び法第十六条第四項の規定による届出をした者（法第二十六条の四第二項の規定による届出をした者を除く。） ~~（法第百十条の二第二項第一号イの総務省令で定める額）~~ 第四十条の八の四の三 法第百十条の二第二項第一号イの総務省令で定める額は、一回線当たり月額一万一千七百九十円とする。 「見出しを削る。」 ~~第六十五条及び第六十六条 削除~~ ~~第六十六条 削除~~ 様式第1（第4条第1項、第4条の2第1項関係） [略] [1・2 略] 3 業務区域及び基礎的電気通信役務に係る業務区域 [注1～4 略] 5 基礎的電気通信役務（法第10条第1項第3号イに規定する第一号基礎的電気通信役務又は
--	---

	~~（法第百十条の二第二項第一号イの総務省令で定める額）~~ 第四十条の八の四の二 「同上」 ~~（電報）~~ 第六十五条 法附則第五条第三項の規定に基づく電報の事業に係る業務の委託は、次に掲げるところによる。 一 東日本電信電話株式会社等は、電報の事業に係る業務を日本郵便株式会社において行うことが適当であるときは日本郵便株式会社に委託すること。 二 東日本電信電話株式会社等は、前号の規定による委託をすることができないときは、次の条件に適合する者に当該業務を委託すること。 イ 法第十二条第一号から第三号までのいずれかに該当する者でない者 ロ 通信の秘密の確保に支障が生ずるおそれのない者 ハ 委託に係る地域の事情に明るくい者その他確実かつ安定的に委託業務を遂行できる者 第六十六条 東日本電信電話株式会社等は、法附則第五条第一項の規定によりなお効力を有するとされる電気通信事業法及び日本電信電話株式会社等に関する法律の一部を改正する法律（平成十五年法律第百二十五号）第二条の規定による改正前の法第三十一条の四に規定する契約約款において、電報の配達（電報に関する現業事務を取り扱う事務所における交付その他配達に準ずる行為を含む。以下同じ。）に関し、配達先、正当の配達及び配達の免責事由について定めなければならない。 2 電報の誤配達を受けた者が東日本電信電話株式会社等にその電報を返し、又はその旨を通知したときは、東日本電信電話株式会社等は、電報の返付又は通知のため通常要すべき費用を補償しなければならない。 様式第1（第4条第1項、第4条の2第1項関係） [同左] [1・2 同左] 3 業務区域 [注1～4 同左] [新設]
--	--

<u>同号ロに規定する第二号基礎的電気通信役務に限る。）を提供する場合にあつては、併せて下記(4)の事項を記載すること。</u> 〔(1)～(3) 略〕 <u>(4) 基礎的電気通信役務（法第10条第1項第3号イに規定する第一号基礎的電気通信役務又は同号ロに規定する第二号基礎的電気通信役務に限る。以下同じ。）に係る業務区域にその全部又は一部が含まれる地域単位区域</u> <u>注1 基礎的電気通信役務に係る業務区域については、一般的に想定している利用形態により基礎的電気通信役務の提供を受けることが可能となる区域（いわゆるサービスエリア）を記載すること。</u> <u>2 地域単位区域については、第4条第4項各号に定める単位で記載し、業務区域にその全部又は一部が含まれる市町村又は都道府県を記載すること。</u> <u>3 複数の基礎的電気通信役務を提供する場合にあつては、基礎的電気通信役務の区分（第一号基礎的電気通信役務又は第二号基礎的電気通信役務の別及び第一号基礎的電気通信役務にあつては、電気通信事業法施行規則第4条第3項に規定する第一号基礎的電気通信役務の種別による区分をいう。）ごとに記載すること。</u> 〔4 略〕 <u>5 基礎的電気通信役務を提供する電気通信事業を営もうとする場合にあつては、当該基礎的電気通信役務の提供に関する問合せを受けるための電話番号その他の連絡先</u> <u>注 「当該基礎的電気通信役務の提供に関する問合せを受けるための電話番号その他の連絡先」については、他の基礎的電気通信役務を提供する電気通信事業者が連絡可能な連絡先を記載すること。利用者が連絡可能な連絡先を併せて記載する場合には、その旨を明記の上で記載すること。</u> <u>6</u> 〔略〕 〔注 略〕 様式第2（<u>第4条第6項</u>、第4条の2第2項、第10条第4項、第11条第5項第9号、第40条の9第3項第9号、第40条の10第3項第2号、第40条の18第1項第4号、第2項第6号及び第3項第10号関係） 〔略〕 〔注 略〕 様式第2の2（<u>第4条第7項</u>、第4条の2第3項、第7条第1項、第9条第1項及び第3項、第11条第5項関係） 〔略〕 〔注 略〕 様式第3（<u>第4条第7項第1号</u>、第4条の2第3項第1号、第5条第1項及び第2項、第8条第1項及び第2項、第9条第1項第1号、第9条第5項、第6項、第9項及び第10項、第10条第2項、第11条第5項第2号、第12条第4項及び第5項、第60条の2第1号関係） 〔略〕	〔(1)～(3) 同左〕 〔新設〕 〔4 同左〕 〔新設〕 <u>5</u> 〔同左〕 〔注 同左〕 様式第2（<u>第4条第3項</u>、第4条の2第2項、第10条第4項、第11条第5項第9号、第40条の9第3項第9号、第40条の10第3項第2号、第40条の18第1項第4号、第2項第6号及び第3項第10号関係） 〔同左〕 〔注 同左〕 様式第2の2（<u>第4条第4項</u>、第4条の2第3項、第7条第1項、第9条第1項及び第3項、第11条第5項関係） 〔同左〕 〔注 同左〕 様式第3（<u>第4条第4項第1号</u>、第4条の2第3項第1号、第5条第1項及び第2項、第8条第1項及び第2項、第9条第1項第1号、第9条第5項、第6項、第9項及び第10項、第10条第2項、第11条第5項第2号、第12条第4項及び第5項、第60条の2第1号関係） 〔同左〕
---	--

〔注 1 ～ 6 略〕		〔注 1 ～ 6 同左〕	
様式第 4（第 4 条第 7 項第 2 号、第 4 条の 2 第 3 項第 2 号、第 9 条第 1 項第 2 号、第 10 条第 2 項、第 60 条の 2 第 2 号関係）		様式第 4（第 4 条第 4 項第 2 号、第 4 条の 2 第 3 項第 2 号、第 9 条第 1 項第 2 号、第 10 条第 2 項、第 60 条の 2 第 2 号関係）	
電気通信役務の種類		提供する役務	
1 加入電話			
2 総合デジタル通信サービス（中継電話又は公衆電話であるもの及び国際総合デジタル通信サービスを除く。）			
3 中継電話（国際電話であるものを除く。）			
4 国際電話等	国際電話		
	国際総合デジタル通信サービス		
5 公衆電話			
6 携帯電話	三・九ー四世代移動通信システムを使用するもの		
	第五世代移動通信システムを使用するもの		
	三・九ー四世代移動通信システム又は第五世代移動通信システムを使用するもの以外のもの		
7 PHS			
8 IP 電話	当該 IP 電話の提供のために電気通信番号規則別表第 1 号又は第 6 号に掲げる電気通信番号を使用するもの		
	当該 IP 電話の提供のために電気通信番号規則別表第 1 号又は第 6 号に掲げる電気通信番号を使用するもの以外のもの		
9 ワイヤレス固定電話			
10 衛星移動通信サービス			
11 FMC サービス			
12 インターネット接続サービス			
13 FTTH アクセスサービス	共同住宅等内に VDSL 設備その他の電気通信設備を用いるもの以外のもの		
	共同住宅等内に VDSL 設備その他の電気通信設備を用いるもの		

14	DSLアクセスサービス		14	DSLアクセスサービス	
15	FWAアクセスサービス		15	FWAアクセスサービス	
16	CATVアクセスサービス		16	CATVアクセスサービス	
17	携帯電話・PHSアクセスサービス		17	携帯電話・PHSアクセスサービス	
18	三・九ー四世代移動通信アクセスサービス		18	三・九ー四世代移動通信アクセスサービス	
19	第五世代移動通信アクセスサービス		19	第五世代移動通信アクセスサービス	
20	ローカル5Gサービス		20	ローカル5Gサービス	
21	フレームリレーサービス		21	フレームリレーサービス	
22	ATM交換サービス		22	ATM交換サービス	
23	公衆無線LANアクセスサービス		23	公衆無線LANアクセスサービス	
24	BWAアクセスサービス	全国BWAアクセスサービス	24	BWAアクセスサービス	全国BWAアクセスサービス
		地域BWAアクセスサービス			地域BWAアクセスサービス
		自営等BWAアクセスサービス			自営等BWAアクセスサービス
25	IP-VPNサービス		25	IP-VPNサービス	
26	広域イーサネットサービス		26	広域イーサネットサービス	
27	衛星アクセスサービス		27	衛星アクセスサービス	
28	専用役務	国内電気通信役務であるもの	28	専用役務	国内電気通信役務であるもの
		国際電気通信役務であるもの			国際電気通信役務であるもの
29	アンライセンスLPWAサービス		29	アンライセンスLPWAサービス	
30	上記1から29までに掲げる電気通信役務を利用した付加価値サービス		30	上記1から29までに掲げる電気通信役務を利用した付加価値サービス	
31	インターネット関連サービス（IP電話を除く。）		31	インターネット関連サービス（IP電話を除く。）	
32	仮想移動電気通信サービス	携帯電話に係るもの	32	仮想移動電気通信サービス	携帯電話に係るもの
		PHSに係るもの			PHSに係るもの
		ローカル5Gサービスに係るもの			ローカル5Gサービスに係るもの
		BWAアクセスサービスに係るもの			BWAアクセスサービスに係るもの
33	ドメイン名	第59条の3第1項第1号イに掲げるもの	33	ドメイン名	第59条の3第1項第1号イに掲げるもの

電気通信役務	第59条の3第1項第1号ロに掲げるもの	
	第59条の3第1項第2号に掲げるもの	
34 上記1から33までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務		

[注1～8 略]
[削る]

9 [略]

様式第5（第5条第1項関係）

[略]

[注1 略]

2 基礎的電気通信役務（法第10条第1項第3号イに規定する第一号基礎的電気通信役務又は同号ロに規定する第二号基礎的電気通信役務に限る。）に係る業務区域の減少をしようとするときであつて、法第26条の4第2項に規定する届出を行っていない場合は、様式第15の2-3を添付すること。

3 [略]

様式第5の2（第5条第2項第1号関係）

[略]

[注1 略]

2 基礎的電気通信役務（法第10条第1項第3号イに規定する第一号基礎的電気通信役務又は同号ロに規定する第二号基礎的電気通信役務に限る。）に係る業務区域の減少をしようとするときであつて、法第26条の4第2項に規定する届出を行っていない場合は、様式第15の2-3を添付すること。

3 [略]

様式第5の3（第5条第2項第2号関係）

[略]

[注1 略]

2 基礎的電気通信役務（法第10条第1項第3号イに規定する第一号基礎的電気通信役務又は同号ロに規定する第二号基礎的電気通信役務に限る。）に係る業務区域の減少をしようとするときであつて、法第26条の4第2項に規定する届出を行っていない場合は、様式第15の2-3を添付すること。

3 [略]

様式第5の4（第5条第2項第3号関係）

電気通信役務	第59条の3第1項第1号ロに掲げるもの	
	第59条の3第1項第2号に掲げるもの	
34 電報	受付及び配達の業務を行う場合	
	受付及び配達の業務を行わない場合	
35 上記1から34までに掲げる電気通信役務以外の電気通信役務		

[注1～8 同左]

9 電報の事業については、法附則第5条の規定及び電気通信事業法及び日本電信電話株式会社等に関する法律の一部を改正する法律（平成15年法律第125号）による改正前の電気通信事業法の規定が適用されることに留意すること。

10 [同左]

様式第5（第5条第1項関係）

[同左]

[注1 同左]

[新設]

2 [同左]

様式第5の2（第5条第2項第1号関係）

[同左]

[注1 同左]

[新設]

2 [同左]

様式第5の3（第5条第2項第2号関係）

[同左]

[注1 同左]

[新設]

2 [同左]

様式第5の4（第5条第2項第3号関係）

[略]
[注 1 略]
2 基礎的電気通信役務（法第10条第 1 項第 3 号イに規定する第一号基礎的電気通信役務又は同号ロに規定する第二号基礎的電気通信役務に限る。）に係る業務区域の減少をしようとするときであつて、法第26条の 4 第 2 項に規定する届出を行っていない場合は、様式第15の 2-~~3~~を添付すること。

3 [略]
様式第 5 の 5 （第 5 条第 2 項第 4 号関係）

[略]
[注 1 略]
2 基礎的電気通信役務（法第10条第 1 項第 3 号イに規定する第一号基礎的電気通信役務又は同号ロに規定する第二号基礎的電気通信役務に限る。）に係る業務区域の減少をしようとするときであつて、法第26条の 4 第 2 項に規定する届出を行っていない場合は、様式第15の 2-~~3~~を添付すること。

3 [略]
様式第 6 （第 7 条、第 9 条第 3 項及び第 4 項、第40条の17関係）

変更事項	変更前	変更年月日
	変更後	
氏名		
住所		
電話番号及び 電子メールアドレス		
外国法人等の国内における代 表者又は国内における代理人 の氏名		
外国法人等の国内における代 表者又は国内における代理人 の住所		
外国法人等の国内における代 表者又は国内における代理人		

[同左]
[注 1 同左]
[新設]

2 [同左]
様式第 5 の 5 （第 5 条第 2 項第 4 号関係）

[同左]
[注 1 同左]
[新設]

2 [同左]
様式第 6 （第 7 条、第 9 条第 3 項及び第 4 項、第40条の17関係）

変更事項	変更前	変更年月日
	変更後	
氏名		
住所		
電話番号及び 電子メールアドレス		
外国法人等の国内における代 表者又は国内における代理人 の氏名		
外国法人等の国内における代 表者又は国内における代理人 の住所		
外国法人等の国内における代 表者又は国内における代理人		

の電話番号及び電子メールアドレス		
基礎的電気通信役務の提供に関する問合せを受けるための電話番号その他の連絡先		

注 1 用紙の大きさは、日本産業規格 A 列 4 番とすること。

2 「基礎的電気通信役務の提供に関する問い合わせを受けるための電話番号その他の連絡先」については、他の基礎的電気通信役務を提供する電気通信事業者が連絡可能な連絡先を記載すること。利用者が連絡可能な連絡先を併せて記載する場合には、その旨を明記の上で記載すること。

様式第 8（第 9 条第 1 項、第 60 条の 2 関係）

[略]

[1 ・ 2 略]

3 業務区域及び基礎的電気通信役務に係る業務区域

[注 1 ～ 4 略]

5 基礎的電気通信役務（法第 10 条第 1 項第 3 号イに規定する第一号基礎的電気通信役務又は同号ロに規定する第二号基礎的電気通信役務に限る。）を提供する場合にあつては、併せて下記(4)の事項を記載すること。

[(1) 略]

[(2) 略]

[(3) 略]

(4) 基礎的電気通信役務（法第 10 条第 1 項第 3 号イに規定する第一号基礎的電気通信役務又は同号ロに規定する第二号基礎的電気通信役務に限る。以下同じ。）に係る業務区域にその全部又は一部が含まれる地域単位区域

注 1 基礎的電気通信役務に係る業務区域については、一般的に想定している利用形態により基礎的電気通信役務の提供を受けることが可能となる区域（いわゆるサービスエリア）を記載すること。

2 地域単位区域については、市町村（特別区を含む。以下この注において同じ。）を単位とし、当該業務区域にその全部又は一部が含まれる市町村を記載すること。

3 複数の基礎的電気通信役務を提供する場合にあつては、基礎的電気通信役務の区分（第一号基礎的電気通信役務又は第二号基礎的電気通信役務の別及び第一号基礎的電気通信役務にあつては、電気通信事業法施行規則第 4 条第 3 項に規定する第一号基礎的電気通信役務の種別による区分をいう。）ごとに記載すること。

[4 略]

5 基礎的電気通信役務を提供する電気通信事業を営もうとする場合にあつては、当該基礎的電気通信役務の提供に関する問合せを受けるための電話番号その他の連絡先

注 「当該基礎的電気通信役務の提供に関する問合せを受けるための電話番号その他の連絡

の電話番号及び電子メールアドレス		
------------------	--	--

注 用紙の大きさは、日本産業規格 A 列 4 番とすること。

様式第 8（第 9 条第 1 項、第 60 条の 2 関係）

[同左]

[1 ・ 2 同左]

3 業務区域

[注 1 ～ 4 同左]

[新設]

[(1) 同左]

[(2) 同左]

[(3) 同左]

[新設]

[4 同左]

[新設]

先」については、他の基礎的電気通信役務を提供する電気通信事業者が連絡可能な連絡先を記載すること。利用者が連絡可能な連絡先を併せて記載する場合には、その旨を明記の上で記載すること。

6 [略]

 [注 略]

様式第9（第9条第5項関係）

[略]

 [注1 略]

2 基礎的電気通信役務（法第10条第1項第3号イに規定する第一号基礎的電気通信役務又は同号ロに規定する第二号基礎的電気通信役務に限る。）に係る業務区域の減少をしようとするときであつて、法第26条の4第2項に規定する届出を行っていない場合は、様式第15の2-3を添付すること。

3 [略]

様式第9の2（第9条第6項第1号関係）

[略]

 [注1 略]

2 基礎的電気通信役務（法第10条第1項第3号イに規定する第一号基礎的電気通信役務又は同号ロに規定する第二号基礎的電気通信役務に限る。）に係る業務区域の減少をしようとするときであつて、法第26条の4第2項に規定する届出を行っていない場合は、様式第15の2-3を添付すること。

3 [略]

様式第9の3（第9条第6項第1号関係）

[略]

 [注1・2 略]

3 基礎的電気通信役務（法第10条第1項第3号イに規定する第一号基礎的電気通信役務又は同号ロに規定する第二号基礎的電気通信役務に限る。）に係る業務区域の減少をしようとするときであつて、法第26条の4第2項に規定する届出を行っていない場合は、様式第15の2-3を添付すること。

4 [略]

様式第9の4（第9条第6項第2号関係）

[略]

 [注1 略]

2 基礎的電気通信役務（法第10条第1項第3号イに規定する第一号基礎的電気通信役務又は同号ロに規定する第二号基礎的電気通信役務に限る。）に係る業務区域の減少をしようとするときであつて、法第26条の4第2項に規定する届出を行っていない場合は、様式第15の2-3を添付すること。

3 [略]

5 [同左]

 [注 同左]

様式第9（第9条第5項関係）

[同左]

 [注1 同左]

 [新設]

2 [同左]

様式第9の2（第9条第6項第1号関係）

[同左]

 [注1 同左]

 [新設]

2 [同左]

様式第9の3（第9条第6項第1号関係）

[同左]

 [注1・2 同左]

 [新設]

3 [同左]

様式第9の4（第9条第6項第2号関係）

[同左]

 [注1 同左]

 [新設]

2 [同左]

様式第9の5（第9条第6項第2号関係）

[略]

[注1・2 略]

3 基礎的電気通信役務（法第10条第1項第3号イに規定する第一号基礎的電気通信役務又は同号ロに規定する第二号基礎的電気通信役務に限る。）に係る業務区域の減少をしようとするときであつて、法第26条の4第2項に規定する届出を行っていない場合は、様式第15の2-3を添付すること。

4 [略]

様式第9の6（第9条第6項第3号関係）

[略]

[注1 略]

2 基礎的電気通信役務（法第10条第1項第3号イに規定する第一号基礎的電気通信役務又は同号ロに規定する第二号基礎的電気通信役務に限る。）に係る業務区域の減少をしようとするときであつて、法第26条の4第2項に規定する届出を行っていない場合は、様式第15の2-3を添付すること。

3 [略]

様式第9の7（第9条第6項第4号関係）

[略]

[注1 略]

2 基礎的電気通信役務（法第10条第1項第3号イに規定する第一号基礎的電気通信役務又は同号ロに規定する第二号基礎的電気通信役務に限る。）に係る業務区域の減少をしようとするときであつて、法第26条の4第2項に規定する届出を行っていない場合は、様式第15の2-3を添付すること。

3 [略]

様式第12（第12条第1項関係）

[略]

休止年月日及び予定期間 （廃止年月日）	
休止（廃止）した事業	
電気通信事業法第26条の4第1項又は第26条の5第1項の規定により利用者に周知させるために行つた措置の内容	

注1 「電気通信事業法第26条の4第1項又は第26条の5第1項の規定により利用者に周知させるために行つた措置の内容」については、周知させた事項、時期、利用者の範囲及び

様式第9の5（第9条第6項第2号関係）

[同左]

[注1・2 同左]

[新設]

3 [同左]

様式第9の6（第9条第6項第3号関係）

[同左]

[注1 同左]

[新設]

2 [同左]

様式第9の7（第9条第6項第4号関係）

[同左]

[注1 同左]

[新設]

2 [同左]

様式第12（第12条第1項関係）

[同左]

休止年月日及び予定期間 （廃止年月日）	
休止（廃止）した事業	
電気通信事業法第26条の4第1項の規定により利用者に周知させるために行つた措置の内容	

注1 「電気通信事業法第26条の4第1項の規定により利用者に周知させるために行つた措置の内容」については、周知させた事項、時期、利用者の範囲及び方法等を具体的に記載

方法等を具体的に記載すること。 [2 略] 様式第12の 2（第12条第 2 項関係） [略]				すること。 [2 同左] 様式第12の 2（第12条第 2 項関係） [同左]			
休止年月日及び予定期間 （廃止年月日）				休止年月日及び予定期間 （廃止年月日）			
休止（廃止）した事業				休止（廃止）した事業			
電気通信事業法第26条の 4 第 1 項又は第26条の 5 第 1 項の規定により利用者に周知させるために行つた措置の内容				電気通信事業法第26条の 4 第 1 項の規定により利用者に周知させるために行つた措置の内容			
注 1 「電気通信事業法第26条の 4 第 1 項又は第26条の 5 第 1 項の規定により利用者に周知させるために行つた措置の内容」については、周知させた事項、時期、利用者の範囲及び方法等を具体的に記載すること。 [2 略] 様式第12の 3（第12条第 4 項関係） [略]				注 1 「電気通信事業法第26条の 4 第 1 項の規定により利用者に周知させるために行つた措置の内容」については、周知させた事項、時期、利用者の範囲及び方法等を具体的に記載すること。 [2 同左] 様式第12の 3（第12条第 4 項関係） [同左]			
休止年月日及び予定期間 （廃止年月日）				休止年月日及び予定期間 （廃止年月日）			
休止（廃止）した事業				休止（廃止）した事業			
休止に係る事項又は廃止によつて変更した事項及びその内容	休止に係る事項又は廃止によつて変更した事項			休止に係る事項又は廃止によつて変更した事項及びその内容	休止に係る事項又は廃止によつて変更した事項		
	変 更 内 容	休止（廃止）前	休止（廃止）後		変 更 内 容	休止（廃止）前	休止（廃止）後
電気通信事業法第26条の 4 第 1 項又は第26条の 5 第 1 項の規定により利用者に周知させるために行つた措置の内容				電気通信事業法第26条の 4 第 1 項の規定により利用者に周知させるために行つた措置の内容			
[注 1・2 略] 3 「電気通信事業法第26条の 4 第 1 項又は第26条の 5 第 1 項の規定により利用者に周知させるために行つた措置の内容」については、周知させた事項、時期、利用者の範囲及び方法等を具体的に記載すること。 [4 略] 様式第12の 4（第12条第 5 項第 1 号関係）				[注 1・2 同左] 3 「電気通信事業法第26条の 4 第 1 項の規定により利用者に周知させるために行つた措置の内容」については、周知させた事項、時期、利用者の範囲及び方法等を具体的に記載すること。 [4 同左] 様式第12の 4（第12条第 5 項第 1 号関係）			

[略]				[同左]			
休止年月日及び予定期間 (廃止年月日)				休止年月日及び予定期間 (廃止年月日)			
休止（廃止）した事業				休止（廃止）した事業			
休止に係る事項又は廃止によ つて変更した事項及びその内 容	休止に係る事項又は廃止 によつて変更した事項			休止に係る事項又は廃止によ つて変更した事項及びその内 容	休止に係る事項又は廃止 によつて変更した事項		
	変 更 内 容	休止（廃止） 前	休止（廃止） 後		変 更 内 容	休止（廃止） 前	休止（廃止） 後
電気通信事業法第26条の4第 1項又は第26条の5第1項の 規定により利用者に周知させ るために行つた措置の内容				電気通信事業法第26条の4第 1項の規定により利用者に周 知させるために行つた措置の 内容			
[注1・2 略] 3「電気通信事業法第26条の4第1項又は第26条の5第1項の規定により利用者に周知させるために行つた措置の内容」については、周知させた事項、時期、利用者の範囲及び方法等を具体的に記載すること。 [4 略] 様式第15の2（第22条の2の10第7項関係） 基礎的電気通信役務に係る業務区域の減少 (基礎的電気通信役務に用いられる電気通信回線設備の規模の縮小又は電気通信業務の休止若しくは廃止)の周知の実施届出書 年 月 日 総務大臣 殿 郵便番号 (ふりがな) 住 所 (ふりがな) 氏 名(法人にあつては、名称及び代表者の氏名を記載すること。) 登録年月日又は届出年月日及び登録番号又は届出番号 法人番号(行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)第2条第16項に規定する法人番号がある場合は、記載すること。)				[注1・2 同左] 3「電気通信事業法第26条の4第1項の規定により利用者に周知させるために行つた措置の内容」については、周知させた事項、時期、利用者の範囲及び方法等を具体的に記載すること。 [4 同左] 様式第15の2（第22条の2第2項関係） 第一号基礎的電気通信役務提供区域等報告書 年 月 日 総務大臣 殿 郵便番号 (ふりがな) 住 所 (ふりがな) 氏 名(法人にあつては、名称及び代表者の氏名を記載すること。) 連絡先(連絡のとれる電話番号等を記載すること。担当部署等がある場合は、当該担当部署名等を記載すること。) 電気通信事業法第25条第1項の第一号基礎的電気通信役務の提供を電気通信事業法施行規則第14条第1号に規定する電気通信役務に代えて同条第3号又は第4号に規定する電気通信役務により提供する区域等について、電気通信事業法第166条第1項及び電気通信事業法施行規則第22条の2第2項の規定により、報告します。			

担当部署名（担当部署がある場合は、名称を記載すること。） 電話番号及び電子メールアドレス（連絡のとれる電話番号及び電子メールアドレスを記載すること。なお、担当部署等がある場合は、当該担当部署等の電話番号及び電子メールアドレスを記載すること。） 基礎的電気通信役務に係る業務区域の減少（基礎的電気通信役務に用いられる電気通信回線設備の規模の縮小又は電気通信業務の休止若しくは廃止）を行いたいので、電気通信事業法第26条の4第2項の規定により、次のとおり届け出ます。 <table><tr><td>業務区域の減少（電気通信回線設備の規模の縮小又は電気通信業務の休止若しくは廃止）をしようとする地域単位区域</td><td></td></tr><tr><td>業務区域の減少（電気通信回線設備の規模の縮小又は電気通信業務の休止若しくは廃止）をしようとする年月日</td><td></td></tr><tr><td>業務区域の減少（電気通信回線設備の規模の縮小又は電気通信業務の休止若しくは廃止）をしようとする業務</td><td></td></tr><tr><td>業務区域の減少（電気通信回線設備の規模の縮小又は電気通信業務の休止若しくは廃止）をしようとする理由</td><td></td></tr><tr><td>利用者からの苦情又は相談に応ずる営業所又は事務所の連絡先</td><td></td></tr><tr><td>業務区域の減少（電気通信回線設備の規模の縮小又は電気通信業務の休止若しくは廃止）をしようとする業務に係る基礎的電気通信役務の代替となる基礎的電気通信役務</td><td></td></tr><tr><td>利用者の被害の発生又は拡大の防止に資する情報</td><td></td></tr></table>	業務区域の減少（電気通信回線設備の規模の縮小又は電気通信業務の休止若しくは廃止）をしようとする地域単位区域		業務区域の減少（電気通信回線設備の規模の縮小又は電気通信業務の休止若しくは廃止）をしようとする年月日		業務区域の減少（電気通信回線設備の規模の縮小又は電気通信業務の休止若しくは廃止）をしようとする業務		業務区域の減少（電気通信回線設備の規模の縮小又は電気通信業務の休止若しくは廃止）をしようとする理由		利用者からの苦情又は相談に応ずる営業所又は事務所の連絡先		業務区域の減少（電気通信回線設備の規模の縮小又は電気通信業務の休止若しくは廃止）をしようとする業務に係る基礎的電気通信役務の代替となる基礎的電気通信役務		利用者の被害の発生又は拡大の防止に資する情報		<table><tr><td>実施期日</td><td></td></tr><tr><td>電気通信事業法施行規則第14条第3号又は第4号に規定する第一号基礎的電気通信役務により提供する区域</td><td></td></tr><tr><td>その他参考となる事項</td><td></td></tr></table> 注1 電気通信事業法施行規則第14条第3号又は第4号に規定する第一号基礎的電気通信役務により提供する区域ごとに別葉とすること。 2 提供区域については、都道府県全域を提供区域とする場合以外は、市町村を単位として記載することとし、市町村の一部を単位とする場合は、字名等を記載すること。 3 参考となる資料があれば添付すること。 4 用紙の大きさは、日本産業規格A列4番とすること。	実施期日		電気通信事業法施行規則第14条第3号又は第4号に規定する第一号基礎的電気通信役務により提供する区域		その他参考となる事項	
	業務区域の減少（電気通信回線設備の規模の縮小又は電気通信業務の休止若しくは廃止）をしようとする地域単位区域																				
	業務区域の減少（電気通信回線設備の規模の縮小又は電気通信業務の休止若しくは廃止）をしようとする年月日																				
	業務区域の減少（電気通信回線設備の規模の縮小又は電気通信業務の休止若しくは廃止）をしようとする業務																				
業務区域の減少（電気通信回線設備の規模の縮小又は電気通信業務の休止若しくは廃止）をしようとする理由																					
利用者からの苦情又は相談に応ずる営業所又は事務所の連絡先																					
業務区域の減少（電気通信回線設備の規模の縮小又は電気通信業務の休止若しくは廃止）をしようとする業務に係る基礎的電気通信役務の代替となる基礎的電気通信役務																					
利用者の被害の発生又は拡大の防止に資する情報																					
実施期日																					
電気通信事業法施行規則第14条第3号又は第4号に規定する第一号基礎的電気通信役務により提供する区域																					
その他参考となる事項																					

業務区域の減少（電気通信回線設備の規模の縮小又は電気通信業務の休止若しくは廃止）をしようとする基礎的電気通信役務に係る契約の申込みの受付を終了する日	
周知を開始する年月日及び周知の実施期間	
周知の実施方法	

- 注1 「業務区域の減少（電気通信回線設備の規模の縮小又は電気通信業務の休止若しくは廃止）をしようとする業務」については、「（何）サービスに係る業務」等と記載すること。
- 2 「利用者からの苦情又は相談に応ずる営業所又は事務所の連絡先」については、利用者が連絡可能な連絡先を営業所又は事務所ごとに記載すること。
- 3 「業務区域の減少（電気通信回線設備の規模の縮小又は電気通信業務の休止若しくは廃止）をしようとする業務に係る基礎的電気通信役務の代替となる基礎的電気通信役務」については、当該代替となる基礎的電気通信役務（電気通信設備を変更することによりその代替となる場合にあっては、当該電気通信設備及び基礎的電気通信役務。以下この注において同じ。）の名称及びその内容のほか、業務区域の減少（電気通信回線設備の規模の縮小又は電気通信業務の休止若しくは廃止）をしようとする業務に係る基礎的電気通信役務と当該代替となる基礎的電気通信役務との比較検討が可能となる情報（当該代替となる基礎的電気通信役務に関する事業者間協議を行つた場合にあっては、その情報を含む。）を具体的に記載すること。
- 4 「利用者の被害の発生又は拡大の防止に資する情報」については、当該情報を具体的に記載するとともに、当該情報（その提供方法を含む。）について事前に消費生活に関する事項について専門的な知見を有している機関、団体等に相談している場合にあっては、その旨を併せて記載すること。
- 5 「周知の実施方法」については、周知をどのように実施するか（項目ごとに当該方法が異なる場合には、それぞれの方法）を具体的に記載すること。なお、本届出より前にも利用者への周知を行つている場合には、その実施時期及び実施方法の概要についても記載すること。
- 6 用紙の大きさは、日本産業規格A列4番とすること。

様式第15の3（第22条の2の11の2第2項関係）

[略]

電気通信事業法第26条の5第2項の規定により、電気通信業務を休止（廃止）したいので、次のとおり届け出ます。

休止予定年月日及び予定期間 （廃止予定年月日）	
----------------------------	--

様式第15の3（第22条の2の11第2項関係）

[同左]

電気通信事業法第26条の4第2項の規定により、電気通信業務を休止（廃止）したいので、次のとおり届け出ます。

休止予定年月日及び予定期間 （廃止予定年月日）	
----------------------------	--

休止（廃止）しようとする業務		休止（廃止）しようとする業務	
休止（廃止）しようとする理由		休止（廃止）しようとする理由	
周知を開始する年月日及び周知の実施期間		周知を開始する年月日及び周知の実施期間	
利用者からの苦情又は相談に応ずる営業所又は事務所の連絡先		利用者からの苦情又は相談に応ずる営業所又は事務所の連絡先	
休止（廃止）しようとする業務に係る電気通信役務の代替となる電気通信役務		休止（廃止）しようとする業務に係る電気通信役務の代替となる電気通信役務	
利用者の被害の発生又は拡大の防止に資する情報		利用者の被害の発生又は拡大の防止に資する情報	
周知の実施方法		周知の実施方法	
[注 1 ～ 6 略]		[注 1 ～ 6 同左]	
様式第18の 8（第25条の 7 の 4 関係）		様式第18の 8（第25条の 7 の 4 関係）	
[略]		[同左]	
廃止した年月日		廃止した年月日	
電気通信事業法第26条の 5 第 1 項の規定により利用者に周知させるために行つた措置の内容		電気通信事業法第26条の 4 第 1 項の規定により利用者に周知させるために行つた措置の内容	
注 1 「電気通信事業法第26条の 5 第 1 項の規定により利用者に周知させるために行つた措置の内容」については、周知させた事項、時期、利用者の範囲及び方法等を具体的に記載すること。		注 1 「電気通信事業法第26条の 4 第 1 項の規定により利用者に周知させるために行つた措置の内容」については、周知させた事項、時期、利用者の範囲及び方法等を具体的に記載すること。	
[2 略]		[2 同左]	
様式第38(第40条の3、第40条の6第1号関係)		様式第38(第40条の3、第40条の6第1号関係)	
[略]		[同左]	
[1 略]		1 [同左]	
注 法第10条第 1 項第 3 号イに規定する第一号基礎的電気通信役務の種別として第 4 条第 3 項に規定するものを記載すること。		注 法第108条第 2 項に規定する第一号基礎的電気通信役務の種別として第40条の 7 に規定するものを記載すること。	
[2 ・ 3 略]		[2 ・ 3 同左]	
備考 表中の [] の記載及び省略記号は、11画符號を付した郵便記号を除く全体に付した符號は別記による。			

(電波法施行規則の一部改正)

第二条 電波法施行規則（昭和二十五年電波監理委員会規則第十四号）の一部を次のように改正する。

次の表により、改正前欄に掲げる規定の傍線を付した部分をこれに順次対応する改正後欄に掲げる規定の傍線を付した部分のように改める。

改正後	改正前
附則 (附属設備) 「1」4 略」 5 法附則第十四項の規定により読み替えて適用する法第百三条の二第四項第十二号の三の総務省令で定める附属設備は、中継局その他の設備に電力を供給し、又は当該設備を監視し、若しくは制御するための設備とする。 6 法附則第十四項の規定により読み替えて適用する法第百三条の二第四項第十二号の四の総務省令で定める附属設備は、同号の電気通信設備に電力を供給し、又は当該設備を監視し、若しくは制御するための設備とする。 「7 略」	附則 (附属設備) 「1」4 同上」 5 法附則第十五項の規定により読み替えて適用する法第百三条の二第四項第十二号の三の総務省令で定める附属設備は、中継局その他の設備に電力を供給し、又は当該設備を監視し、若しくは制御するための設備とする。 6 法附則第十五項の規定により読み替えて適用する法第百三条の二第四項第十二号の四の総務省令で定める附属設備は、同号の電気通信設備に電力を供給し、又は当該設備を監視し、若しくは制御するための設備とする。 「7 同上」
備考 表中の「」の記載は注記である。	

(電気通信事業会計規則の一部改正)

第二条 電気通信事業会計規則（昭和六十年郵政省令第二十六号）の一部を次のように改正する。

次の表により、改正前欄に掲げる規定の破線で囲んだ部分をこれに対応する改正後欄に掲げる規定の破線で囲んだ部分のように改める。

各 出 巡						各 出 巡								
別表第二（第5条、第6条、第15条及び第18条関係） 財務諸表様式 [様式第1～様式第14 略] 様式第15 指定電気通信役務損益明細表 事業者名 _____ 年 月 日から 年 月 日まで (単位 円)						別表第二（第5条、第6条、第15条及び第18条関係） 財務諸表様式 [様式第1～様式第14 同左] 様式第15 指定電気通信役務損益明細表 事業者名 _____ 年 月 日から 年 月 日まで (単位 円)								
役務の種類		営業収益	営業費用	営業利益	摘 要	役務の種類		営業収益	営業費用	営業利益	摘 要			
指定電気通信役務	音声伝送役務	基本料				指定電気通信役務	音声伝送役務	基本料						
		市内・市外通信						市内・市外通信						
		公衆電話						公衆電話						
		その他						その他						
		小計						小計						
	F T T Hアクセスサービス						指定電気通信役務	特定電気通信役務以外の指定電気通信役務	F T T Hアクセスサービス					
	専用役務								専用役務					
	その他								その他					
	[略]								小計					
	[同左]								[同左]					
[略]					[同左]									
[略]					[同左]									
[略] [様式第16～様式第18 略]						[同左] [様式第16～様式第18 同左]								
運用 総冊 [] の記載を必須とする。														

（電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令の一部改正）

第四条 電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令（平成十年郵政省令第九十一号）の一部を次のように改正する。

次の表により、改正前欄及び改正後欄に対応して掲げるその標記部分に二重傍線を付した規定（以下この条において「対象規定」という。）は、当該対象規定を改正後欄に掲げるもののように入れ、改正前欄に掲げる二重傍線を付した共通見出しで改正後欄にこれに対応するものを掲げていないものは、これを削る。

改正後	改正前
附則 「見出しを削る。」 ~~第二条 削除~~ ~~(経過措置)~~ ~~第三条 この省令の施行の際現に電気通信分野における規制の合理化のための関係法律の整備等に関する法律第二条の規定による改正後の電気通信事業法（以下「新法」という。）第三十八条の二第二項に規定する指定電気通信設備を設置する第一種電気通信事業者が当該指定電気通信設備を用いて提供する電気通信役務であつて、新法第三十一条第三項の郵政省令で定めるものに適用される最初の基準料金指数については、この省令による改正後の電気通信事業法施行規則第十九条の五第二項中「十月一日から一年」とあるのは、「適用の日から九月三十日まで~~ ~~の期間」とする。~~ 備考 表中の対象規定の二重傍線を付した標記部分を除く全体に付した傍線は注記である。	附則 ~~(経過措置)~~ ~~第二条~~ 電気通信事業法附則第五条第二項の電報の取扱いの役務に関する料金については、この省令による改正後の電気通信事業法施行規則の規定は適用せず、この省令による改正前の電気通信事業法施行規則の規定はなお効力を有する。 ~~第三条~~ この省令の施行の際現に電気通信分野における規制の合理化のための関係法律の整備等に関する法律第二条の規定による改正後の電気通信事業法（以下「新法」という。）第三十八条の二第二項に規定する指定電気通信設備を設置する第一種電気通信事業者が当該指定電気通信設備を用いて提供する電気通信役務であつて、新法第三十一条第三項の郵政省令で定めるものに適用される最初の基準料金指数については、この省令による改正後の電気通信事業法施行規則第十九条の五第二項中「十月一日から一年」とあるのは、「適用の日から九月三十日まで ~~の期間」とする。~~

附 則

（施行期日）

第一条 この省令は、電気通信事業法及び日本電信電話株式会社等に関する法律の一部を改正する法律（次条において「改正法」という。）の施行の日（令和八年〇月〇日）から施行する。

（経過措置）

第二条 改正法附則第五条の規定により読み替えて適用する改正法第一条の規定による改正後の電気通信事業法（次項において「新法」という。）第十三条第五項の規定による届出をしようとする者は、~~この省令~~第一条の規定による改正後の電気通信事業法施行規則（以下「改正規則」という。）様式第六及び様式第七の届出書を提出しなければならない。

2 改正法附則第六条の規定により読み替えて適用する~~改正法第十条の規定による~~新法第十六条第三項及び第四項の規定による届出をしようとする者は、改正規則様式第六及び様式第七の届出書を提出しなければならない。

第三条 この省令の施行の際現に第一条の規定による改正前の電気通信事業法施行規則第四十条の七に規定する種別ごとにされている第一種適格電気通信事業者の指定に係る申請は、改正規則第四条第三項に規定する種別ごとになされた申請とみなす。

○ 総務省告示第 号

電気通信事業法（昭和五十九年法律第八十六号）第五十条第二項の規定に基づき、電気通信番号計画（令和元年総務省告示第六号）の一部を次のように変更し、電気通信事業法及び日本電信電話株式会社等に関する法律の一部を改正する法律（令和七年法律第四十六号）の施行の日（令和 年 月 日）から施行する。

令和 年 月 日

総務大臣 林 芳正

次の表により、変更前欄に掲げる規定の下線を付した部分をこれに順次対応する変更後欄に掲げる規定の下線を付した部分のように改める。

変 更 後		変 更 前	
別表第3 付加的役務識別番号の細目		別表第3 [同左]	
電気通信番号の構成	機能	電気通信番号の構成	機能
[略]		[同左]	
1 1 5	電報受付機能（民間事業者による信書の送達に関する法律（平成14年法律第99号）第2条第9項に規定する特定信書便事業者が提供する同条第7項に規定する特定信書便役務（電話により引き受けた内容に基づき作成した信書便物を送達する <u>もの</u> に限る。）の受付に関する機能をいう。）	1 1 5	電報受付機能（ <u>電報の受付に関する機能をいう。</u> ）又は電報類似サービス受付機能（民間事業者による信書の送達に関する法律（平成14年法律第99号）第2条第9項に規定する特定信書便事業者が提供する同条第7項に規定する特定信書便役務（電話により引き受けた内容に基づき作成した信書便物を送達する <u>ものであって、その提供条件が電報に準ずるもの</u> に限る。）の受付に関する機能をいう。）
[略]		[同左]	
[注 略]		[注 同左]	
備考 表中の [] の記載は注記による。			

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

総務省総合通信基盤局

平成 28 年（2016 年）3 月

（令和~~7 年~~（2025 8 年）10（2026 年）
月最終改正）

目 次

序章 はじめに	5
第1節 本ガイドラインの目的	5
第2節 関係法令及び略称一覧	~~3-2~~
第3節 総務大臣への定期報告について	5
第4節 消費者保護に関連する他のガイドライン等	~~7-6~~
第1章 対象となる電気通信役務及び事業者の種類	~~8-7~~
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 適用表	~~8-7~~
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	~~15-14~~
第1節 対象範囲	~~15-14~~
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。））	~~19-18~~
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。））	~~32-31~~
第4節 適合性の原則（施行規則第22条の2の3第4項（施行規則第40条第1項において準用する場合を含む。））	~~42-40~~
第5節 変更・更新時の説明（施行規則第22条の2の3第2項（施行規則第40条第1項において準用する場合を含む。））	~~48-45~~
第6節 違反した場合の取扱い	~~51-48~~
第7節 その他契約前に説明等することが望ましい事項	~~51-49~~
第8節 契約後の情報提供	~~51-49~~
第3章 書面交付義務（法第26条の2）関係	~~53-51~~
第1節 対象範囲	~~53-51~~
第2節 契約書面の記載事項（施行規則第22条の2の4第1項及び第2項）	~~54-52~~
第3節 記載・交付方法	~~61-58~~
第4節 変更・更新時の書面交付（施行規則第22条の2の4第3項）	~~67-62~~
第5節 情報通信の技術を利用する方法（電子交付方法）	~~68-63~~

第6節 違反した場合の取扱い	7 1-6-6
第4章 初期契約解除制度（法第26条の3）関係	7 3-6-8
第1節 対象範囲	7 3-6-8
第2節 初期契約解除の効果	7 4-6-9
第3節 利用者が初期契約解除をする方法	7 5-7-0
第4節 初期契約解除に伴い利用者が支払うべき額（施行規則第22条の2の9）	7 6-7
	+
第5節 更新・変更時の初期契約解除（施行規則第22条の2の7第1項）	8 1-7-6
第6節 不実告知後の取扱い（法第26条の3第1項括弧書、施行規則第22条の2の8）	8 2-7-7
第7節 確認措置（施行規則第22条の2の7第1項第5号及び第2項～第6項）	8 3-7
	-8
第8節 一体的販売における留意点	8 7-8-2
第9節 事業者を乗り換える際等の留意点	8 9-8-4
第10節 違反した場合の取扱い	9 0-8-5
第5章 苦情等の処理（法第27条）関係	9 1-8-6
第1節 対象範囲	9 1-8-6
第2節 苦情等の処理の方法	9 1-8-6
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	9 4-8-9
第1節 事実不告知及び不実告知の禁止	9 4-8-9
第2節 自己の名称等を告げずに勧誘する行為の禁止	9 6-9-1
第3節 勧誘継続行為の禁止	1 0 0-9-5
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）	1 0 3-9-8
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	1 0 9-1-0-4
第1節 対象範囲	1 0 9-1-0-4

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）	111-105
第3節 責任者の選定（施行規則第22条の2の18第1項第2号）	112-106
第4節 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等（施行規則第22条の2の18第1項第3号）	112-107
第5節 媒介等業務受託者の届出に関する措置（施行規則第22条の2の18第1項第4号）	114-109
第6節 監督措置（施行規則第22条の2の18第1項第5号）	115-109
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）	116-111
第8節 媒介等業務が適切かつ確実な遂行を確保するための措置（施行規則第22条の2の18第1項第7号）	116-111
第9節 通信料金と端末代金の完全分離・行き過ぎた囲い込みの禁止に関する規定を遵守するために必要な措置（施行規則第22条の2の18第1項第8号）	116-111
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）	117-112
第11節 総務大臣への報告義務（施行規則第22条の2の18第2項）	117-112
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6）関係	119-113
第1節 周知の対象範囲	120-114
第2節 周知させる期限・方法	125-119
第3節 周知させる事項（ <u>施行規則第22条の2の10第3項及び4項、第22条の2の11第2項施行規則第22条の2の10第2項</u> ）	127-121
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（ <u>施行規則第22条の2の10第7項、第22条の2の11の2施行規則第22条の2の11</u> ）	131-125
第5節 業務の休廃止の望ましい在り方について	132-126
第6節 具体的な事業者の対応の例示	133-126
第7節 「電気通信業務の一部」に該当するサービスの例	134-127
第8節 電気通信業務の休廃止に関して公表する情報（施行規則第22条の2の12）	

.....	<u>1 3 6-1-2-9</u>
第 9 章 その他業務改善命令の対象となる事業運営（法第 29 条第 1 項第 12 号）関係.....	<u>1 3 7-1-3-1</u>
第 1 節 業務改善命令の対象となる事業運営の基本的な考え方	<u>1 3 7-1-3-1</u>
第 2 節 業務改善命令の対象となる事業運営の例（電気通信事業者とその販売代理店との間の委託契約）	<u>1 3 7-1-3-1</u>

序章 はじめに

第 1 節 本ガイドラインの目的

携帯電話サービス、インターネット接続サービス、固定電話等の電気通信事業の利用者を保護するための規律（利用者保護規律）としては、電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号）において、平成 16 年（2004 年）から、事業の休廃止に係る周知、提供条件の説明及び苦情等の処理の義務を電気通信事業者に課す規定が設けられ、提供条件の説明の義務（説明義務）については電気通信事業者に加え契約締結の媒介等を行う代理店も対象とされていた。その後、利用者保護規律の更なる充実・強化を 1 つの目的として、平成 27 年（2015 年）5 月 15 日、第 189 回国会において、電気通信事業法等の一部を改正する法律（平成 27 年法律第 26 号）が成立し、同年 5 月 22 日に公布され、翌年 5 月 21 日に施行された。具体的には、当該改正法により、契約後の書面の交付義務、初期契約解除制度、不実告知等の禁止、勧誘継続行為の禁止、代理店に対する指導等の措置義務が電気通信事業法に導入され、その施行に向けた法令等（省令・告示等）の制定・改正によって、これらの新たな規律の詳細が定められるとともに、既存の説明義務の充実・強化も図られた。第 196 回国会においては、電気通信事業法及び国立研究開発法人情報通信研究機構法の一部を改正する法律（平成 30 年法律第 24 号）が成立し、電気通信業務の全部又は一部の休廃止の周知義務の拡充が図られた。~~また、~~第 198 回国会において~~は、~~電気通信事業法の一部を改正する法律（令和元年法律第 5 号）が成立し、自己の氏名若しくは名称又は勧誘である旨を告げない勧誘行為の禁止及び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の導入、代理店の届出制度による代理店の業務の適正化措置の強化等が図られたところである。そして、第 217 回国会においては、電気通信事業法及び日本電信電話株式会社等に関する法律の一部を改正する法律（令和 7 年法律第 46 号）が成立し、国民生活に不可欠なサービスとしてあまねく日本全国において適切、公平かつ安定的

に提供されるべきものである基礎的電気通信役務に係る電気通信業務の休廃止に関して、利用者に対する周知等の規律を別途設けることされたところである。

本ガイドラインは、これらの電気通信事業法の利用者保護規律及びこれに基づく下位法令の規定の内容を解説するとともに、これらの規定に関連して、一般消費者に代表される利用者の利益の保護の観点から電気通信事業者等（電気通信事業者及びその代理店（届出媒介等業務受託者）をいう。以下同じ。）が基本的に遵守すべき事項及び自主的に取ることが望ましいと考えられる対応について解説する。すなわち、本ガイドラインが次の表に掲げる表現により記載する内容は、法令等の規定の基本的な遵守方法についての解説であり、電気通信事業者等による誠実な履行が必要とされ、求められ、又は適切であるものである。これにより、本ガイドラインは、電気通信サービスの具体的な消費者保護ルールについて明確化を図り、消費者が安心して電気通信サービスを利用できるようにすることとともに、利用者の保護の充実を図ることを目的とする。

表現	事業者等が適合しなかった場合の考え方
「必要である」「必要がある」「必要となる」「しなければならない」「義務が課されている」「禁止される」	電気通信事業法及び関係法令への違反と判断される可能性が高い。
「求められる」 「不適切」	直ちに電気通信事業法及び関係法令への違反とは判断されない（「不適切」については違反と判断される可能性が高い場合もある）が、改善を要すると判断される可能性が高い。
「適切である」	直ちに電気通信事業法及び関係法令への違反とは判断されないが、改善を要すると判断される可能性がある（苦情相談の状況、総務省の検討会等での指摘等及びその他の諸事情も踏まえ判断されるものである。）。

なお、今後も新たなサービスの登場や電気通信サービスの多様化・複雑化により電気通信サービスに関するトラブルの内容や実態も変化していく可能性がある。法に基づく消費者保護ルール及び利用者保護規律についても、そのような状況を反映したものとする必要があることから、本ガイドラインについても、トラブルとなる

内容の変化に応じて適時適切に見直しを行っていく予定である。

第2節 関係法令及び略称一覧

(1) 関係法令

① 電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号）

第 2 条、第 9 条、第 12 条、第 14 条、第 16 条、第 18 条、第 26 条、第 26 条の 2、
第 26 条の 3、**第 26 条の 4、第 26 条の 5、第 26 条の 6、第 27 条、第 27 条の 2、第 27 条の 3、**
第 27 条の 4、第 29 条、第 73 条の 2、第 73 条の 3、第 73 条の 4、第 126 条、
第 164 条、第 166 条、第 188 条

本ガイドラインでは、「法」又は「本法」と略す。

② 電気通信事業法施行規則（昭和 60 年郵政省令第 25 号）

第 22 条の 2 の 3、第 22 条の 2 の 4、第 22 条の 2 の 5、第 22 条の 2 の 5 の 2、
第 22 条の 2 の 6、第 22 条の 2 の 7、第 22 条の 2 の 8、第 22 条の 2 の 9、**第 22 条の 2 の 10、第 22 条の 2 の 11、第 22 条の 2 の 12、第 22 条の 2 の 12、**
第 22 条の 2 の 13、第 22 条の 2 の 13 の 2、第 22 条の 2 の 16、第 22 条の 2 の 17、第 22 条の 2 の 18、第 40 条、第 40 条の 2、別表

本ガイドラインでは、「施行規則」と略す。

③ 電気通信事業報告規則（昭和 63 年郵政省令第 46 号）

本ガイドラインでは、「報告規則」と略す。

④ 電気通信事業法第 26 条第 1 項各号の電気通信役務を指定する件（平成 28 年総務省告示 106 号）

本ガイドラインでは、「指定告示」と略す。

⑤ 電気通信事業法施行規則第 22 条の 2 の 7 第 1 項第 5 号ロ及びハ並びに同条第 6 項に基づき告示する件（平成 28 年総務省告示 152 号）

本ガイドラインでは、「確認措置告示」と略す。

⑥ 電気通信事業法施行規則第 22 条の 2 の 9 第 2 号及び 3 号に基づき告示する件（平成 28 年総務省告示 153 号）

本ガイドラインでは、「対価請求告示」と略す。

⑦ 電気通信事業法施行規則第二十二條の二の十三の二第二号ハ及びヘに基づき他に転用できない設備を告示する件（令和 4 年総務省告示第 44 号）

本ガイドラインでは、「設備告示」と略す。

⑧ 郵便法（昭和 22 年法律第 165 号）

⑨ 民間事業者による信書の送達に関する法律（平成 14 年法律第 99 号）

本ガイドラインでは、「信書便法」と略す。

⑩ 携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律（平成 17 年法律第 31 号）

本ガイドラインでは、「携帯電話不正利用防止法」と略す。

⑪ 青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律（平成 20 年法律第 79 号）

本ガイドラインでは、「青少年インターネット環境整備法」と略す。

⑫ 特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号）

本ガイドラインでは、「特定商取引法」と略す。

条文は、e-Gov ウェブページ又は総務省ウェブサイト（電気通信消費者情報コーナー）で閲覧可能。

（２）その他の略称

- ・ 「電気通信事業者等」序章第 1 節参照。
- ・ 「電気通信事業者」：第 1 章（１）参照。
- ・ 「媒介等業務受託者」：第 1 章（２）参照。
- ・ 「届出媒介等業務受託者」：第 1 章（２）参照。
- ・ 「説明義務」：第 2 章柱書参照。
- ・ 「法人契約」：第 2 章第 1 節（４）①参照。
- ・ 「自動締結契約」：第 2 章第 1 節（４）②参照。
- ・ 「都度契約」：第 2 章第 1 節（４）③参照。
- ・ 「接続・共用関係契約」：第 2 章第 1 節（４）④参照。
- ・ 「変更契約」：第 2 章第 5 節（１）参照。
- ・ 「更新契約」：第 2 章第 5 節（１）参照。
- ・ 「自動更新」：第 2 章第 5 節（２）参照。
- ・ 「書面交付義務」：第 3 章柱書参照。

- ・ 「契約書面」：第 3 章柱書参照。
- ・ 「電子交付」：第 3 章柱書参照。
- ・ 「不実告知」：第 6 章第 1 節（2）参照。
- ・ 「事実不告知」：第 6 章第 1 節（2）参照。
- ・ 「初期契約解除」：法第 26 条の 3 に基づく契約の解除を指す。
- ・ 「確認措置」：施行規則第 22 条の 2 の 7 第 1 項第 5 号に規定する「確認措置」を指す。
- ・ 「電気通信役務契約」：それぞれの章で解説する規律の対象となる電気通信役務の提供に関する契約を指す。

第 3 節 総務大臣への定期報告について

報告規則第 4 条の 10 及び第 4 条の 11 の規定に基づき、次の表の太枠に該当する電気通信事業者は①から③まで、届出媒介等業務受託者は④の報告事項を定期的に総務大臣に報告する必要がある（原則として電子メールでの報告）。

電気通信事業者による報告

	対象役務	報告事項		報告期間	様式
		サービスに関する事項	対象者に 関する事項		
①	説明義務対象の役務のうち、役務種類ごとの契約者数が1万以上の役務	▶ サービス名 ※利用者に対し表示している固有の名称 ▶ サービスのウェブサイトアドレス	名称 法人番号 電話番号 電子メールアドレス	毎四半期末期 1ヶ月以内 (例：令和元年9月末の状況を同年10月末までに報告が必要)	第23の13
②	初期契約解除対象の役務のうち、役務種類ごとの契約者数が1万以上の役務	▶ 初期契約解除制度の対象契約の締結件数、解除件数 ▶ 確認措置の対象契約の締結権数、申出件数、解除件数 ※対象契約は新規契約を指す		毎四半期末期 2ヶ月以内 (例：令和元年7月から9月末までの状況を同年11月末までに報告が必要)	第23の14 第1表又は第2表
③		▶ 媒介等業務受託者の名称、届出番号、法人番号、連絡先（電話番号等）、階層番号、利用者に接する業務の有無 ▶ 不明な部分は「不明」と記入し、理由を記載		毎年度末期 2ヶ月後以内※ (例：令和2年度末の状況を令和3年5月末までに報告が必要) ※令和2年5月末までは、毎『半期』ごとに報告が必要。そのため、令和元年9月末まで及び令和2年5月末までの報告が必要。	第23の15

届出媒介等業務受託者（代理店）による報告

	(対象役務)	報告事項		報告時期	様式
		サービスに関する事項	対象者に 関する事項		
④	初期契約解除対象の役務	▶ 店舗の名称及び所在地 ▶ 再委託先の名称、法人番号、連絡先（電話番号等）及び届出番号並びに再委託に係る電気通信役務及び電気通信事業者の名称	名称 法人番号 電話番号 電子メールアドレス 届出番号	【報告期限が令和3年5月末分から報告が必要】 毎年年末後 2ヶ月以内 (例：令和2年度末の状況を令和3年5月末までに報告が必要)	第23の16

電気通信事業者による報告

	対象役務	報告事項		報告期間	様式
		サービスに関する事項	対象者に 関する事項		
①	説明義務対象の役務のうち、役務種類ごとの契約者数が1万以上の役務	▶ サービス名 ※利用者に対し表示している固有の名称 ▶ サービスのウェブサイトアドレス	名称 法人番号 電話番号 電子メールアドレス	毎四半期末期 1ヶ月以内 (例：令和元年9月末の状況を同年10月末までに報告が必要)	第23の13
②	初期契約解除対象の役務のうち、役務種類ごとの契約者数が1万以上の役務	▶ 初期契約解除制度の対象契約の締結件数、解除件数 ▶ 確認措置の対象契約の締結権数、申出件数、解除件数 ※対象契約は新規契約を指す		毎四半期末期 2ヶ月以内 (例：令和元年7月から9月末までの状況を同年11月末までに報告が必要)	第23の14 第1表又は第2表
③		▶ 媒介等業務受託者の名称、届出番号、法人番号、連絡先（電話番号等）、階層番号、利用者に接する業務の有無 ▶ 不明な部分は「不明」と記入し、理由を記載		毎年度末期 2ヶ月後以内※ (例：令和2年度末の状況を令和3年5月末までに報告が必要) ※令和2年5月末までは、毎『半期』ごとに報告が必要。そのため、令和元年9月末まで及び令和2年5月末までの報告が必要。	第23の15

届出媒介等業務受託者（代理店）による報告

	(対象役務)	報告事項		報告時期	様式
		サービスに関する事項	対象者に 関する事項		
④	初期契約解除対象の役務	▶ 店舗の名称及び所在地 ▶ 再委託先の名称、法人番号、連絡先（電話番号等）及び届出番号並びに再委託に係る電気通信役務及び電気通信事業者の名称	名称 法人番号 電話番号 電子メールアドレス 届出番号	【報告期限が令和3年5月末分から報告が必要】 毎年年末後 2ヶ月以内 (例：令和2年度末の状況を令和3年5月末までに報告が必要)	第23の16

報告先及び報告様式は次のウェブページを参照：

https://www.soumu.go.jp/joho_tsusin/eidsystem/houkoku_kisoku.html

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年個人情報保護委員会・総務省告示第4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1章 対象となる電気通信役務及び事業者の種類

本章では、事業者の種類（電気通信事業者／届出媒介等業務受託者（代理店））及び電気通信役務の種類別に、本ガイドラインのどの部分が適用されるかをまず下表により示し、次いで、具体的にどの電気通信役務が各規律の対象となるかを解説する。

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 適用表

ガイドラインの項目	電気通信事業者	届出媒介等業務受託者（代理店）	移動通信サービス		固定通信サービス	
			初期契約解除の対象 （下記（4））	初期契約解除の対象とはならないサービス （下記（5））	初期契約解除の対象 （下記（4））	初期契約解除の対象とはならないサービス （下記（5））
			※いずれもプリペイド除く。 MVNOの携帯電話端末サービス MVNOの期間拘束のある無線インターネット専用サービス MVNOの無線インターネット専用サービス MVNOの携帯電話端末サービス	公衆無線LAN プリペイド MVNOの期間拘束のない無線インターネット専用サービス PHS	(FTTH、CATV、DSL) 分離型ISPサービス CATVインターネットサービス FTTHインターネットサービス	電話及びISDNサービス IP電話 その他のISPサービス FWAインターネットサービス DSLインターネットサービス
序章 はじめに	○	○	○	○	○	○
第1章 対象となる電気通信役務 及び事業者の種類	○	○	○	○	○	○
第2章 提供条件概要説明 （法第26条・第73条の3）関係	○	○	○	○	○	○

第3章 書面交付(法第26条の2)関係	○	—	○	○	○	○
第4章 初期契約解除制度 (法第26条の3)関係	○	—	○	—	○	—
第5章 苦情等の処理(法第27条)関係	○	—	○	○	○	○
第6章 電気通信事業者等の禁止行為 (法第27条の2・第73条の3)関係	○	○	○	○	○	○
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	○	△	○	○	○	○
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6)関 係	○	—	○	○	○	○

○：適用あり、△：間接的に適用あり、—：適用なし

※第7章については、上表のほか、全ての電気通信役務が対象となる。

※第8章については、詳細が異なる可能性があるため、同章の記載を参照。

※法第27条の3の「通信料金と端末代金の完全分離」・「行き過ぎた囲い込みの禁止」に関する規定については、「電気通信事業法第27条の3等の運用に関するガイドライン(令和6年12月5日公表)」を参照すること。

表中の事業者の種類及び電気通信役務の範囲は、具体的には次のとおりである。

(1) 電気通信事業者

電気通信事業者とは、電気通信事業を営むことについて、法第9条の登録を受けた者及び第16条第1項の規定による届出をした者をいう(法第2条第5号)。法人の従業員がその法人の業務に関して行う通信のための役務を当該法人が提供する場合など電気通信事業を営むことに当たらない場合や、法第164条の適用除外に該当する場合は、電気通信事業者には該当せず、本ガイドラインで解説する利用者保護規律も課せられない。

(2) 届出媒介等業務受託者(代理店)

届出媒介等業務受託者とは、電気通信事業者から電気通信役務の提供に関する契

約の締結の媒介、取次ぎ又は代理（媒介等）の業務及びこれに付随する業務の委託を受けた者（媒介等業務受託者）のうち、法第26条第1項各号の電気通信役務（(4)及び(5)に掲げる電気通信役務）の媒介等を行おうとするため、法第73条の2第1項の規定に基づく届出を行った者である。携帯電話サービスのキャリアショップ、光ファイバインターネットサービスの電話勧誘を行う事業者、携帯電話サービスや光ファイバインターネットサービスについて自ら販売活動を行う家電量販店等、電気通信役務の販売・勧誘等の活動を行う事業者が幅広く該当する。届出媒介等業務受託者の定義中のそれぞれの用語の意義は、次のとおりである。なお、届出媒介等業務受託者の該当性を判断する上でのより詳細な基準及び法第73条の2の規定に基づく届出の方法等については、「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。

① 媒介

他人（電気通信事業者と利用者）の間に立って、他人を当事者とする法律行為（電気通信役務契約）の成立に尽力する事実行為をいう。広告の場所又は方法を提供しているだけの場合は通常該当しないが、契約成立のためのプラットフォームを提供している、契約申込手続の業務の一部を実施している等、個別の契約の成立に関与しているとみられる場合は、該当し得る。

② 取次ぎ

自己の名をもって、他人（電気通信事業者）の計算において、法律行為（電気通信役務の提供に関する契約）を引き受ける行為をいう。

③ 代理

本人（電気通信事業者）のためにすることを示してする意思表示（電気通信役務の提供に関する契約の申込又は承諾）をいう。代理権の範囲内で直接本人に法律効果を生ずる。

④ 業務の委託

媒介等の行為を業として（反復継続して）行うよう委託することをいう。私的な媒介行為等や1回限りの媒介行為等についてまで対象となるものではない。2以上の段階にわたる委託も含まれ、いわゆる2次代理店、3次代理店等、再委託がされている場合の再委託先の代理店も届出媒介等業務受託者として1次代理店同様に説明義務、不実告知等禁止、自己の氏名等を告げずに勧誘する行為の禁止及び勧誘継続行為禁止を遵守する必要がある。ただし、全ての届出媒介等業務受託者が実際の説明義務の履行の行為に携わるとは限らず、届出媒介等業務受託者は勧誘・契約申込み受付等の媒介等の業務のみを行い、利用者への説明は電気

通信事業者が実施するということも想定され得る。

なお、電気通信事業者の委託を受けて電話勧誘を行うが、あらかじめ通話先や営業活動内容については全て電気通信事業者が決めているなど、いわば電気通信事業者の手足として活動しているような場合は、媒介等業務受託者に該当しない。

(3) 対象となる電気通信役務（共通事項）

電気通信役務については、上記の適用表のとおり、次の（４）及び（５）に掲げる電気通信役務が説明義務（第２章）、書面交付義務（第３章）、苦情等処理義務（第５章）及び不実告知等・自己の名称等を告げずに勧誘する行為・勧誘継続行為の禁止（第６章）の対象となるものとして指定告示により定められている。このうち、（４）に掲げる電気通信役務は、初期契約解除制度（第４章）の対象ともなる。

媒介等業務受託者指導等措置（第７章）及び業務の休廃止に係る周知等（第８章）については、それぞれ各章を参照。

また、指定告示においては、アクセスサービス（足回り回線部分）と当該回線により提供されるインターネット接続サービス（ＩＳＰ部分）を区別して規定している場合があるが、足回り回線部分とＩＳＰ部分が一体として提供されている場合は、両サービスを一体として取り扱えば問題ない。下記のサービス一覧においても、実態に合わせて、一体として提供されるのが通常のものについては一体として解説している。なお、括弧内の指定告示の条文番号のうち網掛けが足回り回線を指す規定、下線がＩＳＰ部分を指す規定である。

(4) 初期契約解除制度の対象となる役務

下記の役務が該当する。説明義務、書面交付義務、苦情等処理義務及び不実告知等・自己の名称等を告げずに勧誘する行為・勧誘継続行為の禁止についても対象ともなる。

【初期契約解除対象の移動通信サービス】

① ＭＮＯの携帯電話端末サービス（指定告示第２項第１号）

スマートフォンを含む携帯電話端末向けに提供される音声付き又は音声のみのサービスが該当する。プリペイドは除かれる。

② ＭＮＯの無線インターネット専用サービス（指定告示第２項第２号）

タブレット、モバイルWi-Fiルーター等のデータ通信専用の端末向けに提供されるインターネット接続サービスで、携帯電話サービスのアクセスネットワークを利用するもの、モバイルWiMAX及びAXGP（※）が該当する。プリペイ

ドは除かれる。

※ PHSの次世代システムとして導入されたXGPという通信規格を改良した規格。データ通信規格としてLTEと同列で利用される。

③ MVNOの期間拘束のある無線インターネット専用サービス（指定告示第2項第3号）

タブレット・ルーター等の端末向けのMVNO（※1）が提供するデータ通信専用サービスで、契約期間の途中で変更・解約すると月額基本料金を超える違約金が生じるもの（※2）が該当する。自動更新の有無は問わない。また、当初の契約期間の経過後はいつでも違約金なしで解約できるようになるサービスであっても、その当初の期間中に変更・解約すると月額基本料金を超える違約金が生じる場合は、該当する。プリペイドは除かれる。

※1 自らは電波の割当てを受けず、電波を割り当てられた携帯電話事業者からネットワークを借りて、いわゆる格安スマホやモバイルWi-Fiルーター等向けに独自のサービスを提供する事業者

※2 2年ごとに契約期間が自動更新されるもののほか、契約期間の経過後は違約金なしで解約できるものも含まれる。

④ MVNOの携帯電話端末サービス（指定告示第2項第4号）

スマートフォンを含む携帯電話端末向けにMVNOが提供する音声付き又は音声のみのサービスが該当する。プリペイドは除かれる。

【初期契約解除対象の固定通信サービス】

⑤ FTTHインターネットサービス（指定告示第3項第1号及び第3号）

いわゆる光ファイバのインターネットサービスであり、利用者の共同住宅等内ではVDSL（銅線）やLANケーブルを用いるものも含む。

⑥ CATVインターネットサービス（指定告示第3項第2号及び第3号）

⑦ ⑤又は⑥向けの分離型ISPサービス（指定告示第3項第3号）

FTTHインターネットサービスやCATVインターネットサービスについて、ISPサービスが足回り回線部分とは別に分離して提供されている場合も、それ単体として初期契約解除対象となる。

⑧ DSLサービス向けの分離型ISPサービス（指定告示第3項第4号）

DSLサービス（ADSL等）の足回り回線部分のサービスとは分離して提供されるISPサービスが該当する。より具体的には、足回り部分の契約を解除せずに提供元事業者を変更できるものとして定義している。そうした分離型のISPサービスは、⑦も同様であるが、電話勧誘により利用者のパソコンを遠隔操作することで容易に提供元事業者を変更できることから、対象とするものである。

(5) 初期契約解除制度の対象とはならない役務

下記の役務が該当する。説明義務・書面交付義務・苦情等処理義務及び不実告知等・自己の名称等を告げずに勧誘する行為・勧誘継続行為の禁止の対象とはなる役務である。

【移動通信サービス】

① P H S サービス（指定告示第4項第3号）

P H S 端末向けに提供される音声サービス及びインターネット接続サービスが該当する。M V N Oを含む。

② 公衆無線L A N サービス（指定告示第4項第4号及び第9号）

③ プリペイドサービス（指定告示第4項第7号）

④ M V N O の期間拘束のない無線インターネット専用サービス（指定告示第4項第8号）

タブレット・ルーター等の端末向けのM V N O が提供するデータ通信専用サービスで、期間途中で変更・解約しても月額基本料金を超える違約金が生じないサービスが該当する。

【固定通信サービス】

⑤ D S L インターネットサービス（指定告示第4項第2号及び第9号）

D S L サービスのうち、足回り回線部分とI S P 部分を一体として提供するもの（足回り回線部分の契約を維持したままI S P 部分の提供元事業者を変更することはできないもの）と、足回り回線部分を単独で提供するものが対象である。両者が分離されている場合のI S P 部分については、(4) ⑧を参照。

⑥ F W A インターネットサービス（指定告示第4項第5号及び第9号）

固定された利用者端末を無線でネットワークに接続するサービスが該当する。

⑦ 電話及びI S D N サービス（指定告示第4項第1号）

地域、長距離、国際のいずれの区分も含む。公衆電話など、利用する都度に契約を締結することとなるサービスは適用除外としている（後述）。

⑧ I P 電話（指定告示第4項第6号）

0 5 0 I P 電話及び0 A B ～ J I P 電話が該当する。

⑨ その他のインターネット接続サービス（指定告示第4項第9号）

上に掲げた類型に該当しなくとも、アクセス回線の別や端末の別を問わず、例えば専用回線を使用するものなど、インターネット接続サービスについてはいずれにせよ説明義務の対象となる（移動通信であっても対象）。ただし、法人向けの専用回線を介したインターネット接続は法人契約（後述）に該当すれば適用除外となる。またウェブホスティングサービスなどのアプリケーションレベルのサービスは対象に含まれない。

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

（1）対象となる電気通信役務

第1章を参照。

（2）説明をすべき者（法第26条第1項（法第73条の3において準用する場合を含む。））

電気通信事業者及び届出媒介等業務受託者（代理店）に、説明をすべき義務が課されている。

（3）説明を受ける者

説明を受ける者は、電気通信役務の提供を受けようとする者を含む「利用者」であるが、電気通信事業者は「利用者」の範囲外であり、卸電気通信役務の提供など電気通信事業者に対して電気通信役務を提供する場合は、説明義務の対象とならない。法人その他の団体は規定上「利用者」に含まれるが、締結・媒介等をしようとする契約が法人契約に該当すれば、説明義務は適用されない（法人契約の範囲は（4）①を参照）。

（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。

① 法人契約（第1号）

本号で規定される「法人契約」とは、次のいずれかの契約をいう。

（ア）法人その他の団体（法人等）（※）を相手方とする契約であって、営利を目

的とする法人等の場合には当該法人等の営業目的で（その営業のために又はその営業として）、営利を目的としない非営利の法人等の場合には当該法人等の事業目的（その事業のために又はその事業として）で締結される契約

※ 「法人等」には、法人のほか、民法（明治29年法律第89号）上の組合をはじめ、法人格を有しない社団及び財団（権利能力なき社団・財団）、各種の親善・社交等を目的とする団体が含まれる。

法人等が営業目的又は事業目的で電気通信役務契約を締結する場合は、法人契約として説明義務等の適用除外となる。

他方、法人等の名義の契約であっても、実際には個人の家庭用として電気通信役務が用いられている場合は、法人契約とはならない。

逆に、個人名義であったとしても、法人格を有しないマンション管理組合のような任意団体が代表者の個人名義を用いてその営業目的又は事業目的で電気通信役務を契約するとみられる場合は、法人契約に該当する。

（イ）個人を相手方とする契約であって、専ら当該個人の営業として締結される契約

個人を相手方とする契約であっても、専ら当該個人の営業（※）として締結される契約（例：電気通信事業者と賃貸マンションのオーナーとの間で締結される入居者向け FTTN サービスの契約）は、提供される電気通信役務が当該個人の「商材」の一部であり、当該個人を消費者として保護する必要性が低いため、当該契約については、法人契約に含めるものである。

※ 当該個人自身が料金設定を行って電気通信役務を提供する場合は、当該個人は電気通信事業を営もうとする際の登録又は届出が必要となる。

なお、これ以外の個人を相手方とする契約は、営業目的（例：個人事業主が業務上利用するために電気通信役務を契約する場合）又は事業目的（例：個人がボランティア活動など営業ではない目的で電気通信役務を契約する場合）で締結されるものであっても、法人契約に該当しない。これは、個人名義で契約行為を行う者は、たとえ営業目的又は事業目的で契約する場合であっても、交渉力及び情報量において基本的には一般の消費者と変わらないと考えられ、原則として一般の消費者と同様に取り扱うことが適当だからである。

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東日本株式会社又はN T T西日本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。

③ 都度契約（第3号）

電気通信役務の提供を受けようとする都度、契約を締結することとなるものを指し、公衆電話のほか、例えば、通話の発信等の利用の都度契約を締結することが必要なクレジット通話、コレクトコールや、アクセスポイントにアクセスする都度契約を締結することが必要な公衆無線L A Nサービスなどがこれに該当する。料金を前払いすることにより一定期間いつでも発信することが可能になるサービス（プリペイド携帯電話等）は、利用の都度契約するとは言えず、該当しない。

④ 接続・共用関係契約（第4号）

他の電気通信事業者と接続又は共用協定を締結して電気通信役務を提供する場合（例：アクセス回線事業者がプロバイダと接続してF T T Hインターネットサービスを提供する場合、M V N OがM N Oと接続して移動通信役務を提供する場合）であって、他の電気通信事業者がまとめてサービス内容等の提供条件についての説明をすることとしているときの自らの電気通信役務契約をいう。こうした場合のプロバイダやM N Oには説明義務が課されない。

⑤ 変更契約・更新契約のうち説明を要さないもの（第5号）

「第5節 変更・更新時の説明」を参照。

（5）いわゆるオプション（※）について

※ 本ガイドラインでは、「オプション」という用語により次の種類の機能・契約を指すものとしている。なお、いずれにせよ、その締結が電気通信役務契約の締結に付随しない契約（電気通信役務契約の締結と関係なくオプションを単独で申し込む場合等）は、特記ない限り、本ガイドラインの対象外である。

① 付加的な機能（電話転送機能など、電気通信役務契約に係る電気通信役務の一部をなす機能）

② 付随契約

ア 付加的な機能を除く付随有償継続役務（第3章第2節（6））の提供に関する契約

イ その他の付随契約（端末その他の商品の売買契約及びその代金の支払いに関する契約等）

① 説明義務との関係について

いわゆるオプションのうち、付加的な機能は、電気通信役務契約に含まれると考えられるが、説明義務からは除外されている（施行規則第22条の2の3第1項柱書）。すなわち、電話サービスにおける電話転送機能、インターネット接続サービスにおける固定IP v4アドレス付与機能、MVNOサービスにおけるSMS（ショート・メッセージ・サービス）機能等は、有料・無料の別にかかわらず、説明義務の対象とはならない（ただし、IP電話や携帯電話インターネット接続機能はそれ自体が説明義務の対象役務のため説明が必要）。また、付加的な機能のほか、対象の電気通信役務契約に含まれないオプション（動画配信のコンテンツサービス等）も、電気通信役務契約の解除に伴いそれに違約金等が生じる（第2節(13)及び(14)参照）など電気通信役務契約との間に何らかの関係性がない限り、説明義務の対象とまではならない。

② 加入意思の確認について

しかしながら、説明義務の対象とまではならなくとも、付加的機能を含むオプションについても、利用者から加入するという有効な意思の表示があった場合に限り加入したとすべきことが、当然に求められる。

また、加入当初の無料等期間が設定されている付随有償継続役務については、特段の事情がない限り、継続加入意思の確認のため、無料等期間の終了を適切なタイミング（※1）で知らせるための事前通知（※2）を行うことが適切である。

※1 単独の通知が望ましいが、例えば適切なタイミングで利用者が受領するであろう契約書面に適切な記載を行うことにより事前通知とすることが、適切と言える場合もあり得る。

※2 通知とは、本ガイドラインでは、電子メール、郵送、電話等により利用者に知らせることをいう。単にウェブページに掲載しただけでは、通常、通知とはならない。

③ 本ガイドラインの他の項目における取扱いについて（参考）

説明義務と異なり書面交付義務においては、電気通信事業者が締結し、又は媒介等をするオプションのサービスは、付随有償継続役務に該当すれば契約書面への記載の対象となるものであり、具体的には第3章第2節（6）を参照。また、媒介等業務受託者が独自に提供するオプションについても書面交付に関するルールがあり、具体的には第7章第4節（1）を参照。

さらに、端末を含む商品又は他業種の有償継続役務と電気通信役務を一体的に販売する場合（いわゆるセット販売）の取扱いについては、本項目のほか、第2節(13)及び(14)も参照。

④ 事例について

【望ましい例】

- ・ 電気通信役務の利用を通常前提としたオプション（コンテンツサービス等）について、電気通信役務契約の解除に伴い自動的に解除されない場合又は電気通信役務契約と解除の方法が異なる場合に、そうした旨を説明すること。

【不適切な例】

- ・ オプションについて説明を行わないこと等により、オプションに加入することについて利用者の明確な意思が形成されているとは到底言えない状況で、勝手に加入させること。
- ・ 本体の電気通信役務契約のみの契約という選択肢を利用者に示すことなく、オプション加入が当然であるかのように装って加入させること。
- ・ 利用者のほとんど又は全員が加入している等、利用者を欺くような虚偽の内容を説明して加入させること（不実告知の禁止（第6章第1節）にも該当し得る。）。

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。

（1）電気通信事業者の氏名又は名称（名称等）（第1号）

電気通信役務の提供を受けるに当たって利用者が直接相対する電気通信事業者を正しく認識できるよう、その法人名等の名称（個人の場合は氏名）を知らせることが必要である。例えば、卸電気通信役務の提供を受けて電気通信役務を利用者に提供する場合は、卸元ではなく、利用者と直接相対する自社の名称等を説明しなければならない。他方、他の電気通信事業者と接続又は共用協定を締結して電気通信役務を提供する場合（第1節（4）④接続・共用関係契約を参照）であって、苦情等の処理や料金回収等の業務を当該他の電気通信事業者に委託している場合も、利用者と直接相対することとなる当該他の電気通信事業者の名称等のみを説明すれば足りる。

【不適切な例】

「光卸」を用いた光ファイバインターネットサービス、MVNO等、卸電気通信

役務の提供を受けて、又はアクセスネットワークを保有する電気通信事業者と接続して自らの電気通信役務を提供する場合に、N T T等知名度の高い卸元電気通信事業者又はアクセスネットワーク保有事業者が直接利用者に提供するサービスであるかのように装って勧誘すること。

（2）届出媒介等業務受託者の氏名又は名称（施行規則第40条第1項において準用する場合における第11号）

届出媒介等業務受託者が媒介等を行う場合には、（1）の電気通信事業者の名称等に加えて、媒介等を行っている旨及び当該届出媒介等業務受託者の名称等を説明することが必要である。ここで、届出媒介等業務受託者の名称等としては、正式な会社名等に限られず、例えば「〇〇ショップ〇〇店」等の広く消費者に周知されている名称を用いることも可能である。

【不適切な例】

媒介等を行っている旨及び届出媒介等業務受託者の名称等を一切知らせず、知名度の高い委託元電気通信事業者の名称等のみを知らせて契約締結に至ろうとすること。

（3）電気通信事業者の連絡先（第2号）

電話、電子メール、ウェブページ又は郵便等の連絡手段で利用者が苦情又は問合せを電気通信事業者に行うための連絡先を説明することが必要である。電話による連絡先については、その受付時間帯も説明しなければならない。

消費者からの問合せ等の受付専用の連絡先を設けている場合には、当該連絡先を説明することとなる。他方、専用の連絡先を設けていない場合においては、消費者からの問合せ等に応じる部門等に最終的に繋がるための連絡先（例えば、電話であれば代表番号等）を説明することとなる（この場合、問合せ等に応じる部門等に円滑に繋げるようにする必要がある。）。また、例えばウェブページ上に問合せ等の連絡先を設ける場合において、当該ページのURLが非常に長い場合などにおいては、消費者の利便性を考慮してトップページを説明することも認められる（この場合、問合せ等の連絡先URLに直ちに飛べるようなリンクを貼る等する必要がある。）。電話の連絡先を説明する場合で、例えば平日と土日祝日で受付時間帯が異なっているような場合には、それぞれの時間帯を説明する必要がある。

なお、本項目は電気通信事業者が苦情及び問合せに応じるための手段を規定するものではなく、したがって、上記の連絡手段の全てを説明する義務までは要しない。また、消費者からの苦情及び問合せへの対応について、外部委託を行っている場合

については、当該委託先の連絡先を説明することが可能であるが、その場合においては、電気通信事業者は苦情及び問合せの処理を当該委託先が迅速かつ適切に行われるよう、十分な監督及び連携が必要である。

（４）届出媒介等業務受託者の連絡先（施行規則第40条第1項において準用する場合における第12号）

届出媒介等業務受託者が媒介等を行う場合には、電気通信事業者が届出媒介等業務受託者についての苦情及び問合せの処理も行う場合を除き、（３）の事項に加えて、電話、電子メール、ウェブページ又は郵便等の連絡手段で利用者が届出媒介等業務受託者に苦情又は問合せを行うための連絡先を説明することが必要である。電話による連絡先については、その受付時間帯も説明しなければならない。

他の留意事項については、（３）と同様である。

（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。

① 名称（第3号イ）

各電気通信事業者が定める具体的なサービス名をいう。

② 種類（第3号ロ）

次の区分による電気通信サービスの種類をいう（施行規則別表）。各区分の内容は、特記のない限り、指定告示の定める説明義務等の対象役務の区分と同様である。

F T T Hアクセスサービスと固定インターネット接続サービスを一体的に提供している場合等、複数の区分に該当する場合は、「光ファイバインターネットサービス」等の表現によりそれら区分を一体として説明することで差し支えない。

（ア）電話及びI S D N

（イ）携帯電話端末・P H S 端末サービス（音声付き又は音声のみ）

（ウ）無線・P H S インターネット専用サービス

インターネット接続サービスを携帯電話・P H S 等のネットワークを利用して提供するデータ通信専用サービスを指す。

（エ）M V N O サービス

（オ）DSLアクセスサービス

（カ）FTTHアクセスサービス

（キ）CATVアクセスサービス

（ク）公衆無線LANサービス

（ケ）FWAアクセスサービス

（コ）IP電話サービス

（サ）公衆無線LANサービス又はFWAアクセスサービスの無線インターネット接続サービス

公衆無線LANサービス又はFWAアクセスサービスの無線のアクセスネットワークに対応して提供されるインターネット接続サービス（ISP部分）を指す。

（シ）固定インターネット接続サービス

固定のアクセスネットワークに対応して提供されるインターネット接続サービス（ISP部分）を指す。

（ス）その他

現時点では該当するものは想定されていない。

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が必要がある。さらに、「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」（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。

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。

④ 提供を受けることができる場所（第3号ニ）

移動通信役務の利用可能性が場所によって変動し、かつ、そうした状況についてあらかじめ確定的に明らかにすることが難しい場合には、そのことによる利用できる場所に係る制限事項を説明しなければならない。

例えば、携帯電話サービス及びBWAサービスにおいては、基地局の設置場所から離れた地域にあるとき、近隣の建造物や工作物により電波の受信の障害が発生している地域にあるときなど、電波が届かない場所ではサービス提供を受けることができないことがある旨の説明が最低限必要である。

なお、公衆無線LANアクセスサービスは、通常は局所的に提供されるものであり、十分な広がりをもったエリア内において利用可能状況が変動するというような事情がない限り、本項目の説明の必要はない。

⑤ 緊急通報に係る制限（第3号ホ）

緊急通報とは、110番による警察機関への通報、118番による海上保安機関への通報及び119番による消防機関への通報をいう。例えば、IP電話サービスにおいて、緊急通報を行うことができないときは、その旨の説明が必要である。

なお、緊急通報を行うことができないIP電話サービスであって、IP電話サービスが提供できない時に自動的にそのIP網以外の他の通信網に迂回する機能により緊急通報を行うこととしているものについても本項目の説明が必要であるが、この場合には、そのような仕組みにより緊急通報を行うことができる旨の説明を行うことも可能である。また、緊急通報を含めて通話が停電時に不可能となることがある場合には、その旨を説明しなければならない。

⑥ 青少年有害情報フィルタリングサービス（第3号ヘ）

青少年インターネット環境整備法第15条においては、携帯電話インターネット接続役務の利用者である青少年（満18歳未満）に対して、保護者が不要としない限り、フィルタリングサービス（青少年有害情報フィルタリングサービス）

の利用を条件として同役務を提供することを義務付けている。

さらに、同法では、携帯電話事業者及び契約代理店に対し、契約締結時に契約の相手方又は携帯電話端末等の使用者が青少年であることを確認する義務（第13条）、青少年である場合にはフィルタリングの必要性等について説明する義務（第14条）を課すとともに、役務提供契約とセットで販売される携帯電話端末等について、保護者が不要としない限り、青少年フィルタリングの有効化措置を講ずることを義務付けている（第16条）。

また、フィルタリングサービスの利用により、青少年にふさわしくない情報等、一部情報の閲覧が制限されることとなるため、施行規則において、フィルタリングサービスの利用がされる場合には、電気通信役務の利用の制限として説明も併せて行う義務が課されている。

【不適切な例】

- ・ フィルタリングサービスによる青少年にもたらされる保護効果よりも、使用できないアプリや、閲覧できないWebページがあることなどによる不便さを強調した説明を行うこと。

⑦ その他の利用制限（第3号ト）

これまで掲げた事項のほかに電気通信サービスの利用に関する制限があれば、その旨も含めて説明しなければならない。その例として、電気通信事業者が意図的に電気通信役務の利用に係る制限（ネットワーク上の混雑回避のための帯域制御等、あらかじめ定められたデータ使用可能容量を超えた場合の速度制限等）を実施している場合には、実施内容に応じてその制限の内容を説明する必要がある。帯域制御等に係る制限の内容としては、制御に該当する基準（大量に通信を行う特定のユーザを対象とする場合は制御の対象に該当する通信量等を、特定のアプリケーションの通信を制限する場合には、当該アプリケーションの名称をいう。）、制御の発動条件、制御の対象となる時間帯、場所、頻度、制御後の水準等が該当する。なお、速度制限等が設定されているサービスの提供に当たり、いわゆるゼロレーティングサービス（※）のように特定のコンテンツ・アプリケーション・プラットフォーム（以下「コンテンツ等」という。）の利用に対してデータ使用量のカウントを行わない（または割り引いてカウントする）場合は、その具体的な内容を説明する必要がある。また、帯域制御等や速度制限等が発動された際に、これらがゼロレーティング対象コンテンツ等へのアクセスにも影響を及ぼす（速度制限の対象となる等）場合には、その制限の内容を説明する必要がある。

※ 従量料金制又は上限データ通信量を定めた定額料金制の下で、特定のコンテンツ等を利用した場合に限り、料金請求に係る使用データ通信量にカウントしない（または割り引いてカウントする）データ通

信サービス（コンテンツ事業者・プラットフォーム事業者から電気通信事業者への対価支払の有無にかかわらず）。いわゆるオプションの名称で提供されていた場合であっても、本体部分の料金その他の経費や速度・通信制限に影響を与えることから、本体部分として説明義務の対象であり（第3章第2節（6））、割引の内容を説明する必要がある。

なお、制御に該当する基準が複雑な場合には、説明時には制限の実施される代表的な例を示し詳細については契約書面で確認をするよう説明するとともに、消費者が問い合わせた場合には適切に回答できるようにすることも可能である。

また、トラヒックの増加に対しては、本来 ISP 等はバックボーン回線等のネットワーク設備の増強によって対処すべきであるという基本原則に鑑み、帯域制御等の実施に対するユーザの理解を得るため、ネットワーク設備の増強の見込みや増強の考え方等について、周知することが望ましい。

【望ましい例】

- ・ 一月当たりのデータ使用可能量が大容量又は無制限であることを訴求するサービスであって、○日間内に使用量が○GBを超えた場合には速度が○kbpsに制限される旨の定めがある場合には、その旨を明確かつ強調された形で説明書面に示すとともに、口頭でも告げること。
- ・ IP電話を含む固定通信のサービスについて、停電時に利用できなくなる場合があることを説明すること。
- ・ 帯域制御等の対象となるサービスについて、その実施内容に応じて、その発動条件（大容量の動画の再生時等）、頻度（平日12時から13時にかけて等）や制御後の水準（混雑時に一人当たり最大○Mbpsを目指し制御を行う等）について説明すること。

【不適切な例】

- ・ 帯域制御等を発動する可能性があるにもかかわらず、インターネット接続のデータ使用量に一切制限がないかのように装って勧誘すること。
- ・ ネットワークの一時的な逼迫時に、各ユーザの帯域を一定の水準以下に制御し得ることを説明しないで契約締結に至ること。

（6）通信料金（第4号）

個々の利用者に適用される、料金プラン等の通信料金をいう。一般的に次のような項目の費用が含まれる。

- ① 基本料金
- ② 通話料金

- ③ データ通信料金・インターネット接続料金
- ④ 家族割引、長期契約割引等の料金割引
- ⑤ 事務手数料等の契約初期にのみ生じる料金（工事費は（7）参照）

割引については、家族割引、長期契約割引等の料金割引が適用される可能性がある場合のほか、料金割引に相当するキャッシュバック等の特典が付与される場合には、そうした割引の内容も説明する必要がある。なお、契約期間のうち一部の期間に限定して割引をする場合については、追加的説明事項が定められている（（8）を参照）。

定額制の部分だけでなく従量制の部分についても説明の必要があるが、例えば通話料金について距離ごと、曜日又は時間帯ごとなど多数の料金区分を設定している場合等は、消費者が比較的頻繁に利用することが見込まれる主な料金区分のみを説明することができる。ただし、その場合、説明を行っていない通話料金区分についても、消費者が問い合わせた場合には適切に回答するとともに、ウェブページ又は契約書面でも確認することができるようにしておくことが求められる。

なお、ゼロレーティングサービスの提供に当たっては、対象コンテンツ等へのアクセスについては使用データ通信量にカウントされず課金されないため通信料金には影響が生じないことを説明しなければならない。また、ゼロレーティングサービス対象コンテンツ等へのアクセスであっても、使用データ通信量にカウントされたり、正確なカウントが行われなかったりすることによって、結果として課金される場合は、カウント対象となる閲覧方法等を説明する必要がある。

（7）その他の経費（第5号）

（6）の通信料金に含まれていない経費がある場合にはその内容を説明する必要がある。例えば、F T T Hインターネットサービスを利用するために必要な光回線終端装置（O N U）又は無線L A Nルーターなどの機器のレンタル料や工事費等の経費の負担を要する場合のその経費などが、これに該当する。割引についても説明しなければならないことは（6）と同様である。

また、I P電話サービスについて、当該サービスが提供できない時に自動的にそのI P網以外の他の通信網に迂回する機能を有する場合には、その迂回した通信網に関する料金負担が別途発生する旨も含まれる。

なお、本項目により説明することによって、その経費の利用者への請求が直ちに正当化されるわけではない。例えば、利用者について実際の工事が行われていないにもかかわらず工事費の名目で当該利用者に経費を請求することは、その請求がされる旨の説明があらかじめされていたとしても、当然不適切である。

（8）期間限定の割引の適用期間等の条件（第6号）

契約している期間のうち一部の期間に限り料金その他の経費の額が割り引かれる場合には、（6）及び（7）で割引額等の内容について説明しなければならないほか、本項目により、割引が適用される期間その他の条件を説明しなければならない。適用される契約期間を定めずに割引をする場合は該当しないが、次の契約更新までの間に限っての割引を行う場合は、該当する。

具体的に説明を要する内容としては、割引が適用される契約期間（始期及び終期、当初1年間等）、適用の範囲（例えば、基本料、通話料、機器レンタル料のうち、どの項目に割引が適用されるのか等）や適用対象（例えば、家族割引キャンペーンを実施する場合、家族のうち、主契約者のみの通話料に無料又は割引キャンペーンが適用されるのか、あるいは、家族の全員の通話料に適用されるのか等）、他の契約を解除するなど一定の条件を満たした場合に割引が解消されることがあるのであればその条件の内容、さらに申込み時期によって当該割引の適用が変わる場合にその旨である。

また、利用開始後一定期間経過した後にキャッシュバック等を提供する場合で、それが料金その他の経費の割引に相当する場合は、本項目により、当該キャッシュバック等が提供される時期及び提供を受けるための条件（キャッシュバックを受けるために必要な情報を受け取る方法等）を説明する必要がある。

（9）契約解除・契約変更の連絡先及び方法（第7号）

利用者が契約解除又は契約変更をするための連絡先及び連絡方法を説明しなければならない。（3）及び（4）の苦情及び問合せを行うための連絡先と同じである場合は、その旨説明すれば足りる。

複数の種類の電気通信役務を同時に説明・契約する場合（例：F T T Hアクセスサービス＋インターネット接続サービス＋M V N Oの携帯電話サービス）で、種類ごとに連絡先が相違する場合は、種類ごとに連絡先を説明しなければならない。ただし、電気通信サービスの種類ごとに全ての連絡先を説明することにより、かえって消費者の利便を損なう場合には、消費者の求める連絡先を正確かつ迅速に案内することのできる代表的な連絡先を説明すれば足りる。連絡先の具体的説明については、（3）及び（4）の解説を参照。

契約解除・契約変更をする際に、I Dとパスワードが必須とされる場合、また、所定の用紙による申込みが必要とされる場合や特定の書類を求める場合などには、その旨説明することが必要であるが、契約解除・契約変更が特別の手続を要するも

のでない場合には、連絡先のみを案内することにより対応することも可能である。

なお、初期契約解除制度又は確認措置による契約解除については、(11)又は(12)を参照。

(10) 契約解除・契約変更の条件等（第8号）

利用者からの申出による契約解除又は契約変更の条件等に関する定めがあるときはその内容の説明が必要であり、具体的に説明が必要となる内容の例は、次のとおりである。

① 期間拘束・自動更新等の条件

契約後一定期間を経過しなければ無料で契約解除又は契約変更をすることができない場合（期間拘束がある場合）、一定期間後に自動更新（第5節（2）参照）が予定されている場合（申し出ない限り契約が更新され新たな拘束期間が始まる場合）、契約後一定期間に限り無料で契約解除又は契約変更をすることができる場合には、その旨（その期間を含む。）を説明しなければならない（第8号イ）。

また、上記に加え、端末を割賦で販売する場合において端末の残債免除を内容とするサービスであって端末の残債を免除する条件の一つとして同様のサービスに再度加入（契約）することを必要としているもののように、利用者の電気通信役務の契約期間を実質的に長期に拘束する効果を有するサービスについては、そのサービスの提供条件の概要について説明することが求められる。

なお、拘束期間については、それが不当なものでない限り、電気通信事業法の消費者保護ルール上特段の制約はない。しかし、消費者保護の観点からは、拘束期間は24か月以内であることが望ましい。

② 解約時に生じる費用

契約解除又は契約変更の場合に違約金その他の債務不履行の場合に債務者が債権者に支払うべきことをあらかじめ約した金銭（名称は問わない。日割り計算されない定額料金を含む。）の支払を必要とする旨を定めているとき（※）は、その旨及びその具体的な金額又は算定方法を説明しなければならない（第8号ロ）。

※ 解約に伴い利用者に請求できる金額には一定の制限がある（第6章第4節（2）参照）。

①及び②は、特に、提供条件が期間拘束・自動更新付きとなっている場合に必ず説明を要するものであり、かつ、その際は、期間拘束・自動更新付きの趣旨（毎回の支払額が廉価である代わりにそうした条件が付される旨）についての一般消費者の理解を形成するため、期間拘束のない料金プラン又は自動更新のない料金プランについても、それらが選択不可能であるなど特段の事情がない限り、紹介

することが求められる。

さらに、消費者が光回線終端装置（ONU）、無線LANルーター等を電気通信事業者からレンタルして電気通信役務の提供を受けている場合であって、当該契約の解除又は変更をするときに、（ア）消費者が当該機器等の返却送料等を負担する必要がある旨を定めるときは、その旨及び標準的な経費又は算定方法も、（イ）当該機器等が返却されなかった場合等に損害賠償を求めるときはその旨及び物品ごとの請求額も説明しなければならない（第8号ハ）。

（11）初期契約解除に関する事項（第9号）

① 初期契約解除制度そのものに関する説明

初期契約解除制度が適用される場合は、当該制度そのものに関しては、初期契約解除が可能である旨（書面により契約解除が可能等）、初期契約解除が可能である期間（契約書面を受領した日を含む8日が経過するまでの間、等）及び更に詳細は契約書面に記載されている旨の説明が最低限必要である。また、初期契約解除により解除される契約の範囲について、利用者の理解が形成されるよう説明することが求められる。初期契約解除が適用されていない場合の初期契約解除及び確認措置が適用されない旨の説明は義務とまではしていない。

（9）及び（10）の事項については、初期契約解除制度を利用して行う契約解除の場合にその内容が通常の中途解約の場合よりも利用者により不利益となるケースにおいて、改めて内容の説明が必要である。また、携帯電話端末サービスの新規電話番号による契約について、初期契約解除制度による契約解除を行う場合に、利用者が当該契約の電話番号を維持したまま他の事業者が提供するサービスに変更すること（以下「番号ポータビリティ」という。）に制限を設けているような場合は、該当する利用者への説明が必要である。

また、オプションや一体的に販売される他の役務・商品についても、初期契約解除と併せて契約解除をした場合に中途解約より利用者により不利益となる取り扱いがされる場合は、その旨を説明することが望ましい（第1節（5）の望ましい例や本節（14）も参照。）。

② 契約初期の解約に伴い生じ得る不利益に関する説明

上記①以外の事項であっても、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：乗換え元事業者のサービスに復帰すること）について生じ得ると予想される不利益の内容を契約前に説明しないことは、事実不告知の禁止（第6章第1節）に抵触する可能性がある。特に、「転用」や「事業者変更」について

は、業界団体での検討内容も踏まえ、「乗換え元事業者の独自サービスや特典ポイント等が継続されない」、「費用がかかる」などの不利益が発生する可能性等について、利用者に明確に伝えることが求められる。

（12）確認措置に関する事項（第10号）

移動通信役務で講じられることのある、初期契約解除の代替的措置である確認措置に関しては、それが講じられている場合に、制度そのものとしては、最低限、次の事項の説明が必要である。

- ① 確認措置により、実際の利用場所状況又は法令等遵守状況に関する利用者の申出を受けて、契約解除が可能な場合がある旨
- ② 利用場所状況又は法令等遵守状況が不十分だった場合の申出方法及び申し出ることのできる期間

③ 詳細が契約書面に記載されている旨

（9）及び（10）の事項について確認措置を利用して行う契約解除の場合にその内容が通常の中途解約の場合よりも利用者にとって不利益となるケースにおいて、改めての内容の説明が必要となるなど、他の留意点については初期契約解除と同様である。

（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。

（14）他業種との一体的な販売がされる時の説明事項の取扱い

説明対象の電気通信役務を、他業種の有償継続役務（例：有料放送役務、電気の供給等）又は他業種の商品とセットで販売する場合は、セット割引の内容を含む料金等に関する本法の説明義務としては、少なくとも電気通信役務に係る部分を説明する必要があるものである。

セット販売に係る各契約の拘束期間が個別に設定されており、複数の契約の更新時期が重なり合わず、このような複数の契約を同時に解除すると常に違約金が発生する事態が生じ得る場合は、契約解除・契約変更の条件等についての説明（(10) 参照）として、電気通信役務契約の解除に関する説明はもちろんのこと、当該セット販売に係る複数の契約を同時に解除する場合には常に違約金が発生する旨も説明することが必要である。

また、他業種の契約については、通常、電気通信役務契約の解除に伴い自動的に契約解除されず、電気通信役務契約と契約解除の方法が異なる場合も多いと考えられるが、そうした旨についても平均的な消費者の理解が形成されるよう対応することが望ましい。

(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：電気通信事業法第167条の4 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。

(16) その他

「電気通信事業法第27条の3等の運用に関するガイドライン」では、将来時点において端末の買取りを行うこと等により将来時点でしか金額が確定しないような利益の提供を行う場合に、約し、又は約させる際に利益の提供額を確定できる手

続において、電気通信事業者は、当該利益の提供を行う利用者に対し、利益の提供を行う将来時点において予見される合理的な買取等予定価格及び利益の提供額を説明することとされている。

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。））

（1）共通事項

「説明」とは、単に電気通信事業者等が説明すべき事項に関する情報を、何らかの手段で消費者が入手できる状態とする、あるいは何らかの手段で伝達するだけでは不十分であり、消費者が当該事項に関する情報を一通り聴きあるいは読むなどして、その事項について当該消費者の理解が形成されたという状態におくことをいう。

ただし、個々の消費者の理解力等は千差万別であるので、全ての消費者が実際に十分な理解が形成されていることを確認することまでは求められない。すなわち、電気通信役務の種類に応じて、平均的な消費者が理解することができると推定できる程度に理解しやすい内容及び方法で情報を伝達することが必要とされるものであるが、その際、留意すべき点は次のとおりである。

- ① 平均的な消費者が理解することができると推定できる程度であったかどうかは、事業者・代理店における主張だけでなく、苦情相談の状況、実地調査結果等も勘案して、総合的に判断されること。
- ② 電気通信事業者等が説明をしようとしても、利用者が説明を受けることを拒んだり、説明は不要である旨の意思を表示する場合には、説明が行われなくとも問題ないが、説明不要である旨の意思表示がされるよう電気通信事業者等が誘導することは、不適切であること（ただし、第4節（4）も参照）。
- ③ 複数回線の同じサービスを申し込む場合には、1回説明がなされれば十分であること。
- ④ ①又は②にかかわらず、適合性原則に基づき、消費者からの申出に応じ、又は消費者のニーズ等を踏まえて、個別の状況に応じて説明が求められる場合があること（第4節参照）。

説明は、電気通信役務の契約の締結又はその媒介等をしようとするときに行うものであり、したがって少なくとも当該契約が締結されるまでには行わなければならない。なお、通知により行う自動更新時の説明の時期については、自動更新に関する解説第5節（2）を参照。

（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。）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を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、解約時期によって費用種類が異なる場合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。

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、やり取りが一方にならないよう配慮することが適切である。

④ 登録番号等の記載

（ア） 記載方法

登録番号等について、電気通信事業者が提供条件の説明を行う場合は、当該電気通信事業者の登録番号又は届出番号を、届出媒介等業務受託者が提供条件の説明を行う場合は、当該届出媒介等業務受託者の届出番号を記載すること。説明書面が複数ある場合にあっては、説明時に利用者に対して確実に交付する説明書面

の1つ（例えば、重要事項説明書）には、記載を行う必要がある。登録番号等の記載に当たっては、印字に加え、スタンプによる押印や手書き、登録番号等を記載した書面の添付による方法が考えられる。具体的な記載方法としては、利用者が登録番号等の別を区別できるよう記載することが求められ、例えば次のように記載することが望ましい。

- ・ 電気通信事業者の登録番号を記載する場合：
「登録番号（電気通信事業者）：第〇〇〇号」
- ・ 電気通信事業者の届出番号を記載する場合：
「届出番号(電気通信事業者)：第〇〇〇号」
- ・ 届出媒介等業務受託者の届出番号を記載する場合：
「代理店届出番号：第〇〇〇号」

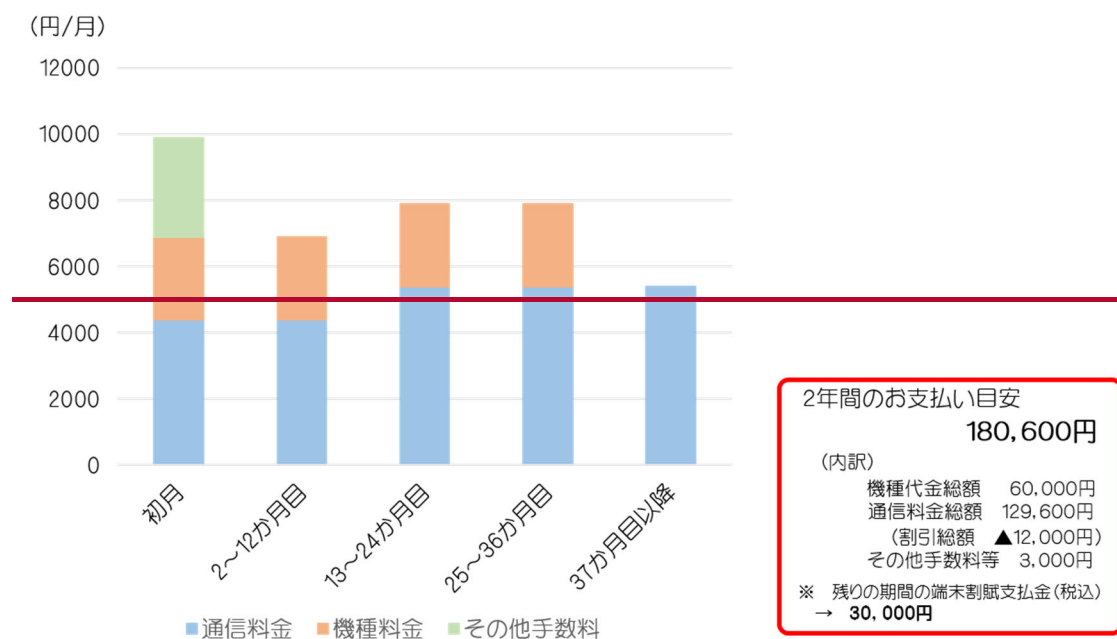
(イ) 電気通信事業者が自ら提供する電気通信役務と併せて他の電気通信事業者が提供する電気通信役務の提供条件の説明を行う場合の取扱い

電気通信事業者が自ら提供する対象役務（例えばFTTH アクセスサービス）の提供条件の説明と併せて、届出媒介等業務受託者として、他の電気通信事業者が提供する対象役務（例えばFTTH インターネットサービス向けのISP サービス）の提供条件の説明を行う場合であって、これらの対象役務について1つの説明書面を用いるときは、説明書面上、電気通信事業者としての登録番号又は届出番号に加えて、届出媒介等業務受託者としての届出番号を記載する必要がある。

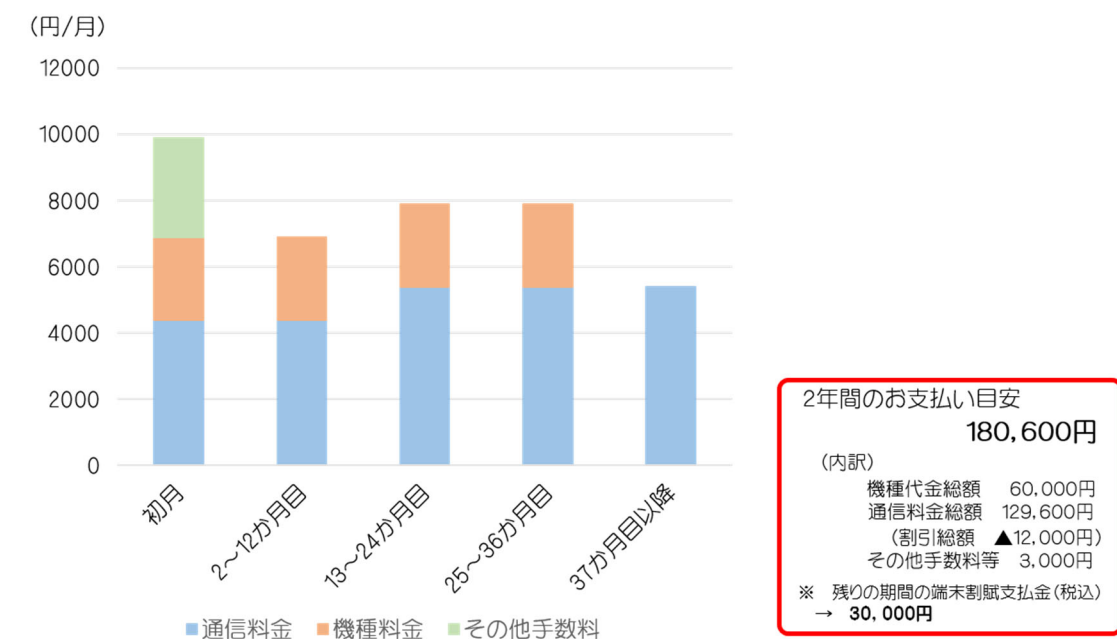
【望ましい例】

- ・ 説明事項等のみ記載した専用の用紙（1枚から数枚程度にまとめたもの）を交付して口頭での説明を行うこと。
- ・ 文字数を減らし色遣いを工夫するなどしたユニバーサルデザインに配慮した説明書面を作成し使用すること。
- ・ 期間拘束のある料金プランを選択した携帯電話サービスの利用者に対し、その拘束期間における毎月の総支払額の目安をその推移とともに示した上で、その拘束期間全体における総支払額の目安についても明示した説明書面を交付し、口頭での説明を行うこと。

<説明書面における総支払額明示イメージ>



<説明書面における総支払額明示イメージ>



【不適切な例】

- ・ 専用の説明書面を準備することなく、説明事項等以外にも多くの事項が記載された書面やカタログ類等のみを交付し、かつ、口頭での説明をしないこと。
- ・ 説明書面を消費者の面前に示すことなく、モデム等が入っている包装紙や紙袋に同封したままで交付すること。
- ・ 利用者と対面で接して契約の締結又は媒介等をしている場合に、③（ア）の

ような書面を準備することなく、かつ、口頭での説明をしないこと。さらに、それにもかかわらず、適切な説明をしたかのような記録をし、又は適切な説明をした旨の確認を利用者に行わせること。

（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い場合であっても、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、店頭に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。

① 電子メールの送信（第1号）

電子メールの本文に説明事項等を記載し、又は電子メールに添付するファイルに説明事項等を記載して、これを利用者に送信する方法である。電子メールを受信した消費者において、説明事項等を記載したものを印刷可能である必要がある。

携帯電話宛での印刷できないSMSにより、説明事項等を掲載したウェブページを指すURL等を送信する方法については、本項目の電子メールは印刷可能であることが要件であるので、URL等により誘導されるウェブページが次の②による方法に該当すれば可能である。

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なっ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。

③電磁的記録に係る記録媒体を交付する方法（第4号）

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。

④ダイレクトメール等広告に表示する方法（第5号）

ダイレクトメールその他これに類する広告媒体に、説明事項等を記載することにより説明する方法であり、原則的な説明方法と異なり、説明の行為としての特段の書面の交付までは行わず、利用者の了解を得た上で、ダイレクトメール等の広告に付随して説明事項等を表示する方法である。

広告とは、消費者を誘引するため、電気通信サービスの内容について電気通信事業者等が宣伝を行うことであり、ダイレクトメールに類する媒体としては、カタログ、パンフレット等が想定される。消費者が契約の際に通常手元にとって閲覧しないことも多いと考えられる媒体、例えば店舗における幟・旗などは、本項目で認められる広告媒体に該当しない。

より具体的には、ダイレクトメールや家電量販店等に置かれたカタログを見て郵送申込みをする場合に、当該ダイレクトメール等に説明事項等を記載する方法が想定される。

電気通信事業者等は、本号の方法により説明を行う場合には、特に分かりやすい記載に留意することが求められる。すなわち、広告には、説明事項等以外の多くの情報が通常併せて掲載されるものであることから、消費者が説明事項等を読んだ上で申込みを行うことができるよう、例えば、郵送用申込書面上や申込書のすぐ近くに説明事項等を整然と記載するなどの配慮が求められる。

⑤ 電話による方法（第6号）

電話勧誘等において電話により説明する方法を用いることができるのは、（3）冒頭に記したように、電話により基本説明事項又は変更・更新時の説明事項を告げる方法によることについて消費者が自ら積極的に求める場合に限られる。

電話により基本説明事項又は変更・更新時の説明事項を告げる方法による場合、登録番号等を口頭で告げる必要はないが、利用者から登録番号等について説明の求めがあった時は、登録番号等を説明する必要がある。また、利用者が説明を受けた内容を確認できるようにするため、電話口での説明の後、遅滞なく（少なくとも契約書面の交付までに）、説明書面を交付（送付等）しなければならない。

しかしながら、集中化・一括化の原則に基づく総支払額及び内訳の明示並びに解約時の諸費用の種類の明示（（2）①参照）は、説明書面の交付を待たず、契約

前に行うことが適切である。このため、電話での説明によりこれを行う場合は、総支払額等の当該事項について、口頭で利用者に伝達するとともに利用者において手元に記録することを依頼する等の方法を採用することが適切である。

なお、電話勧誘において電話（口頭）で利用者から契約の申込み又は承諾を受ける際は、利用者に対して、電話（口頭）での申込み又は承諾となる旨の説明も徹底することが求められる。

自動音声等の機械的手段による説明も可能であるが、料金プランの変更などの比較的容易な内容の場合を除き、不明点について質問を受け回答する機会を設ける等、やり取りが一方方向にならないよう配慮することが適切である。

第4節 適合性の原則（施行規則第22条の2の3第4項（施行規則第40条第1項において準用する場合を含む。））

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求められる。

例えば、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。一方、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。また、利用者が複数の料金プランの中から自身のニーズに合ったものを選ぶに際しては、料金プランの提案段階においても、可能な限り、それぞれの選択肢を選んだ場合の比較検討が可能となる情報を提示することが適切である。

【携帯電話サービスにおける料金プランの選択に当たっての説明】

第2章第3節（2）①に記載のとおり、期間拘束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しようとしている利用者に対しては、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、料金プランの説明に際し、拘束期間全体にわたる総支払額の目安を表示することが適切である。それに加え、適合性の原則の観点から、料金プランの提案段階においても、利用者が複数の料金プランの比較検討を希望する場合には、料金シミュレーション等により、各料金プランごとの月額料金の目安及び拘束期間全体にわたる総支払額の目安の表示を行うことが望ましい。

【望ましい例】

- ・ ウェブサイト上で、利用者が自ら条件を設定することにより料金シミュレーションを行うことを可能にし、その際に期間拘束のある料金プランを設定した場合にはその拘束期間における通信料金及び端末代金の総支払額の目安を表示すること（例：下図のとおり）。

<利用者が自ら料金プラン等の条件を設定>				
契約形態	新規契約			
機種	〇〇			
機種代金支払方法	36回	2,500円/月		
期間拘束契約	あり(2年)			
料金プラン	〇〇プラン			
データ容量	〇〇GB	4,200円/月		
通話	〇分無料	900円/月		
インターネット接続オプション	4G	300円/月		
キャンペーン等	スタート割(1年)	1,000円/月		

(月々のお支払い金額(税込))

1～12か月目	6,900円/月
13～24か月目	7,900円/月
25～36か月目	7,900円/月
37か月目以降	5,400円/月

(2年間総額(税込))

180,600円

(内訳)

機種代金総額	60,000円
通信料総額	129,600円
(割引総額 ▲12,000円)	
その他手数料等	3,000円

※ 残りの期間の端末割賦支払金(税込)
→ 30,000円

<利用者が自ら料金プラン等の条件を設定>			(月々のお支払い金額(税込))	
契約形態	新規契約		1～12か月目	6,900円/月
機種	〇〇		13～24か月目	7,900円/月
機種代金支払方法	36回	2,500円/月	25～36か月目	7,900円/月
期間拘束契約	あり(2年)		37か月目以降	5,400円/月
料金プラン	〇〇プラン		(2年間総額(税込))	
データ容量	〇〇GB	4,200円/月	180,600円	
通話	〇分無料	900円/月	(内訳)	
インターネット接続オプション	4G	300円/月	機種代金総額 60,000円	
キャンペーン等	スタート割(1年)	1,000円/月	通信料総額 129,600円	
			(割引総額 ▲12,000円)	
			その他手数料等 3,000円	
			※ 残りの期間の端末割賦支払金(税込) → 30,000円	

- ・ 店舗において、利用者の希望に応じて料金プラン等を設定して、料金シミュレーションを行い、利用者に対し月々の支払金額の目安を表示するとともに、期間拘束のある料金プランを選択した利用者に対しては、その拘束期間における通信料金及び端末代金の総支払額の目安を表示すること（例：下図のとおり）。

新規		機種変更		乗換え	
機種代金		月額利用料金		オプション・キャンペーン	
機種	〇〇	料金プラン	〇〇	✓スタート割引(1年)	-1,000円
販売価格	90,000円	インターネット接続(4G)	300円	光セット割引	
支払方法	分割(36回)	期間拘束	あり(2年)	でんきセット割引	
(月々)	2,500円)	基本料	4,200円	家族割	
付属品	なし	データ容量	〇〇GB	合計	-1,000円/月
		通話	900円	月々のお支払い目安	6,900円
合計	2,500円/月	合計	5,400円/月	2年間のお支払い目安	180,600円
				(内訳)	
				機種代金総額	60,000円
				通信料金総額	129,600円
				(割引総額 ▲12,000円)	
				その他手数料等	3,000円
				※ 残りの期間の端末割賦支払金(税込) → 30,000円	

新規

機種変更

乗換え

機種代金

機種	〇〇
販売価格	90,000円
支払方法	分割(36回)
(月々	2,500円)
付属品	なし

合計 2,500円/月

月額利用料金

料金プラン	〇〇
インターネット接続(4G)	300円
期間拘束	あり(2年)
基本料	4,200円
データ容量	〇〇GB
通話	900円

合計 5,400円/月

オプション・キャンペーン

✓スタート割引(1年)	-1,000円
光セット割引	
でんきセット割引	
家族割	

合計 -1,000円/月

月々のお支払い目安6,900円

2年間のお支払い目安180,600円

(内訳)

機種代金総額 60,000円

通信料金総額 129,600円

(割引総額 ▲12,000円)

その他手数料等 3,000円

※ 残りの期間の端末割賦支払金(税込)→ 30,000円

※期間拘束・自動更新付きではない料金プランの紹介について、第2節（10）も参照。

（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適切である。

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ずる必要はない。

（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求められる。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な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（平成27年総務省告示第422号）」が存在し、障がい者に対する説明の実施に当たり参考にすることが適切である。

③ 未成年に対する説明

利用者（契約しようとする者）が未成年の場合、第2節（5）⑥に従って説明を行う必要があるが、そのほか、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ことも、望ましい例として挙げられる。

(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。

- ・ 一部の説明事項等について、利用者が口頭説明を要しない旨の意思表示を自発的に行い、かつ、そのことが記録された場合に、対面であっても口頭での説明を省略する。なお、口頭説明省略を可能とする説明事項等については、苦情相談の状況も踏まえて判断することが適切である。

第5節 変更・更新時の説明（施行規則第22条の2の3第2項（施行規則第40条第1項において準用する場合を含む。））

（1）通常の場合（自動更新以外の場合）

本法では、新規契約に加えて、変更契約や更新契約の締結又はその媒介等をしようとするときも、説明義務等の対象としている。変更契約とは、既契約の一部の変更を内容とする契約であり、例えば、携帯電話サービスの料金プランの変更、F T T Hサービスの最高伝送速度のグレードアップなどを内容とする契約が想定される。更新契約とは、契約期間が満了した既契約を継続すること（更新）を内容とする契約であり、例えば、携帯電話サービスについて2年間の契約期間が満了したときに契約を継続する場合が想定される。ただし、契約内容を変更するための契約であっても、契約の更新に伴って行われる変更をするものは、各規定の適用としては、更新契約に分類される。

新規契約と異なり、基本説明事項に当たる提供条件の変更を伴う変更契約又は更新契約については、説明義務としては、下表の事項に限って説明が必要である。基本説明事項に当たる提供条件の変更を伴わない更新契約については、説明義務が課されないが、自動更新をしようとするときは一定の通知が必要である（（2）を参照。）。

	変更する提供条件	変更の申出者	利用者にとって 有利な変更か不 利な変更か	説明すべき事項
①	種類	問わない	問わない	全ての基本説明 事項
②	種類以外の基本説 明事項	利用者	問わない	変更しようとする 基本説明事項
③	種類以外の基本説 明事項	電気通信事業者	不利	変更しようとする 基本説明事項

④	種類以外の基本説明事項	電気通信事業者	有利	説明不要
⑤	基本説明事項以外の契約内容（付加的機能等）又は変更なし	問わない	問わない	説明不要

①の種類の変更とは、施行規則別表の区分に従い基本説明事項により説明した種類を変更することであり、例えば、ADSLサービスからFTTHサービスへの変更や、加入電話サービスから0AB～JIP電話サービスへの変更などの変更の場合がこれに該当する。

上記③に記載のとおり、電気通信事業者側からの契約内容の変更のうち、通話料金の値上げ、消費者からの申出による契約解除の期間制限の設定など、消費者にとって提供条件が不利となるものについては、説明しなければならない。他方、上記④のとおり、通話料金値下げ、料金割引の割引幅の拡大、契約解除制限の撤廃等、消費者にとって提供条件が向上することとなる変更については説明義務はない。

なお、説明方法については新規契約の場合と同様であるが、電気通信事業者からの説明の方法をあらかじめ定型約款等に定めておくことにより、代替的な説明方法（第3節(3)）により説明することも可能である。

（2）自動更新をしようとする場合（自動更新時の事前通知）

自動更新とは、①利用者からの更新しない旨の申出がない限り行われること、②更新後の契約に期間拘束があること（契約変更・契約解除をすることができる期間の制限及びそれに反した場合の違約金の定めがあること）を満たす更新をいう。例えば、契約期間満了時に違約金なしで契約解除できる期間が限られ当該期間経過後は再度2年間の期間拘束となる場合が該当する。更新後の契約に期間拘束がなく、いつでも違約金なしに契約解除できることとなる場合は、該当しない。

自動更新に該当する更新契約については、説明義務としては、次の事項を利用者に通知することが必要である。

（ア）自動更新をしようとする旨

利用者の契約解除手続がない限り契約が更新されることの説明である。

（イ）自動更新後の契約に期間及び違約金の定めがある旨

自動更新後は再び期間拘束が発生し、その拘束期間内に契約解除した場合には違約金が発生することの説明である。

（ウ） 自動更新後の契約の期間

期間拘束の長さであり、例えば「2年」という説明が考えられる。

（エ） 自動更新後の違約金の額

期間拘束に反して契約解除した場合の具体的な違約金額を説明しなければならない。

（オ） 利用者からの更新しない旨の申出に関する事項

違約金なしで契約解除できる期間において解除手続を行うための連絡先等の手続方法に関する説明を指す。特段の事情のない限り、違約金なく契約解除可能な具体的な期間（〇月〇日まで違約金なしで契約解除可能、等）を含む。

（カ） 自動更新に伴い基本説明事項に変更がある場合は、変更する基本説明事項

例えば通信料金額を自動更新の機会を捉えて事業者が変更する場合は、それについても通知の中で説明しなければならない。

説明方法としては、新規契約の場合の具体的なルール（原則として書面交付等）は適用されず、通知で行うこととなる。通知の方法は問われないが、書面又はSMSを含む電子メールが一般的に想定される。ただし、平均的な消費者が理解することができると推定できる程度に理解しやすい内容及び方法での情報の伝達という説明義務の原則はこの場合にも適用されるものであり（第3節（1）参照）、そのことから、電子メールの場合は、特段の事情のない限り、次の要件を満たすことが求められる。

（i）少なくとも（ア）と（イ）の事項及び（オ）の事項のうち違約金なしで契約解除可能な具体的な期間の事項は電子メール本文に記載すること。

（ii）自動更新後の基本料金の割引など利用者に有利な情報だけを殊更に強調するようなことはせず、途中解約の場合に違約金が生じることについて利用者が明確に認識できるものであること。

（iii）その他の事項、例えば更新後の拘束期間及び具体的な違約金額は、リンク先での掲載で差し支えないが、リンク先ではこれらを容易に確認できること。

（iv）電子メールの標題が、電気通信事業者の広告・宣伝メール等に紛れることなく、重要なお知らせであることが認識できるような表現であること。

通知の時期は、違約金なしに契約解除できる期間（利用者が申し出ることにより自動更新を中止できる期間）が到来する前であって、かつ、一般的な消費者の自動更新に関する理解が当該期間の開始時において失われない程度、当該期間に接近していることが求められる。

なお、対象役務について、携帯電話サービスに限らず、F T T Hインターネットサービス等であっても、説明義務対象の役務であれば、自動更新の要件を満たす限り本項目の解説する事前通知の義務が課される。

第6節 違反した場合の取扱い

本章のここまでの記載に関連する行政処分としては、説明義務の規定に違反したことを理由として、その違反をした電気通信事業者等に対し、利用者の利益を確保するために必要な限度において、総務大臣による業務改善命令が発動されることがある（法第29条第2項第1号又は法第73条の4第1号）。また、電気通信事業者が当該規定に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認めるときは、登録の取消事由及び拒否事由又は認定の取消事由となり得る（法第14条第1項第1号及び第12条第1項又は第126条第1項第3号）。

なお、説明義務は、説明事項等及び説明方法を規律するものにすぎず、契約の締結方法を規律するものではない。また、行政的規律であることから、説明義務を履行しなかった場合の個別の契約の有効性について直接に定めるものではない。

第7節 その他契約前に説明等することが望ましい事項

消費者が携帯電話事業者を乗り換える場合、当該消費者は、基本的に、現在利用している端末を用いて乗換先のサービスの提供を受けることが可能である。しかし、当該端末が乗換先の電気通信事業者が使用している周波数に対応していない等の理由により、当該端末では乗換先のサービスを適切に利用できないことがある。消費者保護の観点からは、こうした情報については、契約前に消費者において認識できるようにすることが求められる。

このため、M N Oをはじめとする携帯電話事業者においては、既に当該情報の提供を実施している事業者の情報提供方法を先例として、自社のサービスに対応した端末の情報を適切に公表することが望ましい。

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（S M S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意し、こうしたことが生じないように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

電気通信事業者は、電気通信役務契約が成立したときは、遅滞なく、利用者に対し、その利用者の個別の契約内容を明らかにした書面（契約書面）を利用者に交付しなければならない。契約書面は、契約内容が事後的に利用者に分かるようにするという役割を果たすほか、初期契約解除制度が適用される場合は、契約書面の受領日等から起算して8日を経過する間まで初期契約解除が可能となるものであり、契約書面の交付が初期契約解除可能な期間を確定させる役割を担う。

また、紙媒体による物理的な契約書面の交付に代えて、契約書面の記載事項の電磁的方法による提供（電子交付）が、一定の方法により利用者から明示的承諾を得た場合に認められる。

本章では、物理的な契約書面の交付の義務及びそれに代わる契約書面記載事項の電子交付の義務（両者を併せて書面交付義務という。以下「契約書面」には特記ない限り電子交付される契約書面内容を含む。）について、基本的な遵守事項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 対象範囲

（1）対象となる電気通信役務（指定告示第2項～第4項）

説明義務の対象と同一であり、携帯電話サービス、F T T Hインターネットサービス、I P電話等が含まれる。第1章を参照。いわゆるオプションサービス（第2節（6）の付随有償継続役務）は、書面交付義務対象である電気通信役務の契約（変更契約・更新契約を含む）の成立に併せてその加入又は変更をした場合に当該電気通信役務の契約書面への記載が必要となるが、それ単体の加入又は変更があった場合は、それ自体が対象役務として指定されている場合（例：I P電話や公衆無線L A Nの場合）を除き、本法による書面交付義務が生じるものではない。

（2）契約書面の交付をすべき者（法第26条の2第1項）

電気通信役務契約を締結した電気通信事業者である。説明義務と異なり、届出媒介等業務受託者に義務が課されるものではない。ただし、届出媒介等業務受託者による書面交付については、届出媒介等業務受託者に対する指導等の措置（第7章）によるルールがある。

（3）契約書面の交付を受ける者

電気通信役務契約を締結した利用者であるが、説明義務同様に、電気通信事業者

は含まれない。また、法人その他の団体である利用者については、法人契約に該当する場合に、適用除外となる。

（4）書面交付義務が適用されない場合（施行規則第22条の2の4第6項）

① 法人契約（第1号）

第2章第1節（4）①を参照。

② 自動締結契約（第1号）

第2章第1節（4）②を参照。

③ 都度契約の場合（第1号）

第2章第1節（4）③を参照。

④ 相当の書面を事前交付した場合（第2号）

初期契約解除が適用されない契約の場合に、説明義務により料金等の提供条件について説明する時から契約成立までの間に、既に契約書面に相当する書面（記載事項など契約書面に関する規律に従って作成した書面）を交付した場合は、改めて契約成立後に契約書面を交付する必要はない。また、電子交付の承諾の方法と同様の方法により利用者の明示的な承諾を得た上で、説明義務の説明時から契約成立時までにおいて契約書面の内容を電子交付した場合も、同様に改めての交付は不要である。

なお、初期契約解除が適用される場合は、この限りでなく、原則どおり契約成立後に契約書面を交付し、それにより初期契約解除が可能な期間を確定させることが必要である。

⑤ 2以上の電気通信事業者が交付すべき場合で、いずれか一方の事業者がまとめて交付した場合（第3号）

例えば、接続・共用関係契約（第2章第1節（4）④参照）の場合で、いずれか一方の事業者がまとめて契約書面を作成し、交付した場合が該当し、そうした場合にもう一方の事業者が改めて契約書面を作成・交付する必要がないことが為念的に定められている。

⑥ 一部の変更契約・更新契約（第4号）

第4節を参照。

第2節 契約書面の記載事項（施行規則第22条の2の4第1項及び第

2項)

次の事項について個別の契約の内容が明らかになるよう記載しなければならない（施行規則第22条の2の4第1項）。

※ 下線の意味については、第3節（2）を参照。

（1）書面の内容を十分に読むべき旨（第1項第6号）

例えば書面の冒頭に「契約内容に関する重要なお知らせです。十分にお読みください」のような記載をすることが考えられる。

（2）基本説明事項（媒介等業務受託者の名称、連絡先等を除く。）（第1項第1号） 具体的には次の事項を指す。各事項の内容は、説明義務の解説を参照。

① 電気通信事業者の氏名又は名称（名称等）

② 電気通信事業者の連絡先（電話連絡先の場合は受付時間帯含む。）

③ 電気通信役務の内容（次の事項を含む。）

- ・ 名称

- ・ 種類

（説明義務同様に施行規則別表のどの区分に当たるか分かるように記載）

- ・ 品質

- ・ 提供を受けることができる場所

- ・ 緊急通報に係る制限

- ・ 青少年有害情報フィルタリングサービス

- ・ その他の利用制限（帯域制御等）

④ 通信料金

⑤ その他の経費

⑥ 期間限定の割引の条件

⑦ 契約解除・契約変更の連絡先及び方法

⑧ 違約金額、その他契約解除・契約変更の条件等

（3）契約を特定するに足りる事項（第1項第2号）

契約者氏名・住所や契約者番号など、問合せ等の際にそれを用いることにより契

約を特定できる情報を記載することが必要である。

（4）料金支払の時期・方法に関する説明（第1項第3号）

通信料金の支払の時期や方法について「口座振替による支払、毎月〇日引き落とし」のように具体的に記載するか、又はその見込みについての説明を記載することが必要である。

（5）サービス提供開始の予定時期に関する説明（第1項第4号）

電気通信役務の提供の予定時期について、「〇月〇日提供開始予定」のように具体的に記載するか、又は「提供開始のための工事についてはおおむね〇日以内に実施し、工事日は別途御連絡します」等、その見込みについての説明を記載することが必要である。見込みを記載する場合であっても、初期契約解除が適用される移動通信役務の場合は、提供開始日が初期契約解除可能な期間の確定に関わるため、具体的な日についての記載（〇日後見込み、〇月〇日見込み等）が必要である。

（6）付随有償継続役務の内容を明らかにするための次の事項（第1項第5号）

- ① 名称（イ）
- ② 料金その他の経費（ロ）
- ③ 期間限定の割引の条件（ハ）
- ④ 契約解除・契約変更の条件等（ニ）
- ⑤ 電気通信役務の本体部分と契約解除・契約変更の連絡先及び方法が異なる場合はその連絡先及び方法（ホ）

いわゆるオプションサービスに関する記載事項である。上記①から⑤までに列挙されている事項は記載が必須であるが、これだけではサービスの内容が明らかにならない場合、例えば「オプションA」という名称になっておりそれだけでは何のサービスか分からない場合は、併せてサービスの内容を説明する記載が必要である。

ここでの記載対象となる付随有償継続役務とは、電気通信役務の契約の締結に付随して電気通信事業者が契約締結し又は媒介等する有償継続役務及び有償継続役務である付加的な機能を指す。「有償」とは、その役務の利用のために、電気通信役務の本体部分（付加的な機能を除いた部分）とは別途となる追加的な対価を利用者が支払わなければならないことを指し、恒常的に有料で提供されるもののほか、一定期間は無料で提供された後に有料になる形態も含む。「継続」とは、月額での料金設定等により、一度加入すればその役務を利用できる状態が続くことを指し、役務の利用の都度加入又は契約が必要となる1回限りのサービスや物品の単純な売買

は該当しない。ただし、定期的に商品を届ける等、商品を継続して供給するサービスは該当する。

付随有償継続役務の具体的な例は、次のとおりである。

付加的な機能	【移動・固定共通】 ・留守番電話 ・転送電話 ・SMS機能(通常はMVNOの付随)
通信系	【移動・固定共通】 ・公衆無線LAN ・IP電話(移動系は通常MVNOの付随) 【主に移動系】 ・位置検索、リモートロック 【主に固定系】 ・ホームページ容量追加
コンテンツ、アプリ系	【移動・固定共通】 ・動画配信、音楽配信 ・モバイル機器用アプリ 【主に固定系】 ・緊急地震速報
セキュリティ、サポート系	【移動・固定共通】 ・遠隔サポート ・セキュリティ確保サービス 【主に移動系】 ・端末補償プログラム 【主に固定系】 ・PCプロテクション ・訪問サポート
その他	【主に移動系】 ・クレジットサービス ・保険 【主に固定系】 ・総合生活サポート ・ネット宅配サービス

※1 携帯電話端末の販売（割賦販売や個別信用購入あっせん契約による販売を含む。）は通常該当しない。

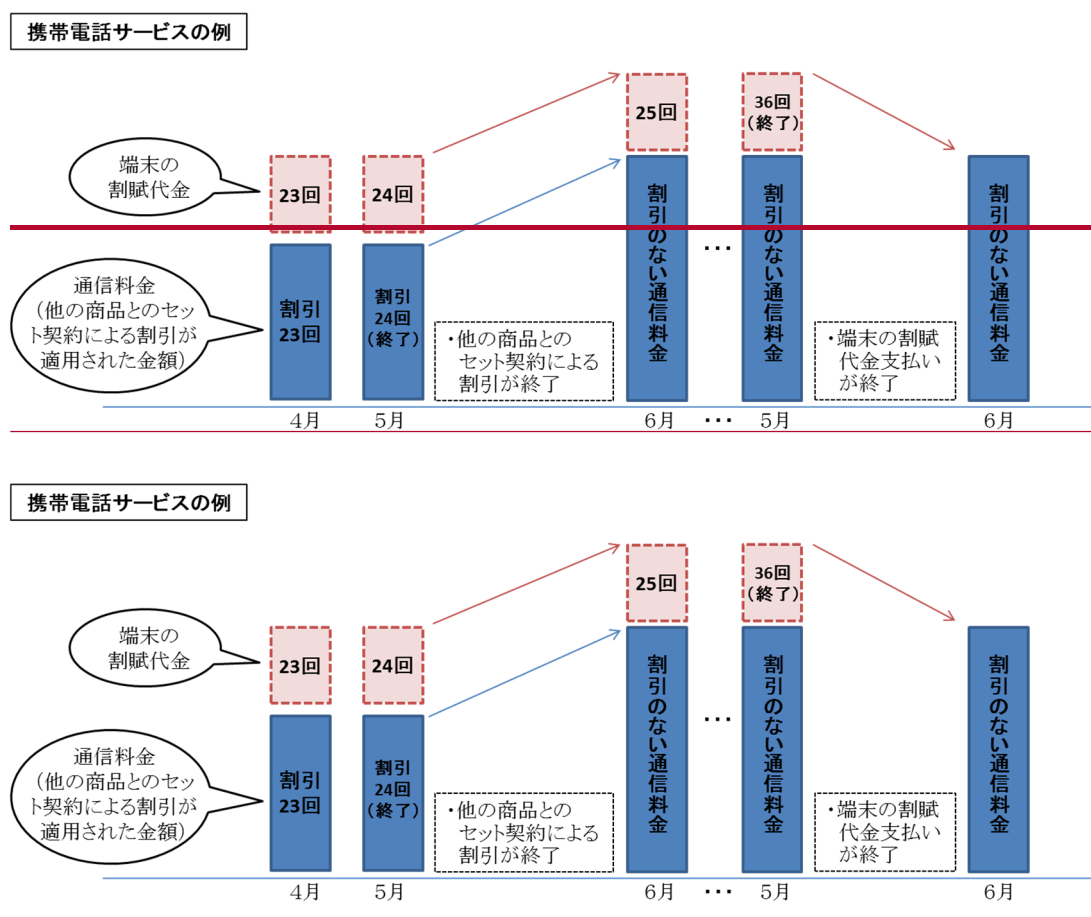
※2 他の書面交付義務対象の電気通信役務であって一体的に販売されるもの（例：携帯電話サービスとセット販売される固定インターネットサービス）や一体的に販売される他業種の役務（第2章第2節（14）参照）については、基本的に該当すると考えられるが、その記載方法は第3節（2）④を参照。

なお、「オプション」の名称が仮に付されていても、電気通信役務の本体部分の料金その他の経費や速度・通信制限に影響を与えるもの（例：料金割引がされるもの、データ使用量の上限を緩和するもの）は、ここでいう有償継続役務に当たらず、本体部分として説明義務の対象であり、契約前の説明が必要となるほか、契約書面では基本説明事項として記載が必要である。

(7) 複雑な割引の仕組みについての図示(第2項第1号)

他の契約の締結を条件として、又は付加的な機能若しくは他の役務の提供を条件として、期間限定の割引をする場合は、割引中及び割引終了後の割引後料金額（その他の経費を含む。）がどのように変化するかと、それに加えて支払総額がどのように計算されるかの方法を図示しなければならない。割引に関することは、基本説明事項に既に含まれる内容であるが、契約書面への記載の場合は、その内容を充実させなければならないとする趣旨である。

図示の例は、次のとおりである。



(8) 初期契約解除制度に関する事項（第2項第2号）

初期契約解除制度が適用される場合は、次の事項の記載が必要である。

- ① 初期契約解除が可能な旨（イ）
- ② 初期契約解除が可能な期間（ロ）
- ③ 制度に関する不実告知がされた時の取扱い（ハ）

法第26条の3第1項括弧書に規定されている内容を指し、電気通信事業者又は届出媒介等業務受託者が初期契約解除制度に関して不実のことを告げたことにより利用者が告げられた内容が事実であるとの誤認をし、これによって8日間を経過するまでに契約を解除しなかった場合、改めて初期契約解除を行うことができる旨を記載して交付した書面（不実告知後書面）を受領した日から起算して8日を経過するまでの間であれば契約を解除できる旨のことである。

④ 契約解除を求める書面の送付の宛先等の標準的手順（二）

利用者が初期契約解除をしようとする際に参考とできるよう、例えば契約解除を求める書面の宛先や当該書面の記載例など、初期契約解除の標準的な手順について記載をする必要がある。当該書面を差し出した日が記録される方法で送付することが望ましい旨の説明を加えることも差し支えない。なお、本項目はあくまで、利用者の初期契約解除権の行使を助けるための記載を求めるものであり、これにより記載された手順を遵守する義務が利用者に生じるわけではない。すなわち、記載内容にかかわらず、契約解除を求める書面が8日間経過するまでに発送さえされればその時点で初期契約解除が有効となることに変わりはない。

⑤ 法第26条の3第2項から第4項までの事項（ホ）

（ア）初期契約解除が、契約解除を求める書面を発した時に効力を生じる旨、（イ）初期契約解除に伴い、対価請求額として認められた範囲を除いて、損害賠償又は違約金その他金銭等を請求されることがない旨及び（ウ）既に金銭等を電気通信事業者が受領している場合は、対価請求額を除き利用者に返還する旨のことである。

⑥ 初期契約解除時に利用者が支払うべき額の算定方法（ヘ）

対価請求額が提供を受けた電気通信役務等の対価、事務手数料、既に工事が実施された場合の工事費等から構成される旨に加え、それぞれの費目について具体額を算定する方法のことである。

⑦ 特定解除契約がある場合はその契約の解除に関する事項（ト）

特定解除契約とは、電気通信役務契約の締結に付随して締結された他の契約であって初期契約解除をしても自動的に契約解除されない契約のことであり、電気通信役務と一体的に販売される異業種のサービスの契約、固定インターネットサービスと携帯電話サービスが一体的に販売されたときの携帯電話サービス、確認措置が適用されない移動通信サービスと一体的に販売された端末の契約等が基本として想定される。特定解除契約がある場合は、自動的に契約解除されない契約がある旨及び当該契約を解除するための方法（例：別途、カスタマーセン

ターに連絡して解除手続が必要）の記載をしなければならない。

（9）確認措置に関する事項（第2項第3号）

確認措置を講じている場合には、次の事項の記載が必要となる。

- ① 説明義務での説明事項（第2章第2節（12）を参照）
- ② 利用場所状況及び法令等遵守状況の確認の手順
- ③ 確認後それらの状況が不十分と認めた場合の申出の手順
- ④ 利用場所状況又は法令等遵守状況を理由として契約解除される条件
- ⑤ 関連契約の範囲及びそうした関連契約が全て解除される旨
- ⑥ 当該契約解除に伴い利用者が支払うべき額の算定方法
- ⑦ その他、利用者が確認措置を利用するために明らかにしておくことが必要と考えられる事項

（10）経済上の利益の提供に関する事項（第2項第4号）

通信料金その他の経費の割引に相当し、あるいは、契約変更又は契約解除の条件等に影響する経済上の利益が、利用者を誘引するための手段として提供される場合は、その内容・条件等を記載することが必要である。

具体例は、次のとおりである。

経済上の利益の例	記載が求められる内容
電気通信事業者の提供するキャッシュバックや特典ポイントであって、通信料金その他の経費の支払に使用できるなど、通信料金その他の経費の割引に相当するもの	（ア）キャッシュバックや特典ポイントの額 （イ）キャッシュバックや特典ポイントが取り消され、又は変更される条件がある場合は、その内容 （ウ）キャッシュバックや特典ポイントを実際に受け取るために特定の方法が準備されているのであれば、その内容（例：キャッシュバックを受けるために必要な情報が〇〇の時期に特定のメールアドレス宛に送付される予定）

ただし、上表にかかわらず、例えばキャッシュバックがその場で交付され、その提供について条件も付されない場合は、その提供をした旨が明らかになっていれば十分と考えられる。

第3節 記載・交付方法

（1）文字の大きさ（施行規則第22条2の4第4項）

日本産業規格Z8305に規定する8ポイント以上の大きさを記載しなければならない。

（2）一覧性・一体性の確保

契約の内容が明らかにされていることを確保する（施行規則第22条の2の4第1項柱書）という観点から、原則として、次のとおり、一覧性・一体性を確保して記載し、交付することが求められる。

- ① 各記載事項のうちの主要内容（第2節において破線下線の付したものの概要及び実線下線を付したもの）については、一覧性を持った形で一つの書面に記載するものとする。それ以外の事項については、別紙（重要事項説明書等も可）による旨を記載した上で、同封する、同時に交付する等により、利用者から見て一体性を保つ形での交付とする。
- ② 一覧性確保の観点から、主要内容のうち同一の事項又は類似する性質の事項は、その全体像が利用者に明らかになるよう、特段の事情のない限り、一カ所にまとめて記載することが求められる。例えば、通信料金とその割引及び機器レンタル料は、一葉の書面の中でまとめて記載することが求められる。各種オプションサービス（説明事項に当たるものを除く。）についても、特段の事情がない限り、一カ所にまとめて記載することとする。
- ③ 一覧性確保の観点から、特段の事情のない限り、主要内容は表形式で記載する。
- ④ 電気通信事業者が提供又は媒介等する付随有償継続役務（第2節（6））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、法令により提供元事業者が第2節（6）の記載事項を含む書面を交付することが義務付けられているときは、契約の性質に応じ、一覧性の観点からは名称等最低限の記載をするとともに、一体性を確保して交付することも差し支えない。特に、セット販売で他の業種の役務が一体的に販売される場合（第2章第2節（14）参照）や他の書面交付義務対象の電気通信役務が一体的に販売される場合（例：携帯電話サービスとセット販売される固定インターネットサービス）がこれに該当する。ただし、そうしたセット販売により通信料金の割引がされるなど電気通信役務契約の主要内容が影響を受ける場合には、その部分については、他の主要内容とともに、一覧性を持った形で記載することが求められる。

（3）契約書面の例

以上の基本的遵守事項を踏まえた契約書面の望ましい例は次のとおりである（一覽性の部分のみ。初期契約解除に関しては主要内容以外の内容を含む。）。

※ 実際に交付する書面においては、8ポイント以上の大きさの文字で記載しなければならない。

【表面】

ご契約の内容

契約内容に関する重要なお知らせです。十分にお読みください。契約事業者: ○○○株式会社
 (■電気通信事業者の氏名又は名称)

※印の事項については、同封の別紙もご覧下さい。

契約者情報 (■契約を特定するに足る事項)	契約者番号	*****
	契約成立年月日	平成○年○月○日
	契約者名	△△ △△
	住所 等	東京都千代田区・……
主要なサービスの内容 (■電気通信役務の内容)	・○○サービス 基本料金プラン Aコース(光ファイバーインターネット)(※) 【別紙記載(例)】本サービスは、最高伝送速度毎秒○○メガビットにより、インターネットに接続するサービスです。本サービスは、いわゆるベストエフォート型であり、通信の混雑状況やお客様のご利用環境等によって、速度が低下することがあります。また、○日間に○GB以上のご利用があった場合には、速度、通信量を一時的に制限させていただくことがあります。	
主要なサービスの料金・経費 (■利用者に適用される料金・料金に含まれていない経費の内容)	特記ない限り消費税込みとなります。	
	【固定系の例】	
	サービス利用基本料	月額○,○○○円
	通話料	○円/○秒
	光回線終端装置レンタル料	月額○,○○○円
	工事費	月額○,○○○円(総額○,○○○円を24ヶ月分割)
	事務手数料	○,○○○円(初回のみ)
	【移動系の例】	
	基本料金プラン	月額○,○○○円
	通話料	○円/○秒
	データ通信割引サービス	月額○,○○○円
	事務手数料	○,○○○円(初回のみ)
■契約変更・解約の条件等 (違約金の額)	・ご利用期間は、2年間です。期間内に解約された場合、違約金○○円が発生します。違約金なしで解約可能な期間は、○年○月の1ヶ月間で、その間に解約のお申し出をいただかない場合は、2年間更新されます。(※) ・上記金額のほか、解約時には、工事費の残額が一括で請求されます。(※) ・ご解約の際、レンタル機器の返却に要する送料(○,○○○円程度)は、お客様のご負担となります。(※)	
■期間限定の割引の実施期間その他割引条件	キャッシュバック予定額	○,○○○円
	利用開始後12ヶ月目にキャッシュバックのご案内をお送りします。(※)	
	家族割	月額割引額 ○,○○○円
	サービス利用基本料については、契約締結日が含まれる月及びその後の2ヶ月は割引料金が適用され、月額○,○○○円となります。(※) 【注: 別紙において割引の仕組みの図示が必要】	
■契約変更・解約の連絡先及び方法	・○○○○(株)カスタマーセンター 電話: 0120-123-××× (受付時間: 平日9:00~19:00、土日祝日9:00~17:00) ウェブページ: http://www.example.co.jp/customer ・ウェブページで契約変更・解約を行う場合には、別途送付するID、パスワードが必要です。当該ID及びパスワードをお忘れの際には上記カスタマーセンターまでお問い合わせ下さい。	

ご契約の内容

契約内容に関する重要なお知らせです。十分にお読みください。契約事業者: ○○○株式会社
 (■電気通信事業者の氏名又は名称)

※印の事項については、同封の別紙もご覧ください。

契約者情報 (■契約を特定するに足る事項)	契約者番号	*****
	契約成立年月日	平成○年○月○日
	契約者名	△△ △△
	住所 等	東京都千代田区……
主要なサービスの内容 (■電気通信役務の内容)	・○○サービス 基本料金プラン Aコース(光ファイバーインターネット)(※) 【別紙記載(例)】本サービスは、最高伝送速度毎秒○○メガビットにより、インターネットに接続するサービスです。本サービスは、いわゆるベストエフォート型であり、通信の混雑状況やお客様のご利用環境等によって、速度が低下することがあります。また、○日間に○GB以上のご利用があった場合には、速度、通信量等を一時的に制限させていただくことがあります。	
主要なサービスの料金・経費 (■利用者に適用される料金・料金に含まれていない経費の内容)	特記ない限り消費税込みとなります。	
	【固定系の例】	
	サービス利用基本料	月額○,○○○円
	通話料	○円/○秒
	光回線終端装置レンタル料	月額○,○○○円
	工事費	月額○,○○○円(総額○,○○○円を24ヶ月分割)
	事務手数料	○,○○○円(初回のみ)
	【移動系の例】	
	基本料金プラン	月額○,○○○円
	通話料	○円/○秒
■契約変更・解約の条件等 (違約金の額)	・ご利用期間は、2年間です。期間内に解約された場合、違約金○○円が発生します。違約金なしで解約可能な期間は、○年○月の1ヶ月間で、その間に解約のお申し出をいただかない場合は、2年間更新されます。(※) ・上記金額のほか、解約時には、工事費の残額が一括で請求されます。(※) ・ご解約の際、レンタル機器の返却に要する送料(○,○○○円程度)は、お客様のご負担となります。(※)	
■期間限定の割引の実施期間その他割引条件	キャッシュバック予定額	○,○○○円
	利用開始後12ヶ月目にキャッシュバックのご案内をお送りします。(※)	
	家族割	月額割引額 ○,○○○円
	サービス利用基本料については、契約締結日が含まれる月及びその後の2ヶ月は割引料金が適用され、月額○,○○○円となります。(※) [注:別紙において割引の仕組みの図示が必要]	
■契約変更・解約の連絡先及び方法	・○○○○(株)カスタマーセンター 電話:0120-123-××× (受付時間: 平日9:00~19:00、土日祝日9:00~17:00) ウェブページ: http://www.example.co.jp/customer ・ウェブページで契約変更・解約を行う場合には、別途送付するID、パスワードが必要です。当該ID及びパスワードをお忘れの際には上記カスタマーセンターまでお問い合わせ下さい。	

【裏面】

■有料オプションサービスの 内容	【固定系の例】 <table border="1"> <tr> <td>IP電話サービス</td><td>月額基本料〇〇円、市内通話〇〇円／分、携帯電話・PHS宛通話〇〇円／分、解約費用なし(※)</td></tr> <tr> <td>ウイルス・セキュリティチェックサービス</td><td>月額〇〇円、当初1ヶ月無料、解約費用なし（無料期間内に解約されなかった場合には、料金が発生します。）(※)</td></tr> </table> 【移動系の例】 <table border="1"> <tr> <td>公衆無線LANサービス</td><td>月額基本料〇〇円、解約費用なし(※)</td></tr> <tr> <td>音楽配信サービス</td><td>月額〇〇円、当初1ヶ月無料、解約費用なし（無料期間内に解約されなかった場合には、料金が発生します。）(※)</td></tr> </table> ・連絡先 △△(株)お客様サポート室 電話: 0120-456-××× (受付時間: 平日9:30~20:00、土日祝日9:30~18:00) ウェブページ: http://www.example.co.jp/customersupport ・ウェブページで契約変更・解約を行う場合には、別途送付するID、パスワードが必要です。当該ID及びパスワードをお忘れの際には上記カスタマーセンターまでお問い合わせ下さい。	IP電話サービス	月額基本料〇〇円、市内通話〇〇円／分、携帯電話・PHS宛通話〇〇円／分、解約費用なし(※)	ウイルス・セキュリティチェックサービス	月額〇〇円、当初1ヶ月無料、解約費用なし（無料期間内に解約されなかった場合には、料金が発生します。）(※)	公衆無線LANサービス	月額基本料〇〇円、解約費用なし(※)	音楽配信サービス	月額〇〇円、当初1ヶ月無料、解約費用なし（無料期間内に解約されなかった場合には、料金が発生します。）(※)
IP電話サービス	月額基本料〇〇円、市内通話〇〇円／分、携帯電話・PHS宛通話〇〇円／分、解約費用なし(※)								
ウイルス・セキュリティチェックサービス	月額〇〇円、当初1ヶ月無料、解約費用なし（無料期間内に解約されなかった場合には、料金が発生します。）(※)								
公衆無線LANサービス	月額基本料〇〇円、解約費用なし(※)								
音楽配信サービス	月額〇〇円、当初1ヶ月無料、解約費用なし（無料期間内に解約されなかった場合には、料金が発生します。）(※)								
■サービス提供開始の予定 時期	工事が完了次第、ご利用いただけます。工事日については、別途ご案内をお送りします。工事の目安の時期については、お問い合わせください。								
■初期契約解除制度の案内	本契約により締結した電気通信役務は、初期契約解除制度の対象です。(※) 1. 本書面をお客様が受領した日から起算して8日を経過するまでの間、書面により本契約の解除を行うことができます。この効力は書面を発送した時に生じます。 2. この場合、お客様は①損害賠償もしくは違約金その他の金銭等を請求されることはありません。②ただし、本契約の解除までの期間において提供を受けた電気通信役務の料金、事務手数料及び既に工事が実施された場合の工事費は請求されます。この場合における②の金額は、本書面に記載した額となります。③また、契約に関連して弊社が金銭等を受領している際には当該金銭等(上記②で請求する料金等を除く。)をお客様に返還いたします。 3. 音楽配信サービスに加入している場合は、初期契約解除とは別途で解約手続きが必要です。 4. 事業者が初期契約解除制度について不実のことを告げたことによりお客様が告げられた内容が事実であるとの誤認をし、これによって8日間を経過するまでに契約を解除しなかった場合、本契約の解除を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して8日を経過するまでの間であれば契約を解除することができます。 5. 【本件についてのお問い合わせ先・書面を送付いただける宛先】 〒〇〇〇-〇〇〇 東京都江東区・・・△△(株)カスタマーセンター (電話: 03-〇〇〇-〇〇〇〇) <書面による解除の記載例> ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 〇〇〇株式会社 〇〇行 ・ご住所 ・ご契約者名 ・お電話番号 契約書面受領日 平成〇年〇月〇日 ① 契約者番号***** ② 〇〇サービス 基本プラン Aコース (光ファイバーインターネット) ③ サービス利用基本料 月額〇,〇〇〇円 上記契約を解除します。								
■料金の支払い時期・方法に 関する説明	お支払い方法: クレジットカード一括払い。 毎月〇日に請求させていただきます。								
■電気通信事業者の連絡先 (電話連絡先の場合は受付時間帯を 含む)	・〇〇〇〇(株)サポートダイヤル 電話: 0120-777-※※※※ (受付時間: 平日9:00~20:00、土日祝日9:00~18:00) ウェブページ: http://www.example.co.jp/dialsupport								

■有料オプションサービスの 内容	【固定系の例】	
	IP電話サービス	月額基本料〇〇円、市内通話〇〇円／分、携帯電話・PHS宛通話〇〇円／分、解約費用なし(※)
	ウイルス・セキュリティチェックサービス	月額〇〇円、当初1ヶ月無料、解約費用なし（無料期間内に解約されなかった場合には、料金が発生します。）(※)
	【移動系の例】	
	公衆無線LANサービス	月額基本料〇〇円、解約費用なし(※)
■サービス提供開始の予定 時期	音楽配信サービス	月額〇〇円、当初1ヶ月無料、解約費用なし（無料期間内に解約されなかった場合には、料金が発生します。）(※)
	・連絡先 △△(株)お客様サポート室 電話:0120-456-×××× (受付時間:平日9:30~20:00、土日祝日9:30~18:00) ウェブページ:http://www.example.co.jp/customersupport ・ウェブページで契約変更・解約を行う場合には、別途送付するID、パスワードが必要です。当該ID及びパスワードをお忘れの際には上記カスタマーセンターまでお問い合わせ下さい。	
■初期契約解除制度の案内	本契約により締結した電気通信役務は、初期契約解除制度の対象です。(※) 1. 本書面をお客様が受領した日から起算して8日を経過するまでの間、書面により本契約の解除を行うことができます。この効力は書面を発した時に生じます。 2. この場合、お客様は①損害賠償もしくは違約金その他の金銭等を請求されることはありません。②ただし、本契約の解除までの期間において提供を受けた電気通信役務の料金、事務手数料及び既に工事が実施された場合の工事費は請求されます。この場合における②の金額は、本書面に記載した額となります。③また、契約に関連して弊社が金銭等を受領している際には当該金銭等(上記②で請求する料金等を除く。)をお客様に返還いたします。 3. 音楽配信サービスに加入している場合は、初期契約解除とは別途で解約手続きが必要です。 4. 事業者が初期契約解除制度について不実のことを告げたことによりお客様が告げられた内容が事実であるとの誤認をし、これによって8日間を経過するまでに契約を解除しなかった場合、本契約の解除を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して8日を経過するまでの間であれば契約を解除することができます。 5. 【本件についてのお問い合わせ先・書面を送付いただける宛先】 〒〇〇〇-〇〇〇 東京都江東区・・・△△(株)カスタマーセンター (電話:03-◇◇◇-□□□) <書面による解除の記載例>	
	☐ 〇〇〇株式会社 〇〇行 ・ご住所 ・ご契約者名 ・お電話番号 契約書面受領日 平成〇年〇月〇日 ① 契約者番号***** ② 〇〇サービス 基本プラン Aコース (光ファイバーインターネット) ③ サービス利用基本料 月額〇,〇〇〇円 上記契約を解除します。	
■料金の支払い時期・方法に 関する説明	お支払い方法: クレジットカード一括払い。 毎月〇日に請求させていただきます。	
■電気通信事業者の連絡先 (電話連絡先の場合は受付時間帯を 含む)	・〇〇〇〇(株)サポートダイヤル 電話:0120-777-※※※※ (受付時間: 平日9:00~20:00、土日祝日9:00~18:00) ウェブページ: http://www.example.co.jp/dialsupport	

（４）継続的な改善等

契約書面の記載方法及び交付方法については、本ガイドライン、利用者の反応、サービスの内容の変化、他の業界での利用者への情報提供の優良事例などを参照して、継続的な改善に努めることが望ましく、また、そうすることが制度上も想定されている。

第4節 変更・更新時の書面交付（施行規則第22条の2の4第3項）

変更契約又は更新契約により、第2節で解説した記載内容に変更があった場合は、その変更の内容、変更された既契約の契約特定事項（第2節（3）参照）及び書面の内容を十分に読むべき旨（第2節（1）参照）を記載して交付することが必要である。変更されない部分についての記載の義務までは課せられないが、変更後の全体の契約内容（付随有償継続役務の契約内容を含む。）についても、利用者向けのポータルサイト等で情報を更新すること、要望に応じて新規契約時と同様の書面を交付すること等により、確認できるようにすることが望ましい。

また、変更契約・更新契約であっても、第2節で解説した記載内容に変更がなければ書面交付義務は生じないが、それ以外にも、次のいずれかの変更のみを行う変更契約・更新契約には、例外として書面交付義務が課せられない。

① 利用者の利益の保護に支障を生じさせない軽微な変更（第1号）

例えば契約特定事項のうち利用者住所の変更をするものが該当する。

② 付加的な機能に係る変更（第3号）

付加的な機能を追加し、解除し、又は変更するものが該当する。その他の付随有償継続役務に関する変更のみがされた場合も、当該付随有償継続役務自体が電気通信役務として書面交付対象である場合（例：公衆無線LAN）を除き、本法の書面交付義務の対象とまではならない。

③ 電気通信事業者の申出により利用者に有利な変更のみがされた場合（第2号）

他の提供条件を変えずに、料金の値下げをする契約、速度を向上させる契約等である。

なお、変更契約・更新契約について書面交付しなければならない場合に当該契約に初期契約解除が適用されるときは、初期契約解除に関する事項（第2節（8）の事項）の記載が併せて必要である。

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。

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。

【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。

（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が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。

（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、通常の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節 違反した場合の取扱い

本章の記載に関連する行政処分としては、書面交付義務の規定に違反したことを理由として、その違反をした電気通信事業者に対し、利用者の利益を確保するために必要な限度において、総務大臣による業務改善命令が発動されることがある（法

第29条第2項第1号）。また、電気通信事業者が当該規定に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認めるときは、登録の取消事由及び拒否事由又は認定の取消事由となり得る（法第14条第1項第1号及び第12条第1項又は第126条第1項第3号）。

さらに、虚偽の記載、記載事項の不備を含め書面交付義務の不履行については、直接刑事罰の規定も設けられており（法第188条第5号。法定刑は30万円以下の罰金）、業務改善命令が発動されなくとも、警察等の捜査機関による対処が行われる可能性がある。

なお、書面交付義務は、書面の記載事項、記載方法及び交付方法を規律するものにすぎず、契約の締結方法を規律するものではない。また、行政的規律であることから、書面交付義務を履行しなかった場合の個別の契約の有効性について直接に定めるものではないが、初期契約解除制度が適用される契約については、契約書面が交付されていない場合は、いつでも初期契約解除が可能な状態が継続する。

第4章 初期契約解除制度（法第26条の3）関係

初期契約解除制度とは、一定の範囲の電気通信役務契約について、契約書面の受領日を初日とする8日（※）が経過するまでの間は、相手方である電気通信事業者の合意なく、利用者の都合のみにより契約解除できるとする制度であり、他の章で解説する行政的規律と異なり、行政の介入なく利用者と電気通信事業者の関係について解決を図る民事的規律である。

※ 例外的に、移動通信役務の場合で役務の提供開始日の方が遅いときは、その提供開始日を初日とする8日となる。

他の一般的な役務・商品の訪問販売や電話勧誘販売等について特定商取引法等により認められる無償での契約解除（いわゆるクーリング・オフ）と類似の制度であるが、本法の制度は、店舗販売を含め販売形態によらない契約解除の権利を利用者に認める一方、契約解除に伴い一定の範囲の額の支払を電気通信事業者が請求すること（対価請求）を可能としている。

本章では、本法における初期契約解除制度及びその代替的な措置である「確認措置」について、一般的に想定される解釈等を解説する。個別の事例への具体的な制度適用の方針について示すものではない。

第1節 対象範囲

（1）対象となる電気通信役務（対象役務）（指定告示第2項及び第3項）

光ファイバインターネットサービス、モバイルインターネットサービス等の主要なサービスが指定されているが、詳細は第1章参照。

（2）初期契約解除に应すべき者

初期契約解除が適用される電気通信役務契約を締結した電気通信事業者である（本章では単に「事業者」という。）。

（3）初期契約解除を利用できる者

初期契約解除が適用される電気通信役務契約を締結した利用者であるが、書面交付義務同様に、電気通信事業者は含まれない。また、法人その他の団体である利用者については、法人契約に該当する場合に、適用除外となる。

（4）初期契約解除が適用されない契約（施行規則第22条の2の7第1項）

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、初期契約解除制

度が適用されない。

① 法人契約の場合（第2号）

第2章第1節（4）①を参照。

② 自動締結契約の場合（第2号）

第2章第1節（4）②を参照。

③ 都度契約の場合（第2号）

第2章第1節（4）③を参照。

④ 確認措置を講じて認定を受けた役務の電気通信役務契約の場合（第5号）

第7節を参照。

⑤ 一定の変更契約・更新契約（第4号）

第5節を参照。

第2節 初期契約解除の効果

（1）基本的な効果

初期契約解除が適用される電気通信役務契約は、利用者が契約解除を行う旨の書面（第3節参照）を発した時点で、それが初期契約解除可能な期間内であれば、当該契約の定める解除条件にかかわらず解除される。初期契約解除制度の規定に反する利用者に不利な特約は無効（法第26条の3第5項）であり、例えば、電気通信役務契約の中で初期契約解除ができない旨が定められていたとしても、それによって利用者の契約解除権が影響を受けることはない。もっとも、事業者が独自に8日より長い契約解除可能期間を設けている場合など、利用者に有利な定めがされているのであれば、それは有効である。

（2）オプションの契約（付随契約）に対する効果

いわゆるオプションサービス（第3章（書面交付義務）第2節（6）にいう付随有償継続役務）やその他の付随契約（例：タブレット端末等物品の売買契約）については、直ちに効果が及ぶものではない。ただし、本体の電気通信役務契約の初期契約解除に伴い付随契約について事業者が自主的に契約解除に応じることを妨げる趣旨ではない。また、例えば対象となる電気通信役務なくしては付随有償継続役務の提供が成り立たない場合（第4節（1）を参照）は、通常、初期契約解除後に付随有償継続役務の契約を継続させてもその履行をすることができず債務不履行

となり、結果的に付随有償継続役務の契約も解除されるものと考えられる。

なお、対象となる本体契約に変更なく、付随契約について新規加入・変更等のみを行う契約は、当然に本法の初期契約解除制度の対象外である。

第3節 利用者が初期契約解除をする方法

（1）基本的な方法

利用者が締結した契約について契約解除を行うことができるかどうかについては、まず契約書面（電子交付された電子メール、ウェブページ等を含む。）を確認することが方法として考えられる。これは、初期契約解除が適用される場合は契約書面にそのことについて記載する義務が課せられているためである。また、F T T H サービスでは、工事前（又は工事予定確定前）であれば無償でのキャンセルを受け付けていることが通常であるため、事業者はその点について確認することも有効と考えられる。これらの方法が困難である場合、その他不明の場合は、消費者向け対応窓口に相談することなどが考えられる。

初期契約解除が適用される契約であれば、利用者は、契約書面の受領日を1日目として8日目までの間（※）に、契約解除を行う旨の書面（葉書で可）を発することにより、契約解除を行うことができる。契約書面の受領前でも、行うことが可能である。

※ 例外的に、移動通信役務の場合でサービスの提供開始が契約書面の受領より遅い場合は、提供開始の日が1日目となる。

初期契約解除の効力が書面を発した日に生じるため、また期間内に書面を発したことを証明するため、例えば、特定記録郵便、簡易書留等を利用し、書面のコピーを保存することにより、書面を発信した事実と発信日を証明できるようにしておく、事業者とのトラブルを避ける一助になると考えられる。書面の記載方法は、第3章第3節（3）裏面のような例が考えられる。

（2）書面交付義務が履行されていない場合

初期契約解除対象となる電気通信役務契約について、契約書面が交付されていない場合は、いつでも初期契約解除をすることができる。また、契約書面を受領して8日間を過ぎているなど初期契約解除可能な期間が既に形式上終了していたとしても、少なくとも、初期契約解除を行うことができる旨の記載が欠落しているなど書面内容に重大な不備がある場合は、初期契約解除可能な期間が継続していると通常判断されるものと考えられる。

（3）契約書面の受領日について

初期契約解除可能な期間を確定させる契約書面の受領日とは、民法上の「到達」の考え方と同様に、例えば契約書面を封入した信書が郵便受けに配達されるなど、契約書面について利用者が了知できる状態になった日であると考えられる。

受領日が不明確な場合において、初期契約解除可能な期間が既に経過しており利用者の契約解除権が消滅していると事業者が主張する場合には、当該事業者がそれについて立証責任を負う。すなわち、受領日に関する立証責任も、事業者が負うものと考えられる。そのため、事業者においては、無用のトラブルを避ける観点からは、契約書面を郵送する場合には書留や配達証明等を用いること、又は利用者の受領日に関する主張を真摯に受け止めるなどの対応がされることが想定されるが、制度としては、一律に対応方法が定められているものではなく、各事業者の判断に委ねられるものである。電子交付の場合も同様に、到達時点に関する立証責任は事業者が負うと考えられるが、具体的対応方法は各事業者の判断となる。

なお、郵送の場合については、郵便法及び同法に基づく命令において、郵便業務管理規程の認可基準として、離島等を除き4日（土、日、祝日等は1日と数えない）以内に送達することが定められていることという要件が規定されている。また、信書便法においても、一般信書便役務の要件として、離島等を除き3日（祝日等は1日と数えない）以内に送達することが規定されている。

（4）書面以外による契約解除

初期契約解除制度で利用者からの書面による申出を規定しているのは、口頭ではなく書面によって利用者が契約解除の意思を表示することにより、当事者間の権利関係を明確にするとともに後日トラブルがなるべく生じないようにする趣旨であるが、利用者と事業者の間の合意により、書面以外の方法で利用者が契約解除を申し出ることを必ずしも妨げる趣旨ではない。すなわち、SMSを含む電子メール、ウェブページ等、他の手段による申出を受けて契約解除がされた場合であっても、両者の合意があれば、初期契約解除と同趣旨の契約解除が成立したものとみなされる場合が多いと考えられる。ただし、その場合であっても、無用のトラブルを回避する観点からは、利用者としては、口頭や電話のみでの申出は避けるなどして、何らかの証拠を残すことがより安全と考えられる。

第4節 初期契約解除に伴い利用者が支払うべき額（施行規則第22条

の2の9)

初期契約解除に伴い事業者が利用者に請求できる額は、次の各項目の額の合計に限られる。これを超える額については、請求をすることができず、既にそれを上回る額を受領している場合は、その超過部分について返還することが必要である（法第26条の3第3項及び第4項）。

なお、あくまで上限を規定したものであり、全ての場合においてこの額まで請求できる権利を事業者に与えるものではない。例えば利用者との契約により本節の上限額より低い額が請求されることとなっている場合は、その低い額の方が請求されるべきと考えられるほか、事業者が自主的に一切の費用を請求せず無償での契約解除に応じることも当然妨げられない。この点については、例えば、既に一部の電気通信事業者において実施されている取組（※）を参考に、サービス提供開始前（回線敷設工事を伴うものにあつてはその工事前）であれば無償での契約解除に応じるといった取組が行われることが望ましい。個別の契約について具体的な額の算定方法については、契約書面に記載する義務が課せられている。

※ 電気通信サービス向上推進協議会の「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン（第2版）」第8条第2項には、訪問又は電話による勧誘の誤認防止を目的として、サービス提供開始前の場合（回線敷設工事を伴うものにあつてはその工事前の場合）は、原則その利用者に係る料金及び経費の支払いを求めないものとすることが規定されている。

（1）サービス利用料（施行規則第22条の2の9第1号）

契約解除までに提供された次の役務の対価に相当する額の合計である。

- ① 初期契約解除対象の電気通信役務（付加的機能を含む。）
- ② ①の契約解除に伴い同時に契約解除された付随有償継続役務

①は、利用者が利用した期間に生じた通信料金その他の経費（料金等）であつて、契約締結時の単価により算出される合理的な額を請求できるとする趣旨である。契約解除があつた場合にのみ適用される高額な単価を定める特約は、合理的とは言えず、第3節（1）のとおり法の趣旨からしても、無効となるものと考えられる。従量制の料金等については、利用量に応じて精算することが考えられるが、定額制の料金等については、原則として日割り計算により精算されることが合理的と考えられる。また、これらのほか、初期費用も合理的な範囲に限って含まれると考えられるが、初期契約解除対象の電気通信役務に関して通常請求される工事費用及び通常請求される契約締結費用（事務手数料）は、本項目の対価からは除かれ（2）及び（3）のとおり対価請求告示でそれぞれ上限額が定められている。

②は付随有償継続役務（オプションサービス）のうち本体の電気通信役務なくし

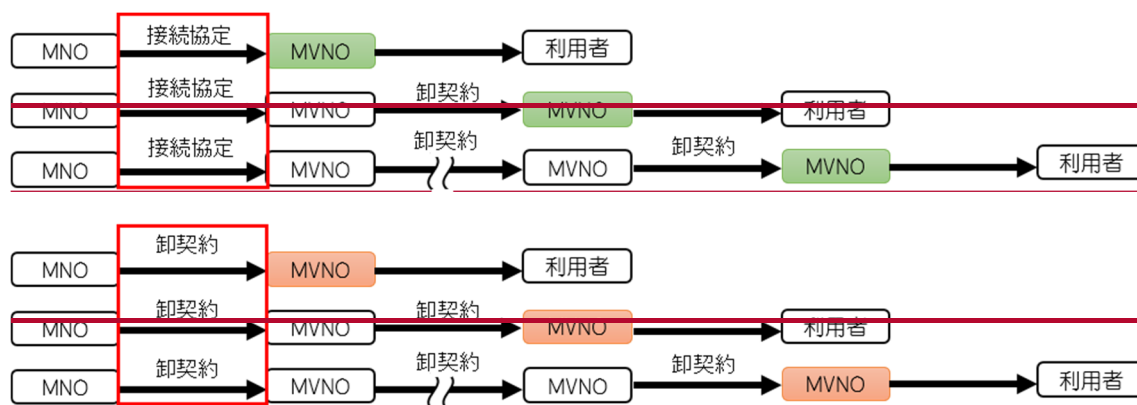
ては成り立たないものが想定されるが、その具体例としては、①の契約者専用のコンテンツサービスが考えられる。これは、制度がそもそも対象とする電気通信役務ではないため、法第26条の3第3項及び第4項による対価請求制限の範囲外（すなわち一般的な民事規律に従って請求可能）と解される場合もあると考えられるが、①の電気通信役務との関係の密接性に鑑み、その利用で生じた料金等を合理的な範囲内で請求できる旨を為念的に規定したものである。なお、付随有償継続役務の定義については、第3章（書面交付義務）第2節（6）を参照。

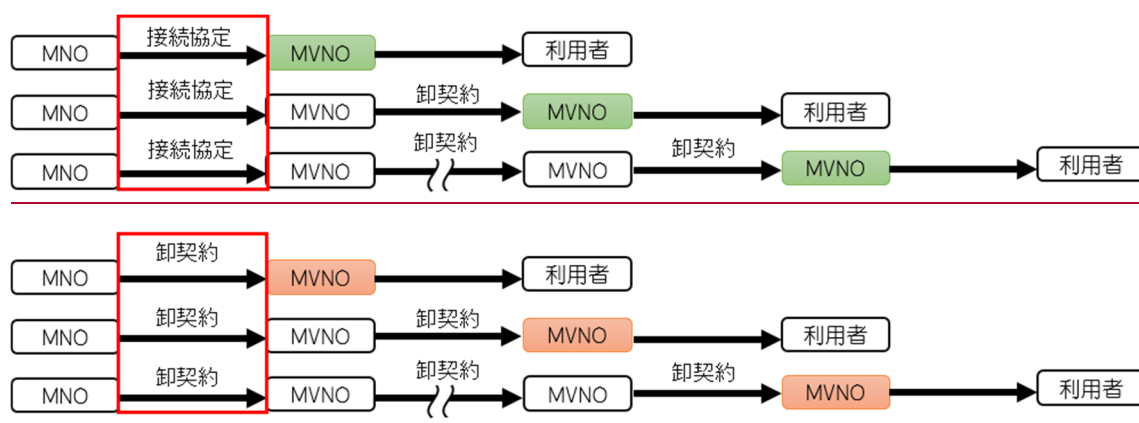
（2）SIMカードの提供に要する費用（施行規則第22条の2の9第2号）

初期契約解除の対象である電気通信役務がMVNOサービスである場合に、MVNOが利用者への役務提供のために必要とするSIMカードの提供に要する費用であって、「SIMカード発行手数料」等の名目で利用者に請求されているものが対象である。

MVNOが利用者に提供するSIMカードについては、MVNOがMNOから貸与を受けるに当たり、両者間の契約（接続約款に基づく契約（接続協定）又は卸契約約款に基づく契約（卸契約））に基づき、1枚ごとに所定の費用を負担している。当該費用は、MVNOが利用者への役務提供のために必ず要する費用であり、また、費用の算定基準について透明性・適正性が確保されているものであることから、当該SIMカード貸与費用の額を上限として利用者への対価請求を認めることとしているものである。

直接MNOと接続協定を結ぶ一次MVNOから更に卸電気通信役務の提供を受けている二次以降のMVNOについては、MNOと当該一次MVNOとの間の接続約款に規定されるSIMカード貸与費用、MNOと卸契約を結ぶ1次MVNOから更に卸電気通信役務の提供を受けている二次以降のMVNOについては、MNOと当該一次MVNOとの間の卸契約約款に規定されるSIMカード貸与費用が対価請求の上限額となる。





MVNOが利用者に対し「SIMカード発行手数料」として、MNOに支払うSIMカード貸与費用を上回る金額を請求していた場合にも、初期契約解除時に対価請求が認められるのは上記上限額までである。

なお、利用者に通常請求される「SIMカード発行手数料」が、MNOに支払うSIMカード貸与費用を下回っていた場合には、対価請求が認められるのは当該通常請求される金額までとなる。

(3) 工事費用（施行規則第22条の2の9第3号）

光ファイバーインターネットサービスなどの初期契約解除対象の電気通信役務の提供に必要な工事に通常要する費用であって、工事費などの名目で利用者に通常請求されるものが対象である。その上限額は、対価請求告示により、下記の工事の種類の区分ごとに、次のとおり定められている。なお、初期契約解除をした契約について回線引込工事や屋内配線工事等の2以上の必要な工事が実施された場合、それら2以上の工事に係る費用を合算した額が上限額以内である必要がある。

それぞれの額は税抜き表示であり、消費税も請求できる。

① F T T Hアクセスサービス

(ア) 戸建て住宅に人員を派遣して行う工事	25,000 円
(イ) 集合住宅等に人員を派遣して行う工事	23,000 円
(ウ) その他人員を派遣しない工事	2,000 円

※ 土日・休日の場合は3,000円、夜間・深夜の場合は10,200円を加算可能

(人員無派遣の場合など、通常請求される工事費用に加算が想定されない場合は加算不可)

② C A T Vアクセスサービス

(ア) 戸建て住宅に人員を派遣して行う工事	18,000 円
(イ) 集合住宅等に人員を派遣して行う工事	17,000 円
(ウ) その他人員無派遣の工事	2,000 円

上記の上限額の範囲で請求できるのは、あらかじめ公表されるなどして利用者に通常請求される費用部分であり、実費が生じていても事業者が負担しており通常の中途解約時にも利用者に請求されない費用部分は、初期契約解除に伴っても請求できない。また、上限額以内であっても、通常の中途解約等で請求している額の方が低い場合は当該額が上限額となる。ただし、例えば一定期間利用することを前提としてその全部又は一部が割引されるが、中途解約時には割引なく請求される費用は、上記上限額の範囲で請求できると考えられる。

特殊な事情（例：特殊な建物や地形への対応、正確な工事時刻（例：午前10時）の指定への対応等）によりごくまれにしか生じない費用は、「通常要する費用」に該当しないと考えられ、その場合は工事費用の上限額の規定では規律されない。すなわち、その場合は、（1）の対価に該当すれば（合理的な範囲であれば）、請求できる扱いとなる。また、電気通信役務の提供には必須ではなく利用者の要望に応じて実施する工事は、「提供に必要な工事」に該当しないと考えられ、その費用は、初期契約解除に伴い請求されるのであれば、（1）の対価に含まれる範囲で請求できることとなる。撤去工事についても、原則として、利用者の要望によらず役務の提供のために必ず実施しなければならないものは提供開始時の工事の費用と合算した額が上限額に収まる範囲内でのみ請求できる一方で、利用者の要望に応じて実施するものは（1）の対価の範囲内で請求できることとなる。

（4）契約締結費用（事務手数料）（施行規則第22条の2の9第4号）

契約締結に際する書面作成費用、契約内容や利用者情報を顧客管理システムへ登録するための費用などであって、事務手数料等の名目で利用者に通常請求されるものが対象である。その上限額は、対価請求告示により、3,000円とその消費税と定められている。その請求単位は、契約単位とすることが望ましいものの、顧客管理システムにおいて契約ごとではなく回線ごとに管理することになっているなど特段の事情がある場合には、回線単位とすることも考えられる。

その他、上限額の範囲で請求できること及び請求単位については、あらかじめ公表されるなどして利用者に通常請求される費用部分に限ることなど、留意事項は工事費用と同様である。

（5）番号ポータビリティに係る費用（施行規則第22条の2の9第5号）

契約解除に際して、番号ポータビリティによる転出を行った場合にMNP転出手数料等の名目で利用者に通常請求されているものが対象である。その上限額は、対価請求告示により、対面や電話による方法により番号ポータビリティ予約番号（移

転元事業者（携帯電話端末サービスの利用者が番号ポータビリティにより携帯電話事業者を変更する前に契約していた携帯電話事業者）が発行する番号ポータビリティを実施するために必要な番号をいう。）を発行した場合に限り、1,000円とその消費税と定められている（対面や電話以外の方法により番号ポータビリティ予約番号を発行した場合については、番号ポータビリティに係る費用は請求できない）。

その他、上限額の範囲で請求できることはあらかじめ公表されるなどして利用者に通常請求される費用部分に限ることなど、留意事項は工事費用及び事務手数料と同様である。

なお、更新契約・変更契約の初期契約解除（次節参照）について、契約全体を解除することとなった場合であって、当該契約解除に伴い利用者から番号ポータビリティの求めがあったときは、同様に上限額の範囲で行うこととなる。

（6）法定利率による遅延損害金

（1）から（5）までの額の支払が遅延した場合には、法定利率（令和4年（2022年）2月現在は年率3%）による遅延損害金の額を当該額に加算した額が上限となる。

第5節 更新・変更時の初期契約解除（施行規則第22条の2の7第1項）

本法は更新契約・変更契約も新規契約と同様に規律の対象とするが、初期契約解除制度については、一定の範囲の更新契約・変更契約への適用が除外される。具体的には、下表のいずれかのみの変更をする変更契約と更新契約については、初期契約解除が適用されず、これら以外の変更契約と更新契約について初期契約解除が適用となる。すなわち、適用があるのは、料金等事項（基本説明事項（第2章第2節参照）のうち通信料金、期間限定の割引及び契約変更・契約解除の条件等）に利用者に不利な実質的な変更があった場合であり、例えば割引額を含む料金プランの変更で利用者に不利な要素が少しでも含まれるものが該当する。

変更契約について初期契約解除がされた場合は、事業者には変更前の契約内容を回復する義務が生じると考えられるが、変更対象の契約全体を解除することが必ずしも妨げられるものではないと考えられる（ただし、契約全体の解除となる場合は、あらかじめ、その旨を利用者に明確に伝えることが求められる。）。

利用者が支払うべき額の上限は、変更の場合について特に定められる工事費用を除いて、新規契約の初期契約解除の場合と同じである。

【初期契約解除が適用されない更新契約・変更契約】

番号	施行規則 第22条 の2の7 第1項の 号番号	内容	解説
①	第1号	軽微変更	第3章（書面交付義務）第4節①参照。
②	第1号	事業者申出の利用者に 有利な変更	第3章（書面交付義務）第4節③参照。
③	第1号	付加的機能関係の変更	第3章（書面交付義務）第4節②参照。
④	第3号	利用者申出の利用者に 有利な変更	例えば、技術の進展等で料金等他の条件 に変更ないまま速度等が向上した料金 プランが設けられ、利用者が自発的に当 該プランに変更した場合が該当すると 考えられる。②と異なり書面交付義務で は対象である。
⑤	第4号	料金等事項が不変であ る変更	例えば事業者の連絡先が変更になった が料金プランは変わらない場合が該当 する。契約書面の記載内容に変更が生じ ない場合や、既契約と同一の提供条件で 自動更新される場合も該当する。
⑥	第4号	料金等事項が実質的に 不変である変更	料金等事項に①から④のいずれかの変 更のみがあった場合のことであり、⑤と 同様に、例えば料金プランが変わらない 場合が該当する。

※ この他、第1節（4）の各種契約に当たる場合にも適用されない。

第6節 不実告知後の取扱い（法第26条の3第1項括弧書、施行規則 第22条の2の8）

事業者又は届出媒介等業務受託者が、初期契約解除に関する事項について不実の内容を告げたこと（事実と異なる虚偽の説明をしたこと）により、利用者がその内容が事実であると誤認し、これによって初期契約解除可能な期間に初期契約解除を行わなかった場合には、事業者は、「不実告知後書面」を新たに交付しなければなら

ない。それを受けて、利用者は、不実告知後書面の受領日を含む8日間の期間、初期契約解除を行う旨の書面を発することにより、通常の初期契約解除の場合と同様に、契約解除をすることができる（法第26条の3第1項括弧書）。

例えば、初期契約解除が適用される契約であるにもかかわらず、初期契約解除ができないと契約前に事業者又は媒介等業務受託者が説明し、それを利用者が鵜呑みにすることにより初期契約解除を行わなかった場合が該当すると考えられる。

不実告知後書面には、次の事項の記載が必要である（施行規則第22条の2の8第1項）。記載に当たっては契約書面同様に8ポイント以上の大きさの文字・数字を用いなければならない（施行規則第22条の2の8第2項）。

- ① 不実告知後書面の内容を十分に読むべき旨（第1項第12号）
- ② 不実告知後書面の受領日から8日間、初期契約解除が可能である旨（第1項第5号）
- ③ 初期契約解除を行う旨の書面を利用者が発した時に初期契約解除の効力が生じる旨（第1項第6号）
- ④ 初期契約解除に伴い利用者が支払うべき額（対価請求額）に法令上の限度が設けられている旨（第1項第3号及び6号）
- ⑤ 既に事業者が金銭等を受領している場合には、対価請求額の限度を超えた部分を返還しなければならない旨（第1項第6号）
- ⑥ 利用者からの解除を行う旨の書面の送付宛先住所など初期契約解除手続の標準的な方法（第1項第9号）
- ⑦ 初期契約解除に伴い利用者が支払うべき金額の算定方法（第1項第7号）
- ⑧ 特定解除契約がある場合は、その旨及びその解除に関する事項（第1項第8号）
- ⑨ 電気通信役務の名称、種類、料金その他の経費（第1項第1号から第3号）
- ⑩ オプションサービス（付随有償継続役務）の名称、料金その他の経費（第1項第4号）
- ⑪ 事業者の連絡先（第1項第10号）
- ⑫ 契約を特定するに足りる事項（第1項第11号）

また、事業者は、不実告知後書面を交付した後直ちに、利用者が当該不実告知後書面を見ていることを確認した上で、②から⑤までの事項（下線を付した事項）について、利用者に電話等で告げなければならない。②から⑤までの事項は、赤字で記載することも必要である（施行規則第22条の2の8第3項及び第4項）。

第7節 確認措置（施行規則第22条の2の7第1項第5号及び第2項

～第6項）

（1）基本的な考え方

初期契約解除対象として指定されている移動通信役務（第1章参照）のうち、契約初期の一定の場合に、端末等の関連契約も含めて契約を解除することができる措置である「確認措置」が講じられ、利用者の利益が保護されているとして総務大臣の認定を受けた役務については、初期契約解除に代えて、当該確認措置が適用される。これは、おおむね次のような考え方によるものである。

固定通信（通信サービスと端末が分離）

- ・販売形態を問わず苦情が多い
- ・通信サービスだけ解約して端末が手元に残っても不都合が生じない



初期契約解除制度の対象とする

移動通信（通信サービスと端末が事実上一体）

○ 訪問販売、電話勧誘

- ・苦情が多い
- ・不意打ち性が高い販売形態（突然の勧誘）
- ・端末についても特定商取引法等により解約可能



初期契約解除制度の対象とする

○ 店頭販売等

- ・不意打ち性が低い販売形態（他法では一般的に対象外）
- ・端末については、電気通信事業法の対象外
（特定商取引法等も訪問販売・電話勧誘を対象とし、店頭販売の端末は解約不可）



事業者が代替的取組（＝「確認措置」）を講じて認定を受けた場合に限り、初期契約解除に代えて「確認措置」を適用。

- ・電波状況や法令等の遵守状況を理由として、端末を含めて解約できる措置。
- ・利用者利益の保護に支障が生じるおそれがあるときは、認定の取消しが可能。

上図のとおり、主要な移動通信役務については、店頭で役務と端末が一体的に販売されている場合が多いところ、本法における初期契約解除制度は端末の売買契約についてまで対象とするものではなく、また、特定商取引法等他法のクーリング・オフ制度においても店頭で販売される端末までは対象とされていないことから、本法の初期契約解除制度をそのまま適用した場合、多くの場合には端末の売買契約までは解除できないため、利用者の手元に端末が（時には高額な端末代の支払義務とともに）残存してしまうという事態を回避する必要があると考えられた。

すなわち、主要な移動通信役務については、利用者が実際に利用する場所における電波の状況が契約時点では明らかにならず、また複雑な提供条件について説明不十分のため利用者の理解が及ばない場合もあるなど、何らかの救済措置を講ずる必要性が認められる一方、その解決のために本法の初期契約解除をそのまま適用するよりも、契約解除が可能な場合を電波状況不十分、説明不十分等の事業者側に一定の責任ある場合に限定しつつも、端末も含めて契約解除できるとする方が、初期契

約解除制度の最終目的である利用者利益の保護により資する場合もあるのではないかという観点から確認措置の制度が設けられたものである。

なお、その観点から、確認措置を講ずることにより初期契約解除の適用を受けないこととなるのは、利用者利益が保護されていると認められる場合に限ることとしている。例えば、訪問販売や電話勧誘販売は、店舗販売や通信販売と異なり不意打ち性が高く、また付随する端末の販売については特定商取引法等によりクーリング・オフが可能と通常考えられることから、確認措置ではなく、原則どおりの初期契約解除制度を適用することが想定されている。

（２）対象範囲

① 対象役務

第1節（１）の移動通信役務のうち事業者の申請により総務大臣が認定した役務である。認定を受けた役務については、告示が行われ官報に掲載されるほか、総務省ウェブページに掲載される。

② 適用されない新規契約

第1節（４）同様に、法人契約等については適用されない。

③ 更新契約・変更契約

第5節同様に、軽微変更等、一定の更新契約・変更契約については適用されない。また、適用される場合であっても、新規契約の場合と措置の内容が異なる場合があり得る。

（３）利用者からの申出

個別の契約について確認措置が適用されているか否かについては、契約前の説明と契約書面への記載が義務付けられているため、利用者としてはまずその内容を参照することが想定される。

確認措置による契約解除は、電波状況が不十分と判明したこと又は説明義務等の法令等の遵守状況が基準に適合しなかったことを理由とする場合に可能であるが、更に具体的には、解除のできる具体的な場合に関する基準を含めて、事業者が措置の内容（手順・基準）を作成した上で認定を受けることとなる。利用者としては、電波状況が不十分と考える場合、説明義務による契約前の説明が十分でなかったと考える場合又は書面交付義務による契約書面の交付や電子交付がされていないか交付されていたとしても不備があると考える場合に、契約解除を要望するときは、契約書面に記載される定められた手順に従い、期間内に事業者側に申し出ることが

可能であると考えられる。事業者側としては、申出を受けて、その定めた手順・基準に従って、適切に対応しなければならない。申し出ることのできる期間は、電気通信役務の利用開始日（契約書面の受領日の方が遅い場合は受領日）を含む8日以上の期間であるが、具体的には事業者が定めることとなり、説明義務によって契約前に説明するとともに、契約書面に記載する義務が課せられる。

（4）確認措置による契約解除

利用者からの（3）の申出及びそれを受けた事業者側の対応の結果、契約解除がされることとなった場合の取扱いは、次のとおりである。

① 解除対象の関連契約の範囲

確認措置により解除される契約の範囲は、関連契約と呼ばれ、確認措置告示により最低限次の契約が含まれるべき旨が規定されているが、具体的な範囲は各事業者が定め認定を受けることとなる。

（ア）認定を受けた役務の提供に関する契約（通信サービスの本体契約）

（イ）（ア）に付随して販売されたスマートフォン、タブレット等の端末の売買契約及びその支払に関する契約（個別信用購入あっせん関係受領契約等）

（ウ）（ア）又は（イ）の契約解除がされると成り立ち得なくなる付随有償継続役務の契約（通信サービス契約者専用のコンテンツサービス、端末補償サービス等）

② 利用者が支払うべき額

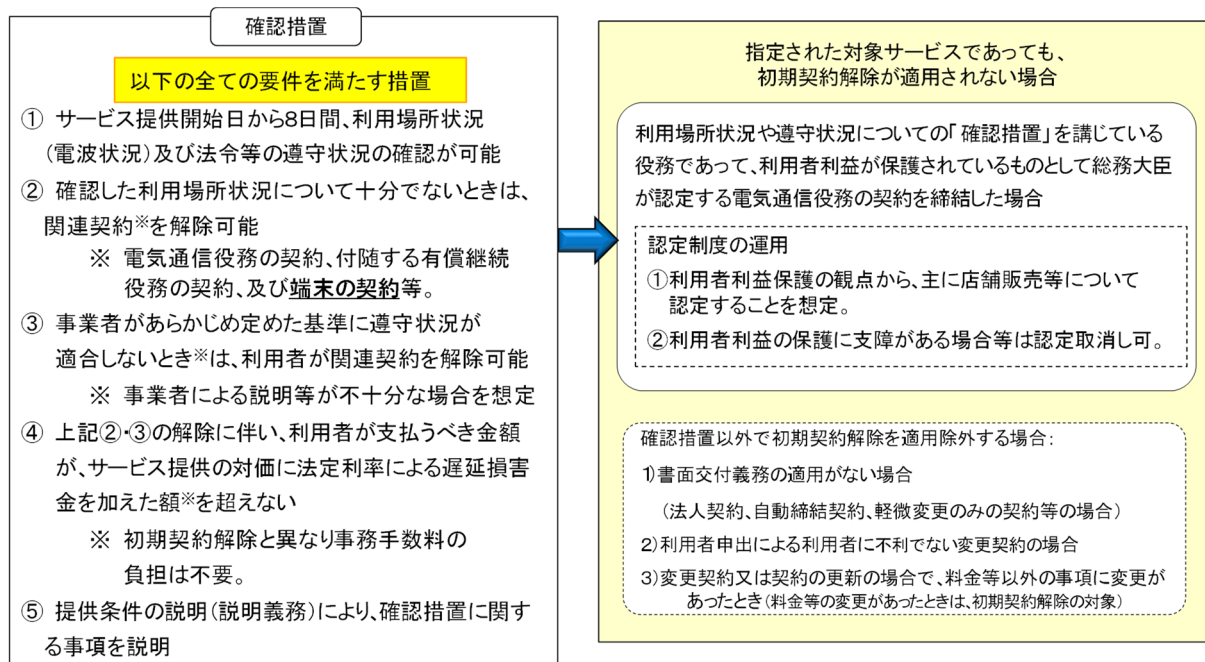
確認措置により契約解除した場合に利用者に請求できる上限額は、契約解除までに提供された関連契約のサービス利用料（役務の提供の対価に相当する額）であり、通信サービスの利用料と付随有償継続役務の利用料の両方が含まれる。「対価」の考え方については、初期契約解除の場合と同様である。ただし、通信サービスの事務手数料、SIMカードの提供に要する費用や契約解除に伴う番号ポータビリティに係る費用は、請求できない（工事費用も請求できない）。

なお、支払が遅延した場合は、初期契約解除の場合と同様に事業者は遅延損害金の請求をすることができる。また、端末の売買契約の契約解除に当たっては利用者には当該端末を返品する義務が通常生じると考えられ、返品しなかった場合は、事業者は端末の販売価格に相当する額を請求することができる。

具体的な額の算出方法は、契約書面への記載が義務付けられる。

（5）確認措置に関する申請及び認定

確認措置が満たすべき基準など、施行規則により定められている制度の枠組みは、おおむね次のとおりである。



これを受けて、総務大臣の認定を受けようとする事業者はその申請を総務大臣に行うこととなるが、そうした申請及び認定の手続並びに審査の基準についての詳細は、次の法令等により定められている。

- ・ 確認措置告示
- ・ 電気通信事業法関係審査基準（平成13年総務省訓令第75号）

申請し認定を受けた内容に一定の変更が生じた場合は、その届出が必要である（施行規則第22条の2の7第3項）。この場合、認定を受けた電気通信役務の名称・内容の変更については、改めて変更があった旨の告示がされ、総務省ウェブページに掲載される。

総務大臣は、確認措置が要件を満たさなくなった場合、事業者が変更の届出に関する規定に違反した場合、その他利用者の利益の保護に支障が生じるおそれがあると認めるときは、認定を取り消すことができる。認定が取り消されたときは、本来の初期契約解除が適用されることとなる。

第8節 一体的販売における留意点

（1）基本的な考え方

本法による初期契約解除の対象となる電気通信役務（対象役務）と対象とならない役務又は商品（対象外役務等）がセットで販売されそのことにより割引がされた

場合も、少なくとも対象役務について初期契約解除が可能である。その場合、対象役務の契約の初期契約解除が行われたことに伴って対象外役務等の契約が解除されるか否かは、個別の契約の内容その他の個別事情によって異なるものと考えられる。

しかしながら、対象外役務等について、他法による初期の契約解除又はクーリング・オフ、確認措置による契約解除、事業者の対応する自主的な初期解除その他の契約解除が可能な場合には、対象役務の初期契約解除を行うことに加えて、そうした契約解除もするよう利用者が申し出ること、セット販売の全ての契約を解除することができることもあると考えられる。例えば、確認措置の認定を受けた携帯電話サービスと初期契約解除が適用されるF T T Hインターネットサービスがセット販売された場合には、前者について電波状況又は法令等遵守状況が不十分のため契約解除を要望する旨の申出を行うと同時に、後者について初期契約解除を行う書面を発することにより、全体の契約解除をすることが可能な場合もあると考えられる。また、セット販売されたC A T Vインターネットサービスと有料放送役務について、前者には本法により、後者には放送法（昭和25年法律第132号）により、初期契約解除制度が適用される場合は、利用者は、両方の法律の初期契約解除権を行使することにより、全体を契約解除することができると考えられる。ただし、これらはあくまで制度上はそうした方法での契約解除が認められているというのみであって、実際にどのような方法の契約解除が最もその利用者にとって都合が良いかについては、個別の契約内容及び事業者の自主的な対応の状況も考慮しての対応が望まれる。そのため、事業者としては、無用のトラブルを避ける観点からは、セット販売された契約全体について契約初期の解除を利用者が求めた場合に解除手続等について案内する内容及び方法をあらかじめ準備しておくことが必要な場合も多いと考えられる。

なお、対象役務の初期契約解除に伴い対象外役務等の契約が自動的に解除されない場合については、当該対象外役務等の契約が「特定解除契約」に当たり、対象役務の契約書面にその旨及びその解除に関する事項の記載がまず必要である（第3章（書面交付義務）第2節（8）⑦参照）（自動的に解除される場合は第4節（1）②も参照）。

（2）契約解除に伴い利用者が支払うべき額

対象役務の契約と特定解除契約である対象外役務等の契約をそれぞれ契約解除した場合、事業者が利用者に請求できる上限額については、それぞれの契約解除について、それぞれの関係規定が適用されることが考えられる。

その際、両契約に共通する費用があれば、いずれの契約解除の関係規定に基づき利用者に請求を行うかは、一義的には事業者の判断に委ねられると考えられるが、共通する費用を両方の契約解除において二重に請求することができないことは、当然である。

例えば、F T T Hインターネットサービスと携帯電話サービスがセット販売された場合に、前者は初期契約解除により、後者は確認措置により、それぞれ契約解除されたときは、前者については初期契約解除制度の定めるサービス利用の対価、工事費用及び事務手数料の上限額の範囲内で費用を請求し、後者については確認措置の定めるサービス利用の対価の範囲内で費用を請求することが考えられる。また、セット販売されたC A T Vインターネットサービスと有料放送役務について、本法及び放送法の初期契約解除によりそれぞれ契約解除された場合には、それぞれの役務について、それぞれの制度（省令）の上限額に関する規定が適用されるが、両役務に共通する工事費用や事務手数料等については、いずれの制度の上限額の範囲内で請求しても、二重に請求することはできないと考えられる。

なお、対象外役務等が有償継続役務に当たらない一度きりの役務の提供である場合や物品の単純な売買である場合も、これらと同様に、個別の関係規定が適用されるものと考えられる。

第9節 事業者を乗り換える際等の留意点

卸電気通信役務の提供を受けて提供されるF T T Hインターネットサービスへのいわゆる「転用」や「事業者変更」など、消費者が事業者を乗り換えた場合に、その直後に初期契約解除を行い、又は確認措置による解除をした場合については、当該消費者が契約解除に伴い乗換え元の事業者への復帰を求めることが想定される。そうした要望に事業者が応じる法的義務がどの程度存在するかについては、本法の初期契約解除制度で定めるものではなく、乗換えへの事業者の関与の態様や程度等を例えば勘案しつつ、一般的な民事規律に従って個別に判断されるべきものと考えられる。

もっとも、無用なトラブルを避けるためには、乗換え元への復帰に伴い、乗換え元事業者の独自サービスや特典ポイント等が継続されない、復帰に時間がかかる等、利用者に不利益が生じると予想される場合には、乗換え先事業者は、説明義務の履行に当たって、当該不利益の可能性があることを説明することが求められる（第2章（説明義務）第2節（11）②参照）。

また、携帯電話端末サービスについて、消費者が初期契約解除又は確認措置によ

る解除を行った場合に、番号ポータビリティを希望することが想定される。そうした場合の番号ポータビリティに関する運用については、「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」に基づき応じることが必要である。

第10節 違反した場合の取扱い

初期契約解除制度は民事的規律であり、個別事例において事業者が違反があった場合は、業務改善命令等の行政機関の介入はされず、一義的には当事者（利用者）との間の問題となり、最終的な解決は司法によって図られることとなる。また、確認措置による個別事例の取扱いについても同様である。

第5章 苦情等の処理（法第27条）関係

電気通信事業者には、電気通信役務又はその業務方法についての苦情及び問合せ（苦情等）を適切かつ迅速に処理しなければならない義務が課せられている。本章では、その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 対象範囲

（1）対象役務（指定告示第2項から第4項まで）

第1章を参照（説明義務や書面交付義務の対象と同様である。）。ただし、苦情等の処理義務は、説明義務、書面交付義務及び初期契約解除制度の対象から除かれている次の契約についても、対象となる。各契約の詳細は第1章（4）を参照。

- ・ 法人契約（法人その他の団体と営業目的（非営利組織の場合は事業目的）で締結する契約）
- ・ 自動締結契約（みなし契約、ローミング契約等）
- ・ 都度契約（公衆電話等）

もっとも、利用者が電気通信事業者である場合は対象外である。

（2）義務の主体

電気通信事業者に義務が課せられる。

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役務の内容、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

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。））。

（1）対象範囲

① 対象役務（指定告示第2項から第4項まで）

第1章を参照。説明義務や書面交付義務の対象と同様である。ただし、説明義務、書面交付義務及び初期契約解除制度等の対象から除かれている次の契約についても、対象となる。各契約の詳細は第1章を参照。

- ・ 法人契約（法人その他の団体と営業目的（非営利組織の場合は事業目的）で締結する契約）
- ・ 自動締結契約（みなし契約、ローミング契約等）
- ・ 都度契約（公衆電話等）

もっとも、利用者が電気通信事業者である場合は対象外である。

② 義務の主体（法第26条第1項（法第73条の3において準用する場合を含む。））

電気通信事業者及び届出媒介等業務受託者の両方が禁止行為をしてはならない主体として定められている。

（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。

（3）違反した場合の取扱い

事実不告知及び不実告知の禁止の規定に違反した電気通信事業者等に対しては、利用者の利益を確保するために必要な限度において、総務大臣による業務改善命令が発動されることがある（法第29条第2項第1号又は法第73条の4第1号）。また、電気通信事業者が当該規定に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認めるときは、登録の取消事由及び拒否事由又は認定の取消事由となり得る（法第14条第1項第1号及び第12条第1項又は第126条第1項第3号）。

なお、事実不告知及び不実告知の禁止は、勧誘等の方法を規律するものにすぎず、契約の締結方法を規律するものではない。また、行政的規律であることから、事実不告知又は不実告知を行った場合の個別の契約の有効性について直接に定めるものではない。もっとも、不実告知等の行為があった場合の個別の契約の取消しについて定める民事的規律としては、消費者契約法（平成12年法律第61号）第4条が存在する。

第2節 自己の名称等を告げずに勧誘する行為の禁止

本法では、勧誘の形態にかかわらず、電気通信事業者又は届出媒介等業務受託者が、電気通信役務の提供に関する契約の締結の勧誘に先立って、その相手方に対して自己（届出媒介等業務受託者が勧誘を行う場合にあっては、自己若しくは勧誘に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者）の氏名若しくは名称又は勧誘である旨を告げずに勧誘することを禁止している（法第27条の2第2号（法第73条の3において準用する場合を含む。））。

（1）対象範囲

① 対象役務（指定告示第2項から第4項まで）

不実告知等の禁止(第1節)の対象役務と同様である。第1章を参照。もっとも、勧誘の相手が電気通信事業者である場合は対象外である。

② 自己の名称等を告げずに勧誘する行為の禁止が適用されない場合（施行規則第22条の2の13第1項（施行規則第40条第3項において準用する場合を含む。））

対象役務の契約締結の勧誘であっても、次の場合については、「自己の名称等を告げずに勧誘する行為の禁止」が適用されない。

- ・ 店舗（営業所その他の事業所）を訪問した相手方に対して、対象契約の締結の勧誘に先立って、自己の氏名又は名称を告げず、当該対象契約の締結の勧誘である旨を告げて勧誘する行為

※ 店舗の場合、看板等により自己の氏名又は名称が明らかであることから、自己の氏名又は名称を告げず、勧誘である旨を告げて勧誘する行為は禁止の対象とならない。

- ・ 自己の氏名又は名称を告げた相手方に対して、当該自己の氏名又は名称を告げた後に行う対象契約の締結の勧誘に先立って、当該自己の氏名又は名称を告げず、当該対象契約の締結の勧誘である旨を告げて勧誘する行為

例えば別件（対象役務以外の勧誘や修理申込み等）の際に自己の氏名又は名称を告げた後、対象契約の勧誘に移行した場合で、勧誘である旨を告げた上で、再度自己の氏名又は名称を告げずに勧誘する場合が該当する。ただし、最初に自己の氏名又は名称を告げたタイミングと対象契約の勧誘が一連のものでない場合（例：自己の氏名又は名称を告げた数日後に対象契約の勧誘を行うとき）には、改めて対象役務の勧誘に先立って自己の氏名又は名称を告げる必要がある。

なお、これらの場合であっても、届出媒介等業務受託者が勧誘を行う場合には、「勧誘する電気通信役務を提供する電気通信事業者の氏名又は名称」については告げる必要がある。

③ 義務の主体（法第27条の2第2号（法第73条の3において準用する場合を含む。））

電気通信事業者及び届出媒介等業務受託者の両方である。

（2）勧誘方法

「勧誘」とは、その実施する場所及び方法を問わず、特定の者に対し、契約締結の個別の意思形成に直接働きかける行為である。すなわち、訪問販売、電話勧誘販

売、店舗販売、通信販売の販売方法を問わないが、契約締結に至る前の段階で行われる不特定多数の者に対し電気通信役務の品質等の表示を行う行為は含まれない。

なお、利用者が希望する対象契約について説明を行う行為は、契約締結の個別の意思形成を経た後の段階と考えられることから、「勧誘」には含まれない。

（3）自己の名称等を告げずに勧誘する行為の内容

① 「勧誘に先立って」について

「勧誘に先立って」とは、契約締結のための勧誘行為を開始する前という意味である。勧誘を行うに当たっては、相手方が勧誘を受けるか拒否するかを判断する機会を、勧誘行為が開始される前に確保することが重要であることから、「勧誘に先立って」、所定の事項を明確に告げなければならない。具体的には個々の事例ごとに判断することになるが、基本的には、電話による勧誘の場合は、相手方に電話が繋がった時点で告げなければならない、訪問による勧誘の場合は、インターホン等で開口一番に告げることが必要となる。

なお、自己の名称等を告げずに勧誘する行為の禁止が適用されない（1）②の店舗（営業所その他の事業所）を訪れた相手方に対して勧誘（例えば、携帯電話端末の機種変更のために訪れた相手方に対して、F T T Hアクセスサービスについて勧誘）を行う場合であっても、勧誘する電気通信役務の具体的な内容等について説明を開始するまでに勧誘である旨を告げることが必要となる。

② 「自己（届出媒介等業務受託者が勧誘を行う場合にあっては、自己若しくは勧誘に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者）の氏名若しくは名称」について

「自己の氏名又は名称」は、個人事業主の場合は氏名、法人にあっては名称を告げることが必要である。例えば、会社の販売員が勧誘を行う場合にその販売員の氏名のみを告げることは、「自己の氏名又は名称」を告げたことにはならない。なお、架空の名称や虚偽の名称を告げることは、当然に「自己の氏名又は名称」を告げたことにはならない（不実告知の禁止（第1節）にも該当し得る。）。また、届出媒介等業務受託者が勧誘を行う場合にあっては、「自己の氏名又は名称」のみならず、「勧誘に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者の氏名又は名称」についても告げる必要がある。この場合において、相手方が電気通信事業者から委託を受けている者から勧誘を受けることが明確に認識できるようにするため、当該届出媒介等業務受託者が電気通信事業者から委託を受けている旨も勧誘に先立って告げることが望ましい。

その他、電気通信事業者又は届出媒介等業務受託者の氏名又は名称の留意事項

については、第2章第2節（1）及び（2）を参照。

③ 「勧誘である旨」について

具体的な告げ方としては、以下のような例が考えられ、必ずしも「勧誘」という用語を用いることを要しないが、相手方が勧誘である旨を認識できるものでなければならない。

- ・ 「本日は、弊社の光ファイバインターネットサービスをお勧めにまいりました。」
- ・ 「A社の携帯電話サービスについて説明をさせていただきますでしょうか。」
- ・ 「機種変更をされた方に光ファイバインターネットサービスの勧誘をしておりますが、話を聞いてもらえませんか。」

また、複数の電気通信役務について勧誘を行う場合に、「勧誘である旨」を告げることが必要となる電気通信役務の単位は、電気通信役務の種類の区分（第2章2節（5）②）と同様であり、別の種類の電気通信役務の勧誘を開始すると（例：携帯電話端末サービスの説明後、F T T Hアクセスサービスについて勧誘する場合）に勧誘である旨を告げる必要がある。ただし、F T T Hアクセスサービスと固定インターネット接続サービスを一体的に提供している場合等、複数の区分に該当する場合は、「光ファイバインターネットサービス」等の表現によりそれら区分を一体として告げることで差し支えない。

④ 「告げる」について

一般に口頭で行うことが想定されるが、必ずしも口頭によるものではなく、書面に記載等して行うものも含まれる。ただし、勧誘の相手方が認識できる方法による場合でなければ、「告げる」に該当しない。なお、自己の名称等を告げずに勧誘する行為の禁止は、自己の名称等について「告げる」ことを求めるものであり、勧誘を受けることについてその相手方が了解することまでを求めるものではない。

【不適切な例】

- ・ 勧誘の相手方が既に契約している大手通信事業者以外の通信事業者が提供する光ファイバインターネットサービスの契約の締結を行うことが勧誘目的であるにもかかわらず、自己の氏名若しくは名称又は勧誘である旨を告げる前に「（大手通信事業者のサービス）をご利用いただきありがとうございます。」、「（大手通信事業者のサービス）でお世話になっております。」などの契約締結する通信事業者について相手方を誤認させるような挨拶を行うこと。
- ・ 光ファイバインターネットサービスの契約の締結を行うことが勧誘目的であ

るにもかかわらず、自己の氏名若しくは名称又は勧誘である旨を告げる前に「（具体的な電気通信役務を告げずに）通信契約の見直しに関する提案をさせてほしい。」「（具体的な電気通信役務を告げずに）通信契約の料金について説明をさせてほしい。」などの説明を行うこと。

- ・ 複数ページあるカタログの一部に自己の名称等を小さく記載し、その書面を相手方に手交のみして勧誘を行うこと。

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。））

（1）対象範囲

① 対象役務（指定告示第2項から第4項まで）

不実告知等の禁止(第1節)の対象役務と同様である。第1章を参照。

② 勧誘継続行為の禁止が適用されない場合（施行規則第22条の2の13第2項（施行規則第40条第4項において準用する場合を含む。））

対象役務の契約締結の勧誘であっても、次の場合については、勧誘継続行為の禁止が適用されない。

- ・ 法人契約（法人その他の団体と営業目的（非営利組織の場合は事業目的）で締結する契約。第2章第1節（4）を参照）の締結の勧誘
- ・ 利用者の利益の保護のため支障を生ずることがない軽微な変更の勧誘

※ 利用者住所の変更をするよう電気通信事業者等が働きかける場合が該当する。変更・更新時の書面交付の例外となる軽微変更と同一範囲である。

③ 義務の主体(法第26条第1項(法第73条の3において準用する場合を含む。)) 電気通信事業者及び届出媒介等業務受託者の両方である。

（2）勧誘方法

「勧誘」は、自己の名称等を告げずに勧誘する行為の禁止（第2節）の「勧誘」

と同様である。

また、契約の内容を変更する場合についても契約の「締結」として、勧誘継続行為の禁止の対象となるが、(1)②のとおり、これまでの契約の内容からの軽微な変更の場合は、禁止の対象外となる。

（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。

② 「勧誘を継続すること」について

勧誘を受けた者が契約を締結しない旨の意思表示を行った場合には、引き続き勧誘を行うことのみならず、その後、改めて勧誘を行うことも「勧誘を継続すること」に該当するので禁止される。同一の電気通信事業者又は同一の届出媒介等業務受託者の他の担当者による勧誘も同様に禁止される。ただし、法の趣旨は、執拗な勧誘を阻止する観点から、ある勧誘を行った電気通信事業者又は届出媒介等業務受託者が利用者の意思に反して当該勧誘を改めて行うことを禁止するものであり、電気通信事業者Aの届出媒介等業務受託者であるBから勧誘を受けた者が契約を締結しない旨の意思表示を行った場合に同じ電気通信事業者Aの届出媒介等業務受託者であるCによる勧誘まで禁止する規定ではない。しかしながら、そのような場合でも、勧誘を受けた者が、勧誘を行う者の如何にかかわらず当該電気通信事業者Aの提供する当該役務の再勧誘全てを拒否したい意思を表示したと考えられる場合は、その意思に沿って、個人情報の取扱いに留意しつつ、A及びAの全ての届出媒介等業務受託者からの勧誘が停止されるような仕組みが構築されることが望ましい。

③ 勧誘を受けた者が表示した拒否の意思の範囲について

再勧誘の禁止の対象については、勧誘の相手方等が契約を締結しない旨の意思をどのように示したかにより異なるため、個別の事例ごとに判断することとなる。

例えば、電気通信事業者Aの提供する携帯電話サービスの提供の契約の締結に係る勧誘において、勧誘を受けた者から、

（ア）電気通信事業者Aの届出媒介等業務受託者が勧誘をした場合で、「電気通信事業者Aの提供する携帯電話サービスは結構です」との意思表示がなされた場合には、当該媒介等業務受託者が「電気通信事業者Aの提供する携帯電話サービス」の勧誘を行うことが再勧誘に該当する。

（イ）電気通信事業者A及び電気通信事業者Bの双方から受託を受けている届出媒介等業務受託者が電気通信事業者Aの携帯電話サービスについて勧誘をした場合に、「携帯電話サービスの勧誘は結構です」との意思表示がなされた場合には、「電気通信事業者Aの提供する」携帯電話サービスのみならず、「電気通

信事業者Bの提供する」携帯電話サービスも含め、当該媒介等業務受託者が携帯電話サービスの勧誘を行うことが広く再勧誘に該当する。

（ウ）ある届出媒介等業務受託者に対し、「御社（届出媒介等業務受託者）からの勧誘は結構です」との意思表示がなされた場合には、当該届出媒介等業務受託者が行う勧誘は全て再勧誘に該当する。

なお、当該契約について「勧誘を継続すること」がどの程度の期間にわたって禁止されるかについては、個別の事例ごとに判断することになるが、勧誘を受けた者（相手方）においても、ある一定期間が経過することにより、勧誘を受けることの意味が変化することも十分考えられることから、相手方が将来にわたって全ての勧誘を拒否した場合など、明確な意思の表示があった場合を除き、将来にわたって当該相手方への勧誘が全て禁止されるものではない。

いずれにしろ、相手方等契約を締結しない旨の意思をどのように具体的に示したかという事実を踏まえ判断されることになるため、慎重に対処することが望ましい。

例えば、ある一定期間経過後に同様の勧誘を行う場合は、相手方から「契約を締結しない旨の意思」が示されたことを踏まえ、トラブル防止の観点から、新たな勧誘であることについて、相手方に改めて意思の確認を行うなどした後に勧誘を行うことなどが望ましい例として考えられる。

なお、店舗販売の場合でも、例えば、ある電気通信役務（A）の契約に伴い別種類の電気通信役務（B）の勧誘を受けた者が電気通信役務契約（B）を締結しない旨の意思表示をした後はその場において当該電気通信役務（B）について勧誘をしてはならないが、再度来店した場合、当該電気通信役務（B）について自ら質問等をした場合等、その者の当該意思に変化があったとみられる場合に再度勧誘を行うことまでは禁止されないものである（なお、意思表示をした利用者がどうかを判別するための格別の措置が求められるものではない。）。

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。

① 対象範囲

対象役務は、不実告知等の禁止（第1節）の対象役務と同様である。（指定告示第2項から第4項まで。第1章を参照。）

ただし、法人契約（法人その他の団体と営業目的（非営利組織の場合は事業目的）で締結する契約。第2章第1節（4）を参照）は除く。（施行規則第22条の2の13の2（施行規則第40条第5項において準用する場合を含む。））

また、義務の主体は、電気通信事業者及び届出媒介等業務受託者の両方である。（施行規則第22条の2の13の2（施行規則第40条第5項において準用する場合を含む。））

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のは、これに当たらない。

③ 「遅滞なく解除できるようにするための適切な措置」について

「遅滞なく」とは、利用者が解約手続を開始した時点から円滑に終了するまでに通常要する期間を超えないという趣旨である。

そのための適切な措置としては、(ア) ウェブ上で解約できるようにすること、(イ) 十分なオペレータを配置した上で電話により解約できるようにすること、(ウ) 解約予約を受け付けること等が考えられる。

なお、契約の解除は、契約締結と同様に、電気通信サービスの利用に関する利用者の重要な意思決定であることに鑑みれば、電気通信事業者は、利用者の解約手続が契約締結の手続と同程度に円滑に実施できるような状態を確保しなければならない。したがって、上記（イ）の場合、オペレータを十分に配置しているか否かは、オペレータの対応時間帯や応答率等の面で利用者が契約締結と同程度に円滑に解約を行うことができるかどうか判断基準となる。

また、一般的に、契約締結・解除には、同一の手段が提供されることが適切であると考えられることから、特に、ウェブで契約が可能なサービスの解約については、可能な限りウェブでも可能とすること（解約手続を完結させることが困難な場合は、少なくとも解約の申出（意思表示）を可能とすること）が望ましい。

ウェブで契約可能としている一方でウェブでの解約を認めないことは必ずしも否定されるものではないが、その場合であっても、電気通信事業者においては、ウェブでの契約に準じた体制（解約受付時間帯を同一にすること等）を構築する必要がある。

なお、このほか、解約に当たり、利用者に不利益が生じないように行う必要最小限の情報提供以上のことを利用者の意に反して行うといった利用者の解約を遅延させる行為は、本規定に違反するものである。

（2）期間拘束契約に係る違約金等の制限（第2号）

電気通信事業者等は、解約に伴い、利用者が支払うべき金額として定める次の①～⑦の額（支払いが遅延した場合は、これに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額）を超える金額を請求してはならない。

なお、既往契約及び既往契約の範囲内での契約変更（※）や更新に関する契約については、「当分の間」本規定を適用しない旨の経過措置が設けられている。令和7年（2025年）7月1日に期間拘束のない既往契約及び当該契約の一部変更並びに2025年7月以降の既往契約の更新に係る経過措置は廃止され、以降、本規定に不適合な既往契約の更新等が不可となる。また、令和10年（2028年）6月末をもって本経過措置は完全廃止される（電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令の一部を改正する省令（令和6年総務省令第42号）附則第2項～第4項）。

※ 利用者利益の保護に支障のない軽微な契約変更のほか、施行日の前日における契約約款で可能な範囲で利用者からの申出により変更できる契約内容の変更であって、電気通信サービスの前提を変えるような変更でないもの（具体的には、期間拘束契約の契約期間や違約金の有無について変更することなく、利用者の申出により変更できる契約内容の変更であって、サービス体系が異なるものへの変更ではないもの）が該当する。

なお、上記以外の契約変更があった場合、変更後の契約については特例は適用されない。

<特例の適用を受けられる契約変更の例>

- ・ 1月当たりのデータ通信容量の上限の変更
- ・ 通話のかけ放題オプションの追加

※ いずれも、施行日の前日における契約約款において契約期間等の変更を伴わずに変更することが可能な範囲で、利用者の申出により行われることが前提。

<特例の適用を受けられない契約変更の例>

- ・ 施行日以後に事業者が契約約款を変更した場合（軽微変更を除く。）における利用者の申出による1月当たりのデータ通信容量の上限の変更
- ・ 契約期間や違約金の有無の変更を伴うプラン変更（プラン変更とともに新たな2年契約が開始する場合等）
- ・ 料金体系が異なるネットワーク変更（MVNOにおいて利用するMNO毎に料金体系が異なる場合に別ネットワークに変更すること等）

本規定の対象範囲は、上記（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）と同様である。

① 電気通信役務及び付随する有償継続役務の対価（第2号イ）

未払いの利用料金のほか、特殊な事情（例：特殊な建物や地形への対応、正確な工事時刻の指定への対応等）によりごくまれにしか生じない費用など役務提供の「対価」と言えるものについては下記③～⑦以外の費用であっても解約時に利用者に請求することができる。

ただし、引込線に係る開設工事に要する費用であれば「③ 開設工事費等（第2号ハ）」に準じた形であるなど、合理的な範囲内である必要がある。

② 違約金（第2号ロ）

期間拘束契約の違約金については、1月当たりの利用料金相当額を上限として利用者に請求することができる。

「1月当たりの料金」とは、違約金が設定されているサービスの月額料金であり、通話料のように期間拘束に関係しない料金は含まれない。当該サービスの契約解除に伴い、付随する有償継続役務にも違約金が生じる場合には、当該有償継続役務の月額料金を含む。

また、料金の割引については、期間限定割引（例：当初半年間は無料）は考慮しないが、契約期間を通して適用されるような割引（例：セット割、学割、契約期間を超える期間限定割引）は考慮する。

③ 開設工事費等（第2号ハ）

電気通信役務及び付随する有償継続役務の提供に必要な工事その他の作業（以下「工事等」という。）のうち、「設備告示」で定められている他に転用できない設備（引込線等（※））に係る工事等（これに付随する工事等を含む。）に通常要する費用（以下「工事費等」という。）についても、契約期間（期間の定めがない場合や契約期間が24か月未満の場合は24か月間）に応じて低減した額を上限

として解約時に利用者に請求することができる。例えば、サービスの契約締結後、3月10日に利用が開始された電気通信役務（拘束期間は2年間）が5月15日に解約された場合、工事費等の $(24 - 2) / 24$ を利用者に請求することができる。

※ 引込線、屋内配線、光コンセント、ONUその他これに付属する設備及び有償継続役務の提供を受けるために必要な設備（利用者の設備と接続される宅内設備に限る。）

ただし、工事費等として利用者に通常請求する額が実際の工事費等を下回っている場合は、当該通常請求する額が上限となる。また、実際に工事等が行われない場合は、解約時に工事費等を請求することができない。

なお、電気通信役務の契約期間中に行われる工事等については、当該電気通信役務に係る契約期間に応じて低減した額が解約時に費用請求できる上限となる。例えば、電気通信サービス（拘束期間は2年間）の利用が3月10日に開始され、その後、オプションサービスが5月15日に契約されて工事等が行われ、12月20日に全てのサービスが解約された場合、両サービスの工事費等の合計額の $(24 - 9) / 24$ を利用者に請求することができる。

④ 撤去工事費等（事業者都合によるもの）（第2号ニ）

上記③の設備の撤去工事等（これに付随する工事等を含む。）に要する費用についても解約時に利用者に請求することができる。

ただし、解約時にこれを一括して利用者に請求することはスイッチングの阻害要因となることから、事業者都合により行う場合については、開設工事費等と同様に契約期間（期間の定めがない場合や契約期間が24か月未満の場合は24か月間）に応じて低減した額を上限として利用者に請求できることとしている。

なお、「契約の解除に際して必要となる工事等」とは、「解約が行われる場面において必要となる工事等」という趣旨であり、解約のために必要な工事等のほか、利用者が解約と同時に他の電気通信事業者により提供されるサービスに乗り換える場合は、そのために必要となる工事等も含まれる。

⑤ 撤去工事費等（利用者都合によるもの）（第2号ホ）

利用者都合により行う撤去工事等に要する費用については、解約時に全額利用者に請求することができる。

また、事業者変更に係る工事等（例：MNP、光コラボレーション事業者の変更手続）については、専ら利用者の便宜を図るために用意されたオプション（例：原則ウェブ対応であるものの利用者利便の観点から窓口でも対応を行うこと）に限り、その費用を解約時に全額利用者に請求することができる。

⑥ 除却する設備に係る費用（第2号へ）

上記③の設備について、撤去により除却損が生じる場合は、当該損失についても解約時に利用者に請求することができる。

ただし、解約時にこれを一括して利用者に請求することは、スイッチングの阻害要因となることから、④と同様、契約期間（期間の定めがない場合や契約期間が24か月未満の場合は24か月間）に応じて低減した額を上限として利用者に請求することができることとしている。

⑦ 貸与した電気通信設備の使用料等（第2号ト）

電気通信サービス及び付随する有償継続役務の提供に必要な端末設備等を電気通信事業者が利用者に貸与した場合、当該端末設備等に係る未払いの使用料も解約時に利用者に請求することができる。

また、これに加えて、当該端末設備等が返却されなかったり、返却されても故障していたりしたとき（機能に支障のない破損や汚損は含まない。）は、当該端末設備等の再調達価額相当額も利用者に請求することができる（※）。

※ そのためには、あらかじめ、当該端末設備等が返却されなかった場合等に損害賠償を求める旨及び物品ごとの請求額が「提供条件概要説明」として説明されているとともに（施行規則第22条の2の3第1項第8号ハ）、契約書面に記載されていること（施行規則第22条の2の4第1項第1号）が必要。

ただし、再調達するために必要な費用は、物品毎に算定する必要がある。例えば、説明書のみが返還されなかった場合に、貸与した端末設備等に係る費用一式を請求することはできない。

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。

※ なお、販売代理店による個別の電気通信事業法への違反行為については、事実関係等に応じて、別途、当該

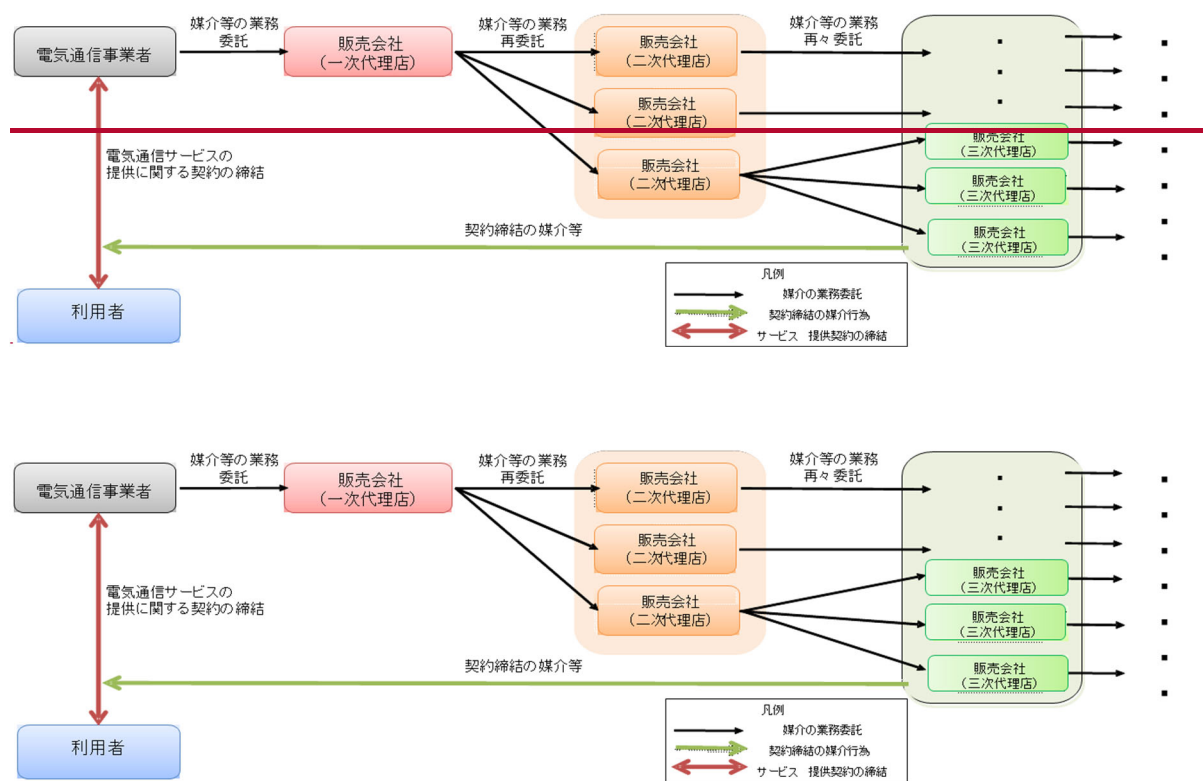
販売代理店も責任を問われうることになる。

第1節 対象範囲

（1）媒介等業務受託者に対する指導等の措置義務の主体

媒介等業務を委託する電気通信事業者に直接の義務が課せられる。電気通信事業者から媒介等業務の委託を受けた媒介等業務受託者（一次代理店）が更に他の媒介等業務受託者（二次代理店）に媒介等業務を再委託する場合は、当該二次代理店においても第2節以降の措置が講じられるようにする必要があるが、電気通信事業者はそうなることを確保するための措置を一次代理店との関係において講ずる必要がある。このことは、二次代理店が更に三次代理店に委託をする場合も同様である。

なお、法第27条の4の義務は、委託先の媒介等業務受託者の個別の職員を直接指揮命令することまで委託元に求める趣旨ではない。



(2) 媒介等業務受託者の範囲

(1) のとおり、電気通信事業者から直接委託を受けた媒介等業務受託者のみならず、媒介等業務受託者を介し、二段階以上にわたる委託を受けた媒介等業務受託者の全てが対象となる。媒介等業務受託者の指す範囲については、第1章を参照。

(3) 「利用者」の範囲

代理店指導等措置によって利益を保護すべき「利用者」は、電気通信役務の提供を受けようとする者を含む「利用者」であるが、説明義務の対象と異なり、電気通信事業者も「利用者」に含まれ、電気通信事業者に対して電気通信役務を提供する場合も代理店指導等措置の対象となる。

(4) 「電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介等の業務及びこれに付随する業務の委託」の範囲

付随する業務としては、例えば、勧誘行為を委託することが考えられる。また、委託の形式は、契約によるものや事実行為によるものの如何を問わない。

(5) 対象役務

全ての電気通信役務が対象となる。ただし、説明義務、書面交付義務等の対象と

して指定されていない電気通信役務については、本章第2節以降の具体的記載にかかわらず、当該電気通信役務の利用状況や媒介等業務の内容に応じて、最小限の措置を講ずることによって差し支えない。

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、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3節 責任者の選定（施行規則第22条の2の18第1項第2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）において、媒介等業務の実施の状況を監督する責任者を選任しなければならない。

責任者を選任しなければならない範囲は、例えば、電気通信事業者Aが媒介等業務を媒介等業務受託者Bに委託し、媒介等業務受託者Bが更に媒介等受託者Cに媒介等業務を再委託した場合、電気通信事業者A及び媒介等業務受託者Bであり、媒介等業務受託者Cにおける責任者の選任まで求めているものではない。ただし、媒介等業務受託者Cにおいても責任者が選任されるよう電気通信事業者が自主的に措置を講ずることを妨げない。委託先ごとに責任者を選任する必要はなく、兼任することが認められる。

また、委託元の電気通信事業者又は媒介等業務受託者が法人である場合の選任する責任者は、その役員又は職員（従業員を含む）に限られる。「役員」とは、業務の執行、業務の監査等の職権を有するものをいう。また、「職員」とは、電気通信事業者又は媒介等業務受託者と雇用契約を締結している者をいう。

第4節 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等（施行規則第22条の2の18第1項第3号）

（1）手順等の文書の作成

電気通信事業者は、①適切な誘引の手段に関する事項、②媒介等業務に関する法令等の遵守に関する事項、③その他媒介等業務の適正かつ確実な遂行を確保するための事項を記載した媒介等業務の手順等に関する文書（マニュアル等。以下「手順等文書」という。）を作成し、媒介等業務受託者に配布しなければならない。

このうち③の事項には、委託元の電気通信事業者に課せられた義務を履行するための受託業務に関する記載が含まれるものであり、例えば、携帯電話サービスの契約締結については、媒介等業務受託者により媒介等されることが通例であることから、第3章の書面交付義務を履行するため、媒介等業務受託者による契約書面の利用者への交付について、手順等文書に記載することが求められる。

①及び②の事項の詳細は、それぞれ次のとおりである。

① 適切な誘引の手段に関する事項

（ア）電気通信役務契約の勧誘手段の適正化

例えば苦情等の内容の傾向も参考としつつ、利用者に不利益となる強引な販売が行われることを防止するため、利用者を威迫して困惑させたり迷惑を覚えさせるような仕方での勧誘、利用者の契約意思が不明確にもかかわらず契約を成立さ

せる行為等の不適切な勧誘行為についてその適正化を図るための記載をする必要がある。

（イ）独自オプションの内容の明確化

利用者を誘引するための経済上の利益あるいは有償継続役務（キャッシュバック、水の定期的宅配等の媒介等業務受託者独自のオプション）がある場合には、その内容を記載した書面を利用者に交付するといった手段を定めることが必要である。この場合の記載すべき内容は、書面交付義務における付随有償継続役務に関する記載内容（第3章第2節（6））又は利用者に提供する経済上の利益に関する記載内容（第3章第2節（10））を参考にすることが考えられるが、特に、有償継続役務について電気通信役務契約と契約変更・契約解除の方法が異なる場合には、その旨が明確になることが求められる。

記載・交付方法としては、書面交付義務により作成され交付される契約書面のうち一覧性の確保がされた部分（表形式の部分）に含まれている必要ではなく、契約書面と別途交付されることでも差し支えない。ただし、契約書面との一体性は確保して交付されることが望ましい。

なお、本項目は、媒介等業務受託者が委託元の電気通信事業者等の知り得ない範囲で独自にオプションを提供することを妨げるものではなく、また委託元の電気通信事業者等が媒介等業務受託者の提供するオプションについて逐一把握し、又は統制することを求める趣旨でもない。

（ウ）携帯電話サービスと移動通信端末の一体的販売の際の負担の内訳の説明

MNOの携帯電話サービスについては、媒介等業務受託者が、電気通信役務の契約の締結の媒介等と移動通信端末の販売を一体的に行う場合が多いことから、店頭において電気通信役務の料金と端末代金の負担に関する利用者の理解を促すため、端末購入及び通信役務の利用を条件として行われる端末代金の値引き、キャッシュバック等の利益の提供の額について、電気通信事業者が提供するものと媒介等業務受託者が提供するものとを区分した額の内訳及びこれらを勘案した端末価格の実質負担額を機種ごとに表形式で記載したものを利用者に示して明確に説明することが考えられ、手順等文書にその旨記載することが求められる。「電気通信事業法第27条の3等の運用に関するガイドライン」では、将来時点において端末の買取りを行うこと等により将来時点でしか金額が確定しないような利益の提供を行う場合に、利益の提供を約する前に利益の額を確定できる手続が定められており、利益の提供額は、支払うことを要しないこととなる額と買取等予定価格の差額とされるとともに、電気通信事業者において、当該利益の

提供を行う利用者に対し、これらの価格を説明することとされている。

② 媒介等業務に関する法令等の遵守に関する事項

媒介等業務に関する法令等の遵守に関する事項の記載として、施行規則上①法、②携帯電話不正利用防止法、③青少年インターネット環境整備法に関する記載をすることを例として定めているが、その他個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、労働基準法（昭和22年法律第49号）をはじめとする労働関連法令についても記載することが必要である。

なお、上記法令に基づく命令、告示等についても遵守すべき法令等に含まれる。

（2）媒介等業務受託者及び媒介等業務を担当する者に対する研修等

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、委託先の媒介等業務受託者及びその媒介等業務の従事者（媒介等業務を担当する者）に対する研修等が実施されるよう措置を講ずる必要がある。研修の実施の方法は一律の基準があるものではないが、委託元又は電気通信事業者が自ら行う場合のほか、委託先に行わせる場合、外部に委託して行わせる場合を含み、例えば定期的を実施することが考えられる。

第5節 媒介等業務受託者の届出に関する措置（施行規則第22条の2の18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、法第73条の2第1項（新規）又は第3項（承継）の届出を要する媒介等業務受託者が当該届出を行ったことを確認し、遵守させるための措置を講じなければならない。また、本規定は電気通信事業者の直接の委託を受けた一次代理店だけでなく、二次代理店以降の届出状況について確認、遵守させるための措置を講じなければならない。

具体的な措置としては、届出番号の報告や届出書の写しの提出を委託先の媒介等業務受託者に求め、届出を行ったことを確認し、確認の結果、届出が行われていない場合には届出を受け付ける窓口の案内を行う等により届出を促すことによって、遵守させることが考えられる。

なお、本規定の対象ではない法第73条の2第2項の変更届出、第4項の廃止届出、第5項の解散届出についても、媒介等業務の手順等に関する文書の作成等（第4節）の対象に含まれることから手順書等の文書の作成や研修等の適切な措置を講ずる必要がある。

また、委託を行った電気通信事業者又は媒介等業務受託者に起因して変更届出、

廃止届出又は解散届出が必要となった場合は、これらの届出を行ったことを確認し、遵守させるための措置を講ずることが適切である。

第6節 監督措置（施行規則第22条の2の18第1項第5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。

なお、代理店による電話勧誘販売により新規の契約（契約事業者が変更されない場合は除く。）を締結する場合は、特段の事情がない限り、電話による説明を補い、契約意思を再確認するため、電気通信事業者自らの責任により後確認を実施し、その結果利用者が疑義を呈した場合は利用者に特段の不利益なく申込等の取消し等に応じることが求められる。また、代理店の訪問販売による新規契約の場合についても、同様に対応することが適切である。

さらに、代理店による電話勧誘販売について、電気通信事業者は、媒介等業務の実施状況を定期的に確認するため、特段の事情がない限り、勧誘の状況を録音した通話記録の定期的なサンプル調査を実施し、かつ、それを業務改善に活かす仕組みとすることが求められる。

（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、適合性の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の満足度（CS）や理解度に関する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などが考えられる。

さらに、媒介等業務の的確な遂行が必ずしも実現していないことを示唆する調査結果が多数得られたときは、そのような結果となったことについて当該電気通信事業者としての運用方針（本章に基づく代理店指導等措置の内容）に原因がなかったかどうかを検証し、当該検証結果に基づき必要な措置を採ることが適切である。

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8節 媒介等業務が適切かつ確実な遂行を確保するための措置（施行規則第22条の2の18第1項第7号）

媒介等業務受託者の媒介等業務に問題が発見された場合に当該媒介等業務受託者への指導を行うとともに、そうした措置では解決しないと考えられる場合には委託の中止、委託契約の解除等適切な措置を講ずる体制が整備されている必要がある。また、委託中止又は委託契約の解除を行う際には、適切な利用者保護が図られる体制が整備されている必要がある。

第9節 通信料金と端末代金の完全分離・行き過ぎた囲い込みの禁止に関する規定を遵守するために必要な措置（施行規則第22条の2の

18 第1項第8号)

法第27条の3第1項の指定を受けた電気通信事業者は、移動電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介等の業務を行う届出媒介等業務受託者が通信料金と端末代金の完全分離・行き過ぎた囲い込みの禁止に関する規定（法第73条の3において準用する法第27条の3第2項）を遵守するために必要な措置を講じなければならない。詳細については、「電気通信事業法第27条の3等の運用に関するガイドライン（令和元年9月6日公表）」を参照。

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。

第11節 総務大臣への報告義務（施行規則第22条の2の18第2項）

電気通信事業者は、第8節の委託の中止・契約の解除等が必要と見込まれる等の問題が発見された場合で、利用者の利益に重大な影響を及ぼすおそれがあると認めるときは、第7節の措置の実施と並行して、速やかに当該問題を生じさせた媒介等業務受託者の①氏名又は名称、②住所、③媒介等業務受託者が法人の場合、媒介等受託者の代表者の氏名又は名称、④その他法人番号等媒介等受託者を特定するために必要な情報を総務大臣に報告しなければならない。

「利用者の利益に重大な影響を及ぼすおそれ」とは、例えば、苦情相談が多数発生するおそれのある場合、現に苦情相談が多数発生している場合又は現に多数の違反が発生している場合が想定されるが、判断に迷う場合は、総務省に一報することが望ましい。総務省からは、必要に応じ、事案について追加の報告を求めることが

ある。

再発防止のため、総務省からは、報告された媒介等業務受託者の情報を事案の内容等の情報と併せて必要な場合に他の電気通信事業者等に提供することも想定される。

第8章 業務の休廃止に係る周知等（法第26条の4～法第26条の5・6等）関係

電気通信サービスは、国民生活や社会経済活動に必要不可欠なサービスであり、インターネットや携帯電話など多様な電気通信サービスが国民一般に広く普及するとともに、産業の基盤としてのICTの役割が増大する中で、電気通信サービスが国民生活や社会経済活動に占める比重はとみに高まっている。

こうした中で、電気通信事業業務の休止又は廃止（以下「休廃止」という。）によって、電気通信サービスの提供が何の前触れもなく突然打ち切られた場合には、その利用者が不測の不利益を被ることとなるおそれがあるため、原則として電気通信事業者が利用者に対して、電気通信事業業務の全部又は一部を休止し、又は休廃止しようとする場合は、利用者に対してその旨を周知させなければならないこととしていた。

しかしながら、情報通信技術の進展等により、電気通信役務が高度化・多様化・複雑化し、利用者層が拡大し、利用者と電気通信事業者との情報の非対称性が拡大していることから、利用者が、電気通信役務の提供終了までの限られた期間に、移行先となり得る電気通信役務の内容を把握・理解した上で選択することは容易でなく、電気通信役務の利用の空白が生ずるおそれが高まっている。

近年、電気通信事業者においては、電気通信設備の老朽化等を理由として電気通信役務を終了し、又は終了を予定しているところ、こうした電気通信役務の提供終了に際して、利用者からは、移行先となり得る電気通信役務の検討・選択に資する情報が電気通信事業者から提供されないことに起因する苦情・意見が多く寄せられており、利用者の情報不足に関する課題が生じている。

このため、電気通信事業法及び国立研究開発法人情報通信研究機構法の一部を改正する法律（平成30年法律第24号）により改正された本法において、移行先となり得る電気通信役務の検討・選択に資する情報など利用者の利益を保護するために必要な情報を利用者に対する周知事項に含める根拠を本法上明確にするとともに、適時に電気通信事業者に対する是正措置を講ずることを可能とするための事前届出制を導入することとしたものである。

また、基礎的電気通信役務は、国民生活に不可欠なサービスとして、あまねく日本全国において適切、公平かつ安定的に提供されるべきものである一方、電気通信事業の参入・退出は原則自由であるため、基礎的電気通信役務（以下この章においては、専らその者の設置する電気通信回線設備を用いて提供されるものその他これに準ずるもの（※）を指す。）に係る電気通信業務の休廃止（業務区域の減少又は電気通信回線設備の規模の縮小（以下「業務区域の減少等」という。）を含む。）が生じた場合には、他の電気通信事業者により新たに基礎的電気通信役務が提供されるまでの間、利

用の空白期間が生じるおそれがある。そのような空白期間に係る利用者にとって不測の事態を回避し、利用者の利益を可能な限り保護するため、電気通信事業法及び日本電信電話株式会社等に関する法律の一部を改正する法律（令和7年法律第46号）により改正された本法において、基礎的電気通信役務に係る電気通信業務の休廃止に関して、利用者に対する周知等の規律を別途設けることとしたものである。

なお、「休止」とは、営業を停止させることを意味するものであり（個々の利用者に対する電気通信役務の提供の停止や事故等（天変地異によるものを含む。）による停止は、この「休止」には該当しない。）、「廃止」とは、営業を消滅させることを意味するものである。

※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のうち、専ら当該役務の提供者の設置する電気通信回線設備を用いて提供されるものの他、これに準ずるものとして施行規則（第4条第2項）に規定する「ワイヤレス固定電話」が該当。

第1節 周知の対象範囲

（1）周知の対象となる電気通信業務

全ての①基礎的電気通信役務に係る電気通信業務~~（（2）の場合（法第26条の4）基礎的電気通信役務に係る電気通信業務を除く。）~~については、i）その業務区域の減少等をしようとする場合、又はii）その電気通信業務の全部又は一部のうち、休廃止をしようとするもの場合（業務区域の減少等に該当する場合を除く。）について、利用者に周知させることが対象必要となる（ただし、（2）に該当する場合を除く。）。

ここである。その「電気通信業務の一部」とは、電気通信業務の部分（全部にまで達しない範囲）であって社会経済的に1つの単位となり得るものをいい、利用者から見て独立した電気通信役務と認知されると考えられるものを提供する業務の部分がこれに該当する。

何が「電気通信業務の一部」に該当するかについては個別具体的なケースごとに判断されるものであるが、例えば、第7節の各項目に掲げるサービスを提供しなくなることとなる場合には、少なくとも「電気通信業務の一部」をの休廃止に該当するものとして、利用者に対して周知させることが必要である。また、サービス自体は継続したがって、電気通信事業者が、その提供する場合すべての電気通信役務のうち、その一部であっても、一部の地域でサービスの提供をやめる場合であって提供区域（都道府県単位で記載）の減少を伴う場合基礎的電気通信役務には、電気通信業務の一部該当するものを休廃止するものとして、同様場合には、利用者に対して周知させることが必要となるである。

他方、士述第7節の各項目に掲げるサービスに付随して提供される付加的な機能

に係るサービス（付加機能サービス）や一部の速度別メニューの休廃止については、これらが一般的には「電気通信業務の一部」に該当するとは言えないため、利用者に対して周知させる義務の対象にはならない（※）。また、提供区域ことから、基礎的電気通信役務に係る付加機能サービス等の減少を伴わず、同一の都道府県内において、市町村単位でサービスエリアを縮小する場合休廃止についても、同様である利用者に対して周知させることは求められない。

しかしながら、こうした場合であっても、例えば、利用者に対して事前に周知させることなく、ある日突然、利用者が付加機能サービス等の提供が受けられなくなり、結果として利用者の利益が阻害されることは、不適切である。

したがって、これら「電気通信業務の一部の休廃止」には該当しないような付加機能サービス等の廃止やサービスエリアの縮小等を行う場合についても、その旨を周知させないことにより利用者の利益を阻害すると考えられるような場合には、法第26条の4の場合に準じて、利用者に周知させるための措置をとることが求められる。

※ 料金プラン・割引メニュー等をやめるケースは、当該プラン・メニュー等が適用されていたサービスが引き続き新たな契約条件により利用者に提供されていれば、「休廃止」には該当しないが、契約条件の変更（新たな契約の締結）に該当するので、別途、法第26条（提供条件の説明）、法第26条の2（書面交付義務）又は法第26条の3（初期契約解除制度）の規定に基づく対応が必要となり得る（第2章～第4章参照）。

また、「休止」とは、営業を停止させることを意味するものしかしながら、こうした場合であり（個々のあっても、例えば、利用者に対する電気通信役務に対して事前に周知させることなく、ある日突然、利用者が付加機能サービス等の提供の停止や事故等（天変地異によるものを含む。）による停止は、この「休止」が受けられなくなり、結果として利用者の利益が阻害されることは、不適切である。

したがって、これら「電気通信業務の一部の休廃止」には該当しない。）、「廃止」のような付加機能サービス等の廃止についても、その旨を周知させないことにより利用者の利益を阻害するとは、営業を消滅考えられるような場合には、法第26条の4の場合に準じて、利用者に周知させるための措置をとることを意味が求められる。

次に、サービス自体は継続する場合であっても、一部の地域でサービスの提供をやめる場合には、その範囲が地域単位区域（※）に満たないものに該当する場合を除き、業務区域の減少等（法第26条の4第1項第1号）又は電気通信業務の一部の休廃止（法第26条の4第1項第2号）に該当するものとして利用者に対して周知させることが必要となる。

※ 加入電話サービス（メタル回線及び光回線）・ワイヤレス固定電話サービス・ブロードバンドサービス

（FTTH アクセスサービス、CATV アクセスサービス、専用型ワイヤレス固定ブロードバンドアクセスサービス）については市区町村。

②その他の電気通信業務（基礎的電気通信役務に係るものである。以外の電気通信業務）の場合（法第26条の5）

基礎的電気通信役務に係るものを除く全ての電気通信業務（（2）に該当する電気通信業務を除く。）については、地域単位区域を基準とする基礎的電気通信役務に係る業務の休廃止と異なり、都道府県単位でその業務の休廃止を行う場合には、利用者に周知させることが必要となる。

ただし、「電気通信業務の一部の休廃止」には該当しない付加機能サービス等の廃止や業務区域の減少、電気通信回線設備の規模の縮小を行うような場合についても、その旨を周知させないことにより利用者の利益を阻害すると考えられるような場合には、法第26条の5の場合に準じて、利用者に周知させるための措置をとることが求められる。

（2）休廃止について利用者に周知させる必要のない電気通信業務

以下の業務に該当する電気通信業務（③については、基礎的電気通信役務に係るもののみが該当。④については、基礎的電気通信役務に係るものを除く全ての電気通信業務が該当。）の休廃止については、その業務の休廃止により利用者に及ぼす影響が比較的少ないと考えられることから、利用者に対して周知させる必要はないこととされている。

① 利用者が電気通信役務の提供を受けようとする都度、当該電気通信役務の提供に関する契約を締結することとなる電気通信役務を提供する電気通信業務の休止又は休廃止（施行規則第22条の2の10 第6項第1号、第22条の2の11第4項第1号）

利用者との間で継続的な契約を締結せず、利用者がサービスの提供を受けようとする都度、契約を締結することとなるサービスを提供する電気通信業務については、

ア 実態として周知させない場合に利用者が大きな不利益を被ることは想定し難く、

イ 利用者が他の代替的なサービスに移行するための時間的余裕を確保する必要もないと考えられ、また、

ウ 電気通信事業者にとっても、周知させるべき対象となる利用者の特定が困難である

こと等から、利用者に周知させることは必要ないこととしている。これに該当す

るサービスとしては、カード会社の発行するクレジットカード番号とその暗証番号を入力することにより利用できる国際電話サービスなどが考えられる。

- ② 電気通信事業の譲渡し又は電気通信事業者についての合併、分割若しくは相続による電気通信業務の廃止であって、当該譲渡し又は合併、分割若しくは相続により当該電気通信業務を承継した者が引き続き当該電気通信業務を営むこととなるもの（同項施行規則第22条の2の10第6項第2号、第22条の2の11第4項第2号）

電気通信事業の譲渡等があり、譲受人等がサービスを継続する場合には、利用者は引き続き電気通信サービスの提供を受けられることとなるため、利用者に周知させることは必要ないこととしている。ただし、この場合であっても、利用者における混乱等を防止する観点から、サービス提供事業者が変更する旨等を周知させることが求められるほか、基本説明事項に当たる提供条件の変更又は契約書面記載内容の変更を伴う変更契約（又は更新契約）の締結に該当する場合には、別途、新たな電気通信事業者である譲受人等の責任において、法第26条、法第26条の2又は法第26条の3の規定に基づく対応が必要となり得る（第2章～第4章参照）。

- ③③ 基礎的電気通信役務に係る業務の休廃止であって、その休廃止に係る範囲が地域単位区域の一部であるもの（施行規則第22条の2の10第6項第3号）
基礎的電気通信役務に係る電気通信業務については、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、④の他の電気通信業務よりも狭い範囲となる地域単位区域以上での業務の休廃止についての周知・届出を義務付けている。

他方、地域単位区域の一部で業務の休廃止を行う場合については、その規模に鑑みれば利用者に及ぼす影響が比較的少ないと考えられることから、基礎的電気通信役務台帳に休廃止に係る情報を反映するための事業者の届出に係る負担とのバランスをも勘案し、利用者に対して周知させる必要はないこととしている。

ただし、地域単位区域の一部で業務の休廃止をする場合についても、その旨を周知させないことにより利用者の利益を阻害すると考えられるような場合には、法第26条の4の場合に準じて、利用者に周知させるための措置をとることが求められる。

- ④ 電気通信業務の休廃止であって、その休廃止に係る範囲が都道府県の一部であるもの（施行規則第22条の2の11第4項第3号）
基礎的電気通信役務に係るものを除く全ての電気通信業務については、電気通

信サービスの提供が何の前触れもなく突然打ち切られた場合には、その利用者が不測の不利益を被ることとなるおそれがあるため、原則として、その業務の休廃止についての周知・届出を義務付けている。他方、都道府県の一部で業務の休廃止を行う場合については、その規模に鑑みれば利用者に及ぼす影響が比較的少ないと考えられることから、利用者に対して周知させる必要はないこととしている。

ただし、都道府県の一部で電気通信業務の休廃止をする場合についても、その旨を周知させない七ないことにより利用者の利益を阻害すると考えられるような場合には、法第26条の5の場合に準じて、利用者に周知させるための措置をとることが求められる。

- ⑤ その他利用の態様から見て通信をする目的が限定的であることが明らかであるため利用者の利益に及ぼす影響が比較的少ないと認められる電気通信役務に係る電気通信業務の休廃止（同項施行規則第22条の2の10第6項第4号、第22条の2の11第4項第3号）

これは、通信をする目的が限定的であれば該当するということではなく、通信をする目的が限定的であり、一般的な利用形態から見たその目的に照らし、その業務の休廃止について利用者保護を図る必要性までは認められないと考えられるものに限られる。これに該当するサービスとしては、~~ソーシャルショットダイヤル~~、出会い系サイト、出会い系チャット、出会い系サイト用のホスティングサービス、メッセージの送受信が主目的でないオンラインゲームなどのアプリケーションにおけるメッセージ送受信機能などが考えられる。

（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 項第1項、第22条の2の11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。

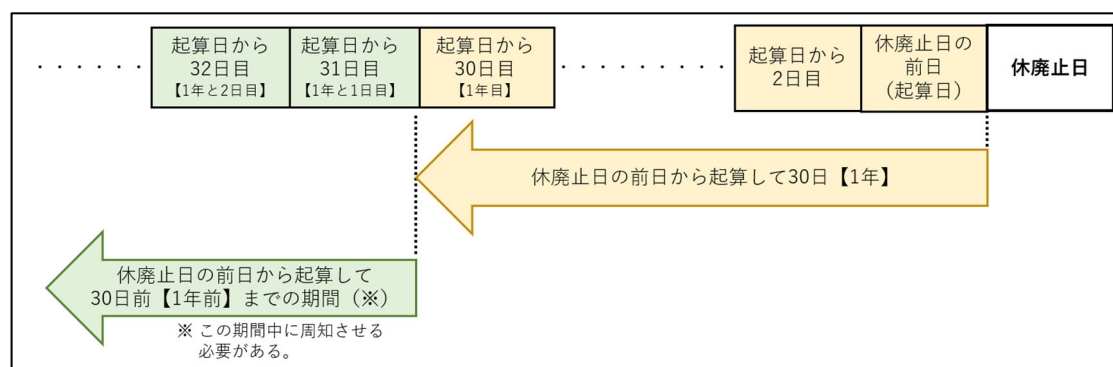
ただし、当該電気通信事業者が、当該利用者を自らのサービスの提供を受ける利用者として認識していると認められる場合には、「知れたる」利用者として、周知させることが必要となる。（例えば、NTT 東日本株式会社の契約約款に基づき同社と加入電話契約を締結した利用者は、原則として NTT 東日本株式会社と接続して長距離・国際電話サービスを提供する事業者とも契約を締結したこととされているが、これらの利用者については、長距離・国際電話サービスを提供する事業者にとっては、この時点では「知れたる利用者」には当たらない。ただし、当該利用者がある長距離・国際電話事業者のサービスを利用し、当該事業者が当該利用者を自らの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

第2節 周知させる期限・方法

(1)周知させる期限（施行規則第22条の2の10 第2項及び7項、第22条の2の11 第1項）

原則として、電気通信業務の休廃止をする日の前日から起算して30日前の日を周知の期限（※）とする。ただし、第4節 (1) 若しくは (2) の電気通信サービス（利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信サービス）である又は基礎的電気通信役務に該当する 場合については、当該休廃止する日の前日から起算して1年前の日を周知の期限とする。なお、利用者が代替サービスに移行するために必要な手続等を勘案して、必要に応じて、より早く周知させることが求められる。

※ 周知の期限に関する考え方を図示したものは、以下のとおり。



（2）周知させる方法

電気通信事業者は、電気通信業務の休廃止を利用者に周知させるときは、次のいずれかの方法を用いることにより、「適切に」周知させなければならない。ここでの「適切に」の趣旨は、単に以下のいずれかの方法を用いればよいということではなく、これらの方法を用いる中で、連絡を受けた利用者が業務の休廃止について確実に認識するように適切な対応をとる必要があるという意味である。

① 対面による説明（施行規則第22条の2の10第1項第1号、第22条の2の11第1項第1号）

電気通信事業者の営業担当者などが個別に利用者を訪問するなど対面で、業務の休廃止について説明する方法。適切に周知させるため、休廃止に係るサービスの内容、当該サービスの提供が受けられなくなる期日について、必要に応じて書面などを用いることにより、分かりやすく説明することが求められる。

② 電話又はこれに類する双方向の通信（同項施行規則第22条の2の10第1項第2号、第22条の2の11第1項第2号）

利用者に対して電話、SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の音声通話機能等により、業務の休廃止について説明する方法。適切に周知させるため、分かりやすく説明することが求められる。

③ 郵便、信書便その他の手段による書面の交付（同項施行規則第22条の2の10第1項第3号、第22条の2の11第1項第3号）

利用者に対して、業務の休廃止について説明した書面を送付する方法。郵便又は信書便を用いたダイレクトメールの送付のほか、FAXにより当該書面を送付する方法、毎月送付する料金請求書上に業務の休廃止について説明を記載する方法、当該料金請求書の封筒に業務の休廃止について説明した書面を同封する方法、業務の休廃止について説明した書面を直接手交する方法等が考えられる。

適切に周知させるため、当該書面には、当該書面を受領した利用者が業務の休廃止について容易に認識できるよう、業務の休廃止について見やすい文字・体裁で記述することが求められる。

④ 電子メールの送信（同項施行規則第22条の2の10第1項第4号、第22条の2の11第1項第4号）

利用者の電子メールアドレスを把握している場合において、業務の休廃止について説明した電子メールを送信する方法。なお、利用者にとって電子メールと差異なくメッセージを受信でき、利用者が電子メールと同様にその内容を認識する

と認められるものについては、「電子メールの送信」による方法の一環として認められる。

適切に周知させるため、基本的には、業務の休廃止に関する情報だけを記載したメールを送信することが求められるものであり、これと関係のない新サービスに係る情報等と併せて記載することは不適切である。また、電子メールの件名を「重要なお知らせ」「サービスの廃止に関するお知らせ」等とするなどの工夫をすることも求められる。

- ⑤ 利用者がサービスの提供を受ける際に表示されるポータルサイト等の画面上での表示（同項施行規則第22条の2の10第1項第5号、第22条の2の11第1項第5号）

利用者が当該サービスの提供を受ける際に、必ず表示されるポータルサイト等の画面がある場合において、当該画面において業務の休廃止についての説明を表示する方法。利用者が当該サービスの提供を受ける際に、必ずその画面を見ることが必要であり、必ずしも利用者が見ることとならないホームページの画面等で掲載することは、本号による方法には当たらない。

また、利用者が必ず見ることとなる画面上であっても、適切に周知させるため、当該画面を見た利用者が業務の休廃止について容易に認識できるよう、業務の休廃止について見やすい文字・体裁で記述することが求められる。

ただし、（1）の期限の日後に休廃止に係る電気通信サービスの契約を締結し、当該休廃止について①から⑤までのいずれかの方法で第3節の事項の周知が適切に行われた利用者については、当該休廃止についてその利用者が確実に認識するよう適宜な方法で周知を行うことができる（施行規則第22条の2の10第5項、第22条の2の11第3項）。

なお、上記のような省令で規定される方法を用いて周知させようとしたにもかかわらず、利用者が住所変更等をし、これを事業者に通じていないことなど利用者に帰すべき事由により連絡がつかない利用者に対してまでは、周知させる必要はない（ただし、こうした利用者についてもできるだけ周知させることが重要と考えられるため、「第5節 業務の休廃止の望ましい在り方について」の（1）から（3）までに記述するような手段により周知させることが望ましい。）。

第3節 周知させる事項（施行規則第22条の2の10第3項及び4項、第22条の2の11第2項）

（1）基礎的電気通信役務に係る業務区域の減少等をしようとする場合

基礎的電気通信役務を提供する電気通信事業者は、その基礎的電気通信役務の業務区域の減少等をしようとする場合、利用者に対し、少なくとも次の事項を周知させなければならない。

（1）①業務区域の減少等をしようとする地域単位区域（施行規則第22条の2の10第3項第1号）

②業務区域の減少等をしようとする基礎的電気通信役務に係る電気通信業務の内容（施行規則第22条の2の10第3項第2号）

③業務区域の減少等をしようとする年月日（施行規則第22条の2の10第3項第3号）

④業務区域の減少等をしようとする理由（施行規則第22条の2の10第3項第4号）

⑤業務区域の減少等をしようとする電気通信業務に関する利用者からの苦情又は相談に応ずる営業所又は事務所の連絡先（施行規則第22条の2の10第3項第5号）

利用者から連絡することが可能な苦情又は相談に応ずる営業所又は事務所の連絡先を周知させることが求められる。

⑥業務区域の減少等をしようとする電気通信業務に係る基礎的電気通信役務の代替となる基礎的電気通信役務及び利用者が休廃止サービスと代替サービスを比較検討することを可能とする情報（施行規則第22条の2の10第3項第6号）

利用者が業務区域の減少等の日までの限られた期間に移行先の電気通信サービスの内容を把握・理解した上で移行することができるよう、業務区域等の減少等をしようとする基礎的電気通信役務の代替となる移行先の基礎的電気通信役務（電気通信設備を変更することにより業務区域の減少等をしようとする基礎的電気通信役務の代替となる場合には、基礎的電気通信役務と当該電気通信設備）については、その名称と内容のほか、料金、提供条件など利用者が業務区域の減少等をしようとする基礎的電気通信役務と比較検討することが可能な情報を具体的に記載することが求められる。

なお、業務区域等の減少等をしようとする基礎的電気通信役務の代替として、基礎的電気通信役務以外の電気通信役務（例えば、ブロードバンドサービスと

一体で提供される IP 電話サービス）を提供することも考えられるが、そのような場合であっても、その名称と内容のほか、料金、提供条件など利用者が業務区域の減少等をしようとする基礎的電気通信役務と比較検討することが可能な情報を具体的に記載することが求められる。

⑦業務区域の減少等をしようとする電気通信業務に係る基礎的電気通信役務に関して電気通信事業者が利用者被害を発生又は拡大させないようにするための情報（施行規則第22条の2の10第3項第7号）

業務区域の減少等をしようとする基礎的電気通信役務に関連した詐欺など利用者被害の発生又は拡大をさせないようにするために電気通信事業者が講じた対策に関する情報（当該利用者被害の発生又は拡大のおそれがない場合には、その旨）を具体的に記載するとともに、業務区域の減少等に関する周知を行う前に消費生活センターなど消費生活に関する事項について専門的な知見を有している機関、団体等にその休廃止に関する利用者被害の発生又は拡大をさせないようにするための対策に関する相談をしている場合には、その旨を記載することが求められる。

⑧その業務区域の減少等により、基礎的電気通信役務の提供を終了しようとする業務区域に係る契約の申込みの受付を終了する日（施行規則第22条の2の10第3項第8号）

基礎的電気通信役務は国民生活に不可欠なサービスであり、業務区域の減少等の周知を行った電気通信事業者が新規契約の受付を停止していたとしても、基礎的電気通信役務の利用を必要とする利用者が、そのことを知らずに契約の申込みを行う場合も想定される。このような利用者を適切に保護するべく、新規契約の受付停止日についても周知事項の対象とする。

（2）電気通信業務の休廃止をしようとする場合

電気通信事業者は、電気通信業務の休廃止（基礎的電気通信役務に係るものについては、（1）に該当する場合を除く。）をしようとする場合、利用者に対し、少なくとも次の事項（①及び⑨については、基礎的電気通信役務に係るもののみが対象。）を周知させなければならない。

①休廃止しようとする地域単位区域（施行規則第22条の2の10第4項第1号）

②休廃止しようとする電気通信業務の内容（施行規則第22条の2の10第4項第2号、第22条の2の11第2項第1号）

~~（2）~~③休廃止しようとする年月日（施行規則第22条の2の10第4項第3号、第22条の2の11第2項第2号）

~~（3）~~④休止しようとする場合には、その休止期間~~（等（施行規則第22条の2の10第4項第4号、第22条の2の11第2項第3号）~~

~~（4）~~基礎的電気通信役務を休止しようとする場合は、その休止期間に加え再開の予定時期も記載することが求められる。

⑤休廃止をする理由（施行規則第22条の2の10第3項第5号、第22条の2の11第2項第4号）

~~（5）~~⑥休廃止しようとする電気通信業務に関する利用者からの苦情又は相談に応ずる営業所又は事務所の連絡先（施行規則第22条の2の10第4項第6号、第22条の2の11第2項第5号）

利用者から連絡することが可能な苦情又は相談に応ずる営業所又は事務所の連絡先を周知させることが求められる。

~~（6）~~⑦休廃止しようとする電気通信業務に係る電気通信サービスの代替となる電気通信サービス及び利用者が休廃止サービスと代替サービスを比較検討することを可能とする情報（施行規則第22条の2の10第4項第7号、第22条の2の11第2項第6号）

利用者が休廃止日までの限られた期間に移行先の電気通信サービスの内容を把握・理解した上で移行することができるよう、休廃止する電気通信サービスの代替となる移行先の電気通信サービス（電気通信設備を変更することにより休廃止する電気通信サービスの代替となる場合には、電気通信サービスと当該電気通信設備）については、その名称と内容のほか、料金、提供条件など利用者が休廃止する電気通信サービスと比較検討することが可能な情報を具体的に記載することが求められる。

~~（7）~~なお、休廃止しようとする基礎的電気通信役務の代替として、基礎的電気通信役務以外の電気通信役務（例えば、ブロードバンドサービスと一体で提供されるIP電話サービス）を提供することも考えられるが、そのような場合であっても、その名称と内容のほか、料金、提供条件など利用者が業務区域の減少等をしようとする基礎的電気通信役務と比較検討することが可能な情報を具体的に記載することが求められる。

⑧休廃止しようとする電気通信業務に係る電気通信サービスに関して電気通信事

業者が利用者被害を発生又は拡大させないようにするための情報（施行規則第22条の2の10第4項第8号、第22条の2の11第2項第7号）

休廃止する電気通信サービスに関連した詐欺など利用者被害の発生又は拡大をさせないようにするために電気通信事業者が講じた対策に関する情報（当該利用者被害の発生又は拡大のおそれがない場合には、その旨）を具体的に記載するとともに、休廃止に関する周知を行う前に消費生活センターなど消費生活に関する事項について専門的な知見を有している機関、団体等にその休廃止に関する利用者被害の発生又は拡大をさせないようにするための対策に関する相談をしている場合には、その旨を記載することが求められる。

⑨休廃止しようとする基礎的電気通信業務に係る電気通信サービスの新規契約の受付停止日（施行規則第22条の2の10第8号）

基礎的電気通信役務は国民生活に不可欠なサービスであり、休廃止の周知を行った電気通信事業者が新規契約の受付を停止していたとしても、基礎的電気通信役務の利用を必要とする利用者が、そのことを知らずに契約の申込みを行う場合も想定される。このような利用者を適切に保護するべく、新規契約の受付停止日についても周知事項の対象とする。

第4節 基礎的電気通信役務・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10第7項、第22条の2の11の2）

基礎的電気通信役務を提供する電気通信事業者は、基礎的電気通信役務の業務の休廃止について、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（1）又は（2）の事項等を届け出なければならない。ただし、電気通信事業の登録を受ける者又は電気通信事業の届出をしている者であって、業務区域の減少について法第13条の第1項の変更登録を受けたとき又は法第16条第4項の規定による届出をした場合は、届出は不要である。

また、電気通信事業者は、~~第1節（1）の電気通信業務~~（基礎的電気通信役務に係るものを除く。）のうち、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（2）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当該第二号基礎的電気通信役務の契約数が30万を超える電気通信事業者の提供するものに限定をしている。~~

~~（2）指定電気通信役務に係る電気通信業務（第21号）~~

指定電気通信役務は、他事業者の事業展開上不可欠な設備である第一種指定電気通信設備を用いて提供される電気通信サービスであって、他事業者による代替的な電気通信サービスが十分に提供されないものであることから、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。

~~（32）~~ 当該周知の開始の日の属する年度の前年度末時点で、有償かつ契約数100万以上の電気通信役務に係る電気通信業務（第32号）

（1）~~（2）~~以外の電気通信サービスでもであっても、多くの利用者において代替サービスの選択・移行に当たり相当の時間的・経済的な負担が発生する電気通信サービスについては、総体として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としている。具体的には、有償のサービスであり、かつ、周知の開始日からみて前年度末時点の契約数が100万以上である電気通信サービスが該当する。なお、当該契約数の算定に当たっては、他の電気通信事業者に対し卸電気通信役務を提供している場合には、当該他の電気通信事業者の当該卸電気通信役務に係る電気通信業務に係る契約数を含めて算定することが求められる。

第5節 業務の休廃止の望ましい在り方について

法第26条の4及び第26条の5、施行規則第22条の2の10 及び第22条の2の11の規定に基づく義務の範囲は、上記に述べたとおりであるが、利用者の利益を保護する観点から、電気通信事業者は自主的に以下の対応を取ることが望ましい。

（1）第2節（2）のいずれかの方法により知れたる利用者に対して直接周知させ

るほか、報道発表、ホームページへの掲載、日刊紙への掲載などにより、業務の休廃止について広く周知させるための措置をとること。

また、当該義務の対象外となる業務の休廃止についても、潜在的な利用者のできる限り周知させる観点から、同様の措置をとること。

（2）周知させるための連絡手段については、利用者に対して周知徹底が図られるよう、必要に応じて複数の連絡手段を用いること。

（3）業務の休廃止に係る連絡をしたにもかかわらず、十分に周知させられていないと認められる利用者がある場合には、重ねて連絡を行い、又は当初の連絡手段とは別の連絡手段を用いること等により、周知徹底を図ること。

（4）サービス停止までの利用条件、代替的なサービスの内容や移行手続等に関する利用者の問合せに対して、誠実に対処すること。

（5）卸先事業者等に対し、時間に余裕を持って電気通信業務の休廃止に係る情報提供を行うとともに、当該卸先事業者を含めた当該休廃止の周知に係るスケジュール管理をするなど関係事業者間で連携を図ること。

第6節 具体的な事業者の対応の例示

ここでは、過去、電気通信事業者がその利用者に周知させるために取った具体的な措置のうち、業務の休廃止について周知させるための方法の参考となると考えられる事例を例示する。

- ・ 電話事業者が固定電話の付加機能サービスを廃止する際、当該付加機能サービスの利用者に対して6ヶ月前にダイレクトメールを送付し、その後廃止までの間に、電話又は訪問により代替サービスへの移行承諾等の確認を行った。また、確認が取れなかった利用者には、配達記録郵便で書面を送付した。
- ・ 携帯電話事業者がアナログ方式の携帯電話サービスを廃止する際、9ヶ月前に全ての利用者に対してダイレクトメールを送付し、その後廃止までの間に、自宅・携帯電話への電話又は訪問により移行勧奨を行った。また、ホームページにお知らせを掲載したほか、報道発表を行った。
- ・ インターネット接続サービス提供事業者がアクセスポイントを廃止する際、6ヶ月前に全会員に対して電子メールを送信した。また、3ヶ月前に再度電子メールを送信するとともに、その後当該アクセスポイントにアクセスしている利用者

に対しては、個別に電話、FAX、郵送等を併用して連絡した。

- ・ インターネット接続サービスの提供事業者が変更になる際、変更の3ヶ月前から毎月全利用者に電子メールを送信、ダイレクトメールを送付するとともに、ホームページ上でもお知らせを掲載した。

第7節 「電気通信業務の一部」に該当するサービスの例

（固定電話系サービス）

- ・ 加入電話サービス （メタル回線→光回線）
- ・ I S D N サービス
- ・ 市内電話サービス
- ・ 県内市外電話サービス
- ・ 県間電話サービス
- ・ 対地別の国際電話サービス
- ・ 対地別の国際 I S D N サービス
- ・ 050 番号を用いた I P 電話サービス（050 I P 電話サービス）
- ・ 0 A B ～ J 番号を用いた I P 電話サービス（0 A B ～ J I P 電話サービス）
- ・ インターネット電話サービス—等
- ・ 光回線電話
- ・ ワイヤレス固定電話サービス
- ・ モバイル網固定電話サービス 等

（移動系サービス）

- ・ W - C D M A 方式携帯電話サービス
- ・ C D M A 2000 方式携帯電話サービス
- ・ 携帯電話端末によるインターネット接続サービス
- ・ 携帯電話パケット通信アクセスサービス
- ・ P H S サービス
- ・ P H S 端末によるインターネット接続サービス
- ・ P H S パケット通信アクセスサービス
- ・ B W A サービス
- ・ 公衆無線 L A N サービス
- ・ 衛星携帯電話サービス
- ・ 無線呼出しサービス 等

（データ・専用サービス）

- ・ 一般専用サービス
- ・ 高速デジタル専用サービス
- ・ A T M専用サービス
- ・ X.25 のパケット交換サービス
- ・ フレームリレーサービス
- ・ A T M交換サービス
- ・ I P - V P Nサービス
- ・ 広域イーサネットサービス 等

（インターネット接続サービス）

- ・ ダイヤルアップに対応したインターネット接続サービス
- ・ D S L アクセスサービスに対応したインターネット接続サービス
- ・ F T T H アクセスサービスに対応したインターネット接続サービス
- ・ C A T V 用の設備を用いたインターネット接続サービス
- ・ B W A アクセスサービスに対応したインターネット接続サービス 等

（固定系インターネットアクセス回線サービス）

- ・ D S L アクセスサービス
- ・ F T T H アクセスサービス
- ・ C A T V アクセスサービス
- ・ F W A アクセスサービス
- ・ 専用型ワイヤレス固定ブロードバンドアクセスサービス
- ・ 共用型ワイヤレス固定ブロードバンドアクセスサービス 等

（その他）

- ・ 電子メールサービス
- ・ その他、利用者間のメッセージを媒介するサービス（S N S 等の一部として提供されるものを含む。）
- ・ ホスティングサービス
- ・ I X サービス 等

※ 上記は、「電気通信業務の一部」に該当するものの目安として記載しているものであり、上記に例示したサービス以外のサービスについても、これらと同様に社会的経済的に1つの単位と概念し得るものを提供

する業務を休廃止しようとするときは、利用者に周知させることが必要となる。なお、上記に例示するサービスであっても、第1節（2）に当たる場合は、周知させる必要がない。

第8節 電気通信業務の休廃止に関して公表する情報（施行規則第2213条、第22条の2の12）

（1）基礎的電気通信役務に係る電気通信業務の場合（法第18条の2）

基礎的電気通信役務に係る電気通信業務については、国民生活に不可欠であるとの特質に照らして、休廃止に関する情報も含め、関連する情報を一覧性の高い形で情報を整理・公表することが適切かつ十分な周知の実施に資することとなるため、基礎的電気通信役務台帳において、地域単位区域ごとに提供する事業者の情報のほか、休廃止に関する以下の情報についても一元的に記載することとしている。

① 休廃止の日

② 新規契約の申込みの受付を終了する日

③ 休止の場合は、休止する期間とその再開を予定する日

（2）その他の電気通信業務（基礎的電気通信役務に係るもの以外の電気通信業務）の場合（法第26条の6）

電気通信事業者による電気通信業務（基礎的電気通信役務に係るものを除く。）の休廃止の際の適切かつ十分な周知の実施に資するため、周知に関する情報を広く電気通信事業者に提供し、必要なノウハウ等が共有されるよう、第4節の利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信サービス（~~（利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信サービス）~~）に係る電気通信業務について、総務大臣が保有する法第18条第1項（事業の休廃止に係る事後届出）及び第4節の事前届出に関して作成し、又は取得した情報のほか、次の情報について一覧性を有した形で整理・公表するものである。

~~（1）~~① 周知に際して他の電気通信事業者等との連携に関して作成し、又は取得した情報

~~（2）~~② 第3節（~~（6）~~1）⑥の代替となる電気通信サービスの提供に関して作成し、又は取得した情報

~~（3）~~③ 休廃止する電気通信業務に係る電気通信サービスの利用者など利害関係者から聴取した意見に関して作成し、又は取得した情報

第9章 その他業務改善命令の対象となる事業運営（法第29条第1項第12号）関係

法第29条の規定により、電気通信事業者が契約前の説明義務等の消費者保護ルールに違反した場合（第2項）のほか、その不適正な事業運営の実態等が判明した場合（第12号）等についても、総務大臣がその改善等を命ずることで、電気通信の健全な発達及び国民の利便を確保することができるようにしている。本章では、業務改善命令の対象となる不適正な事業運営の例について解説する。

第1節 業務改善命令の対象となる事業運営の基本的な考え方

法第29条第1項第12号の規定により業務改善命令の対象となる事業運営とは、それが「適正かつ合理的でなく、かつ、その結果として、「電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずる」可能性があると考えられるものである。

ここでいう「事業」には、①電気通信事業者の行う電気通信役務の提供の業務（電気通信業務）の運営を含むことはもちろんのこと、②電気通信役務の提供に関する契約事務や料金収納事務、電気通信設備の保守業務等の電気通信業務に付随する業務、③電気通信事業者の電気通信業務に係る資金調達方法又は情報公開手法等、企業体としての電気通信事業者の自己監督方法・経営方法等も含まれる。

また、事業運営の結果として、現に利用者利益が阻害されていない段階であっても、そのおそれがあると認められる場合には、総務大臣は、利用者の利益又は公共の利益を確保するために必要な限度において業務改善命令を行うことが可能である。

第2節 業務改善命令の対象となる事業運営の例（電気通信事業者とその販売代理店との間の委託契約）

電気通信サービスの提供に当たっては、電気通信事業者が販売代理店と契約し、利用者の募集や契約事務等を委託するケースが一般的に見られる。

販売目標の設定を通じて電気通信事業者が特定の商品・サービスの販売促進を行うこと自体は、営業活動として一般的には許容されるものである。

しかし、販売手数料が販売目標の達成度により増減する場合、その評価指標等が適正かつ合理的でない形で設定されてしまうと、販売代理店が消費者保護ルールの順守よりも販売目標の達成を優先し、結果として利用者利益が阻害されるといった事態が生ずるおそれがある。

したがって、電気通信事業者が設定する評価指標等が、「適合性の原則」をはじめとする消費者保護ルール違反を助長する可能性がある場合は、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。

（例1）高額プランの獲得率を評価する指標又はその獲得の有無で評価が大きく変動する指標

個々の販売代理店に来店する利用者に占める特定のニーズ等がある利用者の割合は、通常、事前に正確に把握できるものではない。

このような中で、一定期間内の契約者中の高額なプランの契約率の多寡を評価指標としたり、高額なプランの契約数によって合理的とは言えない程度に評価を変動させたりすることは、通常、適正かつ合理的とは考えられない。また、当該評価指標が利用者の潜在的なニーズを大きく超えることを強く求めるものである場合、当該評価指標は、利用者のニーズや利用実態を踏まえずに（＝適合性の原則に反して）高額なプランを契約させるという行為を助長する形で作用する蓋然性が高いと考えられる。したがって、こうした評価指標を設定することは、業務改善命令の対象となり得る。

（例2）達成すべき目標値が過度に高い指標

電気通信事業者が販売代理店に示す契約獲得等の目標値が、実質的に達成すべきものとしての性格を有する場合、当該目標値により適合性の原則に違反した行為が助長されないよう、個々の販売代理店の能力や当該販売代理店が置かれている状況等を踏まえて過度にならないよう設定することが適当である。

この点、例えば電気通信事業者の契約獲得目標からの逆算のみを根拠とするなど、個々の販売代理店の能力や当該販売代理店が置かれている状況等を考慮せずに、当該販売代理店により達成することが強く求められる目標値を設定することは、通常、適正かつ合理的とは考えられない。また、当該販売代理店にとって当該目標値を達成することが事業の存続等に大きく影響するものであり、かつ、当該目標値が、利用者のニーズや利用実態を踏まえて（＝適合性の原則に則って）営業しては達成することができないと通常の販売代理店が認識すると客観的に認められる程度に過大である場合、こうした目標値は、適合性の原則に違反する営業を助長する形で作用する蓋然性が高いと考えられる。したがって、こうした目標値を設定することは、業務改善命令の対象となり得る。

（以上）

電気通信事業分野における競争の促進に関する指針

令和 ~~8~~5 年 ~~0~~12 月 ~~0~~27 日

公 正 取 引 委 員 会
総 務 省

電気通信事業分野における競争の促進に関する指針

(目次)

I	電気通信事業分野における競争の促進に関する指針の必要性と構成	1
第1	指針の必要性	1
第2	指針の構成と基本的考え方	2
II	独占禁止法上又は電気通信事業法上問題となる行為	8
第1	電気通信設備の接続及び共用に関連する分野	8
1	独占禁止法における考え方	8
2	電気通信事業法における接続制度等の趣旨と概要	9
(1)	電気通信設備の接続制度	9
ア	電気通信事業者の接続義務等	9
イ	指定電気通信設備制度	10
ウ	接続の協定	10
(2)	電気通信設備の共用制度	10
(3)	接続等に関する命令	11
3	独占禁止法上又は電気通信事業法上問題となる行為	11
(1)	独占禁止法上問題となる行為	11
ア	特定設備との接続に係る行為	11
イ	コロケーションに係る行為	13
ウ	接続等の際に得た競争事業者やその取引相手に関する情報の利用に係る行為	14
(2)	電気通信事業法上問題となる行為	15
ア	業務改善命令の対象となる行為	15
イ	接続約款の変更認可申請命令の対象となる場合	18
ウ	接続約款変更命令の対象となる場合	19
エ	市場支配的な電気通信事業者に対する禁止行為	20
第2	電柱・管路等の貸与に関連する分野	22
1	独占禁止法における考え方	22
2	電気通信事業法における認可・裁定制度の趣旨と概要	23
3	独占禁止法上又は電気通信事業法上問題となり得る行為	24

(1) 独占禁止法上問題となる行為	24
ア 電柱・管路等の貸与に係る行為	24
イ 電柱・管路等の貸与と他のサービスの抱き合わせ等に係る行為	26
ウ 電柱・管路等の貸与の際に得た自己又は自己の関係事業者と競争関係にある インフラベースの事業者やその取引相手に関する情報の利用に係る行為	26
エ 一束化及び支線の共用に係る行為	27
(2) 電気通信事業法上問題となり得る行為	27
ア 正当な理由なく貸与を拒否する行為	27
イ 適正でない提供条件により貸与する行為	30
第3 電気通信役務の提供に関連する分野	31
1 独占禁止法における考え方	31
2 電気通信事業法における電気通信役務に関する制度の趣旨と概要	31
(1) 基礎的電気通信役務に関する制度	31
(2) 指定電気通信役務に関する制度	32
(3) 第一種指定電気通信設備又は第二種指定電気通信設備を用いる卸電気通信役務 に関する制度	32
(4) (1)から(3)までの電気通信役務以外の電気通信役務に関する制度	33
3 独占禁止法上又は電気通信事業法上問題となる行為	34
(1) 電気通信役務の料金その他の提供条件の設定等に係る行為	34
ア 独占禁止法上問題となる行為	34
イ 電気通信事業法上問題となる行為	36
(2) セット提供等に係る行為	45
ア 独占禁止法上問題となる行為	45
イ 電気通信事業法上問題となる行為	47
(3) 顧客と他の電気通信事業者との取引の妨害等に係る行為	48
ア 独占禁止法上問題となる行為	48
イ 電気通信事業法上問題となる行為	49
(4) 自己の関係事業者との業務の受委託等に係る行為	50
ア 独占禁止法上問題となる行為	50
イ 電気通信事業法上問題となる行為	51
(5) 卸電気通信役務の料金の設定等に係る行為	52
ア 独占禁止法上問題となる行為	52
イ 電気通信事業法上問題となる行為	56
第4 コンテンツの提供に関連する分野	58
1 独占禁止法における考え方	58
2 電気通信事業法における禁止行為、停止・変更命令等	60

3	独占禁止法上又は電気通信事業法上問題となる行為	60
(1)	独占禁止法上問題となる行為	60
(2)	電気通信事業法上問題となる行為	61
第5	電気通信設備の製造・販売に関連する分野	62
1	独占禁止法における考え方	62
2	電気通信事業法における禁止行為、停止・変更命令等	63
3	独占禁止法上又は電気通信事業法上問題となる行為	64
(1)	独占禁止法上問題となる行為	64
ア	電気通信設備の製造に関連する分野における行為	64
イ	電気通信設備の販売に関連する分野における行為	65
(2)	電気通信事業法上問題となる行為	68
【再掲】	市場支配的な電気通信事業者に対する非対称規制（禁止行為等）	69
1	制度の趣旨及び概要	69
2	電気通信事業法上問題となる行為	71

III 競争を一層促進する観点から事業者が採ることが望ましい行為

1	第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者に対する非対称規制	75
(1)	設備部門の設置及び他の部門との間の隔絶（同規則第22条の10-7第1号から第4号まで関係）	75
(2)	厳格な情報遮断措置（同条第5号から第10号まで関係）	75
(3)	実効的な監視の仕組み（同条第11号から第16号まで関係）	76
2	その他事業者が採ることが望ましい行為	76
(1)	禁止行為等規定を遵守するために講じた措置及びその実施状況の公表	76
(2)	加入者回線網の開放の徹底	76
(3)	電柱・管路等の貸与関係	76
ア	電柱・管路等の貸与担当部門と他部門・自己の関係事業者との情報遮断等	76
イ	電柱・管路等の貸与申込手続の公表等	77
ウ	電柱・管路等の貸与状況の公表	77
(4)	卸電気通信役務市場の活性化	78
(5)	違反防止マニュアルの作成	78
(6)	固定ブロードバンドサービスにおける乗換え時のスイッチングコストの低減	78
ア	工事費等相当額の割引やキャッシュバックの提供期間	78
イ	無料解約期間	78
(7)	携帯電話サービスにおける乗換え時のスイッチングコストの低減	78
ア	端末設備の対応周波数帯	78

イ	利用者に対する十分な説明	79
IV	報告・相談、意見申出等への対応体制	80
第1	違反行為の報告・相談、競争の促進に関する各種苦情・意見申出等	80
第2	公正取引委員会と総務省の連携	81

I 電気通信事業分野における競争の促進に関する指針の必要性和構成

第1 指針の必要性

我が国においては、デジタル社会の形成が、我が国の国際競争力の強化及び国民の利便性の向上に資するとともに、急速な少子高齢化の進展への対応その他の我が国が直面する課題を解決する上で極めて重要であることに鑑み、デジタル社会形成基本法（令和3年法律第35号。令和3年9月1日施行。）を制定し、デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進し、もって我が国経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現に寄与することとしている。

同法において、「広く国民が低廉な料金で多様なサービスを利用することができるよう、世界最高水準の高度情報通信ネットワークの形成を促進するため、事業者間の公正な競争の促進その他の必要な措置が講じられなければならない。」（第21条）こととされているなど、電気通信事業分野における公正な競争の促進は、政府全体としての重要な政策課題の一つとなっている。

我が国は、自由主義経済体制の下、事業者の公正かつ自由な競争に基づき、市場メカニズムを通じて、事業者の創意工夫を発揮させ、経済の活力ある発展を確保することを目指しており、規制改革の推進に併せて、競争の一般的ルールである独占禁止法（私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号））により事業者の競争制限行為を排除していくことが基本である。

他方、電気通信事業分野においては、

- ① 不可欠性及び非代替性を有するため他の事業者がそれに依存せざるを得ないいわゆるボトルネック設備の設置、市場シェアの大きさ等に起因して市場支配力を有する事業者が存在するために十分な競争が進みにくいこと、
- ② いわゆるネットワーク産業であり、競争相手の事業者と接続することにより利用者の効用が大きく増加するとともに、逆に接続しなければ事業者はサービスの提供が困難であるため、他事業者への依存を余儀なくされること、
- ③ 市場の変化や技術革新の速度が大変速いことといった事情がある。

このような電気通信事業分野の特殊性を前提にすれば、電気通信事業分野における公正な競争をより積極的に促進していくためには、規制改革の推進と競争の一般的ルールである独占禁止法による競争制限行為の排除に加えて、電気通信事業法（昭和59年法律第86号）において、公共性・利用者利益の確保の観点から必要な規制を課すとともに、公正競争促進のための措置を講じていくことが必要である。

このため、電気通信事業分野における競争を促進するためには、両法の果たす役割を踏まえ、独占禁止法及び電気通信事業法を適正に運用していくことが必要となる。

この「電気通信事業分野における競争の促進に関する指針」は、独占禁止法を所管する公正取引委員会と電気通信事業法を所管する総務省が、それぞれの所管範囲について責任を持ちつつ、作成したものである。本指針は、独占禁止法と電気通信事業法の適用関係を巡る事業者の無用の混乱や負担を生じさせないようにする観点からも有用であると考えられる。

公正取引委員会と総務省は、今後とも、電気通信事業分野における競争を一層促進する観点から、相互に連携しつつ、積極的に取り組んでいくこととする。

第2 指針の構成と基本的考え方

1 構成

この指針は、

- I 電気通信事業分野における競争の促進に関する指針の必要性と構成
- II 独占禁止法上又は電気通信事業法上問題となる行為
- III 競争を一層促進する観点から事業者が採ることが望ましい行為
- IV 報告・相談、意見申出等への対応体制

から構成されている。

IIについては、独占禁止法を所管する公正取引委員会及び電気通信事業法を所管する総務省が、それぞれの責任の下、独占禁止法及び電気通信事業法の適用等に関する考え方を示したものである。

IIIについては、電気通信事業分野の競争を促進する観点から、電気通信事業者等が自主的に採ることが望まれる行為を具体的に示したものである。

IVにおいては、独占禁止法又は電気通信事業法に違反する事実についての報告や、実現しようとする事業活動に係る具体的行為が特定の法令の規定の適用対象となるかどうかの確認・相談の窓口及び公正取引委員会と総務省の連携について、付記している。

2 独占禁止法の適用に当たっての基本的考え方

- (1) 公正取引委員会は、従来から、電気通信事業分野における公正かつ自由な競争を促進する観点から、同事業分野における競争制限的行為に対して、独占禁止法を厳正に執行し、それらの行為を排除してきたところであり、今後ともこの方針を堅持していくこととしている。
- (2) また、電気通信事業分野における公正かつ自由な競争をより一層促進していくためには、競争制限的行為を排除するなど独占禁止法を厳正に執行すること（注1）に加え、以下の観点から、同事業分野における独占禁止法の適用に関する考え方をあらかじめできる限り明らかにすることが重要である。

- ① 事業者が独占禁止法違反行為を行うことを未然に防止すること。
- ② 事業者が最大限の経営自主性を発揮できる環境を整備すること。
- ③ 独占禁止法上問題となる行為を具体的に示すことにより、その運用の透明性を確保すること。

(注1) 公正取引委員会は、独占禁止法に違反する行為があると認めた場合には、独占禁止法の規定に基づき、事業者に対し、当該行為の差止め、契約条項の削除、事業の一部の譲渡その他違反行為を排除するために必要な措置を命ずることとなる。また、事業者が、他の事業者の株式を取得し、又は所有すること等により、一定の取引分野における競争を実質的に制限することとなる場合には、独占禁止法の規定に基づき、事業者に対し、株式の全部又は一部の処分、事業の一部の譲渡その他違反行為を排除するために必要な措置を命ずることとなる。

- (3) 公正取引委員会は、このような認識の下、次章において、関係する事業者等から示された競争上の懸念や独占禁止法上問題とされた事例なども踏まえた上で、主に電気通信役務(注2)を中心に、競争事業者(注3)の新規参入を阻止し、又はその事業活動を困難にさせるおそれがあるなど、電気通信事業分野における競争に悪影響を与える行為について、具体的に想定される事業者の行為に即した形で、独占禁止法の適用に関する考え方を明らかにしている(注4)。

(注2) 電気通信役務とは、電気通信設備を用いて他人の通信を媒介し、その他電気通信設備を他人の通信の用に供することをいう(電気通信事業法第2条第3号)。

(注3) 競争事業者とは、自己若しくは自己の関係事業者の提供する電気通信役務と競合する電気通信役務を現に提供し、又は提供しようとする他の事業者を指す。電気通信役務には、電気通信設備を自ら保有して提供する形態のほか、他の電気通信事業者の保有する電気通信設備を用いて提供する形態があるが、競合する電気通信役務に当たるか否かについては、提供形態のいかんを問わず、その実態に即して、判断される。また、競合する電気通信役務を提供しようとする事業者は、現に電気通信事業の登録を受けていない場合や電気通信事業の届出を行っていない場合であっても、競争事業者に含まれる。

なお、自己の関係事業者とは、自己との資本関係等を通じて一方が他方の経営方針等の決定を支配している又はそれに対して重要な影響を与えている事業者をいい、例えば、自己の子会社、自己を子会社とする親会社、当該親会社の子会社などをいう。

(注4) 独占禁止法の適用に当たっては、事業者の行為が市場における競争に及ぼす影響の程度が判断される。電気通信事業分野においては、例えば、固定通信では、加入電話、IP電話、FTTHサービス、DSLサービス、CATV設備を用いた電気通信サービス(以下「CATVサービス」という。)等、移動体通信では、携帯電話サービス、

PHSサービス、BWAサービス等のサービスがあるが、市場は、基本的には、需要者にとっての代替性という観点から画定され、必ずしもサービスごとに画定されるものではなく、その実態に即して、画定される。

- (4) 独占禁止法は、全ての事業者をその適用対象とするものであるが、同一の行為が行われる場合であっても、新たに参入する電気通信事業者によって行われた場合には競争に与える影響は一般に軽微である一方、市場において相対的に高いシェア（注5）を有する電気通信事業者又はボトルネック設備を有する電気通信事業者若しくは電波の割当てを受けた電気通信事業者によって行われた場合には競争に与える影響は大きい（注6）（注7）。

本指針Ⅱに記述している行為（「想定例」（注8）を含む。）が具体的に行われた場合であっても、直ちに独占禁止法上問題となるわけではなく、当該行為を行った事業者（外国事業者を含む。以下同じ。）が独占禁止法の規定に違反することとなるか否かについては、同法の規定に照らして、当該行為が競争に与える影響を勘案し、個別の事案ごとに判断されることとなる。

（注5）ここでのシェアは、加入者数のほか、保有する回線等の設備の数に基づき算定される場合がある。また、加入者数に基づくシェアの算定に当たっては、基本的には、電気通信設備を自ら保有して電気通信役務を提供する電気通信事業者だけでなく、他の電気通信事業者の保有する電気通信設備を用いて電気通信役務を提供する電気通信事業者も、一の事業者として扱われる。

（注6）電気通信事業分野においては、ボトルネック設備を有する電気通信事業者や電波の割当てを受けた電気通信事業者が、市場において相対的に高いシェアを有する傾向がみられる。

（注7）市場において相対的に高いシェアを有する電気通信事業者がその地位を利用して他の商品・サービスについて影響力を行使したり当該市場で得た利益を他の商品・サービスに利用したりする場合も、一般に競争に与える影響は大きい。

（注8）「想定例」は、あくまでも問題となり得る仮定の行為を例示したものである。

- (5) 独占禁止法上問題となる行為としては、具体的に想定される主要な行為を取り上げているが、このほか事業者による株式の保有、合併又は事業譲受け等の企業結合についても、独占禁止法の適用の対象となる（「企業結合審査に関する独占禁止法の運用指針」（平成16年5月31日公正取引委員会）参照）。また、本指針に記載されていない行為であっても、独占禁止法の規定に違反する場合には、同法の規定に基づき、排除措置命令等の対象となる。

また、公正取引委員会においては、今後の電気通信事業分野における競争環境の変化に対応しつつ、本指針の運用事例を積み重ねていくとともに、その蓄積を反映

させる形で本指針を適宜機動的に見直すこととする。

3 電気通信事業法の適用に当たっての基本的考え方

(1) 電気通信事業法においては、従来から、接続制度など電気通信事業分野における公正な競争環境の整備を図るための各種制度が整備されてきたところであり、平成13年以降も、以下のような制度整備がされている。

- ① 電気通信事業法等の一部を改正する法律（平成13年法律第62号）において、市場支配的な電気通信事業者（注9）をあらかじめ特定して一定の行為規制を通常の電気通信事業者とは非対称的に課すこととする非対称規制制度を導入するなど、一層の公正競争促進のための措置を講じている。本制度の導入により、市場支配的な電気通信事業者に対しては、反競争的行為の禁止行為をあらかじめ類型化することにより、これらの行為の効果的な未然防止及び迅速な排除が可能となるとともに、それ以外の電気通信事業者（非支配的事業者）については、契約約款、電気通信設備の接続・共用及び卸電気通信役務（電気通信事業者の電気通信事業の用に供する電気通信役務をいう。以下同じ。）に関する規制緩和を行い、より柔軟な事業展開を可能としている。
- ② 電気通信事業法及び日本電信電話株式会社等に関する法律の一部を改正する法律（平成15年法律第125号）において、電気通信事業におけるネットワーク構造や市場構造の変化に柔軟に対応するとともに電気通信事業者の多様な事業展開を促すため、第一種電気通信事業及び第二種電気通信事業の区分を廃止するとともに、第一種電気通信事業の許可制を廃止して登録制又は届出制へと改め、電気通信役務に係る料金及び契約約款の届出義務を原則として廃止する等の措置を講じている。
- ③ 放送法等の一部を改正する法律（平成19年法律第136号）において、電気通信事業者の事業の運営が適正かつ合理的でないため、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生じるおそれがあると認めるときを、業務改善命令（業務の方法の改善その他の措置をとるべき旨の命令をいう。以下同じ。）の発動要件とすることとしている。
- ④ 放送法等の一部を改正する法律（平成22年法律第65号）において、電気通信事業法第34条第2項に規定する第二種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者に対する非対称規制として、第二種指定電気通信設備に関する接続会計の整理・公表を義務付ける等の措置を講じている。
- ⑤ 電気通信事業法及び日本電信電話株式会社等に関する法律の一部を改正する法律（平成23年法律第58号）において、電気通信事業法第33条第2項に規定する第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者に対する反競争的行為の防止に係る規制の実効性を確保するための非対称規制として、当該電気通信

事業者に対し、業務を委託する子会社等が上述した禁止行為を行わないよう必要かつ適切な監督を行う義務を課すとともに、設備部門（注１０）の設置その他の接続の業務に関して知り得た情報の適正な管理及び当該接続の業務の実施状況を適正に管理するための体制の整備等を講ずべき義務を課す措置を講じている。

- ⑥ 電気通信事業法等の一部を改正する法律（平成２７年法律第２６号）において、電気通信事業の公正な競争を促進するため、第一種指定電気通信設備又は第二種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者が特定の者と合併した場合等における電気通信事業の登録の更新の義務付け、移動通信市場の市場支配的な電気通信事業者に対する反競争的行為の禁止の緩和、第二種指定電気通信設備との接続に関するアンバンドル（ネットワーク機能の細分化）した形での接続の義務付け、第一種指定電気通信設備又は第二種指定電気通信設備を用いる卸電気通信役務に関する届出の義務付け等の措置を講じている。
- ⑦ 電気通信事業法の一部を改正する法律（令和元年法律第５号）において、モバイル市場の競争を促進するため、通信料金と端末代金の完全分離や行き過ぎた囲い込みを是正する等の措置を講じている（同措置については、別途「電気通信事業法第２７条の３等の運用に関するガイドライン」を策定している）。
- ⑧ 電気通信事業法の一部を改正する法律（令和４年法律第７０号）において、固定通信分野における利用者のサービス利用や電気通信事業者の設備構成等に係る環境変化を踏まえて第一種指定電気通信設備制度を見直すとともに、卸電気通信役務に係る電気通信事業者間の協議の適正性を確保するため、第一種指定電気通信設備又は第二種指定電気通信設備を用いる卸電気通信役務の提供及び当該卸電気通信役務に関する情報の提示の義務付け等の措置を講じている。

これらを通じて、今後、電気通信市場における公正な競争環境が整備され、電気通信事業者による公正な競争を通じた一層の料金の低廉化、サービスの高度化・多様化が期待される。

（注９）「市場支配的な電気通信事業者」とは、電気通信事業法第３０条第１項の規定により総務大臣から指定を受けた電気通信事業者及び同法第３３条第２項に規定する第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者をいう。

（注１０）第一種指定電気通信設備（これと一体として設置される電気通信設備を含む。）の設置、管理及び運営並びにこれらに付随する業務を行う専任の部門をいう（電気通信事業法第３１条第9項第１号）。

- (2) 総務省は、次章以降において、電気通信事業法による公正競争条件の確保方策が円滑に活用されるよう、同法において市場支配的な電気通信事業者等に対する非対称規制の対象となる行為や、業務改善命令、契約約款変更命令等の各種命令等の対象となり得る行為を類型化して例示することにより、同法の運用の一層の透明化を

図り、電気通信事業者が最大限の経営自主性を発揮できる環境を整備しようとするものである。

また、卸電気通信役務については、平成27年2月、東日本電信電話株式会社（現NTT東日本株式会社）及び西日本電信電話株式会社（現NTT西日本株式会社）における光回線の卸売サービスの提供の開始に際して策定・公表した「NTT東西のFTTHアクセスサービス等の卸電気通信役務に係る電気通信事業法の適用に関するガイドライン」においても、電気通信事業法上問題となり得る行為を整理・類型化して例示しているところであり、本指針と併せて適用することとしている。なお、同卸売サービスの卸料金については、移動体通信におけるモバイル音声卸とともに、令和2年9月に策定・公表した「指定設備卸役務の卸料金の検証の運用に関するガイドライン」に基づき検証を実施している。

- (3) 本指針においては、電気通信事業法上問題となる行為を列挙しているが、電気通信事業者の個別具体的な行為が同法に基づく変更・停止命令等の各種命令の対象となるか否かについては、同法の規定に照らし、個別の事案ごとに判断される。また、本指針に記載されていない行為であっても、同法上の規定に照らし、禁止行為等に該当する場合には、各種命令等の対象となる。

また、総務省においては、今後とも一層の公正競争環境の整備を図る観点から、電気通信事業分野における新たなビジネスモデルの出現や新サービスの展開といった変化にも対応しつつ、本指針を適宜機動的に見直すこととする。

Ⅱ 独占禁止法上又は電気通信事業法上問題となる行為

第1 電気通信設備の接続及び共用に関連する分野

1 独占禁止法における考え方

- (1) 固定系の電気通信設備には、電気通信役務を提供するに当たり必要不可欠であるものの、投資等を行うことにより同種の設備を新たに構築することが現実的に困難と認められるボトルネック設備がある。

また、移動系の電気通信設備は、投資等を行うことにより同種の設備を新たに構築することが現実的に困難なものと一概に認められるものではないものの、同種の設備を保有していたとしても、移動体通信サービスを行う際には市場において相対的に高いシェアを有する移動体通信サービス事業者と相互に接続しなければサービスの提供が困難と認められる場合がある。加えて、電波の割当てには限りがあることから、移動体通信事業には自ら設備を構築し電波の割当てを受けて参入することが行われにくいという現状があり、電波の割当てを受けていない事業者は、サービスの提供に当たり、電波の割当てを受けた事業者が保有する設備への接続が必要となる場合がある。

このため、固定通信においても移動体通信においても、電気通信事業者にとっては、市場において相対的に高いシェアを有する電気通信事業者が保有する特定の電気通信設備（以下「特定設備」という。）（注1）との接続（注2）が行えなかったり、接続の手续が遅延したりすれば、新規参入や新規事業展開が困難となる場合がある。また、特定設備のうち必要となる機能等だけに限定した接続ができない場合には、更なるコスト負担を強いられることとなる。さらに、特定設備への接続が一部の電気通信事業者にしかな行われない場合には、電気通信事業者間の公正な競争条件を確保できないこととなる。

（注1）固定系の電気通信設備については、市場において相対的に高いシェアを有する電気通信事業者が保有する加入者回線網がこれに当たる。ここにいう加入者回線網とは、加入者から最も近い交換機や収容ルータ（以下「端末系交換等設備」という。）、加入者と端末系交換等設備を連結する電気通信回線（以下「端末回線」という。）、端末系交換等設備からの電気通信回線を集線する交換機や中継ルータ（以下「中継系交換等設備」という。）、端末系交換等設備と中継系交換等設備の間を連結する電気通信回線等から構成されるネットワークをいう。また、移動系の電気通信設備については、例えば、市場において相対的に高いシェアを有する電気通信事業者が保有する、加入者の端末設備との間で電波の送受信を行う無線局の無線設備（以下「端末系無線基地局」という。）、端末系無線基地局から最も近い交換機（以下「端末系交換設備」という。）、端末系交換設備からの電気通信回線を集線する交換機、これらの間を連結する電気通信回線等から構成されるネットワークがこれに当たる。

なお、これらのネットワークにおける電気通信回線には、メタル回線のほか、光ファイバ回線等も含まれる。

(注2) 接続には、その機能を細分化し、接続する者にとって必要なもの（例えば、通信を伝送する機能、通信の交換を行う機能等）のみを利用させる形態を含むものとする。
また、接続に係る行為のほかに、設備の共用に係る行為があるが、共用に係る行為についても接続に係る行為の考え方が準用される。

(2) このような状況の下、固定通信においても移動体通信においても、例えば、特定設備を保有し、市場において相対的に高いシェアを有する電気通信事業者が、競争事業者に対し、特定設備との接続や特定設備との接続に際してのコロケーション（注3）の取引を拒絶し、又はそれらの取引の条件若しくは実施について自己又は自己の関係事業者に比べて不利な取扱いをすることは、競争事業者の新規参入を阻害し、円滑な事業活動を困難にさせるものであり、これにより市場における競争が実質的に制限される場合には、私的独占に該当し、独占禁止法第3条の規定に違反することとなる。市場における競争が実質的に制限されるまでには至らない場合であっても、上記のような行為により、公正な競争を阻害するおそれがある場合には不公正な取引方法に該当し、独占禁止法第19条の規定に違反することとなる（注4）。

(注3) コロケーションとは、接続する者に対して、接続を行うために必要な装置を設置するために必要不可欠となる局舎スペース等を提供することをいう。

(注4) 具体的行為に対する独占禁止法の適用については、I-第2-2（4）を参照。

2 電気通信事業法における接続制度等の趣旨と概要

(1) 電気通信設備の接続制度

電気通信設備の接続制度は、電気通信事業者間の交渉力の相違等に着目して、優位な一方当事者によって他方当事者に著しく不利な協定が締結されたり、接続の実質的な拒否がなされたりすることで、公正な競争及び利用者の利便を害することがないように、電気通信事業者間の円滑な接続を確保することを目的としている。そして、制度の概要は以下のようになっている。

ア 電気通信事業者の接続義務等

電気通信事業者は、その電気通信回線設備について、電気通信役務の円滑な提供に支障が生じるおそれがあるとき等一定の場合（注5）を除き、他の電気通信事業者からの接続請求に応じる義務がある（電気通信事業法第32条）。

(注5) ① 電気通信役務の円滑な提供に支障が生じるおそれがあるとき

② 当該接続が当該電気通信事業者の利益を不当に害するおそれがあるとき

- ③ 接続を請求した他の電気通信事業者が接続に関し負担すべき金額の支払を怠り、又は怠るおそれがあるとき
- ④ 接続に応ずるための電気通信回線設備の設置又は改修が技術的又は経済的に著しく困難であるとき

イ 指定電気通信設備制度

不可欠性・独占性を有する、あるいは相対的に多数の加入者を収容していること等から、公正な競争及び利用者利益の確保の観点から特別の接続規制が必要な電気通信設備については、電気通信事業法に基づき、総務大臣が指定を行う。総務大臣が指定を行う電気通信設備には、第一種指定電気通信設備と第二種指定電気通信設備がある。

まず、第一種指定電気通信設備とは、固定系端末回線を相当な規模で有する電気通信事業者が設置する設備のうち、他の電気通信事業者の事業展開上不可欠で独占性を有しているものであり、公平かつ透明で円滑・迅速な接続を確保する観点から、これを設置する電気通信事業者に対し、接続約款の作成・認可・公表、機能をアンバンドルした形での接続、接続会計の整理・公表、特定の機能に関する接続料についてのLRIC（長期増分費用）方式による算定等を義務付けている。

次に、第二種指定電気通信設備とは、移動体通信用設備のうち相対的に多数の加入者を収容しているものであり、移動体通信市場が電波の有限性のために参入者が限られる寡占的市場であるため、公平かつ透明で円滑・迅速な接続を確保する観点から、これを設置する電気通信事業者に対し、接続約款の作成・届出・公表、機能をアンバンドルした形での接続、接続会計の整理・公表等を義務付けている。

ウ 接続の協定

第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者は、認可を受けた接続約款によらなければ、他の電気通信事業者との間において、第一種指定電気通信設備との接続に関する協定を締結し、又は変更してはならない（電気通信事業法第33条第9項）。

第二種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者は、届け出た接続約款によらなければ、他の電気通信事業者との間において、第二種指定電気通信設備との接続に関する協定を締結し、又は変更してはならない（電気通信事業法第34条第4項）。

(2) 電気通信設備の共用制度

電気通信設備の共用に関する協定については、当事者間の協議により締結することとしている。

第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者が行う当該第一種指定電気通信設備の共用に関する協定については、不当な差別的取扱いを防止するなど、第一種指定電気通信設備の適正かつ円滑な利用を確保する観点から、あらかじめ総務大臣に届け出なければならない（電気通信事業法第37条第1項）。

(3) 接続等に関する命令

電気通信事業者が他の電気通信事業者に対し当該他の電気通信事業者が設置する電気通信回線設備と当該電気通信事業者の電気通信設備との接続に関する協定の締結を申し入れたにもかかわらず当該他の電気通信事業者がその協議に応じず、又は当該協議が調わなかった場合で、当該協定の締結を申し入れた電気通信事業者から申立てがあったときは、原則として、協議の開始又は再開の命令が発動される（電気通信事業法第35条第1項）。

また、第一種指定電気通信設備又は第二種指定電気通信設備を用いる卸電気通信役務のうち、電気通信事業者間の適正な競争関係に及ぼす影響が少ないもの以外のもの（特定卸電気通信役務）については、電気通信事業者が、他の電気通信事業者に対し当該卸電気通信役務の提供に関する契約の締結を申し入れたにもかかわらず当該他の電気通信事業者がその協議に応じず、又は当該協議が調わなかった場合で、当該契約の締結を申し入れた電気通信事業者から申立てがあったときは、提供を拒む正当な理由があると認める場合等を除き、原則として、協議の開始又は再開の命令が発動される（電気通信事業法第39条において準用する第35条第1項）。

また、上記以外の場合においても、電気通信事業者間において、その一方が電気通信設備の接続、共用又は卸電気通信役務の提供に関する協定又は契約の締結を申し入れたにもかかわらず他の一方がその協議に応じず、又は当該協議が調わなかった場合で、当該一方の電気通信事業者から申立てがあった場合において、その接続、共用又は卸電気通信役務の提供が公共の利益を増進するために特に必要であり、かつ、適切であると認められるときは、協議の開始又は再開の命令が発動される（電気通信事業法第35条第2項、第38条第1項及び第39条において準用する第38条第1項）。

3 独占禁止法上又は電気通信事業法上問題となる行為

(1) 独占禁止法上問題となる行為

ア 特定設備との接続に係る行為

市場において相対的に高いシェアを有する電気通信事業者が行う以下の行為は、独占禁止法上問題となる。

- ① 競争事業者に対して、特定設備との接続を拒否すること、又は接続に関連する費用（注６）を高く設定し、接続に当たって必要となる情報（注７）を十分に開示せず、若しくは接続手続（注８）を遅延させるなど実質的に接続を拒否していると認められる行為を行うことにより、競争事業者の電気通信役務市場への新規参入を阻止し、又はその事業活動を困難にさせること（私的独占、取引拒絶等）（注９）。

（注６）接続に関連する費用には、網改造料、工事費、手続費、端末接続試験費、接続に際し提供される特定事業者に係るプロフィールが記録されたＳＩＭや設備の費用等を含む。

（注７）接続に当たって必要となる情報は、特定設備の設置場所、その空き状況（現状において接続不能であっても接続可能となる時期が明らかな場合はその時期を含む。）等の接続を行う前提として必要となる情報を含む。

（注８）接続手続は、接続に当たって必要となる情報の開示請求への対応を含む。

（注９）電気通信事業法の規定により拒否することができる事由に該当すると認められる場合には問題とならない。

<想定例>

- 市場において相対的に高いシェアを有する固定系電気通信事業者が、ＦＴＴＨサービスを提供し、又は提供しようとする競争事業者から、光ファイバ等の特定設備への接続の請求を受けた場合に、当該競争事業者に対して、光ファイバの空き状況等の情報を十分に開示せず、又は接続の請求を受けてから接続の可否を回答するまでの期間を引き延ばすことなどにより、実質的に接続を拒否すること。
- 市場において相対的に高いシェアを有する移動体電気通信事業者が、携帯電話サービスを提供し、又は提供しようとする競争事業者から、特定設備への接続の請求を受けた場合に、当該競争事業者に対して、接続に関連する費用を高く設定し、又は接続の請求を受けてから接続の可否を回答するまでの期間を引き延ばすことなどにより、実質的に接続を拒否すること。

- ② 競争事業者に対して接続を行う場合に、接続に関連する費用、接続に当たって必要な情報の開示の程度、接続手続の期間等について、競争事業者に対し、自己又は自己の関係事業者に比べて不利な取扱いをすることにより、競争事業者の電気通信役務市場への新規参入を阻止し、又はその事業活動を困難にさせること（私的独占、差別取扱い等）。

<想定例>

- 市場において相対的に高いシェアを有する固定系電気通信事業者が、ＦＴＴＨサービスを提供し、又は提供しようとする競争事業者から、光ファ

イバ等の特定設備への接続の請求を受けた場合に、光ファイバの空き情報等の情報の開示、又は接続の請求を受けてから接続の可否を回答するまでの期間について、当該競争事業者に対し、自己の営業部門や自己の関係事業者に比べて不利な取扱いをすること。

- 市場において相対的に高いシェアを有する移動体電気通信事業者が、携帯電話サービスを提供し、又は提供しようとする競争事業者から、特定設備への接続の請求を受けた場合に、接続に関連する費用や接続の請求を受けてから接続の可否を回答するまでの期間について、当該競争事業者に対し、自己の関係事業者に比べて不利な取扱いをすること。

イ コロケーションに係る行為

市場において相対的に高いシェアを有する電気通信事業者が特定設備との接続に際して行う以下の行為は、独占禁止法上問題となる。

- ① 競争事業者に対して、コロケーションを拒否すること、又はコロケーションに関連する費用を高く設定し、コロケーションに当たって必要となる情報（注１０）を十分に開示せず、若しくはコロケーション手続（注１１）を遅延させるなど実質的にコロケーションを拒否していると認められる行為を行うことにより、競争事業者の電気通信役務市場への新規参入を阻止し、又はその事業活動を困難にさせること（私的独占、取引拒絶等）（注１２）。

（注１０）コロケーションに当たって必要となる情報は、交換機等を設置している局舎等の名称・所在地、その空き状況（現状においてコロケーションが不能であってもコロケーションが可能となる時期が明らかな場合はその時期を含む。）等のコロケーションを行う前提として必要となる情報を含む。

（注１１）コロケーション手続は、コロケーションに当たって必要となる情報の開示請求への対応を含む。

（注１２）電気通信事業法の規定により拒否することができる事由に該当すると認められる場合には問題とならない。

<想定例>

- 市場において相対的に高いシェアを有する固定系電気通信事業者が、ＦＴＴＨサービスを提供し、又は提供しようとする競争事業者から、自己の光ファイバ等の特定設備との接続に当たり必要なコロケーションの請求を受けた場合に、当該競争事業者に対して、局舎の空きスペース等の情報を十分に開示せず、又はコロケーションの請求を受けてからコロケーションの可否を回答するまでの期間を引き延ばすことなどにより、実質的にコロケーションを拒否すること。

- ② 競争事業者に対してコロケーションを行う場合に、コロケーションに関連する費用、コロケーションに当たって必要な情報の開示の程度、コロケーション手続の期間等について、競争事業者に対し、自己又は自己の関係事業者に比べて不利な取扱いをすることにより、競争事業者の電気通信役務市場への新規参入を阻止し、又はその事業活動を困難にさせること（私的独占、差別取扱い等）。

＜想定例＞

- 市場において相対的に高いシェアを有する固定系電気通信事業者が、F T T Hサービスを提供し、又は提供しようとする競争事業者から、自己の光ファイバ等の特定設備との接続に当たり必要なコロケーションの請求を受けた場合に、局舎の空きスペース等の情報の開示、又はコロケーションの請求を受けてからコロケーションの可否を回答するまでの期間について、当該競争事業者に対し、自己の関係事業者に比べて不利な取扱いをすること。

- ③ 競争事業者に対して、コロケーションに併せて、接続に必要な装置の設置工事・保守に関する契約を自己又は自己の指定した設置工事・保守事業者と締結させるなどの不利益を与えることにより、競争事業者の電気通信役務市場への新規参入を阻止し、又はその事業活動を困難にさせること（優越的地位の濫用等）（注１３）。

（注１３）設置工事・保守事業者について、電気通信設備等に支障が生じないようにする観点からの必要最低限の限定を加える場合には問題とならない。

＜想定例＞

- 市場において相対的に高いシェアを有する固定系電気通信事業者が、F T T Hサービスを提供し、又は提供しようとする競争事業者に対し、自己の光ファイバ等の特定設備との接続に際して必要となるコロケーションに併せて、接続に必要な装置の設置工事・保守に関する契約を自己又は自己の指定した設置工事・保守事業者と締結させるなどの不利益を与えること。

ウ 接続等の際に得た競争事業者やその取引相手に関する情報の利用に係る行為

接続又はコロケーション（以下「接続等」という。）を行う電気通信事業者は、接続等を受けようとする競争事業者から、電気通信設備に接続する地域（需要者に関する情報）、想定される通信量（需要規模に関する情報）等に関する情報の提供を受けることとなる。このため、接続等を行う電気通信事業者は、接続等を受けようとする競争事業者との接続交渉の過程において、当該競争事業者やその顧客に関する情報を知り得る立場にある。市場において相対的に高いシェアを有す

る電気通信事業者が、そのような立場を利用して行う以下の行為は、独占禁止法上問題となる。

- 競争事業者との接続等に関する業務を通じて得た当該競争事業者やその顧客に関する情報を、自己や自己の関係事業者の事業活動に利用することにより、競争事業者の新規参入を阻止し、又はその事業活動を困難にさせること（私的独占、取引妨害等）（注１４）。

（注１４）競争事業者や顧客に関する情報を、自己の接続関連業務（例えば、利用の逼迫状況を改善する観点からネットワーク設計を行う業務）に利用する場合には問題とならない。

＜想定例＞

- 市場において相対的に高いシェアを有する固定系電気通信事業者や移動体電気通信事業者が、競争事業者との接続等に関する業務を通じて得た当該競争事業者のサービス提供先や顧客に関する情報を、自己の営業部門や自己の関係事業者の営業活動に利用すること。

（２）電気通信事業法上問題となる行為

ア 業務改善命令の対象となる行為

第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者の例えば以下のような行為は、電気通信設備の接続又は共用についての特定の電気通信事業者に対する不当な差別的取扱いその他これらの業務に関する不当な運営に該当し、これにより他の電気通信事業者の業務の適正な実施に支障が生じているため、公共の利益が著しく阻害されるおそれがあると認めるときは、業務改善命令が発動される（電気通信事業法第２９条第１項第１０号）。

（ア）接続又は共用に関する不当な差別的取扱い

（例）

- ① 自己の関係事業者のみを優遇した接続又は共用に関する協定を締結するなど、接続又は共用に関して特定の電気通信事業者のみを特別に優遇すること。
- ② 他の電気通信事業者との接続・共用に係る工事を行う際に、自己の関係事業者に対して同種の接続・共用に係る工事を行う場合に比べ、工事を遅延させること。

（イ）接続又は共用の業務における不当な運営

a 情報開示手続に関する事項

（例）

- ① 他の電気通信事業者からの接続の手続及び費用負担その他の接続の請求

に際して必要な情報に関する情報開示の請求（注１５）に対して、接続約款所定の手続や様式、標準的期間によらずに業務を行うこと。

（注１５）具体的には、端末系伝送路設備の敷設概況等に関する情報開示請求、伝送路設備の敷設状況・線路条件等に関する情報開示請求、通信用建物の概況・詳細状況に関する情報開示請求、接続に必要な装置を設置することが可能な場所に関する情報開示請求等があげられる。

- ② 管理部門が有する情報のうち接続事業者が利用可能な情報と同一でないものを活用して、利用部門が営業を行うこと。

b 接続請求手続に関する事項

（例）

- ① 接続の請求に対して、当該請求に即応ができない旨の回答を、当該請求に係る非現用の電気通信設備がなく、かつ、経済的・技術的に著しく増設が困難であること、その他の合理的な理由を付すことなく行うこと。
- ② 接続請求に係る非現用の電気通信設備がないために当該請求に即応できない旨の回答に関する確認のための施設への立入りを認めないこと。
- ③ 第一種指定電気通信設備との接続により他の電気通信事業者がどのようなサービスを提供するかについて制限を加えること。
- ④ その他、接続の請求に対して、接続約款所定の手続や様式、標準的期間によらずに業務を行うこと。

c コロケーションの手続に関する事項

・コロケーションの拒否及び差別的取扱い

- ① 他の電気通信事業者において接続に必要と考える設備について、当該他事業者の判断を基本としてコロケーション対象設備として受け入れることを拒むこと。
- ② コロケーションの条件において自己又は自己の関係事業者と他の電気通信事業者との同等性を確保しないこと。

・コロケーションに関する工事

- ① 他の電気通信事業者がコロケーションに関して自ら行う工事や保守について、これを認めず、工事業者の選択に制限を加え、又は自らの工事や保守の場合よりも厳しい安全性の基準を課すこと。
- ② 他の電気通信事業者がコロケーションに関して自ら行う工事や保守について有償で立会いを行う場合を必要最小限の場合に限定せずに行うこと。

- ③ 他の電気通信事業者と競合関係にある業者に対して当該他事業者に関する工事等を発注する場合に、当該他事業者との合意なしに行うこと。
- ④ 他の電気通信事業者と競合関係にある業者に対して当該他事業者に関する工事等を発注する場合に、当該競合関係業者において知り得た情報を目的外に使用することを禁止する措置を施す等の公正競争条件確保のための配慮を行わずに行うこと。
- ⑤ 他の電気通信事業者のコロケーション設備について工事や保守を請け負う場合に他の電気通信事業者が負担することとなる工事費又は保守費について、低廉な料金設定に資する適正な算定方法によらずこれを設定し、他の電気通信事業者との協議において十分な情報の開示を行わず、又は適正な按分等を行わないことで他の電気通信事業者の間で不公平を生ぜしめること。
- ⑥ 他の電気通信事業者がコロケーションに関して自ら行う工事や保守に対して、立会の費用負担を当該他事業者に求める場合に、必要最小限の場合に限定した立会いを前提とした費用算定をせず、作業内容に比べて不相応に高額な額の負担を求め、又は費用の具体的な内容と個別の料金金額の明示を行わずに費用負担を求めること。
- ⑦ コロケーションが可能と回答し、その後工事を行う場合に、早急に工事費用の概算を提示しないこと。

・理由付記、立入り等

- 他の電気通信事業者からコロケーションに係る工事や保守を受託する場合に、当該他事業者の立会いを認めず、立会の時間帯を制限し、当該立会いに対する立会いを当該他事業者の合意を得ずに行い、又は当該他事業者が立ち会った際の工事業者に対する工事や保守の円滑な実施に必要な助言等を行うことを禁止すること。

・その他

- その他コロケーションの請求、コロケーションに係る通信建物への立入りの請求、他事業者自らがコロケーションに関して行う工事や保守、他の電気通信事業者から受託して行うコロケーションに係る工事や保守に関する業務等について、接続約款所定の手続や様式、標準的期間によらずに業務を行うこと。

d その他の事項

(例)

- ① 実際の接続に当たり、認可を受け、又は届け出た接続約款等に従った技術

的条件、接続料を適用しないこと。

- ② 第一種指定電気通信設備又は第二種指定電気通信設備に自己の電気通信設備を接続することとした場合の条件に比して、他の電気通信事業者に対して不利な条件により第一種指定電気通信設備又は第二種指定電気通信設備の接続を行うこと。
- ③ 新たな網機能について、電気通信事業法に定める手続に従って技術的条件を決定したなどの合理的な理由なく、著しく接続が困難であり、又は接続するために著しい費用を要するような技術的条件を採用すること。
- ④ 他の電気通信事業者の利用者料金を利用者に請求し、又は回収する場合に、これに関して当該他事業者が負担すべき金額を、能率的な経営の下における適正な原価に適正な利潤を加えた金額に照らして公正妥当ではないものとする、又は自己若しくは自己の関係事業者が負担すべき金額に比して不利なものとする。
- ⑤ 利用者が他の電気通信事業者のサービス提供を受けるために行うＩＳＤＮから電話への移行の手続や、回線名義人の問い合わせの対応に際し、自社の営業等を行うこと、また当該対応の中で得られた情報を自社の営業等に利用すること。
- ⑥ 利用者が他の電気通信事業者のサービス提供を受けるために行う申込みに関して必ずしも不可欠でないにもかかわらず、回線名義人の住所その他の情報の提供を他の電気通信事業者や他の電気通信事業者のサービスの利用者に対して求めること。
- ⑦ 共用に関して入手した情報を、他サービスの営業等本来の目的以外の目的のために自社内の他部門や自己の関連会社等に提供すること。
- ⑧ 回線切替工事及び支障移設等（回線障害発生時を含む。）の際に、重要通信の確保の場合を除き、自己又は自己の関係事業者の作業を優先すること。

その他、電気通信事業者が、電気通信設備の接続又は共用について特定の電気通信事業者に対し不当な差別的取扱いを行いその他接続又は共用について不当な運営を行っていることにより他の電気通信事業者の業務の適正な実施に支障が生じているため、公共の利益が著しく阻害されるおそれがあると認めるときは、業務改善命令の対象となる（電気通信事業法第２９条第１項第１０号）。

イ 接続約款の変更認可申請命令の対象となる場合

第一種指定電気通信設備との接続に係る接続約款について、例えば以下のよう

な場合において、公共の利益の増進に支障があると認めるときは、当該接続約款の変更認可申請命令が発動される（電気通信事業法第33条第6項）。

（例）

- ① 第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者が接続約款に記載されていない機能を用いて新たなサービスを開始する以前、あるいはほぼ同時期に、当該機能に係る接続条件を接続約款に規定していない場合。
- ② 標準的接続箇所における技術的条件の設定及び変更が、新たな技術動向に対応して早期かつ柔軟に行われない場合。
- ③ 保守区分ごとに接続料を設定する等他の電気通信事業者の要望を可能な限り踏まえた柔軟な接続料の設定を行わない場合。
- ④ 接続約款に定める機能と同機能を利用したサービスを提供する場合において、利用者毎に料金を設定する場合を含め、当該サービスの利用者料金から営業に係る費用を差し引いたものと比較して、当該機能に係る接続料を合理的な理由なく高く設定している場合（ただし、公衆電話サービス及び番号案内サービスについては、現状ではこれに当たらない。）。

ウ 接続約款変更命令の対象となる場合

第一種指定電気通信設備との接続に係る届出接続約款について接続料又は接続条件が公共の利益の増進に支障があると認めるとき又は第二種指定電気通信設備との接続に係る接続約款について次のいずれかに該当すると認めるときは、当該接続約款の変更命令が発動される（電気通信事業法第33条第8項、第34条第3項）。

（例）

- ① 接続約款において、標準的接続箇所における技術的条件が適正かつ明確に定められていないとき
- ② 接続約款において、総務省令で定める機能ごとの接続料が適正かつ明確に定められていないとき
- ③ 接続約款において、他の電気通信事業者との責任に関する事項が適正かつ明確に定められていないとき
- ④ 接続約款において、利用者料金の設定事業者の別が適正かつ明確に定められていないとき（特段の事情なく、当該利用者料金を負担する利用者が当該利用者料金の支払い先として認識し、又は自ら選択していると認められる電気通信事業者が、当該利用者料金の設定事業者として定められていないときは、適正に定められていないと判断される）
- ⑤ 電気通信事業法施行規則（昭和60年郵政省令第25号）第23条の9の5第1項各号に掲げる事項が適正かつ明確に定められていないとき

- ⑥ 接続約款において、能率的経営の下での適正な原価に適正な利潤を加えたものを算定するものとして総務省令で定める方法により算定された金額を超える接続料を設定しているとき
- ⑦ 接続条件が、第二種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者がその第二種指定電気通信設備に自己の電気通信設備を接続することとした場合の条件に比して不利なものであるとき
- ⑧ 接続約款において、特定の電気通信事業者に対し不当な差別的な取扱いをしているとき

エ 市場支配的な電気通信事業者に対する禁止行為

市場支配的な電気通信事業者が行う以下の行為については、行為の停止・変更命令が発動される（電気通信事業法第30条第5項及び第31条第7.4項）。また、第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者の業務を受託した子会社等が当該業務に関して行う以下の行為に相当する行為については、当該電気通信事業者に対し当該行為を停止・変更させるために必要な措置を講ずべき旨の命令が発動される（同法第31条第7.4項）。さらに、これらの命令に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認められるときは、同法第9条の電気通信事業の登録及び同法第117条第1項の認定の取消事由となり得る（同法第14条第1項第1号及び第126条第1項第3号）。

（例）

- ① 他の電気通信事業者との接続の業務に関して知り得た当該他事業者又はその利用者に関する情報（注16）を、当該情報の本来の利用目的を超えて（注17）社内の他部門又は自己の関係事業者等へ提供すること（電気通信事業法第30条第3項第1号1及び第4項第1号1）。

（注16）「他の電気通信事業者の電気通信設備との接続の業務に関して知り得た当該他事業者又はその利用者に関する情報」とは、例えば、以下のような情報をいう。

- (i) 他の電気通信事業者のサービス開始時期、サービス内容、サービスエリア
- (ii) 他の電気通信事業者のサービスの利用者の分布状況、変動状況
- (iii) 他の電気通信事業者の接続相手である市場支配的な電気通信事業者のネットワークを流れる、当該他事業者のサービス又は利用者に係る通信量（通話先電話番号、呼数、通話時間、売上高等トラフィックに関するすべての情報）及びその変化動向
- (iv) 接続で用いる技術的基準（インタフェース、電気信号の処理方式等）

(注 17)「当該情報の本来の利用目的を超え」た利用とは、例えば、当該情報を以下のような目的に利用することをいう。

- (i) 他の電気通信事業者の経営状況の把握
- (ii) 他の電気通信事業者に対抗したサービスの提供
- (iii) 他の電気通信事業者の特定のサービスエリアを狙い撃ちにした営業活動
- (iv) 他の電気通信事業者の利用者を自己又は自己の関係事業者にくら替えさせ、又は他の電気通信事業者への契約変更を阻止する等のために利用すること

② 卸電気通信役務の提供の業務に関して知り得た当該卸電気通信役務の提供を受ける電気通信事業者又はその利用者に関する情報(注 18)を当該情報の本来の利用目的を超えて(注 19)社内の他部門又は自己の関係事業者等へ提供すること(電気通信事業法第30条第3項第1号ロ及び第4項第1号ロ)。

(注 18)「卸電気通信役務の提供の業務に関して知り得た当該卸電気通信役務の提供を受ける電気通信事業者又はその利用者に関する情報」とは、例えば、以下のような情報をいう。

- (i) 卸先電気通信事業者のサービス開始時期、サービス内容、サービスエリア
- (ii) 卸先電気通信事業者のサービス利用者の情報(氏名、住所等)、変動状況
- (iii) 市場支配的な電気通信事業者のネットワークを流れる、卸先電気通信事業者のサービス又は利用者に係る通信量(通話先電話番号、呼数、通話時間、売上高等トラフィックに関するすべての情報)及びその変化動向
- (iv) 卸電気通信役務の提供に必要な卸先電気通信事業者の電気通信設備に係る情報

(注 19)「当該情報の本来の利用目的を超え」た利用とは、例えば、当該情報を以下のような目的に利用することをいう。

- (i) 他の電気通信事業者の経営状況の把握
- (ii) 他の電気通信事業者に対抗したサービスの提供
- (iii) 他の電気通信事業者の特定のサービスエリアを狙い撃ちした営業活動
- (iv) 他の電気通信事業者の利用者を自己又は自己の関係事業者にくら替えさせ、又は他の電気通信事業者への契約変更を阻止する等のために利用すること

②③ 市場支配的な電気通信事業者のうち、第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者が、接続に必要な装置等を設置するための通信用建物（例、交換機等を設置している局舎等）の空き場所の有無、当該通信用建物の名称、所在地、空き設備がある場合の接続の即応、即応できない場合であっても対応可能であればその時期、接続を行おうとする設備の敷設状況、敷設計画、接続可能となる時期等に関する情報の他の電気通信事業者への提供について、特定関係事業者（注~~1-8-20~~）に提供している情報に比べて量を少なくし、質を落とし、あるいは提供時期を遅らせること（電気通信事業法第31条第~~5-2~~項第1号）。

（注~~1-8-20~~）「特定関係事業者」とは、第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者の子会社、当該電気通信事業者を子会社とする会社、当該会社の子会社（当該電気通信事業者を除く。）に該当する電気通信事業者であって、総務大臣が指定するものをいう（電気通信事業法第31条第11~~1~~項第1号）。

④③ 市場支配的な電気通信事業者のうち、第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者が、接続に必要な装置等の設置や保守の工事、接続に必要なコロケーション、電柱・管路等の貸与等について、特定関係事業者と比較して、他の電気通信事業者を不利に取り扱うこと（電気通信事業法第31条第~~5-2~~項第1号）。

⑤ 市場支配的な電気通信事業者のうち、第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者が、上記④以外のコロケーション（上記④のコロケーションとスペースを共有するものに限る。）の提供について、他の電気通信事業者と比較して特定関係事業者を有利に取り扱うこと（電気通信事業法第31条第5項第3号）。

第2 電柱・管路等の貸与に関連する分野

1 独占禁止法における考え方

- (1) 電気通信役務市場においては、自ら電気通信回線を設置して参入しようとする、又は電気通信回線の拡充を予定している電気通信事業者（以下「インフラベースの事業者」という。）にとって、公道や私有地に電気通信回線を添架するための電柱を設置したり、地下に電気通信回線を通すための管路等を埋設したりすることは、経済的ではないのみならず、道路法、河川法等に基づく占有許可等の規制上必ずしも容易ではない場合が多い。そのため、インフラベースの事業者は、自ら電気通信回線を設置するために必要不可欠と認められる電柱・管路等を保有する事業者（注

~~1-9-2-1~~)から、その貸与を受けられなかったり、貸与の手続が遅延したりすれば、新規参入や電気通信回線の拡充が困難な場合がある。

(注~~1-9-2-1~~)例えば、電力会社、電気通信事業者、鉄道事業者等の公益事業者等がこれに当たる。

- (2) このような場合において、例えば、電柱・管路等を保有する事業者が、自己又は自己の関係事業者と競争関係にあるインフラベースの事業者に対し、電柱・管路等の貸与の取引を拒絶し、又はそれらの取引の条件若しくは実施について自己又は自己の関係事業者に比べて不利な取扱いをすることは、当該インフラベースの事業者等の新規参入を阻害し、その事業活動を困難にさせることも少なくなく、これにより市場における競争が実質的に制限される場合には、私的独占に該当し、独占禁止法第3条の規定に違反することとなる。また、市場における競争が実質的に制限されるまでには至らない場合であっても、上記のような行為により、公正な競争を阻害するおそれがある場合には不公正な取引方法に該当し、独占禁止法第19条の規定に違反することとなる(注2-~~9-2~~)。

(注2-~~9-2~~) 具体的行為に対する独占禁止法の適用については、I-第2-2(4)を参照。

2 電気通信事業法における認可・裁定制度の趣旨と概要

- (1) 認定電気通信事業者(電気通信事業法第120条第1項に規定する認定電気通信事業者をいう。以下同じ。)は、その認定に係る認定電気通信事業(以下「認定電気通信事業」という。)の用に供する線路及び空中線(主として一の構内(これに準ずる区域を含む。)又は建物内(以下この項において「構内等」という。)にいる者の通信の用に供するため当該構内等に設置する線路及び空中線については、公衆の通行し、又は集合する構内等に設置するものに限る。)並びにこれらの附属設備(以下「線路」と総称する。)を設置するため、他人の電柱・管路等を利用することが必要かつ適当であるときは、総務大臣の認可を受けて、その電柱・管路等の所有者(所有権以外の権原に基づきその設備を使用する者があれば、その者及び所有者。以下「設備保有者」という。)に対し、その電柱・管路等の使用权の設定に関する協議を求めることができる(電気通信事業法第128条第1項)。

- (2) この協議認可は、電柱・管路等の使用について当事者間の合意が得られないときに、電気通信事業の円滑な遂行という公益上の必要性和使用权の設定を求められる者の受忍限度とを比較衡量し、使用权の設定を予定した上で具体的な使用条件についての当事者間の協議を開始させるものである。

- (3) さらに、この協議が不調又は不能の場合は、電気通信事業の公益性にかんがみ、電柱・管路等の使用の実効性を担保するために、裁定制度が設けられており、認定電気通信事業者は、当該電柱・管路等の使用について総務大臣の裁定を申請することができる（同法第129条第1項）。
- (4) そもそも電気通信事業者は、基本的には私法上の契約によって電柱・管路等の使用权を確保すべきであるが、設備所有者の拒否にあつて線路の設置の迂回を余儀なくされるような事態になれば、公益的性格を有する認定電気通信事業の遂行に著しい支障を来すこととなるため、最終的手段としてこのような使用权が付与され、また、その実効性を担保するために認可・裁定の制度が設けられているものである。
- (5) 総務省は、この認可・裁定の運用基準として機能するものとして、平成13年4月に、「公益事業者の電柱・管路等使用に関するガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）を策定している。（なお、以下には、ガイドラインのうち主要な規定を掲げるが、このほか、設備所有者において電気通信事業法上問題となる行為と公正な競争の促進又は利用者保護の観点から望ましい行為の詳細等については、ガイドラインを参照のこと。）

3 独占禁止法上又は電気通信事業法上問題となり得る行為

(1) 独占禁止法上問題となる行為

ア 電柱・管路等の貸与に係る行為

電柱・管路等を保有する事業者が行う以下の行為は、独占禁止法上問題となる。

- ① 自己又は自己の関係事業者と競争関係にあるインフラベースの事業者に対して、電柱・管路等の貸与を拒否すること（注2-~~4~~3）、又は電柱・管路等の貸与に関連する費用を高く設定し（注2-~~2~~4）、当該インフラベースの事業者が電柱・管路等の貸与を受けるに当たって必要となる情報（注2-~~3~~5）を十分に開示せず、若しくは電柱・管路等の貸与手続（注2-~~4~~6）を遅延させるなど実質的に拒否していると認められる行為を行うことにより、当該インフラベースの事業者の電気通信役務市場への新規参入を阻止し、又はその事業活動を困難にさせること（私的独占、取引拒絶等）（注2-~~5~~7）。

（注2-~~4~~3）自動更新条項を規定している貸与契約において、ガイドラインに記載された貸与拒否事由が生じたことにより契約更新を拒否すること自体は問題とならない。ただし、正当な理由なく十分な予告期間を設けずに契約更新を拒否することにより、インフラベースの事業者の事業活動を困難にさせることは問題となる。

（注2-~~2~~4）必要性が認められない電柱・管路等の移設・改修工事を行うことを貸与の

条件とする行為や、当該工事の必要性が認められるとしても、合理的な理由なく、移設・改修に関連する費用を高く設定する行為を含む。

(注2-3-5) 電柱・管路等の貸与を受けようとする事業者が必要とする情報は、電柱・管路等の設置場所、その空き状況（現状において貸与不能であっても貸与可能となる時期が明らかな場合はその時期を含む。）等の貸与を受ける前提として必要となる情報を含む。

(注2-4-6) 電柱・管路等の貸与手続は、インフラベースの事業者が電柱・管路等の貸与を受けるに当たって必要となる情報の開示請求への対応を含む。

(注2-5-7) ガイドラインに記載された拒否事由に該当すると認められる場合には問題とならない。

<想定例>

○ 電柱・管路等を保有する事業者が、自己又は自己の関係事業者である電気通信事業者と競争関係にある光ファイバやCATV設備を保有してFTTHサービスやCATVサービスを提供し又は提供しようとする電気通信事業者から、電柱・管路等の貸与の要請を受けた場合に、当該電気通信事業者に対して、電柱・管路等の設置場所等の情報を十分に開示せず、又は貸与の要請を受けてから貸与の可否を回答するまでの期間を引き延ばすことなどにより、実質的に電柱・管路等の貸与を拒否すること。

○ 電柱・管路等を保有する事業者が、自己又は自己の関係事業者である電気通信事業者と競争関係にある移動体電気通信事業者から、無線基地局間の電気通信回線を敷設するために電柱・管路等の貸与の要請を受けた場合に、当該移動体電気通信事業者に対して、電柱・管路等の設置場所の情報を十分に開示せず、又は要請を受けてから貸与の可否を回答するまでの期間を引き延ばすことなどにより、実質的に電柱・管路等の貸与を拒否すること。

- ② 自己又は自己の関係事業者と競争関係にあるインフラベースの事業者に対して電柱・管路等の貸与を行う場合に、貸与に関連する費用、貸与を受けようとする事業者が必要とする情報の開示の程度、貸与手続の期間等について、当該インフラベースの事業者に対し、自己又は自己の関係事業者に比べて不利な取扱いをする（注2-6-8）ことにより、当該インフラベースの事業者の電気通信役務市場への新規参入を阻止し、又はその事業活動を困難にさせること（私的独占、差別取扱い等）（注2-7-9）。

(注2-6-8) 自己の関係事業者に対しては、電柱・管路等の設置工事を共同で行うことにより自己の関係事業者の設置費用の軽減を図る一方、インフラベースの事業者に対しては、設置工事を共同で行うことを拒否することで自己の関係事

業者に比べて高額の設定費用を負担することを余儀なくさせる行為を含む。

(注 2-7-9) 電気通信事業の用に供する場合と電気通信事業以外の事業の用に供する場合において認められる合理的なコスト差等を反映して取扱いに差異が生じる場合には問題とならない。

＜想定例＞

- 電柱・管路等を保有する事業者が、光ファイバやCATV設備を保有してFTTHサービスやCATVサービスを提供し、又は提供しようとする自己又は自己の関係事業者である電気通信事業者と競争関係にある電気通信事業者から、電柱・管路等の貸与の要請を受けた場合に、電柱・管路等の空き情報の開示の程度、又は貸与の要請を受けてから貸与の可否を回答するまでの期間について、当該電気通信事業者に対し、自己の関係事業者に比べて不利な取扱いをすること。

イ 電柱・管路等の貸与と他のサービスの抱き合わせ等に係る行為

電柱・管路等を保有する事業者が行う以下の行為は、独占禁止法上問題となる。

- 電柱・管路等の貸与に併せて、自己が既に設置した光ファイバ（幹線部分）が存在する区間について、自己又は自己の関係事業者と競争関係にあるインフラベースの事業者の希望がないにもかかわらず、それを不当に利用させること（私的独占、抱き合わせ販売等）（注 2-8-30）。
- (注 2-8-30) 当該インフラベースの事業者の事業活動を困難にさせるおそれがないと認められる場合には不当な行為に該当しない。

ウ 電柱・管路等の貸与の際に得た自己又は自己の関係事業者と競争関係にあるインフラベースの事業者やその取引相手に関する情報の利用に係る行為

電柱・管路等を保有する事業者は、自己又は自己の関係事業者と競争関係にあるインフラベースの事業者から電柱・管路等を貸与する際の手続等を通じて、その参入時期、参入区域、参入の態様等の重要な営業情報を知り得る立場にある。そのような立場を利用して、電柱・管路等を保有する事業者が行う以下の行為は、独占禁止法上問題となる。

- 電柱・管路等の貸与に関する業務を通じて得た自己又は自己の関係事業者と競争関係にあるインフラベースの事業者やその顧客に関する情報を、自己や自己の関係事業者の事業活動に利用することにより、当該インフラベースの事業者の新規参入を阻止し、又はその事業活動を困難にさせること（私的独占、取引妨害等）（注 2-9-31）。

(注 2-9-31) インフラベースの事業者やその顧客に関する情報を、自己の貸与関連業務（例えば、利用の逼迫^{ひっぱく}状況を改善する観点から電柱・管路等の増設・改修

を行う業務)に利用する場合には問題とならない。

＜想定例＞

- 電柱・管路等を保有する事業者が、自己又は自己の関係事業者と競争関係にある光ファイバやCATV設備を保有してFTHサービスやCATVサービスを提供する電気通信事業者への電柱・管路等の貸与に関する業務を通じて得た当該電気通信事業者のサービス提供先や顧客に関する情報を、自己の関係事業者である電気通信事業者の営業活動に利用すること。

エ 一束化及び支線の共用に係る行為

電柱を保有する事業者から既にその貸与を受けている電気通信事業者が行う以下の行為は、独占禁止法上問題となる。

- インフラベースの事業者から一束化(注3-2)又は支線の共用(以下「一束化等」という。)のための調整の要請を受けた場合において、一束化等を拒否し、又は一束化等に関連する費用を高く設定し、若しくは一束化等の手続を遅延させる行為を行うことにより、一束化等を前提とした電柱の貸与契約の成立を不当に妨害すること(私的独占、取引妨害等)(注3-3)。

(注3-2)一束化とは、電気通信事業者等がその伝送路設備を先行敷設者(電気通信事業者、有線テレビジョン放送施設者その他の者であって既に電柱に有線電気通信設備を設置しているものをいう。)が既に電柱に設置している有線電気通信設備と束ねて設置することをいう。

(注3-3)ガイドラインに記載された拒否事由に該当すると認められる場合には問題とならない。

＜想定例＞

- 電柱を保有する事業者から既にその貸与を受けている電気通信事業者が、光ファイバやCATV設備を保有してFTHサービスやCATVサービスを提供し、又は提供しようとする電気通信事業者から、一束化等のための調整の要請を受けた場合において、一束化等に関連する費用を高く設定し、又は一束化等の手続を遅延させること。

(2) 電気通信事業法上問題となり得る行為

電気通信事業分野における公正な競争をより積極的に促進していく観点からは、以下のような行為は、不適當である。

ア 正当な理由なく貸与を拒否する行為

電気通信事業分野における公正な競争をより積極的に促進していく観点から

は、設備保有者は、電気通信事業者から設備の提供の申込みがあったときは、自らの事業又は有線電気通信設備令（昭和28年政令第131号）その他の設備に関する法令等の規定（以下「設備関係法令等」という。）及び道路法（昭和27年法律第180号）その他の公物管理に関する法令等の規定（以下「公物管理関係法令等」という。）に支障がない限り、設備を提供することが求められる。

このため、総務省は、認定電気通信事業者から、電気通信事業法第128条第1項の規定に基づく認可の申請を受けた場合は、次に掲げる場合（ガイドライン第3条「貸与拒否事由」）を除いては、認可するものとしている。

- ① 使用を希望する区間に現に空きが無い場合。
- ② 設備保有者が5年（法令に基づきこれより長い期間に係る設備計画（最新の需要想定等を勘案した上で修正された設備計画がある場合は当該計画。以下同じ。）を作成している場合は当該期間。以下同じ。）以内にその設備をすべて使用する予定であり、その使用の予定の事業年度が設備計画において明示されている場合。
- ③ 設備保有者の設備に大幅な改修又は移転の計画があり、その改修又は移転の予定の事業年度が5年以内の期間に係る設備計画において明示されている場合。
- ④ 電柱にあっては設備保有者がその地中化を計画しており、その地中化の予定の事業年度が5年以内の期間に係る設備計画において明示されている場合。
- ⑤ 電気通信事業者が設置しようとする伝送路設備が設備保有者の技術基準に適合しない場合又は技術基準に明確な定めがない場合であって、当該伝送路設備を設置することにより設備保有者による建設若しくは保守に困難を生じさせ、又は生じさせるおそれ強い場合。
- ⑥ 電気通信事業者の責に帰すべき理由により過去に費用負担・使用期間その他の使用条件についての契約が現に履行されなかったことがある場合、又は重大な不履行若しくは救済不能の不履行が発生するおそれ強い場合。
- ⑦ 電気通信事業者が行おうとする伝送路設備の設置が設備関係法令等の条件を満足しない場合や、当該設備の使用が公物管理関係法令等の規定の適用を受けるものにあつては、電気通信事業者又は設備保有者が受ける道路占用許可その他の公物の占用等の許可（変更の許可を含む。）の取得若しくは占用許可等の条件の変更に困難がある場合、又はそのおそれ強い場合。
- ⑧ ⑥に定めるもののほか、電気通信事業者の責に帰すべき理由により過去に守秘義務、目的外使用の禁止その他契約に定める事項が履行されなかったことがある場合、又は重大な不履行若しくは救済不能の不履行が発生するおそれ強い場合。
- ⑨ その他設備保有者の行う公益事業の遂行に支障のある場合、又はそのおそれ

が強い場合。

ただし、以上の規定にかかわらず、一束化（注3-2.4）又は支線の共用（注3-3.5）の場合には、一定の場合を除き、原則として認可するものとしている。

なお、一束化又は腕金類の設置（注3-4.6）に関し、電柱保有者による電柱の提供の可否の判断に当たっては、当該一束化又は腕金類の設置がガイドライン第3条第1項第5号の貸与拒否事由に該当するものでない限り、同項第1号の「現に空きがない場合」に該当しないものと解されている。

（注3-2.4）メッセンジャーワイヤーその他一束化を行うために使用することができる設備（設備保有者に該当する公益事業者が保有する電柱に設置されるものに限る。以下「一束化設備」という。）を所有する者（所有権以外の権原に基づきその一束化設備を使用する者があるときは、その者及び所有者。以下「一束化設備保有者」という。）が、認定電気通信事業者に一束化設備を提供する場合については、総務省は、認定電気通信事業者から、電気通信事業法第128条第1項の規定に基づく認可の申請を受けた場合は、以上の規定にかかわらず、次に掲げる場合（ガイドライン第14条「一束化」）を除いては、原則として認可するものとしている。

- ① 一束化設備が設置されている電柱を保有する設備保有者（以下「電柱保有者」という。）が、認定電気通信事業者に対するガイドライン第2条の規定に基づく回答において、一束化を要する旨を示していない場合
- ② 一束化を行うことにより、電柱保有者の技術基準に適合しないこととなる場合
- ③ 一束化を行うことにより、一束化設備保有者による建設若しくは保守に困難を生じさせ、又は生じさせるおそれが強い場合
- ④ 認定電気通信事業者の責に帰すべき理由により過去にガイドライン第14条第7項に規定する取決めが現に履行されなかったことがある場合、又は重大な不履行若しくは救済不能の不履行が発生するおそれが強い場合

（注3-3.5.4）支線（設備保有者に該当する公益事業者が保有する電柱に設置されるものに限る。）を所有する者（所有権以外の権原に基づきその支線を使用する者があるときは、その者及び所有者。以下「支線保有者」という。）が、認定電気通信事業者と当該支線を共用する場合については、総務省は、認定電気通信事業者から、電気通信事業法第128条第1項の規定に基づく認可の申請を受けた場合は、次に掲げる場合を除き、原則として認可するものとしている。

- ① 支線の共用を行うことにより、電柱保有者の技術基準に適合しないこととなる場合
- ② 支線の共用を行うことにより根かせが支線の引張荷重に耐えられなくなる

場合（当該支線について改修工事を行うことにより引張荷重に耐えられることとなる場合を除く。）等、支線保有者による建設若しくは保守に困難を生じさせ、又は生じさせるおそれ強い場合

③ 事業者の責に帰すべき理由により過去に第3項に規定する取決めが現に履行されなかったことがある場合、又は重大な不履行若しくは救済不能の不履行が発生するおそれ強い場合

④ 事業者が行おうとする支線の共用が設備関係法令等の条件を満足しない場合や、当該支線の共用が公物管理関係法令等の規定の適用を受けるものにあつては、事業者又は支線保有者が受ける道路占用許可その他の公物の占用等の許可（変更の許可を含む。）の取得若しくは占用許可等の条件の変更に困難がある場合、又はそのおそれ強い場合

（注3-4-6）腕金類の設置とは、伝送路設備を設置するために電柱に突き出し金物などの腕金類を設置することであり、事業者が設置する場合と設備保有者が設置する場合がある。

イ 適正でない提供条件により貸与する行為

電気通信事業分野における公正な競争をより積極的に促進していく観点からは、設備保有者は、認定電気通信事業者に設備を提供するに当たっては、公平かつ公正な条件で提供することが求められ（公正性の原則）、また、資本関係その他の理由により差別的な取扱いをしないことが求められる（無差別性の原則）。

このため、総務省は、電気通信事業法第132条第1項の規定に基づく裁定をする場合において、設備保有者の提示する提供条件が次に掲げる基準（ガイドライン第4条「貸与期間」、第6条「貸与の対価」）を満たしていないときは、当該基準に照らし、判断するものとしている。

① 使用期間

原則として5年間（設備保有者が、自己による使用等の予定があることを理由として、認定電気通信事業者の要望に応じない場合においては、その使用等の予定の事業年度が5年以内の期間に係る設備計画に明示されていることを要するものとする。）。

② 貸与の対価

原価（原則として、減価償却費及び保守運営費に、他人資本費用、自己資本費用及び利益対応税の合計額を加えて算定。）に基づく適正な設備使用料（注3-5-7）。

（注3-5-7）実際の算定に当たっては、ガイドライン別表に掲げる式のいずれかによる方法その他公正妥当な方法により算定。

第3 電気通信役務の提供に関連する分野

1 独占禁止法における考え方

事業者の創意による企業努力に基づく価格・サービス競争は、能率競争（良質・廉価な商品を提供して顧客を獲得する競争をいう。）の中核をなすものであり、事業者がどのような料金や条件でサービスを提供するか、どの事業者と取引するかは、基本的には当該事業者の自由な判断に委ねられているものである。一方で、例えば、市場において相対的に高いシェアを有する電気通信事業者が、採算を度外視した低い料金を設定すること、取引の相手方により差別的な条件を設定したり取引の相手方を拘束する条件を設定したりすること、電気通信役務を提供するために必要な業務の受託等や卸電気通信役務の提供を拒否すること等により、市場における競争が実質的に制限される場合には、私的独占に該当し、独占禁止法第3条の規定に違反することとなる。市場における競争が実質的に制限されるまでには至らない場合であっても、上記のような行為により、公正な競争を阻害するおそれがある場合には不公正な取引方法に該当し、独占禁止法第19条の規定に違反することとなる（注3-6-8）。

なお、電気通信事業分野のようなネットワーク型産業においては、加入者の多いネットワークほど、その利用機会が多くなりネットワーク自体の価値が高まることから、新規加入者による電気通信事業者の選択は既存加入者の多いネットワークに集中する傾向があり、市場において相対的に高いシェアを有する電気通信事業者により、顧客を自己のネットワークに囲い込むような行為が行われた場合、競争事業者の事業活動に及ぼす影響が大きい。

（注3-6-8）具体的行為に対する独占禁止法の適用については、I-第2-2（4）を参照。

2 電気通信事業法における電気通信役務に関する制度の趣旨と概要

(1) 基礎的電気通信役務に関する制度

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提供が確保されるべき基礎的電気通信役務（加入電話等の第一号基礎的電気通信役務及びF T T Hアクセスサービス等の第二号基礎的電気通信役務をいう。）については、その極めて高い公共性から、当該役務の料金その他の提供条件に関して契約約款の作成・届出及び当該約款に基づく役務の提供を義務付けているところである。また、公正な競争の確保及び利用者利益の保護の観点から、届け出られた契約約款が、

(7) 料金の額の算出方法が適正かつ明確に定められていないとき、

(イ) 地域により異なる料金の額が定められているとき（総務省令で定める特別の事情がある場合を除く。）、

(ウ) 電気通信事業者及びその利用者の責任に関する事項並びに電気通信設備の設置の工事その他の工事に関する費用の負担の方法が適正かつ明確に定められて

いないとき、

- (イ) 電気通信回線設備の使用の態様を不当に制限するものであるとき、
- (ロ) 特定の者に対し不当な差別的取扱いをするものであるとき、
- (ハ) 重要通信に関する事項について適切に配慮されているものでないとき、
- (ニ) 他の電気通信事業者との間に不当な競争を引き起こすものであり、その他社会的経済的事情に照らして著しく不適當であるため、利用者の利益を阻害するものであるとき、

は、契約約款変更命令を発動できることとされている（電気通信事業法第19条第2項）。

(2) 指定電気通信役務に関する制度

次に、指定電気通信役務については、これに代わるべき電気通信役務が他の電気通信事業者によって十分に提供されないことその他の事情を勘案して適正な料金その他の提供条件に基づく提供を保障する観点から、当該役務の料金その他の提供条件に関して保障契約約款の作成・届出を義務付けるとともに、別段の合意がある場合を除き、当該保障契約約款に定める料金その他の提供条件による役務の提供を拒んではならないこととされている。また、公正な競争の確保及び利用者利益の保護の観点から、届け出られた保障契約約款が、

- (ア) 料金の額の算出方法が適正かつ明確に定められていないとき、
- (イ) 電気通信事業者及びその利用者の責任に関する事項並びに電気通信設備の設置の工事その他の工事に関する費用の負担の方法が適正かつ明確に定められていないとき、
- (ロ) 電気通信回線設備の使用の態様を不当に制限するものであるとき、
- (ハ) 特定の者に対し不当な差別的取扱いをするものであるとき、
- (ニ) 重要通信に関する事項について適切に配慮されているものでないとき、
- (ホ) 他の電気通信事業者との間に不当な競争を引き起こすものであり、その他社会的経済的事情に照らして著しく不適當であるため、利用者の利益を阻害するものであるとき、

は、保障契約約款変更命令を発動できることとされている（電気通信事業法第20条第3項）。

また、指定電気通信役務のうち、その内容、利用者の範囲等からみて利用者の利益に及ぼす影響が大きいものに関する料金については、プライスカップ制（上限価格制）が適用されており、料金の料金指数が基準料金指数を超える場合には認可が必要となる（同法第21条第2項）。

(3) 第一種指定電気通信設備又は第二種指定電気通信設備を用いる卸電気通信役務

に関する制度

固定系端末回線を相当な規模で有し、他の電気通信事業者の事業展開上不可欠な第一種指定電気通信設備及び電波の有限性のために参入者が限られる寡占的市場である移動体通信市場において、移動体通信用設備のうち相対的に多数の加入者を収容している第二種指定電気通信設備を用いる卸電気通信役務については、料金その他の提供条件の適正性、公平性及び一定の透明性を確保する観点から、第一種指定電気通信設備又は第二種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者に対し、当該第一種指定電気通信設備又は第二種指定電気通信設備を用いる卸電気通信役務の提供の業務を開始したときに、その旨、卸電気通信役務の種類、一定の要件を満たす電気通信事業者に対する料金その他の提供条件等の届出を義務付けている。

また、卸電気通信役務の提供に関する電気通信事業者間の協議の適正性を確保するため、第一種指定電気通信設備又は第二種指定電気通信設備を用いる卸電気通信役務のうち、電気通信事業者間の適正な競争関係に及ぼす影響が少ないもの以外のもの（特定卸電気通信役務）については、その提供する電気通信事業者は、正当な理由がある場合を除き、当該卸電気通信役務の提供を拒んではならず、当該卸電気通信役務の提供に関する契約の締結に関する協議の円滑化に資する事項の提示を求められたときは、正当な理由がなければ、これを拒んではならない（電気通信事業法第38条の2第2項及び第3項）。

なお、第一種指定電気通信設備又は第二種指定電気通信設備を用いる卸電気通信役務は、契約約款によらずに、その提供の相手方と合意した料金その他の提供条件により提供することが可能であるが、業務改善命令のほか、第一種指定電気通信設備を用いる指定電気通信役務については(2)の制度が適用され、禁止行為の停止・変更命令の要件に該当する場合には、これらの命令の発動ができることとされている（電気通信事業法第29条第1項及び第30条第5項）。

(4) (1)から(3)までの電気通信役務以外の電気通信役務に関する制度

(1)から(3)までの電気通信役務以外の電気通信役務については、契約約款によらずにその提供の相手方と合意した料金その他の提供条件により電気通信役務を提供することが可能である。

ただし、当該契約については、

- (ア) 電気通信事業者の業務の方法に関し通信の秘密の確保に支障があるとき、
- (イ) 特定の者に対し不当な差別的取扱いを行っているとき、
- (ウ) 重要通信に関する事項について適切に配慮していないとき、
- (エ) 料金の額の算出方法が適正かつ明確でないため、利用者の利益を阻害しているとき、
- (オ) 提供条件が、電気通信事業者との間に不当な競争を引き起こすものであり、そ

の他社会的経済的事情に照らして著しく不適當であるため、利用者の利益を阻害しているとき、

(カ) 提供条件において、電気通信事業者及びその利用者の責任に関する事項並びに電気通信設備の設置の工事その他の工事に関する費用の負担の方法が適正かつ明確でないため、利用者の利益を阻害しているとき、

(キ) 提供条件が電気通信回線設備の使用の態様を不当に制限するものであるとき、

(ク) 事故により電気通信役務の提供に支障が生じている場合に電気通信事業者がその支障を除去するために必要な修理その他の措置を速やかに行わないとき、

(ケ) 卸電気通信役務（第一種指定電気通信役務又は第二種指定電気通信設備を用いるものを除く。）の提供について特定の電気通信事業者に対し不当な差別的取扱いを行いその他その業務に関し不当な運営を行っていることにより他の電気通信事業者の業務の適正な実施に支障が生じているため、公共の利益が著しく阻害されるおそれがあるとき、

(コ) (ア) から (ケ) までの掲げたもののほか、電気通信事業者の事業の運営が適正かつ合理的でないため、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがあるとき、

は、業務改善命令を発動できることとされている（電気通信事業法第29条第1項）。

また、認定電気通信事業者は、私権の制約や公共的空間の利用を可能とする強力な権限が認められる特権的な地位を付与されていることから、その特権を用いて電気通信回線設備を設置したにもかかわらず、その電気通信回線設備の適正な利用が確保されない場合は、広く公共の利益に資することとならず、当該特権的な地位を付与した趣旨が没却されることにもなりかねない。そのため、認定電気通信事業者は、正当な理由がなければ、認定電気通信事業に係る電気通信役務の提供を拒んではならず、認定電気通信事業者がこれに違反した場合には、利用者の利益又は公共の利益を確保するために必要な限度において、業務改善命令を発動できることとされている（電気通信事業法第121条第1項及び第2項）。

3 独占禁止法上又は電気通信事業法上問題となる行為

(1) 電気通信役務の料金その他の提供条件の設定等に係る行為

ア 独占禁止法上問題となる行為

市場において相対的に高いシェアを有する電気通信事業者が行う以下の行為は、独占禁止法上問題となる。

- ① 競争事業者が新規参入（事業の拡充を含む。以下同じ。）した地域についてのみ、例えば、自己の設定する接続料金や卸電気通信役務の料金を下回るような電気通信役務料金を設定することにより、競争事業者の事業活動を困難にさせること（私的独占、差別対価等）（注3 [7-9](#)）。

(注 3-7-9) 期間や提供地域を限定して行われる試験サービスについては、直ちに独占禁止法上問題がないと認められるものではなく、当該電気通信事業者にとっての試験サービスの必要性、実施期間、対象範囲、料金体系、競争事業者が同様のサービスを提供可能か否か、当該試験サービスが競争状況に与える影響等を総合的に考慮して判断される（(1)ア及び(2)アにおいて同じ）。

＜想定例＞

○ 市場において相対的に高いシェアを有する固定系電気通信事業者が、競争事業者がF T T HサービスやC A T Vサービスを提供する地域についてのみ、自己の光ファイバの接続料金やF T T Hサービスの卸電気通信役務の料金を下回るようなF T T Hサービスの小売料金を設定すること。

- ② 競争事業者のネットワークと接続して提供する自己の電気通信役務の料金を比べて自己又は自己の関係事業者のネットワークと接続して提供する自己の電気通信役務の料金を低く設定することにより、競争事業者の事業活動を困難にさせること（私的独占、差別対価等）（注 3-8-4 0）。

（注 3-8-4 0）競争事業者に支払うべき接続料金等合理的と認められるコスト差を反映して通話料金に格差が生じる場合には問題とならない。

- ③ 電気通信役務を提供に要する費用（注 3-9-4 1）を著しく下回る料金で提供することにより、競争事業者の新規参入を阻止し、又はその事業活動を困難にさせること（私的独占、不当廉売等）。

（注 3-9-4 1）電気通信役務に関する契約の媒介、取次ぎ又は代理（以下「媒介等」という。）を行う電気通信設備の販売業者に対し、電気通信役務の提供に係る顧客との契約の締結を条件とした販売奨励金を提供している場合には、当該販売奨励金も当該電気通信役務の提供に要する費用に含まれる。また、例えば、電気通信事業者は、自己の関係事業者に販売促進活動等の営業活動を著しく低い価格で委託したり、自己の関係事業者から特定の電気通信役務を著しく低い価格で卸し受けたりすることにより、自己の関係事業者から実質的な内部補助を受けることが可能となる。電気通信事業者が、このような内部補助を受けること等により、作為的に自己の提供する電気通信役務その他のサービスに要する費用を低くしていると認められる場合には、その点を修正した上で当該費用を算定する。

＜想定例＞

○ 市場において相対的に高いシェアを有する固定系電気通信事業者や移動体電気通信事業者が、工事費、手続費等や電気通信役務に付随する装置を無料にすることなどを通じて、電気通信役務の提供に要する費用を実質

的に著しく下回る料金でＦＴＴＨサービスや携帯電話サービスを提供すること。

- ④ 自己又は自己の関係事業者のみから電気通信役務の提供を受けることを条件として、不当に電気通信役務の料金を引き下げ、基本料金を割り引き、又は工事費等を減免すること（私的独占、排他条件付取引等）（注４-~~Q~~2）。

（注４-~~Q~~2）競争事業者の取引機会を減少させるおそれがないと認められる場合には不当な行為に該当しない。

<想定例>

- 市場において相対的に高いシェアを有する固定系電気通信事業者や移動体電気通信事業者が、取引関係を有する事業者に対し、自己又は自己の関係事業者のみから電気通信役務の提供を受けることを条件として、工事費、手続費等を無料にしてＦＴＴＨサービスや携帯電話サービスを提供すること。

- ⑤ 競争事業者との接続の協定、事業の受委託又は卸電気通信役務の提供等に併せて、当該競争事業者の提供しようとする電気通信役務の料金、内容、提供条件等（提供開示時期、提供地域、提供先等を含む。）の設定に不当に関与すること（私的独占、拘束条件付取引等）（注４-~~1~~3）。

（注４-~~1~~3）競争事業者の自主的な事業活動を困難にさせるおそれがないと認められる場合には不当な行為に該当しない。

<想定例>

- 市場において相対的に高いシェアを有する固定系電気通信事業者が、競争事業者に対して、当該競争事業者のネットワークから発信し自己のネットワークに着信する場合の通話料金の設定に関与することを条件として、自己の電気通信設備との接続や卸電気通信役務の提供を行うこと。
- 市場において相対的に高いシェアを有する移動体電気通信事業者が、競争事業者に対して、当該競争事業者の携帯電話サービスの通信料金、内容等の設定に関与することを条件として、自己の電気通信設備との接続や卸電気通信役務の提供を行うこと。

イ 電気通信事業法上問題となる行為

- (ア) 基礎的電気通信役務又は指定電気通信役務を提供する電気通信事業者が設定する基礎的電気通信役務又は指定電気通信役務に係る以下のような契約約款については、電気通信事業法に基づく契約約款変更命令が発動される（同法第１９条第２項及び第２０条第３項）。

a 料金の額の算出方法が適正かつ明確に定められていないとき

(例)

- ① 第一号基礎的電気通信役務においては、料金を相対の協議で決める旨の規定を記載した料金表を設定すること。第二号基礎的電気通信役務及び指定電気通信役務においては、料金を相対のみで決める旨の規定を記載した料金表を設定すること。
- ② その他料金額の算出方法が、定額、定率などにより適正かつ明確に示されていない料金を設定すること。

b 地域により異なる料金の額が定められているとき（総務省令で定める特別の事情がある場合を除く。）

極めて高い公共性を有する基礎的電気通信役務については、事業者間の競争を通じて料金の低廉性を確保する観点から、競争を期待しにくく、加えて整備費・維持費が高いために都市部に比べて高い料金が設定されるおそれのある都市部以外の地域について、合理的な必要性がないにもかかわらず、都市部の料金を上回る料金の設定を原則として認めないこととしている。

したがって、都市部以外の地域の料金が都市部の料金を下回る場合については、本号に該当しない。

また、都市部以外の地域の料金が都市部の料金を上回る場合であっても、地理的条件により異なる費用に対応するために異なる料金の額を定める必要があることその他の地域により異なる料金の額を定めることに合理的な必要性があり、かつ、異なる料金の額を定めることが基礎的電気通信役務の利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがない場合には、「特別な事情」として、本号に該当しない。

(例)

【地理的条件により異なる費用に対応するために異なる料金の額を定める合理的な必要性があるもの】

- ① 過去の経緯を踏まえ、利用者の電気通信設備と伝送路設備を通じて接続される局舎の性質（回線数の取扱数）に応じ基本料金に差を設け、回線数の少ない局舎の地域の基本料金を安く設定すること（いわゆる級局別料金）。
- ② 利用者の電気通信設備との接続点が、通常局舎が取扱う区域の外（電話加入区域外）となる場合に、基本料金を加算すること（いわゆる区域外加算）。
- ③ 特定の地域のみで基礎的電気通信役務を提供する電気通信事業者から卸電気通信役務の提供を受けて電気通信役務を提供しており、卸電気通信役務

の価格が全国水準よりも高く設定されている場合において、複数の地域において同一の料金体系を設定している事業者が、当該特定の地域においては当該卸電気通信役務の価格を受けて提供するため、他の地域より料金を高く設定すること。

【その他】

④ 複数の地域において同一の料金体系を設定している事業者が、特定の地域のみで基礎的電気通信役務を提供する電気通信事業者の設定する料金に対抗する場合など、利用者の獲得又は維持を目的とする販売促進上の限定的措置として、特定の地域又は期間に限定した割引施策を実施すること。

⑤ 複数の地域において同一の料金体系を設定している事業者が、その提供する基礎的電気通信役務の終了に伴い別の基礎的電気通信役務への移行促進を行う場合、利用者の移行障壁を軽減するための限定的措置として、特定の地域又は期間に限定した割引施策を実施すること。

c-b 電気通信事業者及びその利用者の責任に関する事項並びに電気通信設備の設置の工事その他の工事に関する費用の負担の方法が適正かつ明確に定められていないとき

(例)

- ① 利用停止、契約解除、損害賠償、料金返還に関する事項が適正かつ明確に規定されていない契約約款。
- ② 延滞利息について不当に高額な割合を設定している契約約款。
- ③ 消費者契約法（平成12年法律第61号）に反するような、電気通信事業者に著しく有利で利用者に不利な規定のある契約約款。

d-e 電気通信回線設備の使用の態様を不当に制限するものであるとき

(例)

- ① 公専公接続の制限（電話等の電気通信役務を提供する電気通信事業者が、電話役務契約約款において、契約者回線と専用回線とを相互に接続して通話を行う場合には電気通信回線の接続の請求を承諾しない旨規定して接続を制限するもの）のある契約約款。
- ② 利用者の責に帰すべき事由に基づくなどの合理的な理由なく、利用停止など利用を制限している契約約款。

e-d 特定の者に対し不当な差別的取扱いをするものであるとき

(例)

- ① 利用期間、回線の設置場所、通話形態等の制約がない単純なボリューム割引型の回線群割引につき、同一名義による回線群に対する割引を認めるにもかかわらず、異名義による回線群に対する割引を認めないもの。
- ② 取引先や子会社等特定の利用者のみを対象とした割引料金。
- ③ 割引率に長期契約割引相当分を含むものとしているにもかかわらず、契約期間によらず一律に割り引くような合理性のない料金を設定すること。
- ④ 相互接続通話の利用者に対して、利用停止、契約解除、延滞利息、支払期限などについて不当に差別的取扱いをしている契約約款。
- ⑤ 役務の提供を受けようとする者の責に帰すべき事由に基づくなどの合理的な理由なく特定の者には役務を提供しない旨を規定している契約約款。

f-e 重要通信に関する事項について適切に配慮されているものでないとき
(例)

- 重要通信の確保の規定やそのため一般通話の規制を行うことがある旨の規定を設けていない契約約款。

g-f 他の電気通信事業者との間に不当な競争を引き起こすものであり、その社会的経済的事情に照らして著しく不相当であるため、利用者の利益を阻害するものであるとき
(例)

- ① 競争事業者が存在する業務区域について、コストが著しく異なるなどの合理的な理由なく他の地域に比べて低い料金、割引料金その他有利な提供条件を設けている契約約款。
- ② 市場支配的な電気通信事業者が、他の電気通信事業者の接続料が著しく高いなど合理的な理由なく、自己以外の電気通信事業者のネットワークを利用した通話について、自己のネットワークのみを利用した通話と比較して高い料金を設定し、又は割引サービス等の対象としないこと。
- ③ 独占的分野から競争分野への内部相互補助により不当な競争を引き起こす料金を設定すること。
- ④ 競争事業者を排除又は弱体化させるために適正なコストを著しく下回る料金を設定すること。
- ⑤ 競争事業者のサービスを利用しないことを条件とする割引を設定すること。
- ⑥ 利用期間、回線の設置場所、通話形態等の制約がない単純なボリューム割引型の回線群割引につき、同一名義による回線群に対する割引を認めているにもかかわらず、異名義による回線群に対する割引を認めていないため、他

の電気通信事業者による再販が禁じられているもの。

- ⑦ 利用者の範囲が限定されているなどの合理的な理由なく選択料金を廃止し、不当に利用者の選択の幅を狭めるような料金を設定すること。
- ⑧ 第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者が、自己の割引サービス等の利用者のみに対して、基本料、工事費等端末回線に係る料金の割引又は減免を行うこと。
- ⑨ 自己の提供するサービスの提供条件（利用停止、契約解除、延滞利息等）について、自己の関係事業者のサービスの利用の有無を要件とする契約約款。
- ⑩ 指定電気通信役務と併せて他の指定電気通信役務を提供する際に、双方の役務の料金を区分せずに設定すること。
- ⑪ 基礎的電気通信役務又は指定電気通信役務と併せてこれらの役務以外の電気通信役務又は電気通信役務以外の役務を提供する際に、当該電気通信役務の料金と当該これらの役務以外の電気通信役務又は電気通信役務以外の役務の料金を区分せずに設定すること。
- ⑫ 契約約款において、その電気通信事業者との契約を解除し他の電気通信事業者に移行しようとする場合に、移行禁止期間を設けるなど事実上解約を制限する条項を設定すること（ただし、最低利用期間内に解約となる場合の違約金等についてはこれに当たらない。）。
- ⑬ 社会的経済的事情に照らして、最低契約期間が不当に長期の契約約款。
- ⑭ 新規の申込みは停止するが、当分の間サービス提供を継続する、又は代替サービスを提供するなど既存利用者の利便を確保するための措置を講じることなくサービスを廃止し、利用者の利便性を著しく低下させるような契約約款。

(イ) 市場支配的な電気通信事業者が行う以下の行為（②については、第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者が行うものに限る。）については、行為の停止・変更命令が発動される（電気通信事業法第30条第5項）。また、第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者の業務を受託した子会社等が当該業務に関して行う以下の行為に相当する行為については、当該電気通信事業者に対し当該行為を停止・変更させるために必要な措置を講ずべき旨の命令が発動される（同法第31条第7・4項）。さらに、これらの命令に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認められるときは、同法第9条の電気通信事業の登録及び同法第117条第1項の認定の取消事由となり得る（同法第14条第1項第1号及び第126条第1項第3号）。

（例）

- ① 自己の関係事業者（電気通信事業法第30条第1項の規定により総務大臣

から指定を受けた電気通信事業者にあつては、当該電気通信事業者の特定関係法人（注4-2.4）であつて総務大臣が指定するものに限る。②及び③において同じ。）とそれ以外の電気通信事業者の接続料に著しい格差があるなどの合理的な理由なく、自己の関係事業者以外の電気通信事業者のネットワークを利用した通話については、自己の関係事業者のネットワークを利用した通話と比較して高い料金を設定し、又は割引サービス等の対象としないこと（電気通信事業法第30条第3項第2号及び第4項第2号）。

（注4-2.4）特定関係法人とは、電気通信事業法第12条の2第4項第1号に定める特定関係法人をいう。

- ② 他の電気通信事業者（注4-3.5）との間での接続、業務受委託、サービス提供等に当たり、当該他事業者が提供する電気通信役務の内容、開始時期、提供区域、提供先、料金等を制限すること（電気通信事業法第30条第4項第3号）。

（注4-3.5）電気通信事業法第164条第1項各号に掲げる電気通信事業（いわゆる適用除外電気通信事業）を営むものを含む。

- （ウ） 電気通信事業者が設定する以下のような料金その他の提供条件については業務改善命令が発動される（aからfについては電気通信事業法第29条第1項第2号から第7号まで、gについては電気通信事業法第121条第2項）。

- a 料金の額の算出方法が適正かつ明確に定められていないとき

（例）

- ① 「時価」や「当社が毎月末に請求する額」など社会通念上利用者にとって料金額が予見可能でないと認められるような料金を設定すること。
- ② その他料金額の算出方法が、定額、定率などにより適正かつ明確に示されていない料金を設定すること。

なお、例えば、「月額料金は、毎月最終日17時の東京外国為替市場の円相場（1米ドルを日本円に換算した額）に当該月の通信時間を乗じた額」と定める場合や「年額料金は、昨年度A社に対して支払った年額料金の〇割引の額（昨年度A社のサービスを利用した場合）」と定める場合などは、一般的には本号に該当しないと考えられる。

- b 電気通信事業者及びその利用者の責任に関する事項並びに電気通信設備の設置の工事その他の工事に関する費用の負担の方法が適正かつ明確に定められていないとき

(例)

- ① 利用停止、契約解除、損害賠償、料金返還に関する事項が適正かつ明確に規定されていない契約。
- ② 延滞利息について不当に高額な割合を設定している契約。
- ③ 消費者契約法に反するような、電気通信事業者に著しく有利で利用者に不利な規定のある契約。

なお、例えば一定期間内に申し込んだ利用者に対して、回線工事費その他の工事費用を無料とする場合は、一般的には本号に該当しないと考えられる。

c 電気通信回線設備の使用の態様を不当に制限するものであるとき

(例)

- ① 公専公接続の制限（電話等の電気通信役務を提供する電気通信事業者が、電話役務を提供する契約において、契約者回線と専用回線とを相互に接続して通話を行う場合には電気通信回線の接続の請求を承諾しない旨規定して接続を制限するもの）のある契約。
- ② 利用者の責に帰すべき事由に基づくなどの合理的な理由なく、利用停止など利用を制限している契約。

d 特定の者に対し不当な差別的取扱いをするものであるとき

(例)

- ① 契約回線数その他の利用条件が同一であるにもかかわらず、取引先や子会社等であることを理由として、特定の利用者に対し他の利用者と比較して著しく低い料金を設定すること。
- ② 相互接続通話の利用者に対して、利用停止、契約解除、延滞利息、支払期限などについて不当に差別的取扱いをしていること。
- ③ 2以上の端末に対して同一の電気通信番号を使用させる際に、当該端末について技術的に同一の電気通信事業者が電気通信役務を提供する必要があるなどの合理的な理由なく、特定の端末向けのサービスへの加入に当たり、当該サービスと直接関係のない他のサービスへの加入を条件として設定すること。
- ④ 役務の提供を受けようとする者の責に帰すべき事由に基づくなどの合理的な理由なく特定の者には役務を提供しないこと。

e 重要通信に関する事項について適切に配慮されているものでないとき

(例)

○ 重要通信の確保のために一般通信の規制を行うことが想定される電気通信役務について、その旨の規定を設けていない契約。

f 他の電気通信事業者との間に不当な競争を引き起こすものであり、その他社会的経済的事情に照らして著しく不適當であるため、利用者の利益を阻害するものであるとき

(例)

- ① 競争事業者が存在する業務区域において、コストが著しく異なるなどの合理的な理由なく、他の区域に比べて低い料金、割引料金など当該競争事業者との間に不当な競争を引き起こし利用者利益を阻害するような有利な提供条件を設定すること。
- ② 市場支配的な電気通信事業者が、他の電気通信事業者の接続料が著しく高いなど合理的な理由なく、自己以外の電気通信事業者のネットワークを利用した通話について、自己のネットワークのみを利用した通話と比較して高い料金を設定し、又は割引サービス等の対象としないこと。
- ③ 独占的分野から競争分野への内部相互補助により不当な競争を引き起こす料金を設定すること。
- ④ 競争事業者を排除又は弱体化させるために適正なコストを著しく下回る料金を設定すること。
- ⑤ 競争事業者のサービスを利用しないことを条件とする割引を設定すること。
- ⑥ 利用者の範囲が限定されているなどの合理的な理由なく選択料金を廃止し、不当に利用者の選択の幅を狭めるような料金を設定すること。
- ⑦ 第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者が、自己の割引サービス等の利用者のみに対して、基本料、工事費等端末回線に係る料金の割引又は減免を行うこと。
- ⑧ 自己の提供するサービスの提供条件（利用停止、契約解除、延滞利息等）について、自己の関係事業者のサービスの利用の有無を要件とする契約。
- ⑨ 電気通信役務と併せて電気通信役務以外の役務を提供する際に、当該電気通信役務の料金と当該電気通信役務以外の料金とを区分せずに設定することにより、他の電気通信事業者との間における不当な競争を引き起こすこと。
- ⑩ 契約において、当該電気通信事業者との契約を解除し他の電気通信事業者に移行しようとする場合に、移行禁止期間を設けるなど事実上解約を制限する条項を設定すること（ただし、最低利用期間内に解約となる場合の違約金等についてはこれに当たらない。）。
- ⑪ 社会的経済的事情に照らして、最低契約期間が不当に長期の契約。

- ⑫ 固定ブロードバンドサービス（注4-4-6）の利用の開始に当たって必要となる工事費（GPS付据え置き型Wi-Fiルータの端末代金を含む。以下同じ。）の分割支払いについて、期間拘束契約の期間を超える分割支払い回数しか提供しないこと。

（注4-4-6）FTTHサービス、DSLサービス、CATVサービス、FWAサービス又は無線インターネット専用サービス（電気通信事業者が電気通信設備を制御することにより、特定地点以外での利用を制限して提供される電気通信役務に限る。）をいう。ただし、契約約款に定める料金その他の提供条件によらず、料金その他の提供条件についての別段の合意に基づき法人に対して提供される電気通信役務を除く。

- ⑬ 固定ブロードバンドサービスの利用の開始に当たって必要となる工事費について、一括支払いや短期の分割支払いと比べ、長期の分割支払いの場合において、その割引やキャッシュバックの額を有利とすること。
- ⑭ 固定ブロードバンドサービス契約において、違約金が不要で解約できる期間（以下「無料解約期間」という。）を3か月未満とすること。
- ⑮ 新規の申込みは停止するが、当分の間サービス提供を継続する、又は代替サービスを提供するなど既存利用者の利便を確保するための措置を講じることなくサービスを廃止し、利用者の利便性を著しく低下させるような契約。

なお、例えば、長期契約による割引、ボリュームディスカウント、一定期間の無料キャンペーン、複数のサービスのセット割引等のサービスを提供しており、これによって他の事業者の事業活動が特段困難になっているとは認められないような場合には、一般的には本号に該当しないと考えられる。

g 認定電気通信事業者が、正当な理由なく、認定電気通信事業に係る電気通信役務の提供を拒否するとき

（例）

- 認定電気通信事業者が、その認定電気通信事業に係る電気通信役務を利用する意思がある者に対し、当該者が電気通信役務の提供に関する契約を過去に短期間で解約したことがあることのみを理由に、当該電気通信役務の提供の申込みを承諾しないこと。

(イ) 電気通信事業者が以下のような適正かつ合理的でない事業運営を行っていることにより、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがあると認めるときは、業務改善命令が発動される。（電気通信事業法第29条第1項第12号）

(例)

- ① そのサービス提供に必要な事業資金を調達するために虚偽のネットワーク構成等を説明してサービス提供をしているとき。
- ② 検索しても解約方法を説明するページが表示されないように設定するなど、解約時に必要な情報を利用者が見つけづらくすること。
- ③ オンライン手続について、合理的な理由なく、24時間受付としないこと。

(2) セット提供等に係る行為

ア 独占禁止法上問題となる行為

市場において相対的に高いシェアを有する電気通信事業者が行う以下の行為は、独占禁止法上問題となる。

- ① 他の事業者と業務提携を行うことにより自己又は自己の関係事業者の電気通信役務と併せて他の商品・サービスを提供する場合（注4-5-7）に、業務提携を行う事業者に対して、他の電気通信事業者との業務提携を行わないこと、又は他の電気通信事業者との業務提携における割引額を低く抑えるなど、他の電気通信事業者との提携内容を自己若しくは自己の関係事業者との提携内容よりも不利なものとするを条件とすることにより、他の電気通信事業者の事業活動を困難にさせること（私的独占、排他条件付取引等）。

（注4-5-7）他の商品・サービスを提供する場合とは、当該他の商品・サービスを自己の名義において提供する場合のほか、自己の業務提携先の事業者が当該他の商品・サービスを提供する場合も含まれる。

<想定例>

- 市場において相対的に高いシェアを有する固定系電気通信事業者が、電力会社やガス会社と業務提携を行うことにより自己のF T T Hサービスと電気やガスをセット提供する場合に、当該電力会社やガス会社に対して、自己と競争関係にある固定系電気通信事業者と業務提携を行わないことを条件としたり、自己と競争関係にある固定系電気通信事業者と業務提携する場合には自己のF T T Hサービスとセット提供する場合の割引額と比べ電気料金やガス料金の割引額を低くすることを条件としたりすること。
- 市場において相対的に高いシェアを有する移動体電気通信事業者が、電力会社やガス会社と業務提携を行うことにより自己の携帯電話サービスと電気やガスをセット提供する場合に、当該電力会社やガス会社に対して、自己と競争関係にある移動体電気通信事業者と業務提携を行わないことを条件としたり、自己と競争関係にある移動体電気通信事業者と業務提携する場合には自己の携帯電話サービスとセット提供する場合の割引額と

比べ電気料金やガス料金の割引額を低くすることを条件としたりすること。

- ② 自己の電気通信役務と併せて他の商品・サービスの提供（注4-~~6-8~~）を受けると電気通信役務の料金又は当該他の商品・サービスの料金と電気通信役務の料金を合算した料金が割安となる方法でセット提供する場合等において、提供に要する費用（注4-~~7-9~~）を著しく下回る料金を設定すること（注4-~~8-50~~）により、自己又は他の商品・サービスを提供する事業者と競争関係にある事業者の事業活動を困難にさせること（私的独占、不当廉売等）。

（注4-~~6-8~~）他の商品・サービスの提供とは、他の商品・サービスを自己の名義において提供する場合のほか、他の事業者が当該他の商品・サービスを提供する場合も含まれる。

（注4-~~7-9~~）費用に関する考え方は注4-1-~~3-9~~と同じである。

（注4-~~8-50~~）例えば、電気通信役務と端末設備、電気、ガス等の他の商品・サービスをセット提供する場合には、一般的には、電気通信役務と他の商品・サービスそれぞれについて、その供給に要する費用を著しく下回る料金で提供しているかどうかにより判断することとなる。

なお、電気通信役務と他の商品・サービスそれぞれについて判断する場合に、電気通信事業者が、電気通信役務の提供による収入で、端末設備、電気、ガス等の他の商品・サービスの供給に要する費用を補填しているときには、当該補填分を除いて当該費用を算定する。

<想定例>

- 市場において相対的に高いシェアを有する固定系電気通信事業者が、自己のF T T Hサービスと電気やガスをセット提供する場合において、当該F T T Hサービスの提供に要する費用を著しく下回る水準で当該F T T Hサービスの料金を設定すること（名目上は電気やガスの料金が割安となる場合であっても、実質的にはF T T Hサービスの料金を割り引いていると認められる場合も含む。）。
- 市場において相対的に高いシェアを有する移動体電気通信事業者が、固定系電気通信事業者からF T T Hサービスの卸提供を受け、自己の携帯電話サービスとF T T Hサービスをセット提供する場合において、当該携帯電話サービスの費用を著しく下回る水準で当該携帯電話サービスの料金を設定し、又は当該F T T Hサービスの提供に要する費用を著しく下回る水準で当該F T T Hサービスの料金を設定したり、携帯電話サービスとF T T Hサービスの提供に要する費用を合算した費用を著しく下回る水準で全体の料金を設定したりすること。

- 市場において相対的に高いシェアを有する移動体電気通信事業者が、携帯電話サービスと電気やガスをセット提供する場合において、当該携帯電話サービスの提供に要する費用を著しく下回る水準で当該携帯電話サービスの料金を設定すること（名目上は電気やガスの料金が割安となる場合であっても、実質的には携帯電話サービスの料金を割り引いていると認められる場合も含む。）。
- 市場において相対的に高いシェアを有する移動体電気通信事業者が、自ら又は端末設備の販売業者を通じて自己の携帯電話サービスと端末設備をセット提供する場合に、当該携帯電話サービスの提供に要する費用を著しく下回る水準で当該携帯電話サービスの料金を設定すること、又は当該端末設備の供給（販売）に要する費用を著しく下回る対価で当該端末設備を販売すること。
- 市場において相対的に高いシェアを有する移動体電気通信事業者が、自ら又は端末設備の販売業者を通じて端末設備を提供するに当たり、自己の携帯電話サービスの提供を受けず、端末設備の購入のみで端末設備の割引を受けられるにもかかわらず、自己の携帯電話サービスの利用が条件ではないことを分かりづらく表示すること又はその旨を積極的に周知しないことにより、大半の利用者に、端末設備の購入のみでは割引を受けられないと認識させて、自己の携帯電話サービスと端末設備をセット提供している場合に、端末設備の供給（販売）に要する費用を著しく下回る端末設備の大幅な値引きを行うこと。

イ 電気通信事業法上問題となる行為

市場支配的な電気通信事業者が行う以下の行為については、行為の停止・変更命令が発動される（電気通信事業法第30条第5項）。また、第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者の業務を受託した子会社等が当該業務に関して行う以下の行為に相当する行為については、当該電気通信事業者に対し当該行為を停止・変更させるために必要な措置を講ずべき旨の命令が発動される（同法第31条第7・4項）。さらに、これらの命令に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認められるときは、同法第9条の電気通信事業の登録及び同法第117条第1項の認定の取消事由となり得る（同法第14条第1項第1号及び第126条第1項第3号）。

市場支配的な電気通信事業者以外の電気通信事業者が以下の行為を行う場合であっても、電気通信事業者の業務の適正な実施に支障が生じているため、公共の利益が著しく阻害されるおそれがあるとき（卸電気通信役務の提供によるおそれに限る。）や、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずるおそ

れがあるときは、業務改善命令が発動される。(同法第29条第1項第10号及び第12号)

(例)

- 自己の関係事業者(電気通信事業法第30条第1項の規定により総務大臣から指定を受けた電気通信事業者にあつては、当該電気通信事業者の特定関係法人であつて総務大臣が指定するものに限る。)のサービスを排他的に組み合わせた割引サービスの提供を行うこと(電気通信事業法第30条第3項第2号及び第4項第2号)。

(3) 顧客と他の電気通信事業者との取引の妨害等に係る行為

ア 独占禁止法上問題となる行為

市場において相対的に高いシェアを有する電気通信事業者が行う以下の行為は、独占禁止法上問題となる。

- ① 顧客等に対して、電気通信役務の品質面等に関する事実と異なる情報提供を行うこと、必要事項を十分に説明しないこと等により、競争事業者と当該顧客等との契約の締結を不当に妨害すること又は競争事業者と当該顧客等との既存契約を不当に解除させること(私的独占、取引妨害等)。

＜想定例＞

- 市場において相対的に高いシェアを有する固定系電気通信事業者や移動体電気通信事業者が、顧客等に対して、根拠がないにもかかわらず、通信速度が遅いなど、競争事業者の電気通信役務に係る品質面等が自己の電気通信役務に劣るかのような広告の提示や説明を行うこと。

- ② 回線切替工事を必要とする電気通信役務について、自己との既存契約を解約し競争事業者と契約を締結しようとする顧客の回線切替工事を遅延させ、又は遅延を示唆することにより、競争事業者と当該顧客との契約の締結を不当に妨害すること(私的独占、取引妨害等)。

＜想定例＞

- 市場において相対的に高いシェアを有する固定系電気通信事業者が、自己とのF T T Hサービスの既存契約を解約し競争事業者とF T T Hサービスの契約を締結しようとする顧客の回線切替工事を遅延させ、又は遅延を示唆すること。

- ③ 顧客が自己との電気通信役務の提供契約を解約する場合において、当該顧客に対して、不当に高額の違約金の支払を請求し(注4-9-51)、若しくは他の電気通信事業者への移行禁止期間を設けること、又は不当に端末設備に技術的な

制限を設定し当該端末設備において他の電気通信事業者の電気通信役務を利用できなくすること（注5-~~Q2~~）により、競争事業者と当該顧客との契約の締結を不当に妨害すること（私的独占、取引妨害等）。

（注4-~~Q5.1~~）例えば、一定期間の契約を条件として料金が割安となる契約において、当該契約期間内に顧客が解約する場合に、不当に高額な違約金の支払を請求することがこれに当たる。

なお、不当に高額な違約金であるかどうかは、顧客が解約までに享受した割引総額、当該解約による電気通信事業者の収支への影響の程度、割引額の設定根拠等を勘案して判断される。

（注5-~~Q2~~）例えば、特定事業者に係るプロファイルが記録されたSIMに対してのみ端末設備が動作するよう設定された端末上の制限（以下「SIMロック」という。）を設定し、不当に他の電気通信事業者の電気通信役務を利用できなくすることがこれに当たる。

なお、不適切な行為を防止するための必要最小限の措置と認められる場合には不当な行為に該当しない。

<想定例>

- 市場において相対的に高いシェアを有する移動体電気通信事業者が、一定期間の契約を条件として割引を行う携帯電話サービスの契約を解約する顧客に対して、不当に高額な違約金の支払いを請求すること。

- ④ 工事又は機器の取替え等が必要な電気通信役務について、当該工事等の費用を自己又は自己の関係事業者の顧客に係るものに比べて競争事業者の顧客に係るものを不利なものとする事により、競争事業者とその顧客の取引を不当に妨害すること（私的独占、取引妨害等）。

<想定例>

- 市場において相対的に高いシェアを有する固定系電気通信事業者が、自己のFTTHサービスから競争事業者のFTTHサービスに切り替えようとする顧客に対して、自己の関係事業者のFTTHサービスに切り替えようとする顧客に比べてサービスの切替えに必要なとなる回線の切替工事の料金を高く設定したり切替工事の作業を遅延させたりすること。

イ 電気通信事業法上問題となる行為

電気通信事業者が以下のような適正かつ合理的でない事業運営を行っていることにより、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがあると認めるときは、電気通信事業法に基づき、業務改善命令が発動される（同法第29条第1項第12号）。

(例)

- ① 利用者等に対して、電気通信役務の料金、品質面等に関して不当な情報提供を行い、又は必要事項を十分にかつ正確に説明しないこと等により、利用者等と他の電気通信事業者との契約締結を妨害し、締結済の契約を解除させ、又は自己の提供するサービスの契約へ誘導すること。
- ② 利用者に対して、他の電気通信事業者との契約を行った場合、自己のサービス品質を低下させる旨の示唆を行い、他の電気通信事業者との契約締結を妨害すること。
- ③ 天災、事変その他の非常事態発生時における事実上の優遇措置の実施を理由に、利用者等と他の電気通信事業者との取引について、契約の成立の阻止、契約の不履行の誘引その他の方法により、その取引を不当に妨害すること。
- ④ 回線切替工事等を必要とする電気通信役務について、自己又は自己の関係事業者との既存契約を解約し他の電気通信事業者と契約を締結しようとする利用者の回線切替工事等を意図的に遅延させるなど不利な取扱いを行い、又はこうした不利な取扱いを示唆することにより、他の電気通信事業者と利用者との契約締結を妨害すること。
- ⑤ DSLサービスを電話との重畳により行う場合に、電話加入とDSL利用申込名義が異なるという理由のみで、利用申込者への利用申込みの補正などを求めることなく申込みに応じないこと。
- ⑥ 利用者の同意を得ずに優先登録先の電気通信事業者を変更すること（いわゆるスラミング）。
- ⑦ 利用者の同意を得ずに付加サービス契約を締結したり、利用がないにもかかわらず不当に高い料金請求を行うこと（いわゆるクラミング）。
- ⑧ 電気通信事業者の固定系端末回線と接続してDSLサービス等を提供する他の電気通信事業者が、利用者からの契約解約の申出があったにもかかわらず、速やかに当該電気通信事業者に対して設備撤去工事等の申込みを行わず、利用者の解約を遅延させること。
- ⑨ 利用者に対して、専らMNPを行うことを目的としたサービス利用意思を伴わない乗換え行為を示唆することにより、他の電気通信事業者の事業運営に支障を与えること。

(4) 自己の関係事業者との業務の受委託等に係る行為

ア 独占禁止法上問題となる行為

加入者回線網を保有する電気通信事業者は、既存の電気通信役務に係る顧客との契約関係を活用することで他の電気通信事業者に比べて有利に営業販売活動等を展開し得る地位にある。また、加入者回線網を保有する電気通信事業者との

接続や当該電気通信事業者から卸電気通信役務の提供を受けることにより電気通信役務を提供する電気通信事業者は、当該電気通信役務を提供するために必要な業務を、加入者回線網を保有する電気通信事業者に委託する場合がある。このため、電気通信事業者にとっては、加入者回線網を保有する事業者から業務の受託等を拒否されれば、新規参入が困難となる場合がある。このような状況において、市場において相対的に高いシェアを有する電気通信事業者が行う以下の行為は、独占禁止法上問題となる。

- 自己の関係事業者に対しては電気通信役務に関する契約の媒介等、その他の業務の受託等（注文受付、料金請求・回収代行等の業務の支援行為を含む。）を行う一方、競争事業者に対しては、その受託等を不当に拒否し（注5-~~1~~3）、又は自己の関係事業者に比べて高い料金を設定する（注5-~~2~~4）など不当に差別的に取り扱うこと（私的独占、取引拒絶等）（注5-~~3~~5）。

（注5-~~1~~3）受託等の手続を遅延させるなど、実質的に受託等を拒否していると認められる場合も含む。

（注5-~~2~~4）実質的に自己の関係事業者に適用が限定されることが明らかな大口割引により、実質的に競争事業者に対する料金を高く設定していると認められる場合も含む。

（注5-~~3~~5）競争事業者の事業活動を困難にさせるおそれがないと認められる場合には不当な行為に該当しない。

<想定例>

- 市場において相対的に高いシェアを有する固定系電気通信事業者が、自己の光ファイバを用いたF T T Hサービスを卸提供する場合に、自己の関係事業者に対しては当該F T T Hサービスの営業活動や注文受付、料金請求・回収代行等の付随業務の受託等を低い料金で行う一方、他の卸先事業者に対しては、当該業務の受託等を行わなかったり、受託に係る料金を高く設定したりすること。

イ 電気通信事業法上問題となる行為

- (ア) 電気通信事業者が以下のような適正かつ合理的でない事業運営を行っていることにより、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがあると認めるときは、電気通信事業法に基づき、業務改善命令が発動される（同法第29条第1項第12号）。

（例）

- 自己の関係事業者の業務委託等についてのみ有利な取扱いをすること。

- (イ) 市場支配的な電気通信事業者が行う以下の行為については、行為の停止・変更

命令が発動される（電気通信事業法第30条第5項及び第31条第7-4項）。また、第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者の業務を受託した子会社等が当該業務に関して行う以下の行為に相当する行為については、当該電気通信事業者に対し当該行為を停止・変更させるために必要な措置を講ずべき旨の命令が発動される（同法第31条第7-4項）。さらに、これらの命令に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認められるときは、同法第9条の電気通信事業の登録及び同法第117条第1項の認定の取消事由となり得る（同法第14条第1項第1号及び第126条第1項第3号）。

（例）

- ① 利用者に料金明細書等を送付する際、自己の関係事業者（電気通信事業法第30条第1項の規定により総務大臣から指定を受けた電気通信事業者にあつては、当該電気通信事業者の特定関係法人であつて総務大臣が指定するものに限る。②及び③において同じ。）の商品案内、申込書等を同封するなど当該電気通信事業者と一体となった排他的な業務を行うこと（電気通信事業法第30条第3項第2号及び第4項第2号）。
- ② 自己の関係事業者に対して、料金その他業務の受委託に係る提供条件について有利な取扱いを行うこと（電気通信事業法第30条第3項第2号及び第4項第2号）。
- ③ 自己の提供する基本料に関して、自己の関係事業者が提供する割引サービスを再販する電気通信事業者のみに利用者に対する請求代行を認めること（電気通信事業法第30条第3項第2号及び第4項第2号）。
- ④ 第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者が、料金回収業務や商品販売業務の受託について、コスト、業務内容、販売数量等の条件が同様であるにもかかわらず、特定関係事業者から徴収する手数料に比べて他の電気通信事業者から徴収する手数料を高く設定すること（電気通信事業法第31条第5-2項第2号）。

（5）卸電気通信役務の料金の設定等に係る行為

ア 独占禁止法上問題となる行為

市場において相対的に高いシェアを有する電気通信事業者が、卸電気通信役務の料金を低く設定することにより、当該卸電気通信役務の提供を受けた電気通信事業者が低い価格で小売サービスを提供し、小売サービス市場において自ら設備を保有して電気通信役務を提供する電気通信事業者等の事業活動を困難とさせる場合がある。このため、市場において相対的に高いシェアを有する電気通信事業者が、卸電気通信役務について、提供に要する費用を著しく下回る料金で提供したり、不当に特定の地域又は相手方に対してのみ料金を低く設定したりするこ

とにより、競争事業者の新規参入を阻止し、又はその事業活動を困難にさせることは、独占禁止法上問題となる。

また、電気通信事業者にとっては、投資等を行うことにより新たに設備を構築することが現実的に困難と認められるボトルネック設備があることや電波の割当て枠に限りがあること等から、これらを保有する市場において相対的に高いシェアを有する電気通信事業者から卸電気通信役務の提供を受けられなかったり、卸電気通信役務の手続が遅延したりすれば、新規参入が困難となる場合があり、電気通信事業者が単独で行う取引拒絶であっても、独占禁止法上問題となる場合がある。

上記の考え方を踏まえると、市場において相対的に高いシェアを有する電気通信事業者が行う以下の行為は、独占禁止法上問題となる。

- ① 提供に要する費用（注5-4-6）を著しく下回る料金で卸電気通信役務を提供することにより、卸電気通信役務市場又は小売サービス市場における競争事業者の新規参入を阻止し、又はその事業活動を困難にさせること（私的独占、不当廉売等）。

（注5-4-6）例えば、電気通信事業者は、自己の関係事業者に販売促進活動等の営業活動を著しく低い価格で委託したり、自己の関係事業者から特定の電気通信役務を著しく低い価格で卸し受けたりすることにより、自己の関係事業者から実質的な内部補助を受けることが可能となる。電気通信事業者が、このような内部補助を受けること等により、作為的に自己の提供する卸電気通信役務その他のサービスに要する費用を低くしていると認められる場合には、その点を修正した上で当該費用を算定する。

<想定例>

- 市場において相対的に高いシェアを有する固定系電気通信事業者が、自己の光ファイバを用いたF T T Hサービスの卸提供に要する費用を著しく下回る料金で卸電気通信役務の提供を行うこと。

- ② 競争事業者が新規参入した地域又は競争事業者が競合するサービスを提供している地域についてのみ、卸電気通信役務の料金を不当に低く設定し、当該卸電気通信役務の提供を受けた電気通信事業者が低い価格で小売サービスを提供することを可能とすることにより、卸電気通信役務市場又は小売サービス市場における競争事業者の事業活動を困難にさせること（私的独占、差別対価等）。

<想定例>

- 市場において相対的に高いシェアを有する固定系電気通信事業者が、光ファイバやC A T V設備を保有して電気通信役務を提供する電気通信事

業者と競合する地域についてのみ、提供に要する費用を著しく下回るF T T Hサービスの卸電気通信役務の料金を設定すること。

- ③ 電気通信事業者に対して、卸電気通信役務の提供を行う場合に、他の電気通信事業者から卸電気通信役務の提供を受けないことを条件とし、又は他の電気通信事業者から卸電気通信役務の提供を受けた場合には自己が提供する卸電気通信役務に関連する料金を高く引き上げることなどにより、当該他の電気通信事業者の卸電気通信役務市場への新規参入を阻止し、又はその事業活動を困難にさせること（私的独占、排他条件付取引等）。

- ④ 競争事業者に対して、事業活動を行うために必要な卸電気通信役務の提供を不当に拒否すること、又は卸電気通信役務に関連する費用（注5-~~5-7~~）を高く設定し（注5-~~6-8~~）（注5-~~9-7~~）、卸電気通信役務の提供を受けるに当たって必要となる情報を十分に開示せず、卸電気通信役務の提供手続（注5-~~8-6-0~~）を遅延させ、卸電気通信役務の提供を受ける者にとって必要な機能を利用させないなど実質的に卸電気通信役務の提供を不当に拒否していると認められる行為を行うこと（私的独占、取引拒絶等）（注5-~~9-6-1~~）（注6-~~2-0~~）。

（注5-~~7-5~~）卸電気通信役務に関連する費用には、手続費等を含む。また、卸電気通信役務に関連する費用とは、名目上の費用ではなく、実際の取引において当該卸電気通信役務に関連する値引き、販売奨励金の提供等が行われている場合には、これらを考慮に入れた実質的な費用をいう。

（注5-~~6-8~~）例えば、自己の小売サービスの料金を上回る卸電気通信役務の料金を設定することがこれに当たる。

（注5-~~7-9~~）電気通信回線等に係る既存投資額を償却し得るような水準である場合には問題とならない。

（注5-~~8-6-0~~）卸電気通信役務の提供手続は、卸電気通信役務の提供を受けるに当たって必要となる情報の開示請求への対応を含む。

（注5-~~9-6-1~~）競争事業者の卸電気通信役務市場若しくは小売サービス市場への新規参入を阻止し、又はその事業活動を困難にさせるおそれがないと認められる場合には不当な行為に該当しない。

（注6-~~0-2~~）卸電気通信役務を提供する電気通信事業者にとって、提供することが技術的に困難な機能や過度な経済的負担が発生する機能等については、その提供を行わない場合であっても、一般的には問題とならない。

- ⑤ 競争事業者に対して卸電気通信役務の提供を行う場合に、卸電気通信役務の内容、卸電気通信役務に関連する費用、提供する情報、卸電気通信役務の提供

手続、卸電気通信役務の提供を受けるまでの期間、技術的条件（注6-~~4~~3）等について、競争事業者に対し、自己の関係事業者に比べて不利な取扱いをすること（注6-~~2~~4）により、卸電気通信役務市場又は小売サービス市場への新規参入を阻止し、又はその事業活動を困難にさせること（私的独占、差別取扱い等）。

（注6-~~4~~3）ここでいう技術的条件は、例えば、設備を接続する場合の接続箇所における技術的条件や受付システムの技術的仕様等を指す。

（注6-~~2~~4）実質的に自己の関係事業者に適用が限定されることが明らかな大口割引により、実質的に競争事業者に対する費用を高く設定していると認められる場合も含む。

<想定例>

- 市場において相対的に高いシェアを有する固定系電気通信事業者が、自己の光ファイバを用いたF T T Hサービスを卸提供する場合に、自己の関係事業者に対してのみ、当該F T T Hサービスの料金を低く設定したり実質的に自己の関係事業者に適用が限定されることが明らかな大口割引を行ったりすること、技術的条件を先行的に開示すること、又は当該F T T Hサービスを優先的に提供することなど、競争事業者に対し、自己の関係事業者に比べて不利な取扱いをすること。
- 市場において相対的に高いシェアを有する移動体電気通信事業者が、自己の電気通信設備を用いた携帯電話サービスを卸提供する場合に、自己の関係事業者に対してのみ、一定の機能を優先的に卸提供したり、当該携帯電話サービスの卸料金を低く設定したりするなど、競争事業者に対し、自己の関係事業者に比べて不利な取扱いをすること。

- ⑥ 電気通信事業者に対して、卸電気通信役務の提供を行う場合に、当該卸電気通信役務を受けた電気通信事業者が当該卸電気通信役務を用いて提供する電気通信役務の顧客に対して当該卸電気通信役務以外を用いた電気通信役務へと契約を切り替えさせることを不当に制限すること（私的独占、拘束条件付取引等）（注6-~~3~~5）。

（注6-~~3~~5）競争事業者の事業活動を困難にさせるおそれがないと認められる場合には不当な行為に該当しない。

<想定例>

- 市場において相対的に高いシェアを有する固定系電気通信事業者が、光ファイバやC A T V設備を保有する電気通信事業者に対して、F T T Hサービスを卸提供する際に、当該電気通信事業者が、当該卸提供を受けて提供するF T T Hサービスの顧客を勧誘し、当該電気通信事業者の保有する

光ファイバやCATV設備を用いた電気通信役務へと契約を切り替えさせることを、不当に制限する条件を付けること。

- ⑦ 卸電気通信役務の提供を行う電気通信事業者は、卸電気通信役務の提供を受けようとする競争事業者から、電気通信役務を提供する地域（需要者に関する情報）、想定される通信量（需要規模に関する情報）等に関する情報の提供を受けることとなる。このため、卸電気通信役務の提供を行う電気通信事業者は、卸電気通信役務の提供を受けようとする競争事業者との交渉の過程において、当該競争事業者やその顧客に関する情報を知り得る立場にある。

そのような立場を利用して、競争事業者との卸電気通信役務の提供に関する業務を通じて得た当該競争事業者やその顧客に関する情報を、自己や自己の関係事業者の事業活動に利用することにより、競争事業者の新規参入を阻止し、又はその事業活動を困難にさせること（私的独占、取引妨害等）（注6-4-6）。

（注6-4-6）競争事業者や顧客に関する情報を、自己の回線の設置業務（例えば、利用の逼迫状況を改善する観点からネットワーク設計を行う業務）に利用する場合には問題とならない。

<想定例>

- 市場において相対的に高いシェアを有する固定系電気通信事業者や移動体電気通信事業者が、競争事業者との卸電気通信役務の提供に関する業務を通じて得た当該競争事業者のサービス提供先や顧客に関する情報を、自己の営業部門や自己の関係事業者の営業活動に利用すること。

イ 電気通信事業法上問題となる行為

- (7) 電気通信事業者が以下のような行為を行っていることにより、他の電気通信事業者の業務の適正な実施に支障が生じているため、公共の利益が著しく阻害されるおそれがあると認めるときは、電気通信事業法に基づく業務改善命令が発動される（同法第29条第1項第10号）。

（例）

- ① 卸電気通信役務の契約において、当事者の責任に関する事項や料金の算出方法等が適正かつ明確に定められていないこと。
- ② 自己の関係事業者等に対する料金に比べて高い料金で卸電気通信役務を提供するなど、特定の電気通信事業者を不利に取り扱うこと。
- ③ 卸電気通信役務の料金に関して、利用者に対する料金よりも高い料金を設定すること。
- ④ 卸電気通信役務の提供の申込みに対して、不要な資料の提出を要求し、若しくは速やかに回答できるにもかかわらず、いたずらに回答を遅延させ

ること。

- ⑤ 卸電気通信役務の提供に関して入手した情報を自己の営業目的に利用すること。

(イ) 市場支配的な電気通信事業者が行う以下の行為については、行為の停止・変更命令が発動される（電気通信事業法第30条第5項）。また、第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者の業務を受託した子会社等が当該業務に関し行う以下の行為に相当する行為については、当該電気通信事業者に対し当該行為を停止・変更させるために必要な措置を講ずべき旨の命令が発動される（同法第31条第7・4項）。さらに、これらの命令に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認められるときは、同法第9条の電気通信事業の登録及び同法第117条第1項の認定の取消事由となり得る（同法第14条第1項第1号及び第126条第1項第3号）。

（例）

- 卸電気通信役務の提供について、自己の関係事業者（電気通信事業法第30条第1項の規定により総務大臣から指定を受けた電気通信事業者にあつては、当該電気通信事業者の特定関係法人であつて総務大臣が指定するものに限る。）に対して、他の電気通信事業者と比べて低い料金や有利な条件で提供すること（電気通信事業法第30条第3項第2号及び第4項第2号）。

(ウ) 特定卸電気通信役務を提供する電気通信事業者（卸元事業者）が行う次のような行為については、公共の利益を確保するために必要な限度において、電気通信事業法上の業務改善命令が発動される（電気通信事業法第38条の2第4項）（注6・5・7）。

（例）

- 特定卸電気通信役務の提供に関する契約の締結の申入れを受けた場合において、当該特定卸電気通信役務に関し、当該申入れをした電気通信事業者の負担すべき金額その他の提供の条件について提示をするときまでに、当該申入れをした電気通信事業者から、当該提示と併せて特定卸電気通信役務の提供に関する契約の締結に関する協議の円滑化に資する事項の提示をするよう求められたにもかかわらず、次に掲げるような正当な理由がないのに、これを拒むこと。ただし、単に事業の経営に関する秘密であることのみをもって提示を拒むことは正当な理由に当たらない。
 - ・ 提示の求めがあった事項が、卸元事業者が他の電気通信事業者と締結した秘密保持契約による保護対象である事項のうち、個別の電気通信事

業者のみに係る事項であることが明らかであること

- ・ 提示の求めがあった事項が、卸元事業者が提供する電気通信役務（卸電気通信役務を除く。）の設計に関する営業秘密であって、当該事項を提示することにより、卸元事業者の競争上の地位を不当に害すること

（注 6 ~~5~~ 7）卸元事業者が正当な理由なく特定卸電気通信役務の提供を拒む場合、その拒まれた電気通信事業者が総務大臣に協議の開始又は再開を申し立てることにより、総務大臣は原則として卸元事業者に協議の開始又は再開の命令が発動される。提供を拒むことができる正当な理由とは、電気通信事業法第 3 2 条等における電気通信回線設備との接続を拒むことができる場合と同等のものであり、次に掲げるような理由をいう。

- ・ 卸元事業者の電気通信役務の円滑な提供に支障があること
- ・ 当該特定卸電気通信役務の提供が卸元事業者の利益を不当に害するおそれがあること（第二種指定電気通信設備を用いて提供される特定卸電気通信役務において、卸元事業者が BtoBtoX 型のビジネス（電気通信事業者が電気通信分野以外の様々な分野においてサービスを提供する企業をパートナー企業として、当該企業に対する通信サービス及びビジネスソリューション等を提供し、パートナー企業がエンドユーザーにサービス提供をするビジネスモデルをいう。）を提供する場合であって、卸元事業者がパートナー企業へ提供するサービスのうち卸電気通信役務に相当する部分が特定卸電気通信役務に該当する場合について、当該特定卸電気通信役務を他の電気通信事業者に提供することにより、当該パートナー企業の知的財産権が侵害されるおそれがあると認められる合理的な理由がある場合を含む。）
- ・ 当該特定卸電気通信役務の提供に関する契約の申入れをした他の電気通信事業者が、当該特定卸電気通信役務の提供に関し負担すべき金額の支払を怠り、又は怠るおそれがあること
- ・ 当該特定卸電気通信役務の提供に応ずることが技術的又は経済的に著しく困難であること

第 4 コンテンツの提供に関連する分野

1 独占禁止法における考え方

- (1) 現在、多機能端末の普及などにより、様々なシステム上で、顧客が、ゲーム、音楽、動画、電子書籍等の各種サービス（以下「コンテンツ」という。）を利用することが可能となっている。

例えば、コンテンツを提供するシステムとして、電気通信事業者が、移動体通信

端末等（以下「簡易端末」という。）のディスプレイ等を利用し、顧客がコンテンツを利用できるシステム（以下「簡易端末情報サービスシステム」という。）を管理・運用している場合がある。

簡易端末情報サービスシステムを管理・運用している電気通信事業者（以下「システム運用事業者」という。）は、その管理・運用の適切性等を確保する観点から、簡易端末の簡単な操作によってアクセスすることができるメニュー（以下「メニューリスト」（注6-6.8）という。）を設定し、一定の基準（以下「掲載基準」という。）の下に、コンテンツを掲載していることが一般的である。また、メニューリストに掲載されたコンテンツの提供に係る料金については、電気通信役務料金とともにシステム運用事業者による代行回収が行われる仕組みとなっている。

このような状況の下、コンテンツを提供する事業者（以下「コンテンツプロバイダー」という。）にとっては、自己が提供するコンテンツが様々なシステム上に掲載されることが、他のコンテンツプロバイダーとの競争上重要であると考えられ、また、システム運用事業者にとっては、優良なコンテンツをどれだけ自己の簡易端末情報サービスシステムのメニューリストに掲載できるかが、他のシステム運用事業者との競争上重要であると考えられる。

（注6-6.8）ここでいうメニューリストとは、例えば、システム運用事業者の公式メニューや各種コンテンツを提供する定額制メニューを指す。

- (2) このような現状を踏まえると、例えば、システム運用事業者が、コンテンツプロバイダーと他のシステム運用事業者との取引を制限する（注6-7.9）条件を付けて当該コンテンツプロバイダーと取引したり、メニューリストへのコンテンツの掲載に際して、自己又は自己の関係事業者と比べて、他のコンテンツプロバイダーを不利に取り扱ったりすること等により、市場における競争が実質的に制限される場合には、私的独占に該当し、独占禁止法第3条の規定に違反することとなる。市場における競争が実質的に制限されるまでには至らない場合であっても、上記のような行為により、公正な競争を阻害するおそれがある場合には不公正な取引方法に該当し、独占禁止法第19条の規定に違反することとなる（注6-8.7.0）。

（注6-7.9）システム運用事業者は、自己のメニューリストへのコンテンツの掲載基準を独自に定めているところ、掲載基準が公開されていなかったり、公開されていても明確性に欠けたりする場合がある。このような場合、システム運用事業者による掲載基準の恣意的運用が行われ、他のシステム運用事業者との取引を制限することとなりやすい。

（注6-8.7.0）具体的行為に対する独占禁止法の適用については、1-第2-2（4）を参照。

2 電気通信事業法における禁止行為、停止・変更命令等

市場支配的な電気通信事業者のうち、第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者が、システム運用事業者として簡易端末情報サービスシステムを管理・運用している場合において、当該電気通信事業者が、コンテンツプロバイダーの業務について不当に規律し、又は干渉をすることは、電気通信事業法上の禁止行為に該当し（同法第30条第4項第3号）、総務大臣の停止又は変更命令の対象となる（同条第5項）。また、第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者の業務を受託した子会社等が当該業務に関して同様の行為を行った場合には、当該電気通信事業者に対し当該行為を停止・変更させるために必要な措置を講ずべき旨の命令が発動される（同法第31条第7項）。さらに、これらの命令に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認められるときは、同法第9条の電気通信事業の登録及び同法第117条第1項の認定の取消事由となり得る（同法第14条第1項第1号及び第126条第1項第3号）。

第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者以外の電気通信事業者が同様の行為を行う場合であっても、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがあるときは、業務改善命令が発動される。（同法第29条第1項第10号及び第12号）

3 独占禁止法上又は電気通信事業法上問題となる行為

(1) 独占禁止法上問題となる行為

市場において相対的に高いシェアを有するシステム運用事業者が行う以下の行為は、独占禁止法上問題となる。

- ① 自己のメニューリストへ既にコンテンツを掲載している又は新たにコンテンツを掲載しようとするコンテンツプロバイダーに対して、競争事業者のメニューリストへのコンテンツの掲載又は競争事業者のメニューリストに対応する記述言語によるコンテンツの作成を禁止すること、競争事業者のメニューリストへ新たにコンテンツを掲載する場合には料金回収代行サービスを中止すること等を条件とすることにより、競争事業者の電気通信役務市場への新規参入を阻止し、又はその事業活動を困難にさせること（私的独占、排他条件付取引等）（注~~6-9~~7.1）。

（注~~6-9~~7.1） 要望するカテゴリへの掲載を不当に拒否する場合又はサイトのツリー構造の最下層近辺への配置により不当に不利益を与える場合も問題となる。

- ② コンテンツを自己のメニューリストに掲載させる条件として、コンテンツプロバイダーと顧客との間におけるコンテンツ提供に係る料金その他の提供条件等の設定に関与する（注~~7-9~~2） ことにより、当該コンテンツプロバイダーの事業

活動を困難にさせ、又はコンテンツ提供市場における競争を阻害するおそれを生じさせること（私的独占、拘束条件付取引等）。

（注7-2）高額請求による利用者とコンテンツプロバイダーとのトラブルを回避するため、一定額以上となるようなコンテンツ料金を承諾しないことについては、当該一定額が料金を不当に制限するものではない限り、問題とならない。

- ③ 自己のメニューリストへコンテンツを掲載する場合に、コンテンツの掲載に係る条件について、コンテンツを提供する自己又は自己の関係事業者に比べて、他のコンテンツプロバイダーを不利に取り扱うことにより、当該コンテンツプロバイダーの新規参入を阻止し、又はその事業活動を困難にさせること（私的独占、差別取扱い等）。

＜想定例＞

- 市場において相対的に高いシェアを有する移動系のシステム運用事業者が、各種コンテンツを提供する定額制メニューにコンテンツを掲載する場合に、収益配分、メニュー上の掲載位置等の条件について、自己又は自己の関係事業者に比べて、他のコンテンツプロバイダーを不利に取り扱うこと。

(2) 電気通信事業法上問題となる行為

市場支配的な電気通信事業者のうち、第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者が、以下の行為を行うことにより、コンテンツプロバイダーの業務について不当に規律し、又は干渉すると認められるときは、電気通信事業法第30条第4項第3号の禁止行為に該当し、総務大臣による停止又は変更命令が発動される（同条第5項）。また、第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者の業務を受託した子会社等が当該業務に関して同様の行為を行った場合には、当該電気通信事業者に対し当該行為を停止・変更させるために必要な措置を講ずべき旨の命令が発動される（同法第31条第4項）。さらに、これらの命令に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認められるときは、同法第9条の電気通信事業の登録及び同法第117条第1項の認定の取消事由となり得る（同法第14条第1項第1号及び第126条第1項第3号）。

第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者以外の電気通信事業者が以下の行為を行う場合であっても、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがあるときは、業務改善命令が発動される。（同法第29条第1項第12号）

- ① 競争事業者のメニューリストへ新たにコンテンツを掲載しようとするコンテンツプロバイダーに対して、自己のメニューリストへのコンテンツの掲載若しくは料金回収代行サービスを中止し、又は既に競争事業者のメニューリストにコン

テンツを掲載しているコンテンツプロバイダーに対して、自己のメニューリストへの掲載若しくは料金回収代行サービスを拒否(注7-1-3)すること(注7-2-4)。

(注7-1-7-3) 不適切なコンテンツが流れることを防止する観点から、メニューリストに掲載すべきコンテンツプロバイダーの選択基準を明確にした上で、公正に実施する場合には問題とならない。

(注7-2-4) 要望するカテゴリへの掲載を不当に拒否する場合又はサイトのツリー構造の最下層近辺への配置により不当に不利益を与える場合も問題となる。

② 自己のメニューリストへ既にコンテンツを掲載している又は新たにコンテンツを掲載しようとするコンテンツプロバイダーに対して、競争事業者のメニューリストへのコンテンツの掲載を禁止する、又は競争事業者のメニューリストに対応する記述言語によるコンテンツの作成を禁止すること。

③ コンテンツをメニューリストに掲載させる条件として、コンテンツプロバイダーと顧客との間におけるコンテンツ提供に係る料金の設定に関与する(注7-3-5)こと。

(注7-3-5) 高額請求による利用者とコンテンツプロバイダーとのトラブルを回避するため、一定額以上となるようなコンテンツ料金を承諾しないことについては、当該一定額が料金を不当に制限するものではない限り、問題とならない。

第5 電気通信設備の製造・販売に関連する分野

1 独占禁止法における考え方

(1) 技術革新の進展が著しく、それに基づく新たなサービスの展開が活発である電気通信事業分野においては、電気通信設備の製造に当たっていわゆる事実上の標準と認められる特許等があり、そのような特許等のライセンス契約を締結しないと、電気通信設備の製造販売活動が困難となるおそれがある。

また、電気通信設備の製造には相当程度のコストを要することから、特定の電気通信事業者が一定の数量を購入することを条件として、当該電気通信事業者向けに特化した電気通信設備が開発・製造されることも多いところ、市場において相対的に高いシェアを有する電気通信事業者は、電気通信設備を多く購入できるため、電気通信設備の製造業者にとっては、市場において相対的に高いシェアを有する電気通信事業者と取引することが事業活動を行う上で重要であると考えられる。

(2) このような現状を踏まえると、例えば、特許等を有する電気通信事業者等が、電気通信設備の製造業者に対して、特許等のライセンス契約の締結に併せて他の商品・サービスを自己又は自己の指定する事業者から購入させること、特許等のライ

センス契約を締結している電気通信設備の製造業者とその取引の相手方との取引
その他電気通信設備の製造業者の事業活動を拘束する条件を付けて当該電気通信
設備の製造業者と取引をすること、競争事業者の電気通信設備を製造させないこと
等により、市場における競争が実質的に制限される場合には、私的独占に該当し、
独占禁止法第3条の規定に違反することとなる。市場における競争が実質的に制限
されるまでには至らない場合であっても、上記のような行為により、公正な競争を
阻害するおそれがある場合には不公正な取引方法に該当し、独占禁止法第19条の
規定に違反することとなる（注7-4-6）。

なお、一般に、技術の利用に係る制限行為に関する独占禁止法における考え方につ
いては、「知的財産の利用に関する独占禁止法上の指針」（平成19年9月28日
公正取引委員会）に基づいて判断される。

（注7-4-6）具体的行為に対する独占禁止法の適用については、I-第2-2（4）を参照。

(3) 端末設備の販売業者は、端末設備の販売に併せて、電気通信事業者の電気通信役
務に関する契約の媒介等を行うことも多いところ、端末設備の販売業者が端末設備
の販売価格を自由に設定できることのみならず、電気通信役務に関連する多様な商
品・サービスを自らの判断で提供できることが、端末設備の販売市場や当該商品・
サービスの販売市場における競争を確保する観点から重要であると考えられる。

(4) このような状況の下、例えば、市場において相対的に高いシェアを有する電気通
信事業者が、端末設備の販売業者に対して、販売する端末設備の価格を拘束するこ
と、又は特定の商品・サービス以外の商品・サービスを取り扱わせないことにより、
端末設備の販売市場、特定の商品・サービスの販売市場等における競争が実質的に
制限される場合には、私的独占に該当し、独占禁止法第3条の規定に違反すること
となる。市場における競争が実質的に制限されるまでには至らない場合であっても、
上記のような行為により、公正な競争を阻害するおそれがある場合には不公正な取
引方法に該当し、独占禁止法第19条の規定に違反することとなる（注7-5-7）。

（注7-5-7）具体的行為に対する独占禁止法の適用については、I-第2-2（3）参照。

2 電気通信事業法における禁止行為、停止・変更命令等

市場支配的な電気通信事業者のうち、第一種指定電気通信設備を設置する電気通
信事業者が、設備メーカー又は販売業者に対し、その業務について不当に規律し、
又は干渉をすることは、電気通信事業法上の禁止行為に該当し（同法第30条第4
項第3号）、総務大臣の停止又は変更命令の対象となる（同条第5項）。また、第一
種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者の業務を受託した子会社等が当該
業務に関して同様の行為を行った場合には、当該電気通信事業者に対し当該行為を

停止・変更させるために必要な措置を講ずべき旨の命令が発動される（同法第31条第7・4項）。さらに、これらの命令に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認められるときは、同法第9条の電気通信事業の登録及び同法第117条第1項の認定の取消事由となり得る（同法第14条第1項第1号及び第126条第1項第3号）。

第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者以外の電気通信事業者が同様の行為を行う場合であっても、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがあるときは、業務改善命令が発動される。（同法第29条第1項第12号）

3 独占禁止法上又は電気通信事業法上問題となる行為

(1) 独占禁止法上問題となる行為

ア 電気通信設備の製造に関連する分野における行為

特許等を有する電気通信事業者等が行う以下の行為は、独占禁止法上問題となる。

- ① 特許等を有する電気通信事業者が、電気通信設備の製造業者と電気通信設備を製造するために不可欠な特許等のライセンス契約を締結するのに併せて、不当に自己又は自己の指定する事業者から電気通信設備の製造業者が必要とする商品・サービスを購入させること（私的独占、抱き合わせ販売等）（注7-~~6~~8）。

（注7-~~6~~8）当該電気通信設備の製造業者の事業活動を困難にさせるおそれがないと認められる場合には不当な行為に該当しない。

- ② 特許等を有する電気通信事業者が、電気通信設備を製造するために不可欠な特許等について、電気通信設備の製造業者と締結しているライセンス契約又は共同開発契約において、自己の特許等の技術を利用する電気通信設備を競争事業者に販売する際には別契約により許諾を要する旨の条件を付している場合に、電気通信設備の製造業者からの許諾要請を認めず、又は許諾に係る手続を遅延させるなど実質的に許諾請求を拒否していると認められる行為を行い、競争事業者に当該特許等の技術を利用した電気通信設備を販売する時期等を制限することにより、競争事業者又は電気通信設備の製造業者の新規参入を阻止し、又はその事業活動を困難にさせること（私的独占、取引妨害等）。
- ③ 市場において相対的に高いシェアを有する電気通信事業者が、電気通信設備の製造業者に対して、自ら指定した電気通信設備のみを製造させること（競争事業者の電気通信役務に適合しないような電気通信設備を製造させることを

含む。)、競争事業者の電気通信設備を製造させないこと、競争事業者等の顧客への電気通信設備の販売時期を遅らせるように指示すること又は競争事業者等への電気通信設備の販売量を一定量以下とすることを指示することにより、競争事業者の新規参入を阻止し、又はその事業活動を困難にさせること（私的独占、拘束条件付取引等）。

＜想定例＞

- 市場において相対的に高いシェアを有する移動体電気通信事業者が、端末設備を調達する際に、端末設備の製造業者に対して、自己又は自己のネットワークを利用する移動体電気通信事業者向けの端末設備のみ製造することを条件とすること。
- 市場において相対的に高いシェアを有する移動体電気通信事業者が、端末設備を調達する際に、端末設備の製造業者に対して、新規参入する移動体電気通信事業者の周波数の仕様に適合しない等、この移動体電気通信事業者の電気通信役務には適合しないことを条件とすること。
- 市場において相対的に高いシェアを有する移動体電気通信事業者が、端末設備の製造業者に対して、自ら指定した端末設備と同機種 of SIM ロックを設定していない端末設備（いわゆる SIM フリー端末）を端末設備の製造業者が販売する場合に、競争事業者等の顧客への発売時期を遅らせるように指示すること又は販売量を一定量以下とするように指示すること。
- 市場において相対的に高いシェアを有する移動体電気通信事業者が、セルラー方式の腕時計型ウェアラブル端末の製造業者に対して、競争事業者に当該端末設備を供給しないよう指示すること。

イ 電気通信設備の販売に関連する分野における行為

(ア) 市場において相対的に高いシェアを有する電気通信事業者が行う以下の行為は、独占禁止法上問題となる。

- ① 端末設備の販売業者に対して、正当な理由がないのに自ら定めた端末設備の標準価格、参考価格等を遵守させること、又は販売業者が店頭、広告等において表示する価格を拘束することにより端末設備の価格競争を阻害するおそれを生じさせること（私的独占、再販売価格の拘束、拘束条件付取引等）（注 7-7-9）。

（注 7-7-9）電気通信事業法第 27 条の 4 の規定に基づき端末設備の販売業者に対して指導等を行うことと併せて、上記のような行為を行う場合も、独占禁止法上問題となる。以下、②及び③において同じ。

＜想定例＞

- 市場において相対的に高いシェアを有する移動体電気通信事業者が、

端末設備の販売業者に対する以下の一連の行為により、端末設備の販売価格を拘束すること。

- ・ 端末価格の割賦払いの上限額を設定し、当該上限額と当該移動体電気通信事業者のオンライン直販価格及び端末設備の販売業者の仕入価格を同額とすること
- ・ 端末設備を割賦払いの上限額を上回る金額で販売しないよう要請すること
- ・ 後日、端末設備の販売業者に支払う各種支援金等の額を予測できないようにすることにより、端末設備の販売業者が当該移動体電気通信事業者のオンライン直販価格を下回る販売価格を設定できないようにすること

② 端末設備の販売業者に対して、自己の端末設備以外の端末設備を取り扱わず、自ら指定した端末設備のみを販売させ、又は自ら定めた販売地域等を遵守させることにより、競争事業者の新規参入を阻止し、若しくはその事業活動を困難にさせ、又は端末設備の価格競争を阻害するおそれを生じさせること（私的独占、排他条件付取引等）。

③ 端末設備の販売業者に対して、自己若しくは自己の指定する事業者の商品・サービスを顧客に提供することを強制し（注~~7-8-80~~）、又は他の事業者の商品・サービスを顧客に提供することを禁止することにより、当該商品・サービスを提供する他の事業者の事業活動を困難にさせること（私的独占、拘束条件付取引等）（注~~7-9-81~~）。

（注~~7-8-80~~）例えば、当該商品・サービスを提供しない場合に当該商品・サービスの提供に連動しない販売奨励金等を不当に減額すること等により実質的に強制していると認められる場合も含む。

（注~~7-9-81~~）当該商品・サービスを提供する他の事業者が代替的な提供方法を容易に確保することができる場合には問題とならない。

<想定例>

- 市場において相対的に高いシェアを有する移動体電気通信事業者が、端末設備の販売業者に対して、自己又は自己の関係事業者の電気通信役務を顧客に提供することと併せて自己又は自己の指定する事業者のコンテンツを顧客に提供することを強制し、他のコンテンツプロバイダーのコンテンツを顧客に提供することを禁止すること。
- 市場において相対的に高いシェアを有する移動体電気通信事業者が、端末設備の販売業者に対して、商品・サービスの安全性の確保、品質の

保持、商標の信用の維持等、当該商品・サービスの適切な販売のための合理的な理由がないにもかかわらず、自己又は自己の指定する事業者の商品・サービスを顧客に提供することを強制し、他の事業者が提供する同様の商品・サービスを顧客に提供することを禁止すること。

(イ) 取引上の地位が端末設備の販売業者に優越している電気通信事業者が行う以下の行為は、独占禁止法上問題となる。

- 端末設備の販売業者に対して、正常な商慣習に照らして不当に不利益となるように取引の条件を設定し、若しくは変更し、又は取引を実施すること（優越的地位の濫用）。

＜想定例＞

- 取引上の地位が端末設備の販売業者に優越している移動体電気通信事業者が、端末設備の販売業者に対して、端末設備の販売や電気通信役務に関する契約の媒介等のサービスを的確に実施するために必要な限度を超えて、契約変更に関し、端末設備の販売業者と十分に協議することなく、一方的に、各種支援金等の支払基準となる契約件数等の販売目標の引上げ、評価ランク・評価方法の不利益変更を行うこと。
- 取引上の地位が端末設備の販売業者に優越している移動体電気通信事業者が、端末設備の販売業者に対して、販売により得られる収益が販売に要する費用を下回ることになるにもかかわらず、営業担当者等を通じて端末設備の大幅な値引き販売の実施を指示するなどして、その実施を余儀なくさせること。

(ウ) 取引上の地位が端末設備の販売業者に優越している移動体電気通信事業者が、端末設備の販売業者に対して、端末設備の販売や電気通信役務に関する契約の媒介等のサービスの実施に関して、端末設備の販売業者の通常の営業活動では達成できないような目標水準（注8-2）を設定することにより、端末設備の販売業者が、当該目標水準を達成するために「供給に要する費用を著しく下回る対価」で端末設備を販売することとなる場合がある。移動体電気通信事業者が、端末設備の販売業者による独占禁止法上問題となる行為（不当廉売）を惹起することとなる目標水準を設定することは、同法違反行為の未然防止の観点から、競争政策上望ましくない。

（注8-2） 端末設備の販売業者に対する各種支援金等の支払における評価の基準となる契約件数等の評価項目の数値を指す。

なお、特定の評価項目を重視した評価制度の設定については、それ自体が、直ちに独占禁止法上問題となるものではない。

(2) 電気通信事業法上問題となる行為

市場支配的な電気通信事業者のうち、第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者が、以下の行為を行うことにより、設備メーカー又は端末設備の販売業者の業務について不当に規律し、又は干渉すると認められる（注8-1-3）ときには、電気通信事業法第30条第4項第3号の禁止行為に該当し、総務大臣による停止又は変更命令が発動される（同条第5項）。また、第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者の業務を受託した子会社等が当該業務に関して同様の行為を行った場合には、当該電気通信事業者に対し当該行為を停止・変更させるために必要な措置を講ずべき旨の命令が発動される（同法第31条第7-4項）。さらに、これらの命令に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認められるときは、同法第9条の電気通信事業の登録及び同法第117条第1項の認定の取消事由となり得る（同法第14条第1項第1号及び第126条第1項第3号）。

第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者以外の電気通信事業者が以下の行為を行う場合であっても、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがあるときは、業務改善命令が発動される（同法第29条第1項第12号）。

（注8-1-3）ただし、販売業者の選定に当たって、利用者利益の確保の観点等から一定のサービス水準を満足することを条件とする場合や、下記④において、販売業者が専売を希望する場合には、電気通信事業法上問題とならない。

- ① 設備メーカーと電気通信設備を製造するために不可欠な特許等のライセンス契約を締結するのに併せて、合理的な理由なく、自己又は自己の指定する事業者から設備メーカーが必要とする商品・サービスを購入させること。
- ② 電気通信設備を製造するために不可欠な特許等について、設備メーカーと締結しているライセンス契約又は共同開発契約において、自己の特許等の技術を利用した電気通信設備を競争事業者に販売する際には別契約により許諾を要する旨の条件を付している場合に、合理的な理由なく、設備メーカーからの許諾要請を認めず、若しくは許諾に係る手続を遅延させるなど実質的に許諾請求を拒否していると認められる行為を行い、競争事業者に当該特許等の技術を利用した電気通信設備を販売する時期等を制限すること。
- ③ 端末設備（注8-2-4）の販売業者に対して、自ら定めた端末設備の標準価格、参考価格等を遵守させ、又は販売業者が店頭、広告等において表示する価格を拘束すること。

（注8-4-2）端末設備とは、例えば、電話機（固定、移動体）、ファクシミリ機等をいう。

- ④ 端末設備の販売業者に対して、他の電気通信事業者の端末設備を取り扱わせず、自ら指定した端末設備のみを販売させ、又は自ら定めた販売地域等を遵守させる

こと。

【再掲】 市場支配的な電気通信事業者に対する非対称規制（禁止行為等）

電気通信事業法上の市場支配的な電気通信事業者に対する非対称規制の対象となる行為については、前述の第1から第5までの各分野において、同法上問題となる行為として記載されているが、電気通信事業者等の便宜を考慮し、その趣旨及び概要と併せて、対象となる行為について当該規制の根拠条文ごとにまとめ直し、再掲することとする。

1 制度の趣旨及び概要

- (1) 電気通信事業法においては、公正競争促進の措置として、市場支配的な電気通信事業者をあらかじめ特定して一定の規制を通常の電気通信事業者とは非対称的に課す非対称規制制度を整備している。

具体的には、市場支配的な電気通信事業者に対して、次に掲げる行為をあらかじめ禁止するとともに（同法第30条第3項及び第4項）、これに違反する行為に対しては、速やかに除去し得るよう行為の停止・変更命令制度が設けられている（同条第5項）。

（市場支配的な電気通信事業者の禁止行為）

- ① 電気通信事業法第30条第1項の規定により総務大臣から指定を受けた電気通信事業者の禁止行為

ア 接続の業務に関して知り得た情報の目的外利用・提供

イ 卸電気通信役務の提供の業務に関して知り得た情報の目的外利用・提供

イウ 電気通信業務についての当該電気通信事業者の特定関係法人（注1）である電気通信事業者であって総務大臣から指定を受けたものに対する不当に優先的な取扱い・利益付与

- ② 第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者の禁止行為

ア 接続の業務に関して知り得た情報の目的外利用・提供

イ 卸電気通信役務の提供の業務に関して知り得た情報の目的外利用・提供

イウ 電気通信業務についての特定の電気通信事業者に対する不当に優先的な取扱い・利益付与又は不当に不利な取扱い・不利益付与

ウエ 他の電気通信事業者（注2）、電気通信設備の製造業者・販売業者の業務に対する不当な規律・干渉

また、市場支配的な電気通信事業者は、内部相互補助の抑止・監視及び業務運営の透明性確保の観点から、会計整理義務及び電気通信役務に関する収支状況等の会計情報の公表義務が課されている（電気通信事業法第24条第2号及び第3号並びに第30条第6項）。

(注1) 特定関係法人とは、電気通信事業法第12条の2第4項第1号に定める特定関係法人をいう。

(注2) コンテンツプロバイダーなど、電気通信事業法第164条第1項各号に掲げる電気通信事業（いわゆる適用除外電気通信事業）を営むものを含む。

(2) 第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者は、その第一種指定電気通信設備のボトルネック性（他の電気通信事業者の事業展開にとっての不可欠性、独占性）から、特に大きな市場支配力を有しており、それを背景とした反競争的な行為を行った場合、電気通信事業者間の公正な競争及び電気通信の健全な発達に及ぼす弊害は大きい。

このため、電気通信事業法は、第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者に対し、(1)②アからウまでの行為を禁止する他、

① 特定の業務において、特定関係事業者（注3）に比べて他の電気通信事業者に対し不利な取扱いを行うことを原則として禁止するとともに（注4）（同法第31条第5-2項）、

② (1)②アからウまでの規制、及び①の規制の実効性を確保するため、電気通信業務等を子会社等に委託する場合には、当該子会社等が、受託した業務に関し、(1)②アからウまでの行為、及び①の行為を行わないように、当該子会社等に対し、必要かつ適切な監督を行うことを義務付けている（同条第6-3項）。（注5）

（注3）「特定関係事業者」とは、第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者の子会社、当該電気通信事業者を子会社とする会社、当該会社の子会社（当該電気通信事業者を除く。）に該当する電気通信事業者であって、総務大臣が指定するものをいう（同条第1項）。

（注4）「ただし、総務省令で定めるやむを得ない理由があるときは、この限りでない」（電気通信事業法第31条第2-5項ただし書）とされており、具体的には、以下の理由がある場合には、やむを得ない理由があるものとされる。

(1) 他の電気通信事業者が負担すべき金額の支払い、使用期間その他の使用条件、守秘義務、目的外使用の禁止その他の契約に定める事項を履行せず、又は履行しないおそれがあること（電気通信事業法施行規則第22条の8-6）。

(2) NTT東日本電信電話株式会社及びNTT西日本電信電話株式会社については、当分の間、

① 日本電信電話株式会社法の一部を改正する法律（平成9年法律第98号）附則第5条第6項の承継計画に記載された同法附則第3条第2項第4号及び第6号に掲げる事項のうち、以下の事項を実施するものであること（電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令（平成13年総務省令第148号）附則第2項）。

ア 特定関係事業者が提供する音声伝送役務の契約者に係る契約者情報の追加及び更新に係る業務の受託

イ 特定関係事業者の設備の監視及び制御に係る業務の受託

(注5) この他、当該電気通信事業者に対する非対称規制として、Ⅲ 1 に記載する義務が課されている。

これらのうち、①の規制に違反する行為、及び業務を受託した子会社等が行う②に掲げる行為に対しては、行為の停止・変更命令、又は当該行為を停止・変更させるために必要な措置を講ずべき旨の命令が発動される（同条第7-4項）。

また、第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者は、これらの義務の遵守状況を確認する観点から、毎年、これらの義務の遵守のために講じた措置及びその実施状況に関する事項を総務大臣に報告することが義務付けられている（同条第10-8項）。

2 電気通信事業法上問題となる行為

(1) 市場支配的な電気通信事業者が行う以下の行為（ウについては、第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者が行うものに限る。）は、電気通信事業法上の禁止行為に該当し、このような行為を行った場合は、行為の停止・変更命令が発動される（同法第30条第5項）ほか、当該命令に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認められるときは、同法第9条の電気通信事業の登録及び同法第117条第1項の認定の取消事由となり得る（同法第14条第1項第1号及び第126条第1項第3号）。

ア 接続の業務に関して知り得た情報の目的外利用・提供（電気通信事業法第30条第3項第1号イ及び第4項第1号イ）

○ 他の電気通信事業者との接続の業務に関して知り得た情報を、当該情報の本来の利用目的を超えて社内の他部門又は自己の関係事業者等へ提供するような行為（第1の3(2)エ①）。

イ 卸電気通信役務の提供の業務に関して知り得た情報の目的外利用・提供（電気通信事業法第30条第3項第1号ロ及び第4項第1号ロ）

○ 卸電気通信役務の提供の業務に関して知り得た情報を、当該情報の本来の利用目的を超えて社内の他部門又は自己の関係事業者等へ提供するような行為（第1の3(2)エ②）。

4ウ 電気通信業務についての特定の電気通信事業者（電気通信事業法第30条第1項の規定により総務大臣から指定を受けた電気通信事業者にあつては、当該電気通信事業者の特定関係法人であつて総務大臣が指定するものに限る。⑥において同じ。）に対する不当に優先的な取扱い・利益付与又は不当に不利な取扱い・

不利益付与（同条第3項第2号及び第4項第2号）

（例）

- ① 自己の関係事業者（電気通信事業法第30条第1項の規定により総務大臣から指定を受けた電気通信事業者にあつては、当該電気通信事業者の特定関係法人であつて総務大臣が指定するものに限る。③から⑤まで及び⑦において同じ。）のネットワークを利用した通話のみについての割引サービス等の設定（第3の3(1)イ(1)①）。
- ② 自己の関係事業者のサービスを排他的に組み合わせた割引サービスの提供（第3の3(2)イ）。
- ③ 自己の関係事業者と一体となった排他的な業務（電気通信役務の提供以外の業務（例：料金明細書への商品案内の同封、課金・認証等のプラットフォーム機能の管理・運営）については、当該業務が電気通信役務の提供と密接不可分に関係しており、その態様が合理的な理由なく差別的であることにより電気通信市場の公正な競争にただちに弊害を及ぼす場合に限る）（第3の3(4)イ(1)①）。
- ④ 自己の関係事業者に対する料金等の提供条件についての有利な取扱い（第3の3(4)イ(1)②）。
- ⑤ 特定の電気通信事業者のみに対して基本料請求代行を認めること（第3の3(4)イ③）。
- ⑥ 自己の関係事業者に対する卸電気通信役務の提供に関する有利な取扱い（第3の3(6)イ(1)）。

（注6）上記において禁止される排他的な役務提供や業務は、例えば、市場支配的な電気通信事業者が行う事業提携において、提携の相手方に対し、特定の役務提供条件の設定や他の電気通信事業者との同様の提携を行うこと、又は行わないこと等を強要すること等、その市場支配力を濫用して行うものをいう。

ウエ 他の電気通信事業者、電気通信設備の製造業者・販売業者の業務に対する不当な規律・干渉（電気通信事業法第30条第4項第3号）

（例）

- ① 他の電気通信事業者の提供する電気通信役務の内容等の制限（第3の3(1)イ(1)②）。
- ② コンテンツプロバイダーに対する不当な規律・干渉（例えば、ポータルサイトへの掲載の可否や料金回収業務の提供可否といった提供条件を不合理な条件で一方的に設定すること等、市場支配的な電気通信事業者がその市場支配力を濫用して行うものをいう）（第4の3(2)①～③）。

- ③ 電気通信設備の製造業者・販売業者の業務に対する不当な規律・干渉（例えば、端末設備の製造業者に対して特定機種の端末を合理的な理由なく他の電気通信事業者提供させないこと、端末設備の販売業者に対して他の電気通信事業者の端末設備を合理的な理由なく取り扱わせないこと、端末設備の販売業者に対して社会通念を超える販売数量ノルマを課すこと等、市場支配的な電気通信事業者がその市場支配力を濫用して行うものをいう）（第5の3(2)①～④）。

(2) 市場支配的な電気通信事業者のうち第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者が行う以下の行為は、電気通信事業法上の禁止行為に該当し、このような行為を行った場合は、行為の停止・変更命令が発動される（同法第31条第7項）ほか、当該命令に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認められるときは、同法第9条の電気通信事業の登録及び同法第117条第1項の認定の取消事由となり得る（同法第14条第1項第1号及び第126条第1項第3号）。

ア 第一種指定電気通信設備との接続に必要な電気通信設備の設置・保守、土地・建物等の利用又は情報の提供について、特定関係事業者に比して他の電気通信事業者を不利に取り扱う行為（電気通信事業法第31条第5項第1号）

（例）

（ア） 接続に必要な情報の提供に関する不公平な取扱い（第1の3(2)エ③）。

（イ） 接続に必要な装置等の設置・保守工事、コロケーション、電柱・管路等の貸与に関する不公平な取扱い（第1の3(2)エ④）。

イ 電気通信役務の提供に関する契約の媒介、取次ぎ又は代理その他の電気通信事業者からの業務の受託について、特定関係事業者に比して他の電気通信事業者を不利に取り扱う行為（電気通信事業法第31条第5項第2号）

（例）

○ 料金回収業務等に係る手数料の不公平な設定（第3の3(4)イ(イ)④）。

ウ 特定関係事業者との間で行う電気通信業務に関する取引であって、その条件が第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者の取引の通常条件に比して当該特定関係事業者により電気通信事業者間の適正な競争関係を阻害するおそれがある取引（電気通信事業法第31条第5項第3号）。

（例）

○ 一般コロケーションに関する不公平な取扱い（第1の3(2)エ⑤）。

(3) 第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者の業務を受託した子会社等が、当該業務に関して(1)、(2)に掲げる行為に相当する行為を行った場合には、当該電気通信事業者に対し、当該行為を停止・変更させるために必要な措置を講ずべ

き旨の命令が発動される（同法第 3 1 条第 ~~7~~-4 項）ほか、当該命令に違反した場合において、公共の利益を阻害すると認められるときは、同法第 9 条の電気通信事業の登録及び同法第 1 1 7 条第 1 項の認定の取消事由となり得る（同法第 1 4 条第 1 項第 1 号及び第 1 2 6 条第 1 項第 3 号）。

Ⅲ 競争を一層促進する観点から事業者が採ることが望ましい行為

1 第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者に対する非対称規制

第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者に対しては、Ⅱ【再掲】1(2)で述べた観点から、設備部門の設置その他の接続の業務に関して知り得た他の電気通信事業者等に関する情報を適正に管理し、かつ、当該業務の実施状況を適切に監視するための体制の整備その他必要な措置を講ずべき非対称規制が課されている（電気通信事業法第31条第8-6項）。

当該措置は、同条第7項に列挙された事項を含むものでなければならず、かつ、電気通信事業法施行規則第22条の10-7に列挙された要件を満たすものでなければならぬところ、当該要件を満たすための具体的な行為として、例えば、以下に掲げる行為を採ることが望ましいものと考えられる。

(1) 設備部門の設置及び他の部門との間の隔絶（同規則第22条の10-7第1号から第4号まで関係）

(例)

- ① 設備部門の業務に従事する者（注1）が当該業務の用に供する室と、その他の部門の業務に従事する者が当該業務の用に供する室とを、別フロアーに配置する等により物理的に隔絶すること。

（注1）設備部門の業務に従事する者の範囲は、第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者の事業所等において接続の業務に関して他の電気通信事業者及びその利用者に関する情報を知り得る者全てを対象とすることが適当である。

- ② 設備部門の業務の用に供する室に、その他の部門の業務に従事する者が容易に入室することができないよう、適切な入室管理を行うこと。

(2) 厳格な情報遮断措置（同条第5号から第10号まで関係）

(例)

- 接続関連情報（注2）の取扱いを適正なものとするために設備部門の業務に従事する者（当該業務に従事していた者を含む。）が遵守すべき規程において、次の事項を規定すること

- ・ 支店等（注3）の長が設備部門の業務に従事する者の職務とその他の部門の業務に従事する者の職務を兼ねることとなる場合において、当該者の接続関連情報の取扱いを適正なものとするための事項
- ・ 設備部門とその他の部門との間の人事異動に際して、接続関連情報の取扱いを適正なものとするための事項
- ・ 設備部門の業務に従事する者とその他の部門の業務に従事する者の共有スペースその他設備部門の業務の用に供する室外において、接続関連情報の取

扱いを適正なものとするための事項

- ・ 法令違反や本規程違反が発覚した場合の処理手順等に関する事項

(注2) 電気通信事業法施行規則第22条の ~~10-7~~ 第5号に規定する接続関連情報をいう。

(注3) 同条第3号に規定する支店その他の事業所をいう。

(3) 実効的な監視の仕組み（同条第11号から第16号まで関係）

(例)

- 監視部門を、電気通信事業法施行規則第22条の ~~10-7~~ 第12号に掲げる設備部門との間で手続き等を実施することとなる部門からも独立した部門として設置すること

2 その他事業者が採ることが望ましい行為

(1) 禁止行為等規定を遵守するために講じた措置及びその実施状況の公表

第一種指定電気通信設備を設置する電気通信事業者は、電気通信事業法第31条第 ~~5-2~~ 項、第 ~~6-3~~ 項及び第 ~~8-6~~ 項の遵守のために講じた措置及びその実施状況について総務大臣に対し報告する義務を課せられることとなるが（電気通信事業法第31条第 ~~10-8~~ 項）、これらの規定の遵守の徹底を図る観点からは、報告した内容について公表することが望ましい。

(2) 加入者回線網の開放の徹底

加入者回線網を保有する市場支配的な電気通信事業者は、競争を一層促進する観点から、他の電気通信事業者との接続・コロケーションの実施状況を事後的に公表することが望ましい。

具体的には、自己の関係事業者を優遇していないことが検証できるよう、接続・コロケーションを実施した相手方を自己の関係事業者とそれ以外に区分した上で、申込件数、実績、手続に要した期間、拒否した件数・拒否した場合の理由などの実施状況を定期的に取りまとめ、公表することが望ましい。

(3) 電柱・管路等の貸与関係

ア 電柱・管路等の貸与担当部門と他部門・自己の関係事業者との情報遮断等

電柱・管路等を保有する事業者は、競争を一層促進する観点から、その貸与担当部門と他部門・自己の関係事業者との間において、貸与手続を通じて知り得たインフラベースの事業者の情報を遮断する措置を講じるとともに、情報遮断の具体的な実施については、企業秘密の保持等に配慮した上で、その実施状況を外部から検証できる方法を採用することが望ましい。

イ 電柱・管路等の貸与申込手続の公表等

設備保有者は、競争を一層促進する観点から、以下のように、設備の提供に係る貸与申込手続等をあらかじめ公開する（透明性）等の取組を積極的に推進することが望ましい。

（例）

① 貸与申込手続等に関する標準実施要領の作成及び公表（ガイドライン第13条）

設備保有者は、ガイドラインに準拠した設備の使用に関する標準実施要領を作成し、設備の提供に関する次の事項をあらかじめインターネット上のホームページで公表することが望ましい。

- （ア） 提供を受けるための申込み窓口及びその連絡先
- （イ） 提供を受けるための手続（設備の提供に伴う事前調査（以下「調査」という。）の申込みから使用までの標準的な手続（設備使用料及びその算出根拠の通知に関するものを含む。））
- （ウ） 申込書、通知書その他必要な書類の標準的な様式及び添付すべき書類の種類
- （エ） 提供が拒否できる事由
- （オ） 標準的な設備使用料及びその算出根拠
- （カ） 調査の申込みから提供の可否の回答までの標準的期間（標準的な調査回答期間）
- （キ） 提供に関して行う調査に係る費用の算定方法
- （ク） 調査の申込みから設備の使用開始までの標準的期間
- （ケ） 定型的かつ反復して行われる光ファイバを用いた引込線等に係る設備の使用の申込みに関する手続の簡素化及び効率化のための基本的事項
- （コ） 前号に掲げるもののほか、設備の使用の申込みに関する手続の簡素化及び効率化に関して必要な事項

② 情報開示（ガイドライン第12条）

設備保有者は、電気通信事業者から設備の使用可能状況について照会があったときは、可能な限り、当該区間の使用可能状況について当該電気通信事業者への回答を行うことが望ましい。

③ 資料の提供等（ガイドライン附則第2条）

ガイドラインは、設備使用の進展の程度等を踏まえ、必要に応じ見直すものとしているところ、この場合において、設備保有者及び認定電気通信事業者は、資料の提供等見直しに必要な協力を行うことが望ましい。

ウ 電柱・管路等の貸与状況の公表

電柱・管路等を保有する事業者は、競争を一層促進する観点から、インフラベースの事業者への電柱・管路等の貸与の実施状況を事後的に公表することが望ましい。

具体的には、自己の関係事業者を優遇していないことが検証できるよう、貸与先を自己の関係事業者とそれ以外に区分した上で、申込件数、貸与実績、貸与手続に要した期間、貸与を拒否した件数・拒否した場合の理由などの実施状況を定期的に取りまとめ公表することが望ましい。

(4) 卸電気通信役務市場の活性化

卸電気通信役務に関する提供条件の透明性・公平性を確保し、競争を一層促進する観点から、電気通信事業者は、できるだけ卸電気通信役務の料金その他の提供条件について、標準的な提供条件のメニューを作成・公表することが望ましい。

(5) 違反防止マニュアルの作成

市場支配的な電気通信事業者は、競争を一層促進する観点から、社内において独占禁止法及び電気通信事業法遵守マニュアルを作成し、社内研修の充実等を図ることにより、的確に実施することが望ましい。

また、こうしたマニュアルについては、自社の営業員等だけでなく販売代理店においても遵守徹底を図ることが重要である。

(6) 固定ブロードバンドサービスにおける乗換え時のスイッチングコストの低減

ア 工事費等相当額の割引やキャッシュバックの提供期間

工事費等相当額を分割して月額料金からの割引を行ったり、毎月キャッシュバックを付与したりする場合において、当該割引やキャッシュバックが期間拘束契約の期間を超えて継続的に提供される場合、利用者の過度な囲い込みとして機能する可能性があることから、工事費等相当額の割引やキャッシュバックは、期間拘束契約の期間内に利用者がその全額を享受できるようにすることが望ましい。

イ 無料解約期間

無料解約期間は、契約期間の最終月の翌月の月額料金を支払うことなく利用者が解約することができるよう、契約期間の最終月を含み、また多くの固定ブロードバンドサービスにおいて契約期間の最終月や契約期間の満了後に無料解約期間が設定されている実態に照らせば、契約期間の最終月の翌月及び翌々月も含むことが望ましい。

(7) 携帯電話サービスにおける乗換え時のスイッチングコストの低減

ア 端末設備の対応周波数帯

端末設備の製造業者は、利用者が他の移動体電気通信事業者の携帯電話サービスに乗り換える際のスイッチングコスト低減の観点から、それぞれの経営判断の下、可能な範囲で、全ての移動体電気通信事業者に共通して割り当てられた周波数帯に対応する端末設備等、いずれの移動体電気通信事業者の周波数帯にも対応する端末設備を製造することが望ましい。

イ 利用者に対する十分な説明

移動体電気通信事業者は、利用者の携帯電話サービスの適切な選択に資するよう、移動体電気通信事業者から割引適用を受けて割賦払いで端末設備を購入した利用者が、その支払期間中であっても、他の移動体電気通信事業者の携帯電話サービスに乗り換えることが可能であるということを含め、端末設備の購入と携帯電話サービスの利用の継続とは無関係であること等について、端末設備を購入しようとする又は携帯電話サービスの提供を受けようとする利用者に対し、自ら十分に説明する又は端末設備の販売業者を通じて十分に説明が行われるようにすることが望ましい。

IV 報告・相談、意見申出等への対応体制

第1 違反行為の報告・相談、競争の促進に関する各種苦情・意見申出等

独占禁止法においては、何人も同法の規定に違反する事実があると思料するときは、公正取引委員会にその事実を報告し、適当な措置を採るべきことを求めることができる旨規定されている（独占禁止法第45条）。

公正取引委員会は、IT関連分野及び公益事業分野における公正かつ自由な競争を確保するため、同分野における独占禁止法違反について、効率的かつ迅速に情報収集し、事件処理を行うこととしている。

また、公正取引委員会は、法運用の透明性の向上を図るとともに事業者等の自らの行為への法適用に関する予見可能性を高めるとの観点から、事業者等が行おうとする具体的な行為に関し相談に応じており、当該行為が公正取引委員会所管法令の規定に抵触するか否かに関する事業者等からの照会に対し、回答する手続（事業者等の活動に係る事前相談制度）を整備している（注1）。

（注1）事前相談制度は、事業者や事業者団体が行おうとする具体的な行為が、公正取引委員会が所管する法律（独占禁止法、取適法（製造委託等に係る中小受託事業者に対する代金の支払の遅延等の防止に関する法律（昭和31年法律第120号））等）の規定に照らして問題がないかどうかの相談に応じ、原則として、事前相談申出書を受領してから30日以内に書面により回答するものである（「事業者等の活動に係る事前相談制度」平成13年10月1日公正取引委員会を参照）。

電気通信事業法においては、電気通信事業者の電気通信役務に関する料金その他の提供条件等に関し苦情その他の意見のある者は、総務大臣に対し意見の申出をすることができる旨規定されている（同法第172条）。

また、電気通信事業者間の電気通信設備の接続等に係る契約・協定の締結に関する争いについては、電気通信紛争処理委員会のあっせん又は仲裁を求めることができる旨規定されている（同法第154条～第159条）。

総務省においても、電気通信事業者等が行おうとする具体的な行為に関し、当該行為が電気通信事業法等の総務省所管法令の規定に抵触するか否かについて、照会を受け、それに対して回答する手続（法令適用事前確認手続（ノーアクションレター制度））を整備している（注2）。

（注2）法令適用事前審査確認手続は、事業者等が実現しようとする自己の事業活動に係る具体的行為に関し、当該行為が総務省所管法令の対象となるかどうかをあらかじめ総務省に確認する手続である（総務省法令適用事前確認手続規則（平成13年総務省訓令第197号））。

総務省では、事業者等が実現しようとする自己の事業活動に係る具体的行為が、

電気通信事業法、電波法等総務省所管法令に基づく申請に対する処分又は届出等行政機関に対し一定の事項を通知する行為の根拠を定める条項で当該条項に違反する行為が罰則の対象となるもの及び不利益処分の根拠を定める条項の適用対象となるか否かの照会に対し、原則として、受け付けた日から 30 日以内に書面により回答することとしている。

公正取引委員会及び総務省は、上記の独占禁止法及び電気通信事業法の規定を運用していくとともに、本指針に示されている考え方や問題となる行為等に関する相談を受け付けることとしている（窓口については下表参照）。

第2 公正取引委員会と総務省の連携

独占禁止法と電気通信事業法の運用に当たっては、公正取引委員会及び総務省は、同一の行為に対して独占禁止法と電気通信事業法が適用され得ることに鑑み、両法の運用について最大限の整合を図り、両法の適用関係を巡る事業者の無用の混乱や過大な負担を生じさせないようにする観点から、下記のような連絡・情報交換を行うこととする。

- 1 公正取引委員会及び総務省は、それぞれに寄せられた相談及び総務省に寄せられた電気通信事業法第172条に基づく意見申出について、電気通信事業法上問題となる可能性があるとして公正取引委員会が判断した場合、独占禁止法上問題となる可能性があるとして総務省が判断した場合などにおいて、相互に、相談者又は意見申出者の希望を踏まえ、連絡することとする。
- 2 公正取引委員会及び総務省は、独占禁止法及び電気通信事業法の運用に当たって、必要に応じ、それぞれの処理についての情報交換等を行うこととする。
- 3 公正取引委員会及び総務省は、上記1及び2の連絡・情報交換のための窓口を相互に設置することとする。

表 報告・相談等窓口

担当行政官庁	報告・相談等	窓口課	連絡先
公正取引委員会	独占禁止法第45条に基づく違反事実の報告 (注1)	公正取引委員会事務総局 審査局情報管理室 (注2)	〒105-0001 東京都港区虎ノ門2-2-3 虎ノ門アルセアタワー 電話 (03) 3581-5471
	独占禁止法の事前相談及び一般的な相談	公正取引委員会事務総局 経済取引局取引部相談指導室 (注2)	〒105-0001 東京都港区虎ノ門2-2-3 虎ノ門アルセアタワー 電話 (03) 3581-5481
総務省	電気通信事業法第172条に基づく意見の申出	総務省総合通信基盤局総務課 (注3)	〒100-8926 東京都千代田区霞が関2-1-2 中央合同庁舎第2号館 電話 (03) 5253-5827
	電気通信事業法等の一般的な相談	総務省総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課 (注3)	〒100-8926 東京都千代田区霞が関2-1-2 中央合同庁舎第2号館 電話 (03) 5253-5835

(注1) ホームページからの報告については、<https://www.jftc.go.jp> まで。

(注2) 独占禁止法に関する関東甲信越地方（茨城県・栃木県・群馬県・埼玉県・千葉県・東京都・神奈川県・新潟県・長野県・山梨県）以外の窓口については別表1参照。

(注3) 電気通信事業法に関するその他の窓口については、別表2参照。

別表 1 独占禁止法に関する関東甲信越地方以外の窓口

地方事務所等	独占禁止法第 4 5 条に基づき違反事実の報告	独占禁止法の一般的な相談	管轄区域
北海道事務所 〒060-0042 札幌市中央区大通西 12 丁目 札幌第 3 合同庁舎	第一審査課 T E L: (011) 231-6300	総務課 T E L: (011) 231-6300	北海道
東北事務所 〒980-0014 仙台市青葉区本町 3-2-23 仙台第 2 合同庁舎	第一審査課 T E L: (022) 225-8421	総務課 T E L: (022) 225-7095	青森県・岩手県・宮城県 秋田県・山形県・福島県
中部事務所 〒460-0001 名古屋市中区三の丸 2-5-1 名古屋合同庁舎第 2 号館	第一審査課 T E L: (052) 961-9425	総務課 T E L: (052) 961-9421	富山県・石川県・岐阜県 静岡県・愛知県・三重県
近畿中国四国事務所 〒540-0008 大阪市中央区大手前 4-1-76 大阪合同庁舎第 4 号館	第一審査課 T E L: (06) 6941-2193	総務課 T E L: (06) 6941-2173	福井県・滋賀県・京都府 大阪府・兵庫県・奈良県 和歌山県
近畿中国四国事務所中国支所 〒730-0012 広島市中区上八丁堀 6-30 広島合同庁舎第 4 号館	審査課 T E L: (082) 228-1501	総務課 T E L: (082) 228-1501	鳥取県・島根県・岡山県 広島県・山口県
近畿中国四国事務所四国支所 〒760-0019 高松市サンポート 3-33 高松サンポート合同庁舎南館	審査課 T E L: (087) 811-1756	総務課 T E L: (087) 811-1750	徳島県・香川県・愛媛県 高知県
九州事務所 〒812-0013 福岡市博多区博多駅東 2-10-7 福岡第 2 合同庁舎別館	第一審査課 T E L: (092) 431-6033	総務課 T E L: (092) 431-5881	福岡県・佐賀県・長崎県 熊本県・大分県・宮崎県 鹿児島県
内閣府沖縄総合事務局 総務部公正取引課 〒900-0006 那覇市おもろまち 2-1-1 那覇第 2 地方合同庁舎 2 号館	公正取引課 T E L: (098) 866-0049	同左	沖縄県

別表2 電気通信事業法に関するその他の窓口

地方総合通信局等	窓口課等	管轄区域
北海道総合通信局 〒060-8795 札幌市北区北8条西2-1-1 札幌第1合同庁舎	情報通信部電気通信事業課 TEL：011-709-2311 内線4703	北海道
東北総合通信局 〒980-8795 仙台市青葉区本町3-2-23 仙台第2合同庁舎	情報通信部電気通信事業課 TEL：022-221-0627	青森県・岩手県・宮城県・ 秋田県・山形県・福島県
関東総合通信局 〒102-8795 千代田区九段南1-2-1 九段第3合同庁舎	情報通信部電気通信事業課 TEL：03-6238-1674	茨城県・栃木県・群馬県・ 埼玉県・千葉県・東京都・ 神奈川県・山梨県
信越総合通信局 〒380-8795 長野市旭町1108 長野第1合同庁舎	情報通信部電気通信事業課 TEL：026-234-9971	新潟県・長野県
北陸総合通信局 〒920-8795 金沢市広坂2-2-60 金沢広坂合同庁舎	情報通信部電気通信事業課 TEL：076-233-4420	富山県・石川県・福井県
東海総合通信局 〒461-8795 名古屋市東区白壁1-15-1 名古屋合同庁舎第3号館	情報通信部電気通信事業課 TEL：052-971-9401	静岡県・岐阜県・愛知県・ 三重県
近畿総合通信局 〒540-8795 大阪市中央区大手前1-5-44 大阪合同庁舎第1号館	情報通信部電気通信事業課 TEL：06-6942-8517	滋賀県・京都府・大阪府・ 兵庫県・奈良県・和歌山県
中国総合通信局 〒730-8795 広島市中区東白島町19-36	情報通信部電気通信事業課 TEL：082-222-3376	鳥取県・島根県・岡山県・ 広島県・山口県
四国総合通信局 〒790-8795 松山市味酒町2-14-4	情報通信部電気通信事業課 TEL：089-936-5042	徳島県・香川県・愛媛県・ 高知県
九州総合通信局 〒860-8795 熊本市西区春日2-10-1 熊本地方合同庁舎	情報通信部電気通信事業課 TEL：096-326-7824	福岡県・佐賀県・長崎県・ 熊本県・大分県・宮崎県・ 鹿児島県
沖縄総合通信事務所 〒900-8795 那覇市旭町1-9 カフーナ旭橋 B街区 5階	情報通信部監理課電気通信事業担当 TEL：098-865-2302	沖縄県