

今後のルール整備の方向性

令和8年7月13日
事務局

- 今後、一部答申（令和8年7月1日～7月30日の日程で案について意見募集を実施中）の内容を踏まえ、関連のルール整備に向けた具体的な検討を進めていくこととなるが、同一部答申により速やかに措置を講じることが求められる内容（対応することが確定している内容）については、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（以下「消費者保護ガイドライン」という。）のアップデートを通じて速やかな対応を行う。併せて、現行の消費者保護ガイドラインの記載について、必要な明確化・詳細化や既存の取組内容の反映について検討・対応する。【第1弾の対応】
 - 同一部答申により今後の具体的な検討（ルール整備の詳細を詰めるための検討、業界団体による自主的な検討）が求められる内容についても、検討の成果が熟してきた場合には、最終答申の確定を待つものではなく、必要に応じて速やかに関連のガイドラインや省令のアップデートに取り組む。【第2弾以降の対応】
- ※ ルール整備を実現するための法的枠組みについての検討の結果、法改正を行うこととなる場合には、手続に時間を要するものとなるところ、最終答申の確定を待って対応することとする。

第1弾の対応の想定

一部答申案における記載

○検討トピック1：消費者への説明の充実の在り方

- ・ 契約者の入院/死亡/認知症の発症に際しての親族等による手続きの円滑化

解約手続に関する措置の一環として、契約者の入院/死亡/認知症の発症に際し、親族等が行う解約手続の方法・条件について、広く周知するための取組（例：書面やホームページへの記載等）を事業者に促す。

○検討トピック2：交渉力の低い消費者保護の在り方【再掲】

消費者保護ガイドラインのアップデートの方向性

第2章 契約前の説明義務（法第26条（法第73条の3において準用する場合を含む。））関係
第8節 契約後の情報提供

に必要な記載を追記（（効果的と考えられる措置の例）を更新）。

又は

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

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

（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）

に必要な記載を追記（④その他（利用者の死亡、入院、認知症時の対応について）を新規追加）。

一部答申案における記載

○検討トピック4：DXの進展を踏まえた消費者保護ルールの在り方 ・オンラインによる解約手続の確保

契約手続のオンライン化が進む中で、解約手続についてもオンラインでの対応を適切に受け付けることで、遅滞なく解約できる状況を確認（例：消費者保護ルールに関するガイドラインへの反映）する必要がある。その上で、オンラインでの手続に不慣れた利用者もいることを踏まえ、電話による解約手段等の必要性についても検討する。

○検討トピック4：DXの進展を踏まえた消費者保護ルールの在り方 ・AIチャット等を用いた苦情相談対応の適正化

各事業者が利用者からの苦情相談への対応にAIチャット等を利用する場合に、利用者が抱える問題に適切かつ迅速に対処できる状況を確認すべく、各事業者の取組をモニタリングしつつ、好ましい／好ましくない事例を整理（例：消費者保護ルールに関するガイドラインへの反映）することで、各事業者の取組の改善を促すことが望ましい。

○検討トピック5：その他必要と考えられる事項（制度の再検討：確認措置／初期契約解除）

・その他

確認措置／初期契約解除の適用を受けることで、通信契約とセットで行った他のサービスや商品がある場合に、これらに適用される割引特典がキャンセルとなる事象が生じることが想定される。その際、割引特典の返還を求められることとなる利用者に不要な混乱が生じることがないよう、確認措置／初期契約解除の適用に伴う利用者への影響について、契約時において適切な説明を行うことを事業者に促す。

消費者保護ガイドラインのアップデートの方向性

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

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

（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）

に必要な記載を追記（**③「遅滞なく解約できるようにするための適切な措置」について を更新**）。

第5章 苦情等の処理（法第27条）関係

第2節 苦情等の処理の方法

に必要な記載を追記（**【望ましい例】／【不適切な例】を更新**）。

※ まずは最低限のアップデートを行うこととし、今後も引き続きアップデート（**【望ましい例】／【不適切な例】の更新**）を予定。

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

第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。））

（11）初期契約解除に関する事項（第9号）

（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

に必要な記載を追記（**（11）② 契約初期の 解約に伴い生じ得る不利益に関する説明 等を更新**）。

その他、消費者保護ガイドラインの「序章 はじめに」、「第2章 契約前の説明義務関係」、「第6章 電気通信事業者等の禁止行為」、「第7章 媒介等業務受託者に対する指導等の措置関係」等において、**現行の記載内容の明確化・詳細化や既存の取組内容の反映**について検討・対応する。

今後のスケジュール（案）

- 意見募集を経て**一部答申が確定した後、速やかに消費者保護ガイドラインのアップデート案を確定**し、これを消費者保護政策委員会に諮るとともに意見募集に付す。【第1弾の対応】
- その後も、**消費者保護政策委員会における検討の状況を踏まえ、必要に応じて第2弾以降の対応（消費者保護政策委員会におけるアップデート案の確定→同アップデート案に対する意見募集の実施→アップデート内容の確定）を随時実施**していく。

