

## 参考資料（目次）

- 1 : 「ICTサービス安心・安全研究会」 構成員名簿  
「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」 構成員・オブザーバー名簿
- 2 : 消費者保護ルールの見直し・充実に関する検討経過
- 3 : 電気通信サービス向上推進協議会の検討体制
- 4 : 「CS適正化イニシアティブの提言」に関する業界の具体的な取組内容
- 5 : 全苦情・相談件数及び電気通信サービスに係る苦情・相談件数（平成25年度）
- 6 : 電気通信サービスに係る苦情・相談件数の状況（平成25年度）
- 7 : 「携帯電話サービス」の苦情・相談の状況（平成25年度）
- 8 : 「モバイルデータ通信」の苦情・相談の状況（平成25年度）
- 9 : 「光ファイバー」の苦情・相談の状況（平成25年度）
- 10 : 販売形態別・契約解除希望の苦情・相談件数の状況（平成25年度）
- 11 : 電気通信事業法の消費者保護ルール見直し・充実に関する要望（概要）
- 12 : 契約関係からの離脱に関するルール
- 13 : 提供条件の説明義務の範囲
- 14 : 他の法令におけるクーリングオフ等の規定の例
- 15 : 期間拘束・自動更新付契約（LTEプランの例）
- 16 : 契約解除料に関する訴訟の状況
- 17 : 勧誘停止窓口の概要
- 18 : 海外の第三者機関（イギリス）
- 19 : 海外の第三者機関（オーストラリア）
- 20 : 海外の第三者機関（フランス）
- 21 : 電気通信事業者の変遷
- 22 : 携帯電話のシェアの推移
- 23 : 携帯端末販売の流れのイメージ
- 24 : キャッシュバックに係る料金負担のイメージ
- 25 : 販売奨励金の運用ガイドライン
- 26 : SIMロック解除に関するガイドライン（2010年（平成22年）6月）
- 27 : SIMロックの概要
- 28 : SIMロック解除及びSIMフリー端末の状況
- 29 : モバイルビジネス研究会後の携帯電話市場の環境変化
- 30 : 諸外国のSIMロック解除に関する規制等
- 31 : 米国のSIMロックの状況
- 32 : 携帯電話各社のLTE料金の比較
- 33 : 定額データ通信の料金プランの現状（主要3社）
- 34 : 携帯電話各社の音声通話料金の比較
- 35 : 諸外国におけるスマートフォン（LTE）プラン（月額）



「ICTサービス安心・安全研究会」  
構成員名簿

(敬称略・五十音順)

【構成員】

(座長)	にいみ 新美	いくふみ 育文	明治大学法学部教授
(座長代理)	あいだ 相田	ひとし 仁	東京大学大学院工学系研究科教授
	おおたに 大谷	かずこ 和子	株式会社日本総合研究所法務部長
	おかむら 岡村	ひさみち 久道	弁護士・国立情報学研究所客員教授
	きよはら 清原	けいこ 慶子	三鷹市長
	くわこ 桑子	ひろゆき 博行	違法・有害情報相談センター長
	これえだ 是枝	のぶひこ 伸彦	電気通信サービス向上推進協議会長
	こんどう 近藤	のりこ 則子	老テク研究会事務局長
	ししど 宍戸	じょうじ 常寿	東京大学大学院法学政治学研究科教授
	しんぼ 新保	ふみお 史生	慶應義塾大学総合政策学部教授
	ながた 長田	みき 三紀	全国地域婦人団体連絡協議会事務局次長
	はしもと 橋元	よしあき 良明	東京大学大学院情報学環教授
	ひらの 平野	すすむ 晋	中央大学総合政策学部教授

「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」  
 構成員・オブザーバー名簿

(敬称略・五十音順)

【構成員】

(主査)	にいみ 新美	いくふみ 育文	明治大学法学部教授
(主査代理)	ひらの 平野	すすむ 晋	中央大学総合政策学部教授
	あいだ 相田	ひとし 仁	東京大学大学院工学系研究科教授
	きた 北	しゅんいち 俊一	株式会社野村総合研究所上席コンサルタント
	きむら 木村	よ たま代	主婦連合会
	こんどう 近藤	のりこ 則子	老テク研究会事務局長
	さいとう 齋藤	まさひろ 雅弘	弁護士
	ししど 宍戸	じょうじ 常寿	東京大学大学院法学政治学研究科教授
	せきぐち 関口	ひろまさ※ 博正	神奈川大学経営学部教授
	ながた 長田	みき 三紀	全国地域婦人団体連絡協議会事務局次長
	はらだ 原田	まさかず 昌和	立教大学法学部教授
	ふなだ 舟田	まさゆき※ 正之	立教大学名誉教授
	みょうじん 明神	ひろし 浩	電気通信サービス向上推進協議会事務局長
	もり 森	りょうじ 亮二	弁護士
	わかばやし 若林	ありさ 亜理砂	駒澤大学法科大学院法曹養成研究科教授

※ アドホック会合のみに参加。

【オブザーバー】

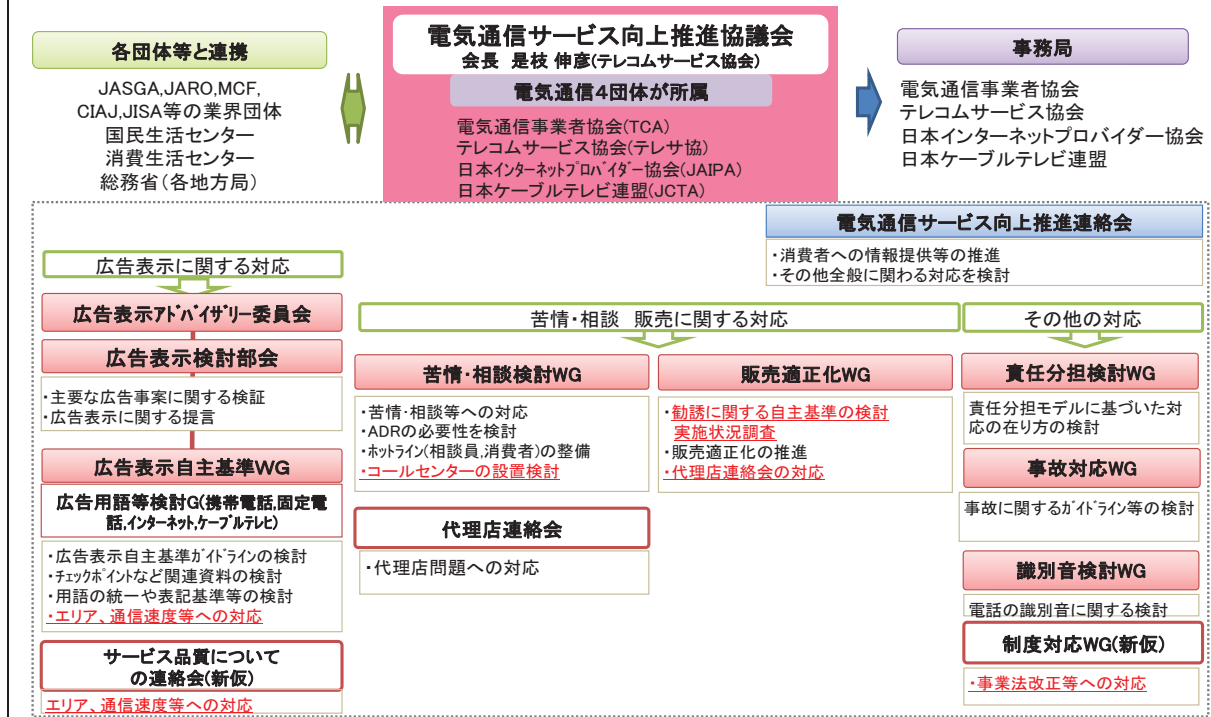
	ごうだ 郷田	ひであき 英明	(一社) 日本インターネットプロバイダー協会 インターネットユーザー部会部会長
	ながたに 永谷	まさし 将	(一社) 電気通信事業者協会 消費者支援委員会委員長
	まるはし 丸橋	とある 透	(一社) テレコムサービス協会 サービス倫理委員会委員長
	やまもと 山本	がく 学	(一社) 日本ケーブルテレビ連盟 管理部担当部長

消費者保護ルールの見直し・充実に関する検討経過

会合	開催日	主な議題
研究会第1回	平成26年 2月24日	○ICTサービス安心・安全に関する現状と課題 【プレゼンテーション】 ・電気通信サービス向上推進協議会 「CS適正化イニシアティブの提言」等に関する業界の取組みについて」等
WG第1回	平成26年 2月28日	○消費者保護ルールの現状と課題 ・ICTサービス安心・安全（消費者保護ルール）に関する現状 ・電気通信事業法における消費者保護ルールの見直し・充実に関する要望 【プレゼンテーション】 ・電気通信サービス向上推進協議会 「CS適正化イニシアティブの提言」等に関する業界の取組みについて」
WG第2回	平成26年 3月20日	○消費者保護ルールの見直し・充実 【プレゼンテーション】 ・独立行政法人国民生活センター 「よく分からないまま契約していませんか？ インターネット、携帯電話等の電気通信サービスに関する勧誘トラブルにご注意！」 ・株式会社野村総合研究所 「PIONEERに登録された消費生活相談情報の傾向分析」 ・北構成員 「主要検討項目について」 ・宍戸構成員 「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWGにおける検討に関する意見」 ・海外事例（クーリングオフ） ・原田構成員 「試用期間としてのクーリング・オフ」についてのメモ」
WG第3回	平成26年 4月17日	○消費者保護ルールの見直し・充実 ○通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等 【ヒアリング】 ・公益社団法人全国消費生活相談員協会 「相談事例からみた問題点と望まれる消費者保護ルール」 ・東日本電信電話株式会社 「東日本電信電話株式会社における営業品質向上に向けた取り組みについて」 ・西日本電信電話株式会社 「お客様クレームの削減に向けた取り組み」 ・株式会社NTTドコモ 「消費者保護に関する取組について」 ・KDDI株式会社 「ICTサービス安心・安全研究会消費者保護ルールの見直し・

		<p>充実に関するWGヒアリングについて」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ソフトバンクモバイル株式会社 「消費者保護のための取組みについて」</li> <li>・イー・アクセス株式会社 「事業者ヒアリングについて」</li> <li>・株式会社ティーガイア 「(株) ティーガイア説明について」</li> <li>・一般社団法人テレコムサービス協会MVNO委員会 「消費者保護ルール見直し・充実に関するMVNO委員会の取組状況について」</li> </ul>
WG第4回	平成26年 4月24日	<p>○消費者保護ルールの見直し・充実 【ヒアリング】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・株式会社ジュピターテレコム 「消費者保護ルールの見直し・充実への対応」</li> <li>・一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会 「消費者保護ルール見直し・充実に関するJAIPAの取組状況について」</li> <li>・UQコミュニケーションズ株式会社 「ICTサービス安心・安全研究会消費者保護ルールの見直し・充実に関するWGヒアリング資料」</li> </ul> <p>【個別論点議論】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電気通信役務の提供に係る契約のクーリングオフについて（論点整理）</li> </ul>
研究会第2回	平成26年 5月13日	<p>○消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG等の検討状況</p> <p>○スマートフォン アプリケーション プライバシーポリシー普及・検証推進タスクフォースにおける検討の結果</p> <p>○ICTによる2020年代創造のための青少年保護・育成の在り方</p>
WGアドホック 第1回	平成26年 5月20日	<p>○通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・通信サービスの料金その他の提供条件の現状</li> </ul>
WGアドホック 第2回	平成26年 5月26日	<p>○通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・通信サービスの料金その他の提供条件について（論点整理）</li> </ul>
WG第5回	平成26年 6月4日	<p>○消費者保護ルールの見直し・充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者保護ルールの見直し・充実について（論点整理）</li> </ul>
WG第6回	平成26年 6月16日	<p>○消費者保護ルールの見直し・充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情・相談処理体制の在り方について（論点整理）</li> <li>・前回会合を踏まえた論点整理の追加・修正</li> <li>・電気通信事業法における消費者保護ルールの見直し・充実に関する要望</li> </ul>
WG第7回	平成26年 6月30日	<p>○消費者保護ルールの見直し・充実</p> <p>○通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中間とりまとめ（案）</li> </ul>
研究会第3回	平成26年 7月14日	<p>○消費者保護ルールの見直し・充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG 中間取りまとめ（案）</li> </ul> <p>○ICTによる2020年代創造のための青少年保護・育成の在り方</p>

## 電気通信サービス向上推進協議会の検討体制 (電気通品サービス向上推進協議会提供)



## 「CS適正化イニシアティブの提言」に関する業界の具体的な取組内容 (電気通品サービス向上推進協議会提供)

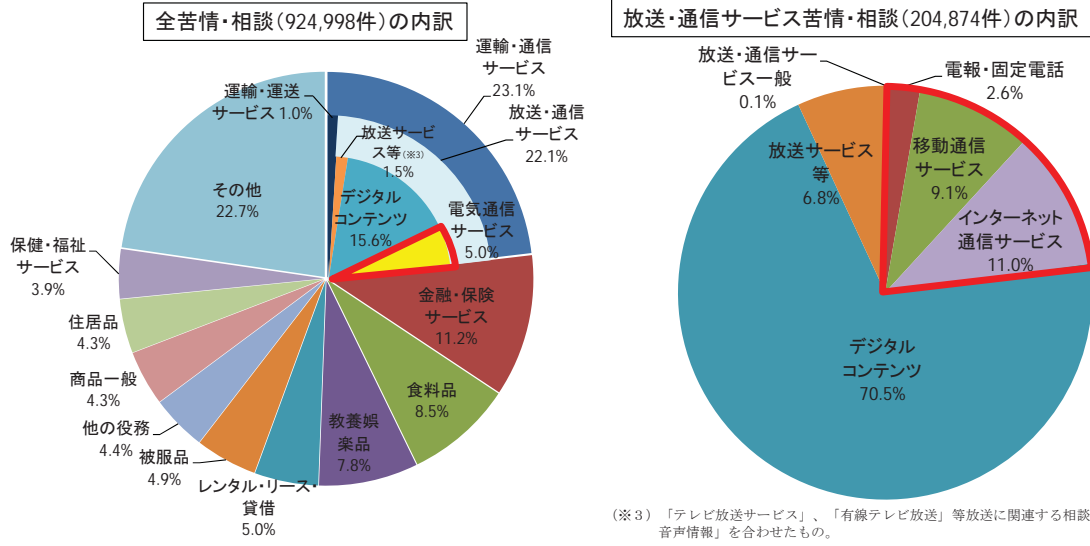
実施項目		実施予定概要	実施時期
1 自主基準等の拡充	1 広告表示	①エリア表示統一 人口カバー率の算定について、500mメッシュ方式への表示統一化に向けたルールを策定し、広告表示自主基準へ反映。	H26.1Q (4月-6月)
		②実効速度表示の検討 総務省研究会のとりまとめを踏まえ、実効速度の広告表示について検討。	H26.1Q~ (4月-6月~)
	2 営業活動	③営業自主基準の見直し 訪問販売、電話勧誘によるモバイルデータ通信サービス契約について利用前キャンセル等を基準化、禁止行為等について強化を図る。	H26.1Q (4月-6月)
		④ガイドライン作成 全ての事業者や販売員が理解しやすいよう、例示を含めたガイドライン(自主基準解説集)を作成。	H26.1Q (4月-6月)
		⑤重要事項抜粋モデルの見直し 最近の苦情相談の傾向を踏まえ、重要事項説明書面抜粋モデルを見直し、全ての事業者や利用者が理解しやすいよう改定。	H26.1Q (4月-6月)
2 自主基準の遵守担保	⑥代理店連絡会の開催 主に光ファイバ1次代理店との情報共有、引き続き議論を実施、今後、参加代理店の拡大を検討。	H25.8月~	
	⑦営業活動自主基準の代理店周知 営業活動自主基準について代理店連絡会を通じて直接周知、遵守状況について調査を実施。	H26.3月	
	⑧販売員資格制度構築 消費者トラブルを踏まえた適切な営業が行える販売員育成を目的とした資格制度を検討。	H26.2Q (7月-9月) 実施判断	
	⑨販売員向けマナー集作成 最近の苦情相談事例を踏まえ、適切な営業マナーをわかりやすく説明した媒体を作成・配布、販売員のモラル啓発を図る。	H26.1Q (4月-6月)	
3 その他	⑩利用者リテラシーの向上 協議会HP等における、よくある相談事例を踏まえたコンテンツの更新や、FAQ等を追加し、リテラシー向上を図る。	H26.1Q (4月-6月)	
	⑪個社相談窓口への誘導強化 ・協議会HP等にて各社窓口、再勧誘停止窓口を一覧化 ・会員各社へ個社窓口への誘導施策(各種窓口の露出強化、トラブル対応窓口の強化、窓口応答率向上等)の検討・実施を要請。	H26.1Q (4月-6月)	
	⑫PIO-NET等データの分析・対応 PIO-NET登録データ及び各社相談事例の傾向分析、対応策検討を継続的に実施。	H25.8月~	
	⑬業界コールセンターの設置検討 効果とデメリットを比較考量し、現地点においては効果の高い自主的取組みを優先し設置は見送り。	H25.8月~	
	⑭消費者センター等との連携強化 ホットラインリストの整備、国センや消センとの意見交換等を実施。	継続	
⑮他団体との連携 他団体との情報交換等を実施。	継続		



## 全苦情・相談件数及び電気通信サービスに係る苦情・相談件数(平成25年度)

- PIO-NET<sup>(※1)</sup>に登録された2013年度(平成25年度)の全苦情・相談件数は924,998件。
- うち、電気通信サービス<sup>(※2)</sup>に係る苦情・相談件数は46,409件で全体の5.0%

(※1) 全国消費生活情報ネットワーク・システム。国民生活センターと全国の消費生活センター等をネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報(消費生活相談情報)の収集を行っているシステム。  
 (※2) 「電報・固定電話」と「移動通信サービス」と「インターネット通信サービス」を合わせたもの。



(※3) 「テレビ放送サービス」、「有線テレビ放送」等放送に関する相談及び「電話音声情報」を合わせたもの。

(出典) PIO-NET 登録データより作成 ※2014年4月30日までの登録分

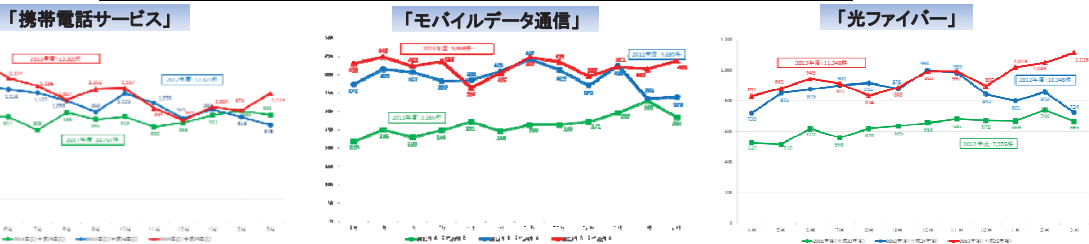
## 電気通信サービスに係る苦情・相談件数の状況(平成25年度)

- 2013年度(平成25年度)の電気通信サービスに係る苦情・相談件数は、年度当初から増加し、8月に前年度をやや下回ったが、その後は増加傾向が続き、合計で46,409件(10.5%増加)となっている。
  - 「携帯電話サービス」は、年度当初から急増し、11月・12月が前年度をやや下回ったが、その後は増加しており、合計13,309件(8.0%増加)となっている。
  - 「モバイルデータ通信」は、年度当初から増加し、8・9月が前年度をやや下回ったが、その後は増加しており、合計5,058件(7.7%増加)となっている。
  - 「光ファイバー」は、年度当初から増加し、7月以降、前年度と同水準で推移していたが、12月以降は急増しており、合計11,349件(9.7%増加)となっている。
- (注) 各年度翌年4月30日までのPIO-NET登録分(苦情・相談の件数は、今後未入力分が登録され、変動する可能性がある。)

2013年度(平成25年度)－2011年度(平成23年度)における電気通信サービスに係る苦情・相談件数の推移



2013年度(平成25年度)－2011年度(平成23年度)におけるサービスごとの苦情・相談件数の推移

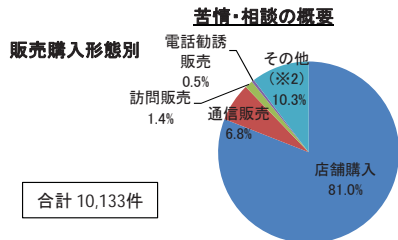


※各年度とも翌年4月30日までのPIO-NET登録分



## 「携帯電話サービス」等の苦情・相談の状況(※1) (平成25年度)

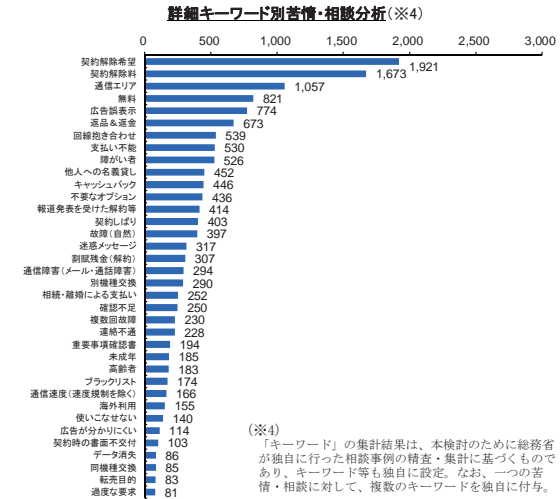
- 販売購入形態別の内訳は、前年度と同様の傾向であり、店舗購入が最多(81.0%)。
- 苦情・相談内容は、前年度に比べ解約関連が増加し、契約時等の説明不足、高価格・料金等に関するものなども依然として多い。
- 内容を詳細に分析すると、次の内容が多数を占めている。
  - 通信エリア、通信速度、電波状態や広告等、サービス品質の分かりにくさに関するもの
  - 「実質0円」等の無料強調、回線抱き合わせ、不要なオプション等、販売勧誘活動や契約時の説明に関するもの
  - 高齢者、未成年、障がい者への契約時の説明・確認不足等、適合性の原則に関するもの
  - 契約解除料、期間拘束等、期間拘束・自動更新付契約に関するもの
  - キャッシュバック、料金の支払い等、販売奨励金や料金に関するもの



**内容別**

(※3)内容等キーワードは、複数回答項目

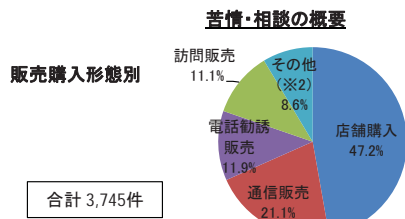
上位	内容等キーワード(※3)	付与数	前年度との比較
1	解約全般	3,226	2位から△
2	説明不足	2,704	1位から▼
3	高価格・料金	1,754	-
4	解約料	1,697	-
5	クレーム処理	1,382	-
6	他の接客対応	1,222	7位から△
7	契約	1,220	6位から▼
8	契約書・書面全般	1,084	-
9	虚偽説明	857	14位から△
10	返金	787	12位から△



(※1) 出典：PI0-NET(※)登録データより作成。2013年(平成25年)4月1日～翌年1月31日受付、2014年(平成26年)1月31日までの登録分。  
 (※) 国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談(消費生活相談情報)の収集を行っているシステムのこと。

## 「モバイルデータ通信」の苦情・相談の状況(※1) (平成25年度)

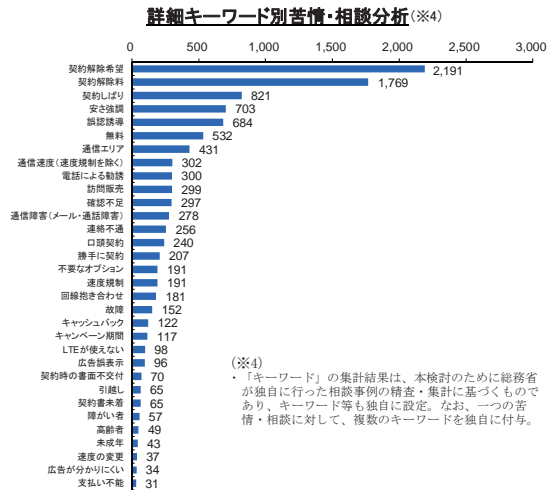
- 販売購入形態別の内訳は、前年度と同様に店舗購入(47.2%)が最も多いが、次いで通信販売(21.1%)が多くなっており、前年度に比べ電話勧誘販売(11.9%)の割合が減少した。
- 苦情・相談内容は、前年度と同様に解約関連、契約時等の説明不足に関するものなどが多いが、電話勧誘に関するものが減少。
- 内容を詳細に分析すると、次の内容が多数を占めている。
  - 契約解除料、期間拘束等、期間拘束・自動更新付契約に関するもの
  - 料金の安さ・「実質0円」等無料の強調、電話勧誘、訪問販売、不要なオプション、回線抱き合わせ等、販売勧誘活動や契約時の説明に関するもの
  - 通信エリア、通信速度等、サービス品質の分かりにくさに関するもの
  - 高齢者、未成年、障がい者への契約時の説明・確認不足等、適合性の原則に関するもの



**内容別**

(※3)内容等キーワードは、複数回答項目

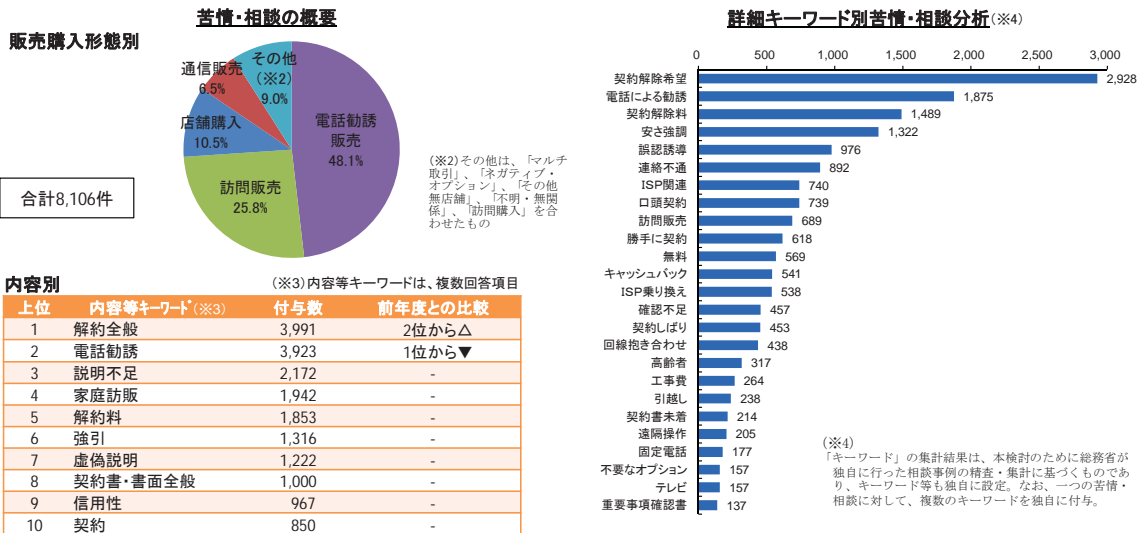
上位	内容等キーワード(※3)	付与数	前年度との比較
1	解約全般	2,072	-
2	解約料	1,418	-
3	説明不足	1,316	-
4	虚偽説明	521	5位から△
5	契約書・書面全般	458	8位から△
6	電話勧誘	427	4位から▼
7	高価格・料金	412	-
8	インターネット通話	391	13位から△
9	クレーム処理	358	6位から▼
10	無料商法	325	9位から▼



(※1) 出典：PI0-NET登録データより作成。2013年(平成25年)4月1日～翌年1月31日受付、2014年(平成26年)1月31日までの登録分。

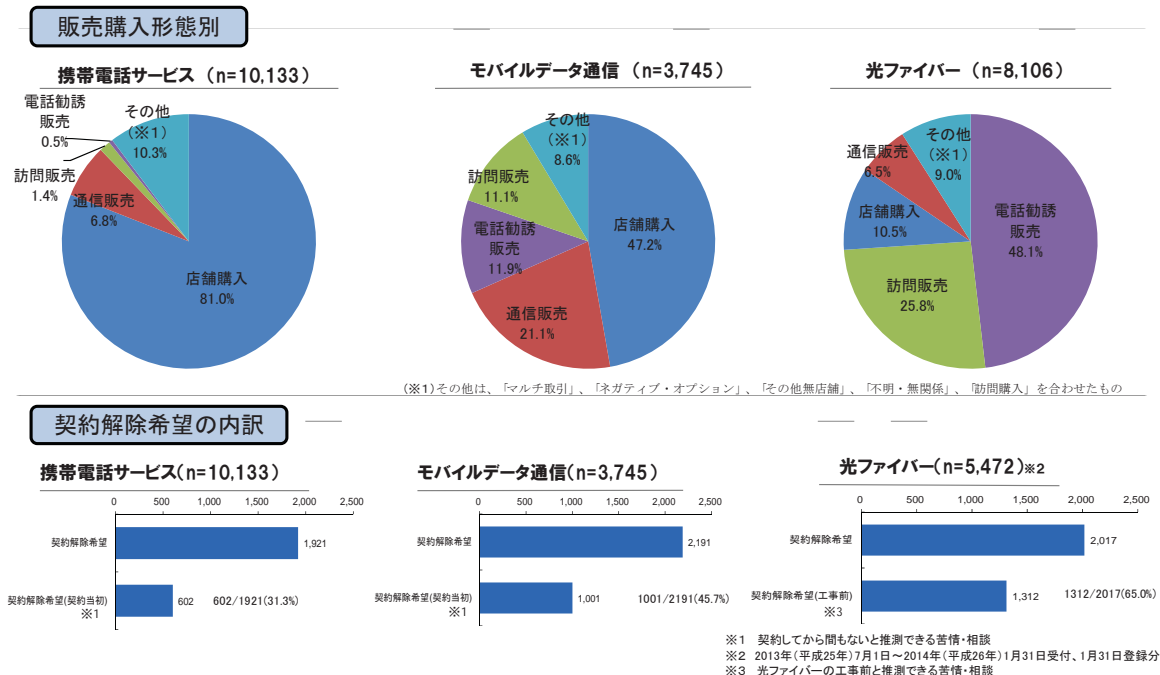
## 「光ファイバー」の苦情・相談の状況(※1) (平成25年度)

- 販売購入形態別の内訳は、前年度と同様の傾向であり、電話勧誘販売(48.1%)、訪問販売(25.8%)が多い。
- 苦情・相談内容は、前年度に比べ解約関連のものが増加し、電話勧誘、契約時等の説明不足に関するものも依然として多い。
- 内容を詳細に分析すると、次の内容が多数を占めている。
  - 電話勧誘、訪問販売、回線抱き合わせ等、販売勧誘活動に関するもの
  - 口頭契約、料金の安さ・無料の強調、書面交付等、契約時の説明に関するもの
  - 契約解除料、期間拘束等、期間拘束・自動更新付契約に関するもの
  - 連絡不通、ISP乗換え等、代理店等に関するもの
  - 高齢者への契約時の説明・確認不足等、適合性の原則に関するもの



(※1) 出典：PI0-NET登録データより作成。2013年(平成25年)4月1日～翌年1月31日受付、2014年(平成26年)1月31日までの登録分。

## 苦情・相談の状況(販売形態別・契約解除希望の内訳)



(注) 総務省からの委託により(株)野村総合研究所が作成。PI0-NETに登録された苦情・相談のうち、2013年(平成25年)4月1日から2014年(平成26年)1月31日までに受け付けられたもので、2014年(平成26年)1月31日までに登録された「携帯電話サービス」(10,133件)、「モバイルデータ通信」(3,745件)、「光ファイバー」(8,106件)を分析したものの。

## 電気通信事業法の消費者保護ルール見直し・充実に関する要望(概要)①

「CS適正化イニシアティブ」において示された電気通信事業法における消費者保護ルールを見直し、所要の規定を設ける等の制度的な対応の検討に関連して、①消費者委員会、②東京都消費生活総合センター、③日本弁護士連合会、④(独)国民生活センター、⑤消費者支援機構関西、⑥消費者支援ネット北海道、⑦京都消費者契約ネットワーク、⑧全国消費者団体連絡会から電気通信事業法の改正等に関する要望が、次のとおり、総務省に対し寄せられている。

要望団体	要望の概要
消費者委員会 (H24.12.11)	相談件数が明確な減少傾向になる等の一定の改善が見られない場合には、総務省及び消費者庁は協議を行ったうえで、以下の①又は②いずれかにより、消費者が契約内容を十分理解して利用できる環境の実現を図るための法的措置を講じることを含め、必要な措置を検討し確実に実施すること。 ① 電気通信事業法及び電気通信事業法施行令(昭和60年政令第75号)等を改正し、訪問販売、電話勧誘販売、通信販売において特定商取引法と同レベルの消費者保護規定を導入するとともに、店舗販売の場面においても契約者の年齢や知識を踏まえた説明を行うべきこと等の消費者保護に配慮した規定を設けることを含め、必要な措置を検討し確実に実施する。 ② 電気通信事業者の役務提供契約について、特定商取引法の適用除外を廃止するとともに、店舗販売においても①同様の消費者保護に配慮した規定を設けるべく電気通信事業法等を改正することを含め、必要な措置を検討し確実に実施する。
河上委員長発言 (H25.7.23)	今般、同研究会の提言案である「スマートフォン安心安全強化戦略(案)」において、同WGによる検討内容が「CS適正化イニシアティブ」として盛り込まれ、「従来の延長線上にある自主的な取組だけでは不十分で、電気通信事業法における消費者保護ルールを見直し、所要の規定を設ける等の制度的な対応の検討に着手すべき」などの方向性が掲げられております。 同研究会の提言案において、こうした方策が示されたことは、当委員会としても、消費者トラブルの実態及び当委員会の提言に照らして、適切なものであると考えております。これらの方策が同研究会の提言として最終的に取りまとめられた場合には、総務省において、消費者が契約内容を十分理解して利用できる環境の実現を図り、消費者トラブルの防止に十分な実効性が確保されるよう、特定商取引法と同レベルの消費者保護規定導入の検討等に早急に着手されることを求めます。また、制度的な対応が実現されるまでの間の消費者保護対策についても、取り組んでいただきたいと思います。当委員会においても、消費者トラブルの実態を踏まえ、引き続き、本問題に関するフォローアップを行ってまいります。
東京都消費生活総合センター (H25.9.18)	①電気通信事業法第26条では、電気通信事業者に加え、媒介、取次ぎ及び代理を業として行う者に対しても、消費者への書面による説明義務を課している。これら勧誘業者等が書面を交付し、法律を遵守した勧誘をするよう総務省は適切な監督をすべきである。 ②訪問販売や電話勧誘販売であっても、通信契約はクーリング・オフが適用されない。電気通信事業法を改正して消費者保護に必要な条項を加える、又は特定商取引法適用除外を外して通信契約にも適用するなどの法的対策を講じるべきである。 ③通信技術は進歩が速く、消費者が正確に商品やサービスを判断すべき十分な情報を得ることが難しいため、有利不利、優良不良を判断できる表示を義務付ける景品表示法によるガイドラインの作成を行うべきである。
日本弁護士連合会 (H26.1.27)	①電気通信役務の提供に関する契約の締結において、利用者の保護を適正に行うため、②～⑤のとおり、電気通信事業法を改正すべき。 ②電気通信事業法第26条に規定する電気通信事業者等が、契約の締結等を行うに際し、特定商取引法に規定する訪問販売又は電話勧誘販売により契約の締結等が行われた場合について、電気通信役務の提供を受けようとする者に、特定商取引法が規定する消費者保護規定と同等の保護(書面交付義務、クーリング・オフ制度、過量販売規制、不実告知の禁止及びそれらの違反に対する行政処分、罰則等)を及ぼす旨の利用者保護規定を設けるべき。

## 電気通信事業法の消費者保護ルール見直し・充実に関する要望(概要)②

要望団体	要望の概要
日本弁護士連合会 (H26.1.27)	③電気通信事業法第26条に規定する提供条件の説明について、少なくとも同法施行規則第22条の2の2第3項の規定する事項(提供条件の必須説明事項)については、同条第2項の規定にかかわらず(利用者の同意があった場合は書面交付以外の方法による説明可能)書面の交付を義務付けること。 ④同法第26条に規定する提供条件の説明内容が、実際の提供条件と異なる場合は、当該電気通信役務の提供を受ける相手方は、当該電気通信役務の提供に関する契約を取消ないし解除することができる旨の規定を設けること。 ⑤前項の取消ないし解除規定について、当該電気通信役務の提供に関する契約の締結に伴って、当該役務の提供を受けるために必要な機器(携帯端末等)の売買契約が締結されている場合は、その取消ないし解除の効果は当該売買契約にも及ぶ旨の規定を設けること。
国民生活センター (H26.3.5)	①電気通信サービスに係る契約は、特定商取引法の適用除外となっていることから、特定商取引法で定義される電話勧誘販売、訪問販売は、電気通信事業法において、特定商取引法と同レベルの消費者保護規定(契約時の書面交付義務、クーリング・オフ規定等)を導入すること。 ②店舗販売であっても、書面の不交付や適合性の原則を無視した勧誘、事業者の不実告知又は事実不告知等により消費者が誤認して契約の意思表示することが多いことに鑑みて、適切な行為規制や解約に関する規定を導入すること。 ③これらの規定の実効性を担保するため、規定に反した場合の罰則及び行政処分・指導等ができる規定を導入すること。
KC's(消費者支援機構関西(適格消費者団体)) (H26.3.7)	①又は②の法的な規制を早急に行うこと。 ①電気通信事業法に規定する電気通信事業者が行う役務の提供を、特定商取引に関する法律の適用除外としないこと。 ②電気通信事業者が行う訪問販売や電話勧誘販売について、特商法と同様に、電気通信事業法の中にクーリング・オフ制度や再勧誘禁止規定等を設けること。
消費者支援ネット北海道(適格消費者団体) (H26.3.28)	①電気通信事業法第26条に規定する電気通信事業者及びその取次業者や代理店業者が行う電気通信サービスの契約に関し、訪問販売及び電話勧誘販売による場合について特定商取引法と同レベルの消費者保護規定(書面交付義務、クーリング・オフ制度、過量販売規制、不実告知の禁止等)を導入すること。 ②電気通信事業法第26条に規定する電気通信事業者及びその取次業者や代理店業者が同条の定める説明義務に違反した場合、契約の取消又は解除を可能とするよう民事的効力を付与すること。 ③その他、店舗販売における消費者保護に配慮した規定を設けることを含め、必要な措置を検討すること。
京都消費者契約ネットワーク(適格消費者団体) (H26.4.16)	①契約内容・役務提供条件について記載した書面を交付することを事業者が義務付けること。 ②利用者が一定期間内であれば当該役務提供契約及び関連機器についての契約をクーリング・オフできる旨の規定を設けること。 ③事業者の説明内容が実際役務提供条件と異なる場合は、利用者が当該契約を取消ないし解除することができる旨の規定を設けること。 ④事業者が上記各規定に違反した場合に行政処分、罰則等適用される旨の規定を設けること。
全国消費者団体連絡会 (H26.4.18)	①電気通信事業法に特定商取引法と同レベルの消費者保護規定を導入すること。 ②店舗販売においても、電気通信サービスの特性(サービス内容が複雑、個々の条件によってサービスが受けられない場合もある等)及び他製品にセットして通信サービスが不意打的に勧誘されている現実を踏まえて、クーリング・オフ規定を導入すること。 ③複雑な代理店構造や行き過ぎたインセンティブの発生を見直し、料金水準の低廉化をはかること。 ④電気通信サービスを横断した紛争解決機関を設置すること。

## 契約関係からの離脱に関するルール

### 契約関係からの離脱に関するルール

#### 取消し

- ⇒ 取消し事由がある場合に、契約の取消しを認めるもの。(効果は遡及効)  
 (代表的には消費者契約法において規定。(役務の内容・取引条件に関する重要事項の不実告知等))  
 電気通信役務 「お使いの〇〇サービスは今後廃止されます」等のこれから契約しようとする役務の内容・取引条件等ではなく、  
 契約を必要とする背景事情等に関する不実告知がなされる場合もある。

#### クーリングオフ

- ⇒ 一定期間、無条件での一方的な契約の申込みの撤回又は契約の解除を認めるもの。(効果は遡及効)  
 (代表的には特定商取引法において規定。)

不意打ち性のある販売方法等に起因する消費者の意思の不安定性

特定商取引法 訪問販売・電話勧誘販売  
 電気通信役務 光ファイバ、CATV等における訪問販売、電話勧誘販売

商品・役務の複雑性に起因する消費者の不十分な理解

特定継続的役務、連鎖販売取引  
 料金体系等の契約条件の複雑化(契約期間拘束・解約料等)

実際に利用しないと役務の品質等が分からない場合があること

ベストエフォートやサービスエリアなど契約時点で役務の品質が分からない

#### 解約

- ⇒ 事業者や利用者の責任を問わず、契約からの離脱を認めるもの。(効果は将来効)  
 (代表的には民法(賃貸借、委任等)、特定商取引法(特定継続的役務の中途解約権)において規定。)  
 電気通信役務 事業者・利用者の合意により契約の解約が行われているが、料金割引等のために契約期間の拘束がある場合には、契約解除料が発生し、契約の解約が実質的に制限されてしまう場合もある。

## 提供条件の説明義務の範囲

### 電気通信事業法第26条に基づき必要とされる提供条件の説明内容

1. **電気通信事業者の名称** (代理店の場合は、代理店の名称も含む。)
2. **電気通信事業者の問合せ連絡先** (電話窓口の場合は受付時間も含む。)  
 (代理店の場合は、代理店の問合せ連絡先(電話窓口の場合は受付時間も同様)。ただし、電気通信事業者が責任をもって代理店に係る問合せも行うこととする場合は不要。)
3. **電気通信サービスの名称及びその種別** (「携帯電話サービス」などのサービスの種類の明示)
4. **その利用者に適用される電気通信サービス料金** (無料キャンペーン等がある場合の条件も含む。)
5. **電気通信サービス料金に含まれていない他の経費がかかる場合は、その内容**
6. 次に掲げる事項その他の消費者からの契約の変更又は解除に関する定めがあるときは、その旨
  - (1) **契約の変更又は解除ができる期間の制限**
  - (2) **契約の変更又は解除の際の違約金の支払いに関する定め**
  - (3) **契約の変更又は解除の場合の貸与端末設備の返却費等の負担**
7. **電気通信サービス内容及び当該サービスの品質、提供場所、緊急通報、フィルタリングサービス等について特段の制限事項があるときは、その内容**