

4. 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

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

目 次

序章	はじめに	3
第1節	本ガイドラインの目的	3
第2節	関係法令及び略称一覧	4
第3節	総務大臣への定期報告について	7
第4節	消費者保護に関連する他のガイドライン等	7
第1章	対象となる電気通信役務及び事業者の種類	9
	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	9
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	16
第1節	対象範囲	16
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。))	20
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
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。))	41
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。))	45
第6節	違反した場合の取扱い	49
第7節	その他契約前に説明等することが望ましい事項	49
第8節	契約後の情報提供	49
第3章	書面交付義務(法第26条の2)関係	51
第1節	対象範囲	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)	53
第3節	記載・交付方法	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)	62
第5節	情報通信の技術を利用する方法(電子交付方法)	63
第6節	違反した場合の取扱い	66
第4章	初期契約解除制度(法第26条の3)関係	67
第1節	対象範囲	67
第2節	初期契約解除の効果	68
第3節	利用者が初期契約解除をする方法	69
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)	70
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)	75
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)	76
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)	77

第8節	一体的販売における留意点	8 1
第9節	事業者を乗り換える際等の留意点	8 3
第10節	違反した場合の取扱い	8 3
第5章	苦情等の処理(法第27条)関係	85
第1節	対象範囲	8 5
第2節	苦情等の処理の方法	8 5
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	87
第1節	事実不告知及び不実告知の禁止	8 7
第2節	自己の名称等を告げずに勧誘する行為の禁止	8 9
第3節	勧誘継続行為の禁止	9 3
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)	9 6
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	101
第1節	対象範囲	1 0 1
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)	1 0 2
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)	1 0 2
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 0 3
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)	1 0 5
第6節	監督措置(施行規則第22条の2の18第1項第5号)	1 0 6
第7節	苦情処理に関する措置(施行規則第22条の2の18第1項第6号)	1 0 7
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)	1 0 7
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)	1 0 7
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)	1 0 7
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)	1 0 8
第8章	業務の休廃止に係る周知等(法第26条の4・第26条の5)関係	109
第1節	周知の対象範囲	1 0 9
第2節	周知させる期限・方法	1 1 3
第3節	周知させる事項(施行規則第22条の2の10第2項)	1 1 5
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(施行規則第22条の2の11)	1 1 6
第5節	業務の休廃止の望ましい在り方について	1 1 6
第6節	具体的な事業者の対応の例示	1 1 7

第7節 「電気通信業務の一部」に該当するサービスの例	118
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)	119
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	121
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	121
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)	121

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、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。

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に努め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ことが必要であることから、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 13、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 郵便法(昭和 22 年法律第 165 号)

⑧ 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。

⑨ 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。

⑩ 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。

⑪ 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		報告時期	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	<ul style="list-style-type: none"> 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 		毎四半期末後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9
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	<ul style="list-style-type: none"> 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件数、申出件数、解除件数 ※対象契約は新規契約を指す。 	名称 法人番号 電話番号 電子メールアドレス	毎四半期末後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10 第1表又は第2表
③	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	<ul style="list-style-type: none"> 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) ※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11
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	<ul style="list-style-type: none"> 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】 毎年度末後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12 第1表 第23の12 第2表

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保護については、「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン」(平成29年総務省告示第152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

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))
			MNOの携帯電話端末サービス MNOの期間拘束のある無線インターネット専用サービス MNOの無線インターネット専用サービス MNOの携帯電話端末サービス	※いずれもプリペイド除く。 MNOの期間拘束のない無線インターネット専用サービス PHS プリペイド 公衆無線LAN	FTTH、CATV、DSL 分離型ISPP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ISPP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5)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(令和元年9月6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られているなど、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 PHSサービス

(指定告示第4項第3号)

PHS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。MVNOを含む。

② 公衆無線LAN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 MVNO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MVNO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 DSL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)

DSLサービスのうち、足回り回線部分とISP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ISP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ISP部分については、(4)⑧を参照。

⑥ FWA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ISDN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 IP電話

(指定告示第4項第6号)

050 IP電話及び0AB～J IP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）で締結される契約をいう。

※ 「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。

すなわち、これらの法人等が営業目的又は事業目的で通常、事業・職務の用に供するために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、個人名義の契約は、基本的には、法人契約に該当しない。すなわち、例えば、小規模な個人事業主は、交渉力及び情報量において電気通信事業者等と格差があると考えられるため、原則として、一般の消費者と同様に扱うこととしている。

ただし、「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、法人格を有しないマンション管理組合も含まれる。すなわち、契約名義が個人であったとしても、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契約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 FTTH 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、東日本電信電話株式会社又は西日本電信電話株式会社等との間で電話サービス又はISDN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PHS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PHS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LAN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FTTHインターネットサービスを提供する場合、MVNOがMNO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MNO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IPv4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身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こととすべきことが、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、NTT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。

FTTH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ISDN

(イ) 携帯電話端末・PHS端末サービス（音声付き又は音声のみ）

(ウ) 無線・PHS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・PHS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) MVNO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号八)

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

具体的には、最高伝送速度等の値の説明(表示)とともに、例えば「表示速度は最高速度であり、保証されるものではなく、当該速度より低い速度しか出ない場合がある。」、「回線(又は周波数)を複数の加入者でシェア(共用)するため伝送速度が低下することがある。」、「(アクセスネットワークの提供事業者が併せて申し込みを受け付ける)プロバイダによっても実際の速度が左右される」等の説明(表示)の仕方が望ましいと考えられるが、いずれにしても、消費者がベストエフォート型サービスの内容を十分に理解することができるよう配慮する必要がある。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)に基づき実効速度の計測を実施している場合には、「受信実効速度は14.1~37.6Mbpsです。」などの表現により、集計された計測値についても紹介することが望ましい。

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

④ 提供を受けることができる場所(第3号二)

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かを確認する義務（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、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、FTTH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(ONU)又は無線LAN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、IP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、次回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:FTTHアクセスサービス+インターネット接続サービス+MVNO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、ID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續を要するものではない場合には、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へ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、利用者へ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。

(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間で定型約款の個別の条項についても合意をしたものとみなすためには、最低限、定型約款を契約の内容とする旨をあらかじめ公表していることが条件となる(※1)が、一般消費者の定型約款の存在に対する理解を形成する観点から、電気通信事業者等は、可能な限り(※2)、特定の定型約款を契約の内容とする旨を契約前に利用者に対し説明又は表示することが求められる。

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

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

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

ただし、上記の各措置を講ずることによって、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。以下同じ。）を記載した書面（説明書面）を交付し、これに基づき口頭で説明することが原則である。説明書面は、説明事項等を分かりやすく記載したものであり、例えばカタログやパンフレットが該当する。他方、文章等により詳細を全て記載（説明）するようなことまでは求められず、あくまで概要について「分かりやすさ」に重点を置いて書面を作成・交付し説明がされることが想定されており、例えば、細かい契約事項が全て記載された契約約款の単なる写しなどは分かりやすい記載とはならない。

※1 法第11条第1項第2号に規定する登録番号

※2 施行規則第9条第9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をすることが望ましい。）
- (iii) 利用者の求めに応じた料金プラン等の条件での総支払額の目安を示すこと（端末を購入しない利用者に対し携帯電話サービスの通信料金のみ総支払額の目安を示すことが適切である。また、データ利用量に応じて段階的な料金が適用となる料金プラン等、従量制の料金については、利用者の利用状況の申告等に応じた総支払額の目安を示すことが望ましい。）

(ウ) 解約時の請求費用

解約時に請求される諸費用の見込みについても、その種類が多い（おおむね3種類以上）場合は、特段の事情のない限り、オプションサービスや端末も含め、一括して種類を明示し、これを記載した説明書面等を交付等することが適切である。なお、その際は、できる限り、個々の費用・金額や総額まで含めて明示することが望ましく、また、契約後一定期間内など解約時期によっては例外的に費用種類が異なる場合は、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、対面で直接手渡す場合のほか、郵送等の手段により行うことも可能である。ただし、契約締結（消費者からの申込みに対する承諾）の前に書面を交付する必要があることから、郵送は消費者からの承諾の前に行う必要がある。

③ 口頭説明の原則

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

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

(イ) 消費者に対して、次の事項を口頭で伝え、

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

(ウ) (ア)の書面を当該消費者の面前に示す形で交付する

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

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

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

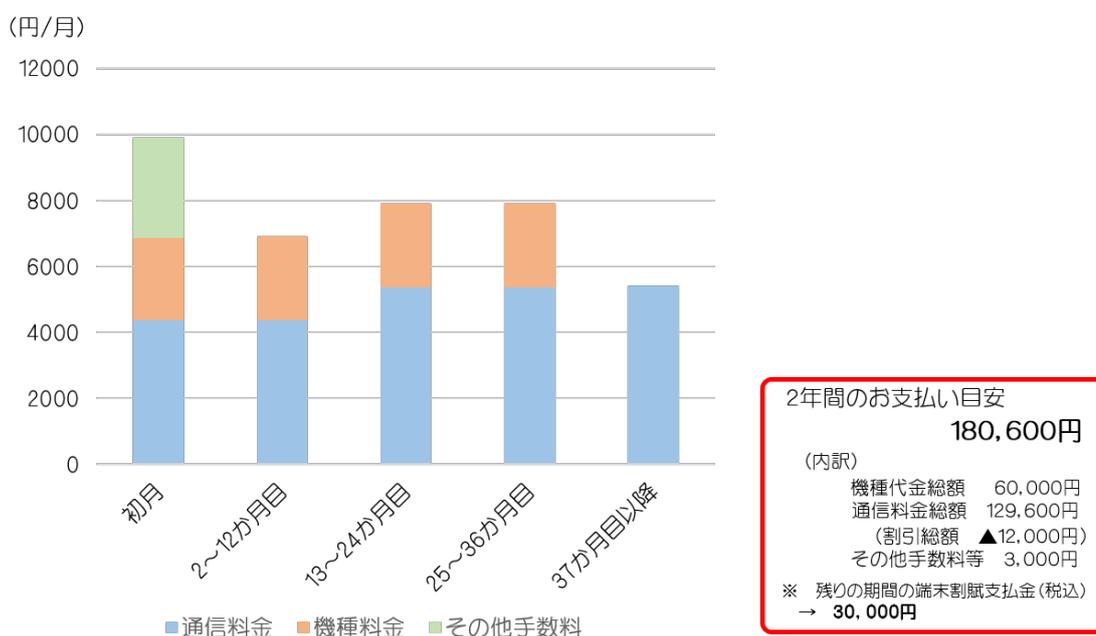
電気通信事業者が自ら提供する対象役務(例えば FTTH アクセスサービス)の

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>



【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。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請求する求める場合のほか、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や電話で問合せを行う場合には、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、しかしながら、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、電気通信事業者等が書面交付と代替的方法の両方を提示した上で、消費者が代替的方法を自ら積極的に求める場合に限り、代替的方法による説明が可能となる。

しかし、消費者が代替的方法を選択する理由が、①書面交付以外の方法を選択することで電気通信事業者等から利益の供与を受けられることである場合(例:今、この場で申し込めば安くなると言われた。)(※)又は②電気通信事業者の誘導に起因すると考えられるものである場合(例:代替的方法の利点のみ説明があり、書面交付の利点については説明がなかった。)は、代替的方法による説明は認められない。

※ 利益供与が書面交付以外の方法を選択することを直接的な条件にしていなくても、書面交付を選択した場合、結果として当該利益供与を受けることができない場合はこれに該当する。他方、代替的方法によることにより書面交付の場合よりも早期に契約締結が可能なこと自体は、利益供与には該当しない。

なお、消費者が意思表示を電話により行う場合、代替的方法による説明を求める

意思があることが明らかである場合（例：利用者が料金プランの変更を行うために自発的にコールセンターに架電する場合）を除き、代替的方法の選択は、極めて例外的に認められるべきものである。

万一電気通信事業者等と消費者との間で認識に齟齬が生じた場合は、事業者において「消費者が自ら積極的に求めた」ことを明確に説明できない限り、消費者からの求めはなかったものとして扱われることとなる。このため、電話勧誘を行う電気通信事業者等においては、勧誘の状況を録音した通話記録を作成するなど、適正でない行為が行われていないことを立証できるようにしておくことが求められる。

場合には、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の子解の意思表示が消費者から明示的になされることが求められる。（具体的には、例えば、説明に先立ち、書面の交付に代えて電話により口頭で説明を行う旨を消費者に告げ、消費者から当該方法による説明に子解する旨の回答を得ることが考えられる。）いずれにせよ、代替的方法で説明がされることについての子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、子解が適正に取得されているとは言えない。

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

なお、消費者が当該説明事項等を読むことなく、次のリンク先のウェブページに飛んでしまうことのないよう、画面をスクロールすることにより、説明事項等を一通り読んだ上で次のリンク先のウェブページに飛ぶこととなるよう、リンク先表示のための文字列を当該ウェブページの一番最後に表示するなどの工夫を行うことが求められる。

③ CD-ROM等の記録媒体を交付する方法(第4号)

CD-ROM等の記録媒体を交付(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採用する場合は、まず、(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の子解の意思表示が消費者から明示的になされることが求められる。

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（(2)①参照）の明示は、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（口頭）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、**そもそも一般的に、契約内容が適切に説明され、かつ、利用者の申込み又は承諾の意思が明確に表示されていることが前提になると考えられるものであるが、説明義務の履行に当たっては、**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、

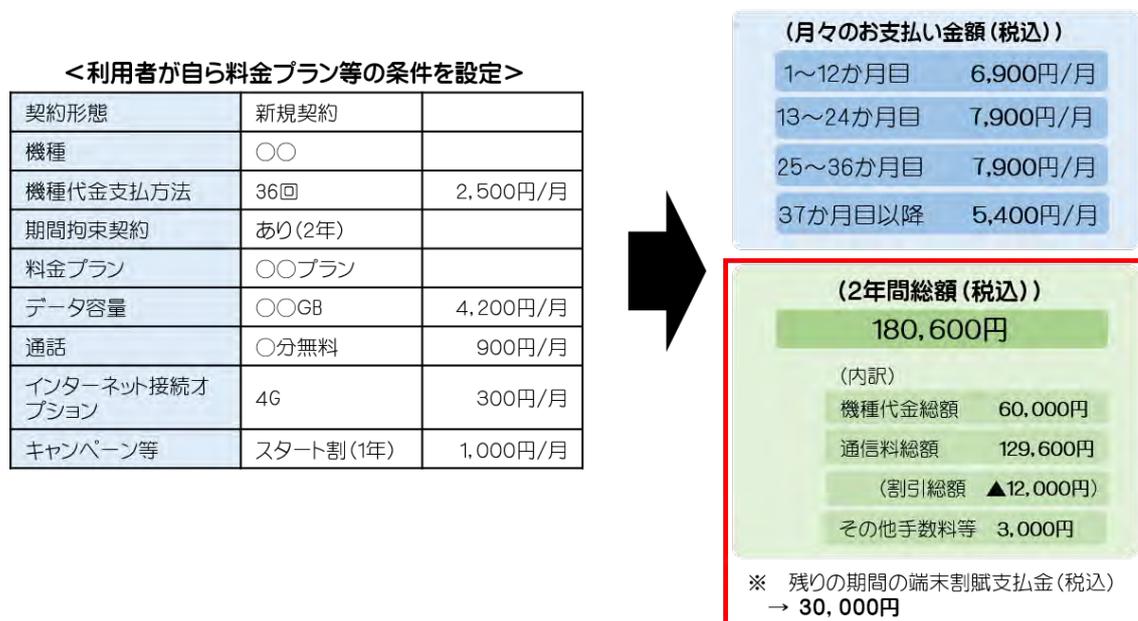
料金プラン等のサービス内容を紹介することを妨げるものではない。また、利用者が複数の料金プランの中から自身のニーズに合ったものを選ぶに際しては、料金プランの提案段階においても、可能な限り、それぞれの選択肢を選んだ場合の比較検討が可能となる情報を提示することが適切である。

【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）



・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					
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の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、FTTH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OAB～J IP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）、③当該違約金の額が基本料金の額を超えることの全ての要件（法第27条の3第1項の規定に基づき指定された電気通信事業者が提供する同項に規定する移動電気通信役務の提供に関する契約の更新にあつては、①及び②の要件）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、FTTH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。

※ 施行規則附則により、主要な携帯電話サービス（MNOの提供するスマートフォンを含む携帯電話端末及びタブレット向けのサービス）以外のサービスについては、契約締結日が平成28年（2016年）11月21日である更新契約から義務が適用されている。

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、MNO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78節 契約後(利用中)の情報提供

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

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

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

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