

## 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、FTTHインターネットサービス、IP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：IP電話や公衆無線LAN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、「○月○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○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(○日後見込み、○月○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
--------	------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・SMS機能(通常はMVNOの付随)</li> </ul>	等
通信系	<ul style="list-style-type: none"> <li>【移動・固定共通】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・公衆無線LAN</li> <li>・IP電話(移動系は通常MVNOの付随)</li> </ul> </li> <li>【主に移動系】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・位置検索、リモートロック</li> </ul> </li> <li>【主に固定系】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ容量追加</li> </ul> </li> </ul>	等
コンテンツ、アプリ系	<ul style="list-style-type: none"> <li>【移動・固定共通】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・動画配信、音楽配信</li> <li>・モバイル機器用アプリ</li> </ul> </li> <li>【主に固定系】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急地震速報</li> </ul> </li> </ul>	等
セキュリティ、サポート系	<ul style="list-style-type: none"> <li>【移動・固定共通】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・遠隔サポート</li> <li>・セキュリティ確保サービス</li> </ul> </li> <li>【主に移動系】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・端末補償プログラム</li> </ul> </li> <li>【主に固定系】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・PCプロテクション</li> <li>・訪問サポート</li> </ul> </li> </ul>	等
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>【主に移動系】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレジットサービス</li> <li>・保険</li> </ul> </li> <li>【主に固定系】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・総合生活サポート</li> <li>・ネット宅配サービス</li> </ul> </li> </ul>	等

注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。

注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。

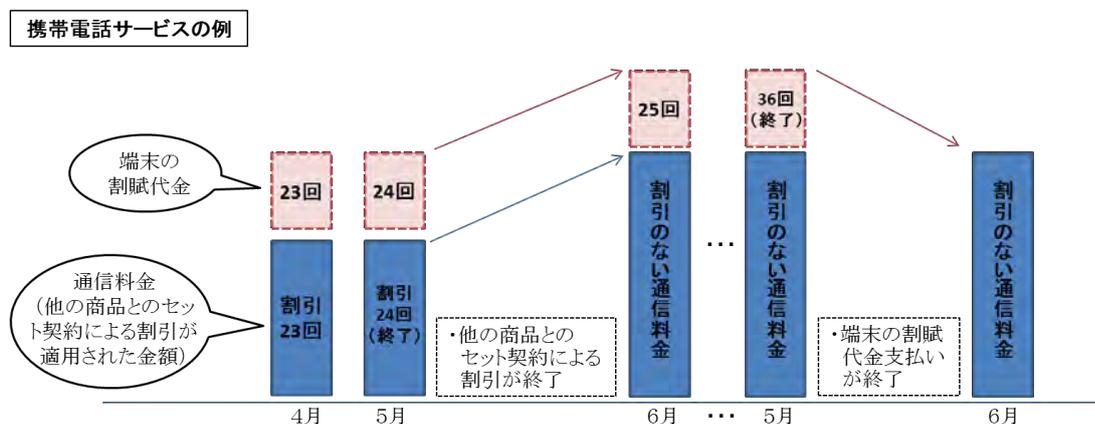
なお、「オプション」の名称が仮に付されていても、電気通信役務の本体部分の料金その他の経費や速度・通信制限に影響を与えるもの(例:料金割引がされるもの、データ使用量の上限を緩和するもの)は、ここでいう有償継続役務に当たらず、本体部分として説明義務の対象であり、契約前の説明が必要となるほか、契約書面では基本説明事項として記載が必要である。

(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(ニ)

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られ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と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 一覽性確保の観点から、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 一覽性確保の観点から、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、一覽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、一覽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。）

注：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：〇〇〇株式会社  
 (■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	平成〇年〇月〇日
	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)	・〇〇サービス 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、最高伝送速度毎秒〇〇メガビットにより、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、〇日間に〇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	月額〇,〇〇〇円
	通話料	〇円/〇秒
	光回線終端装置レンタル料	月額〇,〇〇〇円
	工事費	月額〇,〇〇〇円(総額〇,〇〇〇円を24ヶ月分割)
	事務手数料	〇,〇〇〇円(初回のみ)
	【移動系の例】	
	基本料金プラン	月額〇,〇〇〇円
	通話料	〇円/〇秒
データ通信割引サービス	月額〇,〇〇〇円	
事務手数料	〇,〇〇〇円(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、違約金〇〇円が発生します。違約金なしで解約可能な期間は、〇年〇月の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(〇,〇〇〇円程度)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	〇,〇〇〇円
	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 〇,〇〇〇円
	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、月額〇,〇〇〇円となります。(※) 【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	・〇〇〇〇(株)カスタマーセンター 電話:0120-123-XXXX (受付時間:平日9:00~19:00、土日祝日9:00~17:00) ウェブページ: <a href="http://www.example.co.jp/customer">http://www.example.co.jp/customer</a> ・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】	
	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(※)
	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。)(※)
	<p>・連絡先 △△(株)お客様サポート室 電話:0120-456-xxxx (受付時間:平日9:30~20:00、土日祝日9:30~18:00) ウェブページ:<a href="http://www.example.co.jp/customersupport">http://www.example.co.jp/customersupport</a></p> <p>・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。</p>	
■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	<p>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。(※)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。この効力は書面を郵した時に生じます。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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:03-〇〇〇〇-〇〇〇〇)</li> </ol> <p>&lt;書面による解除の記載例&gt;</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 40%;"> <p style="text-align: center;">〇〇〇株式会社 〇〇行</p> <p style="text-align: right;">・ご住所 ・ご契約者名 ・お電話番号</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 40%;"> <p>契約書面受領日 平成〇〇年〇月〇日</p> <p>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</p> <p style="text-align: center;">上記契約を解除します。</p> </div> </div>	
■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)	<p>・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: <a href="http://www.example.co.jp/dialsupport">http://www.example.co.jp/dialsupport</a></p>	

#### （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、ウェブページ又は記録媒体（承諾する旨を記録した記録媒体の受領）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。

### 【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、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の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。

③ CD-ROM等の記録媒体の交付（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(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、行政の介在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) 初期契約解除に必ずべき者

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、FTTH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ご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こと、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あってはその工事前)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あっ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)であって、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。契約解除があっ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

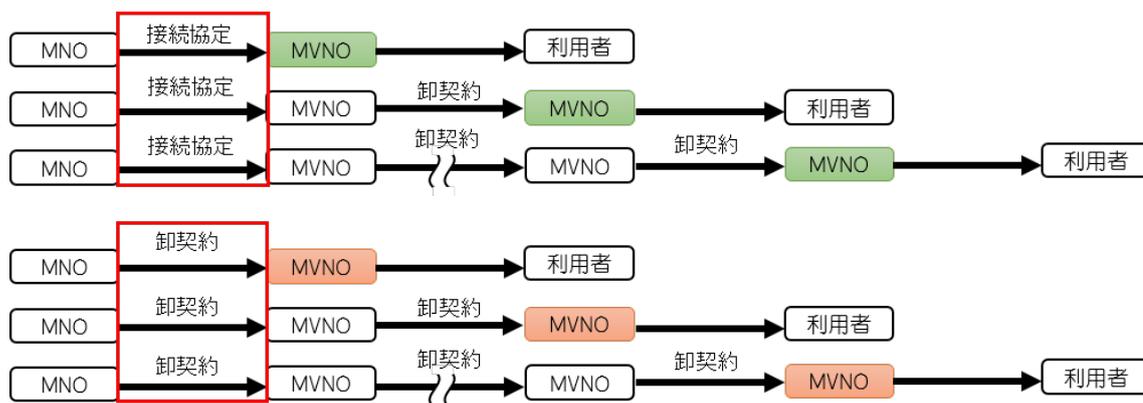
わち一般的な民事規律に従って請求可能)と解される場合もあると考えられるが、①の電気通信役務との関係の密接性に鑑み、その利用で生じた料金等を合理的な範囲内で請求できる旨を為念的に規定したものである。なお、付随有償継続役務の定義については、第3章(書面交付義務)第2節(6)を参照。

(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つて、「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から貸与を受けるとに当たり、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、下記の工事の種類別の区分ごとに、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 FTTH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 CATV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●年(●年)●月  
 現在は年率3%通常は商事法定利率であり、平成31年(2019年)3月現在は年率6%)  
 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。

注: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、赤枠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られる場合に、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

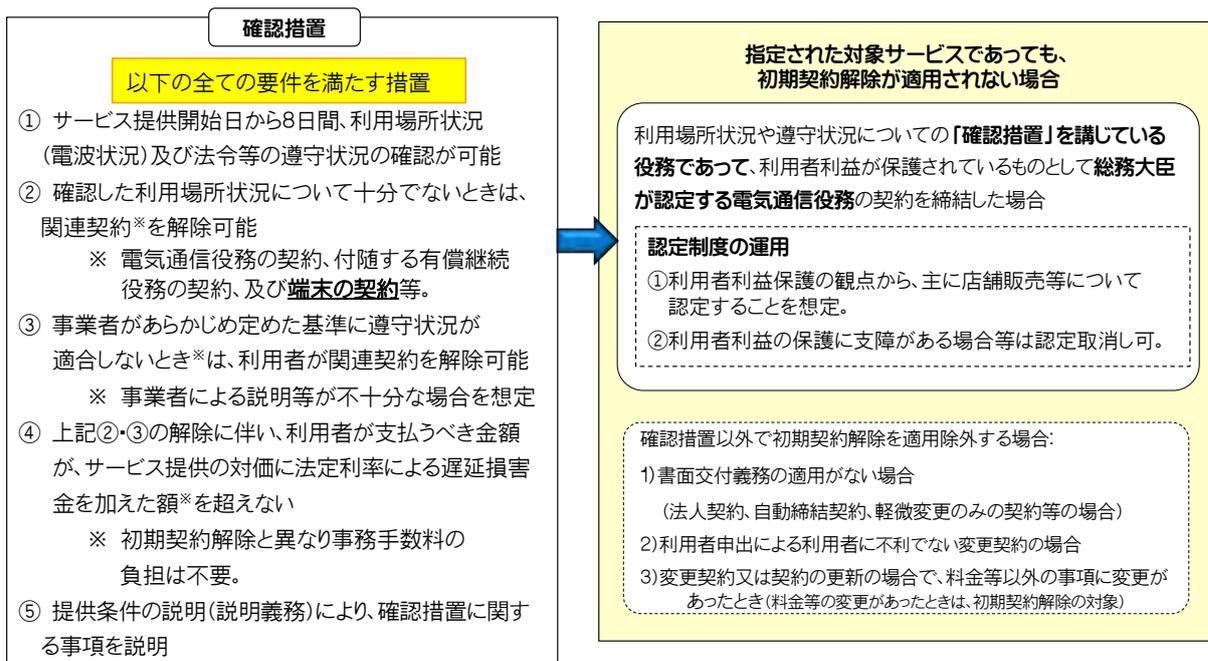
確認措置により契約解除した場合に利用者に請求できる上限額は、契約解除までに提供された関連契約のサービス利用料（役務の提供の対価に相当する額）であり、通信サービスの利用料と付随有償継続役務の利用料の両方が含まれる。「対価」の考え方については、初期契約解除の場合と同様である。ただし、通信サービスの事務手数料、SIMカードの提供に要する費用や契約解除に伴う番号ポータビリティに係る費用は、請求できない。（工事費用も請求できない）

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で、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FTTH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CATV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と考えられる。

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、FTTH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CATV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FTTH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に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】

- ① 電話窓口を開設すること。
- ② 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。

- ③ 電話窓口は、平日は、なるべく長時間受け付けること。
- ④ 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。
- ⑤ 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】

- ① 苦情及び問合せに対する対応窓口を設けていない。
- ② 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。
- ③ 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）。
- ④ 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）。
- ⑤ 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。

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のを防ぐ趣旨から、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】

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 光ファイバ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。
- ⑤ 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）。
- ⑥ 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）。
- ⑦ 「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。

### (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、FTTH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けますでしょうか。」
- ・「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こと（例：携帯電話端末サービスの説明後、FTTH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、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】

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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  
例えば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（令和〇年〇月改正）」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か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、総務省令現時点において、禁止の対象となる行為は総務省令において定められていないが、苦情等の状況を勘案しつつ、対象となる行為の要否について必要に応じて適時適切に検討を行っていき予定である。(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。

ただし、本規定は、既往契約の範囲内での契約変更や更新契約に対しては、当分の間、適用しない（電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令（令和●年総務省令第●●号））。

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についても、「対価」と言える限りは利用者に請求することができる。ただし開設工事費であれば③の開設工事費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(第2号ハ)

電気通信役務の提供に必要な工事のうち、他に転用できない電気通信設備として総務大臣が告示するもの(引込線等(※))に係る工事(これに付随する工事を含む。)に通常要する費用についても、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日に利用を開始した電気通信役務(拘束期間は2年間)を5月15日に解約した場合、工事費の $(24-2)/24$ 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。

ただし、工事費として利用者に通常請求する額が実際の工事費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、実際に工事が行われな場合は、工事費を請求することができない。

④撤去工事費(利用者の求めに応じて行うものを除く。)(第2号ニ)

上記③の設備の撤去工事(これに付随する工事を含む。)に要する費用についても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。

⑤撤去工事費等(利用者の求めに応じて行うものに限る。)(第2号ホ)

利用者の希望により行う撤去工事その他の工事については、解約時に明らかになるものであることから、その費用については、解約時に一括して利用者に請求することができることとしている。

⑥除却する設備に係る費用(第2号ヘ)

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、当該端末設備に係る未払いの使用料も利用者に請求することができる。また、当該端末設備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、当該端末設備の再調達価額相当額を利用者に請求することができる。

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

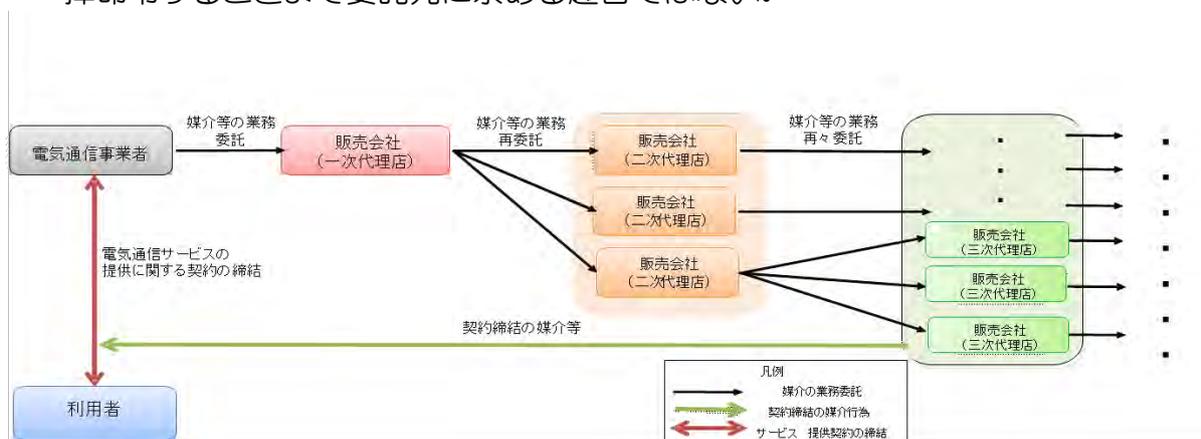
電気通信事業者が契約の締結の媒介等の業務及びこれらに付随する業務を媒介等業務受託者に委託をする際には、電気通信事業者による指導等、当該委託に係る業務（媒介等業務）が適切かつ確実に遂行されるための措置を電気通信事業者が講じなければならない。

### 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。

### 【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及び媒介等業務の管理体制が整備されていること、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。

## 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対応窓口の明示、苦情処理担当部署の設置、苦情案件処理手順等の策定等の苦情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及び問合せ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考えられる。

ただし、媒介等業務の委託先である媒介等業務受託者を全て把握することまでを一律に求めるものではない。

### 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・第26条の5）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、電気通信事業の休止又は廃止によって、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、電気通信事業の全部又は一部を休止し、又は廃止しようとする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。

### 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

全ての電気通信業務（(2)の電気通信業務を除く。）の全部又は一部のうち、休廃止しようとするものが対象である。この「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」を休廃止するものとして、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）の減少を伴う場合には、電気通信業務の一部を休廃止するものとして、同様に、利用者に対して周知させることが必要となる。

他方、上述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も、同様である。

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、利用者に対して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。

## （2）休廃止について利用者に対して周知させる必要のない電気通信業務

以下の業務の休廃止については、その業務の休廃止により利用者に対して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廃止（施行規則第22条の2の10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）。

- ③ 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、ツーショットダイヤル、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。

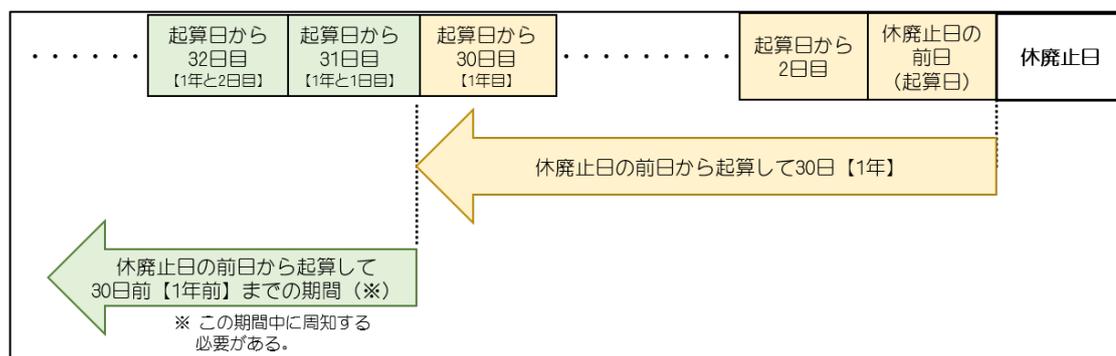
（例えば、東日本電信電話株式会社（NTT 東日本）の契約約款に基づき同社と加入電話契約を締結した利用者は、原則として NTT 東日本と接続して長距離・国際電話サービスを提供する事業者とも契約を締結したこととされているが、これらの利用者については、長距離・国際電話サービスを提供する事業者にとっては、この時点では「知れたる利用者」には当たらない。ただし、当該利用者がある長距離・国際電話事業者のサービスを利用し、当該事業者が当該利用者を自らのサービスの利用者として認識している状態にある場合には、「知れたる利用者」に該当することとなる。）

## 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1項）

電気通信業務の休廃止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

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）

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、これを事業者に通知し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2項)

電気通信事業者は、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) 休廃止しようとする電気通信業務の内容(第1号)
- (2) 休廃止しようとする年月日(第2号)
- (3) 休止しようとする場合には、その休止期間(第3号)
- (4) 休廃止をする理由(第4号)
- (5) 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(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) 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(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) 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(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。

## 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)

電気通信事業者は、第1節(1)の電気通信業務のうち、利用者の利益に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日前的日までに、総務大臣に第3節の事項等を届け出なければならない。

### (1) 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。

### (2) 指定電気通信役務に係る電気通信業務(第2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。

### (3) 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3号)

(1)・(2)以外の電気通信サービスでも、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及び施行規則第22条の2の10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
- ・ISDN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ISDNサービス
- ・050 番号を用いたIP電話サービス(050 IP電話サービス)
- ・0AB～J番号を用いたIP電話サービス(0AB～J IP電話サービス)
- ・インターネット電話サービス 等

（移動系サービス）

- ・W-CDMA方式携帯電話サービス
- ・CDMA2000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
- ・PHSサービス
- ・PHS端末によるインターネット接続サービス
- ・PHSパケット通信アクセスサービス
- ・BWAサービス
- ・公衆無線LAN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
- ATM専用サービス
- X.25の packets 交換サービス
- フレームリレーサービス
- ATM交換サービス
- IP-VPN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
- DSL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
- FTTH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
- CATV用の設備を用いたインターネット接続サービス
- BWA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）

- DSLアクセスサービス
- FTTHアクセスサービス
- FWA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（SNS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
- IXサービス 等

注 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22条の2の12）

電気通信事業者による電気通信業務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) 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) 第3節(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) 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

(以上)

## 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。

例えば、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は、通常適正かつ合理的でなく、消費者保護ルール違反を助長する蓋然性が高いと考えられる。

すなわち、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、これが、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、業務改善命令の対象となり得るということである。

(以上)