別紙２

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

総務省総合通信基盤局

平成 28 年（2016 年）３月
（令和７年（2025 年）10 月最終改正）

目　　次

序章　はじめに …… 1

第１節　本ガイドラインの目的 ……1
第２節　関係法令及び略称一覧 ……2
第３節　総務大臣への定期報告について ……5
第４節　消費者保護に関連する他のガイドライン等 ……5

第１章　対象となる電気通信役務及び事業者の種類 …… 7

電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン　適用表 ……7

第２章　契約前の説明義務（法第 26 条（法第 73 条の３において準用する場合を含む。））関係 ……１４

第１節　対象範囲 ……１４
第２節　基本説明事項（施行規則第 22 条の２の３第１項（施行規則第 40 条第１項において準用する場合を含む。）） ……１８
第３節　説明方法（施行規則第 22 条の２の３第３項（施行規則第 40 条第１項において準用する場合を含む。）） ……３１
第４節　適合性の原則（施行規則第 22 条の２の３第４項（施行規則第 40 条第１項において準用する場合を含む。）） ……４０
第５節　変更・更新時の説明（施行規則第 22 条の２の３第２項（施行規則第 40 条第１項において準用する場合を含む。）） ……４５
第６節　違反した場合の取扱い ……４８
第７節　その他契約前に説明等することが望ましい事項 ……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） ……５２
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……６８

第１節　対象範囲……６８
第２節　初期契約解除の効果……６９
第３節　利用者が初期契約解除をする方法……７０
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）……７１
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）……７６
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）……７７
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）……７８
第８節　一体的販売における留意点……８２
第９節　事業者を乗り換える際等の留意点……８４
第 10 節　違反した場合の取扱い……８５

第５章　苦情等の処理（法第 27 条）関係……８６

第１節　対象範囲……８６
第２節　苦情等の処理の方法……８６

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……８９

第１節　事実不告知及び不実告知の禁止……８９
第２節　自己の名称等を告げずに勧誘する行為の禁止……９１
第３節　勧誘継続行為の禁止……９５
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）……９８

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……１０４

第１節　対象範囲……１０４
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）……１０５
第３節　責任者の選定（施行規則第 22 条の２の 18 第１項第２号）……１０６
第４節　媒介等業務の手順等に関する文書の作成等（施行規則第 22 条の２の 18 第１項第３号）……１０７
第 5 節　媒介等業務受託者の届出に関する措置（施行規則第 22 条の２の 18 第１項第 4 号）……１０９
第６節　監督措置（施行規則第 22 条の２の 18 第１項第５号）……１０９
第７節　苦情等処理に関する措置（施行規則第 22 条の２の 18 第１項第６号）……１１１
第 8 節　媒介等業務が適切かつ確実な遂行を確保するための措置（施行規則第 22 条の２の 18 第１項第７号）……１１１
第 9 節　通信料金と端末代金の完全分離・行き過ぎた囲い込みの禁止に関する規定を遵守するために必要な措置（施行規則第 22 条の２の 18 第１項第８号）……１１１
第 10 節　委託状況を把握するための措置（施行規則第 22 条の２の 18 第１項第９号）……１１２
第 11 節　総務大臣への報告義務（施行規則第 22 条の２の 18 第２項）……１１２

第８章　業務の休廃止に係る周知等（法第 26 条の４・第 26 条の５）関係……１１３

第１節　周知の対象範囲……１１３
第２節　周知させる期限・方法……１１７
第３節　周知させる事項（施行規則第 22 条の２の 10 第２項）……１１９
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）……１２０
第５節　業務の休廃止の望ましい在り方について……１２１
第６節　具体的な事業者の対応の例示……１２２
第７節　「電気通信業務の一部」に該当するサービスの例……１２２
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）……１２４

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……１２５

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……１２５

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）……１２５

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を図ることを目的とする。

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

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

第２節　関係法令及び略称一覧

（１）関係法令

① 電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号）

第 2 条、第 9 条、第 12 条、第 14 条、第 16 条、第 18 条、第 26 条、第 26 条の 2、
第 26 条の 3、第 26 条の 4、第 26 条の 5、第 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 1 2、第 22 条の 2 の 13、第 22 条の 2 の 13 の 2、第 22 条の 2 の 16、第 22 条の 2 の 17、第 22 条の 2 の 18、第 40 条、第 40 条の 2、別表

本ガイドラインでは、「施行規則」と略す。

③ 電気通信事業報告規則（昭和 63 年郵政省令第 46 号）

本ガイドラインでは、「報告規則」と略す。

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

本ガイドラインでは、「指定告示」と略す。

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

本ガイドラインでは、「確認措置告示」と略す。

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

本ガイドラインでは、「対価請求告示」と略す。

⑦ 電気通信事業法施行規則第二十二条の二の十三の二第二号ハ及びへに基づき他に転用できない設備を告示する件（令和 4 年総務省告示第 44 号）

本ガイドラインでは、「設備告示」と略す。

⑧ 郵便法（昭和 22 年法律第 165 号）

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

本ガイドラインでは、「信書便法」と略す。

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

本ガイドラインでは、「携帯電話不正利用防止法」と略す。

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

本ガイドラインでは、「青少年インターネット環境整備法」と略す。

⑫ 特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号）

本ガイドラインでは、「特定商取引法」と略す。

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

（２）その他の略称

・「電気通信事業者等」序章第１節参照。

・「電気通信事業者」：第１章（１）参照。

・「媒介等業務受託者」：第１章（２）参照。

・「届出媒介等業務受託者」：第１章（２）参照。

・「説明義務」：第２章柱書参照。

・「法人契約」：第２章第１節（４）①参照。

・「自動締結契約」：第２章第１節（４）②参照。

・「都度契約」：第２章第１節（４）③参照。

・「接続・共用関係契約」：第２章第１節（４）④参照。

・「変更契約」：第２章第５節（１）参照。

・「更新契約」：第２章第５節（１）参照。

・「自動更新」：第２章第５節（２）参照。

・「書面交付義務」：第３章柱書参照。

・「契約書面」：第３章柱書参照。

・「電子交付」：第３章柱書参照。

・「不実告知」：第６章第１節（２）参照。

・「事実不告知」：第６章第１節（２）参照。

・「初期契約解除」：法第 26 条の３に基づく契約の解除を指す。

・「確認措置」：施行規則第 22 条の２の７第１項第５号に規定する「確認措置」を指す。

・「電気通信役務契約」：それぞれの章で解説する規律の対象となる電気通信役務の提供に関する契約を指す。

第３節　総務大臣への定期報告について

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

電気通信事業者による報告

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

届出媒介等業務受託者（代理店）による報告

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

報告先及び報告様式は次のウェブページを参照：
https://www.soumu.go.jp/joho_tsusin/eidsystem/houkoku_kisoku.html

第４節　消費者保護に関連する他のガイドライン等

法第７３条の２の規定に基づく媒介等の業務に関する届出については、「媒介等業務受託者届出マニュアル（令和元年８月 28 日公表）」を参照。電気通信事業における個人情報の保護については、「電気通信事業における個人情報等の保護に関するガイドライン」（令和４年個人情報保護委員会・総務省告示第４号）及びその解説を参照。広告表示については、「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及び

ガイドライン」（電気通信サービス向上推進協議会）を参照。

第１章　対象となる電気通信役務及び事業者の種類

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

電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン　適用表

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

第3章 書面交付（法第 26 条の2）関係	○	－	○	○	○	○
第4章 初期契約解除制度 （法第 26 条の3）関係	○	－	○	－	○	－
第5章 苦情等の処理（法第 27 条）関係	○	－	○	○	○	○
第6章 電気通信事業者等の禁止行為 （法第 27 条の2・第 73 条の3）関係	○	○	○	○	○	○
第7章 媒介等業務受託者に対する指導等 の措置（法第 27 条の4）関係	○	△	○	○	○	○
第8章 業務の休廃止に係る周知等 （法第 26 条の4・第 26 条の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６年 12 月５日公表）」を参照すること。

表中の事業者の種類及び電気通信役務の範囲は、具体的には次のとおりである。

（１）電気通信事業者

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

（２）届出媒介等業務受託者（代理店）

届出媒介等業務受託者とは、電気通信事業者から電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理（媒介等）の業務及びこれに付随する業務の委託

を受けた者（媒介等業務受託者）のうち、法第２６条第１項各号の電気通信役務（(4)及び (5) に掲げる電気通信役務）の媒介等を行おうとするため、法第７３条の２第１項の規定に基づく届出を行った者である。携帯電話サービスのキャリアショップ、光ファイバインターネットサービスの電話勧誘を行う事業者、携帯電話サービスや光ファイバインターネットサービスについて自ら販売活動を行う家電量販店等、電気通信役務の販売・勧誘等の活動を行う事業者が幅広く該当する。届出媒介等業務受託者の定義中のそれぞれの用語の意義は、次のとおりである。なお、届出媒介等業務受託者の該当性を判断する上でのより詳細な基準及び法第７３条の２の規定に基づく届出の方法等については、「媒介等業務受託者届出マニュアル（令和元年８月 28 日公表)」を参照。

① 媒介

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

② 取次ぎ

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

③ 代理

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

④ 業務の委託

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

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

（３）対象となる電気通信役務（共通事項）

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

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

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

(４)初期契約解除制度の対象となる役務

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

【初期契約解除対象の移動通信サービス】

① ＭＮＯの携帯電話端末サービス（指定告示第２項第１号）

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

② ＭＮＯの無線インターネット専用サービス（指定告示第２項第２号）

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

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

してＬＴＥと同列で利用される。

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

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

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

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

④ ＭＶＮＯの携帯電話端末サービス（指定告示第２項第４号）

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

【初期契約解除対象の固定通信サービス】

⑤ ＦＴＴＨインターネットサービス（指定告示第３項第１号及び第３号）

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

⑥ ＣＡＴＶインターネットサービス（指定告示第３項第２号及び第３号）

⑦ ⑤又は⑥向けの分離型ＩＳＰサービス（指定告示第３項第３号）

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

⑧ＤＳＬ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

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

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

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

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

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

個人を相手方とする契約であっても、専ら当該個人の営業（※）として締結される契約（例：電気通信事業者と賃貸マンションのオーナーとの間で締結される入居者向け 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取り扱うことが適当だからである。

② 自動締結契約（第２号）

契約約款の規定に基づき、他の電気通信事業者が契約を締結したときに自らも締結したこととなる電気通信役務契約を指し、いわゆるみなし契約及びローミング契約が含まれる。みなし契約とは、国際電話サービス又は長距離電話サービスの提供に関する契約について、これらのサービスを提供する電気通信事業者の契

約約款の規定により、ＮＴＴ東日本株式会社又はＮＴＴ西日本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体が説明義務の対象役務のため説明が必要）。また、付加的な機能のほか、対象の電気通信役務契約に含まれないオプション（動画配信のコンテンツサービス等）も、電気通信役務契約の解除に伴いそれに違約金等が生じる（第２節(13)及び（14）参照）など電気通信役務契約との間に何らかの関係性がない限り、説明義務の対象とまではならない。

② 加入意思の確認について

しかしながら、説明義務の対象とまではならなくとも、付加的機能を含むオプションについても、利用者から加入するという有効な意思の表示があった場合に限り加入した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は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「○○ショップ○○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号ハ）

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

具体的には、最高伝送速度等の値の説明（表示）とともに、例えば「表示速度は最高速度であり、保証されるものではなく、当該速度より低い速度しか出ない場合がある。」、「回線（又は周波数）を複数の加入者でシェア（共用）するため伝送速度が低下することがある。」、「（アクセスネットワークの提供事業者が併せて申し込みを受け付ける）プロバイダによっても実際の速度が左右される」等の説明（表示）の仕方が望ましいと考えられるが、いずれにしても、消費者がベストエフォート型サービスの内容を十分に理解することができるよう配慮する必要がある。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）又は「固定ブロードバンドサービスの品質測定手法等に関するガイドライン」（令和６年（2024 年）９月総務省公表）に基づき実効速度の計測を実施し、集計された計測値についても紹介することが望ましい。また、特に固定インターネット接続サービスの実効速度の計測を実施している場合には、測定に利用した端末やアプリケーションについても紹介することが望ましい。

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

④ 提供を受けることができる場所（第３号ニ）

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

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

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

⑤ 緊急通報に係る制限（第３号ホ）

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

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

⑥ 青少年有害情報フィルタリングサービス（第３号へ）

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

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

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

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

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

【望ましい例】

・ 一月当たりのデータ使用可能量が大容量又は無制限であることを訴求するサービスであって、○日間内に使用量が○ＧＢを超えた場合には速度が○ｋｂｐｓに制限される旨の定めがある場合には、その旨を明確かつ強調された形で説明書面に示すとともに、口頭でも告げること。

・ ＩＰ電話を含む固定通信のサービスについて、停電時に利用できなくなる場合があることを説明すること。

・ 帯域制御等の対象となるサービスについて、その実施内容に応じて、その発動条件（大容量の動画の再生時等）、頻度（平日 12 時から 13 時にかけて等）や制御後の水準（混雑時に一人当たり最大○Mbps を目指し制御を行う等）について説明すること。

【不適切な例】

・ 帯域制御等を発動する可能性があるにもかかわらず、インターネット接続のデータ使用量に一切制限がないかのように装って勧誘すること。

・ ネットワークの一時的な逼迫時に、各ユーザの帯域を一定の水準以下に制御し得ることを説明しないで契約締結に至ること。

（６）通信料金（第４号）

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

① 基本料金

② 通話料金

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

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

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

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

（７）その他の経費（第５号）

（６）の通信料金に含まれていない経費がある場合にはその内容を説明する必要がある。例えば、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ＩＰ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続を要するも

のでない場合には、連絡先のみを案内することにより対応することも可能である。

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

（10）契約解除・契約変更の条件等（第８号）

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

① 期間拘束・自動更新等の条件

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

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

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

② 解約時に生じる費用

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

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

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

することが求められる。

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

（11）初期契約解除に関する事項（第９号）

① 初期契約解除制度そのものに関する説明

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

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

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

② 契約初期の解約に伴い生じ得る不利益に関する説明

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

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

（12）確認措置に関する事項（第 10 号）

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

① 確認措置により、実際の利用場所状況又は法令等遵守状況に関する利用者の申出を受けて、契約解除が可能な場合がある旨

② 利用場所状況又は法令等遵守状況が不十分だった場合の申出方法及び申し出ることのできる期間

③ 詳細が契約書面に記載されている旨

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

（13）通信契約の解約後の負担についての説明（第６号及び第８号関連）

端末を割賦販売で購入する場合において、通信契約の変更・解約後においても引き続き端末の割賦代金の支払が生じる場合はその旨を説明する必要がある。

特に、購入した端末の割賦代金の全部又は一部に相当する額を毎月の通信料金から一定期間割り引く場合（例えば、毎月の通信料金から端末の割賦代金（例：36 ヶ月の割賦払い）を割り引くことで、「３年間（36 ヶ月）利用すれば端末代金が実質０円」といったキャンペーンを実施している場合）に、一定期間が経過する前に解約を行うと端末代金の残債に係る支払いが発生する旨を分かりやすく説明することが必要である。

（14）他業種との一体的な販売がされる時の説明事項の取扱い

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

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は契約解除されず、電気通信役務契約と契約解除の方法が異なる場合も多いと考えられるが、そうした旨についても平均的な消費者の理解が形成されるよう対応することが望ましい。

（15）定型約款に関する情報提供

民法の一部を改正する法律（平成２９年法律第４４号。以下「民法改正法」という。）による改正後の民法第５４８条の２の規定に基づき電気通信役務契約に関し電気通信事業者と利用者の間で定型約款の個別の条項についても合意をしたものとみなすためには、最低限、定型約款を契約の内容とする旨をあらかじめ公表していることが条件となる（※1）が、一般消費者の定型約款の存在に対する理解を形成する観点から、電気通信事業者等は、可能な限り（※2)、特定の定型約款を契約の内容とする旨を契約前に利用者に対し説明又は表示することが求められる。

※１：電気通信事業法第１６７条の４参照

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

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

ただし、上記の各措置を講ずることで、定型約款又はその変更が民事上必ず有効となるものではない。

なお、上記の改正後民法の規定は、民法改正法附則第３３条の規定により、民法改正法の施行日前に締結された契約にも適用されるものである。

(16)その他

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

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

第３節　説明方法（施行規則第 22 条の２の３第３項（施行規則第 40 条第１項において準用する場合を含む。））

（１）共通事項

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

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

① 平均的な消費者が理解することができると推定できる程度であったかどうかは、事業者・代理店における主張だけでなく、苦情相談の状況、実地調査結果等も勘案して、総合的に判断されること。

② 電気通信事業者等が説明をしようとしても、利用者が説明を受けることを拒んだり、説明は不要である旨の意思を表示する場合には、説明が行われなくとも問題ないが、説明不要である旨の意思表示がされるよう電気通信事業者等が誘導することは、不適切であること（ただし、第４節（４）も参照）。

③ 複数回線の同じサービスを申し込む場合には、１回説明がなされれば十分であること。

④ ①又は②にかかわらず、適合性原則に基づき、消費者からの申出に応じ、又は消費者のニーズ等を踏まえて、個別の状況に応じて説明が求められる場合があること（第４節参照）。

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

（２）原則的な説明方法

説明事項等（基本説明事項又は変更・更新時の説明（第５節参照）事項をいい、電気通信事業者又は届出媒介等業務受託者がそれぞれ自ら提供条件概要説明を行う場合には、登録番号等（当該電気通信事業者の登録番号（※１）若しくは届出番号（※２）又は当該届出媒介等業務受託者の届出番号（※３）をいう。）を含む。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 11 項又は第６０条の２第２項に規定する届出番号

※３　施行規則第３９条第２項に規定する届出番号

※４　登録番号等の記載義務は、施行規則附則により、令和２年４月１日以後に締結又は媒介等をしようとする契約から適用する。

① 集中化・一括化の原則

例えばページ数や分量が相当多いような資料においては、説明事項等が同資料中に点在せず、できるだけ一連のページ（例えば、郵送用申込書面が添付されている場合は、その近く。）に説明事項等がまとめられていること（集中化・一括化）が求められる。特に、次の事項については、利用者の正確な理解に基づいたサービス選択を可能とするため、分かりやすく明示することが求められる。

（ア）毎月の総支払額

毎月など定期的に支払う料金その他の金銭的費用については、その種類が多い（おおむね３種類以上）場合は、特段の事情のない限り、オプションサービスや端末を含め、毎回請求されることが見込まれる総支払額（合計金額）及びその内訳を明示し、これらを記載した説明書面等を交付等することが適切である。なお、その際、初回請求など請求時期によっては例外的に請求金額が異なる場合は、当該金額も含めて明示することが望ましい。

（イ）拘束期間における総支払額

期間拘束（契約後、無料での契約解除又は契約変更をすることができない期間（拘束期間）を設けることをいう。）のある携帯電話サービスの新規契約、変更契約（新たに拘束期間が始まるものに限る。）又は更新契約を締結（※１）しようと

している利用者に対しては、特段の事情がない限り、少なくとも①通信料金（オプション等として提示されるもののうち、通話定額オプション等の当該携帯電話サービスの通信料金の一部を構成するものや携帯電話インターネット接続機能等の当該携帯電話サービスの利用に必要な電気通信役務の提供に関するものの料金を含む)、②携帯電話サービスの利用に不可欠な端末（携帯電話端末、タブレット等）の売買契約を伴う場合はその代金（※２)、③初期費用（事務手数料等）について（※３)、拘束期間全体にわたる総支払額（※４）の目安を、次の（ⅰ）から（ⅲ）までの事項を満たす方法によって明示することが適切である。

※１　機種変更や拘束期間の変更を伴わないプラン変更等、新たに拘束期間が始まる通信契約の締結・変更・更新に当たらない手続を行う場合については、総支払額の目安の表示は必須ではない。

※２　利用者が端末代金を一括で支払い、継続的な端末代金の支払を要しない場合であって、端末代金について利用者が容易に認識できるよう別途示されるときは、端末代金を総支払額の合算対象に含めることは必須ではない。

※３　この他、携帯電話サービスとセットで契約することで上記①～③の料金等に影響を与える商品（例：固定通信サービス、他業種の有償継続役務等）の料金についても、総支払額の合算の対象に含めることが適切である場合も考えられる。

※４　利用者が契約しようとしている携帯電話サービスの料金プランにおける拘束期間全体にわたる総支払額を指す。

（ⅰ）　携帯電話サービスの通信料金に関する期間限定の割引や他の商品とのセット契約等による割引については、その合計額を示し、当該割引を適用した拘束期間全体にわたる総支払額の目安を示すこと。

（ⅱ）　総支払額における①～③の費用の内訳を示すこと（それ以外の費用を総支払額の合算対象に含める場合には、①～③以外の費用項目であることがわかるように表示すること。また②の端末代金を割賦で支払う場合に、拘束期間満了時点で端末残債がある場合には、その金額についても表示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の総支払額の目安を示すことが適切である。また、データ利用量に応じて段階的な料金が適用となる料金プラン等、従量制の料金については、利用者の利用状況の申告等に応じた総支払額の目安を示すことが望ましい。）

（ウ）解約時の請求費用

解約時に請求される諸費用の見込みについても、その種類が多い（おおむね３種類以上）場合は、特段の事情のない限り、オプションサービスや端末も含め、一括して種類を明示し、これを記載した説明書面等を交付等することが適切である。なお、その際は、できる限り、個々の費用・金額や総額まで含めて明示することが望ましい。また、解約時期によって費用種類が異なる場合や解約により端末の残債が発生する場合は、その旨も含めて明示することが望ましい。

ただし、電気通信事業者が提供、販売又は媒介等を行うサービス又は商品について、利用者にとって全く別の契約であることが明らかである場合で、法令等に

より他の電気通信事業者等がそれについて提供条件の説明等を求められているときは、契約の性質に応じ、集中化せず、他に契約がある旨を示す等の対応をすることで差し支えない。

② 説明書面の交付時期

説明書面は、契約締結の前に交付する必要がある（ただし、電話による説明方法を用いる場合については、（３）⑤を参照)。また、説明書面は、対面で直接手渡す場合のほか、郵送等の手段により行うことも可能である。

③ 口頭説明の原則

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

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

（イ）　消費者に対して、次の事項を口頭で伝え、

・ 当該書面に説明事項等が記載されていることから書面中に記載された個々の説明事項等を読んで提供条件の概要を理解していただきたい旨

・ 書面を読んで不明な点がある場合には、質問をしていただければ口頭による説明を行う旨

（ウ）　（ア）の書面を当該消費者の面前に示す形で交付する

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

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

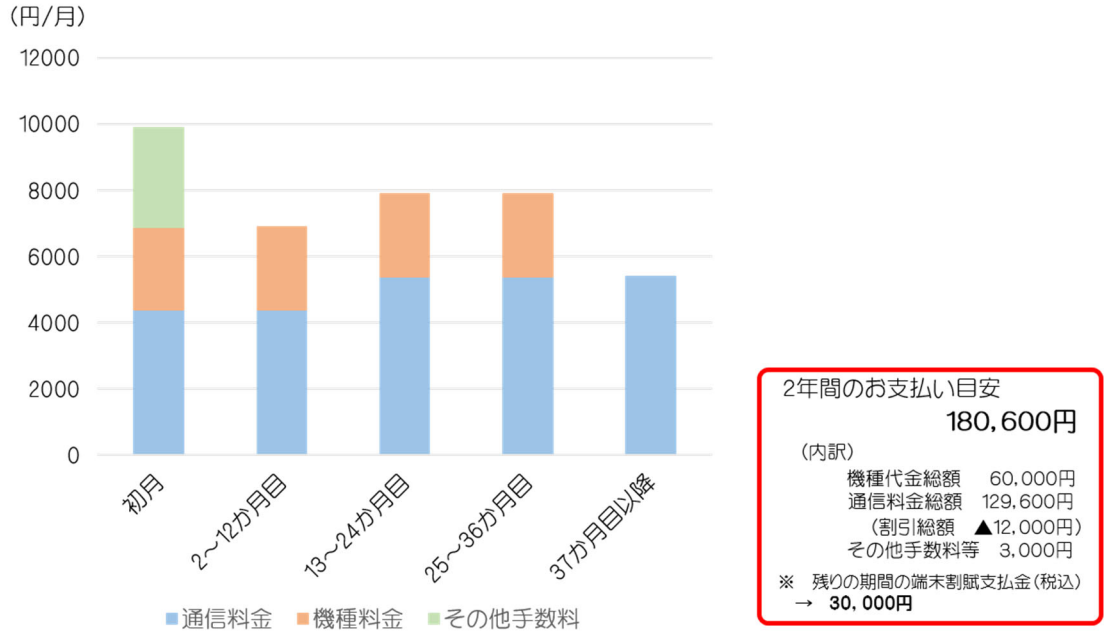
【望ましい例】

・ 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等の電磁的記録に係る記録媒体の送付又は電話による説明が、そうした方法により説明することに利用者が了解したとき、すなわち利用者の意思が確認できたときに限り、認められる（利用者の意思表示が電話により行われる場合を除く）。なお、「説明することに利用者が了解したとき」としては、消費者から書面交付による説明に代えて本項各号の方法による説明を自ら積極的に求める場合のほか、電気通信事業者等が書面の交付による説明に代えて本項各号の方法による説明を行うことについて当該消費者の了解の意思表示が明示された場合及び明示がなくとも了解の意思表示があるものと十分に推測される場合が、こ

れに該当する。

したがって、例えば消費者側が自らオンライン・サインアップで契約を締結しようとする場合、ダイレクトメール等を見て申込書面を郵送してくる場合には、当該ウェブページやダイレクトメール等に説明事項等を表示する方法により説明する旨を電気通信事業者等が分かりやすく表示してあれば、通常消費者の了解の意思表示があるものと推測される（※）。

※　代替的方法で説明がされることについての了解の意思表示に関して、多くの消費者と電気通信事業者等の認識が異なりトラブルが生じている場合は、了解が適正に取得されているとは言えない。

ただし、電気通信事業者等から消費者に電話勧誘を行うなど消費者が意思表示を電話により行う場合には、消費者が単に了解するだけでは代替的方法による説明は認められない。すなわち、原則として電気通信事業者等が書面交付と代替的方法の両方を提示した上で、消費者が代替的方法を自ら積極的に求める場合に限り、代替的方法による説明が可能となる。

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

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

なお、消費者が意思表示を電話により行う場合、代替的方法による説明を求める意思があることが明らかである場合（例：利用者が料金プランの変更を行うために自発的にコールセンターに架電する場合）を除き、代替的方法の選択は、極めて例外的に認められるべきものである。

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

また、例えば、利用者がウェブページにおいて基本説明事項の一部を確認し、その後、店頭に赴いて残余の基本説明事項の説明を受けたうえで契約を行う場合など、利用者の希望に基づき、口頭での説明と代替措置を併用する形で説明を行うことは

許容される。この場合において、利用者からウェブページにおいて確認した事項について、再度店頭での説明を求められた場合には、適切に対応することが求められる。

各方法の詳細は、次のとおりである。

① 電子メールの送信（第１号）

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

携帯電話宛ての印刷できない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こと、平易かつ簡潔な表現による説明を行うなどの工夫を行うことが求められる。また、誤操作による申込みや適切な理解のないまま契約することを防止するため、利用者が申込み内容の最終確認を行うことができる画面（最終確認画面）を設ける等の工夫を行うことが求められる。

また、利用者がウェブページで基本説明事項の確認やプラン選択を行う場合には、視覚効果やウェブページのデザイン等が、人々の判断を誤らせ、また、行動を操作する、いわゆるダークパターンとならないよう留意することが求められる。

【望ましい例】

・ ウェブページからの契約の申込みを受付ける場合、最終確認画面を設け、当該画面において基本説明事項のうち特に苦情につながりやすい料金、通信品質や利用制限、初期契約解除を含む解除条件、苦情相談の受付窓口等を分かりやすく再度表示すること。

・ ウェブページからの契約の申込みにおいて、法令上求められる青少年フィルタリング等について、申込むことを既定（デフォルト）の設定としておくこと。

【不適切な例】

・ ウェブページでの基本説明事項の表示や料金プラン・サービス選択において、以下のような設定・表示を行うこと。

-利用者の利用実態や意思の確認なく、あらかじめ特定の料金プランや有料オプションに申込みを行うよう既定（デフォルト）の設定とすること。

-割引や特典の適用条件などの重要な情報を割引額等に比して視覚的に不明瞭に表示すること。

-利用者の利用実態や意思と関係なく、高額なプランや製品が、他のプラン等に比して著しく視覚的に目立つように表示すること。

-オンラインで料金プラン等の確認をするだけにもかかわらず、利用者にアカウント登録を強制すること、また、登録が必要と誤認を与えること。

-他の利用者の料金プラン等の選択状況等について、誤認を招く情報を用いて表示すること。

③電磁的記録に係る記録媒体を交付する方法（第４号）

電磁的記録に係る記録媒体を交付（送付等）することにより説明する方法である。

④ ダイレクトメール等広告に表示する方法（第５号）

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

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

目で認められる広告媒体に該当しない。

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

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

⑤ 電話による方法（第６号）

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

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

しかしながら、集中化・一括化の原則に基づく総支払額及び内訳の明示並びに解約時の諸費用の種類の明示（（２）①参照）は、説明書面の交付を待たず、契約前に行うことが適切である。このため、電話での説明によりこれを行う場合は、総支払額等の当該事項について、口頭で利用者に伝達するとともに利用者において手元に記録することを依頼する等の方法を採用することが適切である。

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

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

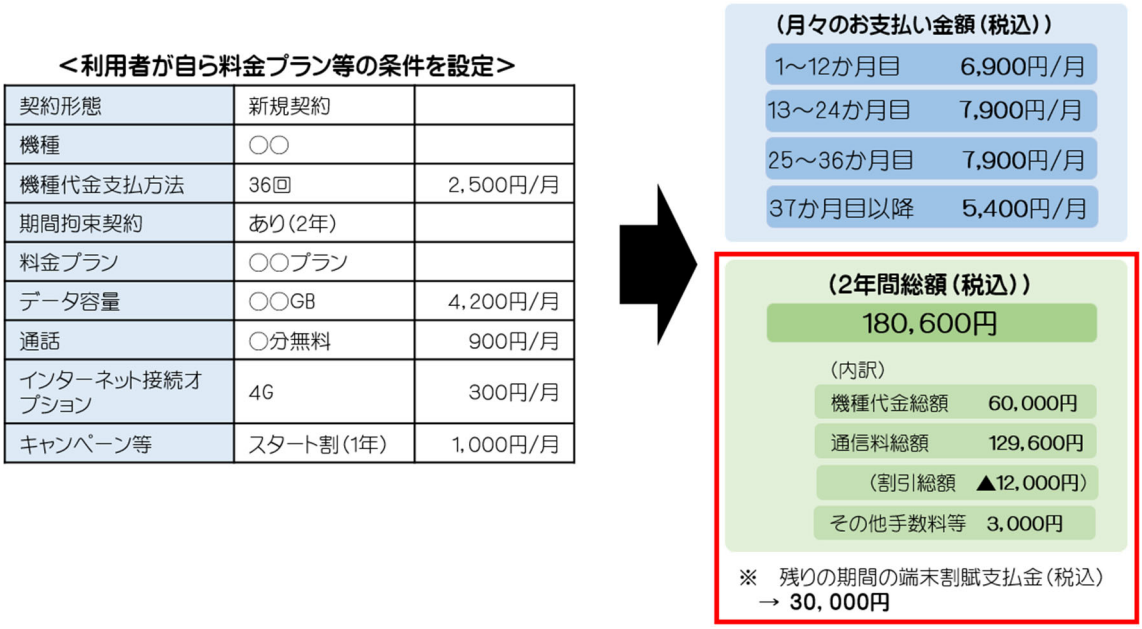
【携帯電話サービスにおける料金プランの選択に当たっての説明】

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。

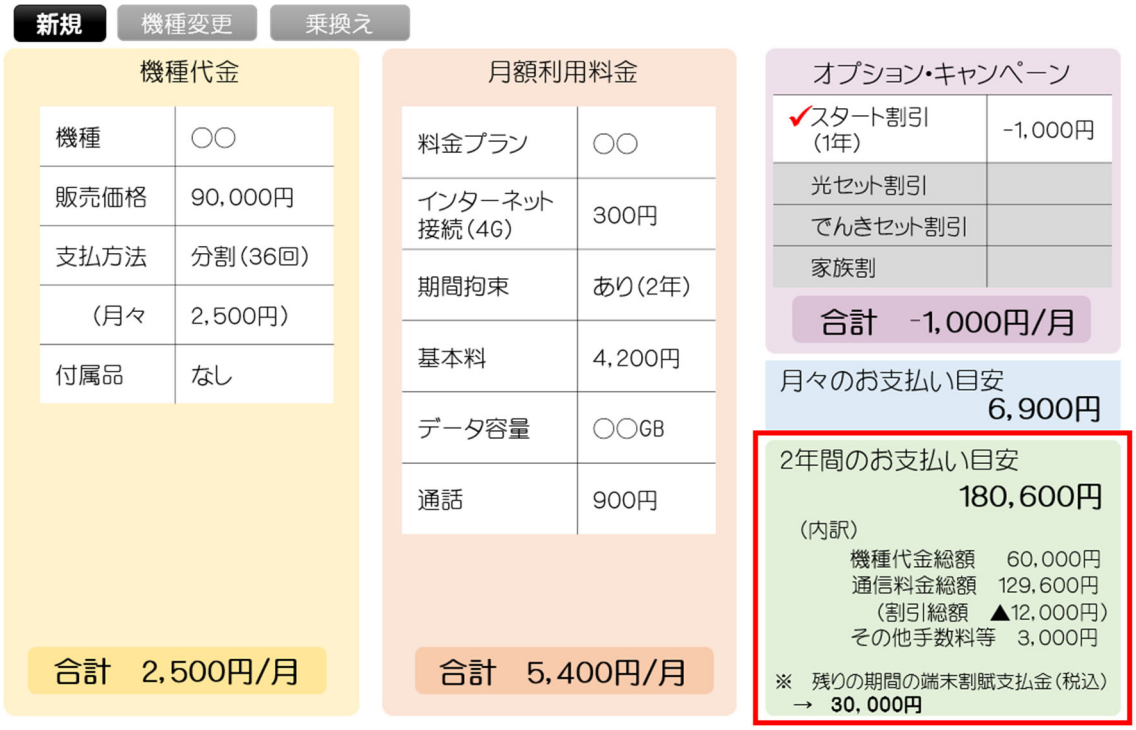
【望ましい例】

・ 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）。



※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）をできる限り的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０ＡＢ～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）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（○月○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ルール（原則として書面交付等）は適用されず、通知で行うこととなる。通知の方法は問われないが、書面又はＳＭＳを含む電子メールが一般的に想定される。ただし、平均的な消費者が理解すること

ができると推定できる程度に理解しやすい内容及び方法での情報の伝達という説明義務の原則はこの場合にも適用されるものであり（第３節（１）参照)、そのことから、電子メールの場合は、特段の事情のない限り、次の要件を満たすことが求められる。

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

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

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

（ⅳ）電子メールの標題が、電気通信事業者の広告・宣伝メール等に紛れることがなく、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。

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８節　契約後の情報提供

説明義務による情報提供を補う観点から、契約前（契約時）だけでなく、契約直後の契約内容の確認や利用中の継続的な情報提供も重要である。そのため、契約書面の交付後に必要に応じ確認の電話をかけることや、電子メール（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等での通知を行うことが適切である（※２）。

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

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

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

具体的には、電気通信事業者等においては、契約時や解約時に丁寧な説明をすることに加え、それぞれのサービス提供形態等を踏まえ、実施可能かつ効果的な措置を講ずることが望ましい。

（効果的と考えられる措置の例）

・ 利用者に対し、契約しているサービスの情報を定期的に通知すること。

・ 利用者の適切なプラン選択の一助となるよう、利用者の同意の下で、一定期間の

データ通信量等の利用実績を通知するサービスを提供すること。

・ 日常的に利用されることが想定される電気通信サービスについて、一定期間利用がないときにその旨を書面等により利用者に通知するサービスを利用者の同意の下で提供すること。

・ 電気通信サービスの解約時において、利用者が複数のサービスを契約している場合には全てのサービスについて解約の意向を確認すること。

第３章　書面交付義務（法第 26 条の２）関係

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

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

本章では、物理的な契約書面の交付の義務及びそれに代わる契約書面記載事項の電子交付の義務（両者を併せて書面交付義務という。以下「契約書面」には特記ない限り電子交付される契約書面内容を含む。）について、基本的な遵守事項及び電気通信事業者による望ましい対応を解説する。

第１節　対象範囲

（１）対象となる電気通信役務（指定告示第２項～第４項）

説明義務の対象と同一であり、携帯電話サービス、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○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 ・ＳＭＳ機能（通常は MVNO の付随）　等
通信系	【移動・固定共通】 ・公衆無線ＬＡＮ ・ＩＰ電話（移動系は通常 MVNO の付随） 【主に移動系】 ・位置検索、リモートロック 【主に固定系】 ・ホームページ容量追加　等
コンテンツ、アプリ系	【移動・固定共通】 ・動画配信、音楽配信 ・モバイル機器用アプリ 【主に固定系】 ・緊急地震速報　等
セキュリティ、サポート系	【移動・固定共通】 ・遠隔サポート　・セキュリティ確保サービス 【主に移動系】　【主に固定系】 ・端末補償プログラム　・ＰＣプロテクション ・訪問サポート　等
その他	【主に移動系】 ・クレジットサービス　・保険 【主に固定系】 ・総合生活サポート　・ネット宅配サービス 等

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

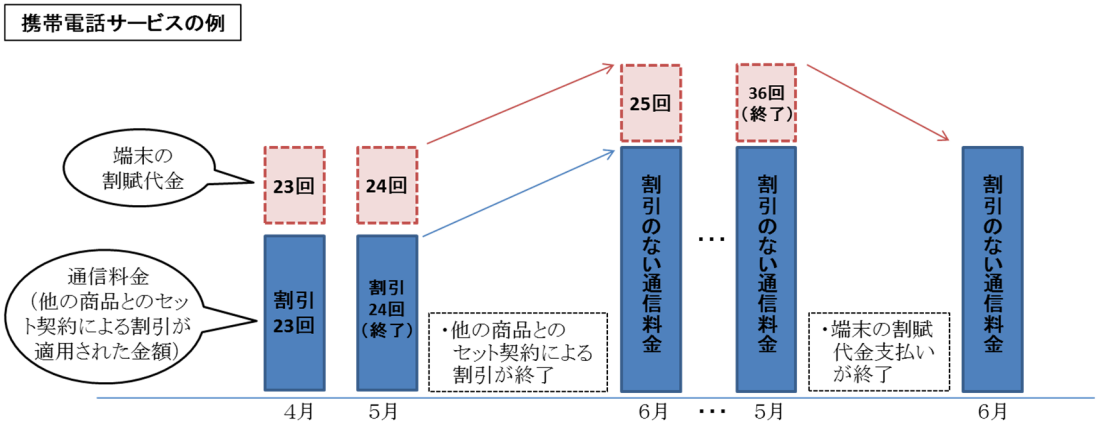
※２　他の書面交付義務対象の電気通信役務であって一体的に販売されるもの（例：携帯電話サービスとセット販売される固定インターネットサービス）や一体的に販売される他業種の役務（第２章第２節（14）参照）については、基本的に該当すると考えられるが、その記載方法は第３節（２）④を参照。

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

（７）複雑な割引の仕組みについての図示（第２項第１号）

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

図示の例は、次のとおりである。



（８）初期契約解除制度に関する事項（第２項第２号）

初期契約解除制度が適用される場合は、次の事項の記載が必要である。

① 初期契約解除が可能な旨（イ）

② 初期契約解除が可能な期間（ロ）

③ 制度に関する不実告知がされた時の取扱い（ハ）

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

④ 契約解除を求める書面の送付の宛先等の標準的手順（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（へ）

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は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、自動的には契約解除されない契約がある旨及び当該契約を解除するための方法（例：別途、カスタマーセンターに連絡して解除手続が必要）の記載をしなければならない。

（９）確認措置に関する事項（第２項第３号）

確認措置を講じている場合には、次の事項の記載が必要となる。

① 説明義務での説明事項（第２章第２節（12）を参照）
② 利用場所状況及び法令等遵守状況の確認の手順
③ 確認後それらの状況が不十分と認めた場合の申出の手順
④ 利用場所状況又は法令等遵守状況を理由として契約解除される条件

⑤ 関連契約の範囲及びそうした関連契約が全て解除される旨
⑥ 当該契約解除に伴い利用者が支払うべき額の算定方法
⑦ その他、利用者が確認措置を利用するために明らかにしておくことが必要と考えられる事項

（10）経済上の利益の提供に関する事項（第２項第４号）

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

具体例は、次のとおりである。

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

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

第３節　記載・交付方法

（１）文字の大きさ（施行規則第 22 条２の４第４項）

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

（２）一覧性・一体性の確保

契約の内容が明らかにされていることを確保する（施行規則第 22 条の２の４第

１項柱書）という観点から、原則として、次のとおり、一覧性・一体性を確保して記載し、交付することが求められる。

① 各記載事項のうちの主要内容（第２節において破線下線の付したものの概要及び実線下線を付したもの）については、一覧性を持った形で一つの書面に記載するものとする。それ以外の事項については、別紙（重要事項説明書等も可）による旨を記載した上で、同封する、同時に交付する等により、利用者から見て一体性を保つ形での交付とする。

② 一覧性確保の観点から、主要内容のうち同一の事項又は類似する性質の事項は、その全体像が利用者に明らかになるよう、特段の事情のない限り、一カ所にまとめて記載することが求められる。例えば、通信料金とその割引及び機器レンタル料は、一葉の書面の中でまとめて記載することが求められる。各種オプションサービス（説明事項に当たるものを除く。）についても、特段の事情がない限り、一カ所にまとめて記載することとする。

③ 一覧性確保の観点から、特段の事情のない限り、主要内容は表形式で記載する。

④ 電気通信事業者が提供又は媒介等する付随有償継続役務（第２節（６））について、利用者にとって全く別の契約であることが明らかである場合で、法令により提供元事業者が第２節（６）の記載事項を含む書面を交付することが義務付けられているときは、契約の性質に応じ、一覧性の観点からは名称等最低限の記載をするとともに、一体性を確保して交付することも差し支えない。特に、セット販売で他の業種の役務が一体的に販売される場合（第２章第２節（14）参照）や他の書面交付義務対象の電気通信役務が一体的に販売される場合（例：携帯電話サービスとセット販売される固定インターネットサービス）がこれに該当する。ただし、そうしたセット販売により通信料金の割引がされるなど電気通信役務契約の主要内容が影響を受ける場合には、その部分については、他の主要内容とともに、一覧性を持った形で記載することが求められる。

（３）契約書面の例

以上の基本的遵守事項を踏まえた契約書面の望ましい例は次のとおりである（一覧性の部分のみ。初期契約解除に関しては主要内容以外の内容を含む。）。

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

【表面】

ご契約の内容

契約内容に関する重要なお知らせです。十分にお読みください。

契約事業者：○○○株式会社
（■電気通信事業者の氏名又は名称）

※印の事項については、同封の別紙もご覧下さい。

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

【裏面】

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

＜書面による解除の記載例＞
□ □□□□□□
〇〇〇株式会社
〇〇行
・ご住所
・ご契約者名
・お電話番号

契約書面受領日
平成〇年〇月〇日
① 契約者番号**********
② 〇〇サービス
基本プラン　Aコース
（光ファイバーインターネット）
③ サービス利用基本料
月額〇,〇〇〇円
上記契約を解除します。</td></tr>
<tr><td>■料金の支払い時期・方法に関する説明</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>■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）</td><td>・〇〇〇〇（株）サポートダイヤル
電話：0120－777－※※※※
（受付時間：平日9:00～20:00、土日祝日9:00～18:00）
ウェブページ：http://www.example.co.jp/dialsupport</td></tr>
</table>

（４）継続的な改善等

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

第４節　変更・更新時の書面交付（施行規則第 22 条の２の４第３項）

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

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

① 利用者の利益の保護に支障を生じさせない軽微な変更（第１号）

例えば契約特定事項のうち利用者住所の変更をするものが該当する。

② 付加的な機能に係る変更（第３号）

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

③ 電気通信事業者の申出により利用者に有利な変更のみがされた場合（第２号）

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

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

第５節　情報通信の技術を利用する方法（電子交付方法）

物理的な契約書面の交付に代えて、電磁的方法で契約書面の記載内容を交付する場合（電子交付）については、次のとおりである。

（１）利用者の明示的な承諾の取得（法第 26 条の２第２項、施行令第２条第１項、施行規則第 22 条の２の５第２項及び第 22 条の２の５の２）

電子交付をしようとするときは、あらかじめ、電気通信事業者が使用しようとする電子交付方法の種類及び内容を利用者に提示して、書面、ＳＭＳを含む電子メール、ウェブページ又は電磁的記録に係る記録媒体（承諾する旨を記録した電磁的記録に係る記録媒体の受領）により、利用者の明示的な承諾を得なければならない。その際、利用者に提示するべき電子交付方法には、使用されることとなるファイルの形式（例：ＰＤＦ形式であり Adobe Acrobat Reader で閲覧可能な旨。複数あり得る場合は列挙も可。）も含まれる。

電話や口頭のみでの承諾取得は、認められない（ただし、平成 28 年（2016 年）５月 21 日時点で既に契約している利用者から電話で変更契約又は更新契約の申出を受けた場合については施行規則附則により経過措置が設けられている。）。また、明示的な承諾であるので、署名、クリック等により利用者から能動的な意思表示を受ける必要があり、さらに、その意思表示を受けるに当たっては、承諾取得の対象範囲（承諾により電子交付するサービスの範囲等）を平均的な消費者が理解できるようにすることが必要である。

なお、電子交付はあくまで利用者の意向に沿って書面の代替とできる方法であり、電子交付のみしか選択肢がないとして承諾を求めることは、不適切である。ただし、ウェブページによる通信販売で利用者の能動的なアクセスを受けて契約する場合など、サービスの性質等に応じ、物理的な書面交付を利用者が要望する場合は応じることとした上で、デフォルト（既定）の選択肢を電子交付とすることは問題ない。しかしながら、電子交付の承諾が得られなかった場合に、物理的な書面交付のため利用者に過度の負担を求めることは不適切であり、例えば契約書面の交付のために店舗への来店を求めることや、利用者に印刷費・郵送費の負担を求めることも不適切である。

利用者に対して、電子交付を優先的に勧奨することは妨げないが、書面による交付も可能である旨を適切に説明したうえで、電子交付について明示的な承諾を取得することが必要である。また、電子交付を優先的に勧奨する場合には、契約書面への記載が義務付けられている内容が表示されたウェブページの閲覧及びダウンロードを一定期間可能とするほか、契約後に利用者に物理的な書面の交付を求められ

た際には応じるなど、消費者トラブルを防止する措置を講じることが望ましい（（２）及び（３）②を参照）。

【望ましい例】

・ ウェブページに、読みやすい書体により容易に認識できる形で、電子交付の選択が可能である旨、電子交付方法及び電子交付するサービス・契約等の範囲を示し、物理的な書面交付の選択肢との間で選べるようにした上で、同意ボタンのクリックにより承諾取得とすること。

【不適切な例】

・ 消費者に通常提示することがない契約約款等にそのサービスは原則として電子交付する旨を記載したことだけをもって、承諾取得とすること。

・ 承諾を求める電子メールを送信するが、その返信がないことをもって承諾取得とみなすこと。

・ 電子交付の承諾を得られなかった場合に、物理的な契約書面を交付するために、唯一の書面受領の方法として指定した店舗への来店を求めることや、そのためだけに利用者に印刷費・郵送費の負担を求めること。

承諾取得の時期は、電子交付の前であれば特段の定めはなく、例えば、説明義務による契約前の説明時に取得することや、新規契約時に今後生じ得る変更契約や更新契約についても電子交付していくことについて承諾を得ることも可能であるが、上述のとおり、承諾取得のそうした対象範囲は平均的な消費者が理解できるようになっている必要がある。

（２）承諾の撤回（施行令第２条第２項）

電子交付について利用者の承諾を得た場合であっても、当該利用者から書面、ＳＭＳを含む電子メール等の承諾取得に用いることが認められている方法（承諾取得に実際に使用した方法と同一である必要はない。）により、電子交付を受けない旨の申出があった場合には、原則どおりの物理的な契約書面の交付を行う必要がある。ただし、既に電子交付が完遂されている場合は、改めて交付する義務までは課せられていない。また、事業者側の都合により、利用者の電子交付の承諾にかかわらず、電子交付をせずに物理的な契約書面の交付を行うことも妨げられてはいない。

しかしながら、電子交付を優先的に勧奨する場合には、契約後に利用者から物理的な契約書面の交付を求められた際には応じることが望ましい。いずれにせよ、本ガイドライン記載の基本的遵守事項に従いつつ、サービス提供に支障を生じない範

囲において、利用者の意向をなるべく尊重し、その理解を得るよう努力する形で契約内容の情報提供をすることが望ましい。

（３）電子交付方法（施行規則第 22 条の２の５）

次の方法で電子交付が可能である。いずれの方法であっても、その電子交付が契約書面の交付に代えて行われる重要なものであることを利用者が確実に分かるようにしなければならない（例：ウェブページに掲載する場合に、「重要な契約書面の内容が掲載されています。十分にお読みください。」旨をウェブページの上部に画像で表示する。）。また、契約内容が消費者にとって明らかになることを確保するため、物理的な書面交付と同様に、主要内容については一覧性を保ちつつ、全体としては一体性を有した形で閲覧可能なようにすることが求められるとともに、多くの端末・ブラウザ等では８ポイント相当以上の大きさで表示されるようにすることが求められ、さらに、ファイルの形式（例：ＰＤＦ形式であり Adobe Acrobat Reader で閲覧可能な旨など）についても、それが一見して分からない場合には、情報提供が求められる。

① 電子メールの送信（施行規則第 22 条の２の５第１項第１号）

電子メールの本文に、契約書面への記載が義務付けられている内容（記載事項）を記載し、又は電子メールに添付するファイルに記載事項を記載して、これを利用者に送信する方法である。記載事項は、印刷可能である必要がある（ＳＭＳを利用する場合については④を参照）。

② ウェブページへの掲載（施行規則第 22 条の２の５第１項第２号又は第３号）

ウェブページに記載事項を表示して、インターネットを介してアクセスしてきた利用者の閲覧に供する方法である。利用者がウェブページ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。

なお、電子交付を優先的に勧奨する場合には、契約中は一定期間、記載事項の閲覧及びダウンロードを可能とすることが望ましい。

③電磁的記録に係る記録媒体の交付（施行規則第 22 条の２の５第１項第４号）

記載事項を保存したＣＤ－ＲＯＭ、ＵＳＢメモリ等の電磁的記録に係る記録媒

体を交付する方法である。

④ ＵＲＬ等及びそれに関する説明の提供（施行規則第 22 条の２の４第５項、第 22 条の２の５第１項）

②の方法によりウェブページに記載事項を掲載した場合は、ＵＲＬやＱＲコード等、当該ウェブページを閲覧するために必要な情報を、ＳＭＳを含む電子メールで送信し、又は書面（葉書で可）に記載して交付することにより、契約書面に代えることができる。この場合、当該電子メール・書面において、ＵＲＬ等だけでなく、当該ＵＲＬ等の指すウェブページが契約書面に代わる重要なものである旨の説明を併せて記載する必要がある（これらの情報を条文では閲覧情報と総称。）。

なお、ＳＭＳで送信する場合には、ウェブページが②の印刷可能・閲覧可能等の条件を満たしていれば足り、当該ＳＭＳが印刷可能である必要まではない。また、②の方法で要件とされる、ウェブページへの掲載の旨を利用者に通知することについては、ＵＲＬ等の送信又は交付により行われると考えられ、改めての通知や閲覧確認は必要ない。

（４）到達時点（法第 26 条の２第３項）

電子交付では、利用者の使用に係る電子計算機に記載事項の内容が記録された時に、記載事項が利用者に到達したとみなされ、その時点で書面交付義務が完遂し、初期契約解除制度の適用がある場合は初期契約解除可能な期間が確定することとなる（電磁的記録に係る記録媒体を交付する場合及びＵＲＬ等とその説明を書面で提供する場合を除く。これらの場合の到達時点は、通常の物理的な書面交付の場合と同様に扱われる。）この電子交付の場合の到達時点に関する規定は、民法第 97 条（隔地者に対する意思表示）の一般原則の考え方に基づくものである。

なお、ＵＲＬ等とその説明をＳＭＳを含む電子メールで送信し、又は書面で交付した場合（（３）④の方法の場合）は、当該ＵＲＬ等で誘導されるウェブページに利用者がアクセスしたかどうかは問わず、当該電子メール等が到達した時点で、書面交付義務が完遂されたこととなる（施行規則第 22 条の２の４第５項）。

第６節　違反した場合の取扱い

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

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

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

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

第４章　初期契約解除制度（法第 26 条の３）関係

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

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、事業者にその点について確認することも有効と考えられる。これらの方法が困難である場合、その他不明の場合は、消費者向け対応窓口に相談することなどが考えられる。

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

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

初期契約解除の効力が書面を発した日に生じるため、また期間内に書面を発したことを証明するため、例えば、特定記録郵便、簡易書留等を利用し、書面のコピーを保存することにより、書面を発信した事実と発信日を証明できるようにしておくと、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に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に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ことが規定されている。

（１）サービス利用料（施行規則第 22 条の２の９第１号）

契約解除までに提供された次の役務の対価に相当する額の合計である。

① 初期契約解除対象の電気通信役務（付加的機能を含む。）

② ①の契約解除に伴い同時に契約解除された付随有償継続役務

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

②は付随有償継続役務（オプションサービス）のうち本体の電気通信役務なくし

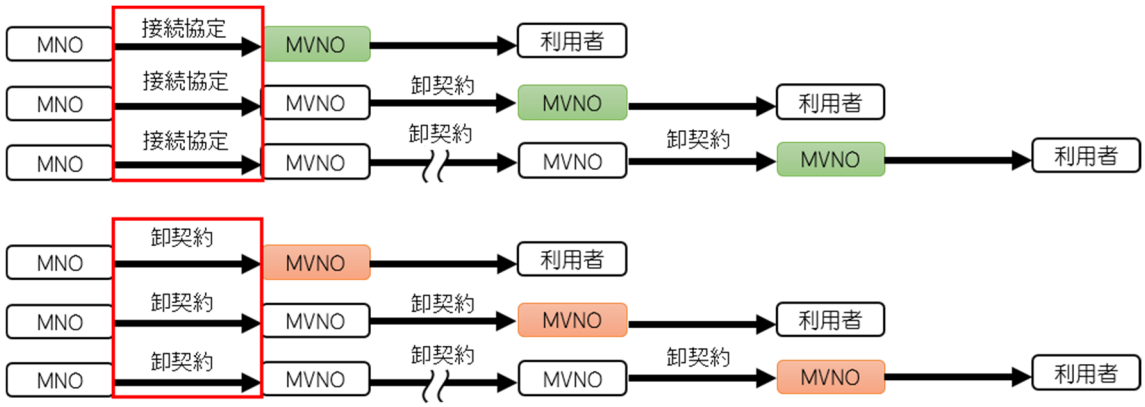
ては成り立たないものが想定されるが、その具体例としては、①の契約者専用のコンテンツサービスが考えられる。これは、制度がそもそも対象とする電気通信役務ではないため、法第 26 条の３第３項及び第４項による対価請求制限の範囲外（すなわち一般的な民事規律に従って請求可能）と解される場合もあると考えられるが、①の電気通信役務との関係の密接性に鑑み、その利用で生じた料金等を合理的な範囲内で請求できる旨を為念的に規定したものである。なお、付随有償継続役務の定義については、第３章（書面交付義務）第２節（６）を参照。

（2）ＳＩＭカードの提供に要する費用（施行規則第 22 条の２の９第２号）

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

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

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



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

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

（3）工事費用（施行規則第 22 条の２の９第３号）

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

それぞれの額は税抜き表示であり、消費税も請求できる。

①　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ものは（１）の対価の範囲内で請求できることとなる。

（4）契約締結費用（事務手数料）（施行規則第 22 条の 2 の 9 第 4 号）

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

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

（5）番号ポータビリティに係る費用（施行規則第 22 条の 2 の 9 第 5 号）

契約解除に際して、番号ポータビリティによる転出を行った場合にＭＮＰ転出手数料等の名目で利用者に通常請求されているものが対象である。その上限額は、対価請求告示により、対面や電話による方法により番号ポータビリティ予約番号（移転元事業者（携帯電話端末サービスの利用者が番号ポータビリティにより携帯電話事業者を変更する前に契約していた携帯電話事業者）が発行する番号ポータビリティを実施するために必要な番号をいう。）を発行した場合に限り、1,000 円とその消費税と定められている（対面や電話以外の方法により番号ポータビリティ予約番号を発行した場合については、番号ポータビリティに係る費用は請求できない）。

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

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

（6）法定利率による遅延損害金

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

第５節　更新・変更時の初期契約解除（施行規則第 22 条の２の７第１項）

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

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

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

【初期契約解除が適用されない更新契約・変更契約】

番号	施行規則第 22 条の２の７第１項の号番号	内容	解説
①	第１号	軽微変更	第３章（書面交付義務）第４節①参照。
②	第１号	事業者申出の利用者に	第３章（書面交付義務）第４節③参照。

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

※　この他、第１節（４）の各種契約に当たる場合にも適用されない。

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

事業者又は届出媒介等業務受託者が、初期契約解除に関する事項について不実の内容を告げたこと（事実と異なる虚偽の説明をしたこと）により、利用者がその内容が事実であると誤認し、これによって初期契約解除可能な期間に初期契約解除を行わなかった場合には、事業者は、「不実告知後書面」を新たに交付しなければならない。それを受けて、利用者は、不実告知後書面の受領日を含む８日間の期間、初期契約解除を行う旨の書面を発することにより、通常の初期契約解除の場合と同様に、契約解除をすることができる（法第 26 条の３第１項括弧書）。

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

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

用いなければならない（施行規則第 22 条の２の８第２項）。

① 不実告知後書面の内容を十分に読むべき旨（第１項第 12 号）

② 不実告知後書面の受領日から８日間、初期契約解除が可能である旨（第１項第５号）

③ 初期契約解除を行う旨の書面を利用者が発した時に初期契約解除の効力が生じる旨（第１項第６号）

④ 初期契約解除に伴い利用者が支払うべき額（対価請求額）に法令上の限度が設けられている旨（第１項第３号及び６号）

⑤ 既に事業者が金銭等を受領している場合には、対価請求額の限度を超えた部分を返還しなければならない旨（第１項第６号）

⑥ 利用者からの解除を行う旨の書面の送付宛先住所など初期契約解除手続の標準的な方法（第１項第９号）

⑦ 初期契約解除に伴い利用者が支払うべき金額の算定方法（第１項第７号）

⑧ 特定解除契約がある場合は、その旨及びその解除に関する事項（第１項第８号）

⑨ 電気通信役務の名称、種類、料金その他の経費（第１項第１号から第３号）

⑩ オプションサービス（付随有償継続役務）の名称、料金その他の経費（第１項第４号）

⑪ 事業者の連絡先（第１項第 10 号）

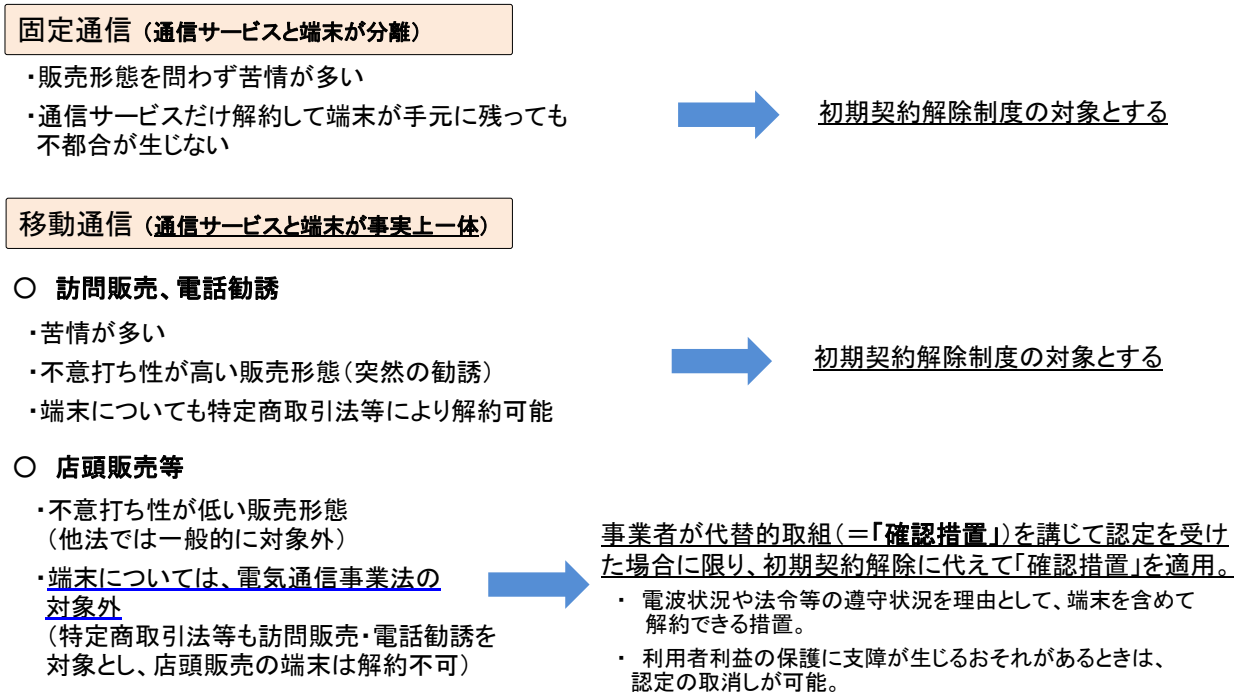
⑫ 契約を特定するに足りる事項（第１項第 11 号）

また、事業者は、不実告知後書面を交付した後直ちに、利用者が当該不実告知後書面を見ていることを確認した上で、②から⑤までの事項（下線を付した事項）について、利用者に電話等で告げなければならない。②から⑤までの事項は、赤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。



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

すなわち、主要な移動通信役務については、利用者が実際に利用する場所における電波の状況が契約時点では明らかにならず、また複雑な提供条件について説明不十分のため利用者の理解が及ばない場合もあるなど、何らかの救済措置を講ずる必要性が認められる一方、その解決のために本法の初期契約解除をそのまま適用するよりも、契約解除が可能な場合を電波状況不十分、説明不十分等の事業者側に一定の責任ある場合に限定しつつも、端末も含めて契約解除できるとする方が、初期契約解除制度の最終目的である利用者利益の保護により資する場合もあるのではないかという観点から確認措置の制度が設けられたものである。

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

（２）対象範囲

① 対象役務

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

② 適用されない新規契約

第１節（４）同様に、法人契約等については適用されない。

③ 更新契約・変更契約

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

（３）利用者からの申出

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

確認措置による契約解除は、電波状況が不十分と判明したこと又は説明義務等の法令等の遵守状況が基準に適合しなかったことを理由とする場合に可能であるが、更に具体的には、解除のできる具体的な場合に関する基準を含めて、事業者が措置の内容（手順・基準）を作成した上で認定を受けることとなる。利用者としては、電波状況が不十分と考える場合、説明義務による契約前の説明が十分でなかったと考える場合又は書面交付義務による契約書面の交付や電子交付がされていないか交付されていたとしても不備があると考える場合に、契約解除を要望するときは、契約書面に記載される定められた手順に従い、期間内に事業者側に申し出ることが可能であると考えられる。事業者側としては、申出を受けて、その定めた手順・基準に従って、適切に対応しなければならない。申し出ることのできる期間は、電気通信役務の利用開始日（契約書面の受領日の方が遅い場合は受領日）を含む８日以上の期間であるが、具体的には事業者が定めることとなり、説明義務によって契約前に説明するとともに、契約書面に記載する義務が課せられる。

（４）確認措置による契約解除

利用者からの（３）の申出及びそれを受けた事業者側の対応の結果、契約解除が

されることとなった場合の取扱いは、次のとおりである。

① 解除対象の関連契約の範囲

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

（ア）認定を受けた役務の提供に関する契約（通信サービスの本体契約）

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

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

② 利用者が支払うべき額

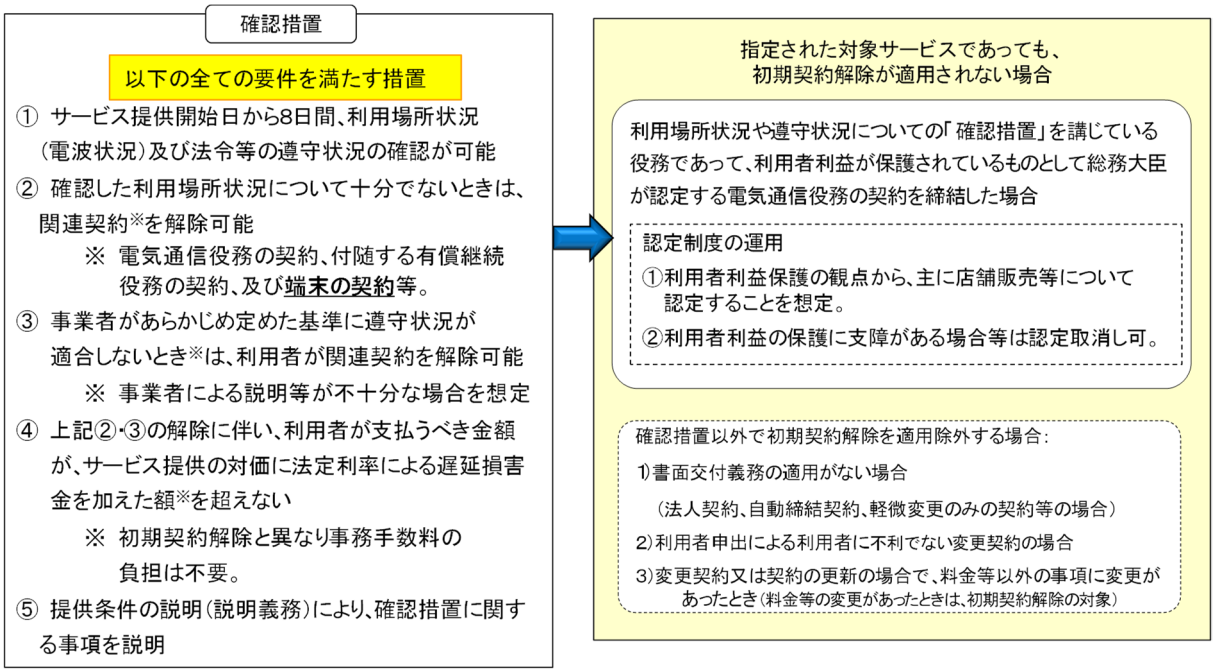
確認措置により契約解除した場合に利用者に請求できる上限額は、契約解除までに提供された関連契約のサービス利用料（役務の提供の対価に相当する額）であり、通信サービスの利用料と付随有償継続役務の利用料の両方が含まれる。「対価」の考え方については、初期契約解除の場合と同様である。ただし、通信サービスの事務手数料、ＳＩＭカードの提供に要する費用や契約解除に伴う番号ポータビリティに係る費用は、請求できない（工事費用も請求できない）。

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

具体的な額の算出方法は、契約書面への記載が義務付けられる。

（５）確認措置に関する申請及び認定

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



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

・ 確認措置告示

・ 電気通信事業法関係審査基準（平成 13 年総務省訓令第 75 号）

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

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

第８節　一体的販売における留意点

（１）基本的な考え方

本法による初期契約解除の対象となる電気通信役務（対象役務）と対象とならない役務又は商品（対象外役務等）がセットで販売されそのことにより割引がされた場合も、少なくとも対象役務について初期契約解除が可能である。その場合、対象役務の契約の初期契約解除が行われたことに伴って対象外役務等の契約が解除されるか否かは、個別の契約の内容その他の個別事情によって異なるものと考えられ

る。

しかしながら、対象外役務等について、他法による初期の契約解除又はクーリング・オフ、確認措置による契約解除、事業者の対応する自主的な初期解除その他の契約解除が可能な場合には、対象役務の初期契約解除を行うことに加えて、そうした契約解除もするよう利用者が申し出ることで、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は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】

- 電話窓口を開設すること。
- 電話窓口は、録音された自動音声のみならず、オペレータによる対応を行うこと。また、自動音声での操作を求める場合には、例えばいずれの操作段階でもオペレータの呼び出しを可能とするなど、簡易な操作でオペレータに繋がるように対応を行うこと。

・ 電話窓口は、平日は、なるべく長時間受け付けること。

・ 苦情及び問合せを受けた内容について、調査や確認等の必要がある場合でも、できるだけ短期間に何らかの回答をすること。

・ 電話による連絡先、オペレータの人数、回線数、受電率（応答率）、回線の混雑状況、苦情等の件数及び内容の傾向、苦情等の業務への反映状況など、苦情等の処理の体制の整備状況や運営状況について、インターネットのウェブページ等で対外的に明らかにするなど、透明性を高め消費者の信頼を得るための取組を行うこと。

【不適切な例】

・ 苦情及び問合せに対する対応窓口を設けていない。

・ 苦情及び問合せに対する対応窓口が設けられていても、その連絡先や受付時間等を消費者に対して明らかにしていない。

・ 苦情及び問合せに対する対応窓口が明らかにされていても、実際にはその対応窓口がほとんど利用できない（例えば、電話窓口に頻繁に電話しても繋がらない場合やメール相談窓口にメールで繰り返し相談しても連絡がない場合）。

・ 消費者が真摯に問合せをしているにもかかわらず、長期間放置している（例えば、特に調査や確認等の必要のない問合せ内容に対して、正当な理由なく、２～３日を越える期間回答をしないでいる場合、調査や確認等を１週間程度で終え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週間程度で終えることができる調査や確認等について正当な理由なく１ヶ月以上の期間をかける場合など）。

・「固定ブロードバンドサービスの品質測定手法等に関するガイドライン」に基づく通信速度の計測結果と実際の速度との乖離に関する苦情及び問合せに対して、ベストエフォートサービスであることや地域により通信速度に差があることの説明に終始し、利用者が使用している端末や周辺機器の規格等の宅内環境による速度低下の可能性や考えられる改善方法について説明を行わない。

・ 消費者から契約解除の申出があったにもかかわらず、正当な理由なく当該申出を相当期間放置して、その手続を行わない。

・ 苦情及び問合せに対する対応窓口をオンラインチャットに限定するサービスについて、単純な相談を超えた苦情等についてもオンラインチャットでのみ対

応する等、実質的な解決を図らない。

なお、苦情等の処理義務は、無理な注文をつけてくる場合その他の消費者からのいわば行きすぎた苦情等についてまで対応する義務を課す趣旨ではなく、そのような場合に消費者からの要求を拒む等しても法第27条に違反することにはならない。

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

電気通信事業者又は届出媒介等業務受託者（電気通信事業者等）は、事実不告知や不実告知の行為を行うこと、自己の名称等を告げずに勧誘する行為、勧誘継続行為を行うことが禁止されている。本章では、これらの禁止行為について、基本的な遵守方法及び電気通信事業者による望ましい対応を解説する。

第１節　事実不告知及び不実告知の禁止

故意に事実を伝えないこと（事実不告知）、及び虚偽の説明を行うこと（不実告知）が禁止行為として定められている（法第 27 条の２第１号（法第 73 条の３において準用する場合を含む。））。

（１）対象範囲

① 対象役務（指定告示第２項から第４項まで）

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

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

もっとも、利用者が電気通信事業者である場合は対象外である。

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

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

（２）事実不告知及び不実告知の禁止の内容

「故意に事実を告げず、又は不実のことを告げる行為」とは、契約に関する事項であって利用者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて、故意に事実を伝えないこと（事実不告知）、又は事実と異なる虚偽の説明を行うこと（不実告知）である。

「契約に関する事項であって利用者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なも

の」とは、契約を締結する利用者が正確な情報を知っていたならば当該契約をしないと一般的に考えられる事項等のことであり、利用者が意に沿わない契約等をすることを防ぐ趣旨から、契約内容のみならず契約に至るまでの「動機」といった広く契約に関する事項が含まれる。なお、説明義務により契約前に説明すべき事項とは、必ずしも一致しない。

また、電気通信事業者等が事実と異なることを告げているという主観的認識を要している必要はなく、告げた内容が客観的に見て事実と異なっていれば「不実のこと」を告げていることになるものであり、相手方が錯誤に陥って契約を締結する等は必要としない。告げる方法については、口頭の場合だけでなく、書面に記載して説明する方法等が含まれるほか、広告に表示する方法等も含まれ得るものであり、広く解釈される。

【不適切な例】

・ 利用者が現在使用している電話番号や電子メールアドレス等を引き続き利用しない旨を特段表明していない状況で、契約の締結に伴い電話番号や電子メールアドレス等が変更されることを電気通信事業者等が利用者に説明しなかった場合。

・ 電気通信事業者等が、契約を締結する利用者に適用される料金をキャンペーン価格と伝えながら実際には当該料金が通常価格であった場合。

・ キャンペーンを実質的には継続しているにもかかわらず、期間限定のキャンペーンであるとの虚偽の説明をした場合。

・ 光ファイバインターネットサービス等の契約をする際に申込みが混み合っていて、開通までにはかなり時間を要する状況であったにもかかわらず、電気通信事業者等が、すぐに利用できるといった説明をし、又は時間を要する旨を伝えなかった場合。

・ 電気通信事業者等が、初期契約解除制度における初期契約解除可能期間を法定よりも短い期間で伝えたり、初期契約解除制度が適用される契約であるにもかかわらず、初期契約解除制度の適用がないと伝えたりした場合（第４章（初期契約解除制度）第６節も参照）。

・ 初期契約解除に伴い利用者が当然求めると想定される事項（例：乗換え元の事業者のサービスに復帰すること）について、乗換え元事業者のサービスに復帰することに時間がかかるなど、不利益が生じ得ることが予想されたにもかかわらず、その内容を契約前に説明しなかった場合又は虚偽の説明をした場合（よ

り具体的には第２章（説明義務）第２節(11)②を参照)。

・「今使っているサービスが終了するので乗り換えが必要」、「このマンションの方には皆さんに契約してもらっている」等の利用者の意思表示の動機に働きかけるような内容であって虚偽のものを利用者に説明して新しい契約を締結させる場合。

・ 販売代理店において、「短期解約を行うと、ブラックリストに入る（その解約した事業者のサービスを再度受けられなくなる）（※)」等、委託元の電気通信事業者の運用方針に反する虚偽の説明をする場合。

※　なお、MNO において、「短期解約を行ったことがある」ことのみを理由として役務提供拒否をすることは法第 121 条第１項に違反し、同条第２項に規定する業務改善命令の対象となり得る。

（３）違反した場合の取扱い

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

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

第２節　自己の名称等を告げずに勧誘する行為の禁止

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

（１）対象範囲

① 対象役務（指定告示第２項から第４項まで）

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

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

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

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

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

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

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

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

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

電気通信事業者及び届出媒介等業務受託者の両方である。

（２）勧誘方法

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

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

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

（３）自己の名称等を告げずに勧誘する行為の内容

①　「勧誘に先立って」について

「勧誘に先立って」とは、契約締結のための勧誘行為を開始する前という意味である。勧誘を行うに当たっては、相手方が勧誘を受けるか拒否するかを判断する機会を、勧誘行為が開始される前に確保することが重要であることから、「勧誘に先立って」、所定の事項を明確に告げなければならない。具体的には個々の事例ごとに判断することになるが、基本的には、電話による勧誘の場合は、相手方に電話が繋がった時点で告げなければならず、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の区分（第２章２節（５）②）と同様であり、別の種類の電気通信役務の勧誘を開始するごと（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】

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

・ 光ファイバインターネットサービスの契約の締結を行うことが勧誘目的であ

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

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

第３節　勧誘継続行為の禁止

本法では、勧誘の形態にかかわらず、利用者等の勧誘を受けた者が電気通信事業者及び届出媒介等業務受託者（電気通信事業者等）に対して、電気通信役務の提供に関する契約を締結しない旨の意思あるいは勧誘を引き続き受けることを希望しない意思を表示した場合について、それと同一の電気通信役務の提供に関する契約の勧誘を継続することを禁止している。（法第 27 条の２第３号（法第 73 条の３において準用する場合を含む。））

（１）対象範囲

① 対象役務（指定告示第２項から第４項まで）

不実告知等の禁止(第１節)の対象役務と同様である。第１章を参照。

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

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

・ 法人契約（法人その他の団体と営業目的（非営利組織の場合は事業目的）で締結する契約。第２章第１節（４）を参照）の締結の勧誘

・ 利用者の利益の保護のため支障を生ずることがない軽微な変更の勧誘

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

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

電気通信事業者及び届出媒介等業務受託者の両方である。

（２）勧誘方法

「勧誘」は、自己の名称等を告げずに勧誘する行為の禁止（第２節）の「勧誘」

と同様である。

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

（３）勧誘を「継続」する行為の内容

勧誘継続行為に当たるか否かについては、勧誘を受けた者が具体的にどのような意思表示をしたかに基づき、個別事例ごとに同一の電気通信役務の提供に関する契約の勧誘継続に当たるかどうかが判断されるものである。ここでは、勧誘継続行為に該当する範囲を主に例示により解説する。

①「契約を締結しない旨の意思（当該勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思を含む。以下同じ。）」について

勧誘を受けた者の「契約を締結しない旨の意思」は、口頭であるか、書面であるかを問わず、契約を締結する意思がないことを明示的に示すものが該当する。具体的には、相手方等が「お断りします」、「必要ありません」、「結構です」、「関心ありません」「いりません」など明示的に契約の締結の意思がないことを示した場合が該当するほか、「（当該勧誘行為が）迷惑です」など、勧誘行為そのものを拒否した場合も当然該当することとなる。

これに対して、例えば、「今は忙しいので後日にして欲しい」とのみ告げた場合など、その場、その時点での勧誘行為に対する拒絶意思の表示は、「契約を締結しない旨の意思」の表示に当たらない。

また、例えば家の門戸に「訪問販売お断り」とのみ記載された張り紙等を貼っておくことは、それだけでは、本項における「契約を締結しない旨の意思」の表示には該当しない。

なお、携帯電話・ＰＨＳの番号ポータビリティに係る利用手続においては、移転元事業者により、移転を思いとどまらせる趣旨で自社の他の料金プランや他社の料金プランの紹介が行われることがある。

こうした行為は、契約の締結の勧誘に当たり得るもので、料金プランの紹介が契約の締結の勧誘にあたる場合、契約を締結しない旨の意思を示した利用者に勧誘を継続することは本規定により禁止されるものである。

「携帯電話・ＰＨＳの番号ポータビリティの実施に関するガイドライン（令和５年５月改正）」では、移転元事業者が番号ポータビリティに係る利用手続において、自社の料金プランの紹介を行うに当たっては、利用者による番号ポータビリティの利用に対する明確な意思を表示したとみなすことができる手続とその他

の手続を区分し、利用者がこれらの区分を容易に判別し選択できるように対応手順を作成した上で、当該その他の手続を選択した利用者の同意を得なくては、自社の料金プランの紹介を行ってはならないとしている。また、同ガイドラインでは、番号ポータビリティに係る利用手続において、他社の料金プランを紹介することは常に禁じている。

②　「勧誘を継続すること」について

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

③ 勧誘を受けた者が表示した拒否の意思の範囲について

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

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

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

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

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

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

なお、当該契約について「勧誘を継続すること」がどの程度の期間にわたって禁止されるかについては、個別の事例ごとに判断することになるが、勧誘を受けた者（相手方）においても、ある一定期間が経過することにより、勧誘を受けることの意思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、総務省令において、(1) 利用者が遅滞なく解約できるようにするための適切な措置を講じないことの禁止及び(2)期間拘束契約に係る違約金等の制限が規定されている。

（１）利用者が遅滞なく解約できるようにするための適切な措置を講じないことの禁止（第１号）

電気通信事業者等は、やむを得ない事由がある場合を除き、利用者が電気通信役務を遅滞なく解約できるようにするための適切な措置を講じなければならない（※）。

※　なお、中途解約自体を認めない契約は、適正かつ合理的な理由がない限り、法第 29 条第 1 項第 12 号に該当するものとして業務改善命令の対象となり得る。

① 対象範囲

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

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

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

② 「やむを得ない事由」について

「やむを得ない事由」とは、災害やシステムトラブルなど予見しがたい突発的な事象が発生したことにより、一時的に対応できなくなることを指す。したがって、慢性的な人手不足や資金不足等により利用者が遅滞なく解約できるようにするための適切な措置を講じないことや、未納料金や残債がある場合に、清算までの間解約を受け付けないとすることは、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が判断基準となる。

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

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

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

（２）期間拘束契約に係る違約金等の制限（第２号）

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

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

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

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

＜特例の適用を受けられる契約変更の例＞

・ １月当たりのデータ通信容量の上限の変更
・ 通話のかけ放題オプションの追加
※ いずれも、施行日の前日における契約約款において契約期間等の変更を伴わずに変更することが可能な範囲で、利用者の申出により行われることが前提。

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

本規定の対象範囲は、上記（１）利用者が遅滞なく解約できるようにするための適切な措置を講じないことの禁止（第１号）と同様である。

① 電気通信役務及び付随する有償継続役務の対価（第２号イ）

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

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

② 違約金（第２号ロ）

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

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

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

③ 開設工事費等（第２号ハ）

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

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

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

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

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

④ 撤去工事費等（事業者都合によるもの）（第２号ニ）

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

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

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

⑤ 撤去工事費等（利用者都合によるもの）（第２号ホ）

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

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

⑥ 除却する設備に係る費用（第２号ヘ）

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解約時に利用者に請求することができる。

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

⑦貸与した電気通信設備の使用料等（第２号ト）

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

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

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

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

第７章　媒介等業務受託者に対する指導等の措置（法第 27 条の４）関係

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

販売代理店において適合性の原則に反する不適切な業務運営が広汎に認められる場合には、その委託元である電気通信事業者による指導等の措置が適切に果たされているかが問題となり得る（※）。さらに、媒介等業務が一次代理店から二次代理店に再委託される場合であって、二次代理店において同様に不適切な業務運営が広汎に認められる場合には、一次代理店を通じた二次代理店への指導等の措置が適切に果たされているかが問題となり得る。

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

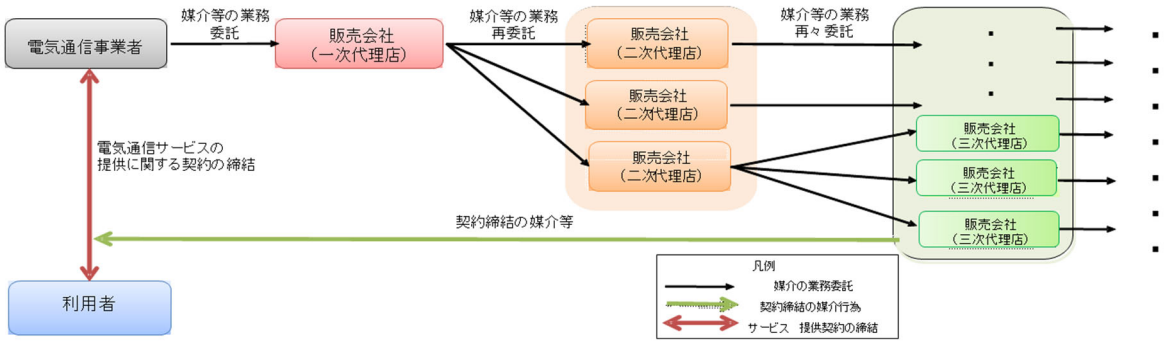
販売代理店も責任を問われうることになる。

第１節　対象範囲

（１）媒介等業務受託者に対する指導等の措置義務の主体

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

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



（２）媒介等業務受託者の範囲

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

（３）「利用者」の範囲

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

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

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

（５）対象役務

全ての電気通信役務が対象となる。ただし、説明義務、書面交付義務等の対象として指定されていない電気通信役務については、本章第２節以降の具体的記載にかかわらず、当該電気通信役務の利用状況や媒介等業務の内容に応じて、最小限の措置を講ずることで差し支えない。

第２節　媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者への委託（施行規則第 22 条の２の 18 第１項第１号）

委託元の電気通信事業者又は媒介等業務受託者（再委託の場合）は、媒介等業務

の委託に当たっては、委託先の者について審査するための基準等をあらかじめ整備し、それに基づいて委託先の能力の適格性を確かめる必要がある。

具体例としては、媒介等業務受託者が媒介等業務の対象となる電気通信役務について料金その他の提供条件を利用者に適切に説明できる能力を有すること、また、媒介等業務の実施に当たっての消費者からの苦情等に電気通信事業者と連携して対応できる体制を確保することが求められる。

【望ましい例】

電気通信役務に関する法令等や電気通信役務の契約に関する知識、媒介等業務の業務遂行能力に加えて、利用者の保護を確保するための内部管理体制や苦情相談に対応するための電気通信事業者との連携体制、媒介等業務の管理体制が整備されていること、また、事業目的・事業内容に照らし、媒介等業務を業務として行うに適した者であることについて、あらかじめ整備した基準に基づいて確認すること。

【不適切な例】

・ 過去一定期間内に、本章の措置により求められた事項を履行しなかったことを理由に委託を中止した者に対して、再度委託すること。

・ 委託しようとする者が法令への違反を理由とした行政指導、行政処分、刑事処分その他の公的な制裁を最近受けたことが明らかであるにもかかわらず委託すること。

・ 委託しようとする者が電気通信役務の料金その他の提供条件等を適切に説明できる能力を有しているかどうかを十分に審査、確認せずに委託すること。

・ 媒介等を行う電気通信役務に関する消費者からの苦情相談に係る電気通信事業者との連携体制が構築されない者へ委託すること。

第３節　責任者の選定（施行規則第 22 条の２の 18 第１項第２号）

委託元の電気通信事業者又は媒介等業務受託者（再委託の場合）において、媒介等業務の実施の状況を監督する責任者を選任しなければならない。

責任者を選任しなければならない範囲は、例えば、電気通信事業者Ａが媒介等業務を媒介等業務受託者Ｂに委託し、媒介等業務受託者Ｂが更に媒介等受託者Ｃに媒介等業務を再委託した場合、電気通信事業者Ａ及び媒介等業務受託者Ｂであり、媒介等業務受託者Ｃにおける責任者の選任まで求めているものではない。ただし、媒介等業務受託者Ｃにおいても責任者が選任されるよう電気通信事業者が自主的に

措置を講ずることを妨げない。委託先ごとに責任者を選任する必要はなく、兼任することが認められる。

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

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

（１）手順等の文書の作成

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

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

①及び②の事項の詳細は、それぞれ次のとおりである。

① 適切な誘引の手段に関する事項

（ア）電気通信役務契約の勧誘手段の適正化

例えば苦情等の内容の傾向も参考としつつ、利用者に不利益となる強引な販売が行われることを防止するため、利用者を威迫して困惑させたり迷惑を覚えさせるような仕方での勧誘、利用者の契約意思が不明確にもかかわらず契約を成立させる行為等の不適切な勧誘行為についてその適正化を図るための記載をする必要がある。

（イ）独自オプションの内容の明確化

利用者を誘引するための経済上の利益あるいは有償継続役務（キャッシュバック、水の定期的宅配等の媒介等業務受託者独自のオプション）がある場合には、その内容を記載した書面を利用者に交付するといった手段を定めることが必要である。この場合の記載すべき内容は、書面交付義務における付随有償継続役務に関する記載内容（第３章第２節（６））又は利用者に提供する経済上の利益に関

する記載内容（第３章第２節（10））を参考にすることが考えられるが、特に、有償継続役務について電気通信役務契約と契約変更・契約解除の方法が異なる場合には、その旨が明確になることが求められる。

記載・交付方法としては、書面交付義務により作成され交付される契約書面のうち一覧性の確保がされた部分（表形式の部分）に含まれている必要まではなく、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、例えば定期的に実施することが考えられる。

第５節　媒介等業務受託者の届出に関する措置（施行規則第 22 条の２の 18 第１項第４号）

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

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

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

また、委託を行った電気通信事業者又は媒介等業務受託者に起因して変更届出、廃止届出又は解散届出が必要となった場合は、これらの届出を行ったことを確認し、遵守させるための措置を講ずることが適切である。

第６節　監督措置（施行規則第 22 条の２の 18 第１項第５号）

委託元の電気通信事業者又は媒介等業務受託者（再委託の場合）は、媒介等業務の実施状況を定期的又は必要に応じて確認することにより、媒介等業務が的確に遂行されているかを検証し、必要に応じ改善させる等の必要かつ適切な監督等が行われるための措置を講じなければならない。

（１）媒介等業務の実施状況を定期的又は必要に応じて確認

媒介等業務の実施状況を定期的又は必要に応じて確認する方法として、例えば、委託契約において電気通信事業者が媒介等業務受託者に対して媒介等業務を、定期的に又は必要に応じた監査することを定めることが想定される。必要に応じた監査としては、例えば、苦情等の内容の傾向を分析した上で最も必要と考えられる対象範囲について調査すること、ある媒介等業務受託者において手順等文書への違反が疑われたような場合において調査を実施すること、ある媒介等業務受託者の特定の店舗において違反がみられた場合には、同じ媒介等業務受託者の別の店舗について調査を実施することなどが考えられる。

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

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

（２）媒介等業務が的確に遂行されているかを検証し、必要に応じ改善させる等

（１）により確認した結果について、媒介等業務が的確に遂行されているか検証し、必要に応じ改善を行うための体制が整えられていることが必要である。特に、電気通信事業者は、適合性の原則の趣旨を踏まえた説明等（第２章第４節参照）が履行されるよう、対応をすることが適切である。

例えば、電気通信事業者内の責任ある部署において検証が行われ、必要に応じて経営陣に報告が行われ、電気通信事業者の適切な業務指導や媒介等業務受託者の適切な業務運営に反映させるなどの体制整備などが考えられる。

また、（１）により確認した結果以外にも顧客の満足度（ＣＳ）や理解度に関する調査等を行い検証を行うことで、媒介等業務の的確な遂行の実効性を高めることなどが考えられる。

さらに、媒介等業務の的確な遂行が必ずしも実現していないことを示唆する調査結果が多数得られたときは、そのような結果となったことについて当該電気通信事

業者としての運用方針（本章に基づく代理店指導等措置の内容）に原因がなかったかどうかを検証し、当該検証結果に基づき必要な措置を採ることが適切である。

第７節　苦情等処理に関する措置（施行規則第 22 条の２の 18 第１項第６号）

委託先の媒介等業務受託者において、媒介等業務に係る利用者からの苦情等対応窓口の明示、苦情等処理担当部署の設置、苦情等案件処理手順等の策定等の苦情等対応体制が整備されるための措置を講じなければならない。委託元の電気通信事業者又は媒介等業務受託者（再委託の場合）が委託先の媒介等業務受託者に代わってそうした措置を講ずる場合は、媒介等業務受託者に関する苦情等が当該委託元に関するものと同様に迅速かつ適切に処理するよう、十分に配慮することが必要である。

なお、苦情等の処理方法については、第５章第２節に準ずる。

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

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

第 9 節　通信料金と端末代金の完全分離・行き過ぎた囲い込みの禁止に関する規定を遵守するために必要な措置（施行規則第 22 条の２の 18 第１項第８号）

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

第 10 節　委託状況を把握するための措置（施行規則第 22 条の２の 18 第１項第９号）

電気通信事業者は、本章に記載する媒介等業務受託者に対する指導等の措置を適切かつ確実に実施するため必要な範囲内において、媒介等業務の委託状況を把握するための措置を講じなければならない。

例えば、第５節の媒介等業務受託者の届出に関する措置として、届出状況について定期的または必要に応じて確認を行うなど、代理店情報の現行化のために必要な措置を講じることが求められる。また、第６節の監督措置が行き届き、第 11 節の報告義務が適切に履行されるよう、媒介等業務受託者との連絡の手順について明確化しておくことが求められる。このほか、媒介等業務受託者に関する情報やその運用実態を適切に把握できる体制を整備し、総務省等による委託状況に関する事実確認等の求めに応じ速やかに回答できるようにしておくことが求められる。

第 11 節　総務大臣への報告義務（施行規則第 22 条の２の 18 第２項）

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

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

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

第８章　業務の休廃止に係る周知等（法第 26 条の４・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。

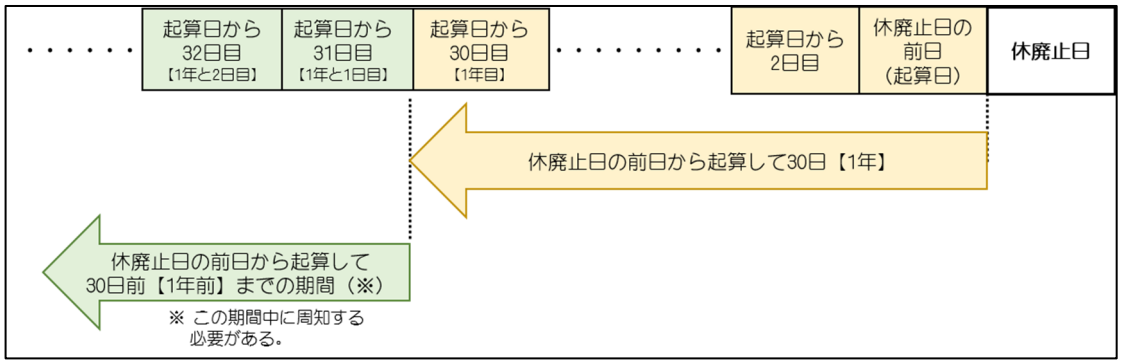
ただし、当該電気通信事業者が、当該利用者を自らのサービスの提供を受ける利用者として認識していると認められる場合には、「知れたる」利用者として、周知させることが必要となる。（例えば、NTT 東日本株式会社の契約約款に基づき同社と加入電話契約を締結した利用者は、原則として NTT 東日本株式会社と接続して長距離・国際電話サービスを提供する事業者とも契約を締結したこととされているが、これらの利用者については、長距離・国際電話サービスを提供する事業者にとっては、この時点では「知れたる利用者」には当たらない。ただし、当該利用者がある長距離・国際電話事業者のサービスを利用し、当該事業者が当該利用者を自らの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

第２節　周知させる期限・方法

（１）周知させる期限（施行規則第 22 条の２の 10 第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 日前の日までに、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）第一号基礎的電気通信役務及び第二号基礎的電気通信役務に係る電気通信業務（第１号）

基礎的電気通信役務は、国民生活に不可欠であるためあまねく日本全国における適切、公平かつ安定的な提供が確保されるべき電気通信サービスであることから、こうした電気通信サービスに係る電気通信業務を休廃止する場合には、利用者の利益に及ぼす影響が大きいものに該当することになる。

ただし、第二号基礎的電気通信役務の提供事業者は数多く存在するところ、このうち利用者の利益に及ぼす影響が大きいものとして、一定の規律が課せられている第二種適格電気通信事業者及び周知を開始する日からみて直前の四半期末の当該第二号基礎的電気通信役務の契約数が 30 万を超える電気通信事業者の提供するものに限定をしている。

（２）指定電気通信役務に係る電気通信業務（第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、潜在的な利用者に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 のパケット交換サービス
・ 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

※　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

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

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

第１節　業務改善命令の対象となる事業運営の基本的な考え方

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

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

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

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

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

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

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

したがって、電気通信事業者が設定する評価指標等が、「適合性の原則」をはじめとする消費者保護ルール違反を助長する可能性がある場合は、適正かつ合理的な理由がない限り、法第 29 条第１項第 12 号に該当するものとして業務改善命令の対象となり得る。

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

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

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

（例２）達成すべき目標値が過度に高い指標

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

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

（以上）