



Internet Week 2009講演資料

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の改正について

総務省総合通信基盤局
電気通信事業部消費者行政課
平成 21 年 11 月

電気通信サービス利用者懇談会について（概要）

電気通信サービス利用者懇談会について

- ◆ ブロードバンド化やIP化の進展、携帯電話の普及
 - ⇒ 電気通信サービスは、日常生活や経済活動に必要不可欠に
- ◆ 新しいサービスの登場や料金の複雑化は、利用者にとって
 - ⇒ 自らのニーズに合致したサービスを的確に選択することが困難となる側面
 - ⇒ トラブル等が発生した場合に迅速な対応が図られる体制づくりなど、一層の利用者利益の確保・向上が必要



- ◇ 電気通信サービス利用者懇談会を開催（2008年4月～2009年2月）

検討課題

- ◆ 契約締結前の利用者向け情報提供の在り方
- ◆ 契約締結時の説明義務の在り方
- ◆ 契約締結後の対応の在り方
- ◆ 苦情処理・相談体制の在り方
- ◆ 紛争処理機能の在り方
- ◆ 電気通信事業者の市場退出に係る利用者利益の確保・向上の在り方

電気通信サービス利用者懇談会の報告概要

消費者行政一元化を踏まえたルールの在り方

- 消費者庁関連3法案が成立

- 政府における消費者庁設置などの取組との連携の必要性

契約締結前の利用者向けの情報提供の在り方

- 電気通信サービスの広告表示の在り方

- 「広告表示自主基準及びガイドライン」の見直し等

契約締結時の説明義務等の在り方

- 契約締結時に説明すべき事項

- 契約締結時の説明事項に、BWA、契約解除手続等を追加、また、制限内容の明確化を実施
- 重要事項を一枚から数枚程度にまとめた書面を作成・交付

- 利用者の特性に応じた勧誘

- 未成年者、高齢者などへの推奨について消費者保護ガイドラインを見直し

契約締結後の対応の在り方

- 複数契約の場合の解約の取扱い

- 解約時の注意喚起(事業者、団体)

苦情処理・相談体制の在り方

- 地方における行政・消費生活センター・電気通信事業者等の連携強化等

- 地方版の電気通信消費者支援連絡会(行政・消費生活センター・事業者等)設置
- 苦情・相談体制の整備状況や運営状況の明確化

紛争処理機能の在り方

- 事業者と、その設備を利用して一般利用者にサービス提供している者(コンテンツプロバイダ等)との紛争

- 電気通信事業紛争処理委員会の機能強化の検討、コンテンツプロバイダ相談窓口の一元化

電気通信事業法における利用者保護のための基本的枠組み

法の目的

電気通信役務の円滑な提供を確保するとともにその利用者の利益を保護し、もつて電気通信の健全な発達及び国民の利便の確保を図り、公共の福祉を増進する（第1条）

利用者保護のための基本的ルール

- **利用の公平**
電気通信役務の提供について不当な差別的取扱いをしてはならない（第6条）
- **提供義務**
正当な理由なく役務の提供を拒んではならない（※）（第25条）
- **契約約款の公表・揭示**
契約約款を公表するとともに、公衆の見やすいように揭示しておかなければならない（※）（第23条）

※ 基礎的電気通信役務又は指定電気通信役務を提供する電気通信事業者が対象

個別の利用者への対応に関するルール（「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」を公表）

- | | | |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">○ 提供条件の説明（事前の措置）
契約締結に際して<u>料金その他提供条件の概要について説明しなければならぬ</u>（※）（第26条）
※ 契約代理店も対象 | <ul style="list-style-type: none">○ 苦情等処理（事後の措置）
業務の方法、役務についての利用者からの<u>苦情等について適切かつ迅速に処理しなければならぬ</u>（第27条） | <ul style="list-style-type: none">○ 休廃止の事前周知（休廃止時）
事業を休止又は廃止しようとするときは、<u>利用者に対し、その旨を周知させなければならぬ</u>（第18条第3項） |
|---|--|---|

違反があった場合の担保措置

- **業務の改善命令**
総務大臣は電気通信事業者に対し、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、業務の方法の改善その他の措置をとるべきことを命ずることができる（第29条）
※ 業務改善命令に対する違反については200万円以下の罰金

電気通信事業法第26条（提供条件の説明）の概要

（提供条件の説明）

第26条 電気通信事業者及び電気通信事業者の電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者は、電気通信役務の提供を受けようとする者（中略）と国民の日常生活に係るものとして総務省令で定める電気通信役務の提供に関する契約の締結又はその媒介、取次ぎ若しくは代理をしようとするときは、総務省令で定めるところにより、当該電気通信役務に関する料金その他の提供条件の概要について、その者に説明しなければならない。（施行規則第22条の2の2に詳細を規定）

「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(提供条件の説明概要)」（平成21年11月現在）

■ 対象サービス(電気通信事業法施行規則第22条-2-2第1項)

- 電話及びISDNサービス
- 携帯電話・PHS及び携帯電話・PHSインターネット接続サービス
- インターネット接続サービス
- DSLサービス、FTTHサービス、CATVインターネット接続サービス
- 公衆無線LANアクセスサービス ○ **BWAサービス**
- FWAサービス
- IP電話サービス

■ 説明の方法(同条第2項関係)

- 店舗、街頭等での書面交付 (**1枚から数枚程度**)
- 電子メールの送付
- インターネットのウェブページでの閲覧
- CD-ROM等の記録媒体の交付
- カタログ・パンフレット・DM等に記載
- 電話による説明(説明後、遅滞なく書面交付が必要)

■ 説明すべき事項(同条第3項関係)

- 電気通信事業者(及び代理店等)の名称等
- 電気通信事業者(及び代理店等)の問い合わせ連絡先
- 電気通信サービスの内容 (**制限内容を追加**)
- その利用者に適用される料金、経費
- 無料キャンペーン等の適用期間等の条件
- 消費者からの申出による契約変更及び解除条件等
- **消費者からの申出による契約変更等の連絡先等**

交付する
書面の
イメージ

「DSLプランA」のサービスについて

- 1 ○○テレコム(◇ショップ)
- 2 DSLプランA(ADSLサービス)
※ベストエフォート型のサービスであり、交換機収容局等からの距離等により速度が低下することがあります。
- 3 料金等
利用料 ○○円
初期費用 ○○円
モデムレンタル料 ○○円
- 4 解約手続
○日以内の解約申出の場合上記料金はいただきません。モデム返却送料はお客様負担です。

【お問い合わせ先】
○○テレコム(株)
03-xxxx-xxxx
(受付時間:平日9時~21時)

■ 望ましい対応(法令による義務ではないが、消費者保護の観点から望ましい対応)

- 通常の説明では十分に理解を得られないと認められる消費者に対しては、さらに詳細な説明を行うこと
- 消費者からさらに詳しい説明を求められた場合は、消費者がその内容を十分理解できるよう、詳細について丁寧に説明すること
- 未成年者、**高齢者への説明に際しては、消費者の知識、経験等を十分考慮して説明すること**
- 説明の指針となるマニュアル等の作成及び定期研修の実施する 等

電気通信事業法第27条（電気通信事業者の苦情等の処理）の概要

（苦情等の処理）

第27条 電気通信事業者は、前条の総務省令で定める電気通信役務に係る当該電気通信事業者の業務の方法又は当該電気通信事業者が提供する同条の総務省令で定める電気通信役務についての利用者（電気通信役務の提供を受けようとする者を含み、電気通信事業者である者を除く。第二十九条第二項において同じ。）からの苦情及び問合せについては、適切かつ迅速にこれを処理しなければならない。

「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(苦情等の処理概要)」(平成21年11月現在)

- 電気通信事業者と消費者との間の情報の非対称性に起因するトラブルが生じている状況等にかんがみ、消費者が継続的に安心して電気通信サービスを利用することができるよう、電気通信事業者は利用者からの苦情及び問合せについて、適切かつ迅速に処理しなければならない旨の義務を定めたもの。
- 「適切かつ迅速な処理」かどうかは個別具体的に判断する必要があるが、少なくとも以下の場合には、適切かつ迅速に処理を行っているとは言えない。

- (1) 苦情及び問合せに対する対応窓口を設けていない場合
- (2) 苦情及び問合せに対する対応窓口が設けられていても、その連絡先や受付時間等を消費者に対して明らかにしていない場合
- (3) 苦情及び問合せに対する対応窓口が明らかにされていても、実際にはその対応窓口がほとんど利用できないような場合
- (4) 消費者が真摯に問い合わせしているにもかかわらず、長期間放置している場合
- (5) 消費者からの解約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、その手続きを行わない場合

- 法令による義務ではないが、苦情等処理の望ましい在り方は以下のとおり

- (1) 苦情・相談体制の整備状況や運営状況を明らかにすること
- (2) 電話窓口を開設すること
- (3) 電話窓口は、録音された自動音声のみならず、オペレーターによる対応を行うこと
- (4) 電話窓口は、平日はなるべく長時間受け付けること
- (5) 苦情または問い合わせを受けた内容について、調査を要するため等の理由により回答に時間がかかる場合であっても、できるだけ短期間に何らかの回答をすること

事業の休廃止に係る周知

(事業の休止及び廃止並びに法人の解散)

第18条 (略)

2 (略)

3 電気通信事業者は、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ときは、総務省令で定めるところにより、当該休止又は廃止しようとする電気通信事業の利用者（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をいう。以下同じ。）に対し、その旨を周知させなければならない。ただし、利用者の利益に及ぼす影響が比較的少ないものとして総務省令で定める電気通信事業の休止又は廃止については、この限りでない。

「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(事業の休廃止に係る周知概要)」(平成21年7月現在)

【周知させる時期】

- 利用者が代替的なサービスを選択し、移行するために必要な期間を確保できるよう、「あらかじめ相当な期間を置いて」周知させなければならない。

(考え方)利用者が、以下の事項を行うために必要となる期間を確保する必要がある。

- ア 事業者からの連絡等を受けて事業の休廃止について認知する
- イ 代替サービスの選択肢の存在を認識する
- ウ これらの提供条件等を理解し、比較・検討する
- エ どのサービスに移行するか等を決定する

- 具体的な時期としては、少なくとも1月前までを目途として周知させることが必要。

- また、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必要。

(例)FTTHサービスやDSLサービスにおける工事等のため必要となる期間等

【周知させるための方法】

次のいずれかの方法により、適切に周知させなければならない。

1. 対面(営業担当者などが個別に利用者を訪問し、説明する方法。)
2. 電話(利用者に電話をかけて説明する方法。)
3. 郵便、信書便、電報その他の手段による書面の送付(ダイレクト・メールの送付、電報による送付のほか、FAXによる書面の送付、料金請求書への説明記載、料金請求書の封筒への関係書面の同封等により説明する方法。)
4. 電子メールの送信(電子メールを送信する方法。)
5. サービス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(利用者が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において説明する方法。)

【望ましい対応】 法令による義務ではないが、消費者保護の観点から望ましい対応は以下のとおり。

- 1 省令で定められた連絡手段により利用者に直接周知させるほか、報道発表、HPへの掲載、日刊紙への掲載などにより、広く周知させるための措置を取る
- 2 必要に応じて、複数の連絡手段を用いること。
- 3 連絡をしたにも関わらず、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 利用者からの問合せ窓口の連絡先を知らせるとともに、自ら又は他事業者の代替サービスの紹介・説明を行うこと。
- 5 サービス停止までの利用条件、代替サービスの内容や移行手続等に関する問合せに対して、誠実に対処すること。

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の改正の概要①

- ◆ 説明対象となる電気通信サービスとしてBWAアクセスサービスを追加
(省令改正)

(参考)

電気通信事業法施行規則第22条の2の2

- 5 法第二十六条の規定は、電気通信役務の提供に関する契約の締結のうち提供条件の変更に関するものについては、次の各号に掲げる場合に限り適用するものとし、その場合における説明は当該各号に定める事項に関して行うものとする。
- 一 電気通信役務の提供を受ける者からの申出により第一項各号に規定する電気通信役務に関する提供条件(第三項各号に掲げる事項に限る。)を変更する場合であつて、変更後の契約が変更前の契約と同じ号に規定する電気通信役務の提供に関するもの 第三項各号に掲げる事項のうち変更しようとするもの
 - 二 電気通信役務の提供を受ける者からの申出による提供条件の変更のうち、新たに第一項各号に規定する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もの 第三項各号に掲げる事項
 - 三 電気通信事業者からの申出により第一項各号に規定する電気通信役務に関する提供条件(第三項各号に掲げる事項に限る。)を変更する場合であつて、電気通信役務の提供に関する料金の値上げその他当該電気通信役務の提供を受ける者にとって提供条件が不利となるもの第三項各号に掲げる事項のうち変更しようとするもの

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の改正の概要②

◆ 説明事項(重要事項)を一枚から数枚程度にまとめた書面を作成・交付が必要(ガイドライン改正)

(ガイドラインの記載内容)

- 書面(カタログ、パンフレット等を含む。(中略))を交付して行わなければならない。
電気通信サービスは目に見えないものという特徴があり、サービスの仕組みや料金体系なども複雑であることから、消費者が締結しようとする電気通信サービスの提供に関する契約の内容を十分に理解できるようにするため、口頭のみならず、原則として、説明事項を記載した書面を交付して、説明しなければならない旨を定めたものである。
ここで、「書面」としては、説明事項がわかりやすく記載されている文書であればその形態は問われず、説明事項のみ記載した専用の用紙(一枚から数枚程度にまとめたものが望ましい。)のほか、例えば、店頭で陳列するカタログやパンフレットなども該当する(ただし、わかりやすく記載されていることは必要。)
- 説明事項として省令で定められている事項のみを記載した資料(一枚から数枚程度にまとめたものが望ましい。)とするとともに、消費者にとっての不利益情報が容易に認識できるように、文字の大きさ、レイアウト、配色等に配慮、工夫を行うなど消費者にとって分かりやすいものである必要がある。

◆ 電気通信サービスの提供を受ける場合に利用者に「制限がある場合」を明確化(省令改正)

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(平成二十年法律第七十九号)第二条第八号に規定する携帯電話インターネット接続役務提供事業者が提供する同条第十項に規定する青少年有害情報フィルタリングサービスによる制限

(ガイドラインの記載内容)

「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」は、平成20年6月に成立し、同法第17条においては、携帯電話インターネット接続役務を提供する相手の青少年に対して、保護者が不要としない限り、「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。

しかしながら、「青少年有害情報フィルタリングサービス」の利用についても、閲覧される情報の範囲等について制限がなされることから、電気通信役務の利用の制限として説明の対象となる事項であることを明示するものである。

なお、同法は、フィルタリングサービスの利用について、保護者の判断に委ねているが、保護者が的確な情報に基づいて利用の必要性について判断し、事後も安易な解除を防止する観点からも、フィルタリングサービスに関する説明が必ずなされることが必要である。

◆ 電気通信サービスの提供を受ける場合に利用者に「制限がある場合」を明確化(ガイドライン改正)

(ガイドラインの記載内容)

- メタル回線で単機能電話端末では可能であった局給電による緊急通報が、アクセス回線の光化の進展や多機能電話端末の普及によって、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。

- 電気通信サービスの利用に関する制限があれば、その旨も含めてサービス内容を説明しなければならない旨を定めるもの。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を実施している場合(ネットワーク上の混雑回避のための帯域制御等)には、その制限の内容を説明する必要がある。
 - 帯域制御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。)、制御の対象となる時間帯及び場所等が該当する。
 - なお、制御に該当する基準のうち、アプリケーションの名称については、名称が多数にのぼる可能性があること、頻繁に変更が生じる可能性があること等も考えられ、すべてのアプリケーションを説明することは困難であることから、説明時には代表的な名称を複数例示し、詳細については消費者が問い合わせた場合に適切に回答する、ウェブページでの閲覧により説明する等も可能とするものである。

◆ 説明事項に「消費者からの申出による契約の変更又は解除の連絡先及び方法」を追加(省令改正)

(ガイドラインの記載内容)

電気通信サービスは、一つのサービスの利用に複数の電気通信事業者との契約が必要となる場合、一の電気通信事業者への申込だけで複数の電気通信事業者との契約が成立する場合がある。その契約の変更又は解除に際しては、契約締結時からの期間経過によって複数契約であったことを失念し、又は理解していなかったことによって、消費者が一部の契約のみ変更又は解除しすべての契約が完了したと誤認し、不要な利用料を継続して支払い続けているケースがあり得る。

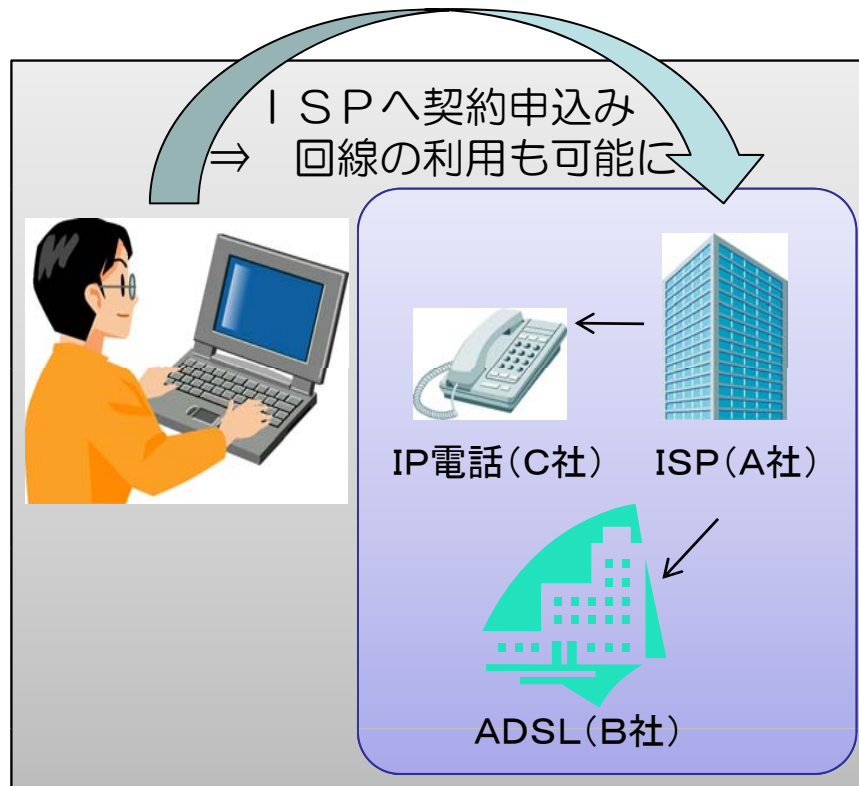
また、契約締結は契約代理店でも行うことができるが、契約解除は契約代理店では行うことができない、契約解除にはIDとパスワードが必須であるなど、契約解除の際の手続等が分かりづらく、結果として、契約変更又は解除時にトラブルになっていることから、契約の変更又は解除の連絡先及び方法を具体的な説明事項として規定するものである。

複数契約の例（インターネット契約）

加入時

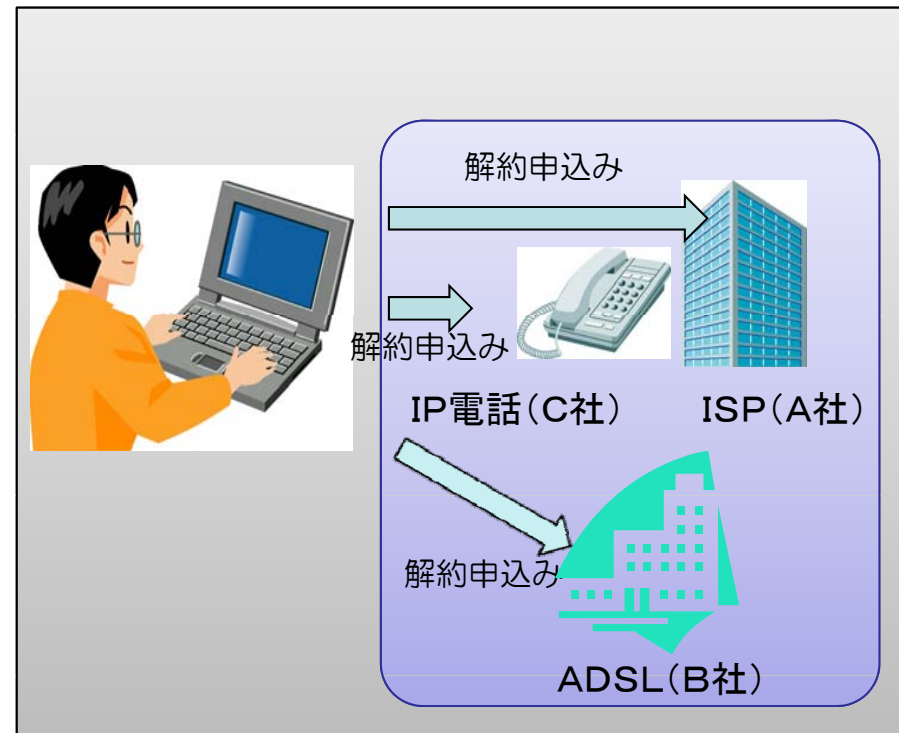
ユーザはISP(A社)に申込みを行うだけで、インターネットの利用が可能になる。

(ADSL(B社)、IP電話(C社)へはISPが取り次ぎを行い、それぞれユーザと契約が結ばれることになる。)



解約時

インターネットを解約する際は、ユーザは、自らですべての解約申込みを行う必要がある。



◆ 契約締結の際の望ましい在り方として、利用者の特性に応じた勧誘（適合性の原則）を記載（ガイドライン改正）

（ガイドラインの記載内容）

- 電気通信サービスの契約の勧誘・契約締結等に当たっては、消費者の電気通信サービスに関する知識、経験等を考慮して説明すること。
- 高齢者への説明に際しては、電気通信サービスの内容・必要性が十分に理解されるよう十分配慮して説明すること。

（高齢者への電気通信サービスの勧誘・契約締結等に際しては、日常生活において通常必要とされないサービスの勧誘が行われ、トラブルが生じているケースや、電話料金が安くなるとの勧誘を受け、現にサービスを利用している電気通信事業者等からのものと勘違いして、内容が分からないまま契約するトラブルが生じているケースもあることから、電気通信事業者等としては、電気通信サービスの内容、必要性等について丁寧な説明等を心掛けるなど、電気通信サービスの内容等が不明なまま高齢者が契約等をなさないよう、十分配慮する必要がある。）

◆ 苦情等処理の望ましい在り方として、苦情・相談体制の整備状況や運営状況の公表を記載(ガイドライン改正)

(ガイドラインの記載内容)

電気通信事業者は、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・相談の件数、苦情・相談の業務への反映状況など、苦情・相談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、消費者の信頼を得るための取組を強化することが望まれる。

(1) 電話窓口を開設すること。

特にインターネット接続サービスを提供する電気通信事業者は、トラブルが発生したときには電子メール自体が繋がらなくなるため、電話窓口の開設が不可欠であること。

(2) 電話窓口は、録音された自動音声のみならず、オペレータによる対応を行うこと。

また、自動音声での操作を求める場合には、例えばいずれの操作段階でもオペレータの呼び出しを可能とするなど、簡易な操作でオペレータに繋がるように対応を行うこと。

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の改正の概要⑥

本日の講演内容は、平成21年7月7日報道発表

「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の改正」を参照。