



消費者保護関連ページの見直しについて

令和4年6月1日
事務局

消費者保護関連ページの見直し

- 総務省HPトップページに「電気通信消費者情報コーナー」へのリンクを新設しました。

総務省HP トップページに「電気通信消費者情報コーナー」へのリンクを新設

総務省
MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

ご意見・ご提案 ENGLISH(TOP) MIC ICT Policy (English/ Français/ Español/ Русский/ 中文/ عربي)

Google 検索

総務省の紹介 広報・報道 政策 組織案内 所管法令 予算・決算 申請・手続 政策評価

新型コロナウイルス対策関連
特別定額給付金の給付を騙ったメールに対する注意喚起

ピックアップ フォトギャラリー 総務省重点施策

使いみちいろいろ！ マイナンバーカード

マイナポイントがもらえる！ 健康保険証として使える！ (一部の医療機関・薬局で対応しています。)

本人確認書類になる！ 各種証明書をコンビニで取得できる！ 行政手続きがオンラインでできる！ e-Taxももっと簡単・便利に！

マイナンバーカードの安全性

マイナンバーカードの安全対策

マイナンバー制度の安全対策 (デジタル庁)

マイナンバー制度に便乗した不正な勧誘や個人情報の取得にご注意ください！

マイナンバー制度について

マイナンバー制度の概要 (デジタル庁)

マイナンバーを利用する行政手続きで提出書類が省略できるようになります。(デジタル庁)

マイナンバーカードの申請方法 (J-LIS)

「そろそろ、あなたもマイナンバーカード」特設サイト公開中！

マイナンバーについてのお問合せ

マイナンバー総合フリーダイヤル 0120-95-0178

マイナンバーカードの交付状況はこちら

よく検索されるキーワード

新型コロナウイルス対策 マイナンバーカード 国民のための情報セキュリティサイト

就職氷河期世代支援 ふるさと納税 日本標準産業分類 電気通信消費者情報コーナー

トピックス

災害関連情報 被災地職員募集 総務省採用情報

携帯電話

よく検索されるキーワード

新型コロナウイルス対策 マイナンバーカード 国民のための情報セキュリティサイト

就職氷河期世代支援 ふるさと納税 日本標準産業分類 電気通信消費者情報コーナー

消費者保護関連ページの見直し

電気通信消費者情報コーナー

- ▶ [トップページ](#)
- ▶ [消費者保護ルール](#)
- ▶ [個人情報保護](#)
- ▶ [販売代理店届出制度](#)
- ▶ [携帯電話ポータルサイト](#)
- ▶ [スマートフォン プライバシー](#)
- ▶ [青少年インターネット利用環境整備](#)
- ▶ [迷惑メール対策](#)
- ▶ [インターネット上の違法・有害情報対策](#)
- ▶ [携帯電話の犯罪利用の防止](#)
- ▶ [犯罪収益移転防止法について](#)
- ▶ [電気通信サービスQ&A](#)
- ▶ [関係法令・ガイドライン等](#)

電気通信消費者情報コーナー



総務省では、インターネットや携帯電話等の電気通信サービスを消費者が安心して利用できるようなための取組を進めています。

相談・情報提供窓口

1. 電気通信サービス(携帯電話サービスやインターネット接続サービス等)に関するお問い合わせ

総務省では、電気通信消費者相談センターや各地域の総合通信局等で、電気通信サービス等について、電話による相談を受け付けています。身に覚えのないインターネット操作でお困りの場合は、相談をお寄せください。

※利用者の皆様と電気通信事業者との間の個別トラブルにつきましては、お話を伺った者への申告内容の伝達やアドバイスは行いますが、あっせん、仲介、調停を行うことはできません。

[○電気通信消費者相談センター](#)

また、電気通信サービスの利用者利益の保護を目的として、電気通信サービスに関するトラブル等について、電気通信サービスに係るトラブル等の情報提供を受け付けています。電気通信サービス等でお困りの場合は、Webフォームから情報提供をお寄せください。

[○電気通信サービスに関する情報受付フォーム](#)

※提供情報に関する回答を含め、具体的な対応状況についてはお答えしかねますのでご了承ください。

2. インターネット上の違法・有害情報に関してお困りの方へ

総務省では、違法・有害情報相談センターを委託して運営しており、同センターにおいて有害情報に関する相談を受け付け、適切な対応についてのアドバイスや関連の情報提供等を行っています。また、サイト管理者等への削除依頼の方法等に関する相談を受け付けています。氏名が漏れた、誹謗中傷に当たるような書き込みをされたなどでお困りの場合は、Webフォームからお問い合わせください。

(ページ中略)

5. 携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口

総務省では、販売代理店における不適切な行為や、それを助長していると思われる電気通信事業者の評価指標、指示、圧力、不作為等について情報提供を受け付けています。該当する事案などがありましたら、情報をお寄せください。

[○携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口](#)

携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口

携帯電話販売代理店に関する情報提供窓口

携帯電話事業者の看板を掲げる「キャリアショップ」は、消費者にとって身近な窓口としての役割を果たしています。キャリアショップの99%は、販売代理店によって運営されていますが、今後携帯電話の必要性がますます高まる中、消費者がそこで安心して契約等を行えることは非常に重要です。

しかし、一部の販売代理店において、消費者のニーズを丁寧に確認しないまま契約を結ぶ、法令に違反した対応を行うといった事案が見られ、それが、電気通信事業者と販売代理店との間の委託契約に起因する可能性があるとの声がありました。

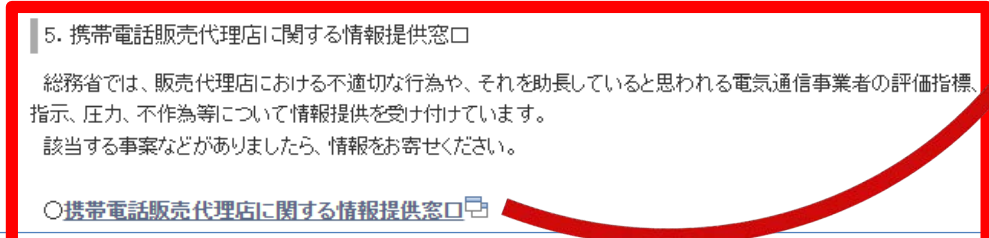
本情報提供フォームは、こうした販売代理店における不適切な行為や、それを助長していると思われる電気通信事業者の評価指標、指示、圧力、不作為等があった場合に、その情報を総務省に提供していただくことを目的として設置したものです。

なお、提供していただいた情報については、必要に応じ、消費者庁や公正取引委員会とも共有します。

入力欄

- 必須項目に記入がないと送信できません。
- 文字化けを防ぐため、半角カタカナ、丸文字、特殊文字は使用しないで下さい。

(1)「適合性の原則」違反関係
(例: 利用者のニーズを踏まえずに大容量プランやオプション等を勧めること。)



消費者保護関連ページの見直し

- 同コーナー内の「消費者保護ルール」ページに
 - (1) 消費者保護ルールの解説図
 - (2) 制度改正（7/1施行）の特集コンテンツ を新設。

(1) 消費者保護ルールの概要を解説する図を追加。

電気通信消費者情報コーナー

- ▶ [トップページ](#)
- ▶ [消費者保護ルール](#)
- ▶ [個人情報保護](#)
- ▶ [販売代理店届出制度](#)
- ▶ [携帯電話ポータルサイト](#)
- ▶ [スマートフォン プライバシー](#)
- ▶ [青少年インターネット利用環境整備](#)
- ▶ [迷惑メール対策](#)
- ▶ [インターネット上の違法・有害情報対策](#)
- ▶ [携帯電話の犯罪利用の防止](#)





消費者保護ルール

※拡大表示用のPDFファイルはこちら 

電気通信事業法における消費者保護ルール



- 電気通信サービスの料金の事前規制の原則廃止に伴い、2003年に消費者保護ルールを整備。
- サービスの多様化・複雑化を背景にして増加した苦情相談への対応や、消費者トラブルの防止のため、2015年以降累次にわたり消費者保護ルールを強化するとともに、事業者の取組状況についてモニタリングを実施。
- 2022年には、電話勧誘時の説明義務の厳格化、禁止行為規制の拡充（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、解約時に請求できる金額の制限）を実施（2022年7月1日施行予定）。

契約時

- *提供条件の説明義務  電話で意思表示する場合は、利用者が求めない限り書面交付が必要（本年7月施行）
- *契約書面の交付義務 
- 不実告知等の禁止
- *勧誘継続行為の禁止  **× ウン**
× 事実を告げない
- 自己の名称等を告げない勧誘の禁止  **×** 冒頭に会社名や勧誘目的であることを告げない勧誘

事前届出定期報告 ← **販売代理店に対する指導等の措置義務**

契約後

- *初期契約解除制度  契約書面受領後 **8日以内** → 事業者の合意なしに解約可能
- 苦情等の処理義務  苦情・相談 → **トラブル**

解約時

- *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（本年7月施行）
 <「適切な措置」の例>
 ウェブ解約、電話オペレータの十分な配置、解約予約
- *解約時に請求できる金額の制限（本年7月施行）
 - × 月額利用料を超える違約金の請求
 - × 契約期間満了後の工事費残債・撤去費の請求
 - × 契約解除手数料の請求 など

※「*」記載のルールについて、法人契約（法人その他の団体である利用者と事業者）のため又はその業務（事業）として締結する契約等は、適用除外。

2022年7月1日から電気通信サービスに関する消費者保護ルールが変わります。

2022年2月22日に電気通信事業法施行規則が改正され、次のとおり消費者保護ルールが見直されました。新しいルールは、2022年7月1日から施行されます。



1. 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化

電気通信サービスの契約時、電気通信事業者(その代理店も含む。)は、契約締結前に、サービスの提供条件の概要について、それを分かりやすく記載した書面を交付して説明する必要があります。

その際、これまででは、利用者が「了解」した場合、書面の交付に代えて、ウェブ画面などの電磁的方法で説明したり、電話(口頭)で説明したりすることが可能でしたが、今後は、**電話勧誘**などにおいて利用者が電話で意思表示をする場合、**利用者が求めるとき(※)を除き**契約締結前の提供条件の概要説明において**書面を交付することが義務化**されます。

※利用者が「求める」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、この場で申し込みは安くなる」と言われた。)や、(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。)を除きます。

なお、「利用者からの求めがあったこと」の説明責任は事業者側にありますので、電話勧誘を行う事業者においては、通話を録音しておくことを推奨します。

<電話勧誘における契約までの流れ(典型例として想定されるもの)>

(1)電話勧誘によりサービス内容を口頭で説明。



(2)利用者が関心を示した場合、利用者の了解を得て利用者宅に書面を送付。



(3)利用者のもとに書面が到着後、改めて電話をかけ、利用者が書面を見ていることを確認しつつサービスの提供条件の概要を説明。



(4)利用者がその提供条件に納得した場合、契約。

(2) 制度改正(7/1施行)の特集コンテンツを追加。

① 制度改正のポイント

1. 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化
2. 利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講じることの義務化
3. 解約に伴い請求できる金額の制限

② 解説漫画コンテンツへのバナー

③ 改正電気通信事業法施行規則Q&A

また、再調達価額を請求できます。また、返送費用が利用者負担となることは禁止されていません。ただし、いずれの場合も、その点が説明書面に明記されていることが必要です。

なお、費用請求をする場合は、2022年6月30日までに物品毎の請求金額を含めその旨説明書面に追記し、利用者に事前周知していることが重要です。**7月1日以降に追記した場合は、不利益変更となり初期契約解除の対象となるほか、既往契約等であっても規制の適用除外にはなりません。**

(7) その他、電気通信サービス及びオプションサービスの提供の対価と言えるもの

※ただし、請求可能額は上記(1)～(6)に準じます。

(8) 利用者の支払いが遅延した場合における法定利率による遅延損害金

<請求できないものの例>

- ・ 解約手数料(利用者の便宜を図るためのオプション手続の料金を除く。)
- ・ 事業者変更手数料(利用者の便宜を図るためのオプション手続の料金を除く。)
- ・ 工事費(実際に上記(3)(4)の工事が行われない場合に限る。)
- ・ レンタル物品返送料(利用者が他の返送手段を選べる場合を除く。)

[\[改正電気通信事業法施行規則Q&A\]はこちら](#) (最終更新日:5月16日)