

Q. 電気通信サービスの消費者保護ルールは、これからどう変わるの？

A. 平成28年5月21日施行の改正電気通信事業法令により、電気通信サービスの新たな消費者保護ルールが導入されます。

具体的には、次のような内容が盛り込まれた新しい法令が施行されます。

- ◆ **説明義務の充実**
 - 高齢者や障害者等、配慮が必要となる利用者に対して、その知識、経験、契約目的に配慮した説明を契約前に行うことが義務付けられます。(いわゆる「適合性の原則」の導入)
 - 携帯電話サービスのいわゆる「2年縛り」契約等が自動更新される際に、利用者に事前通知することが義務付けられます。
- ◆ **書面交付義務の導入**
 - 契約が成立した後は遅滞なく、締結された契約の内容を明らかにする書面(契約書面)を利用者に交付することが義務付けられます。契約書面には、次の事項が記載されます。

①電気通信事業者の名称・連絡先等、②電気通信役務の内容(名称・種類・品質等)、③料金その他の経費、④割引の条件、⑤契約変更・解約の連絡先・方法・条件等、⑥契約特定事項(契約者番号等)、⑦料金

支払いの時期・方法、⑧サービス提供開始の予定時期、⑨付随する有料オプションサービスの名称・料金・解約条件等、⑩初期契約解除制度の詳細(適用される場合)、⑪確認措置に関する事項(適用される場合)

契約内容については**まずは必ず自身の契約書面を手チェック**しましょう。なお、利用者が明示的な承諾をした場合には、電子メールやウェブサイト等により、契約書面が電子交付されることもあります。

- ◆ **初期契約解除制度の導入**
 - 次のQ&Aをご参照ください。
- ◆ 継続して勧誘を受けないと利用者が求めたにもかかわらず事業者又は代理店が勧誘を継続する行為や、事業者又は代理店が重要事項について事実でないことを告げる行為等が禁止されます。
- ◆ 電気通信事業者が代理店に対し指導等の措置を講じることが義務付けられます。

Q. 初期契約解除制度って、どんな制度なの？

A. 一定の範囲の電気通信サービスの契約について、契約書面の受領日を初日とする8日間※が経過するまでは、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を解除できる制度です。

※ 移動通信サービスでサービスの提供開始日が契約書面の受領日より遅い場合は、その提供開始日を初日とする8日間となります。

- ◆ いわゆるクーリング・オフに似た制度ですが、電話勧誘販売や訪問販売だけでなく、制度が適用される契約であれば、店舗販売や通信販売を含めどのような方法で販売されても、**はがき等の書面を事業者に対して送付することによって契約解除ができます。**

◆ 初期契約解除の対象となる電気通信サービスは、下記のとおりです。(平成28年5月21日時点)

移動通信	固定通信
① MNOの携帯電話端末サービス NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクが提供する主に携帯電話(カラケー)・スマホ向けのサービス(音声付き・音声のみ)のことです。 ② MNOの無線インターネット専用サービス NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、UQ WiMAXが提供する主にルーター・タブレット向けのサービス(音声なし・データ通信専用)のことです。 ③ MVNOの無線インターネット専用サービス 期間拘束付き MVNO(詳細はP8参照)が提供するルーター・タブレット向けのデータ通信専用サービスで、期間途中で変更・解約すると基本料金を超える運賃金が生じるものことです。	① 光回線によるインターネットサービス 回線のみも含む。また光回線の販売サービス(詳細はP6参照)も含む。 ② ケーブルテレビのインターネットサービス ③ 光回線・DSL回線向けのインターネット接続サービス 回線サービスと分離している場合。

携帯電話等の移動通信サービスについて

- ◆ 初期契約解除制度では、電気通信サービスと一緒に販売されたスマートフォンなどの**端末の契約までは解除されません**。しかしながら、携帯電話サービスを含む移動通信サービスのうち、端末まで契約解除できる「確認措置」が講じられ、総務大臣の認定を受けたサービスについては、**初期契約解除制度に代えて「確認措置」が適用され、端末を含めて契約を解除することができる場合があります**。
- ◆ 端末に関する扱いのほか、**確認措置は、初期契約解除制度と主に次の点が異なります**。
 - 初期契約解除制度では、理由にかかわらず契約解除ができますが、確認措置では、電波の状況が不十分と判明した場合や法令等の遵守状況(契約前の説明や書面交

- ◆ 初期契約解除制度によって契約の解除をした場合、**契約解除までに利用したサービスの利用料、契約解除までに行われた工事の費用、事務手数料は契約に基づき支払う必要がありますが、それ以外の違約金等は契約に定められていても支払う必要はありません**。また、このうち工事費用と事務手数料については、**法令で定められた上限額までしか支払う必要がありません**。

アポイント型は対象外
確認措置の認定を受けたサービスは適用除外

付の状況)が基準に達しなかったことが分かった場合に限り契約解除できます。

- 初期契約解除は利用者から書面を郵送等して行いますが、確認措置では、契約書面に記載された手順に沿って、電波状況が不十分であることや料金等の説明・書面交付に問題があったと考えられることを事業者側にまず申し出て、対応を求めることになります。

- ◆ 初期契約解除の対象となる電気通信サービスの場合にご自分の契約について**初期契約解除制度・確認措置のどちらが適用されるかや、確認措置が適用される場合の具体的な申出の方法等については、必ず契約書面で確認してください**(法律で契約書面への記載が義務付けられています)。

Q. インターネット回線 (光ファイバーやモバイルデータ通信) などの 勧誘を受けたときは、 どんな点に注意が必要なの？

A. その場ですぐ契約せず、十分に検討しましょう。

特に光回線サービスの乗換えに係る契約トラブルが増えているので、注意しましょう。

サービス内容が分からない場合、加入する必要があるかどうか分からない場合、勧誘が強引だと感じた場合には、その場ですぐ契約（申込み）したり、曖昧な返事をせずに、契約内容を確認し、十分に検討を行うようにしてください。

勧誘を受けた際の注意点

- ◆ 電話勧誘や訪問販売によるトラブルが増えています。契約は口頭でも成立します。サービスの内容が分からない場合、その場で説明を聞いたり、家族に相談したりして決めるよう心がけてください。契約（申込み）する意思がない場合は、曖昧な返事をせず、はっきりと意思表示することも重要です。
- ◆ 一定の範囲の電気通信サービスにおいては、初期契約解除制度が導入されます。契約後、一定期間内であれば解約（キャンセル）が可能な場合がありますので、契約先の事業者を確認しましょう。制度の詳細については **P3** をご参照ください。

電話勧誘や訪問販売によるトラブルが増えるよ！

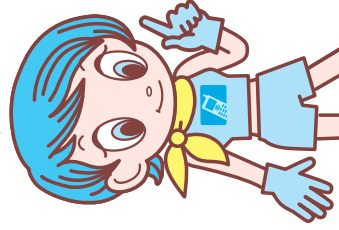


光回線サービスの乗換えについて

- ◆ NTT 東西が平成 27 年 2 月から光回線サービスの卸売を開始しました。この「卸売」の提供を受けた電気通信事業者が、電話勧誘等により光回線サービスの営業活動を行っている場合があります。このサービスは、従来の工事等を伴うサービス乗換えとは異なり、「転用」という簡易な手続きによりサービス乗換えが可能*となります。サービス内容や契約条件は乗換え先の事業者により異なりますので、事業者の詳細を確認のうえ、十分に検討しましょう。

*光回線が整備されていない地域にお住まいの場合や自治体が光回線を整備し、NTT が当該回線を借り上げて提供しているサービス（例：光マイタウン）をご契約されている場合など、転用できないケースがありますので十分確認しましょう。

総務省ホームページの
電気通信消費者関連のページも
見てね！



乗換えは
十分注意！

- ◆ 転用（乗換え）にあたっては、特に以下の点に注意しましょう。

- ① 契約先の事業者が変わります。
NTT 東西との契約が解約となり、新たに乗換え先事業者との契約になります。オプションサービスは、サービスによっては、引き続き NTT 東西から提供されます。オプションサービスの扱いは乗換え先事業者により異なりますので、詳細は事業者を確認してください。
- ② 今のプロバイダに契約解除の申込みが必要な場合があります。
プロバイダを解約すると、通常、付与されているメールアドレスは使えなくなり、継続して使うには別途料金が必要となります。また、プロバイダの契約解除料（違約金）が発生する場合があります。
- ③ 乗換え完了後に解約すると、契約解除料が発生することがあります。
また、NTT 東西のサービスに戻したり、さらに別の事業者に乗り換える場合、電話番号が変わったり、工事が発生することがあります。
乗換え先事業者と契約した状態になるので、NTT 東西に再度戻るのにも、さらに別の事業者に乗り換えるのにも、乗換え先事業者との契約を解除して、新たに別の契約をすることになります。