

**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**

初版 平成24年4月  
第2版 平成27年1月

電気通信サービス向上推進協議会

## 目次

|                 |    |
|-----------------|----|
| はじめに            | 3  |
| 第1章 総則          |    |
| 第1条（目的）         | 5  |
| 第2条（定義）         | 5  |
| 第2章 事業者等        |    |
| 第3条（名称等の明示）     | 6  |
| 第4条（利用者への説明）    | 6  |
| 第5条（適合性を考慮した説明） | 11 |
| 第6条（再勧誘の禁止）     | 13 |
| 第7条（禁止行為）       | 14 |
| 第8条（申込みの撤回）     | 16 |
| 第9条（問合せ及び苦情の処理） | 17 |
| 第10条（事業者等の責務）   | 18 |
| 第3章 協議会         |    |
| 第11条（自主基準の遵守）   | 19 |
| 第12条（本自主基準の改定）  | 20 |
| 附則              | 20 |

## 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

電気通信サービス向上推進協議会

### はじめに

電気通信サービスにおける営業活動においては、事前規制から事後規制へと大きく転換された電気通信事業法の下、情報の非対称性に鑑みて 2004（平成 16）年に創設された重要事項説明義務（同法 26 条）等を中心として、お客様が電気通信サービスの内容を理解したうえでご契約・ご利用頂くよう説明することがこれ迄求められて来ている。

電気通信サービスは、モノではなく無形の商品（役務）であることに加え、相互接続による料金設定の多様化、再販・卸等による提供事業者の拡大、電気通信サービスそのものの高度化・多様化といった局面にあり、その利用にあたっては複数の事業者のサービスを利用する必要があるなど、お客様から見てサービス内容を容易には理解できないことが多くなりつつあり、今後もこの傾向は続くものと考えられる。

また、急速な技術革新に伴い、そのサービス提供の基礎となる技術は、高度かつ複雑なものになっており、サービス提供の契約内容も高度化・多様化・複雑化する傾向にある。

一方、電気通信サービスは、広く国民が利用するサービスであり、日常生活に不可欠なサービスとなっているが、電気通信サービスに関する知識などお客様の特性は様々である。

係る状況下、我々はお客様に快適に電気通信サービスをご利用いただき、その便益を享受頂きたいことを本旨とし、業界を挙げて市場の健全・適正化に努めて参りたいと考えることから、本自主基準を定めるものである。

本自主基準は、電気通信事業者及びその代理店が適正な営業活動を行うための指針となるものであるが、各規定の逐条解説等を示すなど本自主基準の趣旨をより明確化することを目的として、本ガイドラインを策定するものである。

## 改版履歴

| 版数  | 作成年月           | 改版理由                                    |
|-----|----------------|---|
| 第1版 | 2012年（平成24年）4月 | 新規作成                                    |
| 第2版 | 2015年（平成27年）1月 | 第4条、第7条、第8条、第10条及び第11条の改正等、並びにガイドラインの追加 |

注) 自主基準とは、以下の枠内の条文をいう。ガイドラインとは、自主基準の趣旨を踏まえた逐条解説をいう。

## 第1章 総則

### (目的)

第1条 本自主基準は、電気通信事業者の適切かつ健全な事業活動を維持しつつ、利用者の利益を不当に害する勧誘及び契約の締結を防止することにより、利用者の利益の増進及び電気通信事業の健全な発展に寄与することを目的とする。

### 〔解説〕

本条は、本自主基準の目的を示したものである。

本自主基準は、電気通信サービスの契約過程において不適切な勧誘行為が行われ、あるいは、電気通信サービスの特性のためにお客様が十分に理解できないまま契約してしまうことによりお客様が不当な損害を被ることがある実態に鑑み、電気通信事業者及びその代理店による営業活動の健全化と、お客様利益の保護を図り、ひいては、電気通信業界の信頼向上・健全な発展を図ることを目的として規定するものである。

### (定義)

第2条 本自主基準において「利用者」とは、電気通信役務の提供を受ける利用者（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。）をいう。

2 本自主基準において「事業者」とは、電気通信サービス向上推進協議会を構成する電気通信関連4団体に加盟する電気通信事業者をいう。

### 〔解説〕

本条は、本自主基準において用いる用語の定義を定めるものである。

- (1) 第1項の規定は、「利用者」の範囲を定義するものである。本自主基準において「利用者」とは、現に電気通信サービスの提供を受けている契約者だけでなく、これからサービスの「提供を受けようとする」お客様を含むものであり、また、「提供を受けようとする者」とは、お客様がサービス利用の意思を現に有しているか否かに関係なく、事業者及びその代理店が勧誘をしようとするお客様すべてを指している。ただし、卸電気通信役務の提供のように、事業者が他の電気通信事業者へ電気通信役務を提供する場合の提供先となる他の事業者は、この「利用者」の対象外となることを規定している。
- (2) 第2項の規定は、「事業者」の範囲を定義するものである。本自主基準において「事業者」とは、本自主基準を制定する電気通信サービス向上推進協議会を構成している電気通信関連4団体である、(一社)電気通信事業者協会、(一社)テレコムサービス協会、(一社)日本インターネットプロバイダー協会、及び(一社)日本ケーブルテレビ連盟の各団体の会員として加盟する電気通信事業者を指している。

なお、電気通信業界の信頼向上・健全な発展を実現するためには、各構成団体に加盟していない電気通信事業者及び代理店においても、本自主基準を遵守し、適切な営業活動を行うことが必須である。

## 第2章 事業者等

### (名称等の明示)

第3条 事業者又は事業者を代理して販売活動を行う者（以下「代理店」という。）は、訪問又は電話により勧誘しようとするときは、利用者に対し、事業者の名称（代理店の場合は代理店の名称）及び勧誘を行う者の名前、勧誘をする目的で訪問又は電話をした旨並びに当該勧誘に係るサービスの種類を明らかにしなければならない。

### [解説]

本条は、訪問販売又は電話勧誘といった、いわゆるアウトバウンド営業を、事業者及びその代理店が行おうとする際には、その勧誘をするのに先立って、勧誘しようとするお客様にその旨が明らかになるように一定事項を告げ、お客様が電気通信サービス契約の勧誘を受けているという明瞭な認識を持ち得るようにするための規定である。

具体的には、販売員等の勧誘を行おうとする者は、勧誘しようとするお客様に対して、事業者又は代理店の名称、及び自らの名前を名乗ることを求めているほか、勧誘をする目的で連絡したこと、並びに勧誘を行おうとする電気通信サービスの種類をお客様に伝えてから勧誘を行うことを求めているものである。

これら名称等の説明にあたっては、勧誘を受けるお客様が、勧誘後においても誰から勧誘を受けたかがわかるよう、メモができる程度に、明瞭かつ丁寧に伝える必要がある。また、お客様から再度の聞き直しを求められた場合は、より一層ゆっくり丁寧に伝えるよう努めなければならない。

なお、本自主基準において「代理店」とは、事業者が提供するサービスの契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者をいう。

### (利用者への説明)

第4条 事業者又は代理店は、電気通信事業法第26条（提供条件の説明）を踏まえ、利用者と契約を締結するに当たって、次の各号に掲げる事項について、当該利用者に対し、説明しなければならない。

- 一 事業者の名称、問合せ連絡先及びその営業時間
- 二 代理店の場合は代理店の名称、代理等を行う旨、問合せ連絡先及びその営業時間
- 三 電気通信サービスの内容
- 四 当該利用者に適用される電気通信サービスの料金及び経費
- 五 前号の料金及び経費の全部又は一部について期間を限定して減免するときは、当該減免の実施期間その他の条件

- 六 契約の変更又は解除について制限等を設けた場合は、次のイからハに定める事項
- イ 変更又は解除の申出期間
  - ロ 変更又は解除に伴う違約金
  - ハ 変更又は解除に伴い事業者貸与端末設備の返還又は引取りに要する経費
- 七 契約の変更又は解除の連絡先及び方法
- なお、一つの申込みで他の事業者に係る契約を構成している電気通信サービスの場合は、当該他の事業者に係る契約の変更又は解除の注意喚起に努める。
- 八 当該申込みが、既に契約している他の電気通信サービスの解除を前提とする場合（いわゆる「サービス乗換え」の場合）は、当該他の電気通信サービスに係る契約解除の申込みが必要になること
- なお、その契約解除に伴う違約金等の不利益事項の有無について、当該他の電気通信サービスを提供する事業者に対し利用者自身が確認することについて注意喚起に努める。
- 2 事業者又は代理店は、原則として、説明事項を分かり易く記載した書面（カタログ、パンフレット等を含む。以下この条において同じ。）を交付して、前項の説明を行わなければならない。ただし、利用者が、書面の交付に代えて、次のいずれかの方法により説明することを了解したときは、これらの方法によることができる。
- 一 eメールを送信する方法（利用者が当該eメールにより書面作成ができること。）
  - 二 ウェブサーバ等に備えられたファイルに記録された説明事項を、電気通信回線を通じて利用者の閲覧に供する方法（利用者が当該ファイルの記録により書面作成ができること。）
  - 三 利用者がファイルの記録により書面を作成できない場合に、当該ファイルに記録された説明事項を、電気通信回線を通じて利用者の閲覧に供する方法（説明をした後遅滞なく説明事項記載書面を交付する又は説明事項を当該ファイルへの記録から3ヶ月間消去・変更できない場合に限る。）
- 四 磁気ディスク、CDROMその他の記録媒体に説明事項を記録したものを交付する方法
- 五 ダイレクトメールその他これに類似するものによる広告に説明事項を表示する方法
- 六 電話により告げる方法（説明をした後遅滞なく説明事項記載書面を交付する場合等に限る。）

〔解説〕

本条は、勧誘から契約締結まで（代理店にあっては、その媒介、取次ぎ又は代理が行われるまで）の間において説明すべき提供条件等及びその説明方法について示したものである。

なお、提供条件の説明については、電気通信事業法第26条及び電気通信事業法施行規則第22条の2の2の規定並びに総務省が定める「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（総務省総合通信基盤局、平成16年3月）」を遵守する必要がある。本条に規定する事項の多くは、これらによる義務付けの対象でもあることに留意する必要がある。

また、本条に掲げるもの以外の提供条件や利用上の注意事項等についても、各事業者が提供する電気通信サービスの特性等や、お客様の利用目的又はその適合性を踏まえて必要な説

明を加えて行われることが適当である。

- (1) 第1項一号については、契約相手先となる事業者の名称を正確に伝えるとともに、申込み後においてお客様が、事業者へ連絡をしようとする際に確実に連絡がとれる方法を伝えておくことを求めているものである。

連絡先や営業時間の説明については、例えば、「連絡をとりたくても連絡先がわからない」、「連絡先に電話をかけても全くつながらない」といった苦情事例が報告されていることを踏まえ、お客様に連絡先及びその連絡先窓口の営業時間（苦情及び問合せ等に応じる曜日・時間帯）を併せて説明することを求めているものである。

なお、本号は、次号に規定する代理店が契約取次ぎ等を行う際にも説明が必要となる事項である。

- (2) 第1項二号については、代理店が勧誘をし、契約取次ぎ等を行う際に、前号に規定する事業者の情報に加えて、自らの名称、代理等を行う旨、連絡先、営業時間（苦情及び問合せ等に応じる曜日・時間帯）について明確に説明することを求めているものである。
- (3) 第1項三号については、契約の意思を決定する上で最も重要な要素のひとつである、サービスの内容及び提供条件についての重要事項の説明を求めているものである。また、ネットワーク上の混雑回避のための帯域制御など、電気通信サービスの利用に関する制限がある場合には、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。

お客様の利用目的によって重視する提供条件は異なるため、事業者が予め用意する重要事項説明書等ではお客様の疑問をカバーできない可能性はあることに留意し、もし接客応対するなかで、お客様が明確に利用目的を告げ、その目的に叶うサービスであるか不安を訴えている場合は、その不安を解消するよう必要な説明を加えることが適当である。

- (4) 第1項四号については、お客様が契約の意思を決定する上で最も重要な要素のひとつである、サービスの料金及びその他必要となる費用についての説明を求めているものである。

電気通信サービスは、物販と異なり、継続的に役務を提供し、継続的に利用料をお支払いいただくものであることから、契約期間内で毎月の支払額が変動する場合は、そのことをお客様に認識していただく必要がある。特に、一定期間後に割引が終了するなど支払額が増加するような場合については、より丁寧な説明が必要になる。

また、代理店が、複数の事業者のサービス契約やその他の商材を同時に販売する場合には、それぞれがどのような契約条件になっているのか、実際にお客様が全体でどの程度の支払額になるのかなどについて説明することが必要になる。この場合、それぞれの契約内容について、書面を交付して説明することに加え、できる限り同一の書面により俯瞰的に料金等の概要が確認できることが望ましい。

- (5) 第1項五号については、電気通信サービスの提供に関する料金やその他の経費（工事費、機器レンタル料等）を、期間を限定して割引又は無料キャンペーンを実施するときには、その適用期間や適用対象等の条件を説明することを求めている。

(6) 第1項六号については、お客様からの申出による契約の変更又は解除の条件等に関する定めがあるときは、事前にお客様が十分にその内容を理解していない場合には、契約締結後にトラブルになりやすいと考えられることから、当該事項を契約時点において説明すべき具体的事項として本号に規定したものである。

ア 契約締結後一定期間に限り無料で契約の変更又は解除をすることができる場合や、一定期間を経過しなければ変更又は解約をすることができない場合等、契約の変更又は解除をすることができる申出期間の制限があるときは、その内容を説明しなければならない旨を規定するものである。例えば、本自主基準第8条（申込みの撤回）に規定するような、F T T Hサービス等のサービス開通前無償キャンセルを事業者が用意している場合は、そのことについてお客様に説明するとともに、その期間を過ぎると、無償でのキャンセルができなくなることを説明しなければならない。

イ 契約の変更又は解除をする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。）の支払い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旨を規定するものである。例えば、2年間等の継続利用を条件とした割引プランを契約した場合に、期間途中で解約時に解約料等が請求される場合は、そのことを説明しなければならない。また、「最初の2年間は解約料がかかることを認識していたが、2年を過ぎれば解約料なしでいつでも解約できると思っていた」というトラブル事例の報告があることも踏まえ、自動更新付契約の場合にはその旨及び更新後の条件についても説明することが求められる。

ウ 事業者が貸与した端末設備の返還又は引取りに要する経費をお客様が負担する必要があるとき、例えば、お客様が光回線終端装置（ONU）又はVDSL装置をプロバイダからレンタルして、F T T Hサービスの提供を受けている場合であって、当該契約の変更及び解除をするときには、お客様が当該機器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を説明しなければならない旨を規定するものである。

(7) 第1項七号については、お客様が提供を受けることになる電気通信サービスの契約の変更又は解除の申出を行う連絡先を説明することを規定している。

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、例えば、F T T Hサービスなどのアクセス回線サービスとインターネット接続サービスの場合、契約申込時には、一方の電気通信事業者への申込みを行う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。それらの契約の変更又は解除に際しては、例えば、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、お客様が一部の契約のみ変更又は解除することですべての契約について手続き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しまうというトラブル事例が報告されている。また、契約申込は代理店でも行うことができるが、契

約解除については代理店で行うことができない場合が多いなど、契約解除の際の手續等がわかりづらく、結果として、契約変更又は解除時にトラブルになる場合が多いことから、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。

- (8) 第1項八号については、お客様が現在利用中の電気通信サービスと同様の効果を提供するサービスの契約を締結するような、いわゆる「サービス乗換え」を勧奨し、契約締結又は契約取次ぎ等する際に、説明すべき事項を規定するものである。サービス乗換においては、一般的に、現在利用中のサービスを解約することを前提としているが、利用中のサービスについてお客様自ら事業者に対して解約手續きを行う必要があることを説明する必要がある。

また、その解約に伴って解約料等の支払いが発生するなどサービス乗換えに伴うデメリットが発生する可能性があるため、サービス乗換えによって不利益が生じることがないかお客様自ら確認して頂くことを注意喚起することを努力義務として規定している。

なお、例えば、ISP契約でメールアドレスが変わってしまう、あるいは、現在利用できている一般的な機能（緊急通報等）が勧誘するサービスでは利用できなくなるなど、乗換えを勧めるサービスの特性上デメリットが発生することが明らかな事項については、サービスの提供条件として説明を行う必要がある。

- (9) 第2項については、第1項に規定する説明事項の説明方法について規定するものである。

説明方法としては、お客様が分かりやすい説明を確実に受け、提供条件を十分に理解することにより、お客様との間のトラブルを防止するという観点から、原則、書面を交付し、これに基づき口頭で説明することを必要としている。ただし、その一方で、説明方法を書面の交付による口頭説明のみに限定してしまうとすれば、かえって、お客様にとって煩わしい契約手續をとることを強いることにもなりかねない。したがって、お客様の利便の確保の観点、また、事業者等による自由な活動を制約しすぎないという観点からも、できるだけ多くの説明方法を可能とすることが適当であることから、お客様が了解したときは、書面交付による口頭説明以外の方法として、電子メールの送付、インターネットのウェブサイト閲覧（いわゆるオンライン・サインアップ契約の際の説明方法）、電子媒体に記録したデータの送付、あるいは電話による説明等も可能とするものである。

なお、電気通信事業法施行規則第22条の2の2第2項においては、電気通信事業法第26条に規定する説明を書面の交付以外の方法で行うためには利用者の了解が必要とされており、例えば、利用者の了解なく、電話により説明事項を告げ、説明後に遅滞なく説明事項を記載した書面を交付したとしても、電気通信事業法第26条に規定する説明義務を果たしたことはない。

(適合性を考慮した説明)

第5条 事業者又は代理店は、勧誘や契約の締結にあたり、その電気通信サービスの内容・必要性が理解されるよう、利用者の知識や経験等に配慮した説明を行わなければならない。特に、高齢者や未成年の利用者への説明に際しては、利用者の意向や状況を考慮した分かり易い説明に努めなければならない。

[解説]

本条は、お客様ひとり一人により異なる理解力、いわゆる「適合性の原則」について配慮した勧誘や説明を行うことを求めるものである。

電気通信サービスは、広く国民が利用するサービスであり、日常生活に不可欠なサービスとなっているが、急速な技術革新によりサービス仕様や提供条件も変化するのに対して、お客様の知識、理解力は千差万別であり、また、その説明を受ける時のお客様の体調等によっても集中力や理解度が変わってくるのが実態である。一方で、販売員が丁寧に説明しようとすればする程、説明時間が長時間化してしまうことになり、それによって更にお客様の集中力、理解力が低下するという悪循環に陥ることも往々にしてある。また、構成団体に加盟しているような大手通信事業者のサービスであれば、説明を完全に理解できていなくても、後で困ることは無いだろうと言うお客様の信頼感から説明を聞き流してしまうということもあり得るものと考えられる。

お客様の理解度を外見から測ることは極めて難しい作業となるが、後々のトラブルとならないよう、お客様のニーズを把握し、対応の中で可能な限りお客様が説明を理解できているか契約確認書面などのツールも用いながら確認していく努力が必要である。

また、初めてそのサービスを利用しようとするお客様に対して、複数の関連サービスを一度に契約する場合は、一層の配慮が必要である。例えば、スマートフォンを初めて利用したと来店した、端末操作もおぼつかないようなお客様に対して、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、その他サービスを同時に契約したが、「使いこなせないので解約したいが、高額な解約料がかかる」といったようなトラブル事例が報告されている。

判断力不足が少しでも懸念されるお客様に対しては、日を改めて契約を行うなどの提案をすることも、トラブルを防止するうえでは有効な方法であると考えられる。

本条後段は、高齢者や未成年といったお客様の属性をとらえて、より丁寧な説明に努めるよう求めているものである。

未成年は、民法にて、その定義も明確になっており、また法律行為を行うには法定代理人の同意が必要であることも規定されているが、高齢者については、その定義や、具体的な対応基準は電気通信関連法令上においても定められていないのが実情である。一方で、高齢者との契約においてトラブルが多く発生している現状を踏まえ、高齢者への勧誘については、特に配慮が必要である。

一般的に、高齢になるにつれ、「身体面」および「精神面」において老化に伴う体調の変化が生ずる。「身体面」の変化としては、運動機能の低下や視力・聴力の低下といった感覚機能

の低下、「精神面」の変化としては、認知能力の低下をはじめとした知的機能の衰え等があげられる。こうした体調面の変化に加えて、定年や一人暮らしへの移行により家族や友人の相談ができない環境、年金生活による経済的な環境変化も生じることが多いと考えられる。

高齢者に対するサービスの勧誘や重要事項等の説明に際しては、こうした加齢に伴う認知能力等の低下や生活環境の変化に配慮し、適切かつ十分な説明を行うことが重要である。

これらの変化は、お客様個人によって大きな差があり、また、電気通信サービスには様々な種類があることから、一律に高齢者の基準を定義することは極めて難しいが、例えば、日本証券業協会が定める「高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン」では、高齢顧客を75歳以上を目安とし、その中でも80歳以上の顧客について、より慎重な勧誘を求めている。

各事業者が提供する電気通信サービスごとの特性を踏まえ、例えば、概ね70歳以上を目安とするなどといった基準を設けて高齢者向けの対応に努めるなどの運用も考えられる。

ただし、お客様に年齢を尋ねる場合には、「年齢を尋ねられて何に使われるか心配である」等といった懸念の声があることを踏まえ、年齢を伺う趣旨を説明することや、お客様が不安にならないよう尋ね方に配慮することが適当である。なお、年齢を尋ねて一定の年齢以下であれば一律に問題ないと判断するような画一的運用は、適合性の原則に配慮していない運用であると考えられ、適当でない。

高齢者に対する説明方法については、各事業者それぞれのサービス特性や販売チャネル等に応じ、適切かつ十分な説明がなされる態勢を整備することが望ましいが、その際の取組み例としては、以下のようなものが考えられる。

#### ア．親族等の同席

勧誘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。

#### イ．複数の社員による勧誘

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、説明者ではない社員が、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。

なお、この場合、複数の社員が同席することによって威圧的な印象を与えない様注意が必要である。

#### ウ．別人による契約意思の確認

勧誘を行った者以外の者が契約申込の受付後に当該高齢者に電話等を行い、高齢者の意向に沿ったサービス内容であることをあらためて確認する。

#### エ．翌日以降の契約締結

勧誘当日ではなく、翌日以降に契約を締結する。

(再勧誘の禁止)

第6条 事業者又は代理店は、電話による勧誘を行った場合において、利用者から再勧誘を拒否する旨を示されたときは、当面の間、当該利用者に対し電話による勧誘をしてはならない。又、訪問による勧誘を行った場合において、利用者から再勧誘を拒否する旨を示されたときも、当面の間、勧誘を行わないよう努めなければならない。

[解説]

本条は、事業者及びその代理店が、電話勧誘又は訪問販売による勧誘を行った際に、お客様から再勧誘（引き続きの勧誘と再度の勧誘）を行うことを拒否された場合の対応について規定するものである。

電話勧誘や訪問販売は、通常の店舗販売等と異なり、基本的にお客様が望んでいないにもかかわらず不意に勧誘を受けるものであり、サービスに全く関心が無い、又は忙しくて時間を取られたくない等の理由から、勧誘そのものを受けることを拒否したいことが多い。

電話勧誘においては、電話による「不意打ち性」や「覆面性」という特性から電話勧誘を受けるお客様が電話を切りにくい状況におかれ、また電話をかけることの「容易性」から、事業者や代理店が執拗な勧誘を容易に行い得るといった特性を有しており、お客様が自らの意思に反して取引に引き込まれやすいといった問題を有している。

訪問販売においては、対面による勧誘を受けることから威圧的な態度により明確に断ることが困難であったり、特に住居訪問の場合、お客様としてはその場から退避しづらく、後で嫌がらせを受けるのではないかといった精神的負担もあり、自らの意思に反して取引に引き込まれやすいといった問題を有している。

本条前段では、事業者や代理店が電話勧誘を行った際、又は事後において、再勧誘を受けることを拒否する旨の意思を表示したお客様に対し、当該販売員からの勧誘は勿論、当該販売員を使用する事業者や代理店における他の販売員からの勧誘を行うことを禁止している。「勧誘をしてならない」とは、その勧誘時においてそのまま勧誘を継続することはもちろん、その後改めて勧誘することも禁止されるという意味である。また、勧誘が禁止されるのは、お客様が拒否することを指定したサービスについてであり、「そのサービスはいりません」と限定的に拒否された場合は、他のサービスの勧誘まで禁止されないものであるが、拒否されるに至った経緯も考慮し慎重な対応が求められるところである。なお、お客様から「あなたの会社からは一切の勧誘をお断りします」と意思表示された場合は、一切の勧誘を慎む必要がある。

本条後段では、事業者や代理店が訪問による勧誘を行った際に、再勧誘を受けることを拒否する旨の意思表示を受けた場合を規定している。基本的に、電話勧誘の場合と同様の扱いとなるが、訪問販売においては、飛び込み営業などの場合はリストに基づいた勧誘が行われていない場合もあるため、努力義務に留めているものである。したがって、このような事情がない場合においてまで、勧誘拒否者に結果として再勧誘がなされてしまうことを許容しているものではない。

(禁止行為)

第7条 事業者又は代理店は、電気通信役務の勧誘等の際し、次の各号に掲げるような行為をしてはならない。

- 一 他の事業者の名称を騙ったり、他の事業者やその提供するサービスを利用者に想起させるような名称を名乗る行為。また、他の事業者との取引関係がないにも関わらず、他の事業者の代理店である又は委託を受けている者であるかのような誤認を与えるような説明
- 二 利用者に不実のことを告げ、又は故意に事実を告げない行為
- 三 不確実な事項について確実である、又は確実であると誤認させるおそれのあることを告げる行為
- 四 利用者を威迫して困惑させたり、利用者に迷惑を覚えさせるような仕方での勧誘
- 五 勧誘を行っている当該利用者の判断力不足を認識しながら、それに乘じた勧誘活動
- 六 契約の申込みの撤回又は解除を妨げるため、利用者を威迫して困惑させる行為
- 七 利用者の同意を得ず、当該利用者にかかる契約を申込み、変更し又は解除する行為

〔解説〕

本条は、事業者及びその代理店が営業活動において禁止される行為を規定したものである。本条に規定するような禁止行為を故意に行うことは、絶対に慎まなければならないが、事業者や代理店が作成する応対マニュアルやトーク・スクリプト集等に基づいて勧誘を行う際に、内容自体は適切なものであっても、実際のお客様とのやり取りの場面においては、お客様にとってメリットとなる部分だけが記憶に残り、不利益となる部分の説明については「聞いていない」というトラブル事例が報告されていることに配慮しなければならない。このような場合、その事実認定も困難なことが多いため、双方にとって不本意なトラブルを防止するためには、第5条（適合性を考慮した説明）を配慮した説明を行うとともに、誤認を与えかねない説明をしない、お客様が冷静さを失い、誤った判断をしかねない環境を作らないことが適当である。

(1) 第1項は、勧誘を行おうとする者が、実際の法人名称と異なる、他の事業者等の名前を騙ったり、他の事業者を連想させるような紛らわしい別称を告げて勧誘を行うことについて禁止している。例えば、お客様を信頼させ勧誘しやすい状況をつくるため、大手通信事業者の名称を騙ったり、大手通信事業者と関連がある会社であるかのような説明をしたり、あるいは、お客様が現在利用しているサービスの契約事業者からの連絡であるかのような誤認を与えるような説明等を行うことがこれに該当する。

(2) 第2項は、不実告知及び不利益事実の不告知について禁止しているものである。

「不実のことを告げる行為」とは、虚偽の説明を行うことである。また、「故意に事実を告げない行為」とは、勧誘を行う者が契約に関する事項についてお客様の不利益となるものであることを知りつつ、かつ、お客様が当該事実を認識していないことを知っていながら、故意にその事実を告げないことをいう。

また、不実告知は、契約に関する事項についての虚偽説明だけでなく、「このエリアではアナログは使えなくなる」、「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」等のお客様の意思表示の動機に働きかけるような虚偽説明についても、同様に禁止される。

なお、本規定の適用にあたっては、今後の電気通信事業法令、特定商取引法及び消費者契約法の改正の議論や経緯等を注視しながら、個別の事例に応じて判断することが適当である。

- (3) 第3項は、勧誘に際し、不確実な事項について確実である、又は確実であると誤認させるおそれのあることを告げる行為を禁止しているものである。

「確実である」とは、例えば、「必ず」、「絶対」、「間違いなく」などの表現を使って、不確実な事項であるにもかかわらず、お客様に確実にそうなるとの判断を与えることである。

「確実であると誤認させる恐れがある」とは、「必ず」、「絶対」あるいは「間違いなく」などというような表現を伴うものだけでなく、その表現の前後の文脈や説明の状況から判断して、それがお客様をして「間違いなく」と誤認させるものであれば、本規定に抵触する可能性がある。

また、契約に関する事項だけでなく、「あなたのような年配の方でも絶対に使いこなせるようになる」等のお客様の意思表示の動機に働きかけるような表現についても、同様に禁止される。

なお、本規定の適用にあたっては、今後の電気通信事業法令、特定商取引法及び消費者契約法の改正の議論や経緯等を注視しながら、個別の事例に応じて判断することが適当である。

- (4) 第4項は、お客様を威迫して不安定な精神状態にさせて強引な契約を求めたり、迷惑を覚えるような仕方で勧誘することを禁止しているものである。

「威迫する」とは、脅迫に至らない程度の人に不安を生じせしめるような行為をいい、「困惑させ」とは、困り戸惑わせることをいう。具体的にはどのような行為が該当するかについては個々の事例について、行為が行われた状況等を総合的に考慮しつつ判断されることになる。

「迷惑を覚えるような仕方」とは、客観的にみてお客様が迷惑を覚えるような言動であれば良く、実際に迷惑と感ずることは必要ではない。具体的には、お客様の了解なく不適當な時間帯（例えば午後9時から午前8時まで等）に勧誘をすること、長時間にわたって勧誘をすること、執ように何度も勧誘をすること、職場への勧誘をすること等は、原則として、これに該当する。

なお、同じ勧誘の仕方であっても、それぞれのお客様によって受け止め方に差があり、また、同じお客様においてもその時の都合や環境、精神状態によっても迷惑度合いが異なってくることに留意が必要である。例えば、お客様が、「迷惑です」、「困ります」、「結構です」、あるいは「興味ありません」など拒否の意思を表示したら、直ちに勧誘を中止する必要がある。

(5) 第5項は、適合性の原則に関連して、お客様が説明を理解ができていないことを認識しつつ、それを逆手にとって、一方的に契約締結に持ち込むことを禁止しているものである。

特に、認知症を患っている高齢者はトラブルに遭う可能性が高いが、外見上、認知症であるかの判別が難しい場合があり、勧誘時は全くそのような症状であることが窺い知れなかったにもかかわらず、契約した後になって親族等から「認知症の老人と契約するなんて」などといった苦情を受けるトラブル事例の報告があることに留意する必要がある。

(6) 第6項は、一度お客様から受けた契約の申込みについて、お客様の意思が変わって申込みの撤回又は契約の解除について申出があった際に、お客様に対して威迫して困惑させて、それを妨害するといった行為を禁止しているものである。例えば、代理店に申込みキャンセルの連絡をした際に、声を荒げて恫喝したり、威迫しないまでも、故意に長時間電話を保留するとか、たらい回しにするような行為もこれに該当する。なお、本項は、契約の解除に伴う解約料の請求等の正当な要求までを禁止するものではない。

(7) 第7項は、お客様の同意を得ず、無断で契約申込をしたり、契約内容を変更したり、又は解除する行為を禁止しているものである。

例えば、お客様の同意を得ずに優先登録先の事業者を変更すること（いわゆるスラミング）や、お客様の同意を得ずにオプションサービスにかかる契約を締結したり、サービス乗換えにかかる契約を締結するような行為がこれに該当する。

#### （申込みの撤回）

第8条 事業者は、利用者からの申込みの撤回等（契約の解除を含む。）の申出を受け付けるものとする。

2 訪問又は電話による勧誘の誤認防止を目的として、事業者は、当該申出に係る電気通信サービスが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つ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。

なお、本条に規定する電気通信サービスは、F T T Hサービス及びC A T Vインターネット接続サービスをいう。

#### 〔解説〕

本条は、事業者に対し、一度お客様から受けた契約の申込みについて、お客様の意思が変わって申込みの撤回又は契約の解除について申出があった際の取扱いについて規定しているものである。

(1) 第1項は、申込みの撤回又は契約の解除について申出があった際に、事業者はそれ拒否することなく受け付けることを求めている規定である。

なお、本項の規定は、次項に規定するものを除き、契約の解除に伴う解約料の請求等の契約上正当な要求までを禁止するものではない。

おつて、電気通信事業法第27条は、事業者に対し、利用者からの苦情及び問合せを適

切かつ迅速に処理することを義務付けており、「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 16 年 3 月）」においては、同条について、消費者から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、その手続を行わない場合等には、適切かつ迅速に処理を行っているとはいえないとしている。

- (2) 第 2 項は、F T T H サービス及び C A T V インターネット接続サービスに限定して、それらのサービスが訪問又は電話により勧誘される場合が多く、トラブル事例が報告されていることを踏まえ、契約申込み後からサービス提供工事前（お客様宅までのアクセス回線敷設工事を伴うものはその敷設工事前）までの期間における申出であれば、工事料等の支払いなく無償でキャンセルに応じることを事業者に求めている規定である。

**（問合せ及び苦情の処理）**

**第 9 条 事業者及び代理店は、電気通信事業法第 27 条（苦情等の処理）を踏まえ、利用者からの問合せ及び苦情について、適切かつ迅速に処理しなければならない。この場合において、本自主基準の第 3 条（名称等の明示）から第 7 条（禁止行為）に規定する内容を遵守しなかったことにより生じた苦情については、特に配慮するよう努めなければならない。**

- 2 事業者は、訪問又は電話による勧誘に係る利用者からの問合せ及び苦情を適切かつ迅速に処理するため、営業体制（代理店を含む。）に於ける問合せ及び苦情処理体制の構築、人材の確保・資質の向上その他必要な施策を講ずるよう努めなければならない。**

**〔解説〕**

本条は、事業者及びその代理店がお客様から問合せ及び苦情を受けた際に対処すべきことについて示したものである。

なお、事業者においては、苦情等の処理については、電気通信事業法第 27 条及び総務省が定める「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（総務省総合通信基盤局、平成 16 年 3 月）」を遵守する必要がある。

- (1) 第 1 項は、個々の事例において生じた問合せや苦情に対しては、事業者及びその代理店は、適切かつ迅速に処理することを求めるものである。特に、本自主基準を遵守しなかったことにより生じた苦情については、事業者及びその代理店の不適切な営業活動により発生した苦情であることから、より一層丁寧で誠実な対応をするよう努めなくてはならないとするものである。
- (2) 第 2 項は、訪問や電話による勧誘といったアウトバウンド営業については、お客様にとって不意打ち性の高い営業形態であることに加え、様々な取次ぎ代理店や販売員による不適切な営業が行われることによる苦情トラブルが多く発生していることを踏まえ、アウトバウンド営業を行う事業者に対しては、その代理店の営業活動により発生するものを含めた苦情処理体制の構築を求めているものである。

苦情及び問合せに対して適切かつ迅速に処理しているか否かについては、提供する電気

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、またお客様からの苦情及び問合せの内容も様々であることから、「適切かつ迅速な処理」の具体的な内容をすべての事業者及び代理店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いえないと考えられる。

ア 苦情及び問合せに対する対応窓口を設けていない場合

イ 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お客様に対して明らかにしていない場合

ウ 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（例えば、電話窓口に頻繁に電話しても繋がらない場合やメール相談窓口でメールで繰り返し相談しても連絡がない場合）

エ お客様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場合

オ お客様から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、その手続を行わない場合

#### （事業者等の責務）

第 10 条 事業者及び代理店は、本自主基準を遵守しなければならない。

2 事業者は、代理店が本自主基準の第 3 条（名称等の明示）から第 7 条（禁止行為）及び第 9 条（問合せ及び苦情の処理）を遵守し適正な勧誘を行うよう、状況を把握・管理するとともに、適正な指導に努めなければならない。

3 卸電気通信役務を他の電気通信事業者に提供する事業者は、その他の電気通信事業者に対して本自主基準を紹介し、遵守することを推奨するよう努めなければならない。

#### 〔解説〕

本条は、事業者及びその代理店の責務について規定しているものである。

- (1) 第 1 項は、電気通信サービス向上推進協議会の構成団体に加盟する事業者及びその代理店に対し、本自主基準を遵守することを求めているものである。
- (2) 第 2 項は、事業者がその代理店に対し、本自主基準を遵守した営業活動を行うよう遵守状況を把握・管理し、遵守状況を踏まえた適切な指導を行うことを求めているものである。
- (3) 第 3 項は、MVNOやFVNOといった、卸元事業者（回線設備設置事業者）から卸電気通信役務の提供を受けて自らのサービスとして提供する卸先事業者については、それぞれが電気通信事業者としての責務（電気通信事業法及び関係法令、並びに総務省が定める「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」その他各種ガイドライン等の遵守）を果たさなければならないものであり、本自主基準についても遵守することを期待するものであるが、構成団体に加盟していない卸先事業者も存在している実態も踏まえ、MVNOやFVNOに対し卸電気通信役務を提供する卸元事業者においては、その提

供に際して、本自主基準の存在を紹介したうえで、卸先事業者が遵守することをできる限り推奨するよう努力することを求めているものである。

※MVNO (Mobile Virtual Network Operator) : 仮想移動体通信事業者

移動体通信事業者の提供する移動通信サービスを利用、又は移動体通信事業者と接続して、移動通信サービスを提供する電気通信事業者であって、当該移動通信サービスに係る無線局を自ら開設しておらず、かつ、運用をしていない者

※FVNO (Fixed Virtual Network Operator) : 仮想固定通信事業者

固定通信事業者が提供する固定通信サービスを利用、又は固定通信事業者と接続して、固定通信サービスを提供する電気通信事業者であって、当該固定通信サービスに係るネットワークを自ら構築していない者

### 第3章 協議会

#### (自主基準の遵守)

第11条 本自主基準の遵守に資するため、電気通信サービス向上推進協議会（以下本条において「協議会」という）は、自主基準遵守状況を、協議会を構成する電気通信関連4団体（以下「構成団体」という）に対して、適宜、調査を依頼することができる。

2 協議会は、各構成団体に加盟する事業者又はその代理店が、本自主基準に違反する行為を行ったとの疑義を有した場合は、構成団体と協力してその事実関係の調査を行うことができる。

3 協議会及び構成団体は、前項の事実関係を調査した結果、本自主基準の違反が認められたときは、当該事業者に対しその是正を求めることとする。

4 協議会は、前項により是正を求めた当該事業者が、然るべき期間を過ぎても改善の努力が見られない場合は、その違反の程度及び被害発生の程度等を勘案して、被害拡大を防ぐため当該違反行為について公表することがある。

#### [解説]

本条は、協議会として、本自主基準を実効的に機能させるための取り組みについて規定するものである。

- (1) 第1項は、構成団体加盟事業者における本自主基準の遵守状況について、協議会が必要に応じ、構成団体を通じて調査を依頼することができる旨を規定したものである。
- (2) 第2項は、前項の調査結果や、お客様あるいは消費生活センター等からの申告によって、特定の事業者又はその代理店が本自主基準に違反する行為を、恒常的かつ組織的に行っているとの疑義を協議会が有した場合には、当該事業者が加盟する構成団体と協力してその事実関係の調査を行うことができることを規定したものである。

- (3) 第3項は、前項の調査の結果、本自主基準の違反行為が実際に確認された場合には、当該事業者に対しその違反行為の是正を求めることを規定したものである。
- (4) 第4項は、前項により違反行為の是正を求めた当該事業者が、是正するに必要であろう相当の期間を過ぎてもなお是正がされない、あるいは改善の努力が認められない場合には、その違反に伴って発生しているお客様とのトラブルの頻度や程度、今後の被害拡大の見込み並びに社会に与える影響度等を総合的に勘案したうえで、状況により当該違反行為について公表する場合があることを規定したものである。

**(本自主基準の改定)**

**第12条 本自主基準は、電気通信サービス向上推進協議会において、適宜見直しを図るものとする。**

**〔解説〕**

本条は、本自主基準の見直し規定である。電気通信サービスは技術の進展や競争などに伴い新しいサービスや新しい料金プランが設けられるなど、今後もその複雑化・多様化は進んで行くことが予想される。したがって、電気通信サービス向上推進協議会は、お客様が今後とも安心して電気通信サービスを選択・契約できるようにするため、営業活動の現状やトラブルの事例を踏まえた自主基準となるよう、適宜、本自主基準の見直しを行うものとする旨を定めるものである。

**附 則**

**(実施期日)**

- 1 この規定は、平成24年4月16日から実施する。

**附 則**

**(実施期日)**

- 1 この改正規定は、平成27年1月28日から実施する。