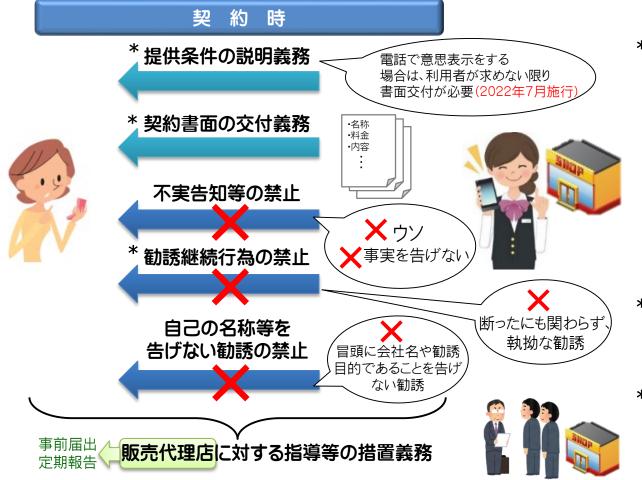
## 電気通信事業法における消費者保護ルール

- 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)。



## 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(2022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(2022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その営業(事業)のために又はその営業(事業)として締結する契約等)は、適用除外。