

# 有料放送分野の 消費者保護ルールに関する ガイドライン

平成27年改正放送法の施行に伴う

受信者保護規律の充実・強化

総務省 情報流通行政局

平成28年（2016年）4月

## 逐条解説版

初 版

一般社団法人 日本ケーブルテレビ連盟

権利・法令遵守委員会

平成30年（2018年）2月

## 目 次

序章	はじめに	4
第1節	本ガイドラインの目的	4
第2節	主な関係法令	5
第1章	対象となる有料放送の役務及び事業者の種類	6
第2章	契約前の説明義務（法第150条）関係	10
第1節	対象範囲	10
第2節	基本説明事項（施行規則第175条第1項、第2項）	15
第3節	説明方法（施行規則第175条第5項）	23
第4節	適合性の原則（施行規則第175条第6項）	27
第5節	変更・更新時の説明（施行規則第175条第3項、第4項）	31
第6節	違反した場合の取扱い	33
第3章	書面交付義務（法第150条の2）関係	34
第1節	対象範囲	34
第2節	契約書面の記載事項（施行規則第175条の2第1項～第3項）	36
第3節	記載・交付方法	43
第4節	変更・更新時の書面交付	47
第5節	情報通信の技術を利用する方法（電子交付方法）	48
第6節	違反した場合の取扱い	52
第4章	初期契約解除制度（法第150条の3）関係	53
第1節	対象範囲	54
第2節	初期契約解除の効果	55
第3節	受信者が初期契約解除をする方法	56
第4節	初期契約解除に伴い受信者が支払うべき額（施行規則第175条の3第6項）	58
第5節	変更・更新時の初期契約解除（施行規則第175条の3第1項）	62
第6節	不実告知後の取扱い（法第150条の3第1項括弧書、施行規則第175条の3第2項～第5項）	62
第7節	一体的販売における留意点	64
第8節	事業者を乗り換える際の留意点	65
第9節	違反した場合の取扱い	65
第5章	苦情等の処理（法第151条）関係	66
第1節	対象範囲	66

第2節	苦情等の処理の方法	66
第3節	違反した場合の取扱い	68
第6章	有料放送事業者等の禁止行為（法第151条の2）関係	69
第1節	事実不告知及び不実告知の禁止	69
第2節	勧誘継続行為の禁止	71
第7章	媒介等業務受託者に対する指導等の措置（法第151条の3）関係	78
第1節	対象範囲	78
第2節	媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者への委託（施行規則第175条の5第1項第1号）	79
第3節	責任者の選定（施行規則第175条の5第1項第2号）	80
第4節	媒介等業務の手順等に関する文書の作成等（施行規則第175条の5第1項第3号）	81
第5節	監督措置（施行規則第175条の5第1項第4号）	82
第6節	苦情処理に関する措置（施行規則第175条の5第1項第5号）	83
第7節	媒介等業務の適切かつ確実な遂行を確保するための措置（施行規則第175条の5第1項第6号）	84
第8節	委託状況を把握するための措置（施行規則第175条の5第1項第7号）	84
第9節	総務大臣への報告義務（施行規則第175条の5第2項）	84
第10節	有料放送管理事業者に委託する場合の特例（施行規則第175条の5第3項）	85
第11節	違反した場合の取扱い	85

# 序章 はじめに

## 第1節 本ガイドラインの目的

放送分野においては、ケーブルテレビや衛星放送における有料放送の導入に対応し、昭和47年（1972年）の有線テレビジョン放送法の制定及び昭和63年（1988年）の放送法（昭和25年法律第132号）の一部改正により、有料放送事業者に係る契約約款制度を柱とする有料放送に関する規律が初めて整備された。

その後、平成19年（2007年）の放送法改正では多数の有料放送事業者の契約締結の媒介等を行う有料放送管理事業者（いわゆるプラットフォーム）が、平成22年（2010年）の放送法改正では有料放送管理事業者以外の媒介等業務受託者（代理店）が、それぞれ有料放送の規律の対象として追加されるとともに、後者の改正では、提供条件説明義務、苦情等の処理義務及び事業休廃止周知義務が追加された。

そして、消費者保護ルールの更なる充実・強化を図る観点から、平成27年（2015年）5月15日、第189回国会において、放送法の一部改正を含む「電気通信事業法等の一部を改正する法律（平成27年法律第26号）」が成立し、同年5月22日に公布され、翌年5月21日に施行されることとなった。具体的には、当該改正法により、契約後の書面の交付義務、初期契約解除制度、不実告知等の禁止、勧誘継続行為の禁止、代理店に対する指導等の措置義務が放送法に導入され、その施行に向けた法令（省令・告示）の制定・改正によって、これらの新たな規律の詳細が定められるとともに、既存の提供条件説明義務の充実・強化も図られたところである。

本ガイドラインは、これら有料放送の規律のうち、営業活動における事業者と消費者のトラブルの発生を防止する観点から重要なルールである、提供条件説明義務、書面交付義務、初期契約解除制度、苦情等の処理義務、不実告知等の禁止、勧誘継続行為の禁止及び代理店に対する指導等の措置義務並びにこれらに基づく下位法令の規定の内容を解説するとともに、これらの規定に関連して、一般消費者に代表される受信者の利益の保護の観点から有料放送事業者等が基本的に遵守すべき事項及び自主的に取ることが望ましいと考えられる対応について解説する。すなわち、本ガイドラインが「望ましい」、「想定される」あるいは「考えられる」として記載する内容以外の記載内容が、本ガイドラインが各項目中で掲げる「不適切な事例」を含めて、法令等の規定の基本的な遵守方法についての解説であり、有料放送事業者等による誠実な履行が求められるものである。これにより、本ガイドラインは、有料放送サービスの具体的な消費者保護ルールについて明確化を図り、消費者が安心して有料放送サービスを利用できるようにすることとともに、受信者の保護の充実を図ることを目的とする。

なお、今後も新たなサービスの登場や有料放送サービスの多様化・複雑化により有料放送サー

ビスに関するトラブルの内容や実態も変化していく可能性がある。法に基づく消費者保護ルール及び受信者保護規律についても、そのような状況を反映したものとする必要があることから、本ガイドラインについても、トラブルとなる内容の変化に応じて適時適切に見直しを行っていく予定である。

本ガイドラインは有料放送に関するものであるが、有料放送サービスとあわせてインターネットサービス、固定電話サービス、MVNOサービス等の電気通信サービスを提供する事業者においては、電気通信事業法と放送法の両消費者保護ガイドラインをふまえ厳格な対応をすることが適切である。

## 第2節 主な関係法令

### ①放送法（昭和25年法律第132号）

本ガイドラインでは、「法」又は「本法」と略す。

### ②放送法施行令（昭和25年政令第163号）

本ガイドラインでは、「施行令」と略す。

### ③放送法施行規則（昭和25年電波監理委員会規則第10号）

本ガイドラインでは、「施行規則」と略す。

### ④放送法第150条の3第1項各号の有料放送の役務を指定する件（平成28年総務省告示）

本ガイドラインでは、「指定告示」と略す。

条文は、e-Govウェブページ等で閲覧可能。

e-Gov（電子政府の総合窓口）法令検索サイト

⇒ <http://law.e-gov.go.jp/cgi-bin/idxsearch.cgi>

# 第1章 対象となる有料放送の役務及び事業者の種類

本章では、事業者の種類（有料放送事業者／有料放送管理事業者／有料放送管理事業者以外の媒介等業務受託者（代理店））及び対象となる有料放送の役務について解説する。

有料放送分野の消費者保護ルールに関するガイドライン 適用表

ガイドラインの項目	対象			有料放送の役務				
	(1) 有料放送事業者	(2) 有料放送管理事業者	(3) 媒介等業務受託者（代理店） （2）以外	移動受信地上基幹放送 （※プリペイドは除く）	衛星基幹放送	衛星一般放送	有線一般放送	左記以外の有料放送の役務
序章 はじめに	○	○	○		○			○
第1章 対象となる有料放送の役務 及び事業者の種類	○	○	○		○			○
第2章 提供条件概要説明（法第150条）関係	○	○	○		○			○
第3章 書面交付（法第150条の2）関係	○	-	-		○			○
第4章 初期契約解除制度（法第150条の3）関係	○	-	-		○			-
第5章 苦情等の処理（法第151条）関係	○	○	-		○			○
第6章 有料放送事業者等の禁止行為 （法第151条の2）関係	○	○	○		○			○
第7章 媒介等業務受託者に対する指導等の措置 （法第151条の3）関係	○	○ （※）	△		○			○

○：適用あり、△：間接的に適用あり、－：適用なし

※法第151条の3の規定による媒介等業務受託者に対する指導等の措置義務は有料放送事業者にのみ適用され、有料放送管理事業者には適用されないが、有料放送管理事業者についても、法第155条及び施行規則第182条第1項の規定により、有料放送事業者に係る当該措置義務と同等の措置義務が適用される。

表中の事業者の種類及び有料放送の役務については、次のとおりである。

#### (1) 有料放送事業者

有料放送事業者とは、有料放送を行う放送事業者（注：「放送事業者」の定義の詳細については法第2条第21号～第26号（第24号を除く。）を参照。）をいう。（法第147条第1項、施行規則第2条第9号）

#### (2) 媒介等業務受託者（代理店）

媒介等業務受託者とは、有料放送事業者から有料放送の役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理（媒介等）の業務及びこれに付随する業務の委託を受けた者（法第150条、施行規則第171条の2第6号）と定義され、有料放送の役務の販売・勧誘等の活動を行う事業者が幅広く該当する。定義中のそれぞれの用語の意義は、次のとおりである。

##### ①媒介

他人（有料放送事業者と受信者）の間に立って、他人を当事者とする法律行為（有料放送の役務の提供に関する契約）の成立に尽力する事実行為をいう。広告の場所又は方法を提供しているだけの場合は通常該当しないが、契約成立のためのプラットフォームを提供している、契約申込み手続の業務の一部を実施している等、個別の契約の成立に関与しているとみられる場合は、該当し得る。

「広告の場所又は方法を提供しているだけ」とは、例えば、店舗にチラシを置いて頂いている場合や、店舗のウェブサイト上でケーブルテレビ事業者のサイトにリンクを貼る等の場合を指す。

##### ②取次ぎ

自己（代理店）の名をもって、他人（有料放送事業者）の計算において、法律行為（有料放送の役務の提供に関する契約）を引き受ける行為をいう。

「他人の計算において」とは、「その行為の経済的効果すなわち損益が他人に帰属すること」を指す。

### ③代理

本人（有料放送事業者）のためにすることを示してする意思表示（有料放送の役務の提供に関する契約の申込又は承諾）をいう。代理権の範囲内で直接本人に法律効果を生ずる。

「代理権の範囲内で直接本人に法律効果を生ずる」とは、代理人が行った行為は、代理店契約の範囲内で、本人である有料放送事業者に法律効果が生ずることを指す。

### ④業務の委託

媒介等の行為を業として（反復継続して）行うよう委託することをいう。私的な媒介行為等や1回限りの媒介行為等についてまで対象となるものではない。

2以上の段階にわたる委託も含まれ、いわゆる2次代理店、3次代理店等、再委託がされている場合の再委託先の代理店も媒介等業務受託者として1次代理店同様に説明義務、不実告知等禁止及び勧誘継続行為禁止を遵守する必要がある。

ただし、全ての媒介等業務受託者が実際の説明義務の履行の行為に携わるとは限らず、媒介等業務受託者は勧誘・契約申込み受付等の媒介等の業務のみを行い、受信者への説明は有料放送事業者が実施するという事も想定され得る。

なお、有料放送事業者の委託を受けて電話勧誘を行うが、あらかじめ通話先や営業活動内容については全て有料放送事業者が決めているなど、いわば有料放送事業者の手足として活動しているような場合は、媒介等業務受託者に該当しない。

「私的な媒介行為等や一回限りの媒介行為等」とは、知人にケーブルテレビのサービスを紹介したり、たまたま友人が加入する際にケーブルテレビ事業者を紹介するなど、業として行う行為以外の行為を指す。

「いわば有料放送事業者の手足として活動しているような場合は、媒介等業務受託者に該当しない。」とは、例えば、既存加入者へのペイチャンネルの追加営業を電話セールス請負事業者等に委託する場合がこれにあたる。

なお、ケーブルテレビ事業において、いわゆる代理店として登録している地元の電器店、不動産業者、引っ越し業者等々、その活動の実態は千差万別である。

代理店に対しては、事業者は本法における「代理店等に対する指導等の措置」（第7章）が課せられる。従って、基本的に本ガイドライン記載の定義に則って選別する必要があるが、その指標となる基準は、当該代理店のこれまでの実績を踏まえ、今後も継続して代理店として扱っていくか否かを判断することが望ましい。



### (3) 有料放送管理事業者

有料放送管理事業者とは、上記(2)の媒介等業務受託者のうち、10以上の有料放送事業者のために有料放送管理業務(注:「有料放送管理業務」の定義等の詳細については法第152条第1項及び施行規則第176条を参照。)を行うことについて、同項の規定により届出をした者をいう。(法第152条第2項、施行規則第171条の2第13号)

有料放送管理事業者は、上記(2)の媒介等業務受託者の一形態である。

### (4) 有料放送の役務の具体例

#### ① 移動受信用地上基幹放送(法第2条第14号、指定告示第1項)

携帯端末向けマルチメディア放送等

#### ② 衛星基幹放送(法第2条第13号、指定告示第2項第1号)

B S放送及び東経110度C S放送

#### ③ 衛星一般放送(施行規則第2条第3号、指定告示第2項第2号)

東経124/128度C S放送等

#### ④ 有線一般放送(施行規則第2条第4号、指定告示第2項第3号)

ケーブルテレビ、有線ラジオ放送、IPTV等

## 第2章 契約前の説明義務（法第150条）関係

法第150条の規定により、有料放送事業者及び媒介等業務受託者（以下「有料放送事業者等」という。）には、有料放送の役務の提供に関する契約の締結又は媒介等をしようとするときは、消費者が最低限理解すべき提供条件の概要を説明しなければならない義務が課せられている（説明義務）。本章では、その基本的な遵守方法及び有料放送事業者等による望ましい対応を解説する。

### 第1節 対象範囲

#### （1）対象となる有料放送の役務

第1章を参照。

#### （2）説明をすべき者（法第150条）

##### **法第150条**

有料放送事業者及び有料放送事業者から有料放送の役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理（以下「媒介等」という。）の業務及びこれに付随する業務の委託を受けた者（その者から委託（二以上の段階にわたる委託を含む。）を受けた者を含む。以下「媒介等業務受託者」という。）は、国内受信者（有料放送の役務の提供を受けようとする者を含む。以下この条、第一百五十一条、第一百五十一条の二及び第一百五十六条第四項において同じ。）と有料放送の役務の提供に関する契約の締結又はその媒介等をしようとするときは、総務省令で定めるところにより、当該有料放送の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。ただし、当該契約の内容その他の事情を勘案し、当該提供条件の概要について国内受信者に説明しなくても国内受信者の利益の保護のため支障を生ずることがないと認められるものとして総務省令で定める場合は、この限りでない

有料放送事業者及び媒介等業務受託者（代理店）に、説明をすべき義務が課されている。

#### （3）説明を受ける者

説明を受ける者は、有料放送の役務の提供を受けようとする者を含む「受信者」である。法人その他の団体は規定上「受信者」に含まれるが、締結・媒介等をしようとする契約が法人契約に該当すれば、説明義務は適用されない。（法人契約の範囲は本節（4）①を参照）

#### （4）説明義務が適用されない契約（施行規則第175条第8項）

##### **施行規則第175条第8項**

法第百五十条ただし書の総務省令で定める場合は、次に掲げる場合とする。

次の契約については、説明義務は適用されない。

① 法人契約（施行規則第175条第8項第2号、第171条の2第19号）

十九「法人契約」とは、法人その他の団体である国内受信者とその営業のために又はその営業として締結する契約（営利を目的としない法人その他の団体にあつては、その事業のために又はその事業として締結する契約）をいう

法人その他の団体（法人等）を相手方とする契約であつて、営利を目的とする法人等の場合には当該法人等の営業目的で（その営業のために又はその営業として）、営利を目的としない非営利の法人等の場合には当該法人等の事業目的（その事業のために又はその事業として）で締結される契約をいう。すなわち、これらの法人等が通常、事業・職務の用に供するために有料放送役務提供契約（有料放送の役務の提供に関する契約をいう。施行規則第171条の2第3号。）を締結する場合は法人契約として説明義務等の適用除外となる。他方、法人等の名義の契約であつても、実際には個人の家庭用として有料放送サービスが利用されている場合は、法人契約とはならない。

個人名義の契約は、基本的には、法人契約に該当しない。すなわち、例えば、小規模な個人事業主は、交渉力及び情報量において有料放送事業者等と格差があると考えられるため、原則として、一般の消費者と同様に取り扱うこととしている。

ただし、「法人等」には、法人の他、民法上の組合をはじめ、法人格を有しない社団及び財団（権利能力なき社団・財団）、各種の親善・社交等を目的とする団体が含まれ、法人格を有しないマンション管理組合も含まれる。すなわち、契約名義が個人であつたとしても、このような任意団体がその事業目的又は営業目的で有料放送役務提供契約を締結するとみられる場合は、法人契約に該当する。

例えば、集合住宅への導入の際、マンション管理組合との契約行為においては、法人契約に含まれ、説明義務は生じない。

② 都度契約（施行規則第175条第8項第1号、第171条の2第18号）

十八「都度契約」とは、国内受信者が有料放送の役務の提供を受けようとする都度、締結することとなる契約をいう。

有料放送の役務の提供を受けようとする都度、契約を締結することとなる一過性のサービスを指し、例えば、P P V（ペイ・パー・ビュー）でスポーツ番組を一試合単位で視聴する場合などがこれに該当する。なお、継続的なサービスを、料金を前払いすることにより一定期間視聴することが可能になる場合（例えば、視聴権付 I C カードを購入し受信機に装着することで通常の番組が数か月間視聴可能となるプリペイド型サービスなど）は、都度契約には該当しない。

③一定の要件を満たす変更・更新契約等（施行規則第175条第8項第3号～第5号）

変更・更新契約（既に締結されている有料放送役務提供契約の一部の変更又は当該有料放送役務提供契約の更新を内容とする契約をいう。施行規則第171条の2第15号。）については、当初の契約の際に既に説明した基本説明事項（施行規則第171条の2第23号。詳細については本章第2節参照。）に変更が生じるものでなければ、既に説明した事項をあらためて説明する必要はなく、説明義務は適用されない（施行規則第175条第8項第3号）。

また、当該基本説明事項に変更が生じる場合であっても、その変更内容がすべて次のア～エの範囲にとどまる場合は、説明義務は適用されない（施行規則第175条第8項第3号イ～エ）。

三 当該有料放送役務提供契約が変更・更新契約（期間制限・違約金付自動更新契約を除く。）であり、かつ、基本説明事項の変更（次のいずれか一以上に該当するものを除く。）が生ずるものでない場合

なお、例外として、上記の要件を満たす変更・更新契約であっても、「期間制限・違約金付自動更新契約」（施行規則第171条の2第17号）に該当する場合は、説明義務が適用される（施行規則第175条第8項第3号）。この場合における説明の方法については本章第5節（2）を参照。

ア 軽微変更（施行規則第175条第8項第3号イ）

契約内容の変更のうち、受信者の住所の変更のようなケースと同レベルのごく軽微な変更であって、受信者利益の保護のため支障を生ずることがないものが該当する（施行規則第171条の2第32号）。

イ 受信者にとって不利とならない変更であって、有料放送事業者からの申出によるもの（施行規則第175条第8項第3号ロ）

例えば、有料放送事業者の申出による、料金の値下げのみを内容とする変更契約が該当する。たとえ受信者にとって不利とならない変更であっても、有料放送事業者からの申出ではなく、受信者からの申出による変更の場合は、該当しない。

ウ 受信設備の数の変更（施行規則第175条第8項第3号ハ）

受信者からの申出による、受信設備の数の変更をいう。受信設備の数ごとに設定する台数別料金（施行規則第171条の2第33号）がこれに伴い変更される場合は、当該料金変更を含む。例えば、有料放送を別の部屋でも視聴できるようにするため2台目の契約を行う場合などが該当する。受信者からの申出による変更に限られ、有料放送事業者からの申出により受信設備の数の変更を行う場合は、該当しない。

## エ チャンネル（放送番組）の変更（施行規則第175条第8項第3号二）

受信者からの申出による、視聴するチャンネル（放送番組）の変更をいう。番組別料金（施行規則第171条の2第34号）や番組名（施行規則第171条の2第35号）がこれに伴い変更される場合は、当該料金等の変更を含む。例えば、有料多チャンネルサービスにおける、契約する単チャンネルやパックの変更が該当する。

これも、上記ウと同様に、受信者からの申出による変更に限られ、有料放送事業者からの申出によりチャンネルの変更を行う場合は、該当しない。

また、当該変更は、同一の受信設備上におけるチャンネル相互間で行われるものに限られる（施行規則第175条第8項第3号二）。したがって、例えば、東経110度CSデジタル放送のチャンネルから東経124/128度CSデジタル放送のチャンネルへ変更するようなケースは、該当しない。

なお、以上ア～エはいずれも変更・更新契約における変更内容を述べたものであるが、例外的に、形式的には変更・更新契約には該当しないものの、実質的にはこれと同視し得ると認められる契約（要件の詳細については施行規則第175条第8項第4号及び第5号参照）についても、上記と同様に取り扱うこととし、説明義務を適用していない。

典型的に想定されるケースは、以下のとおりである。

○契約の単位がCASカードごとになっているケースでは、上記ウのように別の部屋でも視聴できるよう2台目の契約を行う場合における当該契約は、形式的には新規契約に当たる場合があるが、これを上記ウの変更・更新契約と同様に取り扱う（施行規則第175条第8項第4号）。

四 当該有料放送役務提供契約が、既に有料放送事業者と有料放送役務提供契約（以下この号において「甲契約」という。）を締結している国内受信者が、当該有料放送事業者と新たな有料放送役務提供契約（変更・更新契約を除く。以下この号において「乙契約」という。）を締結する場合（当該国内受信者からの申出により締結する場合に限る。）における当該乙契約であり、かつ、当該甲契約を既契約と、当該乙契約を変更・更新契約とみなした場合に、前号に該当する場合

○東経110度CSデジタル放送のように、同一の有料放送管理事業者（プラットフォーム）上において多数のチャンネルが提供されており、かつ、チャンネルごとにその提供主体である有料放送事業者が異なるケースでは、上記エのように受信者が当該同一プラットフォーム上でチャンネルを変更する場合であっても、契約主体の変更を伴うこととなり、形式的には新規契約に当たる場合があるが、これを上記エの変更・更新契約と同様に取り扱う（施行規則第175条第8項第5号）。

五 当該有料放送役務提供契約が、既に有料放送事業者と有料放送役務提供契約（以下この号において「甲契約」という。）を締結している国内受信者が、当該有料放送事業者以外の有料放送事業者と有料放送役務提供契約（以下この号において「乙契約」という。）を締結する場合（当該国内受信者からの申出により締結する場合に限る。）における当該乙契約であり、かつ、当該甲契約を既契約と、当該乙契約を変更・更新契約とみなした場合に、第三号に該当する場合（当該乙契約の締結が、当該甲契約を締結した有料放送事業者又は当該甲契約の締結の媒介等をした有料放送管理事業者等による媒介等を通じてされるものである場合に限る。）

他方、例えば、毎年、プロスポーツのシーズンに合わせて契約する受信者が、シーズン終了後にいったん完全に解約し、次のシーズンの開始の際にあらためて新規に契約するようなケースは、上記ア～エの変更・更新契約と同視し得るものとは認められず、説明義務が適用される。なお、一般論として、知識・経験が十分として口頭説明の省略を望む受信者に対する説明のあり方については、本章第4節（3）参照。

#### （5）いわゆるオプションについて

有料放送の役務が提供される際に、併せて、いわゆるオプションサービスが提供される場合がある。例えば、①多チャンネルのベーシック・パックとは別にオプション・チャンネルを追加提供する、②多チャンネル放送サービスと電話サービスやインターネット接続サービスを組み合わせた、いわゆるトリプルプレイ・サービスを提供する、③リアルタイムの有料放送サービスとビデオ・オン・デマンドサービス（VOD）を組み合わせて提供する、などである。

このうち、①のようなケースについては、当該オプション・チャンネルは、それ自体がベーシック・パックの構成チャンネルとは別個の独立した有料放送の役務であるから、当該オプション・チャンネルも本法の説明義務の対象となる。ただし、本節（4）のように、都度契約やチャンネル変更契約に該当し、結果として適用除外となることがある。

他方、②や③のように、有料放送の役務に該当しないオプションは、原則として、本法の説明義務の対象とはならない。ただし、有料放送役務提供契約の解除に伴いそれに違約金等が生じる（本章第2節（13）参照）など有料放送役務提供契約との間に何らかの関係性がある場合は、その範囲で部分的に説明義務の対象となることがある。

いずれにせよ、オプションについても、受信者から加入するという有効な意思の表示があった場合に限り加入したとすべきことは当然である。

以下、本ガイドライン上で「オプション」という場合は、基本的には、上記②や③のようなケースを念頭に置くものとする。

なお、説明義務と異なり書面交付義務においては、有料放送事業者が締結し又は媒介等を

するオプションサービスは、基本的に付随有償継続役務として契約書面への記載の対象となるものであり、具体的には第3章第2節（6）を参照されたい。

また、媒介等業務受託者が独自に提供するオプションについても書面交付に関するルールがあり、具体的には第7章第4節（1）を参照されたい。

さらに、商品又は他業種の有償継続役務と有料放送の役務を一体的に販売する場合（いわゆるセット販売）の取扱いについては、本項目のほか、本章第2節（13）も参照されたい。

#### 【望ましい事例】

- ・ 有料放送の役務の利用を通常前提としたオプションについて、有料放送役務提供契約の解除に伴い自動的に解除されない場合又は有料放送の役務契約と解除の方法が異なる場合に、そうした旨を説明すること。

#### 【不適切な事例】

- ・ オプションについて説明を行わないこと等により、オプションに加入することについて受信者の明確な意思が形成されているとは到底言えない状況で、勝手に加入させること。
- ・ 本体の有料放送役務提供契約のみの契約という選択肢を受信者に示すことなく、オプション加入が当然であるかのように装って加入させること。
- ・ 受信者のほとんど又は全員が加入している等、受信者を欺くような虚偽の内容を説明して加入させること（不実告知の禁止（第6章第1節）にも該当し得る。）。

「受信者のほとんど又は全員が加入している等」とは、住宅地図を示して加入者を表示する行為や、集合住宅の部屋番号を示して加入者を表示する行為を指す。

ケーブルテレビ業界の訪問営業行為において「不適切な行為」であるとして度々指摘されているので注意が必要。

## 第2節 基本説明事項（施行規則第175条第1項、第2項）

基本説明事項とは、新規契約の締結又はその媒介等をしようとする場合に説明をしなければならない事項である（施行規則第171条の2第23号、第175条第1項・第2項）。具体的には、次の事項が該当する。変更・更新契約における説明事項については本章第5節を参照されたい。

なお、基本説明事項は、一部の項目を除き、書面交付義務（法第150条の2。詳細については第3章を参照。）による契約書面（施行規則第171条の2第8号）への記載対象ともな

っている。

#### **施行規則第175条第1項**

提供条件概要説明は、有料放送役務提供契約の締結又はその媒介等が行われるまでの間に、少なくとも次に掲げる事項（付加的な機能に係るものを除く。）について行わなければならない。

#### **施行規則第175条第2項**

有料放送管理事業者が有料放送役務提供契約の締結の媒介等を行う場合における当該媒介等に係る提供条件概要説明については、有料放送事業者に係る前項第一号イ及びロに掲げる事項に代えて、有料放送管理事業者に係る同号イ及びロに掲げる事項について行うことができる。この場合において、同項第二号中「媒介等業務受託者が」とあるのは「媒介等業務受託者（有料放送管理事業者を除く。）が」と、「有料放送事業者」とあるのは「有料放送管理事業者」とする。

（1）有料放送事業者の氏名又は名称（名称等）（施行規則第175条第1項第1号イ）

有料放送の役務の提供を受けるに当たって受信者が直接相対する有料放送事業者を正しく認識できるよう、その法人名等の名称（個人の場合は氏名）を知らせることが必要である。

（2）媒介等業務受託者の名称等（施行規則第175条第1項第2号）

二 媒介等業務受託者が有料放送役務提供契約の締結の媒介等を行う場合にあつては、その旨及び当該媒介等業務受託者に係る前号イ及びロ（有料放送事業者が当該媒介等業務受託者の業務の方法についての苦情及び問合せを処理することとしている場合にあつては、同号ロを除く。）に掲げる事項

媒介等業務受託者が媒介等を行う場合には、（1）の有料放送事業者の名称等に加えて、媒介等を行っている旨及び当該媒介等業務受託者の名称等を説明することが必要である。ここで、媒介等業務受託者の名称等としては、正式な会社名等に限られず、例えば「〇〇ショップ〇〇店」等の広く消費者に周知されている名称を用いることも可能である。

媒介等業務受託者の名刺には、当該有料放送事業者の代理店であることがわかるよう連名での記載が必要で、連絡先も代理店だけでなく当該有料放送事業者の連絡先を併記する必要がある。

#### **【不適切な事例】**

媒介等を行っている旨及び媒介等業務受託者の名称等を一切知らせず、知名度の高い委託元有料放送事業者の名称等のみを知らせて契約締結に至ろうとすること。



(3) 有料放送事業者の連絡先等（施行規則第175条第1項第1号ロ、第171条の2第31号）

三十一 「連絡先等」とは、電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先（電話による連絡先にあつては受付の時間帯を含む。）をいう

電話、電子メール、ウェブページ又は郵便等の連絡手段で受信者が苦情又は問合せを有料放送事業者に行うための連絡先等を説明することが必要である。電話による連絡先については、その受付時間帯も説明しなければならない。

消費者からの問合せ等の受付専用の連絡先等を設けている場合には、当該連絡先等を説明することとなる。他方、専用の連絡先等を設けていない場合においては、消費者からの問合せ等に応じる部門等に最終的に繋がるための連絡先等（例えば、電話であれば代表番号等）を説明することとなる（この場合、問合せ等に応じる部門等に円滑に繋げるようにする必要がある。）。

#### <日本ケーブルテレビ連盟：消費者保護に関する自主基準及びガイドライン（抜粋）>

連盟自主基準では、事業者の連絡先は、契約を推進する「営業部門」ではなく、例えば「お客様相談センター」等、消費者に対し客観的・冷静な対応ができる社内の第3者的部署の連絡先の表示が望ましい旨を定めている。

また、例えばウェブページ上に問合せ等の連絡先等を設ける場合において、当該ページのURLが非常に長い場合などにおいては、消費者の利便性を考慮してトップページを説明することも認められる（この場合、問合せ等の連絡先等URLに直ちに飛べるようなリンクを貼る等する必要がある。）。電話の連絡先等を説明する場合で、例えば平日と土日祝日で受付時間帯が異なっているような場合には、それぞれの時間帯を説明する必要がある。

なお、本項目は有料放送事業者が苦情及び問合せに応じるための手段を規定するものではなく、したがって、上記の連絡手段の全てを説明する義務までは要しない。また、消費者からの苦情及び問合せへの対応について、外部委託を行っている場合については、当該委託先の連絡先等を説明することが可能であるが、その場合においては、有料放送事業者は苦情及び問合せの処理を当該委託先が迅速かつ適切に行うよう、十分な監督及び連携が必要である。

連盟のお客様相談窓口には「事業者の電話が繋がらない」「事業者のフリーダイヤル以外の電話番号を教えてほしい」という問合せが多く寄せられる。（フリーダイヤルについてはエリア制限があり、一定地域外からは利用できない場合もある）こうした場合には、連盟から事業者に連絡を取ってお客様に連絡をしてもらう運用をすることも多々ある。

(4) 媒介等業務受託者の連絡先等（施行規則第175条第1項第2号、第171条の2第31号）

媒介等業務受託者が媒介等を行う場合には、有料放送事業者が媒介等業務受託者についての苦情及び問合せの処理も行う場合を除き、(3)の事項に加えて、電話、電子メール、ウェブページ又は郵便等の連絡手段で受信者が媒介等業務受託者に苦情又は問合せを行うための連絡先等を説明することが必要である。電話による連絡先については、その受付時間帯も説明しなければならない。

他の留意事項については、(3)と同様である。

(5) 有料放送の役務の内容（施行規則第175条第1項第3号）

三 提供される有料放送の役務の内容（次に掲げる事項を含む。）

有料放送役務提供契約により受信者が提供を受けることができる有料放送の役務の具体的な内容をいう。少なくとも、次の事項を説明しなければならない。

① 名称（施行規則第175条第1項第3号イ）

各有料放送事業者が定める具体的なサービス名をいう。

②提供を受けることができる場所（施行規則第175条第1項第3号ロ） 移動受信地上基幹放送のように、有料放送の役務の利用可能性がその提供を受けようとする場所によって変動し、かつ、そうした状況についてあらかじめ確定的に明らかにすることが難しい場合には、そのことによる利用できる場所に係る制限事項を説明しなければならない。

③災害放送に係る制限（施行規則第175条第1項第3号ハ）

基幹放送事業者は、暴風、豪雨、洪水、地震、大規模な火事その他による災害が発生し、又は発生するおそれがある場合には、その発生を予防し、又はその被害を軽減するために役立つ放送をしなければならないこととされている（災害放送義務。法第108条）が、一般放送事業者には当該義務は適用されていない。

災害時に、災害放送への切り替え等を行わずに通常の番組を続けるのか、通常の番組を中断して災害放送に切り替えるのかといった点は、受信者の生命、身体等にも関わる重要な問題であることから、そういった災害放送に関する制限を説明する必要がある。

④対象とする受信者層を限定するための制限（施行規則第175条第1項第3号ニ）

法第93条の規定に基づく基幹放送の業務の認定に際しては、放送番組に成人向け番組が含まれる場合には、当該番組の視聴契約に際し、視聴者が視聴可能年齢以上であることを

確認した上で視聴契約を締結するとともに、ペアレンタルロック等の青少年保護措置を講ずることが、認定の審査において求められている（放送法関係審査基準（平成23年総務省訓令第30号）別紙2：2（1）後段）。このように、対象とする受信者層を限定するための制限を設けている場合には、その制限についての説明をしなければならない。

⑤その他の利用制限（施行規則第175条第1項第3号ホ）

これまで掲げた事項のほか、有料放送サービスの利用に関する制限があれば、その旨も含めて説明しなければならない。

（6）有料放送の役務に関する料金（施行規則第175条第1項第4号）

四 国内受信者に適用される有料放送の役務に関する料金

個々の受信者に適用される、料金プラン等の有料放送サービスの料金をいう。例えば、次のような項目の費用が挙げられる。

①月額料金

②複数台割引、チャンネル組み合わせ割引等の料金割引

③事務手数料等の契約初期にのみ生じる料金（工事費は本節（7）参照）

割引については、料金割引が適用される可能性がある場合のほか、料金割引に相当するキャッシュバック等の特典が付与される場合には、そうした割引の内容も説明する必要がある。

なお、契約期間のうち一部の期間に限定して割引をする場合については、追加的説明事項が定められている（本節（8）を参照）。

（7）その他の経費（施行規則第175条第1項第5号）

五 前号に掲げる料金に含まれていない経費であつて国内受信者が通常負担する必要があるものがあるときは、その内容

（6）の料金に含まれていない経費がある場合にはその内容を説明する必要がある。例えば、有料放送サービスの一環として提供されるセットトップボックス（STB）のレンタル料や工事費などが該当する。割引についても説明しなければならないことは（6）と同様である。

なお、本項目により説明することによって、その経費の受信者への請求が直ちに正当化されるわけではない。例えば、受信者について実際の工事が行われていないにもかかわらず工事費の名目で当該受信者に経費を請求することは、その請求がされる旨の説明があらかじめされていたとしても、当然不適切である。

（8）期間限定の割引の適用期間等の条件（施行規則第175条第1項第6号）

六 前二号の料金その他の経費の全部又は一部を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

契約している期間のうち一部の期間に限り料金その他の経費の額が割引かれる場合には、(6)及び(7)で割引額等の内容について説明しなければならないほか、適用される契約期間を定めずに割引をする場合は該当しないが、次回の契約更新までの間に限っての割引を行う場合は、該当する。

具体的に説明を要する内容としては、割引が適用される契約期間(始期及び終期、当初1年間等)、適用の範囲(例えば、月額視聴料、機器レンタル料のうち、どの項目に割引が適用されるのか等)や適用対象、他の契約を解除するなど一定の条件を満たした場合に割引が解消されることがあるのであればその条件の内容、さらに申込み時期によって当該割引の適用が変わる場合にその旨が考えられる。

また、利用開始後一定期間経過した後キャッシュバック等を提供する場合で、それが料金その他の経費の割引に相当する場合は、本項目により、当該キャッシュバック等が提供される時期及び提供を受けるための条件(キャッシュバックを受けるために必要な情報を受け取る方法等)を説明する必要がある。

#### (9) 契約解除・契約変更の連絡先等及び方法(施行規則第175条第1項第7号、第171条の2第31号)

受信者が契約解除又は契約変更をするための連絡先等及び連絡方法を説明しなければならない。(3)及び(4)の苦情及び問合せを行うための連絡先等と同じである場合は、その旨説明すれば足りる。

契約解除・契約変更をする際に、IDとパスワードが必須とされる場合、また、所定の用紙による申込みが必要とされる場合や特定の書類を求める場合などには、その旨説明することが必要であるが、契約解除・契約変更が特別の手續を要するものでない場合には、連絡先等のみを案内することにより対応することも可能である。

なお、初期契約解除制度による契約解除については、(11)を参照。

#### (10) 契約解除・契約変更の条件等(施行規則第175条第1項第8号)

八 国内受信者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、次に掲げる事項

イ 契約の変更又は解除をすることができる期間の制限があるときは、その内容

ロ 契約の変更又は解除に伴う違約金の定めがあるときは、その内容

ハ 契約の変更又は解除があつた場合において有料放送の役務の提供のために有料放送事業者又は媒介等業務受託者が貸与した受信設備の返還又は引取りに要する経費を国内受信者が負担する必要があるときは、その内容

ニ イから八までに掲げるもののほか、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、その内容

受信者からの申出による契約解除又は契約変更の条件等に関する定めがあるときはその内容の説明が必要である。

契約締結後一定期間に限り無料で契約解除又は契約変更をすることができる場合や、一定期間を経過しなければ無料で契約解除又は契約変更をすることができない場合等には、その期間を説明しなければならない（施行規則第175条第1項第8号イ）。また、契約解除又は契約変更の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（施行規則第175条第1項第8号ロ）。さらに、受信者が有料放送サービスの一環としてのセットトップボックス（STB）等を有料放送事業者又は媒介等業務受託者（代理店）からレンタルして有料放送の役務の提供を受けている場合であって、当該契約の解除又は変更をするときに、受信者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も説明しなければならない（施行規則第175条第1項第8号ハ）。

特にいわゆる「●年縛り」の料金プラン等、契約期間を1年以上とする長期契約プラン（解説において以下、長期契約プラン）に関しては、契約更新月はいつであるのか（いつ自動更新となるのか）、自動更新にあたり無料で契約解除ができる期間はいつであるのか明確に説明することが必要である。

（11）初期契約解除（法第150条の3第1項による「書面による解除」をいう。詳細については第4章を参照。）に関する事項（施行規則第175条第1項第9号）

初期契約解除制度が適用される場合は、当該制度そのものに関しては、初期契約解除が可能である旨（書面により契約解除が可能等）、初期契約解除が可能である期間（契約書面を受領した日を含む8日が経過するまでの間、等）及び更に詳細は契約書面に記載されている旨の説明が最低限必要である。初期契約解除が適用されていない場合の初期契約解除が適用されない旨の説明は義務とまではしていない。

（9）及び（10）の事項については、初期契約解除制度を利用して行う契約解除の場合にその内容が通常の中途解約の場合よりも受信者により不利益となるケースにおいて、改めて内容の説明が必要である。例えば、初期契約解除に伴い受信者が支払うべき額（施行規則第175条第1項第8号ロ及びハに該当）については、通常の中途解約の場合より受信者に不利益な算定方法となっている場合には、その不利益となる算定方法について説明しなければならない。また、オプションや一体的に販売される他の役務・商品についても、初期契約解除と併せて契約解除をした場合に中途解約より受信者に不利益となる取り扱いがされる場合は、その旨を説明することが望ましい。（本章第1節（5）の望ましい事例や本節（13）も参照。）

なお、これら以外の事項であっても、初期契約解除に伴い受信者が当然求めると想定される事項（例：乗換え元事業者のサービスに復帰すること）について生じ得ると予想される不利益の内容を契約前に説明しないことは、事実不告知の禁止に抵触する可能性がある（第6章第1節参照）。

#### （12）有料放送管理事業者に係る特例（施行規則第175条第2項）

例えば、数十チャンネルで構成される多チャンネル・パックのように、有料放送管理事業者が多数の有料放送事業者のチャンネルを束ねてパックで媒介等を行っている場合に、本節（1）や（3）で全ての有料放送事業者の名称等を説明することは、事業者側・受信者側の双方にとつていたずらに煩雑なものとなるおそれがある。有料放送管理事業者に対しては、消費者保護の観点から、放送法上、独自の規律が適用されているところであり、上記の多チャンネル・パックのようなケースでは、受信者と直接相対している当該有料放送管理事業者の名称等のみを説明するほうが、消費者保護の観点からも、むしろシンプルで分かりやすいものと考えられる。

このような点を踏まえ、有料放送管理事業者が契約締結の媒介等を行う場合においては、本節（1）、（3）については、有料放送事業者の名称等に代えて、その有料放送管理事業者の名称等により、説明を行うことができることとしている。

この特例を活用する場合は、本節（2）、（4）の媒介等業務受託者（代理店）の名称等の説明については、当該有料放送管理事業者が二次代理店以下に再委託を行っている場合に限り、当該二次代理店以下の名称等を説明すれば足りる（施行規則第175条第2項後段の読替規定）。

#### （13）他業種との一体的な販売がされる時の説明事項の取扱い

説明対象の有料放送の役務を、他業種の有償継続役務（例：電気通信役務、電気の供給等）又は他業種の商品とセットで販売する場合は、セット割引の内容を含む料金等に関する本法の説明義務としては、少なくとも有料放送の役務に係る部分を説明する必要があるものである。

セット販売に係る各契約の拘束期間が個別に設定されており、複数の契約の更新時期が重なりに関わらず、このような複数の契約を同時に解除すると常に違約金が発生する事態が生じ得る場合は、契約解除・契約変更の条件等についての説明（（10）参照）として、有料放送役務提供契約の解除に関する説明はもちろんのこと、当該セット販売に係る複数の契約を同時に解除する場合には常に違約金が発生する旨も説明することが必要である。

また、他業種の契約については、通常、有料放送役務提供契約の解除に伴い自動的に契約解除されず、有料放送役務提供契約と契約解除の方法が異なる場合も多いと考えられるが、そうした旨についても平均的な消費者の理解が形成されるよう対応することが望ましい。

### 第3節 説明方法（施行規則第175条第5項）

#### 施行規則第175条第5項

提供条件概要説明は、説明書面を交付して行わなければならない。ただし、国内受信者等が、説明書面の交付による方法に代えて、次の各号のいずれかの方法により説明することに了解したときは、これらの方法によることができる。

#### （1）共通事項

「説明」とは、単に有料放送事業者等が説明すべき事項に関する情報を、何らかの手段で消費者が入手できる状態とする、あるいは何らかの手段で伝達するだけでは不十分であり、消費者が当該事項に関する情報を一通り聴きあるいは読むなどして、その事項について当該消費者の理解が形成されたという状態におくことをいう。

ただし、個々の消費者の理解力等は千差万別であるので、全ての消費者が実際に十分な理解が形成されていることを確認することまでは求められない。有料放送の役務の種類に応じて、平均的な消費者が理解することができると推定できる程度に理解しやすい内容及び方法で情報が伝達されていれば、有料放送事業者等がその個別の消費者がそれを理解していないということを認識しているにもかかわらずその状態を解消しようとしなかったという事情がない限り、説明義務は果たされたと考えるのが適当である。

また、例えば多チャンネル・パックのように、同時に複数の同種の有料放送サービスを申し込む場合には、まとめて説明がなされれば十分であると考えられる。

また、有料放送事業者等が説明をしようとしても、受信者が説明を受けることを拒んだり、説明は不要である旨の意思を表示する場合には、説明が行われなくとも問題ないが、説明不要である旨の意思表示がされるよう有料放送事業者等が誘導した場合や有料放送事業者等が説明の省略を自ら選択肢として提示した場合は、説明義務が履行されたとは言えない。

説明は、有料放送役務提供契約の締結又はその媒介等をしようとするときに行うものであり、したがって少なくとも当該契約が締結されるまでには行わなければならない（法第150条、施行規則第175条第1項柱書）。なお、期間制限・違約金付自動更新契約（施行規則第171条の2第17号）を行う場合における通知による説明（施行規則第175条第4項）の時期については、本章第5節（2）を参照されたい。

#### （2）原則的な説明方法

説明事項を記載した書面（説明書面）を交付し、これに基づき口頭で説明することが原則である（施行規則第150条第5項）。説明書面は、説明事項を分かりやすく記載したものであり、例えばカタログやパンフレットが該当する。他方、文章等により詳細を全て記載（説明）することまでは求められず、あくまで概要について「分かりやすさ」に重点を置いて書面を作成・交付し

説明がされることが想定されており、例えば、細かい契約事項が全て記載された契約約款の単なる写しなどは分かりやすい記載とはならない。また、例えばページ数が相当多いようなカタログにおいては、説明事項が同カタログ中に点在せず、できるだけ一連のページ（例えば、郵送用申込書面が添付されている場合は、その近く。）に説明事項がまとめられていることが求められる。

説明書面は、対面で直接手渡す場合のほか、郵送等の手段により行うことも可能である。ただし、契約締結（消費者からの申込みに対する承諾）の前に書面を交付する必要があることから、郵送は受信者からの承諾の前に行う必要がある。

対面による説明の場合には、原則として、書面の交付のみではなく口頭による説明も併せて行うことが必要である。ただし、例えば、説明義務対象ではないオプションについての勧誘をすることは控えた上で、

詳細を全て記載（説明）することまでは求められていないが、受信者から求められた場合にはこの限りでない。また、説明書面とあわせて媒介等業務受託者の名称・連絡先の提示の方法として名刺を渡す等の方法も検討できる。

ケーブルテレビの場合は「家庭訪販」による対面販売が多く、説明義務に十分な準備と履行が必要である。

- (ア) 平均的な消費者が内容を読めば直ちに、きわめて容易かつ確実に理解できるような方法で説明事項のみを記載した書面を準備し、
- (イ) 消費者に対して、次の事項を口頭で伝え、
  - ・ 当該書面に説明事項が記載されていることから書面中に記載された個々の説明事項を読んで提供条件の概要を理解していただきたい旨
  - ・ 書面を読んで不明な点がある場合には、質問をしていただければ口頭による説明を行う旨
- (ウ) (ア) の書面を当該消費者の面前に示す形で交付する

というような方法をとることにより、消費者が十分に理解できる場合には、必ずしも口頭による説明が必要とならない場合もあると考えられる。

#### 【望ましい例】

- ①説明事項のみ記載した専用の用紙（1枚～数枚程度にまとめたもの）を交付して口頭での説明を行うこと。
- ②文字数を減らし色遣いを工夫するなどしたユニバーサルデザインに配慮した説明書面を作成し使用すること。
- ③付随する契約等を含めて、受信者が当初の請求時に支払わなければならない見込みの総額、その後の割引期間中の見込み総額及び割引期間終了後の見込み総額を計算し、伝達すること。



### 【不適切な例】

- ① 専用の説明書面を準備することなく、説明事項以外にも多くの事項が記載された書面やカタログ類等のみを交付し、かつ、口頭での説明をしないこと。
- ② 受信者と対面で接して契約の締結又は媒介等をしている場合に、(ア)のような書面を準備することなく、かつ、口頭での説明をしないこと。さらに、それにもかかわらず、適切な説明をしたかのような記録をし、又は適切な説明をした旨の確認を受信者に行わせること。

### (3) 代替的な説明方法（電磁的方法等）

(2)の方法によらない場合は、電子メール、ウェブページ、ダイレクトメール等の広告の表示、CD-ROM等の記録媒体の送付又は電話による説明が、そうした方法により説明することに受信者が了解したとき、すなわち受信者の意思が確認できたときに限り、認められる（施行規則第175条第5項ただし書）。なお、「説明することに受信者が了解したとき」としては、消費者から書面交付による説明に代えて本項各号の方法による説明を自ら積極的に請求する場合のほか、有料放送事業者等が書面の交付による説明に代えて本項各号の方法による説明を行うことについて当該消費者の了解の意思表示が明示された場合及び明示がなくとも了解の意思表示があるものと十分に推測される場合が、これに該当する。

したがって、例えば消費者側が自らオンライン・サインアップで契約を締結しようとする場合、ダイレクトメール等を見て申込書面を郵送してくる場合や電話で問合せを行う場合には、当該ウェブページやダイレクトメール等に説明事項を表示する方法により説明する旨を有料放送事業者等が分かりやすく表示してあれば、通常消費者の了解の意思表示があるものと推測される。

しかしながら、有料放送事業者等から消費者に電話勧誘を行う場合には、電話により説明事項を告げる方法によることについての了解の意思表示が消費者から明示的になされることが求められる。（具体的には、例えば、説明に先立ち、書面の交付に代えて電話により口頭で説明を行う旨を消費者に告げ、消費者から当該方法による説明に了解する旨の回答を得ることが考えられる。）いずれにせよ、代替的方法で説明がされることについての了解の意思表示に関して多くの消費者と有料放送事業者等の認識が異なりトラブルが生じている場合は、了解が適正に取得されているとは言えないものと考えられる。

各方法の詳細は、次のとおりである。

#### ① 電子メールの送信（施行規則第175条第5項第1号）

一 説明事項を記録した電子メールを送信する方法であつて、国内受信者等が当該電子メールの記録を出力することによる書面を作成することができるもの

電子メールの本文に説明事項を記載し、又は電子メールに添付するファイルに説明事項を記載して、これを受信者に送信する方法である。電子メールを受信した消費者において、説明事

項を記載したものを印刷可能である必要がある。

携帯電話宛での印刷できないSMSにより、説明事項を掲載したウェブページを指すURL等を送信する方法については、本項目の電子メールは印刷可能であることが要件であるので、URL等により誘導されるウェブページが次の②による方法に該当すれば可能である。

② ウェブページに掲載する方法（施行規則第175条第5項第2号又は第3号）

二 電子計算機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国内受信者等の閲覧に供する方法であつて、当該国内受信者等がファイルへの記録を出力することによる書面を作成することができるもの

三 国内受信者等がファイルへの記録を出力することによる書面を作成することができない場合に、電子計算機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国内受信者等の閲覧に供する方法であつて、次のいずれかに該当するもの

イ 説明をした後、遅滞なく、説明書面を当該国内受信者等に交付するもの

ロ 当該ファイルに記録された説明事項を、当該ファイルに記録された日から起算して三月を経過する日までの間、消去し、又は改変できないものであり、かつ、その期間にわたつて当該国内受信者等がこれを閲覧することができるようにするもの

ウェブページ上に説明事項を表示して、これをインターネットを介してアクセスしてきた受信者の閲覧に供する方法である。いわゆるオンライン・サインアップによる契約締結の際には、これにより説明を行うことができる。

ウェブページ上に表示された説明事項を印刷することができるようにされていること又はウェブページ上に表示された説明事項を印刷することができない場合（携帯電話向けサイト等）には、説明をした後、遅滞なく書面を交付（送付等）するか、説明事項がサーバー上のファイルに記録された日、すなわち契約締結日から3ヶ月間、消去又は改変できない状態にした上でサーバー上に保存し閲覧可能な状態を維持することが必要である。

なお、消費者が当該説明事項を読むことなく、次のリンク先のウェブページに飛んでしまうことのないよう、画面をスクロールすることにより、説明事項を一通り読んだ上で次のリンク先のウェブページに飛ぶこととなるよう、リンク先表示のための文字列を当該ウェブページの一番最後に表示するなどの工夫を行う必要があると考えられる。

③ CD-ROM等の記録媒体を交付する方法（施行規則第175条第5項第4号）

四 説明事項を記録した磁気ディスク、シー・ディー・ロムその他の記録媒体を交付する方法

フロッピーディスク、CD-ROM等の記録媒体を交付（送付等）することにより説明する方法である。

④ ダイレクトメール等広告に表示する方法（施行規則第175条第5項第5号）

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

ダイレクトメールその他これに類する広告媒体に、説明事項を記載することにより説明する方法であり、原則的な説明方法と異なり、説明の行為としての特段の書面の交付までは行わず、受信者の了解を得た上で、ダイレクトメール等の広告に付随して説明事項を表示する方法である。

広告とは、消費者を誘引するため、有料放送サービスの内容について有料放送事業者等が宣伝を行うことであり、ダイレクトメールに類する媒体としては、カタログ、パンフレット等が想定される。消費者が契約の際に通常手元にとって閲覧しないことも多いと考えられる媒体、例えば店舗における幟・旗などは、本項目で認められる広告媒体に該当しない。

より具体的には、ダイレクトメールや家電量販店等に置かれたカタログを見て郵送申込みをする場合に、当該ダイレクトメール等に説明事項を記載する方法が想定される。

有料放送事業者等は、本号の方法により説明を行う場合には、特に分かりやすい記載に留意する必要がある。すなわち、広告には、説明事項以外の多くの情報が通常併せて掲載されるものであることから、消費者が説明事項を読んだ上で申込みを行うことができるよう、例えば、郵送用申込書面上や申込書のすぐ近くに説明事項を整然と記載するなどの配慮が必要である。

⑤ 電話による方法（施行規則第175条第5項第6号）

六 電話により説明事項を告げる方法（説明をした後、遅滞なく、説明書面を国内受信者等に交付する場合等に限る。）

電話勧誘等において電話により説明する方法を採用する場合は、まず、（3）冒頭に記したように、電話により説明事項を告げる方法によることについての了解の意思表示が消費者から明示的になされることが求められる。さらに、受信者が説明を受けた内容を確認できるようにするため、電話口での説明の後、遅滞なく（少なくとも契約書面の交付までに）、説明書面を交付（送付等）しなければならない。

電話口での説明は、契約しているチャンネル（放送番組）の変更などの比較的容易な内容の場合であれば、自動音声によることも可能である。

## 第4節 適合性の原則（施行規則第175条第6項）

### 施行規則第175条6項

前各項の提供条件概要説明は、国内受信者等の知識及び経験並びに当該有料放送役務提供契約を締結する目的に照らして、当該国内受信者等に理解されるために必要な方法及び程

度によるものでなければならない。

有料放送事業者等は、受信者の知識及び経験並びに契約締結の目的に照らして、受信者に理解されるために必要な方法及び程度で提供条件概要説明を行わなければならない（いわゆる適合性の原則）（施行規則第175条第6項）。ここでは、適合性の原則を踏まえた説明を行うために、まず受信者の属性等の的確な把握が重要であることを解説し、続いて、受信者の主な属性ごとに、望ましい説明方法、適切と考えられる方法及び不適切な説明方法等を解説する。

ただし、これらの説明方法の記載は、あくまで例示であり、提供される有料放送サービスの内容、受信者層、受信者数等が様々であることから、説明方法の妥当性は、最終的には個別具体的な事情に応じて判断されるものである。

#### <日本ケーブルテレビ連盟：消費者保護に関する自主基準及びガイドライン（抜粋）>

※高齢者の判断の基準は難しいが、70歳以上を目処とする。

国民生活センターからは、ケーブルテレビに関する苦情件数のうち70歳以上が最も多いとの指摘あり。

（参考：平成28年度苦情件数：1,836件、年代別苦情件数：70歳以上37.8%、60歳代15.6%）

したがって、例えば70歳代の高齢者と契約する場合には、専用資料を使用する、親族等の同席を求める、上司等複数の者が利用者のサービス内容に対する理解度を確認する、等の配慮をすること。

特に、親族等の確認を取ることができない状態でサービス提供契約を締結する場合には、即時の契約ではなく申し込みを受けた後、日を改めて訪問するなどして、契約の意思を再確認した後に契約することが望ましい。

（高齢者ご本人が親族の確認を認めず、止む無く契約し、その結果クレームとなるケースは少なくない。）

※障がい者に対する説明としては、筆談、読み上げ等多様なコミュニケーション方法や分かりやすい表現を用いて説明する等の意思疎通の配慮を行うことが望ましい。

※未成年者に対する説明としては、青少年有害情報フィルタリングサービスについての説明を行うとともに、一般的に想定される高額利用について、その防止の為に注意喚起することが望ましい。

#### （1）受信者の属性等の的確な把握

適合性の原則に照らして適切な提供条件概要説明を行うために、有料放送事業者等は、受信者の知識及び経験並びに契約の目的に関する情報の収集に努めるとともに、受信者の属性（高齢者、未成年者、障がい者及び認知障がい認められる者、成年被後見人、被保佐人、被補助人等）をできる限りの確に把握することが重要である。

そのため、受信者の属性を把握し、判断する方法（例：高齢者の定義）について、社内規則等で規定することが求められる。その際は、例えば業界における自主基準等を参照しつつ検討することが考えられる。

なお、受信者が能動的に申し込む通信販売については、特段の事情のない限り、受信者の属性の把握・判断について特段の措置を講じる必要はない。

## （２）特に配慮が必要と考えられる受信者に対する説明

高齢者、障がい者、未成年者等のように特に配慮が必要と考えられる受信者に対しては、まず、当初購入する意図がなかった有料放送の役務について勧誘等をする場合に、当該受信者が契約を締結する目的を踏まえ、十分に契約内容を理解し、その役務を必要とするかどうかも含め、受信者が適切に判断できるような説明を行うことが重要である。このほか、それぞれの受信者属性について、望ましい方法及び不適切な方法を例示すると次のとおりである。

### ①高齢者に対する説明

#### 【望ましい例】

#### ・ 専用資料の使用

専用の資料を用意した上で、本人の意思に応じてより丁寧かつ詳細な説明を行うとともに、求める説明を行ったことを確認する。

#### ・ 親族等の同席

説明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。

#### ・ 複数の販売員による説明

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、説明者ではない販売員が、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。

#### 【不適切な例】

#### ・ 認知障がいのある受信者であると判断しながら、期間拘束のある複雑な料金プランのサービスについて、通常どおりの説明のみを実施して契約を締結する。

国民生活センターからは「なぜ本人に必要な無いサービス売りつけるのか？」との強い指摘があり、消費者本人の適合性を十分に配慮した営業活動を求められている。

## ②障がい者に対する説明

### 【望ましい例】

- ・ 筆談、読み上げなど多様なコミュニケーション方法や分かりやすい表現を使って説明するなどの意思疎通の配慮を行う。
- ・ 見えにくさに応じた情報の提供（聞くことで内容が理解できる説明・資料、拡大コピー、拡大文字又は点字を用いた資料等）、知的障がいその他の障がいを持つ障がい者に配慮した情報の提供（伝える内容の要点を筆記する、漢字にルビを振る、なじみのない外来語は避ける等）を行う。
- ・ ホームページを音声読み上げソフトに対応させるなど、情報通信技術を活用し、視覚・聴覚障がい者が利用しやすいものとする。

なお、上記のほか、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）の規定に基づき事業者が適切に対応するために必要な事項を定めた指針として、「総務省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」が存在し、障がい者に対する説明の実施に当たり参考にできるものと考えられる。

## ③未成年に対する説明

### 【望ましい例】

- ・ ペアレンタルロック（本章第2節（5）④）について、必要に応じて説明を行う。
- ・ 一般的に想定される高額利用について、その防止のために注意喚起する。

## （3）知識・経験が十分として口頭説明の省略を望む受信者に対する説明

説明に際し特に配慮が必要と認められる受信者以外の受信者が口頭説明の省略を望む場合については、受信者からのそうした要望及び承諾についての自発的な意思と当該受信者の知識、経験又は契約目的を確認した上で、例えば、有料放送の役務の基礎的な部分等、以前契約を行った際に説明した内容と重複するものについては口頭での説明を省略するなど、説明に要する時間の拡大等の受信者の負担にも対応することが適切な場合もあると考えられる。より具体的に適切と考えられる説明方法を例示すると、次のとおりである。

【適切と考えられる方法の例】

- ・ 既に説明対象の有料放送役務提供契約を締結した受信者が、同一又はほぼ同一の提供条件で追加の契約をしようとするときに、受信者の承諾を得て、対面であっても口頭での説明を省略する。
- ・ 説明をしようとする有料放送サービスの利用経験（例：1年以上）を確認し、客観的な記録を作成するとともに、当該利用経験が十分と考えられる場合にのみ、受信者の承諾を得て、対面であっても口頭での説明を省略する。

## 第5節 変更・更新時の説明（施行規則第175条第3項、第4項）

### 施行規則第175条第3項

第一項の規定にかかわらず、提供条件概要説明（変更・更新契約（期間制限・違約金付自動更新契約を除く。）に係るものに限る。）は、少なくとも基本説明事項のうち変更をしようとするものについて行わなければならない。

### 施行規則第175条第4項

第一項の規定にかかわらず、提供条件概要説明（変更・更新契約（期間制限・違約金付自動更新契約に限る。）に係るものに限る。）は、通知により、少なくとも次に掲げる事項について行わなければならない。

本法では、新規契約に加えて、変更・更新契約の締結又はその媒介等をしようとするときも、説明義務等の対象としている（変更・更新契約の定義については本章第1節（4）③参照）。

#### （1）通常の変更・更新契約の場合（施行規則第175条第3項）

新規契約と異なり、変更・更新契約については本章第1節（4）③、で述べたとおり、既に説明した事項（基本説明事項）をあらためて説明する必要はなく、変更が生じた部分のみ説明を行えば足りる。ただし、例外として、期間制限・違約金付自動更新契約（施行規則第171条の2第17号）に該当する場合には、たとえ基本説明事項に変更が生じない単純更新の場合であっても、受信者保護のため、一定の通知を行う必要がある。詳細については本節（2）を参照されたい。）

なお、説明方法については新規契約の場合と同様であるが、有料放送事業者からの説明の方法をあらかじめ契約約款等に定めておくことにより、代替的な説明方法（本章第3節（3））により説明することも可能である。

#### （2）期間制限・違約金付自動更新契約をしようとする場合（期間制限・違約金付自動更

新時の事前通知) (施行規則第175条第4項、第171条の2第17号)

期間制限・違約金付自動更新契約とは、受信者からの更新しない旨の申出がない限り更新が行われる変更・更新契約で、契約変更・契約解除をすることができる期間の制限及びそれに反した場合の違約金の定めがあるものをいう(施行規則第171条の2第17号)。例えば、契約期間満了時に違約金なしで契約解除できる期間が限られ、当該期間経過後は再度2年間の期間拘束となる、いわゆる「2年縛り」契約の更新が該当する。更新後の契約に期間拘束がなく、いつでも違約金なしに契約解除できることとなる場合は、該当しない。

期間制限・違約金付自動更新契約については、説明義務としては、次の事項を受信者に通知することが必要である。(施行規則第175条第4項)

①受信者からの更新しない旨の申出(契約解除手続)がない限り、契約が更新される旨(施行規則第175条第4項第1号柱書)

②上記更新後は再び期間拘束が発生し、その拘束期間内に契約解除した場合には違約金が発生する旨(施行規則第175条第4項第1号イ・ロ)

③②の拘束期間(施行規則第175条第4項第2号前段)  
拘束期間の長さであり、例えば「2年」という説明が考えられる。

④②の違約金の額(施行規則第175条第4項第2号後段)  
期間拘束に反して契約解除した場合の具体的な違約金額である。

⑤受信者からの更新しない旨の申出を行うための連絡先等及び方法(施行規則第175条第4項第3号)

違約金なしで契約解除できる期間において解除手続を行うための連絡先等及びその方法に関する説明を指す。特段の事情のない限り、違約金なく契約解除可能な具体的な期間(○月○日まで違約金なしで契約解除可能、等)を含む。

⑥当該更新に伴い基本説明事項に変更がある場合は、変更する基本説明事項(施行規則第175条第4項第4号)

例えば当該更新の機会を捉えて事業者が料金を変更する場合は、それについても通知の中で説明しなければならない。

説明方法としては、新規契約の場合の具体的なルール(原則として書面交付等)は適用されず、通知で行うこととなる。通知の方法は問われないが、書面又はSMSを含む電子メールが一般的に想定される。ただし、平均的な消費者が理解することができると推定できる程度に理解しやすい内容及び方法での情報の伝達という説明義務の原則はこの場合にも適用されるものであり(第3節(1)参照)、そのことから、電子メールの場合は、特段の事情のない限り、次の要件を満たすことが求められる。

(ア) 少なくとも①と②の事項及び⑤のうち違約金なく契約解除可能な具体的な期間の事項は



電子メール本文に記載すること。

- (イ) 自動更新後の料金の割引など受信者に有利な情報だけを殊更に強調するようなことはせず、途中解約の場合に違約金が生じることについて受信者が明確に認識できるものであること。
- (ウ) その他の事項、例えば更新後の拘束期間及び具体的な違約金額は、リンク先での掲載で差し支えないが、リンク先ではこれらを容易に確認できること。
- (エ) 電子メールの標題が、有料放送事業者の広告・宣伝メール等に紛れることがなく、重要なお知らせであることが認識できるような表現であること。

通知の時期は、違約金なしに契約解除できる期間（受信者が申し出ることにより当該更新を中止できる期間）が到来する前であって、かつ、一般的な消費者の当該更新に関する理解が当該期間の開始時において失われない程度、当該期間に接近していることが必要である。

## 第6節 違反した場合の取扱い

本章の記載に関連する行政処分としては、説明義務の規定に違反したことを理由として、その違反をした有料放送事業者等に対し、当該違反を是正するために必要な措置をとるべきことを命ずる、総務大臣による是正措置命令（法第156条第3項第1号）等が発動されることがある。

### 法第156条第3項

総務大臣は、次の各号のいずれかに該当するときは、当該各号に定める者に対し、当該違反を是正するために必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

- 一 有料放送事業者又は媒介等業務受託者が第百五十条又は第百五十一条の二の規定に違反したとき 当該有料放送事業者又は媒介等業務受託者

なお、説明義務は、説明事項及び説明方法を規律するものにすぎず、契約の締結方法を規律するものではない。また、行政的規律であることから、説明義務を履行しなかった場合の個別の契約の有効性について直接に定めるものではない。

## 第3章 書面交付義務（法第150条の2）関係

有料放送事業者は、有料放送役務提供契約が成立したときは、遅滞なく、受信者に対し、その受信者の個別の契約内容を明らかにした契約書面（法第150条の2第1項の規定により有料放送役務提供契約が成立したときに作成する書面をいう。施行規則第171条の2第8号。）を交付しなければならない（法第150条の2第1項）。契約書面は、契約内容が事後的に受信者に分かるようにするという役割を果たすほか、初期契約解除制度（法第150条の3第1項による「書面による解除」をいう。詳細については第4章を参照。）が適用される場合は、契約書面の受領日等から起算して8日を経過する間まで初期契約解除が可能となるものであり、契約書面の交付が初期契約解除可能な期間を確定させる役割を担う。

「有料放送役務提供契約が成立したとき」とは、本改正法で定めてはならず、事業者の運用によるものであり、事業者が初期契約解除制度との関係を考慮し、自社運用上、適切な時期を定めればよい。

なお「遅滞なく」とは、原則“速やかに”という意味合いが強い。遅滞なく契約書面を出すことが義務付けられていることから、本件の趣旨は、「契約成立後、消費者が“工事前”に自分の契約内容を確認することができる猶予を得て、初期契約解除の検討も可能な時間を確保する」ことであり、可能な限り速やかにと解釈する。

また、紙媒体による物理的な契約書面の交付に代えて、契約書面の記載事項の電磁的方法による提供（電子交付）が、一定の方法により受信者から明示的承諾を得た場合に認められる（法第150条の2第2項）。

本章では、物理的な契約書面の交付の義務及びそれに代わる契約書面記載事項の電子交付の義務（両者を併せて書面交付義務と呼ぶ。以下「契約書面」には特記ない限り電子交付される契約書面内容を含む。）について、基本的な遵守事項及び有料放送事業者による望ましい対応を解説する。

### 第1節 対象範囲

#### （1）対象となる有料放送の役務

第1章を参照。説明義務の対象と同一である。いわゆるオプションサービス（本章第2節（6）の付随有償継続役務）は、書面交付義務対象である有料放送役務提供契約（変更・更新契約を含む）の成立に併せてその加入又は変更をした場合に当該有料放送の役務の契約書面への記載が必要となるが、オプションサービス単体の加入又は変更があった場合は、それ自体が書

面交付の対象役務である場合を除き、本法による書面交付義務が生じるものではない。

「本法による書面交付義務が生じるものではない。」とは、法律上の義務は発生しないということであって、実務運用上必要な事務処理は事業者判断による実施されて然るべきである。

## (2) 契約書面の交付をすべき者（法第150条の2第1項）

有料放送役務提供契約を締結した有料放送事業者である。説明義務と異なり、媒介等業務受託者に義務が課されるものではない。ただし、媒介等業務受託者による書面交付については、媒介等業務受託者に対する指導等の措置（法第151条の3。第7章を参照。）によるルールがある。

### **法第150条の2第1項（書面の交付）**

有料放送事業者は、有料放送の役務の提供に関する契約が成立したときは、遅滞なく、総務省令で定めるところにより、書面を作成し、これを国内受信者に交付しなければならない。ただし、当該契約の内容その他の事情を勘案し、当該書面を国内受信者に交付しなくても国内受信者の利益の保護のため支障を生ずることがないと認められるものとして総務省令で定める場合は、この限りでない。

## (3) 契約書面の交付を受ける者

有料放送役務提供契約を締結した受信者である。法人その他の団体である受信者については、「法人契約」に該当する場合に、適用除外となる（「法人契約」の範囲については第2章第1節（4）①を参照。）。

## (4) 書面交付義務が適用されない契約（施行規則第175条の2第7項）

次の契約については、書面交付義務は適用されない。

### ①説明義務が適用されない契約（施行規則第175条の2第7項第1号、第175条第8項第1号～第5号）

具体的には以下の契約である。

ア 法人契約（施行規則第175条第8項第2号、第171条の2第19号）

第2章第1節（4）①を参照。

イ 都度契約（施行規則第175条第8項第1号、第171条の2第18号）

第2章第1節（4）②を参照。

ウ 一定の要件を満たす変更・更新契約等（施行規則第175条第8項第3号～第5号）

号)

第2章第1節(4)③を参照。

なお、契約締結後の書面交付義務については、契約締結前の説明義務とは異なり、期間制限・違約金付自動更新契約に関する特別な取扱いは適用されない(施行規則第175条の2第7項第1号後段の読替規定)。

②相当の書面を事前交付した場合(施行規則第175条の2第7項第2号)

初期契約解除が適用されない契約(詳細については第4章第1節(4)を参照。)の場合に、説明義務により料金等の提供条件について説明する時から契約成立までの間に、既に契約書面に相当する書面(記載事項など契約書面に関する規律に従って作成した書面)を交付した場合は、改めて契約成立後に契約書面を交付する必要はない。また、電子交付の承諾の方法と同様の方法により受信者の明示的な承諾を得た上で、説明義務の説明時から契約成立時までにおいて契約書面の内容を電子交付した場合も、同様に改めての交付は不要である。

なお、初期契約解除が適用される場合は、この限りでなく、原則どおり契約成立後に契約書面を交付し、それにより初期契約解除が可能な期間を確定させることが必要である。

## 第2節 契約書面の記載事項(施行規則第175条の2第1項～第3項)

契約書面には、次の事項について個別の契約の内容が明らかになるよう記載しなければならない。(施行規則第175条の2第1項)

※下線の意味については、本章第3節(2)を参照。

実線下線の項目および破線下線の項目の概要は、一覧性を持った形で一つの書面に記載することが求められている(詳細は本章第3節(2)に記載がある)。

(1) 書面の内容を十分に読むべき旨(施行規則第175条の2第1項第7号)

### 七 契約書面の内容を十分に読むべき旨

例えば書面の冒頭に「契約内容に関する重要なお知らせです。十分にお読みください」のような記載をすることが考えられる。

(2) 基本説明事項(媒介等業務受託者の名称・連絡先等を除く。)(施行規則第175条の2第1項第2号、第171条の2第23号)

### 二 基本説明事項(前条第1項第2号及び第9号に掲げる事項に係るものを除く。)

**二十三 「基本説明事項」とは、説明事項のうち、第175条第1項及び第2項の規定に係るものをいう。**

具体的には次の事項を指す。各事項の内容は、説明義務（第2章第2節）の解説を参照。

①有料放送事業者の名称等

第2章第2節（1）を参照。

②有料放送事業者の連絡先等

第2章第2節（3）を参照。

※有料放送管理事業者に係る特例

説明義務同様に、上記①②の有料放送事業者の名称・連絡先等に代えて有料放送管理事業者の名称・連絡先等を記載する場合（第2章第2節(12)参照。）には、受信者が本来の契約の相手方である各有料放送事業者の名称・連絡先等をいつでも確認することができるよう、それらの一覧をウェブページ上に掲載し、契約書面にはそのウェブページにアクセスするための情報（URL等）とその説明を併せて記載しなければならない（施行規則第175条の2第2項）。

③有料放送の役務の内容（次の事項を含む。）

・ 名称

第2章第2節（5）①を参照。

・ 提供を受けることができる場所

第2章第2節（5）②を参照。

・ 災害放送に係る制限

第2章第2節（5）③を参照。

・ 対象とする受信者層を限定するための制限

第2章第2節（5）④を参照。

・ その他の利用制限

第2章第2節（5）⑤を参照。

④有料放送の役務に関する料金

第2章第2節（6）を参照。

⑤その他の経費

第2章第2節（7）を参照。

⑥期間限定の割引の適用期間等の条件

第2章第2節（8）を参照。

⑦契約解除・契約変更の連絡先等及び方法

第2章第2節(9)を参照。

⑧ 違約金額、その他契約解除・契約変更の条件等

第2章第2節(10)を参照。

(3) 契約特定情報(施行規則第175条の2第1項第1号、第171条の2第29号)

一 契約特定情報

**二十九** 「契約特定情報」とは、対象契約の成立の年月日、国内受信者の氏名又は名称及び住所その他の当該対象契約を特定するに足りる事項をいう。

契約成立年月日、受信者の氏名・住所、及び契約者番号など、問合せ等の際にそれを用いることにより契約を特定できる情報を記載する。

(4) 料金支払の時期・方法(施行規則第175条の2第1項第3号)

三 基本説明事項に係る有料放送の役務に関する料金の支払の時期及び方法又はこれらの見込み

料金の支払の時期や方法について「口座振替による支払、毎月○日引き落とし」のように具体的に記載するか、又はその見込みについて記載する。

(5) サービス提供開始の予定時期に関する説明(施行規則第175条の2第1項第4号)

四 基本説明事項に係る有料放送の役務の提供の開始の予定時期(当該有料放送の役務が法第150条の3第1項第1号に掲げるものであり、かつ、対象契約が書面解除を行うことができるものである場合にあつては、開始する日又は開始を予定する日)

有料放送の役務の提供の予定時期について、「○月○日提供開始予定」のように具体的に記載するか、又は「提供開始のための工事についてはおおむね○日以内に実施し、工事日は別途御連絡します」等、その見込みについて記載する。見込みを記載する場合であっても、初期契約解除が適用される移動受信用地上基幹放送の場合は、提供開始日が初期契約解除可能な期間の確定に関わるため、具体的な日についての記載(○日後見込み、○月○日見込み等)が必要である。

(6) 付随有償継続役務の内容を明らかにするための次の事項(施行規則第175条の2第1項第5号、第171条の2第36号)

五 対象契約を締結した有料放送事業者が、有償継続役務であつて付加的な機能に係るものを提供し、又は付随契約(有償継続役務の提供に関するものに限る。)の締結若しくはその媒介等をした場合は、これらの有償継続役務の内容を明らかにするための事項(次に掲げるものを含む。)

- ①名称（施行規則第175条の2第1項第5号イ）
- ②料金その他の経費（施行規則第175条の2第1項第5号ロ）
- ③期間限定の割引の条件（施行規則第175条の2第1項第5号ハ）
- ④契約解除・契約変更の条件等（施行規則第175条の2第1項第5号ニ）
- ⑤有料放送の役務の本体部分と契約解除・契約変更の連絡先等及び方法が異なる場合はその連絡先等及び方法（施行規則第175条の2第1項第5号ホ）

いわゆるオプションサービスに関する記載事項である。上記①～⑤に列挙されている事項は記載が必須であるが、これだけではサービスの内容が明らかにならない場合、例えば「オプションA」という名称になっておりそれだけでは何のサービスか分からない場合は、併せてサービスの内容を説明する記載が必要である。

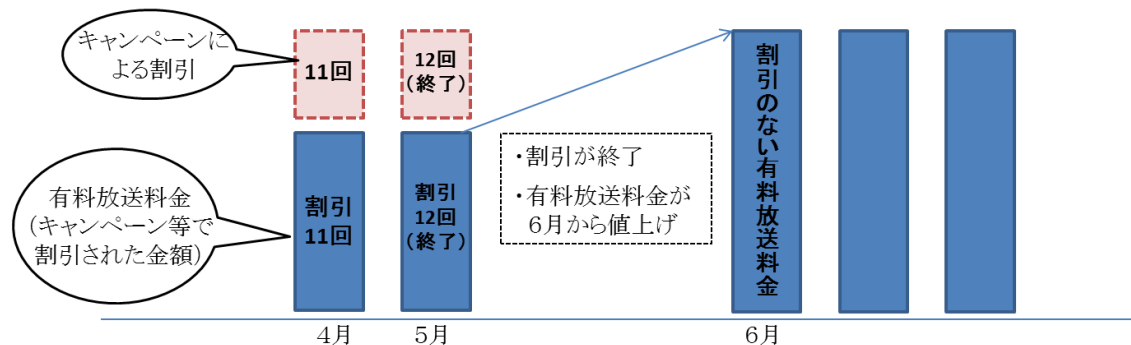
ここでの記載対象となる付随有償継続役務とは、有料放送役務提供契約の締結に付随して有料放送事業者が契約締結し又は媒介等する有償継続役務等を指す。「有償」とは、その役務の利用のために、有料放送の役務の本体部分とは別途となる追加的な対価を受信者が支払わなければならないことを指し、恒常的に有料で提供されるもののほか、一定期間は無料で提供された後に有料になる形態も含む。「継続」とは、月額での料金設定等により、一度加入すればその役務を利用できる状態が続くことを指し、役務の利用の都度加入又は契約が必要となる1回限りのサービスや物品の単純な売買は該当しない。ただし、定期的に商品を届ける等、商品を継続して供給するサービスは該当する。具体的な例として、番組ガイド誌の定期配達や水回り及び鍵のトラブル時の生活サポートなど多様なサービスが想定される。

なお、他の書面交付義務対象の有料放送の役務であって一体的に販売されるものや一体的に販売される他業種の役務（第2章第2節（13）参照）については、基本的に該当すると考えられるが、その記載方法は本章第3節（2）④を参照されたい。

(7) 複雑な割引の仕組みについての図示（施行規則第175条の2第3項第1号）

他の契約の締結等を条件として、期間限定の割引をする場合は、割引中及び割引終了後の割引後料金額（その他の経費を含む。）がどのように変化するかと、それに加えて支払総額がどのように計算されるかの方法を図示しなければならない。割引に関することは、基本説明事項に既に含まれる内容であるが、契約書面への記載の場合は、その内容を充実させなければならないとする趣旨である。

図示の例は、次のとおりである。



※「図示」については「表」による記載でも可。本件の趣旨は、受信者に対して料金の変動をわかり易く伝えること。

(8) 経済上の利益の提供に関する事項（施行規則第175条の2第3項第2号）

3 前二項の規定による記載は、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、当該各号に定める基準に適合するものでなければならない。

二 国内受信者等を誘引するための手段として対象契約に係る有料放送の役務の提供に付随して有料放送事業者が経済上の利益を提供する場合であつて、当該利益の提供が当該有料放送の役務に関する料金その他の経費の減免に相当するとき又は国内受信者からの申出による当該対象契約の変更若しくは解除の条件等であるとき 当該利益の内容及び当該利益の提供の条件等が明らかにされていること。

有料放送サービスの料金その他の経費の割引に相当し、あるいは、契約変更又は契約解除の条件等に影響する経済上の利益が、受信者を誘引するための手段として提供される場合は、その内容・条件等を記載することが必要である。

具体例として、有料放送事業者の提供するキャッシュバックや特典ポイントであつて、有料放送サービスの料金その他の経費の支払に使用できるなど、有料放送サービスの料金その他の経費の割引に相当するものの提供がある場合は、(ア) キャッシュバックや特典ポイントの額、(イ) キャッシュバックや特典ポイントが取り消され、又は変更される条件がある場合は、その内容、(ウ) キ



キャッシュバックや特典ポイントを実際に受け取るために特定の方法が準備されているのであれば、その内容（例：キャッシュバックを受けるために必要な情報が〇〇の時期に特定のメールアドレス宛に送付される予定）の記載が求められる。

ただし、上記にかかわらず、例えばキャッシュバックがその場で交付され、その提供について条件も付されない場合は、その提供をした旨が明らかになっていれば十分と考えられる。

（9）初期契約解除制度に関する事項（施行規則第175条の2第1項第6号、「初期契約解除制度」の詳細については第4章を参照。）

初期契約解除制度が適用される場合は、次の事項の記載が必要である。

①初期契約解除が可能な旨（施行規則第175条の2第1項第6号イ）

②初期契約解除が可能な期間（施行規則第175条の2第1項第6号ロ）

③制度に関する不実告知がされた時の取扱い（施行規則第175条の2第1項第6号ハ）

法第150条の3第1項括弧書に規定されている内容を指し、有料放送事業者等が初期契約解除制度に関して不実のことを告げたことにより受信者が告げられた内容が事実であるとの誤認をし、これによって8日間を経過するまでに契約を解除しなかった場合、改めて初期契約解除を行うことができる旨を記載して交付した書面（不実告知後書面という。施行規則第171条の2第10号。）を受領した日から起算して8日間を経過するまでの間であれば契約を解除できる旨のことである。

#### **法第150条の3第1項括弧書**

（国内受信者が、有料放送事業者又は媒介等業務受託者が第151条の2第1号の規定に違反してこの項の規定による当該契約の解除に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし、これによって当該期間を経過するまでの間にこの項の規定による当該契約の解除を行わなかった場合には、当該国内受信者が、当該有料放送事業者が総務省令で定めるところによりこの項の規定による当該契約の解除を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して8日間を経過するまでの間）、書面により当該契約の解除を行うことができる。

「有料放送事業者等が初期契約解除制度に関して不実のことを告げた」とは、例えば、初期契約解除制度を書面に記載しなかった場合や、事業者の説明により消費者が事実誤認をしてしまうような事実ではないことを告げ、それにより消費者が初期契約解除制度の行使ができなかった場合を指す。（改めて不実告知後書面交付を行い、初期契約解除がなされた場合でも対価請求をすることができる）

④契約解除を求める書面の送付の宛先等の標準的手順（施行規則第175条の2第1項第6号ニ）

受信者が初期契約解除を行う時の書面の宛先や当該書面の記載例など、初期契約解除の標準的な手順について記載をする必要がある。当該書面を差し出した日が記録される方法で送付することが望ましい旨の説明を加えることも差し支えない。なお、本項目はあくまで、受信者の初期契約解除権の行使を助けるための記載を求めるものであり、これにより記載された手順を遵守する義務が受信者に生じるわけではない。すなわち、記載内容にかかわらず、契約解除を求める書面が8日間経過するまでに発送さえされればその時点で初期契約解除が有効となることに変わりはない。

⑤法150条の3第3項～第5項の事項（施行規則第175条の2第1項第6号ホ）

以下の事項について記載をする必要がある。

ア 初期契約解除が、契約解除を求める書面を発した時に効力を生じる旨（法第150条の3第3項）

イ 初期契約解除に伴い、対価請求額（詳細については第4章第4節を参照。）として認められた範囲を除いて、損害賠償又は違約金その他金銭等を請求されることがない旨（法第150条の3第4項）

ウ 既に金銭等を有料放送事業者が受領している場合は、対価請求額を除き受信者に返還する旨（法第150条の3第4項）

⑥初期契約解除時に受信者が支払うべき額の算定方法（施行規則第175条の2第1項第6号ヘ）

対価請求額が提供を受けた有料放送の役務等の対価、事務手数料及び既に工事が実施された場合の工事費から構成される旨に加え、それぞれの費目について具体額を算定する方法のことである。

「具体額を算定する方法」に関し、受信者は初期契約解除制度をクーリングオフ制度と混同してしまう可能性が非常に高い。従って、「対価請求」については丁寧な説明と制度の記載が重要になる。クレームに繋がる要素になるので十分な配慮が必要である。

特に放送事業については、通信事業（告示による請求上限額あり）と異なり、予め契約約款等に算定方法を定め公表することを前提に「現に要した費用」の請求ができるとされているため、記載には留意することが必要である。

⑦特定解除契約がある場合はその契約の解除に関する事項（施行規則第175条の2第1項第6号ト）

特定解除契約とは、有料放送役務提供契約の締結に付随して締結された付随契約であって初期契約解除に伴い自動的に契約解除されないもの（施行規則第171条の2第21号）をいう。特定解除契約がある場合は、その旨及び当該契約を解除するための方法（例：別途、カスタマーセンターに連絡して解除手続が必要）の記載をしなければならない。

### 第3節 記載・交付方法

#### (1) 文字の大きさ（施行規則第175条の2第6項）

日本工業規格Z8305に規定する8ポイント以上の大きさを記載しなければならない。

#### (2) 一覧性・一体性の確保

契約の内容が明らかにされていることを確保する（施行規則第175条の2第1項柱書）という観点から、原則として、次のとおり、一覧性・一体性を確保して記載し、交付することが求められる。

一覧性・一体性の確保については、受信者が「自分の契約内容がわからない。」とか「たくさんの書類があってどこに何が記載されているのかわからない。」といった声に応えることが主旨で、そうした観点からは事業者にも受信者にもメリットがあることではあるが、実務上非常に困難であることも確かである。従って、出来得る限りの一覧性をもって一体性を確保するよう努力することが必要で、書類が複数枚になることは避けられなくても、インデックスを付ける等して、受信者が「どういう書類を持っていて、どの書類を見れば何がわかるか」を“自分で検索できる”よう心がけることが必要である。

- ① 各記載事項のうちの主要内容（本章第2節において破線下線の付したものの概要及び実線下線を付したもの）については、一覧性を持った形で一つの書面に記載するものとする。それ以外の事項については、別紙（重要事項説明書等も可）による旨を記載した上で、同封する、同時に交付する等により、受信者から見ても一体性を保つ形での交付とする。
- ② 一覧性確保の観点から、主要内容のうち同一の事項又は類似する性質の事項は、その全体像が受信者に明らかになるよう、特段の事情のない限り、一カ所にまとめて記載することが求められる。例えば、料金とその割引及び機器レンタル料は、一葉の書面の中でまとめて記載することが求められる。各種オプションサービス（説明事項に当たるものを除く。）についても、特段の事情がない限り、一カ所にまとめて記載することとする。
- ③ 一覧性確保の観点から、特段の事情のない限り、主要内容は表形式で記載する。
- ④ 有料放送事業者が提供又は媒介等する付随有償継続役務（詳細は本章第2節（6）参照。）について、受信者にとって全く別の契約であることが明らかである場合で、法令により提供元事業者が第2節（6）の記載事項を含む書面を交付することが義務付けられているときは、契約の性質に応じ、一覧性の観点からは名称等最低限の記載をするとともに、一体性を確保して交付することも差し支えない。特に、セット販売で他の業種の役務が一体的に販売される場合（第2章第2節（13）参照）や他の書面交付義務対象の有料放送

の役務が一体的に販売される場合がこれに該当する。ただし、そうしたセット販売により有料放送サービスの料金の割引がされるなど有料放送役務提供契約の主要内容が影響を受ける場合には、その部分については、他の主要内容とともに、一覧性を持った形で記載しなければならない。

「契約の性質に応じ・・・」とは、オプションサービスが別契約の場合に、その別契約が、セット販売の1サービスや、他の書面交付対象サービスであるといった“本体サービスとの関係が異なる”場合を指し、この場合は、一覧性の確保については当該交付書面に「サービス名称等最低限の記載」をすればよく、他の内容は別の書類を“同封して一体性を確保すればよい”と解釈する。

### （3）契約書面の例

以上の基本的遵守事項を踏まえた契約書面の望ましい例は次のとおりである。（一覧性の部分のみ。初期契約解除に関しては主要内容以外の内容を含む。）

注：実際に交付する書面においては、8ポイント以上の大きさの文字で記載しなければならない。

【表面】

ご契約の内容

契約内容に関する重要なお知らせです。十分にお読み下さい。

契約事業者：(株)〇〇〇ケーブルテレビ

(■有料放送事業者の氏名又は名称)

※印の事項については、同封の別紙もご覧下さい。

契約者情報 (■契約特定情報)	契約者番号	*****
	契約成立年月日	平成〇年〇月〇日
	契約者名	△△ △△
	住所等	東京都千代田区...
サービスの名称・内容 (■有料放送役務の内容)	・スタンダードパック (70ch) (※) ・〇〇専門チャンネル (オプションチャンネル) 【別紙記載 (例)】 災害時等には、通常番組が中断され災害放送に切り替わる場合があります。 一部の番組では視聴年齢制限が設けられています。	
サービスの料金・経費 (■受信者に適用される料金・料金に含まれていない経費の内容)	特記ない限り消費税込みとなります。	
	スタンダードパック	月額 〇, 〇〇〇円
	〇〇専門チャンネル	月額 〇, 〇〇〇円
	セットトップボックス (STB) レンタル料	月額 〇〇〇円
	工事費	月額 〇, 〇〇〇円 (総額〇, 〇〇〇円を24ヶ月分割)
事務手数料	〇, 〇〇〇円 (初回のみ)	
■契約変更・解約の条件等 (違約金の額)	・ご利用期間は2年間です。期間内に解約された場合、違約金〇〇, 〇〇〇円が発生します。違約金なしで解約可能な期間は〇年〇月～〇月の2ヶ月間で、その間に解約のお申し出をいただかない場合は、2年間更新されます。 ・上記金額のほか、解約時には、工事費の残額が一括で請求されます。(※) ・ご解約の際、レンタル機器の返却に要する送料 (〇, 〇〇〇円程度) は、お客様のご負担となります。(※)	
■期間限定の割引の実施期間 その他割引条件	キャッシュバック予定額	〇, 〇〇〇円
	利用開始後12ヶ月目にキャッシュバックのご案内をお送りします。(※)	
	受信機セット割引	月額割引額 〇, 〇〇〇円
	対象受信機購入により、3ヶ月間は料金合計から上記金額を割引します。割引が終了した後は、割引のない料金が適用されます。(※) 注：別紙において割引の仕組みの図示が必要。	
■契約変更・解約の連絡先及び方法	・〇〇〇〇 (株) カスタマーセンター 電話：0120-123-**** (受付時間：平日9:00～19:00、土日祝日9:00～17:00) ウェブページ：http://www.xxx.co.jp/customer ・ウェブページで契約変更・解約を行う場合には、別途送付するID、パスワードが必要です。当該ID及びパスワードをお忘れの際には上記カスタマーセンターまでお問い合わせ下さい。対象受信機購入により、3ヶ月間は料金合計から上記金額を割引します。割引が終了した後は、割引のない料金が適用されます。(※)	

【裏面】

<p>■有料オプションサービスの内容</p>	<p>タブレットレンタルサービス</p>	<p>月額〇,〇〇〇円、24ヶ月未満での解約の場合、契約期間に応じて解約費用が発生します(※)</p>
	<p>生活サポートサービス</p>	<p>月額〇〇〇円、当初1ヶ月無料、解約費用なし(無料期間内に解約されなかった場合には、料金が発生します。)(※)</p>
	<p>・連絡先 △△(株)お客様サポート室 電話：0120-456-**** (受付時間：平日9:30～20:00、土日祝日9:30～18:00)</p>	
	<p>・ウェブページ：http://www.xxx.co.jp/customersupport</p>	
	<p>・ウェブページで契約変更・解約を行う場合には、別途送付するID、パスワードが必要です。当該ID及びパスワードをお忘れの際には上記カスタマーセンターまでお問い合わせ下さい。</p>	
<p>■サービス提供開始の予定時期</p>	<p>工事が完了次第、ご利用いただけます。工事日については、別途ご案内をお送りします。工事の目安の時期については、お問い合わせ下さい。</p>	
<p>■初期契約解除制度の案内</p>	<p>本契約により締結した有料放送サービスは、初期契約解除制度の対象です。(※)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本書面をお客様が受領した日から起算して8日を経過するまでの間、書面により本契約の解除を行うことができます。この効力は書面を発送した時生じます。</li> <li>2. この場合、お客様は①損害賠償もしくは違約金その他の金銭等を請求されることはありません。②ただし、本契約の解除までの期間において提供を受けた有料放送サービスの料金、事務手数料及び既に工事が実施された場合の工事費は請求されます。この場合における②の金額は、本書面に記載した額となります。③また、契約に関連して弊社が金銭等を受領している際には当該金銭等(上記②で請求する料金等を除く。)をお客様に返還いたします。</li> <li>3. タブレットレンタルサービスに加入している場合は、初期契約解除とは別途で解約手続きが必要です。</li> <li>4. 事業者が初期契約解除制度について不実のことを告げたことによりお客様が告げられた内容が事実であるとの誤認をし、これによって8日間を経過するまでに契約を解除しなかった場合、本契約の解除を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して8日を経過するまでの間であれば契約を解除することができます。</li> <li>5. 【本件についてのお問い合わせ先・書面を送付いただける宛先】 〒〇〇〇-〇〇〇〇 東京都江東区・・・△△(株)カスタマーセンター (電話：03-◇◇◇◇-□□□□)</li> </ol> <p>&lt;書面による解除の記載例&gt;</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 40%;"> <div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 15px; margin-bottom: 5px;"></div> <p style="text-align: center;">(株)〇〇〇ケーブルテレビ 行</p> <p style="text-align: center;">・ご住所 ・ご契約者名 ・お電話番号</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 40%;"> <p>契約書面受領日 平成〇年〇月〇日</p> <p>①契約者番号 *****</p> <p>②サービス名(月額) スタンダードパック(70ch) (〇,〇〇〇円)</p> <p>〇〇専門チャンネル (〇,〇〇〇円)</p> <p>上記契約を解除します。</p> </div> </div>	
<p>■料金の支払い時期・方法に関する説明</p>	<p>お支払い方法：クレジットカード一括払い 毎月〇日に請求させていただきます。</p>	
<p>■有料放送事業者の連絡先 (電話連絡先の場合は受付時間帯を含む)</p>	<p>・〇〇〇〇(株)サポートダイヤル 電話：0120-777-**** (受付時間：平日9:00～20:00、土日祝日9:00～18:00) ウェブページ：http://www.xxx.co.jp/dialsupport</p>	

#### (4) 継続的な改善等

契約書面の記載方法及び交付方法については、改正放送法の施行時点（平成28年（2016年）5月21日）において各事業者が実施するもので最終的な完成とすることなく、本ガイドライン、受信者の反応、サービスの内容の変化、他の業界での受信者への情報提供の優良事例などを参照して、継続的な改善に努めることが望ましい。

### 第4節 変更・更新時の書面交付

変更・更新契約により、本章第2節で解説した記載内容に変更があった場合は、全ての記載事項を改めて記載する必要はなく、以下の事項を記載して交付すれば足りる（施行規則第175条の2第4項）。

#### **施行規則第175条の2第4項**

第一項の規定にかかわらず、契約書面（変更・更新契約に係るものに限る。）には、次に掲げる事項を記載しなければならない。

- (1) 変更した記載事項の内容（施行規則第175条の2第4項第2号）
- (2) 既契約（施行規則第171条の2第16号）の契約特定情報（本章第2節（3）参照）（施行規則第175条の2第4項第1号）
- (3) 初期契約解除ができるものである場合は初期契約解除制度に関する事項（本章第2節（9）参照）（施行規則第175条の2第4項第3号）
- (4) 書面の内容を十分に読むべき旨（本章第2節（1）参照）（施行規則第175条の2第4項第3号）

変更されない部分についての記載の義務までは課せられないが、変更後の全体の契約内容（オプションサービスの契約内容を含む）についても、受信者向けのポータルサイト等で情報を更新すること、要望に応じて新規契約時と同様の書面を交付すること等により、確認できるようにすることが望ましい。

変更契約・更新契約に初期契約解除が適用される場合の取扱いは、本ガイドライン第4章第5節に以下の通り記載されている。（一部補足し掲載）

変更・更新契約において、初期契約解除が適用される場合、有料放送事業者には変更・更新前の契約内容を回復する義務が生じると考えられ、元々の契約全体を解除する義務までは生じないと考えられる。利用者が支払うべき額の上限は、変更・更新の場合について特に定められる工事費用を除いて、新規契約の初期契約解除の場合と同じである。

## 第5節 情報通信の技術を利用する方法（電子交付方法）

物理的な契約書面の交付に代えて、電磁的方法で契約書面の記載内容を交付する場合（電子交付）については、次のとおりである。

（1）受信者の明示的な承諾の取得（法第150条の2第2項、施行令第7条第1項、施行規則第175条の2第9項、第10項）

電子交付をしようとするときは、あらかじめ、有料放送事業者が使用しようとする電子交付方法の種類及び内容を受信者に提示して、書面、SMSを含む電子メール、ウェブページ又は記録媒体（承諾する旨を記録した記録媒体の受領）により、受信者の明示的な承諾を得なければならない（法第150条の2第2項、施行令第7条第1項、施行規則第175条の2第9項）。その際、受信者に提示すべき電子交付方法には、使用されることとなるファイルの形式（例：PDF形式でありAdobe Readerで閲覧可能な旨。複数あり得る場合は列挙も可。）も含まれる（施行規則第175条の2第10項）。

電話や口頭のみでの承諾取得は、認められない（施行規則第175条の2第9項）（ただし、改正放送法の施行時点（平成28年（2016年）5月21日）で既に契約している受信者から電話で変更・更新契約の申出を受けた場合については施行規則附則第4項により経過措置が設けられている）。また、明示的な承諾であるので、署名、クリック等により受信者から能動的な意思表示を受ける必要があり、さらに、その意思表示を受けるに当たっては、承諾取得の対象範囲（承諾により電子交付するサービスの範囲等）を平均的な消費者が理解できるようにすることが必要である。

なお、電子交付はあくまで受信者の意向に沿って書面の代替とできる方法であり、電子交付のみしか選択肢がないとして承諾を求めることは、不適切である。ただし、ウェブページによる通信販売で受信者の能動的なアクセスを受けて契約する場合など、サービスの性質等に応じ、物理的な書面交付を受信者が要望する場合は応じることとした上で、デフォルト（既定）の選択肢を電子交付とすることは問題ない。しかしながら、電子交付の承諾が得られなかった場合に、物理的な書面交付のため受信者に過度の負担を求めることは不適切であり、例えば契約書面の交付のために店舗への来店を求めることや、受信者に印刷費・郵送費の負担を求めることも適切とは言えない。

### 【望ましい例】

- ・ウェブページに、読みやすい書体により容易に認識できる形で、電子交付の選択が可能である旨、電子交付方法及び電子交付するサービス・契約等の範囲を示し、物理的な書面交付の選択肢との間で選べるようにした上で、同意ボタンのクリックにより承諾取得とすること。

### 【不適切な例】



- ・受信者に通常提示することがない契約約款等にそのサービスは原則として電子交付する旨を記載したことだけをもって、承諾取得とすること。
- ・承諾を求める電子メールを送信するが、その返信がないことをもって承諾取得とみなすこと。
- ・電子交付の承諾を得られなかった場合に、物理的な契約書面を交付するために、唯一の書面受領の方法として指定した店舗への来店を求めることや、そのためだけに受信者に印刷費・郵送費の負担を求めること。

承諾取得の時期は、電子交付の前であれば特段の定めはなく、例えば、説明義務による契約前の説明時に取得することや、新規契約時に今後生じ得る変更・更新契約についても電子交付していくことについて承諾を得ることも可能であるが、上述のとおり、承諾取得のそうした対象範囲は平均的な消費者が理解できるようになっている必要がある。

#### (2) 承諾の撤回（施行令第7条第2項）

電子交付について受信者の承諾を得た場合であっても、当該受信者から書面、SMSを含む電子メール等の承諾取得に用いることが認められている方法（承諾取得に実際に使用した方法と同一である必要はない。）により、電子交付を受けない旨の申出があった場合には、原則通りの物理的な契約書面の交付を行う必要がある。ただし、既に電子交付が完遂されている場合は、改めて交付する義務までは課せられていない。また、事業者側の都合により、受信者の電子交付の承諾にかかわらず、電子交付をせずに物理的な契約書面の交付を行うことも妨げられてはいない。しかしながら、いずれにせよ、本ガイドライン記載の基本的遵守事項に従いつつ、サービス提供に支障を生じない範囲において、受信者の意向をなるべく尊重し、その理解を得よう努力する形で契約内容の情報提供をすることが望ましい。

#### (3) 電子交付方法（施行規則第175条の2第8項）

**施行規則第175条の2第8項**  
 法第150条の2第2項に規定する情報通信の技術を利用する方法は、次に掲げるもの（国内受信者に注記事項が表示された画像を閲覧させることその他の当該記載事項等の提供が契約書面の交付に代えて行われるものであることを国内受信者が確実に了知することができる措置を講じるものに限る。）とする。

次の方法で電子交付が可能である。いずれの方法であっても、記載事項を十分に読むべき旨並びに電磁的方法の種類及び内容（これらを「注記事項」と総称する。施行規則第171条の2第30号）を記載し、その電子交付が契約書面の交付に代えて行われる重要なものであることを受信者が確実に分かるようにしなければならない。（例：ウェブページに掲載する場合に、「重要な契約書面の内容が掲載されています。十分にお読みください。」旨をウェブページの上部に画像で表示する。）また、契約内容が消費者にとって明らかになることを確保するため、物理的な書面交付と同様に、主要内容については一覧性を保ちつつ、全体としては一体性を有した形で閲覧可

能なようにすることが求められるとともに、多くの端末・ブラウザ等では8ポイント相当以上の大きさで表示されるようにすることが望ましく、さらに、ファイルの形式（例：P D F形式でありAdobe Readerで閲覧可能な旨など）についても、それが一見して分からない場合には、情報提供が必要である。

①電子メールの送信（施行規則第175条の2第8項第1号）

一 電子メールを送信する方法であつて、次のいずれかに該当するもの

イ 記載事項を記録した電子メールを送信する方法であつて、国内受信者が当該記載事項に係る記録を出力することによる書面を作成することができるもの

ロ 第5項の規定により記載すべき閲覧情報を記録した電子メールを送信する方法

電子メールの本文に、契約書面への記載が義務付けられている内容（記載事項）を記載し、又は電子メールに添付するファイルに記載事項を記載して、これを受信者に送信する方法である。記載事項は、印刷可能である必要がある。

②ウェブページへの掲載（施行規則第175条の2第8項第2号）

二 第五項各号に規定する方法（記載事項を当該各号のファイルに記録する旨若しくは記録した旨を当該国内受信者に通知し、又は当該国内受信者が当該記載事項を閲覧していたことを確認するものに限る。）

ウェブページに記載事項を表示して、インターネットを介してアクセスしてきた受信者の閲覧に供する方法である。受信者がウェブページの存在を確実に知って閲覧できるよう、掲載の旨を通知するか、又は受信者が閲覧したことを確認する必要がある。また、記載事項が表示されたウェブページについては、印刷可能であるか、携帯電話向けのウェブページ等で印刷できない場合は、契約中及び契約終了後3ヶ月間閲覧可能なようにする必要がある。もっとも、その期間内であっても、受信者に物理的な書面（同じ記載事項を記載したもの）を交付した場合は、当該ウェブページを消去することができる。

③C D—R O M等の記録媒体の交付（施行規則第175条の2第8項第3号）

三 記載事項を記録した磁気ディスク、シー・ディー・ロムその他の記録媒体を交付する方法

記載事項を保存したC D—R O M、U S Bメモリ等の記録媒体を交付する方法である。

④U R L等及びそれに関する説明の提供（施行規則第175条の2第5項、第8項第1号、第171条の2第27号及び第30号）

②の方法によりウェブページに記載事項を掲載した場合は、U R LやQ Rコード等、当該ウェブページを閲覧するために必要な情報とその説明（これらを「閲覧情報」と総称する。施行規則第171条の2第27号）を、S M Sを含む電子メールで送信し、又は書面（葉書で可）に

記載して交付することにより、契約書面に代えることができる（施行規則第175条の2第5項、第8項第1号）。この場合、当該電子メール・書面において、URL等だけでなく、注記事項を記載し、当該URL等の指すウェブページが契約書面に代わる重要なものである旨の説明を併せて記載する必要がある。

なお、SMSで送信する場合には、ウェブページが②の印刷可能・閲覧可能等の条件を満たしていれば足り、当該SMSが印刷可能である必要まではない（施行規則第175条の2第8項第1号）。また、②の方法で要件とされる、ウェブページへの掲載の旨を受信者に通知することについては、URL等の送信又は交付により行われると考えられ、改めての通知や閲覧確認は必要ない（施行規則第175条の2第5項各号）。

#### （4）到達時点（法第150条の2第3項）

電子交付では、受信者の使用に係る電子計算機に記載事項の内容が記録された時に、記載事項が受信者に到達したとみなされ、その時点で書面交付義務が完遂し、初期契約解除制度の適用がある場合は初期契約解除可能な期間が確定することとなる（記録媒体を交付する場合（法第150条の2第3項括弧書き、施行規則第175条の2第11項）及びURL等とその説明を書面で提供する場合を除く。これらの場合の到達時点は、通常の物理的な書面交付の場合と同様に扱われる。）この電子交付の場合の到達時点に関する規定は、民法第97条（隔地者に対する意思表示）の一般原則の考え方に基づくものである。

なお、URL等とその説明をSMSを含む電子メールで送信し、又は書面で交付した場合（本節（3）④の方法の場合）は、当該URL等で誘導されるウェブページに受信者がアクセスしたかどうかは問わず、当該電子メール等が到達した時点で、書面交付義務が完遂されたこととなる（施行規則第175条の2第5項、第8項第1号）。

「受信者の使用に係る電子計算機に記載事項の内容が記録された時」とは、事業者のサーバーにアップされた時点を指す。なお、その際、受信者にID・パスワードを知らせるか否かの運用については、法による定めはない。

**5** 前各項の規定にかかわらず、次に掲げる方法により国内受信者が記載事項を電気通信回線を通じて閲覧することができるようにする場合は、令第7条の規定に準じて国内受信者の承諾を得て、当該記載事項に代えて、閲覧情報を記載することができる。この場合においては、注記事項を併せて記載することその他の当該閲覧情報の記載が当該記載事項の記載に代えて行われるものであることを国内受信者が確実に了知することができる措置を講じなければならない。

## 第6節 違反した場合の取扱い

本章の記載に関連する行政処分としては、書面交付義務の規定に違反したことを理由として、その違反をした有料放送事業者に対し、当該違反を是正するために必要な措置をとるべきことを命ずる、総務大臣による是正措置命令（法第156条第3項第3号）等が発動されることがある。

なお、書面交付義務は、書面の記載事項、記載方法及び交付方法を規律するものにすぎず、契約の締結方法を規律するものではない。また、行政的規律であることから、書面交付義務を履行しなかった場合の個別の契約の有効性について直接に定めるものではないが、初期契約解除制度が適用される契約については、契約書面が交付されていない場合は、いつでも初期契約解除が可能な状態が継続する。

書面交付義務の規定に違反する場合のうち、書面交付義務の不履行については、通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン第3章第6節に以下の記述があり留意する必要がある。虚偽の記載、記載事項の不備を含め書面交付義務の不履行については、直接刑事罰の規定も設けられており（電気通信事業法188条5号。法定刑は30万円以下の罰金）、業務改善命令が発動されなくとも、警察等の捜査機関による対処が行なわれる可能性がある。

## 第4章 初期契約解除制度（法第150条の3）関係

### 法第150条の3（書面による解除）

有料放送事業者と次に掲げる有料放送の役務の提供に関する契約を締結した国内受信者は、総務省令で定める場合を除き、前条第一項の書面を受領した日（当該有料放送の役務（第一号に掲げる有料放送の役務に限る。）の提供が開始された日が当該受領した日より遅いときは、当該開始された日）から起算して八日を経過するまでの間（国内受信者が、有料放送事業者又は媒介等業務受託者が第一百五十一条の二第一号の規定に違反してこの項の規定による当該契約の解除に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし、これによつて当該期間を経過するまでの間にこの項の規定による当該契約の解除を行わなかった場合には、当該国内受信者が、当該有料放送事業者が総務省令で定めるところによりこの項の規定による当該契約の解除を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して八日を経過するまでの間）、書面により当該契約の解除を行うことができる。

初期契約解除制度とは、料金等が複雑で契約締結時に十分に理解することが困難といった有料放送サービスの特性を踏まえ、受信者保護の観点から、一定の範囲の有料放送役務提供契約について、契約書面の受領日を初日とする8日（※）が経過するまでの間は、相手方である有料放送事業者の合意なく、受信者の都合のみにより契約解除できる（法第150条の3第1項柱書）とする制度であり、他の章で解説する行政的規律と異なり、行政の介在なく受信者と有料放送事業者の関係について解決を図る民事的規律である。

※ 例外的に、移動受信用地上基幹放送の場合で役務の提供開始日の方が遅いときは、その提供開始日を初日とする8日となる。

他の一般的な役務・商品の訪問販売や電話勧誘販売等について「特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）」等により認められる無償での契約解除（いわゆるクーリング・オフ）と類似の制度であるが、本法の制度は、店舗販売を含め販売形態によらない契約解除の権利を受信者に認める一方、契約解除に伴い一定の範囲の額の支払を有料放送事業者が請求すること（対価請求）を可能としている（法第150条の3第4項ただし書等）。

受信者の都合のみにより一方的に契約解除できるといっても、当然ながら、いかなる場合も無制限に認められるわけではない。例えば、上記制度趣旨を逸脱し、意図的に契約と解除を繰り返す受信者等に対し、有料放送事業者が役務提供を一定期間留保等したとしても、正当な理由がある場合は、役務提供義務（法第148条）に違反しない。

本章では、本法における初期契約解除制度について、一般的に想定される解釈等を解説する。個別の事例への具体的な制度適用の方針について示すものではない。

## 第1節 対象範囲

- (1) 対象となる有料放送の役務（対象役務）（法第150条の3第1項各号、指定告示第1項及び第2項）

第1章を参照。以下を契約の対象とする有料放送の役務が対象となる。

- ①移動受信用地上基幹放送（法第2条第14号、指定告示第1項）

詳細は第1章（4）①参照。

- ②衛星基幹放送（法第2条第13号、指定告示第2項第1号）

詳細は第1章（4）②参照。

- ③衛星一般放送（施行規則第2条第3号、指定告示第2項第2号）

詳細は第1章（4）③参照。

- ④有線一般放送（施行規則第2条第4号、指定告示第2項第3号）

詳細は第1章（4）④参照。

- (2) 初期契約解除に応ずべき者（法第150条の3第1項柱書）

初期契約解除が適用される有料放送役務提供契約を締結した有料放送事業者である。

（本章では単に「事業者」という。）

- (3) 初期契約解除を利用できる者（法第150条の3第1項柱書）

初期契約解除が適用される有料放送役務提供契約を締結した受信者である。なお、法人その他の団体である受信者については、法人契約に該当する場合に、適用除外となる。

- (4) 初期契約解除が適用されない契約（施行規則第175条の3第1項）

次の契約については、初期契約解除制度は適用されない。

- ①第3章第1節（4）①により書面交付義務が適用されない契約（施行規則第175条の3第1項第1号、第175条の2第7項第1号）

書面交付義務が適用されないこととされている、法人契約、都度契約、一定の要件を満たす変更・更新契約等は、初期契約解除制度についても適用除外となる。

- ②書面交付義務が適用される変更・更新契約のうち、一定の要件を満たすもの（施行規則第175条の3第1項第2号）

書面交付義務が適用される変更・更新契約であっても、以下の3つの事項に変更が生じないものは、初期契約解除制度の適用除外となる。

- 有料放送の役務に関する料金（第175条第1項第4号）

詳細は第2章第2節（6）参照。

○期間限定の割引の適用期間等の条件（第175条第1項第6号）

詳細は第2章第2節（8）参照。

○契約解除・契約変更の条件等（第175条第1項第8号）

詳細は第2章第2節（10）参照。

また、上記3つの事項に変更が生じる場合であっても、その変更内容が次のア又はイに該当する場合は、例外的に初期契約解除制度は適用されない。

ア 軽微変更（施行規則第175条第8項第3号イ、第171条の2第32号）

詳細は第2章第1節（4）③アを参照。

イ 受信者にとって不利とならない変更（施行規則第175条の3第1項第2号後段括弧書きにより読み替えられた第175条第8項第3号ロ。）

詳細は第2章第1節（4）③イを参照。なお、この場合においては説明義務及び書面交付義務と異なり、事業者申出によるものか受信者申出によるものかを問わず、適用除外となる。

## 第2節 初期契約解除の効果

### （1）基本的な効果

初期契約解除が適用される有料放送役務提供契約は、受信者が契約解除を行う旨の書面（本章第3節参照）を発した時点で、それが初期契約解除可能な期間内であれば、当該契約の定める解除条件にかかわらず解除される（法第150条の3第3項）。初期契約解除制度の規定に反する受信者に不利な特約は無効（法第150条の3第6項）であり、例えば、有料放送役務提供契約の中で初期契約解除ができない旨が定められていたとしても、それによって受信者の契約解除権が影響を受けることはない。もっとも、事業者が独自に8日より長い契約解除可能期間を設けている場合など、受信者に有利な定めがされているのであれば、それは有効である。

「受信者が契約解除を行う旨の書面」の書面サンプルは、第3章第3節（3）に記載した「契約書面の雛型」に記載している。

### （2）オプションの契約に対する効果

いわゆるオプションサービス（第3章（書面交付義務）第2節（6）にいう付随有償継続役務）等については、直ちに効果が及ぶものではない。ただし、本体の有料放送役務提供契約の初期契約解除に伴い付随契約について事業者が自主的に契約解除に応じることを妨げる趣

旨ではない。また、例えば対象となる有料放送の役務なくしては付随有償継続役務の提供が成り立たない場合（第4節（1）も参照）は、通常、初期契約解除後に付随有償継続役務の契約を継続させてもその履行をすることができず債務不履行となり、結果的に付随有償継続役務の契約も解除されるものと考えられる。

なお、対象となる本体契約に変更なく、オプションの契約について新規加入・変更等のみを行う契約は、当然に本法の初期契約解除制度の対象外である。

### 第3節 受信者が初期契約解除をする方法

#### （1）基本的な方法

受信者が締結した契約について契約解除を行うことができるかどうかについては、まず契約書面（電子交付された電子メール、ウェブページ等を含む。）を確認することが方法として考えられる。これは、初期契約解除によらずとも事業者の自主的な契約解除制度により契約解除できる可能性がありその場合は契約書面への記載があるため、及び初期契約解除が適用される場合は契約書面にそのことについて記載する義務が課せられているためである。契約書面が交付されていないか、不備があると考えられるか、その他不明の場合は、消費者向け対応窓口にご相談することが例えば考えられる。

初期契約解除が適用される契約であれば、受信者は、契約書面の受領日を1日目として8日目までの間（※）に、契約解除を行う旨の書面（葉書で可）を発することにより、契約解除を行うことができる。契約書面の受領前でも、行うことが可能である。

※例外的に、移動受信用地上基幹放送の場合でサービスの提供開始が契約書面の受領より遅い場合は、提供開始の日が1日目となる。

初期契約解除の効力が書面を発した日に生じるため、また期間内に書面を発したことを証明するため、例えば、特定記録郵便、簡易書留等を利用し、書面のコピーを保存することにより、書面を発信した事実と発信日を証明できるようにしておくと、事業者とのトラブルを避ける一助になると考えられる。書面の記載方法は、第3章第3節（3）裏面のような例が考えられる。

「契約書面の受領前」の段階では、工事前はもちろん、サービス提供前の場合もあることから、初期契約解除制度を利用することなく、「工事前無償キャンセル」として扱うことがよい。

初期契約解除制度には「サービス利用後であっても（使ってみてから）契約を無かったことにできる」という趣旨があるので、工事前（サービス提供前）に初期契約解除制度を行使すると受信者は工事費・手数料・利用料を支払うこととなる。これは受信者にとって不利であるため、「工事前無償キャンセル」として取り扱うことが適切と考えられる。



交付書面については普通郵便等による送付は避け、特定記録郵便や簡易書留等を用いることで書面受領に関する無用のトラブルを避けることがよい。

## (2) 書面交付義務が履行されていない場合

初期契約解除対象となる有料放送役務提供契約について、契約書面が交付されていない場合は、いつでも初期契約解除をすることができる。また、契約書面を受領して8日間を過ぎているなど初期契約解除可能な期間が既に形式上終了していたとしても、少なくとも、初期契約解除を行うことができる旨の記載が欠落しているなど書面内容に重大な不備がある場合は、初期契約解除可能な期間が継続していると通常判断されるものと考えられる。

## (3) 契約書面の受領日について

初期契約解除可能な期間を確定させる契約書面の受領日とは、民法上の「到達」の考え方と同様に、例えば契約書面を封入した信書が郵便受けに配達されるなど、契約書面について受信者が了知できる状態になった日であると考えられる。

受領日が不明確な場合において、初期契約解除可能な期間が既に経過しており受信者の契約解除権が消滅していると事業者が主張する場合には、当該事業者がそれについて立証責任を負う。すなわち、受領日に関する立証責任も、事業者が負うものと考えられる。そのため、事業者においては、無用のトラブルを避ける観点からは、契約書面を郵送する場合には書留や配達証明等を用いるか、または受信者の受領日に関する主張を真摯に受け止めるなどの対応がされることが想定されるが、制度としては、一律に対応方法が定められているものではなく、各事業者の判断に委ねられるものである。電子交付の場合も同様に、到達時点に関する立証責任は事業者が負うと考えられるが、具体的対応方法は各事業者の判断となる。

なお、郵送の場合については、郵便法（昭和22年法律第165号）及びその施行規則において、郵便業務管理規程の認可基準として、離島等を除き3日（祝日等は1日と数えない）以内に送達することが定められていることという要件が規定されており、この認可を受けた日本郵便株式会社の郵便業務管理規程において、送達に要する日数は、以下のとおり離島等を除き「3日」と定められている。

郵便業務管理規程（日本郵便株式会社 平成24年10月1日）

（送達に要する日数）

第15条 会社は、次の各号に掲げる地域から差し出され、又は当該地域にあてて差し出された郵便物（国際郵便に係るものを除く。以下この項において同じ。）を、当該各号に掲げる日数以内に送達する。

- (1) 1日に1回以上郵便物の送達に利用できる交通手段がない離島（本州、北海道、四国、九州及び沖縄本島との間を連絡する道路が整備されていない島をいう。次号において同じ。） 14日
- (2) 前号以外の離島 5日（休日、日曜日及び1月2日の日数は、算入しない。）
- (3) 前二号の地域以外の地域 3日（休日、日曜日及び1月2日の日数は、算入しない。）

また、民間事業者による信書の送達に関する法律（平成14年法律第99号）においても、一

般信書便役務の要件として、離島等を除き3日（祝日等は1日と数えない）以内に送達することが規定されている。

「書面以外の方法（電磁的方法）」についての受領日（＝初期契約解除の起算点）の考え方は、受信者と事業者の意見が合致していなければならない。事業者側はログがエビデンスとなるが、受信者側がそのログ情報に納得していれば双方合致と考えられる。

#### （4）書面以外による契約解除

初期契約解除制度で受信者からの書面による申出を規定しているのは、口頭ではなく書面によって受信者が契約解除の意思を表示することにより、当事者間の権利関係を明確にするとともに後日トラブルがなるべく生じないようにする趣旨であるが、受信者と有料放送事業者の間の合意により、書面以外の方法で受信者が契約解除を申し出ることを必ずしも妨げる趣旨ではない。すなわち、SMSを含む電子メール、ウェブページ等、他の手段による申出を受けて契約解除がされた場合であっても、両者の合意があれば、初期契約解除と同趣旨の契約解除が成立したものとみなされる場合が多いと考えられる。ただし、その場合であっても、無用のトラブルを回避する観点からは、受信者としては、口頭や電話のみでの申出は避けるなどして、何らかの証拠を残すことがより安全と考えられる。

### 第4節 初期契約解除に伴い受信者が支払うべき額

#### （施行規則第175条の3第6項）

##### **施行規則第175条の3第6項**

法第百五十条の三第四項の総務省令で定める額は、次に掲げる額にこれに対する法定利率による遅延損害金の額を加算した金額を限度とする。

- 一 書面解除までに提供された有料放送の役務及びその提供に付随して提供された有償継続役務であつて書面解除に伴いその提供が中止されたものの対価に相当する額（次号及び第三号に規定する費用に係るものを除く。）
- 二 当該有料放送事業者が、有料放送の役務の提供に必要な工事に現に要した費用の額（その算定の方法をあらかじめ契約約款等に定め、かつ、インターネットの利用その他の方法により公表している場合に限る。）
- 三 当該有料放送事業者が、有料放送役務提供契約の締結に現に要した費用（前号の費用を除く。）の額（その算定の方法をあらかじめ契約約款等に定め、かつ、インターネットの利用その他の方法により公表している場合に限る。）

初期契約解除に伴い事業者が受信者に請求できる額は、次の各項目の額の合計に限られる。

これを超える額については、請求をすることができず、既にそれを上回る額を受領している場合は、その超過部分について返還することが必要である（法第150条の3第4項及び第5項）。

#### **法第150条の3第4項**

有料放送事業者は、第一項の規定による有料放送の役務の提供に関する契約の解除があつた場合には、国内受信者に対し、当該契約の解除に伴い損害賠償若しくは違約金を請求し、又はその他の金銭等（金銭その他の財産をいう。次項において同じ。）の支払若しくは交付を請求することができない。ただし、当該契約の解除までの期間において提供を受けた有料放送の役務に対して国内受信者が支払うべき金額その他の当該契約に関して国内受信者が支払うべき金額として総務省令で定める額については、この限りでない。

#### **法第150条の3第5項**

有料放送事業者は、第一項の規定による有料放送の役務の提供に関する契約の解除があつた場合において、当該契約に関連して金銭等を受領しているときは、国内受信者に対し、速やかに、これを返還しなければならない。ただし、当該契約に関連して受領した金銭等のうち前項ただし書の総務省令で定める額については、この限りでない。

なお、あくまで上限を規定したものであり、全ての場合においてこの額まで請求できる権利を事業者に与えるものではない。例えば受信者との契約により本節の上限額より低い額が請求されることとなっている場合は、その低い額の方が請求されるべきと考えられるほか、事業者が自主的に一切の費用を請求せず無償での契約解除に応じることも当然妨げられない。個別の契約について具体的な額の算定方法については、契約書面に記載する義務が課せられている

（施行規則第175条の2第1項第6号へ。詳細は第3章第2節（9）⑥参照）。

#### （1）サービス利用料（施行規則第175条の3第6項第1号）

契約解除までに提供された次の役務の対価に相当する額の合計である。

##### ①初期契約解除対象の有料放送の役務

##### ②①の契約解除に伴い同時に契約解除された、付随有償継続役務

①は、受信者が利用した期間に生じた料金その他の経費（料金等）であって、契約締結時の単価により算出される合理的な額を請求できるとする趣旨である。契約解除があつた場合にのみ適用される高額の単価を定める特約は、合理的とは言えず、第2節（1）のとおり法の趣旨からしても、無効となるものと考えられる。初期契約解除対象の有料放送の役務に関して現に要した工事費用（本節（2））及び契約締結費用（事務手数料）（本節（3））は、本項目の対価からは除かれる。

②は付随有償継続役務（オプションサービス）のうち本体の有料放送の役務なくしては成り立たないものが想定される。これは、制度がそもそも対象とする有料放送の役務ではないため、法第150条の3第4項及び第5項による対価請求制限の範囲外（すなわち一般的な民事

規律に従って請求可能)と解される場合もあると考えられるが、①の有料放送の役務との関係の密接性に鑑み、その利用で生じた料金等を合理的な範囲内で請求できる旨を為念的に規定したものである。なお、付随有償継続役務の定義については、第3章(書面交付義務)第2節(6)を参照。

(2) 工事費用(施行規則第175条の3第6項第2号)

有料放送の役務の提供に必要な工事に現に要した費用の額であって、工事費などの名目で受信者に請求されるものが対象である。現に要した費用とはいわゆる実費であり、その算定の方法があらかじめ契約約款等に定められ、かつ、インターネットの利用その他の方法により公表されている必要がある。これは、具体的請求額に関する消費者の予見可能性を向上させるとともに、当該請求額の算定方法の妥当性について、事業者が、広く消費者全体に向けて一定の説明責任を果たすべきとの考え方に基づくものである。なお、契約約款等とは、制度上策定・公表が義務付けられている有料基幹放送契約約款(法第147条)のみならず、事業者が任意に策定・公表している有料放送の役務に関する料金その他の提供条件(約款、規約等)も含まれる(施行規則第171条の2第37号)。基幹放送以外の有料放送については、契約約款等の策定・公表は義務付けられていないが、策定・公表をしていない場合や、策定・公表はしているものの、その中に上記工事費の算定方法が定められていない場合には、初期契約解除の際に本件工事費用を請求することはできない。契約約款等における工事費の算定方法の記載例は以下のとおりである。

【記載例：有料放送の役務の提供に必要な工事に現に要した費用】

(工事費)

第〇条 工事費は、別表の料金表「2 工事費」に定める標準工事費「2-1」によるものとします。なお、追加的な工事が必要となる場合は、その他の工事費「2-2」として同表に定める額を標準工事費に加算して当社に支払うものとします。

<別表 料金表>

2 工事費		(税込)
2-1 標準工事費(引き込み・宅内工事)		
① 一戸建て	20,000 円	
② 集合住宅	10,000 円	
2-2 その他の工事費		
① ブースター設置工事 (ブースター代込み)	6,000 円	
② TV追加取付工事	5,000 円	

(3) 契約締結費用（事務手数料）（施行規則第175条の3第6項第3号）

契約締結に際する書面作成費用、契約内容や受信者情報を顧客管理システムへ登録するため現に要した費用などであって、事務手数料等の名目で受信者に請求されるものが対象である。

(2) の工事費用同様、現に要した費用の額とはいわゆる実費であり、その算定の方法があらかじめ契約約款等に定められ、かつ、インターネットの利用その他の方法により公表されている必要がある。その他の留意事項も同様である。なお、契約約款等における契約締結費用の算定方法の記載例は以下のとおりである。

【記載例：有料放送役務提供契約の締結に現に要した費用】

（事務手数料）

第〇条 加入者は、契約締結後、システム登録等の契約手続に要する費用として3,000円（税込）を支払わなければなりません。

(4) 法定利率による遅延損害金

(1)～(3)の額の支払が遅延した場合には、法定利率（通常は商事法定利率であり、平成27年（2015年）12月現在は年率6%）による遅延損害金の額を当該額に加算した額が上限となる。

対価請求の考え方は、それぞれの対価基準の範囲内で事業者が判断するものとし、下記項目については特に注意が必要。

- ①対価請求は、権利行使されたそれぞれの役務の対価基準を適用。
- ②複数役務の契約に対し権利行使された場合も、それぞれの役務の対価基準を適用。
- ③複数役務の共通費用を役務毎に請求することはできない。（トリプルプレー等の初期契約解除）

※この場合、当該共通費用を何れの役務の対価基準を適用するかは事業者判断とする。  
但し、その適用は公表（書面交付記載事項とし、かつ公表しなければならない。）

STB等の端末を物販している事業者においては、当該商品は初期契約解除制度の対象外となるが関係する法律（特商法）に則って対応する必要がある。

## 第5節 変更・更新時の初期契約解除 (施行規則第175条の3第1項)

本法は変更・更新契約も新規契約と同様に規律の対象とするが、初期契約解除制度については、本章第1節(4)に該当する変更・更新契約については適用が除外され、それら以外の変更・更新契約について初期契約解除が適用となる。

変更・更新契約について初期契約解除がされた場合は、事業者には変更前の契約内容を回復する義務が生じると考えられ、変更対象の契約全体を解除する義務までは生じないと考えられる。受信者が支払うべき額の上限は、変更・更新契約の場合について特に定められる工事費用を除いて、新規契約の初期契約解除の場合と同じである。

## 第6節 不実告知後の取扱い (法第150条の3第1項括弧書、施行規則第175条の3第2項～第5項)

### **法第150条の3第1項**

(国内受信者が、有料放送事業者又は媒介等業務受託者が第百五十一条の二第一号の規定に違反してこの項の規定による当該契約の解除に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし、これによつて当該期間を経過するまでの間にこの項の規定による当該契約の解除を行わなかった場合には、当該国内受信者が、当該有料放送事業者が総務省令で定めるところによりこの項の規定による当該契約の解除を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して八日を経過するまでの間)、書面により当該契約の解除を行うことができる。

事業者又は媒介等業務受託者が、初期契約解除に関する事項について不実の内容を告げたこと(事実と異なる虚偽の説明をしたこと)により、受信者がその内容が事実であると誤認し、これによつて初期契約解除可能な期間に初期契約解除を行わなかった場合には、事業者は、「不実告知後書面」(施行規則第171条の2第10号)を新たに交付しなければならない。それを受けて、受信者は、不実告知後書面の受領日を含む8日間の期間、初期契約解除を行う旨の書面を発することにより、通常の初期契約解除の場合と同様に、契約解除をすることができる(法第150条の3第1項括弧書)。例えば、初期契約解除が適用される契約であるにもかかわらず、初期契約解除ができないと契約前に事業者又は媒介等業務受託者が説明し、それを受信者が鵜呑みにすることにより初期契約解除を行わなかった場合が該当すると考えられる。

不実告知後書面には、次の事項の記載が必要である(施行規則第175条の3第2項)。

記載に当たっては契約書面同様に8ポイント以上の大きさの文字・数字を用いなければならない(施行規則第175条の3第3項、第175条の2第6項)。

- ①不実告知後書面の内容を十分に読むべき旨（施行規則第175条の3第2項第5号）
- ②不実告知後書面の受領日から8日間、初期契約解除が可能である旨（施行規則第175条の3第2項第4号イ）
- ③初期契約解除を行う旨の書面を受信者が発した時に初期契約解除の効力が生じる旨（施行規則第175条の3第2項第4号ロ、法第150条の3第3項）
- ④初期契約解除に伴い受信者が支払うべき額（対価請求額）に法令上の限度が設けられている旨（施行規則第175条の3第2項第4号ロ、法第150条の3第4項）
- ⑤既に事業者が金銭等を受領している場合には、対価請求額の限度を超えた部分を返還しなければならない旨（施行規則第175条の3第2項第4号ロ、法第150条の3第5項）
- ⑥受信者からの解除を行う旨の書面の送付宛先住所など初期契約解除手続の標準的な方法（施行規則第175条の3第2項第4号ハ、第175条の2第1項第6号ニ）
- ⑦初期契約解除に伴い受信者が支払うべき金額の算定方法（施行規則第175条の3第2項第4号ハ、第175条の2第1項第6号ヘ）
- ⑧特定解除契約がある場合は、その旨及びその解除に関する事項（施行規則第175条の3第2項第4号ハ、第175条の2第1項第6号ト）
- ⑨有料放送の役務の名称、料金その他の経費（施行規則第175条の3第2項第3号イ、第175条第1項第3号イ、第4号及び第5号）
- ⑩オプションサービス（付随有償継続役務）の名称、料金その他の経費（施行規則第175条の3第2項第3号ロ、第175条の2第1項第5号イ及びロ）
- ⑪事業者の名称・連絡先等（施行規則第175条の3第2項第2号、第175条第1項第1号）なお、有料放送管理事業者が契約の締結の媒介等を行っている場合には、書面交付義務（第3章第2節（2））と同様に、当該有料放送管理事業者の名称・連絡先等の記載をもって代えることができる（施行規則第175条の3第3項、第175条の2第2項）。
- ⑫契約特定情報（施行規則第175条の3第2項第1号、第171条の2第29号）

また、事業者は、不実告知後書面を交付した後直ちに、受信者が当該不実告知後書面を見ていることを確認した上で、②～⑤の事項（下線を付した事項）について、受信者に電話等で告げなければならない（施行規則第175条の3第5項）。②～⑤の事項は、赤字で記載することも必要である（施行規則第175条の3第4項）。

## 第7節 一体的販売における留意点

### (1) 基本的な考え方

本法による初期契約解除の対象となる有料放送の役務（対象役務）と対象とならない役務又は商品（対象外役務等）がセットで販売されそのことにより割引がされた場合も、少なくとも対象役務について初期契約解除が可能である。その場合、対象役務の契約の初期契約解除が行われたことに伴って対象外役務等の契約が解除されるか否かは、個別の契約の内容その他の個別事情によって異なるものと考えられる。

しかしながら、対象外役務等について、他法による初期の契約解除又はクーリング・オフ、事業者の対応する自主的な初期解除その他の契約解除が可能な場合には、対象役務の初期契約解除を行うことに加えて、そうした契約解除もするよう受信者が申し出ることによって、セット販売の全ての契約を解除することができることもあると考えられる。例えば、セット販売された有料放送サービスとCATVインターネットサービスについて、前者には本法により、後者には電気通信事業法により、初期契約解除制度が適用される場合は、受信者は、両方の法律の初期契約解除権を行使することにより、全体を契約解除することができると考えられる。ただし、これはあくまで制度上はそうした方法での契約解除が認められているというのみであって、実際にどのような方法の契約解除が最もその受信者にとって都合が良いかについては、個別の契約内容及び事業者の自主的な対応の状況も考慮しての対応が望まれる。そのため、事業者としては、無用のトラブルを避ける観点からは、セット販売された契約全体について契約初期の解除を受信者が求めた場合に解除手続等について案内する内容及び方法をあらかじめ準備しておくことが必要な場合も多いと考えられる。

なお、対象役務の初期契約解除に伴い対象外役務等の契約が自動的に解除されない場合については、当該対象外役務等の契約が「特定解除契約」（施行規則第171条の2第21号）に当たり、対象役務の契約書面にその旨及びその解除に関する事項の記載がまず必要である（第3章（書面交付義務）第2節（9）⑦参照）。（自動的に解除される場合は本章第4節（1）②も参照）

### (2) 契約解除に伴い受信者が支払うべき額

対象役務の契約と特定解除契約である対象外役務等の契約をそれぞれ契約解除した場合、事業者が受信者に請求できる上限額については、それぞれの契約解除について、それぞれの関係規定が適用されることが考えられる。

その際、両契約に共通する費用があれば、いずれの契約解除の関係規定に基づき受信者に請求を行うかは、一義的には事業者の判断に委ねられると考えられるが、共通する費用を両方の契約解除において二重に請求することができないことは、当然である。

例えば、セット販売された有料放送サービスとCATVインターネットサービスについて、本法及



び電気通信事業法の初期契約解除によりそれぞれ契約解除された場合には、それぞれの役務について、それぞれの制度（省令）の上限額に関する規定が適用されるが、両役務に共通する工事費用や事務手数料等については、いずれの制度の上限額の範囲内で請求しても、二重に請求することはできないと考えられる。

なお、対象外役務等が有償継続役務に当たらない一度きりの役務の提供である場合や物品の単純な売買である場合も、これらと同様に、個別の関係規定が適用されるものと考えられる。

## 第 8 節 事業者を乗り換える際の留意点

消費者が事業者を乗り換えた場合に、その直後に初期契約解除を行った場合については、当該消費者が契約解除に伴い乗り換え元の事業者への復帰を求めることが想定される。そうした要望に事業者が応じる法的義務がどの程度存在するかについては、本法の初期契約解除制度で定めるものではなく、乗換えへの事業者の関与の態様や程度等を例えば勘案しつつ、一般的な民事規律に従って個別に判断されるべきものと考えられる。

もっとも、無用なトラブルを避けるためには、乗換え元への復帰に伴い、復帰に時間がかかる等、受信者に不利益が生じると予想される場合には、乗換え先事業者は、説明義務の履行に当たって、当該不利益の内容を説明することが望ましい（第 2 章（説明義務）第 5 節参照）。さらに、初期契約解除に伴い受信者が当然求めると想定される事項（例：乗換え元の事業者のサービスに復帰すること）について、事実を故意に告げず、又は不実の内容を告げることは、事実不告知・不実告知の禁止の規定に抵触し得る（第 6 章第 1 節参照）。

## 第 9 節 違反した場合の取扱い

初期契約解除制度は民事的規律であり、個別事例において事業者に違反があった場合は、業務改善命令等の行政機関の介入はされず、一義的には当事者（受信者）との間の問題となり、最終的な解決は司法によって図られることとなる。

## 第5章 苦情等の処理（法第151条）関係

### 法第151条

有料放送事業者及び第百五十二条第二項に規定する有料放送管理事業者は、有料放送の役務の提供に関する業務の方法又は料金その他の提供条件についての国内受信者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。

有料放送事業者及び有料放送管理事業者には、有料放送の役務の提供に関する業務の方法又は料金その他の提供条件についての苦情及び問合せ（苦情等）を適切かつ迅速に処理しなければならない義務が課せられている。本章では、その基本的な遵守方法及び有料放送事業者・有料放送管理事業者による望ましい対応を解説する。

### 第1節 対象範囲

#### （1）対象役務

第1章を参照。説明義務や書面交付義務の対象と同様である。

ただし、苦情等の処理義務は、説明義務、書面交付義務及び初期契約解除制度の対象から除かれている、法人契約、都度契約等についても、対象となる。各契約の詳細は第2章第1節（4）を参照。

#### （2）義務の主体

有料放送事業者及び有料放送管理事業者に義務が課せられる。

### 第2節 苦情等の処理の方法

苦情等を適切かつ迅速に処理しているか否かについては、提供される有料放送の役務の内容、受信者層、受信者数等が様々であること、また受信者からの苦情及び問合せの内容も様々であることから、全ての有料放送事業者及び有料放送管理事業者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。そのため、ここでは苦情等の処理の方法として望ましい方法及び不適切な方法を例示する。

#### 【望ましい例】

- ①電話窓口を開設すること。
- 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。

- ③電話窓口は、平日は、なるべく長時間受け付けること。
- ④苦情及び問合せを受けた内容について、調査や確認等の必要がある場合でも、できるだけ短期間に何らかの回答をすること。
- ⑤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、苦情等の件数及び内容の傾向、苦情等の業務への反映状況など、苦情等の処理の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、透明性を高め消費者の信頼を得るための取組を行うこと。

【不適切な例】

- ①苦情及び問合せに対する対応窓口を設けていない。
- 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。
- 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（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）。
- ④消費者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（例えば、特に調査や確認等の必要のない問合せ内容に対して、正当な理由なく、2～3日を越える期間回答をしないている場合、調査や確認等を1週間程度で終わることができる問合せ内容に対して、正当な理由なく、回答を遅滞させている場合、1週間程度で終わることができる調査や確認等について正当な理由なく1ヶ月以上の期間をかける場合など）。
- ⑤消費者から契約解除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。

なお、苦情等の処理義務は、無理な注文をつけてくる場合その他の消費者からのいわば行きすぎた苦情等についてまで対応する義務を課す趣旨ではなく、そのような場合に消費者からの要求を拒む等しても法第151条に違反することにはならない。

連盟事務局には、「お客様相談窓口」の専用電話番号がありHPで公開していて、年間1,000件程度の受電がある。また、専用メールアドレスも設け年間100件程度の受信がある。問合せの多くは“相談”だが、当然に“苦情”も寄せられる。

苦情の主な内容は、事業者に聞く前の確認行為、事業者自体の確認、消費者団体経由の受電、「電話が繋がらない」、家庭訪問関連であり、総じて、「業界団体の見解をもって事業者にクレームしたい」という意識が感じられる。

連盟で受け付けた苦情・相談は、当該事業者に連絡の上、速やかな解決が図られている。

### 第3節 違反した場合の取扱い

本章の記載に関連する行政処分としては、苦情等の処理義務の規定に違反したことを理由として、その違反をした有料放送事業者及び有料放送管理事業者に対し、当該違反を是正するために必要な措置をとるべきことを命ずる、総務大臣による是正措置命令（法第156条第3項第2号）等が発動されることがある。

## 第6章 有料放送事業者等の禁止行為（法第151条 の2）関係

### 法第151条の2

有料放送事業者又は媒介等業務受託者は、次に掲げる行為をしてはならない。

一 国内受信者に対し、有料放送の役務の提供に関する契約に関する事項であつて、国内受信者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき、故意に事実を告げず、又は不実のことを告げる行為

二 有料放送の役務の提供に関する契約の締結の勧誘を受けた者が当該契約を締結しない旨の意思（当該勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思を含む。）を表示したにもかかわらず、当該勧誘を継続する行為（国内受信者の利益の保護のため支障を生ずるおそれがないものとして総務省令で定めるものを除く。）

有料放送事業者及び媒介等業務受託者（有料放送事業者等）は、事実不告知や不実告知の行為を行うことや勧誘継続行為を行うことが禁止されている。本章では、これらの禁止行為について、基本的な遵守方法及び有料放送事業者等による望ましい対応を解説する。

最もクレームに繋がり易い項目であり、“事業者の常識とお客様の理解は異なる”ということを常に意識し、“可能な限り理解して頂く”説明を追及したい。

### 第1節 事実不告知及び不実告知の禁止

故意に事実を伝えないこと（事実不告知）、及び虚偽の説明を行うこと（不実告知）が禁止行為として定められている。（法第151条の2第1号）

#### （1）対象範囲

##### ①対象役務

第1章を参照。説明義務や書面交付義務の対象と同様である。

ただし、説明義務、書面交付義務及び初期契約解除制度等の対象から除かれている法人契約、都度契約等についても、対象となる。各契約の詳細は第2章第1節（4）を参照。

##### ②義務の主体（法第151条の2柱書）

有料放送事業者及び媒介等業務受託者の両方が禁止行為をしてはならない主体として定

められている。

## (2) 事実不告知及び不実告知の禁止の内容

「故意に事実を告げず、又は不実のことを告げる行為」とは、契約に関する事項であって受信者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて、故意に事実を伝えないこと（事実不告知）、又は事実と異なる虚偽の説明を行うこと（不実告知）である。

「契約に関する事項であって受信者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの」とは、契約を締結する受信者が正確な情報を知っていたならば当該契約をしないと一般的に考えられる事項のことであり、受信者が意に沿わない契約をすることを防ぐ趣旨から、契約内容のみならず契約に至るまでの「動機」といった広く契約に関する事項が含まれると考えられる。なお、説明義務により契約前に説明すべき事項とは、必ずしも一致しない。

また、有料放送事業者等が事実と異なることを告げているという主観的認識を要している必要はなく、告げた内容が客観的に見て事実と異なっていれば「不実のこと」を告げていることになると考えるのが適切であり、相手方が錯誤に陥って契約を締結する等は必要としない。告げる方法については、口頭の場合だけでなく、書面に記載して説明する方法等も含まれ、広く解釈されると考えられる。

### 【不適切な例】

- ① 有料放送事業者等が、契約を締結する受信者に適用される料金をキャンペーン価格と伝えながら実際には当該料金が通常価格であった場合。
- ② 有料放送サービスの契約をする際に申込みが混み合っていて、開通までにはかなり時間を要する状況であったにもかかわらず、有料放送事業者等が、すぐに利用できるといった説明をし、又は時間を要する旨を伝えなかった場合。
- ③ 有料放送事業者等が、初期契約解除制度における初期契約解除可能期間を法定よりも短い期間で伝えたり、初期契約解除制度が適用される契約であるにもかかわらず、初期契約解除制度の適用がないと伝えた場合（第4章（初期契約解除制度）第6節も参照）。
- ④ 初期契約解除に伴い受信者が当然求めると想定される事項（例：乗換え元の事業者のサービスに復帰すること）について、乗換え元事業者のサービスに復帰することに時間がかかるなど、不利益が生じ得ることが予想されたにもかかわらず、その内容を契約前に説明しなかった場合又は虚偽の説明をした場合。
- ⑤ 「今使っているサービスが終了するので乗り換えが必要」、「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」等の受信者の意思表示の動機に働きかけるような内容であって虚偽のものを受信者に説明して新しい契約を締結させる場合。

この章の「禁止行為」については、対消費者はもちろん、対競合事業者とも大きく関連しており、所謂「不公正営業行為」にも直結する。こうした行為の対処方法は後述の「第7章 媒介等業務受託者の指導等の措置」で記載

### (3) 違反した場合の取扱い

事実不告知及び不実告知の禁止の規定に違反した有料放送事業者等に対しては、当該違反を是正するために必要な措置をとるべきことを命ずる、総務大臣による是正措置命令（法第156条第3項第1号）等が発動されることがある。

なお、事実不告知及び不実告知の禁止は、勧誘等の方法を規律するものにすぎず、契約の締結方法を規律するものではない。また、行政的規律であることから、事実不告知又は不実告知を行った場合の個別の契約の有効性について直接に定めるものではない。もっとも、不実告知等の行為があった場合の個別の契約の取消しについて定める民事的規律としては、消費者契約法（平成12年法律第61号）第4条が存在する。

## 第2節 勧誘継続行為の禁止

本法では、勧誘の形態にかかわらず、受信者等、勧誘を受けた者が有料放送事業者及び媒介等業務受託者（有料放送事業者等）に対して、有料放送役務提供契約を締結しない旨の意思あるいは勧誘を引き続き受けることを希望しない意思を表示した場合について、それと同一の有料放送役務提供契約の勧誘を継続することを禁止している。（法第151条の2第2号）

### (1) 対象範囲

#### ①対象役務

第1章を参照。不実告知等の禁止(本章第1節)の対象役務と同様である。

#### ②勧誘継続行為の禁止が適用されない場合（施行規則第175条の4）

対象役務の契約締結の勧誘であっても、次の場合については、勧誘継続行為の禁止が適用されない。

- ・ 法人契約（施行規則第171条の2第19号。詳細は第2章第1節（4）①を参照）の締結の勧誘
- ・ 軽微変更（施行規則第171条の2第32号。詳細は第2章第1節（4）③アを参照）の勧誘

例えば受信者住所の変更をするよう有料放送事業者等が働きかける場合が該当する。変更・更新契約時の説明義務及び書面交付義務等の例外となる軽微変更と同一範囲である。

### ③義務の主体（法第151条の2柱書）

有料放送事業者及び媒介等業務受託者の両方である。

#### （2）勧誘方法

ここでの「勧誘」とは、その実施する場所及び方法を問わず、特定の者に対し、契約締結の個別の意思形成に直接働きかける行為である。すなわち、訪問、電話、店舗等の形式を問わないが、しかしながら契約締結に至る前の段階で行われる不特定多数の者に対し有料放送の役務の内容等の表示を行う行為は含まれない。

また、契約の内容を変更する場合についても契約の「締結」として、勧誘継続行為の禁止の対象となるが、本節（1）②のとおり、これまでの契約の内容からの軽微な変更の場合は、禁止の対象外となる。

#### （3）勧誘を「継続」する行為の内容

勧誘継続行為に当たるか否かについては、勧誘を受けた者が具体的にどのような意思表示をしたかに基づき、個別事例ごとに同一の有料放送役務提供契約の勧誘継続に当たるかどうかを判断する必要がある。ここでは、勧誘継続行為に該当する範囲を主に例示により解説する。

##### ①「契約を締結しない旨の意思（当該勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思を含む。以下同じ。）」について

勧誘を受けた者の「契約を締結しない旨の意思」は、口頭であるか、書面であるかを問わず、契約を締結する意思がないことを明示的に示すものが該当する。具体的には、相手方等が「お断りします」、「必要ありません」、「結構です」、「関心ありません」「いません」など明示的に契約の締結の意思がないことを示した場合が該当するほか、「（当該勧誘行為が）迷惑です」など、勧誘行為そのものを拒否した場合も当然該当することとなる。

これに対して、例えば、「今は忙しいので後日にして欲しい」とのみ告げた場合など、その場、その時点での勧誘行為に対する拒絶意思の表示は、「契約を締結しない旨の意思」の表示に当たらない。

また、例えば家の門戸に「訪問販売お断り」とのみ記載された張り紙等を貼っておくことは、それだけでは、本項における「契約を締結しない旨の意思」の表示には該当しない。



※「訪問販売お断り」シール等の取扱い

本件は、特商法及び本ガイドラインでは「契約を締結しない旨の意志の表示には該当しない」とされているが、地方自治体では条例によりこうしたシール等を無視した営業行為は不当な取引として“指導・勧告・公表”の対象とすると認識している。

従って、ケーブルテレビ事業者においては、自社エリア内の自治体の条例の確認が必要であり、こうした条例での規制がある場合は充分注意して活動する必要がある。（次ページの消費者庁の見解参照）

## 条例情報について「国民生活」より抜粋

こうした条例の具体例は、数は少ないですが、少なくとも、以下の13の地方自治体において条例が定められているようです。

### ①都道府県レベル

北海道、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県

### ②市区町村レベル

札幌市、葛飾区、国分寺市、堺市、神戸市、生駒市、熊本市

以上のような条例の「不当な取引行為」規制に違反をした場合の効果はどのように定められているのでしょうか。

この点、前記規制に違反した場合でも、地方自治体による調査・指導・勧告・業者名の公表の手続きを定めるに過ぎないものがほとんどで、違反の制裁として、業務停止などの強い行政処分や罰則(直罰)や民事効(事前の勧誘拒否を無視して勧誘をして締結された消費者契約を無効としたり、取り消すことができる旨の規定)を設けている条例は見当たりません。

改正特定商取引法における再勧誘禁止規定と「訪問販売お断り」等の張り紙・シール等について

平成21年12月10日  
消費者庁取引・物価対策課

先般12月1日より施行された平成20年改正特定商取引法においては、悪質な訪問販売等に断固対処するため、指定商品・役務制の廃止や過量販売の解除等の大幅な規制強化を行い、その中で、いわゆる再勧誘禁止規定も措置されました。

特定商取引法は、そもそも訪問販売業者が勧誘を行うに当たって守るべき義務を定めており、従来から、勧誘に先立って氏名や販売目的等の明示を義務付けていましたが、改正法により、さらに、勧誘を受ける意思の確認を行い、契約を締結しない旨の意思表示があった場合には、再度の勧誘をしてはならないこととしました。「契約を締結しない旨の意思」を表示する方法に関しては、消費者が明示的に契約締結の意思がないことを表示した場合を指し、具体的には、事業者からの勧誘に対し、「いいません」「お断りします」などと伝えることが必要です。例えば、「訪問販売お断り」と記載された張り紙・シール等を貼っておくことは、意思表示の対象や内容、表示の主体や表示時期等が必ずしも明瞭でないため、特定商取引法においては、「契約を締結しない旨の意思」の表示には当たらないこととなります(「特定商取引に関する法律第3条の2等の運用指針」御参照)。消費者庁としては、上記の考え方のもと、本規定に違反する悪質な事案に対しては、厳正に対処してまいります。

他方で、地方自治体や消費者において、上記のような張り紙・シール等を貼ることにより訪問販売の来訪を望まない旨を明らかにする取組が行われています。また、条例の中には、そのような張り紙・シール等を無視して消費者を勧誘する行為につき不当な取引として指導や勧告、公表の対象とするものもあると認識しています。そのような取組は、地域の消費者トラブルを防ぐための有効な手段であり、上記の特定商取引法における再勧誘禁止規定の解釈によって何ら影響を受けるものではなく、特定商取引法と相互に補完し合うものと考えています。また、張り紙・シール等がある場合には、事業者は商道德として、そのような消費者意思を当然尊重する必要があるものと考えます。

消費者庁としては、地方自治体や消費生活センター等と連携、協力しつつ、改正特定商取引法の厳正な執行を通じて、より一層の消費者保護を実現すべく取り組んでまいります。

## ②「勧誘を継続すること」について

勧誘を受けた者が契約を締結しない旨の意思表示を行った場合には、引き続き勧誘を行うことのみならず、その後、改めて勧誘を行うことも「勧誘を継続すること」に該当するので禁止される。同一の有料放送事業者又は同一の媒介等業務受託者の他の担当者による勧誘も同様に禁止される。ただし、法の趣旨は、執拗な勧誘を阻止する観点から、ある勧誘を行った有料放送事業者又は媒介等業務受託者が受信者の意思に反して当該勧誘を改めて行うことを禁止するものであり、有料放送事業者 A の媒介等業務受託者である B から勧誘を受けた者が契約を締結しない旨の意思表示を行った場合に同じ有料放送事業者 A の媒介等業務受託者である C による勧誘まで禁止する規定ではない。しかしながら、そのような場合でも、勧誘を受けた者が、勧誘を行う者の如何にかかわらず当該有料放送事業者 A の提供する当該役務の再勧誘全てを拒否したい意思を表示したと考えられる場合は、その意思に沿って、個人情報の取扱いに留意しつつ、A 及び A の全ての媒介等業務受託者からの勧誘が停止されるような仕組みが構築されることが望ましい。

## ③勧誘を受けた者が表示した拒否の意思の範囲について

再勧誘の禁止の対象については、勧誘の相手方等が契約を締結しない旨の意思をどのように示したかにより異なるため、個別の事例ごとに判断することとなる。

例えば、有料放送事業者 A の提供する有料放送役務提供契約の締結に係る勧誘において、勧誘を受けた者から、

- (ア) 有料放送事業者 A の媒介等業務受託者が勧誘をした場合で、「有料放送事業者 A の提供する有料放送サービスは結構です」との意思表示がなされた場合には、当該媒介等業務受託者が「有料放送事業者 A の提供する有料放送サービス」の勧誘を行うことが再勧誘に該当する。
- (イ) 有料放送事業者 A 及び有料放送事業者 B の双方から受託を受けている媒介等業務受託者が有料放送事業者 A の有料放送サービスについて勧誘をした場合に、「有料放送サービスの勧誘は結構です」との意思表示がなされた場合には、「有料放送事業者 A の提供する」有料放送サービスのみならず、「有料放送事業者 B の提供する」有料放送サービスも含め、当該媒介等業務受託者が有料放送サービスの勧誘を行うことが広く再勧誘に該当する。
- (ウ) ある媒介等業務受託者に対し、「御社（媒介等業務受託者）からの勧誘は結構です」との意思表示がなされた場合には、当該媒介等業務受託者が行う勧誘は全て再勧誘に該当する。

なお、当該契約について「勧誘を継続すること」がどの程度の期間にわたって禁止されるかにつ

いては、個別の事例ごとに判断することになるが、勧誘を受けた者（相手方）においても、ある一定期間が経過することにより、勧誘を受けることの意味が変化することも十分考えられることから、相手方が将来にわたって全ての勧誘を拒否した場合など、明確な意思の表示があった場合を除き、将来にわたって当該相手方への勧誘が全て禁止されるものではないと考えられる。

いずれにしろ、相手方等契約を締結しない旨の意思をどのように具体的に示したかという事実を踏まえ判断されることになるため、慎重に対処することが望ましい。

例えば、ある一定期間経過後に同様の勧誘を行う場合は、相手方から「契約を締結しない旨の意思」が示されたことを踏まえ、トラブル防止の観点から、新たな勧誘であることについて、相手方に改めて意思の確認を行うなどした後に勧誘を行うことなどが考えられる。

なお、店舗販売の場合でも、例えば、ある有料放送の役務（A）の契約に伴い別種類の有料放送の役務（B）の勧誘を受けた者が有料放送の役務契約（B）を締結しない旨の意思表示をした後はその場において当該有料放送の役務（B）について勧誘をしてはならないが、再度来店した場合、当該有料放送の役務（B）について自ら質問等をした場合等、その者の当該意思に変化があったとみられる場合に再度勧誘を行うことまでは禁止されないと考えられる。（なお、意思表示をした受信者かどうかを判別するための格別の措置が求められるものではない。）

#### 連盟自主基準及びガイドライン（再勧誘の禁止）

第8条 事業者は、サービスの提供に関する契約の締結の勧誘を受けた消費者から当該契約を締結しない旨の意思を表示された場合には、当該意思表示を受けた後、少なくとも6ヶ月以内の期間は、当該消費者及び当該消費者と同一の世帯に属する者に対し、当該契約の締結について勧誘を継続してはならない。但し、同一の世帯に属する別の消費者から、特にサービスの説明のための訪問要請の意思表示があった場合は、この限りではない。

※連盟では、総務省ガイドラインに記載されている「一定期間」を「少なくとも6カ月」と定めている。「勧誘を継続」することがどの程度の期間にわたって禁止されるかについては、個別の事例ごとに判断することになるが、通常のサービス提供契約期間の単位に鑑み、少なくとも6ヶ月以上は再勧誘を禁止することが望ましい。なお、事業者の提供するサービスの性質（新商品の市場投入タイミング等）により、6ヶ月以内に再勧誘を実施する場合においては、予め、拒否の意向を確認したうえで、再勧誘の対象、再勧誘方法および再勧誘内容を慎重に検討することが望ましい。

#### （4）違反した場合の取扱い

勧誘継続行為の禁止の規定に違反した有料放送事業者等に対しては、当該違反を是正す

るために必要な措置をとるべきことを命ずる、総務大臣による是正措置命令（法第156条第3項第1号）等が発動されることがある。

**法第156条第3項**

総務大臣は、次の各号のいずれかに該当するときは、当該各号に定める者に対し、当該違反を是正するために必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

- 一 有料放送事業者又は媒介等業務受託者が第百五十条又は第百五十一条の二の規定に違反したとき 当該有料放送事業者又は媒介等業務受託者

## 第7章 媒介等業務受託者に対する指導等の措置（法第151条の3）関係

※本章で解説する法第151条の3及び施行規則第175条の5の規定に基づく媒介等業務受託者に対する指導等の措置義務は、有料放送事業者に対して適用されるものであり、有料放送管理事業者に対しては直接には適用されないが、有料放送管理事業者についても、法第155条及び施行規則第182条第1項の規定により、同等の措置義務が適用されている。本章の解説はこのうち前者（有料放送事業者に係るもの）に関するものであるが、同様の考え方は後者（有料放送管理事業者に係るもの）にも当てはまるものであるから、有料放送管理事業者においても、必要に応じて本章の解説を参考にされたい。

有料放送事業者が契約の締結の媒介等の業務及びこれらに付随する業務を媒介等業務受託者に委託をする際には、有料放送事業者による指導等、当該委託に係る業務（媒介等業務）が適切かつ確実に遂行されるための措置を有料放送事業者が講じなければならない。

### 第1節 対象範囲

#### （1）媒介等業務受託者に対する指導等の措置義務の主体

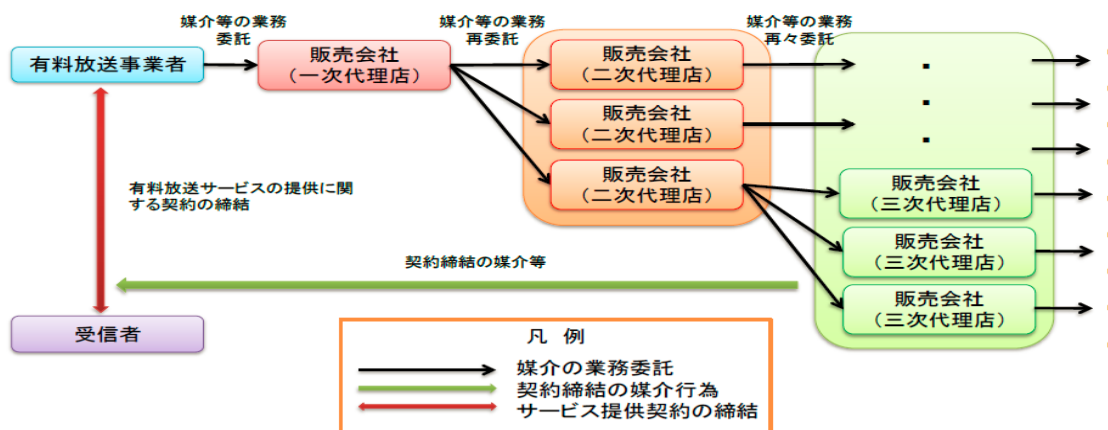
媒介等業務を委託する有料放送事業者に直接の義務が課せられる。有料放送事業者から媒介等業務の委託を受けた媒介等業務受託者（一次代理店）が更に他の媒介等業務受託者（二次代理店）に媒介等業務を再委託する場合は、当該二次代理店においても第2節以降の措置が講じられるようにする必要があるが、有料放送事業者はそうなることを確保するための措置を一次代理店との関係において講じる必要がある。このことは、二次代理店が更に三次代理店に委託をする場合も同様である。

なお、法第151条の3の義務は、委託先の媒介等業務受託者の個別の職員を直接指揮命令することまで委託元に求める趣旨ではない。

#### 法第151条の3

有料放送事業者は、有料放送の役務の提供に関する契約の締結の媒介等の業務及びこれに付随する業務の委託をした場合には、総務省令で定めるところにより、当該委託に係る媒介等業務受託者に対する指導その他の当該委託に係る業務の適正かつ確実な遂行を確保するために必要な措置を講じなければならない。

「委託先の媒介等業務受託者の個別の職員を直接指揮命令することまで委託元に求める趣旨ではない」とは、有料放送事業者が代理店の従業員にまで直接指揮命令するところまでは求めないということであって、代理店従業員の指導は当該代理店自らが行うことである。



## (2) 媒介等業務受託者の範囲

(1) のとおり、有料放送事業者から直接委託を受けた媒介等業務受託者のみならず、媒介等業務受託者を介し、二段階以上にわたる委託を受けた媒介等業務受託者の全てが対象となる。媒介等業務受託者の指す範囲については、第1章を参照。

## (3) 「有料放送の役務の提供に関する契約の締結の媒介等の業務及びこれに付随する業務の委託」の範囲

付随する業務としては、例えば、勧誘行為を委託することが考えられる。また、委託の形式は、契約によるものや事実行為によるものの如何を問わない。

## (4) 対象役務

全ての有料放送の役務が対象となる。

## 第2節 媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者への委託 (施行規則第175条の5第1項第1号)

### 施行規則第175条の5第1項

有料放送事業者は、有料放送役務提供契約の締結の媒介等業務を媒介等業務受託者に委託する場合には、当該媒介等業務の内容に応じ、次に掲げる措置が講じられるようにしなければならない。

一 媒介等業務を適正かつ確実に遂行することができる能力を有する者に当該媒介等業務が委託（二以上の段階にわたる委託を含む。以下この条において同じ。）されるための措置

委託元の有料放送事業者又は媒介等業務受託者（再委託の場合）は、媒介等業務の委託に当たっては、委託先の者について審査するための基準等をあらかじめ整備し、それに基づいて委託先の能力の適格性を確かめる必要がある。

【望ましい例】

- ・ 有料放送の役務に関する法令等や有料放送の役務の契約に関する知識、媒介等業務の業務遂行能力に加えて、受信者の保護を確保するための内部管理体制及び媒介等業務の管理体制が整備されていること、事業目的・事業内容に照らし、媒介等業務を業務として行うに適した者であることについて、あらかじめ整備した基準に基づいて確認すること。

【不適切な例】

- ・ 過去一定期間内に、本章の措置により求められた事項を履行しなかったことを理由に委託を中止した者に対して、再度委託すること。
- ・ 委託しようとする者が法令への違反を理由とした行政指導、行政処分、刑事処分その他の公的な制裁を最近受けたことが明らかであるにもかかわらず委託すること。

### 第3節 責任者の選定（施行規則第175条の5第1項第2号）

二 媒介等業務の実施の状況を監督する責任者（当該媒介等業務を委託した有料放送事業者又は媒介等業務受託者が法人である場合にあつては、その役員又は職員）の選任

委託元の有料放送事業者又は媒介等業務受託者（再委託の場合）において、媒介等業務の実施の状況を監督する責任者を選任しなければならない。

責任者を選任しなければならない範囲は、例えば、有料放送事業者 A が媒介等業務を媒介等業務受託者 B に委託し、媒介等業務受託者 B が更に媒介等受託者 C に媒介等業務を再委託した場合、有料放送事業者 A 及び媒介等業務受託者 B であり、媒介等業務受託者 C における責任者の選任まで求めているものではない。ただし、媒介等業務受託者 C においても責任者が選任されるよう有料放送事業者が自主的に措置を講ずることを妨げない。委託先ごとに責任者を選任する必要はなく、兼任することが認められる。

また、委託元の有料放送事業者又は媒介等業務受託者が法人である場合の選任する責任者は、その役員又は職員（従業員を含む）に限られる。本規定において、「役員」とは業務の執行、業務の監査等の職権を有するものをいい、「職員」とは有料放送事業者又は媒介等業務受託者と雇用契約を締結している者をいう。



## 第4節 媒介等業務の手順等に関する文書の作成等（施行規則第175条の5第1項第3号）

三 媒介等業務の手順等に関する文書であつて、国内受信者等を誘引するための経済上の利益の内容等を明らかにすることその他の適切な誘引の手段に関する事項及び媒介等業務に関する法令等の遵守に関する事項その他媒介等業務の適正かつ確実な遂行を確保するための事項を記載したものの作成並びに媒介等業務受託者及びその媒介等業務の従事者に対し、当該法令等を遵守させるための研修の実施等の措置

### （1）手順等の文書の作成

有料放送事業者は、①適切な誘引の手段に関する事項、②媒介等業務に関する法令等の遵守に関する事項、③その他媒介等業務の適正かつ確実な遂行を確保するための事項、を記載した媒介等業務の手順等に関する文書（マニュアル等。以下「手順等文書」という。）を作成し、媒介等業務受託者に配布しなければならない。

このうち③の事項には、委託元の有料放送事業者に課せられた義務を履行するための受託業務に関する記載が含まれるものであり、例えば、媒介等業務受託者により媒介等されることが通例であるような場合には、第3章の書面交付義務を履行するため、媒介等業務受託者による契約書面の受信者への交付について、手順等文書に記載することが必要である。

①及び②の事項の詳細は、それぞれ次のとおりである。

#### ①適切な誘引の手段に関する事項

##### （ア）有料放送役務提供契約の勧誘手段の適正化

例えば苦情等の内容の傾向も参考としつつ、受信者に不利益となる強引な販売が行われることを防止するため、受信者を威迫して困惑させたり迷惑を覚えさせるような仕方での勧誘、受信者の契約意思が不明確にもかかわらず契約を成立させる行為等の不適切な勧誘行為についてその適正化を図るための記載をする必要がある。

##### （イ）独自オプションの内容の明確化

受信者を誘引するための経済上の利益あるいは有償継続役務（キャッシュバック等の媒介等業務受託者独自のオプション）がある場合には、その内容を記載した書面を受信者に交付するといった手段を定めることが必要である。この場合の記載すべき内容は、書面交付義務における有償継続役務に関する記載内容（第3章第2節（6））又は受信者に提供する経済上の利益に関する記載内容（第3章第2節（8））を参考にすることが考えられるが、特に、有償継続役務について有料放送役務提供契約と契約変更・契約解除の方法が異なる場合には、その旨が明確になることが重要である。

記載・交付方法としては、書面交付義務により作成され交付される契約書面のうち一覽性の確保がされた部分（表形式の部分）に含まれている必要ではなく、契約書面と別途交付されることでも差し支えない。ただし、契約書面との一体性は確保して交付されることが望ましい。

なお、本項目は、媒介等業務受託者が委託元の有料放送事業者等の知り得ない範囲で独自にオプションを提供することを妨げるものではなく、また委託元の有料放送事業者等が媒介等業務受託者の提供するオプションについて逐一把握し又は統制することを求める趣旨でもない。

## ②媒介等業務に関する法令等の遵守に関する事項

媒介等業務に関する法令等の遵守に関する事項の記載として、本法のほか、個人情報の保護に関する法律、労働基準法（昭和22年法律第49号）をはじめとする労働関連法令等についても記載することが必要である。

なお、上記法令に基づく命令、告示等についても遵守すべき法令等に含まれる。

## （2）媒介等業務受託者及び媒介等業務を担当する者に対する研修等

委託元の有料放送事業者又は媒介等業務受託者（再委託の場合）は、委託先の媒介等業務受託者及びその媒介等業務の従事者（媒介等業務を担当する者）に対する研修等が実施されるよう措置を講じる必要がある。研修の実施の方法は一律の基準があるものではないが、委託元又は有料放送事業者が自ら行う場合のほか、委託先に行わせる場合、外部に委託して行わせる場合を含み、例えば定期的に実施することが考えられる。

## 第5節 監督措置（施行規則第175条の5第1項第4号）

四 媒介等業務受託者における媒介等業務の実施状況を定期的に、又は必要に応じて確認することにより、当該媒介等業務受託者が当該媒介等業務を的確に遂行しているかを検証し、必要に応じ改善させる等、媒介等業務受託者に対する必要かつ適切な監督等が行われるための措置

委託元の有料放送事業者又は媒介等業務受託者（再委託の場合）は、媒介等業務の実施状況を定期的又は必要に応じて確認することにより、媒介等業務が的確に遂行されているかを検証し、必要に応じ改善させる等の必要かつ適切な監督等が行われるための措置を講じなければならない。

## （1）媒介等業務の実施状況を定期的又は必要に応じて確認

媒介等業務の実施状況を定期的又は必要に応じて確認する方法として、例えば、委託契約において有料放送事業者が媒介等業務受託者に対して媒介等業務を、定期的に又は必要に応じて監査することを定めることが想定される。必要に応じて監査としては、例えば、苦情等の内容の傾向を分析した上で最も必要と考えられる対象範囲について調査すること、ある媒介等業務受託者において手順等文書への違反が疑われたような場合において調査を実施すること、ある媒介等業務受託者の特定の店舗において違反がみられた場合には、同じ媒介等業務受託者の別の店舗について調査を実施することなどが考えられる。

## (2) 媒介等業務が的確に遂行されているかを検証し、必要に応じ改善させる等

(1) により確認した結果について、媒介等業務が的確に遂行されているか検証し、必要に応じ改善を行うための体制が整えられていることが必要である。例えば、有料放送事業者内の責任ある部署において検証が行われ、必要に応じて経営陣に報告が行われ、有料放送事業者の適切な業務指導や媒介等業務受託者の適切な業務運営に反映させるなどの体制整備などが考えられる。

また、(1) により確認した結果以外にも顧客満足度(CS)調査等を行い検証を行うことで、媒介等業務の的確な遂行の実効性を高めることが考えられる。

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(第7章5節)では、委託代理店による電話勧誘や訪問販売時に新規契約を締結した場合、事業者は契約者に対して契約意思の後確認を実施する必要がある。放送法ではこれが盛り込まれておらず(要求されていない)、獲得の組合せによっては電気通信に対してのみ確認行為を行うことも考えられるが、放送と通信を合わせて確認することが適切である。

## 第6節 苦情処理に関する措置(施行規則第175条の5第1項第5号)

委託先の媒介等業務受託者において、媒介等業務に係る受信者からの苦情対応窓口の明示、苦情処理担当部署の設置、苦情案件処理手順等の策定等の苦情対応体制が整備されるための措置を講じなければならない。委託元の有料放送事業者又は媒介等業務受託者(再委託の場合)が委託先の媒介等業務受託者に代わってそうした措置を講じる場合は、媒介等業務受託者に関する苦情及び問合せが当該委託元に関するものと同様に迅速かつ適切に処理するよう、十分に配慮することが必要である。

なお、苦情の処理方法については、第5章第2節に準ずる。

## 第7節 媒介等業務の適切かつ確実な遂行を確保するための措置（施行規則第175条の5第1項第6号）

媒介等業務受託者の媒介等業務に問題が発見された場合に当該媒介等業務受託者への指導を行うとともに、そうした措置では解決しないと考えられる場合には委託の中止、委託契約の解除等適切な措置を講じる体制が整備されている必要がある。また、委託中止又は委託契約の解除を行う際には、適切な受信者保護が図られる体制が整備されている必要がある。

## 第8節 委託状況を把握するための措置（施行規則第175条の5第1項第7号）

有料放送事業者は、本章に記載する媒介等業務受託者に対する指導等の措置を適切かつ確実に実施するため必要な範囲内において、媒介等業務の委託状況を把握するための措置を講じなければならない。例えば、第5節の監督措置が行き届き、第9節の報告義務が適切に履行されるよう、媒介等業務受託者との連絡の手順について明確化しておくことが考えられる。ただし、媒介等業務の委託先である媒介等業務受託者を全て把握することまでを一律に求めるものではない。

## 第9節 総務大臣への報告義務（施行規則第175条の5第2項）

有料放送事業者は、第7節の委託の中止・契約の解除等が必要と見込まれる等の問題が発見された場合で、受信者の利益に重大な影響を及ぼすおそれがあると認めるときは、第7節の措置の実施と並行して、速やかに当該問題を生じさせた媒介等業務受託者の①名称等、②住所、③媒介等業務受託者が法人の場合、媒介等受託者の代表者の名称等、④その他法人番号等媒介等受託者を特定するために必要な情報、を総務大臣に報告しなければならない。

「受信者の利益に重大な影響を及ぼすおそれ」とは、例えば、苦情等が多数発生するおそれのある場合、現に苦情等が多数発生している場合又は現に多数の違反が発生している場合が想定されるが、判断に迷う場合は、総務省に一報することが望ましい。総務省からは、必要に応じ、事案について追加の報告を求めることがある。

再発防止のため、総務省からは、報告された媒介等業務受託者の情報を事案の内容等の情報と併せて必要な場合に他の事業者等に提供することも想定される。

## 第10節 有料放送管理事業者に委託する場合の特例（施行規則第175条の5第3項）

第2節～第9節にかかわらず、有料放送事業者が有料放送管理事業者に対し媒介等業務の委託をする場合には、その部分については、当該有料放送事業者は、当該有料放送管理事業者との間で、当該有料放送管理事業者が二次以降の媒介等業務受託者の指導等を適切に行う旨の契約を締結することで足りる。

## 第11節 違反した場合の取扱い

本章の記載に関連する行政処分としては、媒介等業務受託者に対する指導等の措置義務の規定に違反したことを理由として、その違反をした有料放送事業者に対し、当該違反を是正するために必要な措置をとるべきことを命ずる、総務大臣による是正措置命令（法第156条第3項第3号）等が発動されることがある。