



総務省

Ministry of Internal Affairs  
and Communications

山崎 信久 様

ご送付の件

拝啓 時下益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。

御連絡が遅くなり大変恐縮でございますが、平成25年9月3日付  
けで提出のありました意見申出書の処理の結果を通知いたしま  
す。

宜しくご査収の程お願いいたします。

敬具

- ・ 意見申出の処理結果の通知(平成26年11月25日(総基消第219号)) 1通

〒100-8926 東京都千代田区霞が関2-1-2

総務省

総合通信基盤局 電気通信事業部 消費者行政課

Tel: 03-5253-5488

FAX: 03-5253-5948

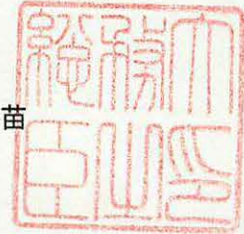
総基消第219号

平成26年11月25日

申出者

山崎 信久 殿

総務大臣 山本 早苗



平成25年9月3日付けで意見の申出があった件について、電気通信事業法（昭和59年法律第86号）第172条第2項の規定に基づき、処理の結果を下記のとおり通知いたします。

#### 記

#### 1 申出の内容

本件は、プロバイダ契約に対する「クーリングオフ制度」の適用検討、またはそれが不可能の場合の代案として、(1) 地域別回線速度の開示の義務付け、(2) 1ヶ月以内の解約に対する違約金禁止の義務付け、(3) 無料の実験用接続時間提供の義務付けと「公的速度測定サイト」の運営の検討を求める旨の申出があったものです。

#### 2 当省の見解

当省では、「ICTサービス安心・安全研究会」において、電気通信サービスの消費者保護ルールの見直し・充実等について検討を行っており、平成26年9月に「ICTサービス安心・安全研究会 報告書（案）」が議論されました。同報告書案において、電気通信サービスにおける契約関係からの離脱のルールの在り方として、(1) 禁止行為・取消しルール、(2) 初期契約解除ルール、(3) 解約ルールの観点から検討が行われ、(2) 初期契約解除ルールについては、「契約の内容やサービスの品質について納得できるまでの契約初期の間には、契約の拘束力から離脱する道を用意することが適当である。これが初期契約解除ルールであり、販売形態によらずに導入することが適当である」との指摘がなされております。

同研究会では、今後、報告書案に対するパブリックコメントの結果も踏まえた上で、最終的な報告書の取りまとめを行う予定です。

当省としては、こうした研究会での提言を踏まえ、必要な制度整備を行ってまいります。

また、当省で開催している「インターネットのサービス品質計測等の在り方に関する研究会」においては、利用者が適切な情報に基づきインターネット接続サービスの契約を行うことが可能な環境を整備するため、実効速度（利用者が実際に利用できる通信速度）等のサービス品質計測等の在り方や必要な方策を検討し、平成26年4月にモバイルの実効速度等のサービス品質の計測手法等について同研究会第一次報告書が取りまとめられました。今後は同報告書にて取りまとめられた計測手法について国が実証実験を実施し、検証及び検討を行っていく予定です。

山崎様からの御意見は、今後の検討を行うに当たり、参考とさせていただきます。

以上