

参照条文・ガイドライン等

1 必ず映像及び音声を伴う双方向のやりとりで行う必要があるとしている例

○ 宅地建物取引業法（昭和二十七年法律第一百七十六号）

（重要事項の説明等）

第三十五条 宅地建物取引業者は、宅地若しくは建物の売買、交換若しくは貸借の相手方若しくは代理を依頼した者又は宅地建物取引業者が行う媒介に係る売買、交換若しくは貸借の各当事者（以下「宅地建物取引業者の相手方等」という。）に対して、その者が取得し、又は借りようとしている宅地又は建物に関し、その売買、交換又は貸借の契約が成立するまでの間に、宅地建物取引士をして、少なくとも次に掲げる事項について、これらの事項を記載した書面（第五号において図面を必要とするときは、図面）を交付して説明をさせなければならない。

- 一 当該宅地又は建物の上に存する登記された権利の種類及び内容並びに登記名義人又は登記簿の表題部に記録された所有者の氏名（法人にあつては、その名称）
 - 二 都市計画法、建築基準法その他の法令に基づく制限で契約内容の別（当該契約の目的物が宅地であるか又は建物であるかの別及び当該契約が売買若しくは交換の契約であるか又は貸借の契約であるかの別をいう。以下この条において同じ。）に応じて政令で定めるものに関する事項の概要
 - 三 当該契約が建物の貸借の契約以外のものであるときは、私道に関する負担に関する事項
 - 四 飲用水、電気及びガスの供給並びに排水のための施設の整備の状況（これらの施設が整備されていない場合においては、その整備の見通し及びその整備についての特別の負担に関する事項）
 - 五 当該宅地又は建物が宅地の造成又は建築に関する工事の完了前のものであるときは、その完了時における形状、構造その他国土交通省令・内閣府令で定める事項
 - 六 当該建物が建物の区分所有等に関する法律（昭和三十七年法律第六十九号）第二条第一項に規定する区分所有権の目的であるものであるときは、当該建物を所有するための一棟の建物の敷地に関する権利の種類及び内容、同条第四項に規定する共用部分に関する規約の定めその他の一棟の建物又はその敷地（一団地内に数棟の建物があつて、その団地内の土地又はこれに関する権利がそれらの建物の所有者の共有に属する場合には、その土地を含む。）に関する権利及びこれらの管理又は使用に関する事項で契約内容の別に応じて国土交通省令・内閣府令で定めるもの
- 六の二 当該建物が既存の建物であるときは、次に掲げる事項
- イ 建物状況調査（実施後国土交通省令で定める期間を経過していないものに限る。）を実施しているかどうか、及びこれを実施している場合におけるその結果の概要

- ロ 設計図書、点検記録その他の建物の建築及び維持保全の状況に関する書類で国土交通省令で定めるものの保存の状況
- 七 代金、交換差金及び借賃以外に授受される金銭の額及び当該金銭の授受の目的
- 八 契約の解除に関する事項
- 九 損害賠償額の予定又は違約金に関する事項
- 十 第四十一条第一項に規定する手付金等を受領しようとする場合における同条又は第四十一条の二の規定による措置の概要
- 十一 支払金又は預り金（宅地建物取引業者の相手方等からその取引の対象となる宅地又は建物に関し受領する代金、交換差金、借賃その他の金銭（第四十一条第一項又は第四十一条の二第一項の規定により保全の措置が講ぜられている手付金等を除く。）であつて国土交通省令・内閣府令で定めるものをいう。第六十四条の三第二項第一号において同じ。）を受領しようとする場合において、同号の規定による保証の措置その他国土交通省令・内閣府令で定める保全措置を講ずるかどうか、及びその措置を講ずる場合におけるその措置の概要
- 十二 代金又は交換差金に関する金銭の貸借のあつせんの内容及び当該あつせんに係る金銭の貸借が成立しないときの措置
- 十三 当該宅地又は建物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しない場合におけるその不適合を担保すべき責任の履行に関し保証保険契約の締結その他の措置で国土交通省令・内閣府令で定めるものを講ずるかどうか、及びその措置を講ずる場合におけるその措置の概要
- 十四 その他宅地建物取引業者の相手方等の利益の保護の必要性及び契約内容の別を勘案して、次のイ又はロに掲げる場合の区分に応じ、それぞれ当該イ又はロに定める命令で定める事項
- イ 事業を営む場合以外の場合において宅地又は建物を買ひ、又は借りようとする個人である宅地建物取引業者の相手方等の利益の保護に資する事項を定める場合 国土交通省令・内閣府令
- ロ イに規定する事項以外の事項を定める場合 国土交通省令
- 2 宅地建物取引業者は、宅地又は建物の割賦販売（代金の全部又は一部について、目的物の引渡し後一年以上の期間にわたり、かつ、二回以上に分割して受領することを条件として販売することをいう。以下同じ。）の相手方に対して、その者が取得しようとする宅地又は建物に関し、その割賦販売の契約が成立するまでの間に、宅地建物取引士をして、前項各号に掲げる事項のほか、次に掲げる事項について、これらの事項を記載した書面を交付して説明をさせなければならない。
- 一 現金販売価格（宅地又は建物の引渡しまでにその代金の全額を受領する場合の価格をいう。）
- 二 割賦販売価格（割賦販売の方法により販売する場合の価格をいう。）

- 三 宅地又は建物の引渡しまでに支払う金銭の額及び賦払金（割賦販売の契約に基づく各回ごとの代金の支払分で目的物の引渡し後のものをいう。第四十二条第一項において同じ。）の額並びにその支払の時期及び方法
- 3 宅地建物取引業者は、宅地又は建物に係る信託（当該宅地建物取引業者を委託者とするものに限る。）の受益権の売主となる場合における売買の相手方に対して、その者が取得しようとしている信託の受益権に係る信託財産である宅地又は建物に関し、その売買の契約が成立するまでの間に、宅地建物取引士をして、少なくとも次に掲げる事項について、これらの事項を記載した書面（第五号において図面を必要とするときは、図面）を交付して説明をさせなければならない。ただし、その売買の相手方の利益の保護のため支障を生ずることがない場合として国土交通省令で定める場合は、この限りでない。
- 一 当該信託財産である宅地又は建物の上に存する登記された権利の種類及び内容並びに登記名義人又は登記簿の表題部に記録された所有者の氏名（法人にあつては、その名称）
- 二 当該信託財産である宅地又は建物に係る都市計画法、建築基準法その他の法令に基づく制限で政令で定めるものに関する事項の概要
- 三 当該信託財産である宅地又は建物に係る私道に関する負担に関する事項
- 四 当該信託財産である宅地又は建物に係る飲用水、電気及びガスの供給並びに排水のための施設の整備の状況（これらの施設が整備されていない場合においては、その整備の見通し及びその整備についての特別の負担に関する事項）
- 五 当該信託財産である宅地又は建物が宅地の造成又は建築に関する工事の完了前のものであるときは、その完了時における形状、構造その他国土交通省令で定める事項
- 六 当該信託財産である建物が建物の区分所有等に関する法律第二条第一項に規定する区分所有権の目的であるものであるときは、当該建物を所有するための一棟の建物の敷地に関する権利の種類及び内容、同条第四項に規定する共用部分に関する規約の定めその他の一棟の建物又はその敷地（一団地内に数棟の建物があつて、その団地内の土地又はこれに関する権利がそれらの建物の所有者の共有に属する場合には、その土地を含む。）に関する権利及びこれらの管理又は使用に関する事項で国土交通省令で定めるもの
- 七 その他当該信託の受益権の売買の相手方の利益の保護の必要性を勘案して国土交通省令で定める事項
- 4 宅地建物取引士は、前三項の説明をするときは、説明の相手方に対し、宅地建物取引士証を提示しなければならない。
- 5 第一項から第三項までの書面の交付に当たっては、宅地建物取引士は、当該書面に記名押印しなければならない。
- 6 （略）

7 宅地建物取引業者は、前項の規定により読み替えて適用する第一項又は第二項の規定により交付すべき書面を作成したときは、宅地建物取引士をして、当該書面に記名押印させなければならない。

○宅地建物取引業法の解釈・運用の考え方

第35条第1項関係

2 宅地若しくは建物の売買若しくは交換又は宅地若しくは建物の売買、交換若しくは貸借の代理若しくは媒介に係る重要事項の説明にITを活用する場合の取扱いについて宅地若しくは建物の売買若しくは交換又は宅地若しくは建物の売買、交換若しくは貸借の代理若しくは媒介に係る重要事項の説明にテレビ会議等のITを活用するに当たっては、次に掲げるすべての事項を満たしている場合に限り、対面による重要事項の説明と同様に取り扱うこととする。

なお、宅地建物取引士は、ITを活用した重要事項の説明を開始した後、映像を視認できない又は音声を聞き取ることができない状況が生じた場合には、直ちに説明を中断し、当該状況が解消された後に説明を再開するものとする。

- (1) 宅地建物取引士及び重要事項の説明を受けようとする者が、図面等の書類及び説明の内容について十分に理解できる程度に映像を視認でき、かつ、双方が発する音声を十分に聞き取ることができるとともに、双方向でやりとりできる環境において実施していること。
- (2) 宅地建物取引士により記名押印された重要事項説明書及び添付書類を、重要事項の説明を受けようとする者にあらかじめ送付していること。
- (3) 重要事項の説明を受けようとする者が、重要事項説明書及び添付書類を確認しながら説明を受けることができる状態にあること並びに映像及び音声の状況について、宅地建物取引士が重要事項の説明を開始する前に確認していること。
- (4) 宅地建物取引士が、宅地建物取引士証を提示し、重要事項の説明を受けようとする者が、当該宅地建物取引士証を画面上で視認できたことを確認していること。

○重要事項説明・書面交付制度の概要（国土交通省）

（制度の趣旨）

宅地建物の取引は、動産の取引と比べて権利関係や取引条件が極めて複雑であり、それらを十分に調査、確認しないで契約を締結すると、当初予定していた利用ができなかったり、契約条件を知らなかったことによる不測の損害を被ることとなる。そのような紛争が生ずるおそれを防止し、購入者等が十分理解して、契約を締結する機会を与えるため、専門的な知識、経験、調査能力を持つ宅地建物取引業者に説明義務を課しているものである。

2 一定の条件下で動画等によって口頭の説明に代替することが許容されている例

○ 電気通信事業法（昭和五十九年法律第八十六号）

（提供条件の説明）

第二十六条 電気通信事業者は、利用者（電気通信役務の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。以下この項、第二十七条及び第二十七条の二において同じ。）と次に掲げる電気通信役務の提供に関する契約の締結をしようとするときは、総務省令で定めるところにより、当該電気通信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利用者に説明しなくても利用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。

一～三 （略）

2 （略）

○ 電気通信事業法施行規則（昭和六十年郵政省令第二十五号）

（提供条件の説明）

第二十二条の二の三 法第二十六条第一項の規定による同項各号に掲げる電気通信役務に関する料金その他の提供条件の概要の説明（以下「提供条件概要説明」という。）は、当該電気通信役務の提供に関する契約（以下「対象契約」という。）の締結が行われるまでの間に、少なくとも次に掲げる事項（付加的な機能の提供に係る役務に係る事項を除く。以下この条及び次条第一項において「基本説明事項」という。）について行わなければならない。ただし、既に締結されている電気通信役務の提供に関する契約（以下この条から第二十二条の二の八までにおいて「既契約」という。）の一部の変更を内容とする契約（既契約の更新を内容とする契約（以下この条から第二十二条の二の八までにおいて「更新契約」という。）を除く。以下この条から第二十二条の二の八までにおいて「変更契約」という。）又は更新契約の締結については、この限りでない。

一 電気通信役務を提供する電気通信事業者の氏名又は名称（電気通信事業者が、他の電気通信事業者と電気通信設備の接続又は共用に関する協定を締結して電気通信役務を提供する場合であつて、法第二十七条に定める苦情及び問合せの処理並びに電気通信役務に関する料金の回収等を当該他の電気通信事業者に委託することとしているときを除く。）

二 電気通信役務を提供する電気通信事業者の電話番号、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、苦情及び問合せに応じる時間帯を含む。）
（電気通信事業者が、他の電気通信事業者と電気通信設備の接続又は共用に関する協定を締結して電気通信役務を提供する場合であつて、法第二十七条に定める苦情及び問合せの処理並びに電気通信役務に関する料金の回収等を当該他の電気通信事

業者に委託することとしているときを除く。)

三 提供される電気通信役務の内容（次に掲げる事項を含む。）

イ 名称

ロ 別表に掲げる区分による種類（以下この条及び第二十二條の二の八第一項第一号において単に「種類」という。）

ハ 品質

ニ 提供を受けることができる場所

ホ 緊急通報に係る制限がある場合には、その内容

ヘ 青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律（平成二十年法律第七十九号）第二条第八項に規定する携帯電話インターネット接続役務提供事業者が提供する同条第十項に規定する青少年有害情報フィルタリングサービスによる制限がある場合には、その内容

ト ホ及びヘに掲げるもののほか、電気通信役務の利用に関する制限がある場合には、その内容

四 利用者（法第二十六条第一項に規定する利用者をいう。以下この条から第二十二條の二の九までにおいて同じ。）に適用される電気通信役務に関する料金。ただし、電気通信事業者が当該料金について、距離ごと、接続する電気通信事業者ごと、対地ごとその他の区分により多数の区分を設ける場合にあつては、全ての料金の説明に代えて、一般消費者が利用することが見込まれる主な料金区分の説明によることができる。

五 前号に掲げる料金に含まれていない経費であつて利用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

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

七 利用者からの申出による契約の変更又は解除の連絡先及び方法

八 次に掲げる事項その他の利用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、その内容

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電気通信役務の提供のために電気通信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利用者が負担する必要があるときは、その内容

九 対象契約が法第二十六条の三第一項の規定による電気通信役務の提供に関する契約の書面による解除（以下この条から第二十二條の二の九までにおいて「書面解除」という。）を行うことができるものであるときは、書面解除に関する事項

十 対象契約が第二十二條の二の七第一項第五号に規定する確認措置契約であるとき

は、同号に規定する確認措置に関する事項

2 (略)

3 提供条件概要説明は、説明事項等（基本説明事項又は前項各号に定める事項をいい、電気通信事業者が自ら提供条件概要説明を行う場合にあつては、当該電気通信事業者の法第十一条第一項第二号に規定する登録番号又は第九条第九項若しくは第六十条の二第二項に規定する届出番号を含む。以下この条において同じ。）を分かりやすく記載した書面（カタログ、パンフレット等を含む。以下この項において「説明書面」という。）を交付して行わなければならない。ただし、利用者が、説明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に了解したときは、これらの方法によることができる。

一 電子メールを送信する方法であつて、利用者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

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等を電気通信回線を通じて利用者の閲覧に供する方法であつて、当該利用者が当該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 利用者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等を電気通信回線を通じて利用者の閲覧に供する方法であつて、説明をした後、遅滞なく、説明書面を当該利用者に交付するもの又は当該ファイルに記録された説明事項等を、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、若しく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利用者がこれを閲覧することができるようにするもの

四 説明事項等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

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等を表示する方法

六 電話により基本説明事項又は前項各号に定める事項を告げる方法（説明をした後、遅滞なく、説明書面を利用者に交付する場合等に限る。）

4 前三項の提供条件概要説明は、利用者の知識及び経験並びに当該電気通信役務の提供に関する契約を締結する目的に照らして、当該利用者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。

5・6 (略)

○ 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

(平成28年3月 令和3年4月改定 総務省総合通信基盤局)

第2章 契約前の説明義務（法第26条（法第73条の3において準用する場合を含む。））

関係

第3節 説明方法（施行規則第22条の2の3第3項（施行規則第40条第1項において準用する場合を含む。））

（1）共通事項

「説明」とは、単に電気通信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。すなわち、電気通信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を伝達することが必要とされる（以下略）

（2）原則的な説明方法

説明事項等を記載した書面（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。

①・② （略）

③ 口頭説明の原則

（略）

さらに、口頭説明を必要とする場合であっても、動画等の口頭説明に相当するような機械的手段を代わりに用いて説明を行うことが可能である。ただし、そのときは、不明点について質問を受け回答する機会を設ける等、やり取りが一方にならないよう配慮することが適切である。

3 一定の条件下で説明事項をウェブサイト上に表示して閲覧させる方法による説明が許容されている例

○ 旅行業法（昭和二十七年法律第二百三十九号）

（取引条件の説明）

第十二条の四 旅行業者等は、旅行者と企画旅行契約、手配旅行契約その他旅行業務に関し契約を締結しようとするときは、旅行者が依頼しようとする旅行業務の内容を確認した上、国土交通省令・内閣府令で定めるところにより、その取引の条件について旅行者に説明しなければならない。

2・3 （略）

○ 旅行業者等が旅行者と締結する契約等に関する規則（平成二十一年内閣府・国土交通省令第一号）

（取引条件の説明）

第三条 法第十二条の四第一項に規定する取引条件の説明は、次に掲げる事項について行わなければならない。

一 企画旅行契約を締結しようとする場合にあっては、次に掲げる事項

イ 企画旅行を実施する旅行業者（以下「企画者」という。）の氏名又は名称

ロ 企画者以外の者が企画者を代理して契約を締結する場合にあっては、その旨

ハ 旅行の目的地及び出発日その他の日程

ニ 旅行者が旅行業者等に支払うべき対価及びその収受の方法

ホ 旅行者がニに掲げる対価によって提供を受けることができる旅行に関するサービスの内容

ヘ ホに掲げる旅行に関するサービスに企画旅行の実施のために提供される届出住宅（住宅宿泊事業法（平成二十九年法律第六十五号）第二条第五項に規定する届出住宅をいう。以下この条において同じ。）における宿泊のサービスが含まれる場合にあっては、宿泊サービス提供契約（同法第十二条に規定する宿泊サービス提供契約をいう。次号において同じ。）を締結する住宅宿泊事業者（同法第二条第四項に規定する住宅宿泊事業者をいう。次号において同じ。）の商号、名称又は氏名及び届出番号並びに旅行者が宿泊する届出住宅

ト ニに掲げる対価に含まれていない旅行に関する経費であって旅行者が通常必要とするもの

チ 企画旅行（参加する旅行者の募集をすることにより実施するものに限る。）の参加者数があらかじめ企画者が定める人員数を下回った場合に当該企画旅行を実施しないこととするときは、その旨及び当該人員数

リ 契約の申込方法及び契約の成立に関する事項

ヌ 契約の変更及び解除に関する事項

- ル 責任及び免責に関する事項
 - ヲ 旅行中の損害の補償に関する事項
 - ワ 旅行に参加する資格を定める場合にあっては、その旨及び当該資格
 - カ ホに掲げる旅行に関するサービスに専ら企画旅行の実施のために提供される運送サービスが含まれる場合にあっては、当該運送サービスの内容を勘案して、旅行者が取得することが望ましい輸送の安全に関する情報
 - ヨ 旅行の目的地を勘案して、旅行者が取得することが望ましい安全及び衛生に関する情報がある場合にあっては、その旨及び当該情報
 - タ 全国通訳案内士又は地域通訳案内士の同行の有無
- 二 企画旅行契約以外の旅行業務に関する契約（次号に規定する契約を除く。）を締結しようとする場合にあっては、次に掲げる事項
- イ 契約を締結する旅行業者の氏名又は名称
 - ロ 旅行業者代理業者が所属旅行業者を代理して契約を締結する場合にあっては、その旨
 - ハ 旅行業務の取扱いの料金に関する事項
 - ニ 旅行業務として住宅宿泊事業法第二条第八項第一号に掲げる行為を取り扱う場合にあっては、宿泊サービス提供契約を締結する住宅宿泊事業者の商号、名称又は氏名及び届出番号並びに旅行者が宿泊する届出住宅
 - ホ 前号ハからホまで、ト、リからワまで及びヨに掲げる事項
- 三 法第二条第一項第九号に掲げる行為に係る旅行業務について契約を締結しようとする場合にあっては、第一号ニ及びホに掲げる事項

○ オンライン旅行取引の表示等に関するガイドライン（平成27年4月 観光庁）

3. 契約条件に関する事項

- (1) 契約当事者及び契約形態（略）
- (2) 運送等サービスの内容（略）
- (3) 旅行代金額及び支払方法（略）
- (4) キャンセル条件（略）
- (5) その他の契約条項（約款）（略）
- (6) 最終確認画面

オンライン旅行取引においては、契約条件を網羅的に記載した取引条件説明書面等の交付や、契約条件に関する口頭の説明はなく、旅行者は画面の遷移とともに断片的にこれらの情報を得ていくことになるため、旅行者が、重要な契約条件を看過し、これが原因となってトラブルが発生する可能性がある。

旅行者に契約条件を十分に理解させ、このようなトラブルを未然に防止するためには、申込み直前の段階で、運送等サービス内容及び重要な契約条件を網羅的に確認できる

画面（以下「最終確認画面」という。）を設けることが効果的である。そこで、OTA¹においては、最終確認画面を設け、上記「(1)」から「(5)」の契約条件に関する事項、「1. OTA等に関する基本情報」の各事項、及び「2. 問合せ先に関する事項」の各事項について、各項記載の方法等により、旅行者が容易に認識できるように表示することが求められる。特に、上記「(5)」の利用規約画面については、これを確認しないまま申込みを完了してしまう旅行者が少なくないため、OTAにおいては、旅行者による利用規約の確認を促すため、最終確認画面において、利用規約画面に遷移できるハイパーリンクを設定した上で、同リンク付近に「利用規約を確認しました」等の表現によるラジオボタン、チェックボックス等を設定し、システム上、同ボタン等をクリックしない限り申込みを完了できないようにする等の措置を講じることが望ましい。（以下略）

○ 電気事業法（昭和三十九年法律第七十号）

（供給条件の説明等）

第二条の十三 小売電気事業者及び小売電気事業者が行う小売供給に関する契約（以下「小売供給契約」という。）の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者（以下「小売電気事業者等」という。）は、小売供給を受けようとする者（電気事業者である者を除く。以下この条において同じ。）と小売供給契約の締結又はその媒介、取次ぎ若しくは代理をしようとするときは、経済産業省令で定めるところにより、当該小売供給に係る料金その他の供給条件について、その者に説明しなければならない。

2 小売電気事業者等は、前項の規定による説明をするときは、経済産業省令で定める場合を除き、小売供給を受けようとする者に対し、当該小売供給に係る料金その他の供給条件であつて経済産業省令で定める事項を記載した書面を交付しなければならない。

3 小売電気事業者等は、前項の規定による書面の交付に代えて、政令で定めるところにより、小売供給を受けようとする者の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法であつて経済産業省令で定めるものにより提供することができる。この場合において、当該小売電気事業者等は、当該書面を交付したものとみなす。

○ 電気事業法施行規則（平成七年通商産業省令第七十七号）

（供給条件の説明等）

第三条の十二 法第二条の十三第一項の規定による説明は、次に掲げる事項について行わなければならない。ただし、第四号に掲げる事項のうち苦情及び問合せに応じること

¹ オンライン旅行取引業者を指す。

ができる時間帯については、小売電気事業者が小売供給契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理（以下「媒介等」という。）を業として行う者（以下「契約媒介業者等」という。）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は、この限りでない。

- 一 当該小売電気事業者の氏名又は名称及び登録番号
- 二 当該契約媒介業者等が当該小売供給契約の締結の媒介等を行う場合にあっては、その旨及び当該契約媒介業者等の氏名又は名称
- 三 当該小売電気事業者の電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先並びに苦情及び問合せに応じることができる時間帯
- 四 当該契約媒介業者等が当該小売供給契約の締結の媒介等を行う場合にあっては、当該契約媒介業者等の電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先並びに苦情及び問合せに応じることができる時間帯
- 五 当該小売供給契約の申込みの方法
- 六 当該小売供給開始の予定年月日
- 七 当該小売供給に係る料金（当該料金の額の算出方法を含む。）
- 八 電気計器その他の用品及び配線工事その他の工事に関する費用の負担に関する事項
- 九 前二号に掲げるもののほか、当該小売供給を受けようとする者の負担となるものがある場合にあっては、その内容
- 十 前三号に掲げる当該小売供給を受けようとする者の負担となるものの全部又は一部を期間を限定して減免する場合にあっては、その内容
- 十一 当該小売供給契約に契約電力又は契約電流容量の定めがある場合にあっては、これらの値又は決定方法
- 十二 供給電圧及び周波数
- 十三 供給電力及び供給電力量の計測方法並びに料金調定の方法
- 十四 当該小売供給に係る料金その他の当該小売供給を受けようとする者の負担となるものの支払方法
- 十五 一般送配電事業者から接続供給を受けて当該小売供給を行う場合にあっては、託送供給等約款に定められた小売供給の相手方の責任に関する事項
- 十六 当該小売供給契約に期間の定めがある場合にあっては、当該期間
- 十七 当該小売供給契約に期間の定めがある場合にあっては、当該小売供給契約の更新に関する事項
- 十八 当該小売供給の相手方が当該小売供給契約の変更又は解除の申出を行おうとする場合における当該小売電気事業者（当該契約媒介業者等が当該小売供給契約の締結の媒介等を行う場合にあっては、当該契約媒介業者等を含む。）の連絡先及びこれらの方法

十九 当該小売供給の相手方からの申出による当該小売供給契約の変更又は解除に期間の制限がある場合にあつては、その内容

二十 当該小売供給の相手方からの申出による当該小売供給契約の変更又は解除に伴う違約金その他の当該小売供給の相手方の負担となるものがある場合にあつては、その内容

二十一 前二号に掲げるもののほか、当該小売供給の相手方からの申出による当該小売供給契約の変更又は解除に係る条件等がある場合にあつては、その内容

二十二 当該小売電気事業者からの申出による当該小売供給契約の変更又は解除に関する事項

二十三 その小売電気事業の用に供する発電用の電気工作物の原動力の種類その他の事項をその行う小売供給の特性とする場合又は当該契約媒介業者等が小売電気事業者が行う小売供給（その小売電気事業の用に供する発電用の電気工作物の原動力の種類その他の事項をその行う小売供給の特性とするものに限る。）に関する契約の締結の媒介等を行う場合にあつては、その内容及び根拠

二十四 当該小売供給の相手方の電気の使用方法、器具、機械その他の用品の使用等に制限がある場合にあつては、その内容

二十五 前各号に掲げるもののほか、当該小売供給に係る重要な供給条件がある場合にあつては、その内容

2～11 （略）

12 法第二条の十三第三項の経済産業省令で定めるものは、次に掲げるものとする。

一 電子メールを送信する方法であつて、小売供給を受けようとする者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

二 当該小売電気事業者等の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録された第八項、第九項本文、第十項本文又は前項本文に規定する事項（以下この条において「説明時交付事項」という。）を電気通信回線を通じて小売供給を受けようとする者の閲覧に供する方法（小売供給を受けようとする者が当該ファイ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ない場合にあつては、当該ファイルに記録された説明時交付事項を電気通信回線を通じて小売供給を受けようとする者の閲覧に供する方法であつて、当該ファイルに記録された説明時交付事項を、その記録された日から起算して三月間、消去し、又は改変できないもの）

三 磁気ディスク、シー・ディー・ロムその他の記録媒体に説明時交付事項を記録したものを交付する方法

13 （略）

○ 電力の小売営業に関する指針

（平成28年1月制定 令和3年4月1日最終改定 経済産業省）

【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】

1 供給条件の説明

(2) 供給条件の説明の程度及び方法

供給条件の説明義務を課す目的は、需要家が料金その他の供給条件について十分に理解した上で、契約を締結することができるようにすることである。つまり、単に情報を伝達するだけではなく、需要家はその情報を十分に理解した上で、適切な判断ができるようにすることが、その趣旨である。

したがって、「説明」とは、単に小売電気事業者等が説明すべき事項に関する情報を需要家が入手できる状態とする、あるいは需要家に伝達するだけでは不十分であり、需要家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需要家の理解の形成を図ることが必要である。

一方、小売電気事業者と需要家が契約を締結するに当たっては、小売電気事業者からの説明に対し、需要家からの質問や契約締結の意思表示がなされること等、小売電気事業者と需要家の間の双方向でのやりとりが生じる。このため、口頭や電話による説明の方法に限らず、インターネットのウェブサイト上で説明事項を需要家に閲覧させるいわゆるオンライン・サインアップによる説明の方法や、ダイレクトメール・パンフレット等に説明事項を記載し、需要家にこれを読ませた上で小売供給契約の申込みを受け付ける場合における、当該ダイレクトメール等による説明の方法であっても、需要家に分かりやすい説明事項の記載を行う、需要家が理解したことを確認するなど、適切な対応を取ることにより、説明義務を果たすことは可能と考えられる。

○ **ガス事業法（昭和二十九年法律第五十一号）** ※電気事業法とほぼ同様の規律
(供給条件の説明等)

第十四条 ガス小売事業者及びガス小売事業者が行う小売供給に関する契約（以下「小売供給契約」という。）の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者（以下「ガス小売事業者等」という。）は、小売供給を受けようとする者（ガス事業者である者を除く。以下この条において同じ。）と小売供給契約の締結又はその媒介、取次ぎ若しくは代理をしようとするときは、経済産業省令で定めるところにより、当該小売供給に係る料金その他の供給条件について、その者に説明しなければならない。

2 ガス小売事業者等は、前項の規定による説明をするときは、経済産業省令で定める場合を除き、小売供給を受けようとする者に対し、当該小売供給に係る料金その他の供給条件であつて経済産業省令で定める事項を記載した書面を交付しなければならない。

3 ガス小売事業者等は、前項の規定による書面の交付に代えて、政令で定めるところにより、小売供給を受けようとする者の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法であつて経済産業

省令で定めるものにより提供することができる。この場合において、当該ガス小売事業者等は、当該書面を交付したものとみなす。

○ **ガス事業法施行規則（昭和四十五年通商産業省令第九十七号）**

（供給条件の説明等）

第十三条 法第十四条第一項の規定による説明は、次に掲げる事項について行わなければならない。ただし、第四号に掲げる事項のうち苦情及び問合せに応じることができる時間帯については、ガス小売事業者が小売供給契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理（以下「媒介等」という。）を業として行う者（以下「契約媒介業者等」という。）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は、この限りでない。

- 一 当該ガス小売事業者の氏名又は名称及び登録番号
- 二 当該契約媒介業者等が当該小売供給契約の締結の媒介等を行う場合にあつては、その旨及び当該契約媒介業者等の氏名又は名称
- 三 当該ガス小売事業者の電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先並びに苦情及び問合せに応じることができる時間帯
- 四 当該契約媒介業者等が当該小売供給契約の締結の媒介等を行う場合にあつては、当該契約媒介業者等の電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先並びに苦情及び問合せに応じることができる時間帯
- 五 当該小売供給契約の申込みの方法及び当該申込みの取扱いに関する事項
- 六 当該小売供給開始の予定年月日
- 七 当該小売供給に係る料金（当該料金の額の算出方法を含む。）
- 八 導管、ガスメーターその他の設備に関する費用の負担に関する事項
- 九 前二号に掲げるもののほか、当該小売供給を受けようとする者の負担となるものがある場合にあつては、その内容
- 十 前三号に掲げる当該小売供給を受けようとする者の負担となるものの全部又は一部を期間を限定して減免する場合にあつては、その内容
- 十一 ガス使用量の計測方法及び料金調定の方法
- 十二 当該小売供給に係る料金その他の当該小売供給を受けようとする者の負担となるものの支払方法
- 十三 供給するガスの熱量の最低値及び標準値その他のガスの成分に関する事項
- 十四 ガス栓の出口におけるガスの圧力の最高値及び最低値
- 十五 供給するガスの属するガスグループ並びに当該小売供給を受けようとする者からの求めがある場合にあつては、燃焼速度及びウォッベ指数
- 十六 一般ガス導管事業者又は特定ガス導管事業者から託送供給を受けて当該小売供給を行う場合にあつては、託送供給約款に定められた小売供給の相手方の責任に関する事項（第二十五号に掲げる事項を除く。）

- 十七 当該小売供給契約に期間の定めがある場合にあつては、当該期間
- 十八 当該小売供給契約に期間の定めがある場合にあつては、当該小売供給契約の更新に関する事項
- 十九 当該小売供給の相手方が当該小売供給契約の変更又は解除の申出を行おうとする場合における当該ガス小売事業者（当該契約媒介業者等が当該小売供給契約の締結の媒介等を行う場合にあつては、当該契約媒介業者等を含む。）の連絡先及びこれらの方
- 二十 当該小売供給の相手方からの申出による当該小売供給契約の変更又は解除に期間の制限がある場合にあつては、その内容
- 二十一 当該小売供給の相手方からの申出による当該小売供給契約の変更又は解除に伴う違約金その他の当該小売供給の相手方の負担となるものがある場合にあつては、その内容
- 二十二 前二号に掲げるもののほか、当該小売供給の相手方からの申出による当該小売供給契約の変更又は解除に係る条件等がある場合にあつては、その内容
- 二十三 当該ガス小売事業者からの申出による当該小売供給契約の変更又は解除に関する事項
- 二十四 災害その他非常の場合における当該小売供給の制限又は中止に関する事項
- 二十五 導管、器具、機械その他の設備に関する一般ガス導管事業者、特定ガス導管事業者、当該ガス小売事業者及び当該小売供給の相手方の保安上の責任に関する事項
- 二十六 当該小売供給の相手方のガスの使用方法、器具、機械その他の用品の使用等に制限がある場合にあつては、その内容
- 二十七 前各号に掲げるもののほか、当該小売供給に係る重要な供給条件がある場合にあつては、その内容

2～10 （略）

11 第十四条第三項の経済産業省令で定めるものは、次に掲げるものとする。

- 一 電子メールを送信する方法であつて、小売供給を受けようとする者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
- 二 当該ガス小売事業者等の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録された第七項、第八項本文、第九項本文又は前項本文に規定する事項（以下この条において「説明時交付事項」という。）を電気通信回線を通じて小売供給を受けようとする者の閲覧に供する方法（小売供給を受けようとする者が当該ファイ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ない場合にあつては、当該ファイルに記録された説明時交付事項を電気通信回線を通じて小売供給を受けようとする者の閲覧に供する方法であつて、当該ファイルに記録された説明時交付事項を、その記録された日から起算して三月間、消去し、又は改変できないもの）
- 三 磁気ディスク、シー・ディー・ロムその他の記録媒体に説明時交付事項を記録した

ものを交付する方法

12 (略)

○ ガスの小売営業に関する指針

(平成29年1月制定 令和元年9月30日最終改定 経済産業省)

【参考：供給条件の説明義務・書面交付義務の解説】

1 供給条件の説明

(2) 供給条件の説明の程度及び方法

供給条件の説明義務を課す目的は、需要家が料金その他の供給条件について十分に理解した上で、契約を締結することができるようにすることである。つまり、単に情報を伝達するだけではなく、需要家はその情報を十分に理解した上で、適切な判断ができるようにすることが、その趣旨である。

したがって、「説明」とは、単にガス小売事業者等が説明すべき事項に関する情報を需要家が入手できる状態とする、あるいは需要家に伝達するだけでは不十分であり、需要家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需要家の理解の形成を図ることが必要である。

一方、ガス小売事業者と需要家が契約を締結するに当たっては、ガス小売事業者からの説明に対し、需要家からの質問や契約締結の意思表示がなされること等、ガス小売事業者と需要家の間の双方向でのやりとりが生じる。このため、口頭や電話による説明の方法に限らず、インターネットのウェブサイト上で説明事項を需要家に閲覧させるいわゆるオンライン・サインアップによる説明の方法や、ダイレクトメール・パンフレット等に説明事項を記載し、需要家にこれを読ませた上で小売供給契約の申込みを受け付ける場合における、当該ダイレクトメール等による説明の方法であっても、需要家に分かりやすい説明事項の記載を行う、需要家が理解したことを確認するなど、適切な対応を取ることにより、説明義務を果たすことは可能と考えられる。