

電気通信事業法における消費者保護ルールの見直し・充実に関する要望

平成26年6月16日
事務局

「CS適正化イニシアティブ」において示された電気通信事業法における消費者保護ルールを見直し、所要の規定を設ける等の制度的な対応の検討に関連して、①消費者委員会、②東京都消費生活総合センター、③日本弁護士連合会、④国民生活センター、⑤消費者支援機構関西、⑥消費者支援ネット北海道、⑦京都消費者契約ネットワーク、⑧全国消費者団体連絡会から電気通信事業法の改正等に関する要望が、次のとおり、寄せられている。

要望団体	要望の概要
消費者委員会 (H24.12.11)	<p>相談件数が明確な減少傾向になる等の一定の改善が見られない場合には、総務省及び消費者庁は協議を行ったうえで、以下の①又は②いずれかにより、消費者が契約内容を十分理解して利用できる環境の実現を図るための法的措置を講じることを含め、必要な措置を検討し確実に実施すること。</p> <p>① 電気通信事業法及び電気通信事業法施行令（昭和60年政令第75号）等を改正し、訪問販売、電話勧誘販売、通信販売において特定商取引法と同レベルの消費者保護規定を導入するとともに、店舗販売の場面においても契約者の年齢や知識を踏まえた説明を行うべきこと等の消費者保護に配慮した規定を設けることを含め、必要な措置を検討し確実に実施する。</p> <p>② 電気通信事業者の役務提供契約について、特定商取引法の適用除外を廃止するとともに、店舗販売においても①同様の消費者保護に配慮した規定を設けるべく電気通信事業法等を改正することを含め、必要な措置を検討し確実に実施する。</p>
河上委員長発言 (H25.7.23)	<p>今般、同研究会の提言案である「スマートフォン安心安全強化戦略（案）」において、同WGによる検討内容が「CS適正化イニシアティブ」として盛り込まれ、「従来の延長線上にある自主的な取組だけでは足りず、電気通信事業法における消費者保護ルールを見直し、所要の規定を設ける等の制度的な対応の検討に着手すべき」などの方向性が掲げられております。</p> <p>同研究会の提言案において、こうした方策が示されたことは、当委員会としても、消費者トラブルの実態及び当委員会の提言に照らして、適切なものであると考えております。これらの方策が同研究会の提言として最終的に取りまとめられた場合には、総務省において、消費者が契約内容を十分理解して利用できる環境の実現を図り、消費者トラブルの防止に十分な実効性が確保されるよう、特定商取引法と同レベルの消費者保護規定導入の検討等に早急に着手されることを求めます。また、制度的な対応が実現されるまでの間の消費者保護対策についても、取り組んでいただきたいと思います。当委員会においても、消費者トラブルの実態を踏まえ、引き続き、本問題に関するフォローアップを行ってまいります。</p>

要望団体	要望の概要
東京都消費生活総合センター (H25.9.18)	<p>①電気通信事業法第26条では、電気通信事業者に加え、媒介、取次ぎ及び代理を業として行う者に対しても、消費者への書面による説明義務を課している。これら勧誘業者等が書面を交付し、法律を遵守した勧誘をするよう総務省は適切な監督をすべきである。</p> <p>②訪問販売や電話勧誘販売であっても、通信契約はクーリング・オフが適用されない。電気通信事業法を改正して消費者保護に必要な条項を加える、又は特定商取引法適用除外を外して通信契約にも適用するなどの法的対策を講じるべきである。</p> <p>③通信技術は進歩が速く、消費者が正確に商品やサービスを判断すべき十分な情報を得ることが難しいため、有利不利、優良不良を判断できる表示を義務付ける景品表示法によるガイドラインの作成を行うべきである。</p>
日本弁護士連合会 (H26.1.27)	<p>①電気通信役務の提供に関する契約の締結において、利用者の保護を適正に行うため、②～⑤のとおり、電気通信事業法を改正すべき。</p> <p>②電気通信事業法第26条に規定する電気通信事業者等が、契約の締結等を行うに際し、特定商取引法に規定する訪問販売又は電話勧誘販売により契約の締結等が行われた場合について、電気通信役務の提供を受けようとする者に、特定商取引法が規定する消費者保護規定と同等の保護（書面交付義務、クーリングオフ制度、過量販売規制、不実告知の禁止及びそれらの違反に対する行政処分、罰則等）を及ぼす旨の利用者保護規定を設けるべき。</p> <p>③電気通信事業法第26条に規定する提供条件の説明について、少なくとも同法施行規則第22条の2の2第3項の規定する事項（提供条件の必須説明事項）については、同条第2項の規定にかかわらず（利用者の同意があった場合は書面交付以外の方法による説明可能）書面の交付を義務付けること。</p> <p>④同法第26条に規定する提供条件の説明内容が、実際の提供条件と異なる場合は、当該電気通信役務の提供を受ける相手方は、当該電気通信役務の提供に関する契約を取消ないし解除することができる旨の規定を設けること。</p> <p>⑤前項の取消ないし解除規定について、当該電気通信役務の提供に関する契約の締結に伴って、当該役務の提供を受けるために必要な機器（携帯端末等）の売買契約が締結されている場合は、その取消ないし解除の効果は当該売買契約にも及ぶ旨の規定を設けること。</p>

要望団体	要望の概要
国民生活センター (H26.3.6)	<p>①電気通信サービスに係る契約は、特定商取引法の適用除外となっていることから、特定商取引法で定義される電話勧誘販売、訪問販売は、電気通信事業法において、特定商取引法と同レベルの消費者保護規定（契約時の書面交付義務、クーリング・オフ規定等）を導入すること</p> <p>②店舗販売であっても、書面の不交付や適合性の原則を無視した勧誘、事業者の不実告知又は事実不告知等により消費者が誤認して契約の意思表示することが多いことに鑑みて、適切な行為規制や解約に関する規定を導入すること。</p> <p>③これらの規定の実効性を担保するため、規定に反した場合の罰則及び行政処分・指導等ができる規定を導入すること。</p>
KC's(消費者支援機構関西(適格消費者団体)) (H26.3.7)	<p>①又は②の法的な規制を早急に行うこと。</p> <p>①電気通信事業法に規定する電気通信事業者が行う役務の提供を、特定商取引に関する法律の適用除外としないこと。</p> <p>②電気通信事業者が行う訪問販売や電話勧誘販売について、特商法と同様に、電気通信事業法の中にクーリングオフ制度や再勧誘禁止規定等を設けること。</p>
消費者支援ネット北海道(適格消費者団体) (H26.3.28)	<p>①電気通信事業法第26条に規定する電気通信事業者及びその取次業者や代理店業者が行う電気通信サービスの契約に関し、訪問販売及び電話勧誘販売による場合について特定商取引法と同レベルの消費者保護規定（書面交付義務、クーリングオフ制度、過量販売規制、不実告知の禁止等）を導入すること。</p> <p>②電気通信事業法第26条に規定する電気通信事業者及びその取次業者や代理店業者が同条の定める説明義務に違反した場合、契約の取消又は解除を可能とするよう民事的効力を付与すること。</p> <p>③その他、店舗販売における消費者保護に配慮した規定を設けることを含め、必要な措置を検討すること。</p>
京都消費者契約ネットワーク(適格消費者団体) (H26.4.16)	<p>①契約内容・役務提供条件について記載した書面を交付することを事業者に義務付けること。</p> <p>②利用者が一定期間内であれば当該役務提供契約及び関連機器についての契約をクーリング・オフできる旨の規定設けること。</p> <p>③事業者の説明内容が実際役務提供条件と異なる場合は、利用者が当該契約を取消しないし解除することができる旨の規定を設けること。</p> <p>④事業者が上記各規定に違反した場合に行政処分、罰則等適用される旨の規定を設けること。</p>

要望団体	要望の概要
全国消費者団体連絡会 (H26.4.18)	①電気通信事業法に特定商取引法と同等レベルの消費者保護規定を導入すること。
	②店舗販売においても、電気通信サービスの特性（サービス内容が複雑、個々の条件によってサービスが受けられない場合もある等）及び他製品にセットして通信サービスが不意打的に勧誘されている現実を踏まえて、クーリング・オフ規定を導入すること。
	③複雑な代理店構造や行き過ぎたインセンティブの発生を見直し、料金水準の低廉化をはかること。
	④電気通信サービスを横断した紛争解決機関を設置すること。