

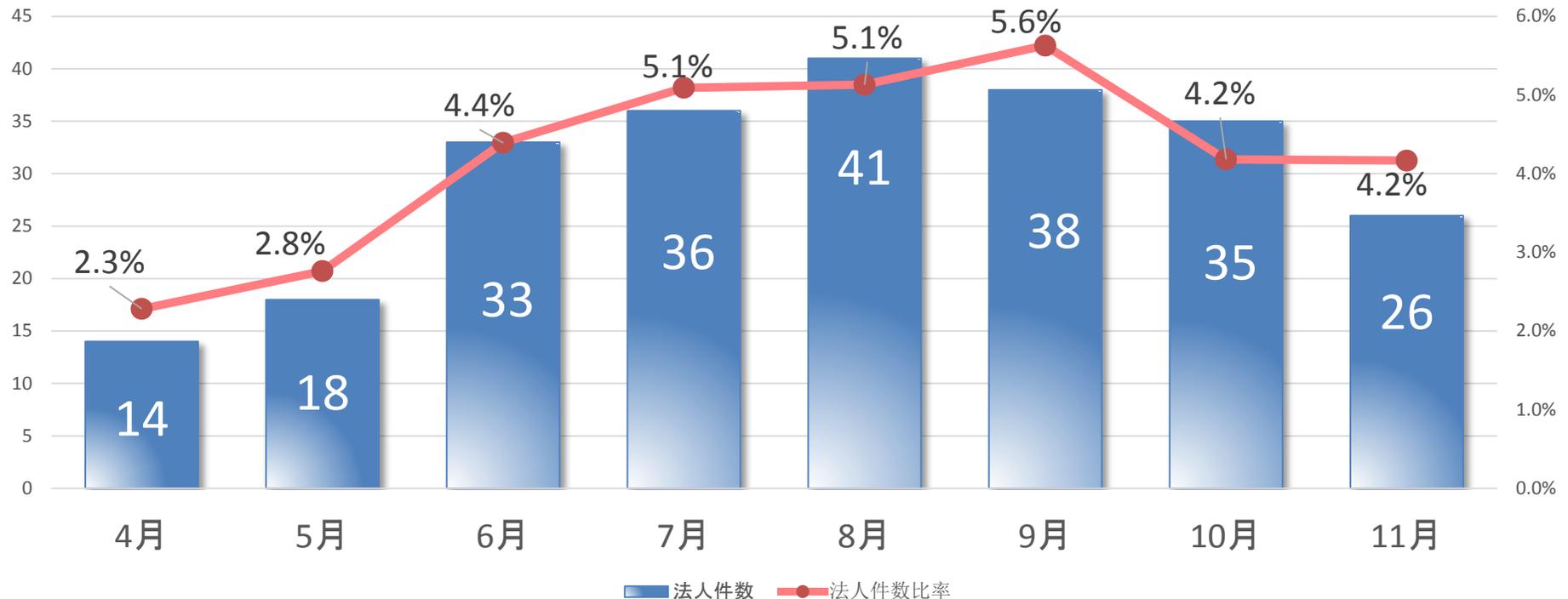
電気通信サービスの利用に係る 法人からの苦情相談の現状

平成 30 年 12 月
総務省
総合通信基盤局

法人からの苦情相談件数の推移

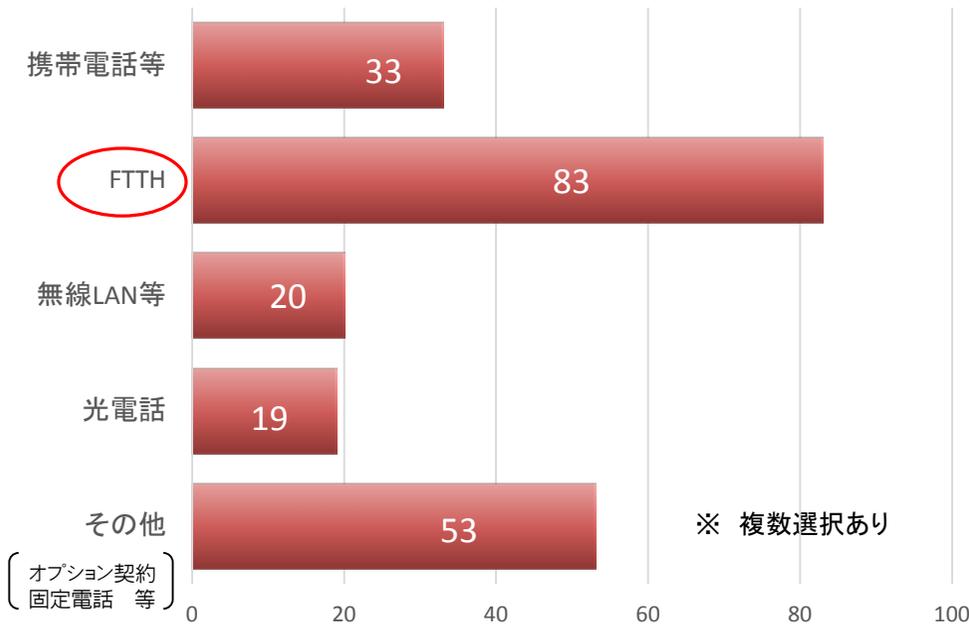
- 総務省電気通信消費者相談センターでは、電気通信事業法の消費者保護ルールを踏まえ、主に消費者を対象とした苦情相談等を取り扱っているが、法人(個人事業主を含む)からの苦情等も以下のとおり多く寄せられているところ。
- 法人からの苦情相談件数(2018年4~11月)は、241件で全件数(5,659件)の4.3%。
- 相談者の多くは個人事業者・小規模事業者であり、交渉力及び情報量の面において、中規模以上の事業者等との格差があることがその要因と考えられる。

法人からの苦情相談件数とその割合



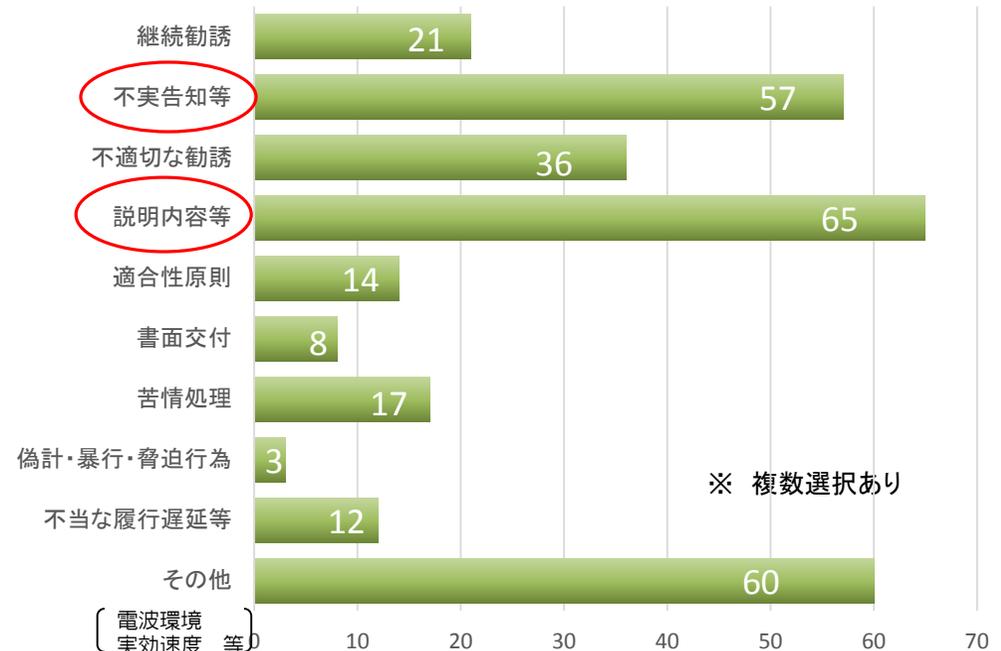
- 苦情相談(利用者起因のものを除く)の内容としては、
 - ・対象サービス：FTTHサービス(光コラボサービス含む)への苦情が最も多い。
 - ・苦情の要因：「説明内容等」(「安くなると言われ契約したが請求が高額」、「期間拘束の説明がなかった」等)、「不実告知等」(「大手事業者を騙った勧誘」、「光回線が利用できなくなると騙った上での勧誘」等)、に関する苦情が多い。

苦情相談の内容(対象サービス)



(注) 苦情件数241件のうち、利用者起因の52件を除く189件について分析

苦情相談の内容(苦情要因)



(注) 苦情件数241件のうち、利用者起因の52件を除く189件について分析

<具体的な苦情内容の例>

【FTTH】

○ 契約内容がわからない。助けてほしい。

- ・消費生活センターに出向いたが、事業者契約、法人契約扱いとのことで対応出来ないと言われ、総務省を案内された。インターネットは使用していないが、固定電話の使用料金が安くなると言われ話を聞いた。今まで4千~5千円の固定電話料金が毎月1万数千円となってしまった。契約の内容がわからない。年寄りだけでどう対応して良いかわからない。何とか助けて欲しい。

○ 大手通信会社を名乗る者から料金が安くなると電話勧誘を受け契約。実際には高くなった。

- ・大手通信会社を名乗り、単にインターネット料金が安くなるとの説明で契約してしまった。その後契約書が届いたが、内容も理解できず放置してしまった。また、今までより料金が高くなってしまい、どうしたら良いかわからない。

○ 大手通信会社からの電話だと思い手続きをしたが、別の会社との契約だった。費用負担なく解約し、元の事業者に戻りたい。

- ・大手通信会社からの電話による手続きだと思い、言われるがままに操作した。後日、今までの回線が使えなくなったことで大手通信会社とは別会社であることが分かった。費用負担なく解約し、元の事業者に戻りたい。

○ 光回線の電話勧誘が迷惑

- ・法人だが、光サービスの電話勧誘が頻繁にあり迷惑している。冒頭大手通信会社を名乗るが、問い詰めると別の会社だと言いはじめる。電話が来ないようにする方法はないか。

【携帯電話等】

○ 契約の際、事前説明、書面交付がなく、料金を二重に引き落とされていた。

- ・携帯電話を契約する際、販売代理店は契約書を結ばず、事前説明もなかった。また、料金の二重引き落としやプラン変更・名義変更を勝手に行われた。問合せ先に連絡したところ、法人には契約書面の交付等の義務はないと言われた。

○ 安くなると言われ契約したが、請求が高額になった。解約の話を出すと、高額な違約金を請求された。

- ・法人名義で携帯電話を3台契約した。月あたり3,000円安くなるという説明だったが、逆に10,000円高くなった。状況把握のため紙の請求書を要求したが、一向に対応されない。不信感が募り、解約の話を出すと、違約金60万円と言い出した。対処方法は。

【無線LAN等】

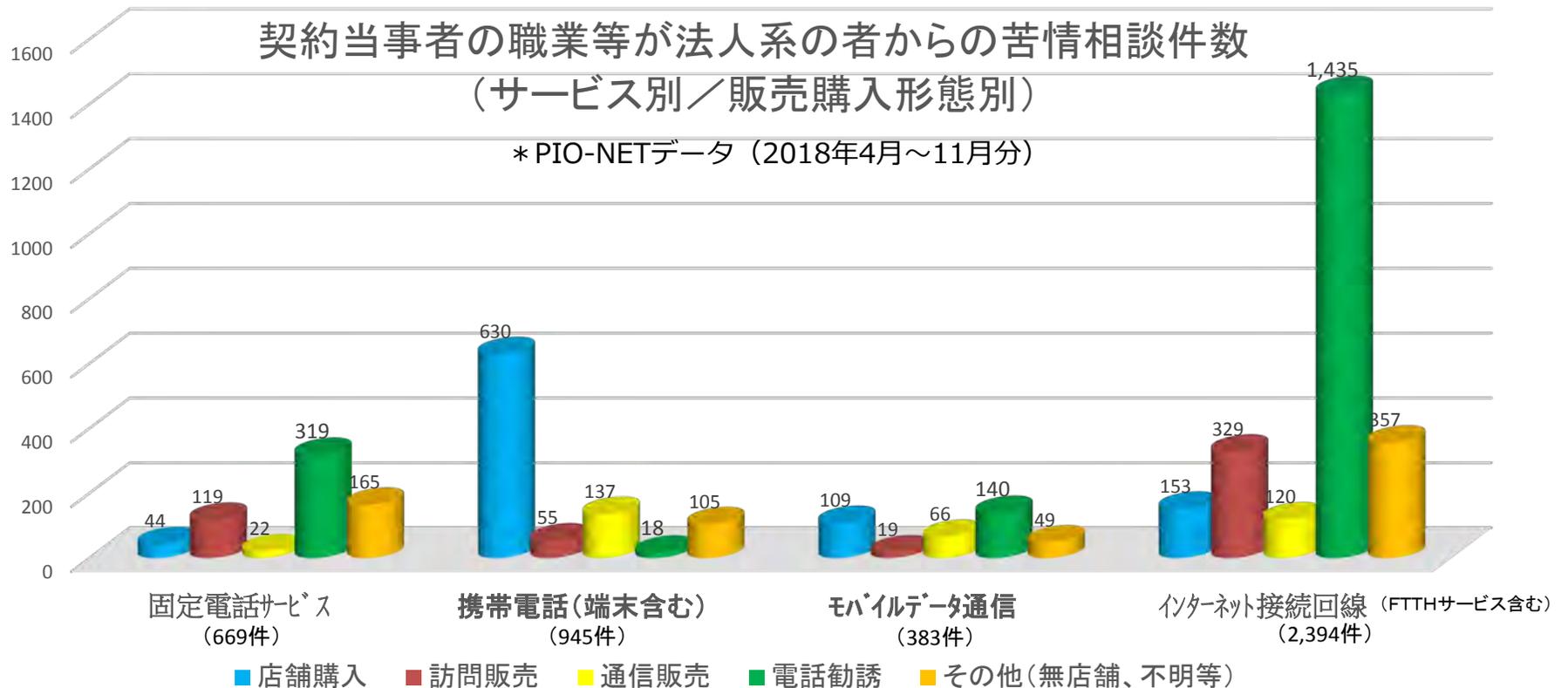
○ 新規に契約したが、不要な契約であり解約したい。しかし、高額な違約金がかかる。

- ・大手通信会社の代理店を名乗るところから執拗な電話勧誘を受けた。契約した覚えが無かったが、請求書が送られてきたため、解約を申し出ると高額な違約金がかかると言われた。消費生活センターに相談したら、法人契約ということで総務省を案内された。
- ・大手通信会社の代理店を名乗るところから電話勧誘を受けた。プラン変更の案内と誤認したこと、これまでと値段が変わらないと言われたことから、契約を承諾してしまった。解約を申し出たが、5年縛りの契約で10万円ほどの違約金が発生すると言われ、通信事業者にも問い合わせたが、代理店と話してくれと言われた。何とかならないか。

出典：総務省消費者相談センターに寄せられた苦情・相談案件(2018年4~11月分)を集計・分析

⇒ 個人と同種の苦情相談が寄せられている

- PIO-NETに登録された、契約当事者の職業等が法人系の者からの苦情相談を、サービス/販売購入形態別に見ると、「インターネット接続回線」(FTTHサービス含む)の「電話勧誘」が、極めて高い比率を占めている。



* PIO-NET (パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム)：(独)国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース。
 (注) PIO-NETでは「法人」の区分は明確にないため、契約当事者の職業等が「自営・自由業」「企業・団体」の合計値を集計。
 (注) PIO-NETデータの対象期間は、2018年4月-11月間の受付分、2018年11月末までの登録分から抽出。

【説明義務】

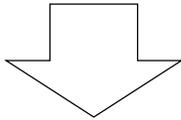
(提供条件の説明)

[電気通信事業法]

第二十六条 電気通信事業者及び電気通信事業者から電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理(略)の業務及びこれに付随する業務の委託を受けた者(略)は、利用者(略)と次に掲げる電気通信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]

第二十二条の二の三

1～5 (略)

6 法第二十六条第一項ただし書の総務省令で定める場合は、次に掲げる対象契約の締結又はその媒介等をしようとする場合とする。

一 法人その他の団体である利用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。第二十二条の二の十第一号において「法人契約」という。)

二～三 (略)

【書面の交付義務】

(書面の交付)

[電気通信事業法]

第二十六条の二 電気通信事業者は、前条第一項各号に掲げる電気通信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、これを利用者(電気通信事業者である者を除く。以下この条及び次条において同じ。)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、当該書面を利用者に交付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。

[電気通信事業法施行規則]

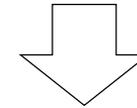
第二十二条の二の四

1～5 (略)

6 法第二十六条の二第一項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。

一 前条第六項第一号から第三号までに掲げる対象契約が成立した場合

二～四 (略)



【勧誘継続行為の禁止】

(電気通信事業者等の禁止行為)

電気通信事業法 第二十七条の二 電気通信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 (略)

二 第二十六条第一項各号に掲げる電気通信役務の提供に関する契約の締結の勧誘を受けた者(略)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(利用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。)

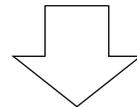
[電気通信事業法施行規則]

(勧誘継続行為の禁止の例外)

第二十二条の二の十 法第二十七条の二第二号の総務省令で定める行為は、次に掲げる行為とする。

一 法人契約の締結の勧誘

二 (略)



説明義務、書面交付義務等の対象(※)
⇒以下の固定通信サービス、移動通信サービス

固定通信

移動通信

- ・光ファイバー (FTTH) インターネットサービス
- ・ケーブルテレビ (CATV) インターネットサービス
- ・分離型のインターネット接続 (ISP) サービス (FTTH、CATV及びDSL向け)

- ・MNOの携帯電話端末サービス
- ・MNOの無線インターネット専用サービス

- ・MVNOの期間拘束あり無線インターネット専用サービス
- ・MVNOの携帯電話端末サービス

(確認措置の認定を受けた事業者・サービス)
(店舗販売・通信販売)

(一部のMNOサービス)

↑
確認措置の適用
↓

対象として指定

対象外

- ・電話及びISDNサービス
- ・IP電話
- ・DSLインターネットサービス
- ・FWAインターネットサービス
- ・その他のISPサービス

- ・MVNOの期間拘束なし無線インターネット専用サービス
- ・PHS
- ・プリペイド
- ・公衆無線LAN

※苦情等処理義務及び不実告知等・勧誘継続行為の禁止を含む。
なお、代理店指導等措置義務は、全ての電気通信役務が対象。事業の休廃止の周知義務は、電気通信事業が対象。

初期契約解除制度の対象有無

○ 法人契約

法人その他の団体(法人等)を相手方とする契約であって、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電気通信役務契約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っても、実際には個人の家庭用として電気通信役務が用いられている場合は、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電気通信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ったとしても、このような任意団体がその事業目的又は営業目的で電気通信役務契約を契約するとみられる場合は、法人契約に該当する。

- 日本弁護士連合会及び弁護士会では、経営に係る法的課題を解決したい中小企業に対し、各地域の弁護士を紹介する相談窓口として、全国共通の専用ダイヤル(愛称:「ひまわりほっとダイヤル」)を設置
- 相談者の個別の事情に応じて、担当の弁護士が柔軟に対応。



経営Q&A

～事業者のための法律相談～

第一回 ～中小企業・小規模事業者によくある法律問題は?～(2017年4月号)

よくある相談事例

(1) 契約・取引(リース契約のトラブル)

小売業を営んでいる小規模事業者A社は、B社から電話機器の周辺ネットワーク関連機材等についての訪問営業を突然受け、内容をよく理解しない状態のまま言いくるめられ、毎月8万円ずつ期間5年、総額480万円のリース契約を締結してしまった。冷静になって考えると、A社の業務にはこれほど高度な電話機器等は必要ないので解約したい旨をすぐに伝えたところ、「解約はできない。もし中途解約するのであれば、期間分のリース料全額を支払わなければならない。」と言われた。

契約締結までの過程に問題があるこのようなリース契約トラブルの相談事例は、実はよくあります。もしA社が一般消費者であれば、特定商取引法上の訪問販売にあたるものとして、クーリング・オフ制度の適用により一定期間内は契約を解除することができますが、事業者間の取引には原則として特定商取引法が適用されません。そのため、実態は一般消費者に近いような小規模事業者を狙った詐欺的な商法がよくみられます。

ただ、事業者間の取引であっても、購入商品や役務(サービス)が、事業用というよりも主として個人用・家庭用に使用するためのものであった場合は、原則として特定商取引法が適用されます。また、そのような場合には該当せず特定商取引法の適用がない場合であっても、民法の規定に基づいて、錯誤により契約が無効である、詐欺なので取り消す、公序良俗に違反するため無効である、などといった主張ができる可能性もあります。弁護士が間に入ることで解決することがありますので、まずは弁護士に相談してみましょう。