

電気通信役務の提供に係る契約のクーリングオフについて (論点整理)

平成26年4月24日
事務局

- 1 電気通信役務の特性を踏まえたクーリングオフの検討
について**
- 2 クーリングオフを導入することとした場合の個別の論点
について**

□ 電気通信役務の特性について、利用者の視点からどのように考えるか。

（前提として）

- 広く国民が利用するサービスであり、日常生活に不可欠なサービスとなっている。
- サービス提供の基礎となる技術が高度・複雑であり、かつ技術の進展が早い。
- サービス内容の高度化・多様化・複雑化の進展が早い。

（販売勧誘形態）

- 光ファイバ、CATV、モバイルデータ等においては、電話勧誘販売、訪問販売等の不意打ち性が高いと考えられている販売勧誘が広く行われている。他方で、スマートフォン等携帯電話サービスにおいては、店舗販売が主体となっている。
- 複数、多階層の代理店による販売勧誘が行われている。

（役務提供）

- 光ファイバ、CATV等においては、役務提供に当たり工事が必要となるが、スマートフォン等携帯電話サービスにおいては、工事は要さずに役務提供が開始されることとなる。
- 料金体系等の契約条件が複雑化している（契約期間拘束、解約料等）。
- サービスエリアや実効速度など必ずしも個別事例における状況が事前に把握できないため、利用者が契約時点で役務の品質等を理解することには限界があり、実際に利用しないと契約対象となる役務の品質等が分からない。
- 一つのサービスの利用に複数の事業者が関わっていることが多く、複数の電気通信事業者との契約が必要となる場合がある。

（全体として）

- 基本的には、事業者と利用者間の情報の非対称性、交渉力の格差が拡大する傾向にあり、利用者が十分に契約内容や役務の品質を理解して契約することが困難であることを想定した検討が必要ではないか。

- 今回の議論の対象は、解約に関するルールのうち、クーリングオフを取り扱うもの。

解約に関するルール

取消し



取消し事由がある場合に、契約の申込みの取消しを認めるもの。
(代表的には消費者契約法において規定。(役務の内容・取引条件に関する重要事項不実告知等))

電気通信役務 「お使いの〇〇サービスは今後廃止されます」等のこれから契約しようとする役務の内容・取引条件等ではなく、契約を必要とする背景事情等に関する不実告知がなされる場合がある。

クーリングオフ



無条件での一方的な契約の申込みの撤回又は契約の解除を認めるもの。
(代表的には特定商取引法において規定。)

不意打ち性のある販売方法等に起因する消費者の意思の不安定性

特定商取引法

訪問販売・電話勧誘販売

電気通信役務

光ファイバ、CATV、モバイルデータ等における訪問販売、電話勧誘販売

商品・役務の複雑性に起因する消費者の不十分な理解

特定継続的役務、連鎖販売取引

料金体系等の契約条件の複雑化(契約期間拘束・解約料等)

実際に利用しないと役務の品質等が分からない場合があること

規定なし

サービスエリアや実効速度など契約時点で役務の品質が分からない

- 電気通信役務の提供に係る契約について、その特性を踏まえ、クーリングオフの検討を行う必要があるのではないか。

【背景】

- クーリングオフとは、消費者による無条件での一方的な契約の申込みの撤回又は契約の解除、それに伴う損害等の事業者から消費者への請求の禁止等を規定するもの。
- クーリングオフを導入する理由については、
 - ① 訪問販売・電話勧誘販売等の不意打ち性のある販売方法により契約時点の消費者の契約締結意思が不安定なこと、
 - ② 商品・役務の複雑さの一方でその誘因力の強さに起因し、消費者が商品・役務の内容を十分理解しないまま契約締結に至ることから、説明されている。

【論点】

- 電気通信役務は、
 - ① 光ファイバ、CATV、モバイルデータ等は訪問販売・電話勧誘販売等の不意打ち性のある販売方法が多くなされているが、携帯電話等は店舗販売による販売方法がなされていること、
 - ② 携帯電話をはじめとする料金体系等の契約条件の複雑化により契約時点での利用者の契約内容の理解が不十分であるということ、
 - ③ サービスエリアや実効速度など必ずしも個別事例における状況が事前に把握できないため、利用者が契約時点で役務の品質等を完全に理解することには限界があり、実際に利用しないと契約対象となる役務の品質等が分からない場合があること、といった特性を踏まえたクーリングオフの検討が必要ではないか。

- 電気通信役務の提供に係る契約については、①訪問販売や電話勧誘等の不意打ち性のある一定の勧誘方法による場合、②契約条件の複雑化により利用者が契約内容を十分に理解していないことが存在する一定の役務に係る場合などについて、契約時点での契約締結の意思が不安定であること等から、熟慮期間を与えるため、クーリングオフを導入する必要があるか。
 - ※ ①及び②を理由にしたクーリングオフは、特定商取引法においてすでに導入されているもの。
- さらに、一部の電気通信役務の提供に係る契約については、実際に利用しないと当該役務の品質等を十分に理解できないという性質があることを踏まえ、店舗販売といった場合にもクーリングオフを導入する必要があるか。

【背景】

- 苦情・相談の内訳については、
 - ・携帯電話サービスは、店舗購入（81.0%）がほとんど
 - ・モバイルデータ通信は、店舗購入（47.2%）、通信販売（21.1%）、電話勧誘販売（11.9%）
 - ・光ファイバーは、電話勧誘（48.1%）、訪問販売（25.8%）となっており、電気通信役務の種類によって、苦情・相談が寄せられる販売形態が異なっている。
(PIO-NETに登録された苦情相談のうち、2013年4月1日-2014年1月31日に受け付けられたもので、2014年1月31日までに登録されたものの分析結果)
- また、実際に利用しないと分からない役務の品質等としては、サービスエリアや実効速度などが想定される。
- なお、クーリングオフが規定されている現行制度の中において、クーリングオフの権利行使の判断の前提として商品や役務の消費が必要であることをその導入趣旨としているものはない。
 - ※ 商品の引渡し日を期間の始期としているものもあるが、その趣旨は、クーリングオフの権利行使の判断の前提として、当該商品を現実に見ることで冷静な判断をさせること（連鎖販売取引のうち再販売をする商品の購入に係るもの）等とされている。

【論点】

- 電気通信役務の提供に係る契約について、利用者保護の観点からどのようなクーリングオフが必要か。

- 1 電気通信役務の特性を踏まえたクーリングオフの検討について
- 2 クーリングオフを導入することとした場合の個別の論点について

- 電気通信役務の提供に係る契約にクーリングオフを導入することとした場合、対象となる役務についてどのように考えるか。

【背景】

- 電気通信事業法第26条に基づく提供条件の説明は、国民の日常生活に係る電気通信役務について行うこととされており、具体的には、
 - ①電話及びISDNサービス
 - ②携帯電話及び携帯インターネット接続サービス
 - ③PHS及びPHSインターネット接続サービス
 - ④インターネット接続サービス
 - ⑤DSLサービス
 - ⑥FTTHサービス
 - ⑦CATVインターネットサービス
 - ⑧BWAサービス
 - ⑨公衆無線LANアクセスサービス
 - ⑩FWAサービス
 - ⑪IP電話サービスが提供条件の説明が必要な電気通信役務として、総務省令において定められている。
(固定系サービスは①、④、⑤、⑥、⑦、⑪、無線系サービスは②、③、⑧、⑨、⑩)

【論点】

- クーリングオフが必要となる役務は、現行の提供条件の説明が必要となる国民の日常生活に係る電気通信役務を基本として検討することが適当か。

- 電気通信役務の提供に係る契約にクーリングオフを導入することとした場合、個人及び法人において異なる取扱いを設けることが適当か。

【背景】

- 電気通信事業法第26条に基づく提供条件の説明は、国民の日常生活に係る電気通信役務について必要とされている。これは、提供条件の説明義務が電気通信事業者等と消費者との間のトラブルの防止を目的とするものであることから、その対象となる電気通信役務は、主に消費者を対象としたものであり、かつ、日常生活で多用されるものという2つの観点から規定されている。したがって、主として法人等が利用者として見込まれる役務については、提供条件の説明義務の対象外とされている。

【論点】

- クーリングオフの検討に当たっても、法人は、技術的知識や習熟性が高いことと考えられること、契約に当たっては個人に比してより慎重な対応が求められること等を踏まえ、クーリングオフにおいて異なる取扱いを設けることは適当か。

- 電気通信役務の提供に係る契約にクーリングオフを導入することとした場合、当該契約に伴うオプションサービス契約の取扱いについて、どのように考えるか。
- また、オプションサービス等の契約について、無料期間において利用実績がなかった場合の契約について、無料期間終了後の契約の取扱いをどのように考えるか。

【背景】

- 電気通信役務の提供に係る契約と併せて販売されるオプションサービスとして
 - ① 電気通信役務の付加的な機能の提供に係る電気通信役務（留守番電話サービス等）
 - ② 電気通信役務を利用して提供されるサービス（動画配信サービス等）
 - ③ 電気通信役務に関するサポートサービス（ウィルス対策、リモートサポートサービス等）
 - ④ 電気通信役務の提供とは必ずしも関係のないサービス（電気通信事業者のサイト等を通じた物販等）などが提供されている。

※ ①は電気通信事業者との間で、②～④のオプションサービスは、電気通信事業者又は他のコンテンツプロバイダーとの間で契約が締結されており、契約の相手方が異なる場合がある。

【論点】

- 電気通信役務の提供に係る契約がクーリングオフされた場合に、クーリングオフの効果が及ぶオプションサービスの範囲について、どのように考えるか。
- オプションサービスの利用に当たり、電気通信役務の提供に係る契約が必須となっているものについては、電気通信役務の提供に係る契約のクーリングオフと連動してその効果を及ぼすことが適当か。一方で、電気通信役務の提供に係る契約がなくとも利用が可能となるオプションサービスについては、クーリングオフの効果を及ぼす必要性があるか。

【論点】

- オプション契約に無料期間が付与されているが、利用実績がなかった場合に、無料期間終了後のオプション契約をどのように取り扱うことが適当か。

- 電気通信役務の提供に係る契約にクーリングオフを導入することとした場合、電気通信役務の提供に必要な端末の取扱いについて、どのように考えるか。

【背景】

- 携帯電話などの電気通信役務の提供に係る契約については、当該契約と同時に、電気通信役務の提供に必要な携帯電話端末の販売が行われている。
 - ※ 電気通信役務の提供に係る契約は電気通信事業者と、携帯電話端末の販売に係る契約は販売店との間で締結されており、契約の相手方が異なる。
- 電気通信役務の提供に当たり必要となる端末は、
 - ① 固有の電気通信役務の契約においてのみ用いることができる端末（SIMロック端末）
 - ② 固有の電気通信役務の契約以外にも用いることができる端末（SIMフリー端末）に分けることができる。

【論点】

- 電気通信役務の提供に係る契約は、携帯電話端末の販売契約とは別の契約として結ばれており、電気通信役務と携帯電話端末の販売は性質も異なるものであることから、基本的には電気通信役務の提供に係る契約のクーリングオフと携帯電話端末の販売を異なる取扱いとすることが適当ではないか。
- その上で、固有の電気通信役務の契約においてのみ用いることができる端末（SIMロック端末）については、電気通信役務の提供に密接に関連していることから、当該役務契約のクーリングオフに準じた携帯電話端末の取扱いを検討することが適当か。

- 電気通信役務の提供に係る契約にクーリングオフを導入することとした場合、クーリングオフが可能な期間について、どのように考えるか。

【背景】

- 現行のクーリングオフに係る制度では、契約の解除等が可能な期間の始期は、①契約締結時又は②書面交付時としている例が多く、また、③商品の引渡し時としている例もごく一部であるが存在している。

【論点】

- クーリングオフ可能な期間の起算日を契約締結時や書面交付時とすると、
 - ・ 開始時期が明確になる
 - ・ 事業者がリスクを回避することにより期間中における役務提供自体が行われなくなる可能性が考えられる。
- クーリングオフ可能な期間の起算日を役務提供開始時とすると、
 - ・ 役務の提供が実際に行われ、利用者が役務の品質等を確認することができる
 - ・ 実際に役務の提供が開始された日を明確に特定することが困難な場合があり得ること
 - ・ 役務の提供が開始した場合には、役務が実際に提供された期間の費用負担が生じる可能性が考えられる。
- 試用としてのクーリングオフを導入する場合には、クーリングオフ可能な期間の起算日を役務提供開始日とすることが適当か。
- 光ファイバやCATVなどは、役務の利用を可能とするためには工事が必要となるが、工事が開始された場合には、工事費の負担や原状復帰が必要となり、利用者の負担が大きくなりうるため、異なる取扱いを検討することが適当か。

- クーリングオフ可能期間中における役務利用に係る事業者からの対価請求についてどのように考えるか。

【背景】

- クーリングオフが導入されている現行制度においては、役務の対価請求をできないこととするものが多いが、他方で、事業者からの対価請求を認めているものもある。（保険契約の解除までの期間に相当する保険料等）

【論点】

- 事業者と利用者との間の公平の観点から認められるのであれば、対価請求を認めることは可能か。この点、電気通信役務では、利用者利便の観点から結果として期間中における役務提供が行われなくなることは望ましくないこと、クーリングオフを前提とした役務の大量利用の懸念もあることなどから、対価請求を認めることも許容されることは適当か。
- 特に、試用期間としてのクーリングオフを導入することとした場合、事業者に対し期間中に役務を提供しないことはできないという制約が課されることも想定され、一定の対価請求を認めることは適当か。
- ただし、その際、役務の利用の対価が期間中の役務の利用を事実上禁止するようなものとなる恐れもあることから、事業者による対価請求を認める場合には、その条件に関し一定の規律をすべきか。

※ これらの点について、特別の規律を行うのではなく、不当利得等の一般的な法理により解決することも考えられるが、対価請求に関する規定がない場合について事業者側からの対価請求を否定する見解も多いこと、両者にとって適正な対価に関する予見可能性が損なわれること、不当利得に関する証明が困難であること等が考えられる。

- 試用を可能とする理由から導入されるクーリングオフについて、濫用を行おうとする利用者について、何らかの制限を設けるべきか。

【背景】

- クーリングオフを濫用する利用者がいた場合、クーリングオフに係る事業者のコストが利用者に転嫁された結果、濫用を行わない他の利用者がそのコストも負担することになる可能性がある。

【論点】

- クーリングオフの濫用を制限するということは適切か。また、その場合は、クーリングオフに係る一定の費用負担を求めるなど、どのような方策をとることが適切か。