

# 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 (参考資料)

---

平成26年4月24日  
事務局

- 1 電気通信事業法上の消費者保護ルール
- 2 業界団体による自主基準(営業活動)
- 3 電気通信事業法、消費者契約法、特定商取引法の関係
- 4 クーリングオフ関係の参考資料

## 法の目的

電気通信役務の円滑な提供を確保するとともにその利用者の利益を保護し、もって電気通信の健全な発達及び国民の利便の確保を図り、公共の福祉を増進する。（第1条）



## 利用者保護のための基本ルール

- **利用の公平**  
電気通信役務の提供について不当な差別的取扱いをしてはならない（第6条）
  - **提供義務**  
正当な理由なく役務の提供を拒んではならない（※1）（第25条、第121条第1項）
  - **契約約款の公表・揭示**  
契約約款を公表するとともに、公衆の見やすいように揭示しておかなければならない。（※2）（第23条）
- ※1 基礎的電気通信役務、指定電気通信役務を提供する電気通信事業者、認定電気通信事業に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者が対象  
※2 基礎的電気通信役務、指定電気通信役務を提供する電気通信事業者が対象

## 個別の利用者への対応に関するルール

- |   |  |   |
|---|--|---|
| ○ <b>休廃止の事前周知</b><br>事業を休止又は廃止しようとするときは、 <u>利用者に対し、その旨を周知</u> させなければならない<br>（第18条第3項） | ○ <b>提供条件の説明（事前の措置）</b><br>契約締結に際して <u>料金その他提供条件の概要について説明</u> しなければならない（※）（第26条）<br>※ 契約代理店も対象 | ○ <b>苦情等処理（事後の措置）</b><br>業務の方法、役務についての利用者からの <u>苦情等について適切かつ迅速に処理</u> しなければならない。（第27条） |
|---|--|---|

## 違反があった場合

- **業務の改善命令**  
総務大臣は電気通信事業者等に対し、利用者の利益又は公共の利益を確保するために必要な限度において、業務の方法の改善その他の措置をとるべきことを命ずることができる（第29条、第121条第2項）

電気通信事業法及び関係省令の関連規定の趣旨や内容をわかりやすく示すとともに、これらに関連して、消費者保護の観点から電気通信事業者等が自主的に取ることが望ましいと考えられる対応について示したものを。

## 第1章 事業の休廃止に係る周知(法第18条第3項関係)

○ 事業の休廃止の場合、「あらかじめ相当な期間において」その旨を利用者に周知しなければならない。少なくとも、提供されなくなるサービスの内容、当該サービスの提供が休停止する期日について説明することが必要。

※訪問、電話、郵便等による書面の送付、電子メールの送信、ポータルサイト等での表示等の方法により、周知。

## 第2章 提供条件の説明(法第26条関係)

○ 消費者がサービス内容を十分に理解した上での契約の締結を可能とするため、電気通信事業者に対して、**消費者が最低限理解すべき提供条件について、説明しなければならない。**

○ **書面を交付し、これに基づき口頭で説明することが原則。**

※ ただし、消費者が了解したときは、電子メールの送付、インターネットのウェブサイトの閲覧(=オンライン・サインアップ契約の際の説明方法)、電話説明(説明後、遅滞なく、説明事項を記載した書面をその者に交付する場合等に限る)等も可能。

○ また、**同法の趣旨を踏まえた望ましい対応の在り方として、以下の事項を指摘。**

- ① 消費者の知識、経験等を考慮して説明すべき
- ② 通常の説明では理解が難しいと認められる消費者に対しては、そのサービスの内容・必要性等が理解されるよう、さらに詳細に説明すべき
- ③ 消費者からさらに詳しい説明を求められた場合は、消費者がその内容を十分に理解できるよう、詳細について丁寧に説明すべき
- ④ 未成年者への説明に際しては、特に高額利用の防止等に十分に配慮して説明すべき
- ⑤ 高齢者に対しては、特にサービス内容・必要性が理解されるよう十分配慮した説明をすべき

## 第3章 苦情等の処理(法第27条関係)

○ 電気通信事業者は、**苦情及び問合せを適切かつ迅速に処理しなければならない。**

○ また、**同法の趣旨を踏まえた苦情等処理望ましい対応の在り方として、以下の事項を指摘。**

- ① 電話窓口を開設すること。
- ② 電話窓口は、録音された自動音声のみならず、オペレータによる対応を行うこと。
- ③ 電話窓口は、平日は、なるべく長時間受け付けること。
- ④ 苦情及び問合せを受けた内容について、調査や確認等の必要がある場合も、できるだけ短期間に何らかの回答をすること。

- 1 電気通信事業法上の消費者保護ルール
- 2 業界団体による自主基準(営業活動)
- 3 電気通信事業法、消費者契約法、特定商取引法の関係
- 4 クーリングオフ関係の参考資料

## 勧誘・契約解除の適正化に係る取組

○ 2012年(平成24年)4月、電気通信サービス向上推進協議会において、「**電気通信事業者の営業活動に関する自主基準**」を作成

### 第1章 総則

#### 第1条(目的)

本自主基準は、電気通信事業者の適切かつ健全な事業活動を維持しつつ、利用者の利益を不当に害する勧誘及び契約の締結を防止することにより、利用者の利益の増進及び電気通信事業の健全な発展に寄与することを目的とする。

#### 第2条(定義)

### 第2章 事業者等

#### 第3条(氏名等の明示)

**勧誘の際は氏名等を明示** 事業者名(代理店名)・氏名・勧誘目的を明示

#### 第4条(利用者への説明)

**契約締結時の説明** 事業者(代理店)の名称・連絡先・料金・契約変更(解除)の条件等

#### 第5条(適合性を考慮した説明)

事業者又は代理店は、勧誘や契約の締結にあたり、その電気通信サービスの内容・必要性が理解されるよう、利用者の知識や経験等に配慮した説明を行わなければならない。特に、高齢者や未成年の利用者への説明に際しては、利用者の意向や状況を考慮した分かり易い説明に努めなければならない。

#### 第6条(再勧誘の禁止)

**再勧誘の停止** 拒否要望があった場合に再勧誘を停止

事業者又は代理店は、電話による勧誘を行った場合において、利用者から再勧誘を拒否する旨を示されたときは、当面の間、当該利用者に対し電話による勧誘をしてはならない。又、訪問による勧誘を行った場合において、利用者から再勧誘を拒否する旨を示されたときも、当面の間、勧誘を行わないよう努めなければならない。

#### 第7条(禁止行為)

事業者又は代理店は、勧誘に際し、利用者に不実のことを告げ、又は故意に事実を告げない行為をしてはならない。

2 事業者又は代理店は、勧誘に際し、利用者を威迫して困惑させてはならない。

#### 第8条(申込みの撤回)

**工事前無償契約解除** FTTH・CATVの回線サービスの工事前無償契約解除を実施

事業者は、利用者からの申込みの撤回等(契約の解除を含む。)の申出を受け付けるものとする。

2 訪問又は電話による勧誘の誤認防止を目的として、事業者は、当該申出に係る電気通信サービスが回線敷設工事前の場合は、原則その利用者に係る料金及び経費の支払いを求めないものとする。なお、本条に規定する電気通信サービスは、FTTH サービス及びCATVインターネット接続サービスをいう。

#### 第9条(問合せ及び苦情の処理)

#### 第10条(代理店指導)

**代理店監督** 勧誘状況の把握・管理、勧誘適正化に向けた指導推進

### 第3章 協議会

#### 第11条(自主基準の遵守)

本自主基準の遵守に資するため、電気通信サービス向上推進協議会は、自主基準実施状況を、電気通信関連4団体に対して適宜調査を行う。

#### 第12条(本自主基準の改定)

## 電気通信事業者の営業活動に関する自主基準

電気通信サービス向上推進協議会

はじめに

「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会 電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」第1章(総論)1 利用者利益の確保のための基本的考え方に記載されているとおり、事前規制から事後規制へと大きく転換された電気通信事業法の下、情報の非対称性に鑑みて 2004(平成 16)年に創設された重要事項説明義務(同法 26 条)等を中心として、お客様が電気通信サービスの内容を理解したうえでご契約・ご利用頂くよう説明することがこれ迄求められて来ている。

電気通信サービスは、モノではなく無形の商品(役務)であることに加え、相互接続による料金設定の多様化、再販・卸等による提供事業者の拡大、電気通信サービスそのものの高度化・多様化といった局面にあり、その利用にあたっては複数の事業者のサービスを利用する必要があるなど、お客様から見てサービス内容を容易には理解できないことが多くなりつつあり、今後もこの傾向は続くものと考えられる。

電気通信サービスは今後ますます国民の生活に欠かせないものとして普及浸透して行くと考えられるが、一方で電気通信サービスに関する知識などお客様の特性は様々である。

係る状況下、我々はお客様に快適にサービスを楽しみたいことを本旨とし、業界を挙げて市場の健全・適正化に努めて参りたいと考えることから、本自主基準を定めるものである。

### 第1章 総則

(目的)

第1条 本自主基準は、電気通信事業者の適切かつ健全な事業活動を維持しつつ、利用者の利益を不当に害する勧誘及び契約の締結を防止することにより、利用者の利益の増進及び電気通信事業の健全な発展に寄与することを目的とする。

(定義)

第2条 本自主基準において「利用者」とは、電気通信役務の提供を受ける利用者(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。)をいう。

2 本自主基準において「事業者」とは、電気通信サービス向上推進協議会を構成する電気通信関連4団体に加盟する電気通信事業者をいう。

### 第2章 事業者等

(氏名等の明示)

第3条 事業者又は事業者を代理して販売活動を行う者(以下「代理店」という。 )は、訪問又は電話により勧誘しようとするときは、利用者に対し、事業者の名称(代理店の場合は、これに加えて代理店の名称)及び勧誘を行う者の氏名、勧誘をする目的で訪問又は電話をした旨並びに当該勧誘に係るサービスの種類を明らかにしなければならない。

(利用者への説明)

第4条 事業者又は代理店は、電気通信事業法第 26 条(提供条件の説明)を踏まえ、利用者との契約を締結するに当たって、次の各号に掲げる事項について、当該利用者に対し、説明しなければならない。

- 一 事業者の名称、問合せ連絡先
- 二 代理店の場合は代理店の名称、問合せ連絡先
- 三 電気通信サービスの内容
- 四 当該利用者に適用される電気通信サービスの料金及び経費
- 五 前号の料金及び経費の全部又は一部について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
- 六 契約の変更又は解除について次に掲げる各号その他条件を定める場合、当該条件
  - イ 変更又は解除の申出期間に制限を設ける
  - ロ 変更又は解除に伴う違約金の支払いを定める
  - ハ 変更又は解除に伴い事業者貸与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
- 七 契約の変更又は解除の連絡先及び方法

なお、一つの申込みで他の事業者に係る契約を構成している電気通信サービスの場合には、当該他の事業者に係る契約の変更又は解除の注意喚起に努める。

2 事業者又は代理店は、原則として、説明事項を分かり易く記載した書面(カタログ、パンフレット等を含む。以下この条において同じ。)を交付して、前項の説明を行わなければならない。ただし、利用者が、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を了解したときは、これらの方法によることができる。

- 一 eメールを送信する方法(利用者が当該eメールにより書面作成ができること。)
- 二 パソコン等に備えられたファイルに記載された説明事項を、電気通信回線を通じて利用者の閲覧に供する方法(利用者が当該ファイルの記録により書面作成ができること。)
- 三 利用者がファイルの記録により書面を作成できない場合に、当該ファイルに記載された説明事項を、電気通信回線を通じて利用者の閲覧に供する方法(説明をした後遅滞なく説明事項記載書面を交付する又は説明事項を当該ファイルへの記録から3ヶ月間

消去・変更できない場合に限る。)

四 磁気ディスク、CDROMその他の記録媒体に説明事項を記録したものを交付する方法

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を表示する

方法

六 電話により告げる方法(説明をした後遅滞なく説明事項記載書面を交付する場合等に限る。)

#### (適合性を考慮した説明)

第5条 事業者又は代理店は、勧誘や契約の締結にあたり、その電気通信サービスの内容・必要性が理解されるよう、利用者の知識や経験等に配慮した説明を行わなければならない。特に、高齢者や未成年の利用者への説明に際しては、利用者の意向や状況を考慮した分かり易い説明に努めなければならない。

#### (再勧誘の禁止)

第6条 事業者又は代理店は、電話による勧誘を行った場合において、利用者から再勧誘を拒否する旨を示されたときは、当面の間、当該利用者に対し電話による勧誘をしてはならない。又、訪問による勧誘を行った場合において、利用者から再勧誘を拒否する旨を示されたときも、当面の間、勧誘を行わないよう努めなければならない。

#### (禁止行為)

第7条 事業者又は代理店は、勧誘に際し、利用者に不実のことを告げ、又は故意に事実を告げない行為をしてはならない。

2 事業者又は代理店は、勧誘に際し、利用者を威迫して困惑させてはならない。

#### (申込みの撤回)

第8条 事業者は、利用者からの申込みの撤回等(契約の解除を含む。)の申出を受け付けるものとする。

2 訪問又は電話による勧誘の誤認防止を目的として、事業者は、当該申出に係る電気通信サービスが回線敷設工事前の場合、原則その利用者に係る料金及び経費の支払いを求めないものとする。

なお、本条に規定する電気通信サービスは、FTTH サービス及びCATVインターネット接続サービスをいう。

#### (問合せ及び苦情の処理)

第9条 事業者及び代理店は、電気通信事業法第27条(苦情等の処理)を踏まえ、利用者からの問合せ及び苦情について、適切かつ迅速に処理しなければならない。この場合におい

て、本自主基準の第3条(氏名等の明示)から第7条(禁止行為)に規定する内容を遵守しなかったことにより生じた苦情については、特に配慮するよう努めなければならない。

2 事業者は、訪問又は電話による勧誘に係る利用者からの問合せ及び苦情を適切かつ迅速に処理するため、営業体制(代理店を含む。)に於ける問合せ及び苦情処理体制の構築、人材の確保・資質の向上その他必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

#### (代理店指導)

第10条 事業者は、代理店が本自主基準の第3条(氏名等の明示)から第7条(禁止行為)及び第9条(問合せ及び苦情の処理)を遵守し適正な勧誘を行うよう、状況を把握・管理しなければならない。

### 第3章 協議会

#### (自主基準の遵守)

第11条 本自主基準の遵守に資するため、電気通信サービス向上推進協議会は、自主基準実施状況を、電気通信関連4団体に対して適宜調査を行うこととする。

#### (本自主基準の改定)

第12条 本自主基準は、電気通信サービス向上推進協議会において、適宜見直しを図るものとする。

#### 附 則

#### (実施期日)

1 この規定は、平成24年4月16日から実施する。

- 1 電気通信事業法上の消費者保護ルール
- 2 業界団体による自主基準(営業活動)
- 3 電気通信事業法、消費者契約法、特定商取引法の関係
- 4 クーリングオフ関係の参考資料

民法（民事ルール的一般法（契約当事者、業態等に限定なく適用））



民法の特別法

消費者契約法（対象を消費者契約に限定）

- 民法の特別法として制定され、あらゆる取引分野の「消費者契約」に適用される民事ルール。
- 「消費者契約」を「消費者と事業者との間で締結される契約」と定義（§ 2③）しており、電気通信役務の提供に係る契約も当該消費者契約に含まれる。
- 「消費者契約」について、「不当な勧誘行為」は取消し、「不当な契約条項」は無効とする民事効を付与。
  - ※消費者契約締結の媒介の委託を受けた受託者等（いわゆる代理店等）が行う不当な勧誘行為も同様に取消し可能（§ 5）
  - ・ 不当な勧誘行為
    - ①消費者を誤認させるような勧誘（§ 4 I・II）
      - 1）重要事項についての不実告知
      - 2）将来の価格等に対する断定的判断の提供
      - 3）重要事項に関する不利益事実の不告知
    - ②消費者を困惑させるような勧誘（§ 4 III）
      - 1）不退去、2）退去妨害
  - ・ 不当な契約条項
    - ①事業者の損害賠償の責任の全部等を免除する条項（§ 8）
    - ②消費者が支払うべき違約金等の額を過大に設定する条項（§ 9）
    - ③信義則に反して消費者の利益を一方的に害する条項（§ 10）



民事効が存在する個別法（特商法等）

- 個別法は、業態・業種等を限定して規律。
- 例えば、特商法は原則すべての商品・役務を規律の対象とするが、業態を訪問販売、通信販売、電話勧誘等に限定し、クーリングオフ等の民事効を導入するもの。



行政規制のみの個別法

- 行政規制（例：電気通信事業法）は、消費者契約法の適用を妨げない。
- 例えば、認可対象たる契約約款についても、契約約款に基づく契約内容の不当性の判断は、消費者契約法に基づいて行われるもの。

## ○消費者契約法（平成12年法律第61号）

(定義)

第二条 この法律において「消費者」とは、個人（事業として又は事業のために契約の当事者となる場合におけるものを除く。）をいう。

2 この法律（第四十三条第二項第二号を除く。）において「事業者」とは、法人その他の団体及び事業として又は事業のために契約の当事者となる場合における個人をいう。

3 この法律において「消費者契約」とは、消費者と事業者との間で締結される契約をいう。

4 (略)

(消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し)

第四条 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次の各号に掲げる行為をしたことにより当該各号に定める誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

一 重要事項について事実と異なることを告げること。当該告げられた内容が事実であるとの誤認

二 物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものに関し、将来におけるその価額、将来において当該消費者が受け取るべき金額その他の将来における変動が不確実な事項につき断定的判断を提供すること。当該提供された断定的判断の内容が確実であるとの誤認

2 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対してある重要事項又は当該重要事項に関連する事項について当該消費者の利益となる旨を告げ、かつ、当該重要事項について当該消費者の不利益となる事実（当該告知により当該事実が存在しないと消費者が通常考えるべきものに限る。）を故意に告げなかったことにより、当該事実が存在しないとの誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。ただし、当該事業者が当該消費者に対し当該事実を告げようとしたにもかかわらず、当該消費者がこれを拒んだときは、この限りでない。

3 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次に掲げる行為をしたことにより困惑し、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

一 当該事業者に対し、当該消費者が、その住居又はその業務を行っている場所から退去すべき旨の意思を示したにもかかわらず、それらの場所から退去しないこと。

二 当該事業者が当該消費者契約の締結について勧誘をしている場所から当該消費者が退去する旨の意思を示したにもかかわらず、その場所から当該消費者を退去させないこと。

4・5 (略)

(事業者の損害賠償の責任を免除する条項の無効)

第八条 次に掲げる消費者契約の条項は、無効とする。

一 事業者の債務不履行により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項

二 事業者の債務不履行（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除する条項

三 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為により消費者に生じた損害を賠償する民法の規定による責任の全部を免除する条項

四 消費者契約における事業者の債務の履行に際してされた当該事業者の不法行為（当該事業者、その代表者又はその使用する者の故意又は重大な過失によるものに限る。）により消費者に生じた損害を賠償する民法の規定による責任の一部を免除する条項

五 消費者契約が有償契約である場合において、当該消費者契約の目的物に隠れた瑕疵があるとき（当該消費者契約が請負契約である場合には、当該消費者契約の仕事の目的物に瑕疵があるとき。次項において同じ。）に、当該瑕疵により消費者に生じた損害を賠償する事業者の責任の全部を免除する条項

2 (略)

(消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等の無効)

第九条 次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする。

一 当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であって、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者に生ずべき平均的な損害の額を超えるもの、当該超える部分

二 (略)

(消費者の利益を一方的に害する条項の無効)

第十条 民法、商法（明治三十二年法律第四十八号）その他の法律の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。

# 特定商取引法との関係

## 特定商取引法適用除外の趣旨

特定商取引法は、訪問販売、通信販売、電話勧誘販売における指定商品・指定役務制を廃止したことに伴い、原則全ての商品の販売又は役務の提供につき規制対象としたが、他の法律の規定により消費者利益の保護を図ることが出来ると認められる商品の販売又は役務の提供については、政令で個別列挙の上（合計46法律）、特定商取引法による訪問販売、通信販売、電話勧誘販売に係る規律（クーリングオフ等）を適用除外としている。

### (1) 金融取引に関するもの(19法律)

- ✓ 金融商品取引業、銀行業、保険業など、金融機関が行う取引について規定する。【金融商品取引法、保険業法等】  
(具体例) 有価証券の売買、預貯金業務、保険の引受など

### (2) 通信・放送に関するもの(2法律)

- ✓ 電気通信事業、放送事業など、通信・放送に関する役務について規定する。【電気通信事業法、放送法】  
(具体例) 電話、インターネット接続サービス、ケーブルテレビ、衛星放送など

### (3) 運輸に関するもの(9法律)

- ✓ 航空運送、陸運、海運など、輸送機関によって乗客や貨物を輸送する役務について規定する。【航空法等】  
(具体例) 航空運送事業、鉄道事業、バス・タクシー等の運送、フェリーの運送など

### (4) 法律に基づく国家資格を得て行う業務に関するもの(7法律) 【公認会計士法、司法書士法等】

- (具体例) 公認会計士、司法書士、土地家屋調査士、行政書士、税理士、社会保険労務士、弁理士

### (5) その他の類型(9法律) 【商品先物取引法、倉庫業法等】

- (具体例) 商品取引、倉庫業、自動車整備業、国民年金、信用購入あっせん、積立式宅地建物販売、商品投資顧問業、不動産特定共同事業、裁判外紛争解決手続のような(1)～(4)以外の類型。

- 1 電気通信事業法上の消費者保護ルール
- 2 業界団体による自主基準(営業活動)
- 3 電気通信事業法、消費者契約法、特定商取引法の関係
- 4 クーリングオフ関係の参考資料

# 消費者保護規定（業界団体自主基準・特定商取引法・その他の業法）

消費者保護に関する規定	適用範囲	提供条件説明	氏名等の表示	苦情等の処理	広告規律	書面交付	適合性の原則	再勧誘の禁止	禁止行為	クーリングオフ	代理店監督規律
○営業活動に関する自主基準 ○広告表示に関する自主基準 (電気通信サービス向上推進協議会)	電気通信事業者	営業自主基準 § 4 I 法第26条を踏まえた利用者への説明	営業自主基準 § 3 氏名・名称、勧誘目的、役務の種類等を明示	営業自主基準 § 9 法第27条を踏まえた苦情等の処理	広告自主基準 § 5、6等 分かりやすい広告表示 虚偽、誇大等の表現を用いない広告表示	営業自主基準 § 4 II 提供条件の説明として原則書面交付	営業自主基準 § 5 利用者の知識や経験等に配慮した説明、特に高齢者、未成年者への説明には利用者意向や状況を考慮	営業自主基準 § 6 電話勧誘における再勧誘拒否者への当面の間の勧誘禁止 訪問勧誘における再勧誘拒否利用者への当面の間の勧誘禁止努力義務	営業自主基準 § 7 不実告知禁止 故意の事実不告知禁止 威迫・困惑の禁止	営業自主基準 § 8 申込みの撤回（契約解除）の受付 訪問又は電話勧誘によるFTTHサービス及びCATVインターネットサービスの回線敷設前における無償解約	営業自主基準 § 10 説明義務、適合性原則、再勧誘禁止、禁止行為、苦情処理等を代理店が遵守するよう、電気通信事業者が把握・管理する義務
	代理店	同上	同上	同上	広告自主基準 § 23 電気通信事業者が代理店の広告表示の指導を行う義務	同上	同上	同上	同上	-	-
②特定商取引法	訪問販売	§ 4・5 契約申込み・締結時に書面交付義務	§ 3 氏名・名称、勧誘目的、役務の種類等を明示	§ 29 協会の苦情処理義務	-	§ 4・5 契約申込み・締結時に書面交付義務 ※義務違反はクーリングオフ期間開始時期の延長	§ 7・§ 8 老人等の判断力不足に乗じた勧誘、顧客の知識等に照らし不適切な勧誘 ※適合性原則違反は指示の対象、指示違反は業務停止命令の対象	§ 3の2 意思確認努力義務 再勧誘の禁止 ※義務違反は指示・業務停止命令の対象	§ 6 不実告知禁止 故意の事実不告知禁止 威迫・困惑の禁止 ※義務違反は指示・業務停止命令の対象。また、誤認を招いた場合取消し権付与（不実告知・事実不告知）	§ 9 8日間 ※利用料・復旧費用等請求不可	-
	通信販売	-	-	§ 32 協会の苦情処理義務	§ 11、12 性能・内容等について、示すべき事項、事実相違・優良誤認等の表示禁止	-	-	-	-	§ 15の2 8日間 ※特約の広告表示による例外有り	-
	電話勧誘	§ 18・19 契約申込み・締結時に書面交付義務	§ 16 氏名・名称、勧誘目的、役務の種類等を明示	-	-	§ 18・19 契約申込み・締結時に書面交付義務 ※義務違反はクーリングオフ期間開始時期の延長	§ 22・§ 23 老人等の判断力不足に乗じた勧誘、顧客の知識等に照らし不適切な勧誘 ※適合性原則違反は指示の対象、指示違反は業務停止命令の対象	§ 17 意思確認努力義務 再勧誘の禁止 ※義務違反は指示・業務停止命令の対象	§ 21 不実告知禁止 故意の事実不告知禁止 威迫・困惑の禁止 ※義務違反は指示・業務停止命令の対象。また、誤認を招いた場合取消し権付与（不実告知・事実不告知）	§ 24 8日間 ※利用料・復旧費用等請求不可	-
③他の業法における規定	金商法、商品先物取引法、社会福祉法、宅建業法、割賦販売法、旅行業法、不動産特定共同事業法、保険業法、信託業法等	保険業法等	金商法、商品先物取引法、社会福祉法、宅建業法、割賦販売法、旅行業法、貸金業法、ゴルフ場等会員契約法、不動産特定共同事業法、保険業法、信託業法等	景表法、金商法、商品先物取引法、社会福祉法、宅建業法、割賦販売法、旅行業法、菓子法、貸金業法、ゴルフ場等会員契約法、不動産特定共同事業法、保険業法等	金商法、商品先物取引法、社会福祉法、宅建業法、旅行業法、割賦販売法、貸金業法、特定商品等預託等取引契約法、ゴルフ場等会員契約法、不動産特定共同事業法、信託業法等	金商法、商品先物取引法、不動産特定共同事業法、消費基本法、貸金業法、信託業法等	金商法、商品先物取引法、宅建業法、貸金業法、不動産特定共同事業法、等	金商法、商品先物取引法、宅建業法、旅行業法、貸金業法、特定商品等預託等取引契約法、ゴルフ場等会員契約法、不動産特定共同事業法、保険業法、信託業法等	金商法、商品先物取引法、宅建業法、特定商品等預託等取引契約法、ゴルフ場等会員契約法、不動産特定共同事業法、保険業法、信託業法等	金商法、宅建業法、割賦販売法、特定商品等預託等取引契約法、不動産特定共同事業法、保険業法等	携帯不正利用防止法、ゴルフ場等会員契約法、宅建業法、旅行業法、保険業法等

## クーリングオフの規定の例

○電気通信事業者の営業活動に関する自主ガイドライン（電気通信サービス向上推進協議会（平成24年4月））  
（申込みの撤回）

第8条 事業者は、利用者からの申込みの撤回等（契約の解除を含む。）の申出を受け付けるものとする。

2 訪問又は電話による勧誘の誤認防止を目的として、事業者は、当該申出に係る電気通信サービスが回線敷設工事前の場合は、原則その利用者に係る料金及び経費の支払いを求めないものとする。

なお、本条に規定する電気通信サービスは、FTTH サービス及びCATVインターネット接続サービスをいう。

○特定商取引法（昭和51年法律第57号）

（訪問販売における契約の申込みの撤回等）

第九条 販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等以外の場所において商品若しくは指定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約の申込みを受けた場合若しくは販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等において特定顧客から商品若しくは指定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約の申込みを受けた場合におけるその申込みをした者又は販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等以外の場所において商品若しくは指定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約を締結した場合（営業所等において申込みを受け、営業所等以外の場所において売買契約又は役務提供契約を締結した場合を除く。）若しくは販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等において特定顧客と商品若しくは指定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約を締結した場合におけるその購入者若しくは役務の提供を受ける者（以下この条から第九条の三までにおいて「申込者等」という。）は、書面によりその売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又はその売買契約若しくは役務提供契約の解除（以下この条において「申込みの撤回等」という。）を行うことができる。ただし、申込者等が第五条の書面を受領した日（その日前に第四条の書面を受領した場合にあつては、その書面を受領した日）から起算して八日を経過した場合（申込者等が、販売業者若しくは役務提供事業者が第六条第一項の規定に違反して申込みの撤回等に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたことにより当該告げられた内容が事実であるとの誤認をし、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同条第三項の規定に違反して威迫したことにより困惑し、これらによつて当該期間を経過するまでに申込みの撤回等を行わなかつた場合には、当該申込者等が、当該販売業者又は当該役務提供事業者が主務省令で定めるところにより当該売買契約又は当該役務提供契約の申込みの撤回等を行うことができる旨を記載して交付した書面を受領した日から起算して八日を経過した場合）においては、この限りでない。

2 申込みの撤回等は、当該申込みの撤回等に係る書面を発した時に、その効力を生ずる。

3 申込みの撤回等があつた場合においては、販売業者又は役務提供事業者は、その申込みの撤回等に伴う損害賠償又は違約金の支払を請求することができない。

4 申込みの撤回等があつた場合において、その売買契約に係る商品の引渡し又は権利の移転が既にされているときは、その引取り又は返還に要する費用は、販売業者の負担とする。

5 販売業者又は役務提供事業者は、商品若しくは指定権利の売買契約又は役務提供契約につき申込みの撤回等があつた場合には、既に当該売買契約に基づき引き渡された商品が使用され若しくは当該権利の行使により施設が利用され若しくは役務が提供され又は当該役務提供契約に基づき役務が提供されたときにおいても、申込者等に対し、当該商品の使用により得られた利益若しくは当該権利の行使により得られた利益に相当する金銭又は当該役務提供契約に係る役務の対価その他の金銭の支払を請求することができない。

6 役務提供事業者は、役務提供契約につき申込みの撤回等があつた場合において、当該役務提供契約に関連して金銭を受領しているときは、申込者等に対し、速やかに、これを返還しなければならない。

7 役務提供契約又は指定権利の売買契約の申込者等は、その役務提供契約又は売買契約につき申込みの撤回等を行つた場合において、当該役務提供契約又は当該指定権利に係る役務の提供に伴い申込者等の土地又は建物その他の工作物の現状が変更されたときは、当該役務提供事業者又は当該指定権利の販売業者に対し、その原状回復に必要な措置を無償で講ずることを請求することができる。

8 前各項の規定に反する特約で申込者等に不利なものは、無効とする。

## 他の法令におけるクーリングオフの規定の例(1)

法律名	条文	取引	期間		金銭請求	
			始期	期間	損害賠償等	役務等の対価
特定商取引に関する法律 (昭和51年法律第57号)	§ 9	訪問販売	申込書面又は契約書面受領のいずれか早い日 <sup>※2</sup>	8日	× (§ 9Ⅲ)	× (§ 9Ⅴ)
	§ 15の2	通信販売 <sup>※1</sup>	商品の引渡し又は指定権利の移転の日	8日	○ (-)	○ <sup>※6</sup> (-)
	§ 24	電話勧誘販売	申込書面又は契約書面受領のいずれか早い日 <sup>※2</sup>	8日	× (§ 24Ⅲ)	× (§ 24Ⅴ)
	§ 48	特定継続的役務提供	契約書面受領の日 <sup>※2・3</sup>	8日	× (§ 48Ⅳ)	× (§ 48Ⅵ)
	§ 40	連鎖販売取引	契約書面受領の日 <sup>※2・3</sup> (商品(再販売をするものに限る。)の引渡し)が当該日より遅い場合は、当該引渡し日)	20日	× (§ 40Ⅰ)	○ <sup>※7</sup> (-)
	§ 58	業務提供誘因販売	契約書面受領の日 <sup>※2・3</sup>	20日	× (§ 58Ⅰ)	○ <sup>※7</sup> (-)
	§ 9の2	訪問販売における過量販売	契約締結日 <sup>※4</sup>	1年	× (§ 9の2Ⅲ)	× (§ 9の2Ⅲ)
割賦販売法 (昭和36年法律第159号)	§ 35の3の10	個別信用購入あっせん関係受領契約	申込書面又は契約書面受領のいずれか早い日 <sup>※2</sup>	8日	× (§ 35の3の10Ⅲ)	× (§ 35の3の10Ⅶ)
	§ 35の3の11	特定継続的販売個人個別信用購入あっせん関係契約	申込書面又は契約書面受領のいずれか早い日 <sup>※2</sup> (特定連鎖販売個人契約に係る場合については、商品(再販売をするものに限る。)の引渡し)が当該日より遅い場合は、当該引渡し日)	8日	× (§ 35の3の11Ⅴ)	× (§ 35の3の11Ⅸ)
		特定連鎖販売個人個別信用購入あっせん関係契約		20日		
	§ 35の3の12	過量販売における個別信用購入あっせん関係受領契約	契約締結日 <sup>※4</sup>	1年	× (§ 35の3の12Ⅲ)	× (§ 35の3の12Ⅶ)

## 他の法令におけるクーリングオフの規定の例(2)

法律名	条文	取引	期間		金銭請求	
			始期	期間	損害賠償等	役務等の対価
金融商品取引法 (昭和23年法律第25号)	§ 37の6	金融商品取引契約	契約書面受領の日 <sup>※3</sup>	10日	× (§ 37の6Ⅲ)	○ (§ 37の6Ⅲ) 契約解除までの期間 に相当する報酬等の 請求可能
宅地建物取引業法 (昭和27年法律第176号)	§ 37の2	店舗外での宅地・建物の売買契約	申込み撤回等告知書面 <sup>※5</sup> 受領の日	8日	× (§ 37の2Ⅰ)	△ (-)
特定商品等の預託等取引契約に関する法律 (昭和61年法律第62号)	§ 8	預託等取引契約	契約書面受領の日 <sup>※3</sup>	14日	× (§ 8Ⅰ)	△ (-)
ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律 (平成4年法律第53号)	§ 12	ゴルフ会員権	契約書面受領の日 <sup>※3</sup>	8日	× (§ 12Ⅰ)	× (§ 12Ⅲ)
不動産特定共同事業法 (平成6年法律第77号)	§ 26	不動産特定共同事業契約	契約書面受領の日 <sup>※3</sup>	8日	× (§ 26Ⅲ)	△ (-)
保険業法 (平成7年法律第105号)	§ 309	保険契約	申込み撤回等告知書面 <sup>※5</sup> 受領又は契約の申込みのいずれか遅い日	8日	× (§ 309Ⅴ)	○ (§ 309Ⅴ) 契約解除までの期間 に相当する報酬等の 請求可能

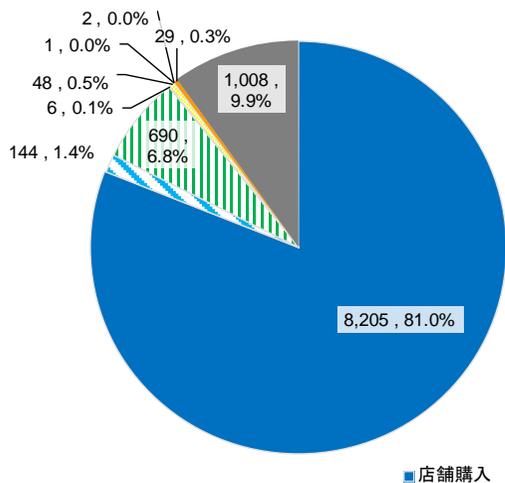
○は請求可、×は請求不可、△はいずれか不明

- ※1 申込みの撤回等に関する特約を広告等で適切に表示していた場合には、当該特約に従う
- ※2 不実告知による申込み撤回等に関する誤認があり、権利行使することなく期間を経過してしまった場合は、申込み撤回等告知書面受領の日
- ※3 申込書面交付義務なし
- ※4 契約締結日は、契約書面に記載するよう省令で規定
- ※5 申込みの撤回等に関する事項のみを記載した書面を省令で規定
- ※6 既に商品の引渡し又は権利の移転がされている場合には、その引取り又は返還に関する費用は、購入者の負担(§ 15の2Ⅱ))
- ※7 逐条解説で可能と説明

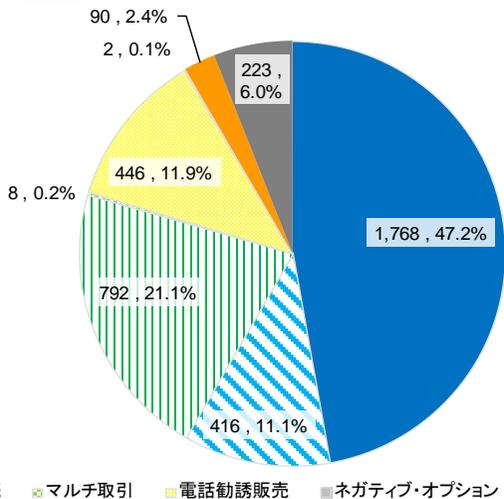
# 苦情・相談の現状

## 販売購入形態別

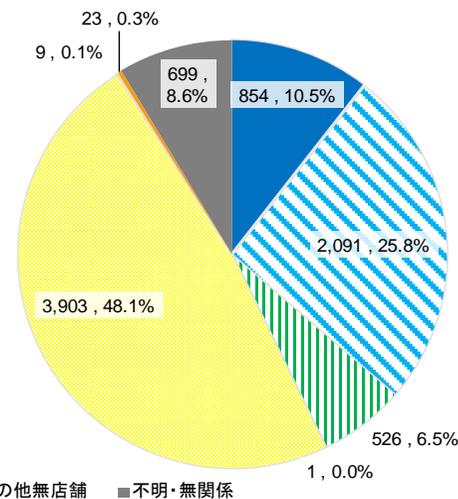
携帯電話サービス (n=10,133)



モバイルデータ通信 (n=3,745)

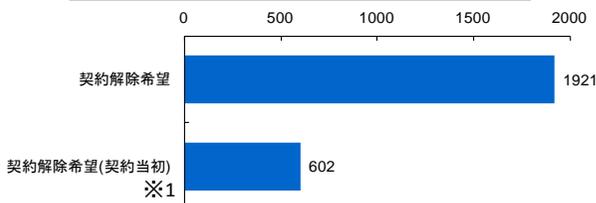


光ファイバー (n=8,106)

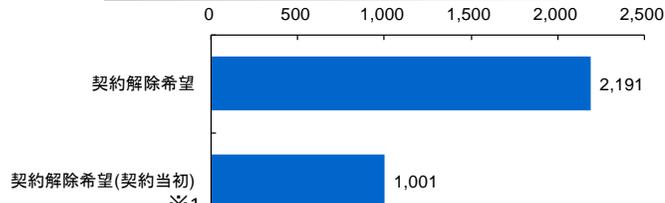


## 契約解除希望の内訳

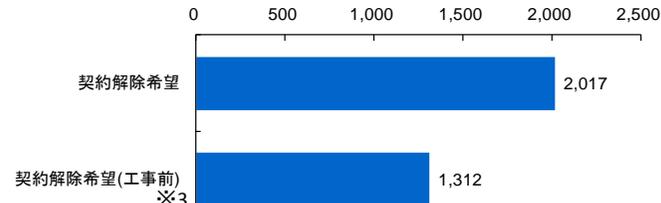
携帯電話サービス(n=10,133)



モバイルデータ通信(n=3,745)



光ファイバー(n=2,017)※2



※1 契約してから間もないと推測できる苦情・相談  
 ※2 2013年(平成25年)7月1日~2014年(平成26年)1月31日受付、1月31日登録分  
 ※3 光ファイバーの工事前と推測できる苦情・相談

(注) 総務省からの委託により(株)野村総合研究所が作成。  
 P10-NET(\*)に登録された苦情・相談のうち、2013年(平成25年)4月1日から2014年(平成26年)1月31日までに受け付けられたもので、2014年(平成26年)1月31日までに登録された「携帯電話サービス」(10,133件)、「モバイルデータ通信」(3,745件)、「光ファイバー」(8,106件)を分析したもの。

(\*) 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、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談(消費生活相談情報)の収集を行っているシステムのこと。

## □ SIMロックとは・・・

携帯電話事業者が、自社のSIMカード(利用者識別用のICカード)等、特定のSIMカードが差し込まれた場合にのみ動作するよう端末を設定すること。



✓ 上記B社のSIMカードを usable にするためには、以下の2点が必要。

- ① A社が端末のSIMロックを解除すること
- ② A社端末がB社のネットワークの伝送方式・周波数にも対応していること  
(異なる伝送方式を採用している他社のSIMカードを差し込んで通信を行うことができない。)

【参考】 各携帯電話事業者の伝送方式(第3世代携帯電話)

(日本)NTTドコモ、ソフトバンクモバイル、イー・モバイル・・・W-CDMA方式  
KDDI・・・CDMA2000方式

✓ なお、他社のSIMを利用する場合は、一部のアプリケーション等(「SPモード」、「おサイフケータイ」等)は使用できない。

## 1. 趣旨

海外渡航時、携帯電話の番号ポータビリティ制度利用時など、携帯電話利用者の中にはSIMロック解除に対する要望が存在。

事業者は、その主体的な取組により、対応可能な端末からSIMロック解除を実施することが期待される。

当分の間、法制化に係る検討は留保し、事業者による取組状況を注視。

## 2. 対象となる端末

平成23年度以降新たに発売される端末のうち、対応可能なものからSIMロック解除を実施。

対象となる端末並びにSIMロック解除に係る条件及び手続を事前に公表。

## 3. 説明責任

事業者は、①端末販売時、②SIMロック解除時、③役務の提供に係る契約締結時に、以下の事項等を利用者に説明。

- SIMロック解除に係る条件及び手続
- 他社のSIMカードが差し込まれた際に、通信サービス等の利用が制限される可能性

## 4. その他

### (1) 通信サービスの不具合・機器の故障への対応

現に役務を提供する事業者は、利用者への対応に当たる体制を整備するものとし、事業者等との間で取次方法等について協議。

### (2) ガイドラインの見直し等

SIMロック解除に係る事業者の取組等携帯電話市場を取り巻く環境変化を踏まえ、ガイドラインの見直しのほか、所要の対応を実施。

## NTTドコモ

- ✓ 2011年4月1日以降に発売されたiPhone以外の端末(スマートフォンも含む)においてSIMロック解除可能
- ✓ iPhoneはSIMロック解除不可
- ✓ 解除手数料は、3,000円(税抜)

## KDDI

- ✓ 他社と通信規格が異なるため互換性無し
- ✓ iPhoneも含め、他社のSIMを差し替え不可

## ソフトバンクモバイル

- ✓ 2011年4月1日以降、3機種 of SIMロック解除対応端末を発売
- ✓ iPhoneはSIMロック解除不可
- ✓ 解除手数料は、3,000円(税抜)

## イー・アクセス

- ✓ 2011年5月13日以降に発売された全ての端末について、SIMロック解除の状態の販売

