

**(参考)消費者保護ルールの見直し・充実について
(論点整理)**

平成26年6月30日
事務局

- 1 電気通信役務の特性**
- 2 説明義務等の在り方(適合性の原則、書面の交付、広告表示)**
- 3 契約関係からの離脱のルール(取消し、クーリングオフ、解約)**
- 4 販売勧誘活動の在り方 (再勧誘、代理店監督体制)**
- 5 苦情・相談処理体制の在り方**

- 1 電気通信役務の特性
- 2 説明義務等の在り方(適合性の原則、書面の交付、広告表示)
- 3 契約関係からの離脱のルール(取消し、クーリングオフ、解約)
- 4 販売勧誘活動の在り方 (再勧誘、代理店監督体制)
- 5 苦情・相談処理体制の在り方

□ 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等訪問販売・電話勧誘販売等の不意打ち性がある販売方法が多くなされているサービスや、携帯電話や複数サービスの組合せ等店舗販売で複雑な販売がなされているサービスがある。
- 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）。
- サービスエリアやベストエフォート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適当ではないか。その上で、契約に当たって説明を受ける内容の増加と説明に要する時間の拡大という利用者負担の増加傾向にも対応した検討が適当ではないか。

1 電気通信役務の特性

2 説明義務等の在り方(適合性の原則、書面の交付、広告表示)

2-1 適合性の原則

2-2 書面の交付

2-3 広告表示

3 契約関係からの離脱のルール(取消し、クーリングオフ、解約)

4 販売勧誘活動の在り方 (再勧誘、代理店監督体制)

5 苦情・相談処理体制の在り方

- 高齢者、未成年、障害者等の特に説明に配慮が必要と考えられる利用者や電気通信サービスの契約に慣れた利用者など多様な利用者の中で、事業者に求められる説明義務について、どのように考えるか。

【背景】

- 高齢者、未成年、障害者等に対し、それぞれの適切なサービスの選択に資するような分かりやすい説明がされていない場合がある。他方で、電気通信サービスの契約に慣れ、その特性についても理解していると考えられる利用者に対しても、画一的な説明が行われており、説明時間の長時間化を招く場合がある。
- また、構成員からは、店舗販売を含め、当初購入する意図がなかった電気通信サービスについても勧誘等がなされ、あまり十分に理解できないまま、契約に至る場合があるとの指摘があった。

【論点】

- 高齢者、未成年者、障害者等の説明に特に配慮が必要と考えられる利用者に対しては、その利用者の知識、経験等に配慮した説明を行うことが適当ではないか。
- また、当初購入する意図がなかった電気通信サービスについても勧誘等がなされる場合においては、利用者が契約を行う目的を踏まえ、十分に契約の内容を理解し、そのサービスを必要とするかどうかも含め、利用者が適切に判断できるような説明を行うことが適当ではないか。
- その上で、説明に際し特に配慮が必要と認められる利用者以外については、例えば、その利用者からの希望に応じ、電気通信サービスの基礎的な部分に係る説明など、以前契約を行った電気通信サービスと同様の重複した説明については不要とするなど、説明を受ける内容や説明に要する時間の拡大という利用者負担の増加傾向にも対応することが適当ではないか。
- 説明を不要とする場合は、利用者からの希望について、自発的な意思がきちんと確認できるよう、一定の担保が必要ではないか。

(参考)電気通信事業法上の事業者の説明義務の範囲

電気通信事業法第26条に基づき必要とされる提供条件の説明内容

1. 電気通信事業者の名称（契約代理店の場合は、契約代理店の名称も含む。）
2. 電気通信事業者の問合せ連絡先（電話窓口の場合は受付時間も含む。）
（契約代理店の場合は、契約代理店の問合せ連絡先（電話窓口の場合は受付時間も同様）。ただし、電気通信事業者が責任をもって契約代理店に係る問合せも行うこととする場合は不要。）
3. 電気通信サービスの名称及びその種別（「携帯電話サービス」などのサービスの種類の明示）
4. その利用者に適用される電気通信サービス料金（無料キャンペーン等がある場合の条件も含む。）
5. 電気通信サービス料金に含まれていない他の経費がかかる場合は、その内容
6. 次に掲げる事項その他の消費者からの契約の変更又は解除に関する定めがあるときは、その旨
 - (1) 契約の変更又は解除ができる期間の制限
 - (2) 契約の変更又は解除の際の違約金の支払いに関する定め
 - (3) 契約の変更又は解除の場合の貸与端末設備の返却費等の負担
7. 電気通信サービスの内容及び当該サービスの品質、提供場所、緊急通報、フィルタリングサービス等について特段の制限事項があるときは、その内容

適合性の原則

○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））

（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。

○特定商取引法（昭和51年法律第57号）

（指示）

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

一・二 （略）

三 正当な理由がないのに訪問販売に係る売買契約であつて日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品の売買契約の締結について勧誘することその他顧客の財産の状況に照らし不相当と認められる行為として主務省令で定めるもの

四 前三号に掲げるもののほか、訪問販売に関する行為であつて、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの

（業務の停止等）

第八条 主務大臣は、販売業者若しくは役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し若しくは前条各号に掲げる行為をした場合において訪問販売に係る取引の公正及び購入者若しくは役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがあると認めるとき、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同条の規定による指示に従わないときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、一年以内の期間を限り、訪問販売に関する業務の全部又は一部を停止すべきことを命ずることができる。

2 （略）

○特定商取引法施行規則（昭和51年通商産業省令第89号）

（訪問販売における禁止行為）

第七条 法第七条第四号の主務省令で定める行為は、次の各号に掲げるものとする。

一 （略）

二 老人その他の者の判断力の不足に乗じ、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結させること。

三 顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる勧誘を行うこと（法第七条第三号に定めるものを除く。）。

四～七 （略）

- 1 電気通信役務の特性
- 2 説明義務等の在り方(適合性の原則、書面の交付、広告表示)
 - 2-1 適合性の原則
 - 2-2 書面の交付
 - 2-3 広告表示
- 3 契約関係からの離脱のルール(取消し、クーリングオフ、解約)
- 4 販売勧誘活動の在り方 (再勧誘、代理店監督体制)
- 5 苦情・相談処理体制の在り方

- 利用者が契約内容を分かりやすく確認できる環境を実現させるため、どのような書面交付が適当か。

【背景】

- 電気通信事業者又は代理店は、提供条件の説明に当たっては原則書面を用いて説明を行うこととされているが、利用者が実際に選択した個別の契約内容に関する書面の交付は必須とはなっていないため、利用者が結果的にどのような契約を行ったかを後で正確に確認することができない場合がある。
- また、契約の相手方が多岐にわたるため、一覧性を持って、契約内容を確認することができない場合がある。
- 構成員からは、書面交付に当たっては、利用者が確実に認識するためには、紙媒体による書面交付によるメリットがあるとの指摘があった。また、他方で、保存や参照の利便性といった、電子媒体による書面の交付にもメリットがあるとの指摘もあった。

【論点】

- 契約の内容を適切に利用者が理解し、確認するためには、個々の契約者の契約内容が分かりやすく一覧性を持って記載された書面の交付が適当ではないか。
- また、電気通信役務の提供に係る契約以外のオプションサービス等についても、書面に記載されるよう取り組むことが適当ではないか。
- ①契約をオンラインで行うことを可能とし、また、②端末等によりオンラインで契約を確認することを可能とするといった電気通信サービスの特性を踏まえれば、書面による交付を原則としつつ、あらかじめ利用者の明確な同意が得られる場合には、利用者の利便性も勘案し、電子媒体による書面の交付も認めることも適当ではないか。
- 電子媒体による書面の交付を認める場合、利用者の明確な同意については、自発的な意思がきちんと確認できるよう、一定の担保が必要ではないか。

(参考)IT書面一括法の際の議論

電子取引は電子データの交換により取引を簡便かつ迅速に行うことに特質があり、広く消費者を含めた利用者一般が利益を受け得るものであるが、「紙」の交付を義務付けられているものが存在。これに対し、契約当事者間の同意のみで成立するにも拘わらず、取引の全体が電子的手段によって完結せず、民間における電子商取引等の普及の阻害要因になっていることを踏まえ、IT書面一括法により、電子メール、インターネット等による交付を認めるもの。(平成13年4月施行。)



【改正前】
書面での交付



【改正後】

電子メール、インターネット等による交付
※あらかじめ当該顧客等に対し、電磁的方法の種類及び内容を示し、書面又は電磁的方法による承諾を得た場合。ただし、承諾を得た場合であっても、電磁的方法による提供を受けない申出があった場合には、書面に記載すべき事項等の提供は電磁的方法によってしてはならない。



期待される効果

送信者側(事業者)

書面の交付のために要していた費用や時間、手間を削減することが可能。

受信者側(利用者)

電子メールやホームページを利用できた方が、迅速に、かつ自分に便利な場所と時間に、送り手側からの連絡を受けることが可能。

対象となる法律

- ①民一民間の取引において、契約締結の際に一定の事項を記載した書面の交付を義務付けているもの
 - 割賦販売法
 - 旅行業法
 - 保険業法
 - ゴルフ場等に係る事業の規制に関する法律
 - 29法律 など

- ②組織関係を規律する法律において、組織を構成する者が議決権を行使するにあたり、書面をもって行うことを義務付けているもの
 - 中小企業等協同組合法 など
 - 21法律

1 電気通信役務の特性

2 説明義務等の在り方(適合性の原則、書面の交付、広告表示)

2-1 適合性の原則

2-2 書面の交付

2-3 広告表示

3 契約関係からの離脱のルール(取消し、クーリングオフ、解約)

4 販売勧誘活動の在り方 (再勧誘、代理店監督体制)

5 苦情・相談処理体制の在り方

- 利用者へ分かりやすく誤認しにくい情報等の提供が適切に行われるためには、どのような広告表示に関する制度・規律が適切か。

【背景】

- 広告表示が利用するサービスを選択する際の判断の重要な基礎となる観点から、電気通信サービス向上推進協議会が「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」を定め、広告表示の適正化を図っている。
- 電気通信事業者等の広告表示については、
 - ・ 自主基準に基づいた広告表示が行われているかについて、電気通信サービス向上推進協議会に置かれた「広告表示アドバイザー委員会」※において、第三者によるチェック等の自主的な取組が行われるとともに、
 - ・ 利用者の誤認を招く恐れのある広告表示については、電気通信事業法に基づく行政指導等の対応が行われているところ。
 ※ 消費者団体、有識者等をメンバーとし、平成19年7月設置。委員長：平野晋中央大学総合政策学部教授。
- また、昨今の食品表示等の不正事案の多発や消費者庁を中心とした法執行について、多数の事業者を対象とした監視指導を行うには体制面で限界があることを踏まえ、景品表示法において、①事業者が役務の品質等の表示に関する事項を適正に管理するために必要な体制の整備等の措置を講ずるとともに、②必要に応じて、各事業を所管する所管大臣に対し、権限の一部（調査権限）を委任するべく法改正が行われたところ（平成26年6月13日公布。公布後6月以内に施行予定）。
- これを受け、今後、景品表示法に基づき、電気通信事業者等はサービス品質等の表示を適正に管理するための体制整備が義務付けられるとともに、景品表示法違反が疑われる事案に対する総務省による調査を行うことが可能となる。

【論点】

- ①第三者機関たる「広告表示アドバイザー委員会」による自主基準遵守のチェックや、②景品表示法に基づく調査権限を総務省が行使することが可能となったことも踏まえ、電気通信事業法及び景品表示法に基づく、迅速かつ的確な法執行を通じ、電気通信事業者等の広告表示等の適正化を図ることが適切ではないか。

景品表示法は、消費者の自主的かつ合理的な商品及び役務の選択を確保するため、一般消費者に誤認される表示や過大な景品類の提供を制限及び禁止している(消費者庁移管に伴い、「競争法」から「消費者法」に変更。)

景品表示法第4条(不当な表示の禁止)

優良誤認
(4条1項1号)

商品又は役務の品質、規格その他の内容についての不当表示

不実証広告規制(4条2項)

優良誤認に該当する表示か否かを判断するため必要があると認めるときは、事業者に対し、期間を定めて、当該表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。

⇒ 事業者が合理的な根拠を示す資料を提出しない場合には、当該表示は優良誤認表示とみなされる。

有利誤認
(4条1項2号)

商品又は役務の価格その他の取引条件についての不当表示

誤認されるおそれのある表示
(4条1項3号)

商品又は役務の取引に関する事項について一般消費者に誤認されるおそれがあると認められ内閣総理大臣が指定する表示

- 1 無果汁の清涼飲料水等についての表示
- 2 商品の原産国に関する不当な表示
- 3 消費者信用の融資費用に関する不当な表示
- 4 不動産のおとり広告に関する表示
- 5 おとり広告に関する表示
- 6 有料老人ホームに関する不当な表示

景品表示法第3条(景品類の制限及び禁止)

総付制限告示(昭和52年告示第5号)

総付景品

= 商品の購入者等にもれなく提供する景品類

取引価額	景品類の最高額
1,000円未満	200円
1,000円以上	取引価額の20%

懸賞制限告示(昭和52年告示第3号)

懸賞景品

= 商品の購入者等に対し、くじなどの偶然性、特定行為の優劣等によって提供する景品類

一般懸賞

取引価額	景品類限度額(①、②両方の限度内)	
	①最高額	②総額
5,000円未満	取引価額の20倍	懸賞に係る売上予定総額の2%
5,000円以上	10万円	

共同懸賞

= 一定地域の同業者や商店街が共同実施

景品類限度額(①、②両方の限度内)	
①最高額	②総額
取引価額にかかわらず30万円	懸賞に係る売上予定総額の3%

カード合わせ

= 異なる種類の符票の特定の組合せを提示させる方法を用いた懸賞

⇒ 全面禁止

業種別景品告示

①新聞業、②雑誌業、③不動産業、④医療用医薬品業・医療機器業及び衛生検査所業

(参考)景品表示法の改正概要

I 事業者のコンプライアンス体制の確立

○事業者が講ずべき表示等の管理上の措置(第7条関係)

- ・表示等の適正な管理のため必要な体制の整備その他の必要な措置等を講じなければならない
- ・事業者が講ずべき措置に関して必要な指針を定めるものとする
(事前に事業所管大臣と協議し、消費者委員会の意見を聴取)
⇒ 予見可能性を確保し、事業者内部による管理体制整備を推進
⇒ 事業者の創意工夫は確保し、管理体制の内容や水準は、事業者の規模・業種に配慮

○指導及び助言(第8条関係)・勧告及び公表(第8条の2関係)

- ・内閣総理大臣が指導・助言、勧告(勧告に従わないときは公表)
⇒ 事業者が必要な措置を講じていない場合の措置

II 情報提供・連携の確保

○適格消費者団体※1への情報提供等(第10条関係)

- ・消費生活協力団体・消費生活協力員※2から不当表示等の情報を提供
⇒ 民間による問題事案への対処を支援

○関係者(国、地方公共団体、国民生活センター等)相互の密接な連携の確保(第15条関係)

III 監視指導態勢の強化

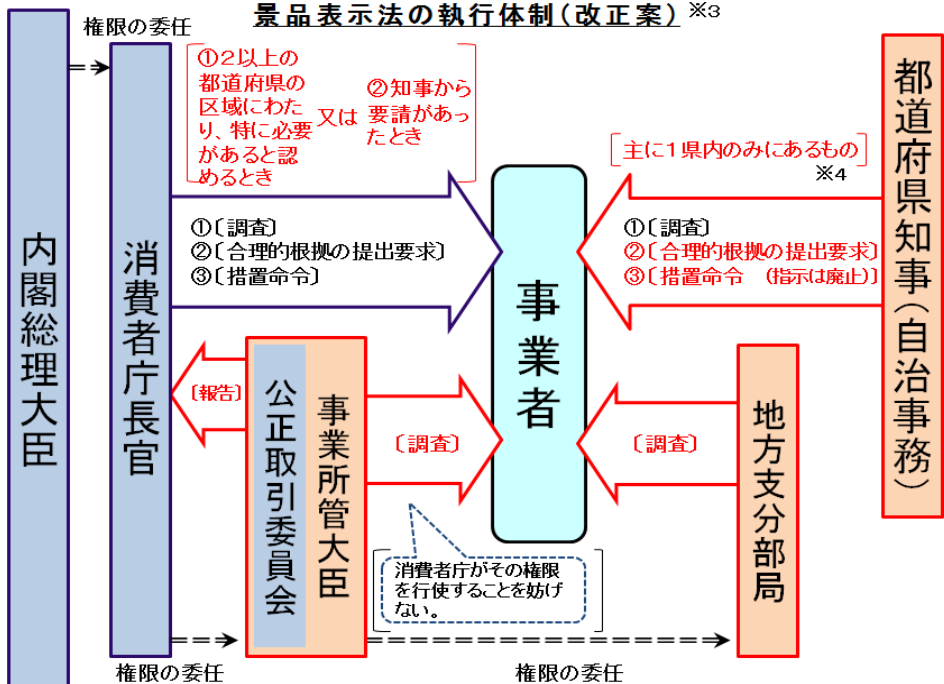
○権限の委任等一国の執行体制の強化(第12条関係)

- ・消費者庁長官の権限の一部を事業所管大臣等に委任
⇒ [調査権限]
当該事業の実情を踏まえたより迅速かつ的確な法執行を推進

○権限の委任等一都道府県の執行体制の強化(第12条関係)

- ・消費者庁長官の権限の一部を都道府県知事に付与
⇒ [措置命令権限]
[合理的根拠提出要求権限]
⇒ 国と地方との密接な連携を確保し、問題事案に的確に対処

※1 適格消費者団体には、景表法の違反行為の差止請求権が認められている。
※2 今回改正(消費者安全法の改正)により新設



IV 課徴金制度の検討等

○課徴金制度導入に関する政府の措置(改正法第4条関係)

- ・課徴金に係る制度の整備について検討
(改正法施行後1年以内に検討し、必要な措置を講じる)

○施行期日は公布日から6月以内を予定

※3 []部分は政令で定める事項の例
※4 県域を超える場合には消費者庁が調整を行う。

【事業所管省庁】

【公正取引委員会】

外部からの情報提供
職権探知 等

連携

調査

【消費者庁】

外部からの情報提供
職権探知 等

連携

調査

(指導)

措置命令

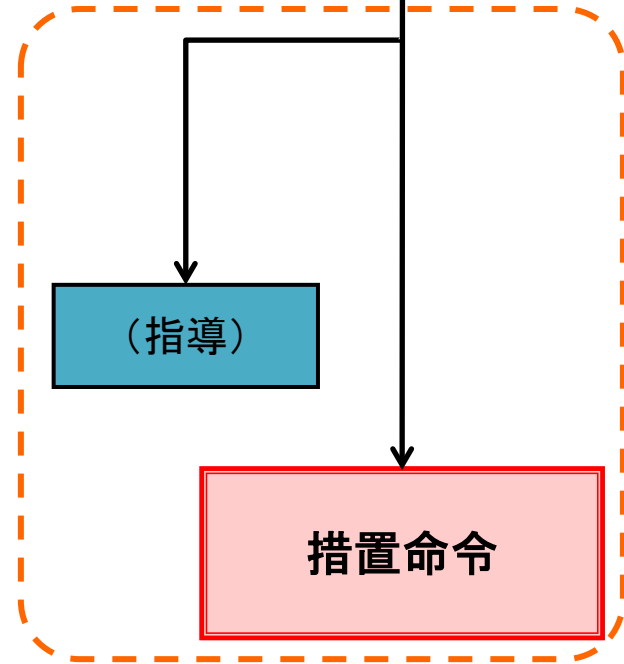
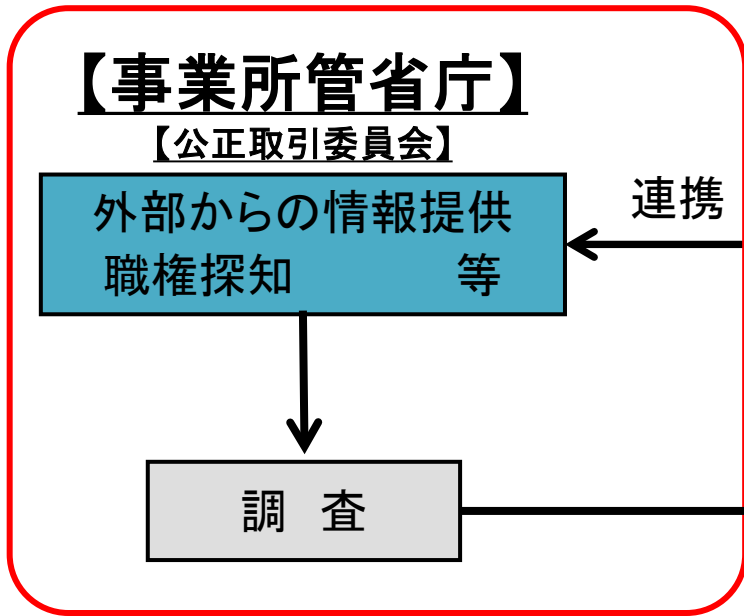
【都道府県】

外部からの情報提供
職権探知 等

調査

(指導)

措置命令



- 1 電気通信役務の特性
- 2 説明義務等の在り方(適合性の原則、書面の交付、広告表示)
- 3 契約関係からの離脱のルール(取消し、クーリングオフ、解約)
 - 3-1 契約関係からの離脱に関するルール
 - 3-2 契約の取消し
 - 3-3 クーリングオフ
 - 3-4 解約
- 4 販売勧誘活動の在り方 (再勧誘、代理店監督体制)
- 5 苦情・相談処理体制の在り方

契約関係からの離脱に関するルール

取消し



取消し事由がある場合に、契約の取消しを認めるもの。(効果は遡及効)
(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の不実告知等))

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もある。

クーリングオフ



一定期間、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。(効果は遡及効)
(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

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

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)

サービスエリアやベストエフォートなど契約時点で役務の品質が分からない

解約



事業者や利用者の責任を問わず、契約からの離脱を認めるもの。(効果は将来効)
(代表的には民法(賃貸借、委任等)、特定商取引法(特定継続的役務の中途解約権)において規定。)

電気通信役務 事業者・利用者の合意により契約の解約が行われているが、料金割引等のために契約期間の拘束がある場合には、契約解除料が発生し、契約の解約が実質的に制限されてしまう場合もある。

- 1 電気通信役務の特性
- 2 説明義務等の在り方(適合性の原則、書面の交付、広告表示)
- 3 契約関係からの離脱のルール(取消し、クーリングオフ、解約)
 - 3-1 契約関係からの離脱に関するルール
 - 3-2 契約の取消し
 - 3-3 クーリングオフ
 - 3-4 解約
- 4 販売勧誘活動の在り方 (再勧誘、代理店監督体制)
- 5 苦情・相談処理体制の在り方

- 電気通信事業者等が行う提供条件説明の一定の事項について、不実告知、事実不告知といった行為が行われた場合には、利用者に取消権を付与することをどのように考えるか。

【背景】

- 消費者契約法は、締結した契約の内容のうち、重要事項^{※1}について、事業者側の責に帰すべき一定の行為により、消費者が誤認をした場合に事後的に取消しを可能とするものである。具体的には、事業者が消費者契約の締結に際して、消費者に対して、①不実告知^{※2}、②事実不告知^{※3}を行った場合に、当該行為によって当該消費者が誤認をし、契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、取り消すことができる旨等が定められている。
 - ※1 役務等の①質、用途その他の内容、②対価その他の取引条件で、契約締結判断に通常影響を及ぼすもの。
 - ※2 重要事項について事実と異なることを告げること。
 - ※3 重要事項について利益となる旨を告げ、かつ、不利益となる事実を故意に告げなかったこと。
- また、特定商取引法は、消費者契約法上の重要事項である契約対象の役務の「内容」や「取引条件」とは必ずしもならない「契約の締結を必要とする事項」といった契約の締結の動機に関する事項について、不実告知禁止及び取消権が付与されている。
- 電気通信事業法は、事前に十分な説明がなかったために後でトラブルになることが特に想定される事項を、契約締結前に説明することを義務付けている。（消費者契約法に定める「重要事項」と電気通信事業法に基づく提供条件の説明事項は、重なる部分もあるが、必ずしも一致するものではない。）

【論点】

- 提供条件説明の一定の事項について、不実告知、事実不告知といった事業者の責に帰すべき行為が行われた場合に、取消権を付与することは適当ではないか。また、必ずしも契約対象の役務の「内容」や「取引条件」とはならない契約の締結の動機に関する事項に関して、販売形態に関わらず、提供条件の説明時に不実告知が行われた場合において、取消権を付与することが適当ではないか。
- 販売活動の勧誘の話法と動機に関する事項の説明について、実務上どのように区別するか留意が必要ではないか。
- 提供条件説明の一定の事項に係る不実告知・事実不告知について、取消権を付与することは利用者保護に資するとも考えられるが、以下のような点について、提供条件の説明を行う際にどのように配慮すべきか。
 - ① サービスエリアやベストエフォートなど必ずしも事業者が個別事例での水準を保証していない場合が多く、事業者側でも個別事例における状況が事前に把握できない事由があること、
 - ② 提供条件説明時に不実な事項がないように、より説明の長時間化・複雑化も考えられること。

契約の締結を必要とする事情に関する事項（特定商取引法第6条第1項第6号）

- ・（住宅リフォームの勧誘において）「床下が腐っていてこのままでは家が倒れてしまう。床下換気扇の設置が必要」
- ・（消化器の販売において）「法律上1年おきに詰め替えの義務がある」
- ・（ステンレス鍋の販売において）「アルミ鍋は有害である」
- ・（ガス漏れ警報器の販売において）「経済産業省が設置するよう決めた」 等を通達において例示
（参考：第5版特定商取引法ハンドブック（齋藤雅弘・池本誠司・石戸谷豊））

○特定商取引法（昭和51年法律第57号）

（禁止行為）

第六条 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、次の事項につき、**不実のことを告げる行為をしてはならない。**

- 一 商品の種類及びその性能若しくは品質又は権利若しくは役務の種類及びこれらの内容その他これらに類するものとして主務省令で定める事項
 - 二 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価
 - 三 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法
 - 四 商品の引渡時期若しくは権利の移転時期又は役務の提供時期
 - 五 当該売買契約若しくは当該役務提供契約の申込みの撤回又は当該売買契約若しくは当該役務提供契約の解除に関する事項（第九条第一項から第七項までの規定に関する事項（第二十六条第三項又は第四項の規定の適用がある場合にあつては、同条第三項又は第四項の規定に関する事項を含む。）を含む。）
 - 六 **顧客が当該売買契約又は当該役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項**
 - 七 前各号に掲げるもののほか、当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であつて、顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの
- 2 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、前項第一号から第五号までに掲げる事項につき、故意に事実を告げない行為をしてはならない。
- 3・4 （略）

（訪問販売における契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し）

第九条の三 申込者等は、販売業者又は役務提供事業者が訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするに際し**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、それによつて当該売買契約若しくは当該役務提供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 **第六条第一項の規定に違反して不実のことを告げる行為** 当該告げられた内容が事実であるとの誤認
 - 二 **第六条第二項の規定に違反して故意に事実を告げない行為** 当該事実が存在しないとの誤認
- 2～4 （略）

○消費者契約法（平成12年法律第61号）

（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 第一項第一号及び第二項の「重要事項」とは、消費者契約に係る次に掲げる事項であって消費者の当該消費者契約を締結するか否かについての判断に通常影響を及ぼすべきものをいう。

一 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の質、用途その他の内容

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の対価その他の取引条件

5 （略）

- 1 電気通信役務の特性
- 2 説明義務等の在り方(適合性の原則、書面の交付、広告表示)
- 3 契約関係からの離脱のルール(取消し、クーリングオフ、解約)
 - 3-1 契約関係からの離脱に関するルール
 - 3-2 契約の取消し
 - 3-3 クーリングオフ
 - 3-4 解約
- 4 販売勧誘活動の在り方 (再勧誘、代理店監督体制)
- 5 苦情・相談処理体制の在り方

- 電気通信役務の提供に係る契約について、その特性を踏まえた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等訪問販売・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場合や、携帯電話や複数サービスの組合せ等店舗販売による販売がなされている場合も多いこと、
 - 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必ずしも十分とはいえない場合があるということ、
 - ③ サービスエリアやベストエフォート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適当ではないか。

- 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ことが適当ではないか。

【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。P. 54~57参照。)

【論点】

- 販売形態により、契約時点での契約締結の意思が不安定であることが惹起されやすいこと等に配慮し、熟慮期間を与えるというクーリングオフが導入されている他の制度と同様の理由により、クーリングオフを導入することは適当ではないか。

- 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、店舗販売も含め、販売形態によらないクーリングオフを導入することが適当か。

【背景】

- 実際に利用しないと分からない役務の品質等としては、サービスエリアやベストエフォートなどが想定される。
- 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、商品や役務の複雑性から、販売形態を問わずに、店舗を含めた契約に関するクーリングオフを定めているものは存在するが、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】

- 実際に利用しないと電気通信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、販売形態によらず、クーリングオフを導入することは適当ではないか。
- なお、役務の品質を試すための試用サービスによる対応の可能性については、まずは、実効性のある試用サービスが導入されうるかどうかを踏まえ、検討を行うことが適当ではないか。

(参考)他の法令におけるクーリングオフ等の規定の例(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 ^{※2}	8日	× (§ 9Ⅲ)	× (§ 9Ⅴ)
	§ 15の2	通信販売 ^{※1}	商品の引渡し又は指定権利の移転の日	8日	○ (-)	○ ^{※6} (-)
	§ 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 ^{※2}	8日	× (§ 24Ⅲ)	× (§ 24Ⅴ)
	§ 48	特定継続的役務提供	契約書面受領の日 ^{※2・3}	8日	× (§ 48Ⅳ)	× (§ 48Ⅵ)
	§ 40	連鎖販売取引	契約書面受領の日 ^{※2・3} (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)	○ ^{※7} (-)
	§ 58	業務提供誘因販売	契約書面受領の日 ^{※2・3}	20日	× (§ 58Ⅰ)	○ ^{※7} (-)
	§ 9の2	訪問販売における過量販売	契約締結日 ^{※4}	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 ^{※2}	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 ^{※2} (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 ^{※4}	1年	× (§ 35の3の12Ⅲ)	× (§ 35の3の12Ⅶ)

(参考)他の法令におけるクーリングオフ等の規定の例(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 ^{※3}	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 ^{※5} 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 ^{※3}	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 ^{※3}	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 ^{※3}	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 ^{※5} 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

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、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。

- 1 電気通信役務の特性
- 2 説明義務等の在り方(適合性の原則、書面の交付、広告表示)
- 3 契約関係からの離脱のルール(取消し、クーリングオフ、解約)
 - 3-1 契約関係からの離脱に関するルール
 - 3-2 契約の取消し
 - 3-3 クーリングオフ
 - 3-3-1 個別の論点
 - 3-4 解約
- 4 販売勧誘活動の在り方 (再勧誘、代理店監督体制)
- 5 苦情・相談処理体制の在り方

- 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。

【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、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。
- 開始時期等を明確にするため、クーリングオフ可能な期間の起算日を書面交付日とすることが適当か。その上で、試用としてのクーリングオフを導入することとした場合には、クーリングオフ期間中の役務の提供がその趣旨から必要とされるため、例えば、クーリングオフ期間中の役務の提供を義務付けることは適当か。
- 役務の利用を可能とするために工事が必要となるサービスについては、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。

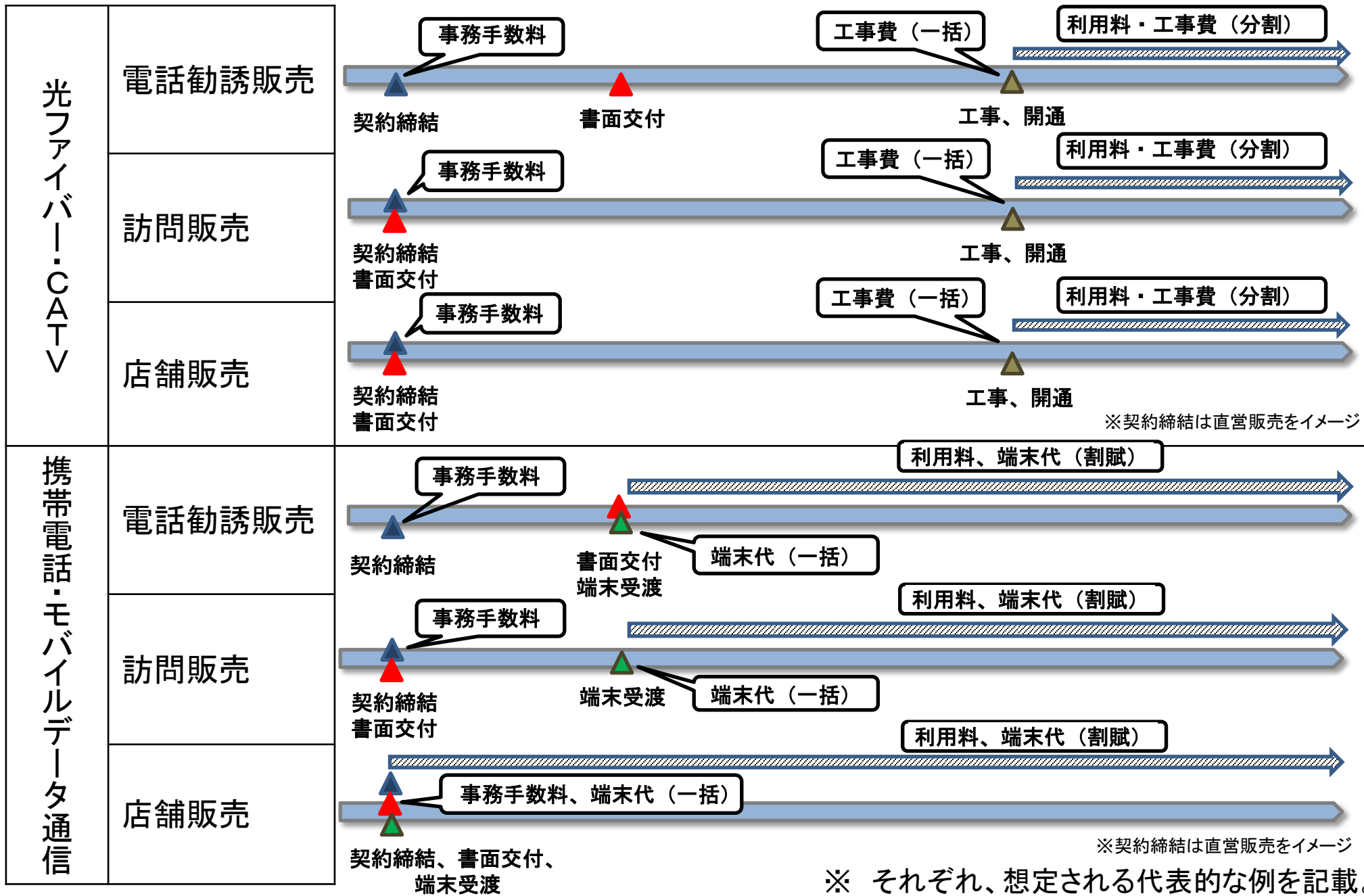
【背景】

- 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、電気通信役務は、①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、②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等を踏まえれば、対価請求を認めることも許容されることは適当か。
- 特に、試用としてのクーリングオフを導入することとした場合には、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に留意が必要。



- 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、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。

【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。
- 構成員からは、CATVについて、電気通信役務と放送の契約の締結が一体となっていて行われているのではないかの指摘があった。

【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契約の相手方と電気通信役務の契約の相手方が同一の場合や電気通信役務の提供に係る契約が必須となる関連性が高いものについては、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ではないか。一方で、オプションサービスの契約の相手方と電気通信役務の契約の相手方が別の場合や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関連性が低い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ことが可能か。
- クーリングオフの効果が及ばないサービスについては、契約時において、書面に特記事項として、その旨が説明されることが適当ではないか。

<参考>

- CATVについては、電気通信役務のみならず、放送の役務も一体となった契約締結が行われている実態等に鑑み、その取扱いについても別途検討が行われることが適当ではないか。

- クーリングオフについて、何度も利用しようとする利用者について、どのように考えるか

【背景】

- 試用としてのクーリングオフについては、役務の品質を実際に確かめるという趣旨を踏まえれば、一度試してみた場合に、その品質を確認することができると考えられる。
- また、クーリングオフを何度も利用しようとする利用者がいた場合、クーリングオフに係るコストが他のクーリングオフを利用しない利用者の負担となる可能性がある。

【論点】

- まずは、クーリングオフの制限について、特化したルールで対応するのではなく、クーリングオフに係る適正な費用負担も含めたクーリングオフの適切な制度設計により対応することが適当ではないか。
- その上で、権利の濫用の防止に係る措置を必要に応じ、検討することが適当ではないか。
- なお、クーリングオフの適切な制度設計がなされた場合、基本的には、クーリングオフは正当な権利の行使と考えられ、異なる電気通信事業者間において、クーリングオフの複数回利用等に係る顧客情報の共有を行うことについては、慎重な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、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が適当ではないか。

- 1 電気通信役務の特性
- 2 説明義務等の在り方(適合性の原則、書面の交付、広告表示)
- 3 契約関係からの離脱のルール(取消し、クーリングオフ、解約)
 - 3-1 契約関係からの離脱に関するルール
 - 3-2 契約の取消し
 - 3-3 クーリングオフ
 - 3-4 解約
- 4 販売勧誘活動の在り方 (再勧誘、代理店監督体制)
- 5 苦情・相談処理体制の在り方

- 電気通信サービスの特性上、契約中に環境や事情の変更が有り得るということを踏まえ、契約から離脱するための解約ルールについて、どのように考えるか。特に、料金割引を受けるために契約期間の拘束があるプランを選択している場合などについては、どのような対応が考えられるか。

【背景】

- 利用者料金については、原則として事前規制は廃止されており、事業者が競争環境にある市場において自由に設定することとされている。
- また、電気通信役務の提供に係る契約については、契約当事者の合意により解約が行われている。
- 構成員からは、利用者が契約期間に拘束がないプランを選択している場合には、費用負担なく契約を解約することができるが、他方で、利用者が料金割引のために契約期間に拘束があるプランを選択している場合には、一律に契約解除料が発生するため、契約を解約することが実質的に制限されてしまうのではないかと指摘がある。

【論点】

- 一律の契約解除料による実質的な契約の解約制限が生じることによりどのように対応すべきか。
 - ① 期間拘束あり・なしプランの選択について、事業者が利用者の経済的合理性ある判断に資するような情報提供を行い、利用者が契約内容を十分に理解できるような環境を整備することによる対応が適切か。
 - ② あるいは、利用者による契約期間における環境や事情の変更に係る予見可能性や認知能力には一定の限界が有ることを踏まえ、解約に関する何らかの費用分担に関する取組による対応が適切か。
- 対応の検討に当たっては、
 - 契約期間終了後の自動更新や自動更新時期に対する利用者の認識が不足していること（プッシュ型通知がデフォルトで送られていないこと等）、契約解除料が発生せずに解約できる期間が1ヶ月に限られていること、長期期間利用した場合でも更新月以外には一律の契約解除料が発生すること、
 - 契約解除料に係る利用者と事業者の間の費用分担の在り方（現在、契約解除料について、消費者契約法に基づく訴訟が行われていることに留意。）、
 - 一律に費用分担を定めることが困難な場合には、利用者の苦情・相談を効果的に解決する紛争解決の仕組みに留意して検討することが必要ではないか。

(参考) 契約期間拘束による割引と違約金の例(LTEプランの基本料金)

基本料金等の役務の料金について、一定期間の通信契約継続を条件に半額とするとともに、契約期間途中の解約については契約解除料が発生する割引プランが提供されている。

		NTTドコモ	au	ソフトバンク
期間拘束無しプラン	名称	タイプXi	LTEプラン	標準プラン
	基本料金	1,486円	1,868円	1,867円
期間拘束有リプラン	名称	タイプXiにねん	誰でも割	ホワイトプラン
	基本料金	743円 (拘束無しプランの半額)	934円 (拘束無しプランの半額)	934円 (拘束無しプランの半額)
	契約期間	2年間 (契約満了月の翌月以外に解約した場合、解約金(9,500円)が発生)	2年間 (契約更新月以外に解約した場合、契約解除料(9,500円)が発生)	2年間 (契約更新月以外に解約した場合、契約解除料(9,500円)が発生)
	自動更新	あり	あり	あり
	更新時期のプッシュ型通知	「ドコモご利用額お知らせメール」(無料申込制)において、更新月前月・更新月に更新時期のお知らせを開始(平成25年3月) ※ドコモご利用額お知らせメールの受信登録の推奨を重要事項説明書に記載(平成25年4月)	「WEB de 請求書お知らせメール」(無料申込制)において、更新月前月・更新月に更新時期のお知らせを開始(平成21年8月) ※WEB de 請求書お知らせメールの受信登録の推奨を重要事項説明書・HPに記載(平成25年2月・3月)	「請求確定通知お知らせ情報」(無料申込制)において、更新月前月・更新月に更新時期のお知らせを開始(平成25年8月) ※請求確定通知お知らせ情報の周知開始(平成25年6月)
	端末買換に関する制約	なし	なし	なし

(参考) 契約解除料に関する第2審判決の比較

ソフトバンクモバイル(平成25年7月大阪高裁)	au(平成25年3月 大阪高裁判決)	NTTドコモ(平成24年12月大阪高裁判決)
「平均的損害」(消費者契約法9条1号)の範囲		
<ul style="list-style-type: none"> ● 民法416条を前提としつつ、そこで生ずる損害を、当該事業者が締結する多数の同種契約について定型化した基準と解するのが相当であり、民法416条の「通常生ずべき損害」と同義であって、事業者の営業上の利益(逸失利益)が含まれると解すべき。 ● 「平均的な損害」とは同一事業者が締結する多数の同種契約事案について典型的に考察した場合に算定される平均的な損害の額 	<ul style="list-style-type: none"> ● 債務不履行の際の損害賠償請求権の範囲を定める民法416条が前提(※1) ● 損害賠償の範囲は、契約が履行された場合に事業者が得られる利益(逸失利益)の賠償とすべきであり、「平均的損害」は、解約に伴う逸失利益から解約に伴い事業者が支出を免れた費用を控除した額 	<ul style="list-style-type: none"> ● 民法第416条を制限するものと解すべき(※2) ● 基本使用料金の中途解約時から契約期間満了時までの累積額(≒逸失利益)は、「平均的な損害」の算定の基礎とはせず、基本使用料金の割引開始から中途解約時までの累積額を「平均的損害」算定の基礎とすべき
「平均的損害」の算出方法		
<ul style="list-style-type: none"> ● 1か月当たりの平均1契約当たりの営業上の損失(平均的収入(ARPU)から変動コストを控除した額)に、解除後の平均残存期間を乗じて得られる金額である4万7689円が平均的な損害に当たるといふべき。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 平成21年度以降のARPUの平均値(5014円)、解約に伴い事業者が支出を免れる費用(ARPUの20%相当額)を勘案し、1か月あたりの逸失利益を4000円と算定 ● 「平均的損害」の額は、(第1審判決のように)当事者が設定した区分を裁判所がさらに月単位に細分化することを認める趣旨であるとは解されず、時期等により同一区分に分類される同種の契約における違約による損害の平均値を求めることによつて算出すべき(※3) <p>※3 解約までの平均的期間(11.59か月間)等から、ARPU 5000円として支出を免れる経費(ARPUの15-20%)を控除し、12.41か月(残余時間)を乗じた金額が4万9640円。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 契約条件を受け入れる顧客に限って安い割引後基本使用料を提示しているため、標準基本使用料金と割引後基本使用料金との差額を損害とすべき(=1837円) ● 消費者契約法9条1号の趣旨によれば、消費者を総体的に捉え、解除の時期を問うことなく算出することが可能(中途解約までの平均経過月数は13.5か月) ● 「平均的損害」の額は、1837円×13.5か月(中途解約までの平均経過月数)=2万4799円であり、違約金の額9975円はこれを下回るものであるから、解約金条項に定める金額は妥当
契約の更新後についての「平均的損害」の考え方		
<ul style="list-style-type: none"> ● 「平均的損害」の算出方法も、更新前と同様の考え方とすべき 		
事業者からの提供条件の説明について(法10条関係)		
<ul style="list-style-type: none"> ● 消費者は基本使用料金の割引を受けており、解約権に制限を受けることに見合った対価であり、一方的に不利益なものではなく、事業者側は解約金条項について自動更新となる旨も含め明確に説明していることから、法10条に該当せず。 		

※1 民法416条は、債務の不履行による損害賠償の範囲について「通常生ずべき損害」とし、通常、逸失利益を含むものと解される。

※2 特定商取引法、割賦販売法等が、役務提供等の履行前の解除について、契約締結及び履行に通常要する費用を超える額の金銭の支払いを請求できないとすることを勘案し、解釈。

○消費者契約法（平成12年法律第61号）

（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つて、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つて、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的に害するものは、無効とする。

- 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】

- オプションサービス等の契約の無料期間は、利用者に対し様々なサービスに触れる機会の提供に資するが、他方で、全く利用がないオプションサービス等の契約についても、無料期間終了後にも自動継続され、課金がされる場合がある。
- ヒアリングにおいて、一部の事業者より、無料期間が終わったら、自動的に一度サービスを終了し、続けて使いたいという利用者の意思を確認して、サービス提供の継続を可能とするシステムを検討中との意見があった。

【論点】

- オプションサービス等の契約の無料期間終了後には、自動で契約が継続するのではなく、一度契約が終了し、継続利用を希望するもののみが契約の申込みを行うことを必要とするような利用者の利用意思を確実に確認する取組の推進について、検討することが適当ではないか。

- 1 電気通信役務の特性
- 2 説明義務等の在り方(適合性の原則、書面の交付、広告表示)
- 3 契約関係からの離脱のルール(取消し、クーリングオフ、解約)
- 4 販売勧誘活動の在り方 (再勧誘、代理店監督体制)
 - 4-1 再勧誘
 - 4-2 代理店監督体制
- 5 苦情・相談処理体制の在り方

- 電気通信役務の販売勧誘について、勧誘拒否の意思を表示した消費者等に対する再勧誘を禁止する制度を導入することが適当ではないか。

【背景】

- 電気通信サービス向上推進協議会による「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」においては、電話販売に関する再勧誘禁止及び訪問販売に関する再勧誘禁止の努力義務が規定されており、対応が行われているが、現実には、契約代理店等による執拗な勧誘が行われたとの苦情・相談が寄せられている。

【論点】

- 事業者による自主的な取組によっても、執拗な勧誘が行われたとの苦情・相談が未だに寄せられている現状を鑑みると、勧誘拒否の意思を表示した消費者等に対する再勧誘を禁止する制度を導入することが適当ではないか。

- 電気通信役務の販売勧誘に関して再勧誘を禁止した場合、対象となる事業者の範囲についてどのように考えるか。

【背景】

- 電気通信事業法に基づく提供条件の説明義務は、電気通信事業者のほか、電気通信役務に関する契約の締結を媒介、取次ぎ又は代理する者（契約代理店）も対象としている。
- また、電気通信役務に関する販売勧誘を行っているのは契約代理店であることが多く、電気通信サービス向上推進協議会による「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」においても、再勧誘が禁止される対象事業者として、電気通信事業者のほか、契約代理店を含めている。

【論点】

- 再勧誘の禁止の検討に当たっては、利用者利益の保護及び販売勧誘の実態を踏まえ、再勧誘が禁止される対象には提供条件の説明義務と同様に電気通信事業者のほか、契約代理店も含めるのが適当ではないか。

- 電気通信役務の販売勧誘に関して再勧誘を禁止した場合、対象となる電気通信役務及び取引類型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。
- 契約代理店による執拗な勧誘が行われたとの苦情・相談は、主に訪問販売・電話勧誘販売に関するものであり、店舗販売・通信販売については、執拗な勧誘により、不本意な契約が締結させられてしまう危険性は低い。

【論点】

- 再勧誘が禁止される役務は、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することが適当ではないか。
- また、再勧誘禁止の適用対象については、取引類型ごとに検討することが適当か。具体的には、再勧誘禁止の対象を訪問販売・電話勧誘販売とすることが適当ではないか。

- 契約代理店が勧誘を行い相手方が勧誘拒否の意思を表示した場合、再勧誘禁止の効果が及ぶ主体の範囲をどのように考えるか。

【背景】

- 電気通信サービス向上推進協議会による「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」においては、再勧誘禁止規定の対象として、電気通信事業者のほか、契約代理店も含まれており、事業者による自主的な対応が行われているが、現実には、契約代理店等による執拗な勧誘が行われたとの苦情・相談が寄せられている。
- 再勧誘禁止の効果が勧誘拒否の意思を表示された契約代理店にしか及ばず、別の契約代理店からの勧誘が可能であれば、再勧誘禁止の実効性を担保できないのではないか。

【論点】

- 契約代理店が勧誘して相手方が勧誘拒否の意思を表示した場合、再勧誘禁止の効果について当該契約代理店（A）と代理店契約を締結した電気通信事業者（B）のほか、当該契約代理店の系列代理店（C）や当該電気通信事業者から代理権を授与された他の契約代理店の系列代理店等（D，E）にも及ぼすのが適当か。
- 異なる電気通信事業者間においても、再勧誘の拒否の効果を及ぼすことも考えられるが、勧誘対象者情報の共有等の観点からは困難ではないか。
- 契約代理店の勧誘行為に起因して、当該契約代理店に代理権等を授与した電気通信事業者に再勧誘禁止の効果が及ぶとした場合、顧客の管理体制の確立等、適正な勧誘の履行確保の方策をどのように考えるべきか。

【参考】



- 利用者が勧誘拒否の意思を表示した場合、再勧誘が禁止される役務の範囲や再勧誘が禁止される時間的範囲をどのように考えるか。

【背景】

- 電気通信事業者や契約代理店においては、様々な電気通信の役務提供契約について販売勧誘を行っており、「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」においては、再勧誘を拒否されたときは、「当面の間」勧誘をしてはならない旨規定されており、一定期間経過後は勧誘し得る記載内容となっている。
- 再勧誘の禁止を規定する他の法律（特定商取引法）においても、消費者等による勧誘拒否の意思表示により、同一事業者の全ての勧誘行為が常に禁止されるわけではなく、再勧誘が禁止される範囲については、個別事案ごとに判断する必要があるものとされている。

【論点】

- 利用者から特定の契約について勧誘を拒否する意思表示された場合、再勧誘が禁止される契約の範囲や禁止される期間をどのように考えるべきか。勧誘拒否の意思表示外の役務提供契約や拒否の意思表示から一定の期間が経過した場合については、事業者からの勧誘を認めることが適当ではないか。

内容	件数	相談内容例
構成員限り		

※ 「契約・利用ステータス」及び「キーワード」の集計結果は、本検討のために独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定している

内容

件数

相談内容例

構成員限り

※ 「契約・利用ステータス」及び「キーワード」の集計結果は、本検討のために独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定している

再勧誘の禁止

○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（平成24年4月））

（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。

○特定商取引法（昭和51年法律第57号）

（契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘の禁止等）

第三条の二 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売をしようとするときは、その相手方に対し、勧誘を受ける意思があることを確認するよう努めなければならない。

2 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該売買契約又は当該役務提供契約の締結について勧誘をしてはならない。

（指示）

第七条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

一～四 （略）

（業務の停止等）

第八条 主務大臣は、販売業者若しくは役務提供事業者が第三条、第三条の二第二項若しくは第四条から第六条までの規定に違反し若しくは前条各号に掲げる行為をした場合において訪問販売に係る取引の公正及び購入者若しくは役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがあると認めるとき、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同条の規定による指示に従わないときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、一年以内の期間を限り、訪問販売に関する業務の全部又は一部を停止すべきことを命ずることができる。

2 （略）

（契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘の禁止）

第十七条 販売業者又は役務提供事業者は、電話勧誘販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該売買契約又は当該役務提供契約の締結について勧誘をしてはならない。

（指示）

第二十二条 主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第十六条から第二十一条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、電話勧誘販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

一～三 （略）

（業務の停止等）

第二十三条 主務大臣は、販売業者若しくは役務提供事業者が第十六条から第二十一条までの規定に違反し若しくは前条各号に掲げる行為をした場合において電話勧誘販売に係る取引の公正及び購入者若しくは役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがあると認めるとき、又は販売業者若しくは役務提供事業者が同条の規定による指示に従わないときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、一年以内の期間を限り、電話勧誘販売に関する業務の全部又は一部を停止すべきことを命ずることができる。

2 （略）

（罰則）

第七十条の二 第八条第一項、第十五条第一項若しくは第二項、第二十三条第一項、第三十九条第一項から第四項まで、第四十七条第一項、第五十七条第一項若しくは第二項又は第五十八条の十三第一項の規定による命令に違反した者は、二年以下の懲役又は三百万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

第七十二条 次の各号のいずれかに該当する者は、百万円以下の罰金に処する。

一 （略）

二 第七条、第十四条、第二十二條、第三十八條、第四十六條、第五十六條又は第五十八條の十二の規定による指示に違反した者

三～十一 （略）

2 （略）

再勧誘の禁止

○金融商品取引法（昭和23年法律第25号）

（禁止行為）

第三十八条 金融商品取引業者等又はその役員若しくは使用人は、次に掲げる行為をしてはならない。ただし、第四号から第六号までに掲げる行為にあつては、投資者の保護に欠け、取引の公正を害し、又は金融商品取引業の信用を失墜させるおそれのないものとして内閣府令で定めるものを除く。

一～五 （略）

六 金融商品取引契約（当該金融商品取引契約の内容その他の事情を勘案し、投資者の保護を図ることが必要なものとして政令で定めるものに限る。）**の締結の勧誘を受けた顧客が当該金融商品取引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**

七 （略）

（金融商品取引業者に対する業務改善命令）

第五十一条 内閣総理大臣は、金融商品取引業者の業務の運営又は財産の状況に関し、公益又は投資者保護のため必要かつ適当であると認めるときは、その必要の限度において、当該金融商品取引業者に対し、業務の方法の変更その他業務の運営又は財産の状況の改善に必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

（金融商品取引業者に対する監督上の処分）

第五十二条 内閣総理大臣は、金融商品取引業者が次の各号のいずれかに該当する場合には、当該金融商品取引業者の第二十九条の登録を取り消し、第三十条第一項の認可を取り消し、又は六月以内の期間を定めて業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。

一～五

六 金融商品取引業又はこれに付随する業務に関し法令（第四十六条の六第二項を除く。）又は法令に基づいてする行政官庁の処分に違反したとき。

七～十一 （略）

2～5 （略）

（禁止行為）

第六十六条の十四 金融商品仲介業者又はその役員若しくは使用人は、次に掲げる行為をしてはならない。

一 金融商品仲介業に関連し、次に掲げるいずれかの行為を行うこと。

イ （略）

ロ **第三十八条第二号から第六号までに該当する行為**

ハ～ホ （略）

二～三 （略）

（監督上の処分）

第六十六条の二十 内閣総理大臣は、金融商品仲介業者が次の各号のいずれかに該当する場合には、当該金融商品仲介業者の第六十六条の登録を取り消し、六月以内の期間を定めて業務の全部又は一部の停止を命じ、業務の方法の変更を命じ、その他監督上必要な事項を命ずることができる。

一～二 （略）

三 金融商品仲介業に関し法令又は法令に基づいてする行政官庁の処分に違反したとき。

2 （略）

（罰則）

第九十八条の五 次の各号に掲げる違反があつた場合においては、その行為をした金融商品取引業者等、指定親会社、取引所取引許可業者、金融商品仲介業者、信用格付業者、認可金融商品取引業協会若しくは第七十八条第二項に規定する認定金融商品取引業協会、金融商品取引所、第八十五条第一項に規定する自主規制法人、金融商品取引所持株会社、外国金融商品取引所、金融商品取引清算機関、外国金融商品取引清算機関、証券金融会社若しくは取引情報蓄積機関の代表者、代理人、使用人その他の従業者又は金融商品取引業者若しくは金融商品仲介業者は、二年以下の懲役若しくは三百万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

一 （略）

二 第五十二条第一項、第五十三条第二項、第五十七条の六第一項、第五十七条の二十第二項、第六十条の八第一項、第六十六条の二十第一項又は第六十六条の四十二第一項の規定による業務の停止の処分（第三十条第一項の認可に係る業務の停止の処分を除く。）に違反したとき。

二の二～四 （略）

再勧誘の禁止

○宅地建物取引業法(昭和27年法律第176号)

(業務に関する禁止事項)

第四十七条の二 宅地建物取引業者又はその代理人、使用人その他の従業者(以下この条において「宅地建物取引業者等」という。)は、宅地建物取引業に係る契約の締結の勧誘をするに際し、宅地建物取引業者の相手方等に対し、利益を生ずることが確実であると誤解させるべき断定的判断を提供する行為をしてはならない。

2 (略)

3 **宅地建物取引業者等は、前二項に定めるもののほか、宅地建物取引業に係る契約の締結に関する行為又は申込みの撤回若しくは解除の妨げに関する行為であつて、第三十五条第一項第十四号イに規定する宅地建物取引業者の相手方等の利益の保護に欠けるものとして国土交通省令・内閣府令で定めるもの及びその他の宅地建物取引業者の相手方等の利益の保護に欠けるものとして国土交通省令で定めるものをしてはならない。**

(指示及び業務の停止)

第六十五条 国土交通大臣又は都道府県知事は、その免許(第五十条の二第一項の認可を含む。次項及び第七十条第二項において同じ。)を受けた宅地建物取引業者が次の各号のいずれかに該当する場合又はこの法律の規定若しくは特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律(平成十九年法律第六十六号。以下この条において「履行確保法」という。)第十一条第一項若しくは第六項、第十二条第一項、第十三条、第十五条若しくは履行確保法第十六条において読み替えて準用する履行確保法第七条第一項若しくは第二項若しくは第八条第一項若しくは第二項の規定に違反した場合においては、当該宅地建物取引業者に対して、必要な指示をすることができる。

一～四 (略)

2 **国土交通大臣又は都道府県知事は、その免許を受けた宅地建物取引業者が次の各号のいずれかに該当する場合には、当該宅地建物取引業者に対し、一年以内の期間を定めて、その業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。**

一～一の二 (略)

二 第十三条、第十五条第三項、第二十五条第五項(第二十六条第二項において準用する場合を含む。)、第二十八条第一項、第三十二条、第三十三条の二、第三十四条、第三十四条の二第一項若しくは第二項(第三十四条の三において準用する場合を含む。)、第三十五条第一項から第三項まで、第三十六条、第三十七条第一項若しくは第二項、第四十一条第一項、第四十一条の二第一項、第四十三条から第四十五条まで、第四十六条第二項、第四十七条、**第四十七条の二**、第四十八条第一項若しくは第三項、第六十四条の九第二項、第六十四条の十第二項、第六十四条の十二第四項、第六十四条の十五前段若しくは第六十四条の二十三前段の規定又は履行確保法第十一条第一項、第十三条若しくは履行確保法第十六条において読み替えて準用する履行確保法第七条第一項の規定に違反したとき。

三～八 (略)

3 (略)

4 **都道府県知事は、国土交通大臣又は他の都道府県知事の免許を受けた宅地建物取引業者で当該都道府県の区域内において業務を行うものが、当該都道府県の区域内における業務に関し、次の各号のいずれかに該当する場合には、当該宅地建物取引業者に対し、一年以内の期間を定めて、その業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。**

一 (略)

二 第十三条、第十五条第三項(事務所に係る部分を除く。)、第三十二条、第三十三条の二、第三十四条、第三十四条の二第一項若しくは第二項(第三十四条の三において準用する場合を含む。)、第三十五条第一項から第三項まで、第三十六条、第三十七条第一項若しくは第二項、第四十一条第一項、第四十一条の二第一項、第四十三条から第四十五条まで、第四十六条第二項、第四十七条、**第四十七条の二**又は第四十八条第一項若しくは第三項の規定に違反したとき。

三～五 (略)

(罰則)

第七十九条 次の各号のいずれかに該当する者は、三年以下の懲役若しくは三百万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

一～三 (略)

四 **第六十五条第二項又は第四項の規定による業務の停止の命令に違反して業務を営んだ者**

○宅地建物取引業法施行規則(昭和32年建設省令第12号)

(法第四十七条の二第三項の国土交通省令・内閣府令及び同項の国土交通省令で定める行為)

第十六条の二 法第四十七条の二第三項の国土交通省令・内閣府令及び同項の国土交通省令で定める行為は、次に掲げるものとする。

一 宅地建物取引業に係る契約の締結の勧誘をするに際し、宅地建物取引業者の相手方等に対し、次に掲げる行為をすること。

イ～ハ (略)

ニ **宅地建物取引業者の相手方等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こと。**

ホ～ヘ (略)

二～三 (略)

- 1 電気通信役務の特性
- 2 説明義務等の在り方(適合性の原則、書面の交付、広告表示)
- 3 契約関係からの離脱のルール(取消し、クーリングオフ、解約)
- 4 販売勧誘活動の在り方 (再勧誘、代理店監督体制)
 - 4-1 再勧誘
 - 4-2 代理店監督体制
- 5 苦情・相談処理体制の在り方

- 契約代理店に関する苦情・相談が多く、また、代理店に対する構造が把握されていないと指摘を踏まえ、代理店に対する監督体制・規律をどのように考えるべきか。

【背景】

- 電気通信事業法に基づく提供条件の説明義務は、電気通信事業者のほか、電気通信役務に関する契約の締結を媒介、取次ぎ又は代理する者（契約代理店）も対象としている。
- また、「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」においても、事業者による代理店の監督義務が規定されており、自主的な取組が行われているが、現実には、契約代理店による説明不足等に関する苦情・相談が寄せられている。
- 電気通信サービスの内容や提供条件は、専門的・技術的内容を含むものであり、数次にわたり代理店が存在する場合、電気通信事業者から、代理店に対し、適切な監督がなされなければ、提供条件の説明義務等の消費者等を保護する規定の実効性が担保されないのではないか。

【論点】

- 利用者利益の保護や消費者等の保護規定の実効性を担保するためには、契約代理店への監督義務を設けることが適当ではないか。

- 契約代理店への監督義務を設けた場合、監督義務を負う主体及び範囲をどのように考えるべきか。

【背景】

- 構成員からは、電気通信役務の販売勧誘は、電気通信事業者や当該事業者と代理店契約を締結した一次代理店以外に二次以降の代理店においても行われているが、電気通信事業者が三次以降の契約代理店について把握していない場合があるとの指摘がある。
- 実際に販売勧誘を行うのは、二次以降の代理店である場合も多く、そのような代理店による説明不足や執拗な勧誘等の苦情・相談が寄せられており、二次以降の代理店に対する監督体制を整備して、消費者等を保護する規定の実効性を担保する必要があるのではないか。

【論点】

- 電気通信事業者等は、数次にわたる代理店を把握した上で、適切な販売勧誘が行われるよう、監督体制を整備することが適当ではないか。
 - 電気通信事業者の監督義務の範囲については、当該事業者と代理店契約を締結した一次代理店が適切な委託管理体制等を構築しているか等について把握・指導等することも含めるのが適当ではないか。
 - その上で、苦情・相談の実情等を踏まえ、必要な場合には、契約代理店に対しても当該代理店と委託契約等を締結した二次以降の代理店に対する監督義務を課すことが適当か。

代理店監督義務

○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））
（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。

○携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律（平成17年法律第31号）
（媒介業者等の監督）

第十二条 携帯音声通信事業者は、第六条第一項の規定により本人確認又は譲渡時本人確認を媒介業者等に行わせることとした場合には、当該本人確認又は当該譲渡時本人確認が確実に行われるよう、総務省令で定めるところにより、当該媒介業者等に対し必要かつ適切な監督を行わなければならない。

○携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律施行規則（平成17年総務省令第167号）
（媒介業者等の監督）

第二十五条 法第十二条の規定により携帯音声通信事業者が行わなければならない媒介業者等に対する監督は、本人確認又は譲渡時本人確認（以下「本人確認等」という。）の手順等に関する文書を作成し、当該媒介業者等に配布するとともに、本人確認等が適正かつ円滑に行われるよう、次に掲げる措置を講ずることにより行うこととする。

- 一 媒介業者等が行う本人確認等の業務を監督する責任者の選任
- 二 媒介業者等が行う本人確認等の業務に関する監査
- 三 本人確認等の業務を行う者に対する当該業務に関する研修の実施
- 四 前各号に掲げるもののほか、本人確認等の適正かつ円滑な実施に関し必要な措置

- 1 電気通信役務の特性
- 2 説明義務等の在り方(適合性の原則、書面の交付、広告表示)
- 3 契約関係からの離脱のルール(取消し、クーリングオフ、解約)
- 4 販売勧誘活動の在り方 (再勧誘、代理店監督体制)
- 5 苦情・相談処理体制の在り方
 - 5-1 事例
 - 5-2 論点

電気通信分野における苦情・相談処理体制に関する過去の議論の経緯

「電気通信サービス利用者懇談会報告書」(平成21年2月)

- 電気通信事業者の業界団体で利用者からの苦情・相談を直接受けることにより、利用者の立場に立った解決の促進が期待されるため、業界団体では、業界団体としての苦情・相談窓口の設置を検討すべきである。
- 電気通信分野では、高額パケット料金請求、料金体系の複雑性に基づく紛争、通話エリアの制限、端末の水濡れ故障、多数の主体が関係する紛争等をはじめとして、専門的な知識を必要とする紛争が生じている。…電気通信分野では、高額パケット請求などを除くと、紛争の対象は比較的少額なものが多いと考えられ、費用や時間を考慮すると、訴訟は、現時点では必ずしも容易に活用できるとは言えない面がある。
- 電気通信分野について、既存のB2Cの枠組みについて苦情相談・相談体制の大幅強化を行った上で、裁判まで至らない場合に、ADRの必要性が考えられる。これに関し、例えば、業界団体等が、ADRの必要性に応じて、自主的にADR設置の動きが出てくることを期待することが適当と考えられる。

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」(平成23年12月)

- 電気通信分野における裁判外紛争処理については、内容に専門性が高いこと、少額の紛争が多いこと、同様の処理が可能な紛争が典型的に生ずることもあることなど、分野独自の機関による対応に馴染むとも考えられる。一方で、固定電話、携帯電話、インターネット接続サービスなど多様な電気通信サービスを一律で扱うことができるのか、コンテンツサービスの問題や端末の問題など隣接領域との切分けができるのか、裁定、仲裁、相談などのうちどこまでの機能が求められるのか等の検討すべき課題も考えられる。
- 特に、業界団体では、裁判外紛争処理機関について、これまで利点や問題点についての具体的な整理が行われてきていないことを踏まえ、利用者からの信頼を高める取組であることを認識し、まずは具体的な論点の整理及びそれについての検討を行うことが求められる。

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「CS適正化イニシアティブ」(平成25年9月)

- 住宅、自動車、金融(銀行、生命保険、損害保険)、共済、家電等主要な業界において共通的な消費者対応窓口を設置している状況である。電気通信市場は、市場規模が拡大し、国民の生活に密接に関わるとともに、サービスが高度化・複雑化し、苦情・相談も増加傾向にある中、業界をあげての取組が要請されていることから、電気通信業界としてのコールセンターの設置が適当との強い指摘がある。
- 電気通信業界としての責務を果たしていくとの姿勢で、直接的に利用者からの苦情・相談状況を把握し、透明性を確保しつつ、適切な対応を行い、業界全体としての消費者保護に係る取組の底上げを図るため、まずは、設置の検討に当たっては、苦情・相談の多い「光ファイバー」、「携帯電話サービス」及び「モバイルデータ通信」を念頭に、業界共通的な消費者対応窓口の設置を検討することが望まれる。

- 過去の総務省における研究会においては、ADRやコールセンターの導入に向けた提言が数次に渡り行われ、電気通信サービス向上推進協議会を中心とした検討が行われてきたが、実現には至っていない。
- 特に、コールセンターについては、①契約者情報を保有できないこと、②個社ごとの相談内容の差が大きいこと、③PIONETの相談内容の多くが消費者専門家に対して中立的助言を求めるものであること等を踏まえ、設置は見送りとされている。

- ADR（裁判外紛争解決手続）とは、訴訟手続によらずに民事上の紛争の解決をしようとする紛争の当事者のため、公正な第三者が関与して、その解決を図る手続（裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律第1条）。

運営主体

司法型	裁判所が設置・運営するADR。民事調停法上の調停、家事事件手続法上の調停など。
行政型	行政機関が設置・運営するADR。行政が管轄事項についてより効率的・実効的に管理を行うために実施。国民生活センター、消費生活センター、電気通信紛争処理委員会など。
民間型	上記2つ以外のADR。人的・財政的基盤に関する紛争当事者からの独立性という面から、さらに以下の分類が可能。
業界型	特定の業種の事業者等で構成される団体による財政的負担に基づいて設立・運営され、これらの事業者の提供する製品やサービス等に係る消費者紛争を対象として提供されるADR。PLセンター、金融ADRなど。
独立型	①同業者・共同体内部者間の紛争を対象とする伝統的ADR。海事仲裁委員会など。②弁護士会が設置・運営するADR。③その他の当事者から独立した運営主体によるADR。
接合型	独立型・業界型の混合型。弁護士会が設立・運営に関与するが業界団体・関係行政機関と連携したり委託を受けたりするもの。交通事故紛争処理センター、地デジADRなど。

紛争解決手続

相談・助言

あっせん・調停

仲裁

民事訴訟手続とADRとの比較

	民事訴訟手続	ADR
手続を主宰する構成員	裁判官に限定	裁判官に限定されない →各分野の専門家の活用が可能
手続の公開	公開	非公開 プライバシーや営業・技術の秘密に関わる紛争を非公開手続により解決可能
紛争の解決基準	実体法 和解による解決以外は、法律上の権利義務の存否の確認、義務履行の命令に限られる	実体法にとられない 実体法以外の条理にかなった解決基準を採用し、紛争の実情に応じた解決が可能
事実の存否に対する判断	事実の存否を一義的に確定する必要 和解による解決以外では、心証が灰色であるときにも、証明責任によってその存否を確認	必ずしも事実の存否を一義的に確定する必要はない 心証の度合いに応じた柔軟な解決が可能
利害関係人の参加	(判断の対象が当事者間の権利関係に限定されるため) 和解によらない限り、当事者間のみでの紛争を解決	(判断の対象が当事者の権利関係に限定されないため) 利害関係を持つ者を広く参加させることにより、紛争の全体的解決が可能
相手方の応答義務	応訴の負担を負う 被告が控訴しない場合にも強制力を有する	応答義務はない 当事者間の契約上、紛争が生じた場合にはADRによる紛争解決に応じる旨をあらかじめ定めておくことが考えられる
解決結果の履行確保	確定判決は債務名義となる 債務名義に基づいて強制執行が可能	解決結果は原則として債務名義とはならない 債務の履行を確保するためには、解決結果に基づいて公正証書を作成しておく等の措置が考えられる
手続に必要な費用	(法律専門家による十分な主張・立証活動や専門家による鑑定が必要な場合があり) 申立費用の他に弁護士費用や鑑定費用が必要	(法律専門家に頼らずに、当事者自らの手で紛争を解決し得るため) 原則として弁護士費用や鑑定費用は不要

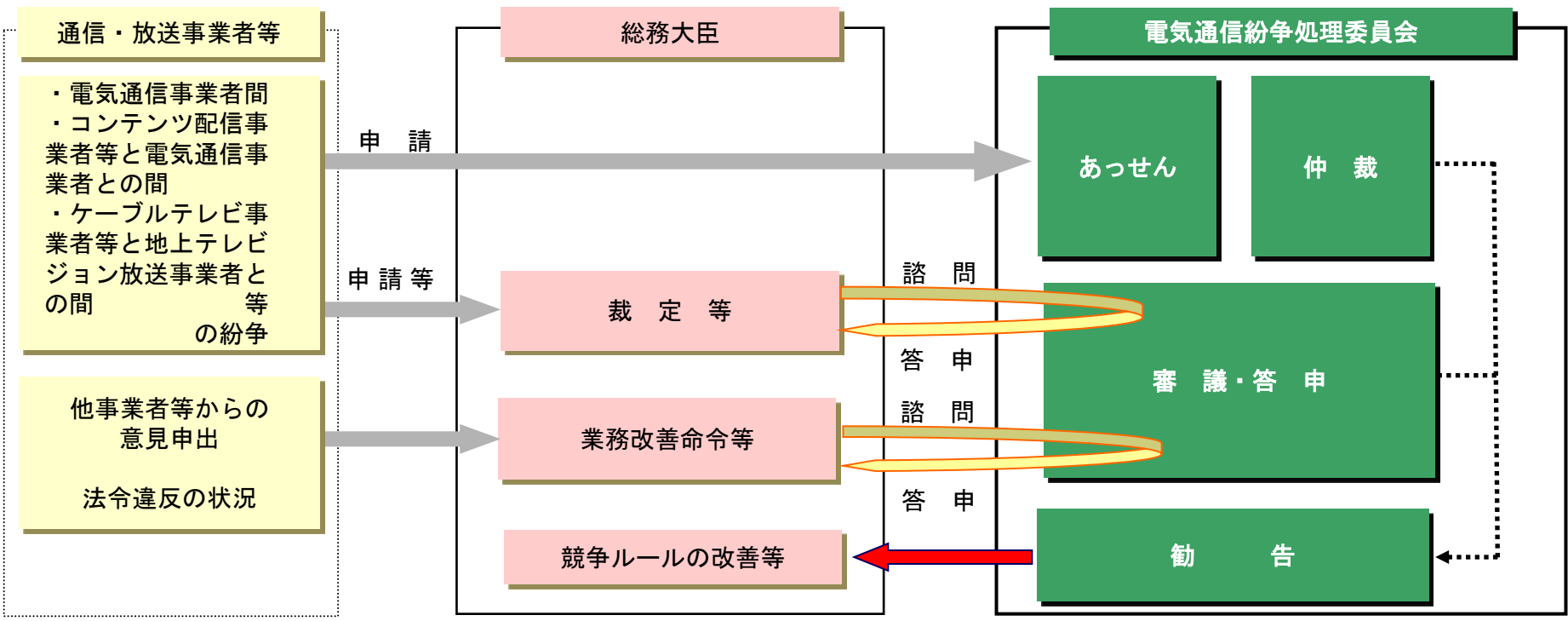
電気通信紛争処理委員会の機能

あっせん・仲裁

諮問に対する審議・答申

勧告

- 電気通信事業者間、コンテンツ配信事業者等と電気通信事業者との間、ケーブルテレビ事業者等と地上テレビジョン放送事業者との間等の紛争に対し、「あっせん」や「仲裁」を実施する。
- 総務大臣が、電気通信設備の接続協定、地上テレビジョン放送の再放送の同意の裁定、業務改善命令等を行う際、総務大臣から諮問を受け、審議・答申を行う。
- あっせん・仲裁や諮問に対する審議・答申に関し、競争ルールの改善等について意見があれば、総務大臣に対し勧告を行う。



相談

- 事務局に相談窓口を設け、事業者間の紛争等に関する相談に対応している。

1 専門性を活かした迅速・公正な紛争解決

紛争解決に要する時間:平均約4か月

→費用・時間面での当事者の負担軽減、早期の新サービスの開始、利用者の利便性向上。

2 紛争の未然防止

- ・「電気通信事業者」相談窓口を設けて、本格的に紛争化する前段階においても当事者からの相談に対応。
(→この段階で解決するケースもある。)
- ・過去の紛争処理事案に関する情報を積極的に公開(ウェブサイト、紛争処理マニュアル)。
委員会の紛争処理の前例を事業者が参照できるようにすることで、類似の紛争の発生を未然に防止。

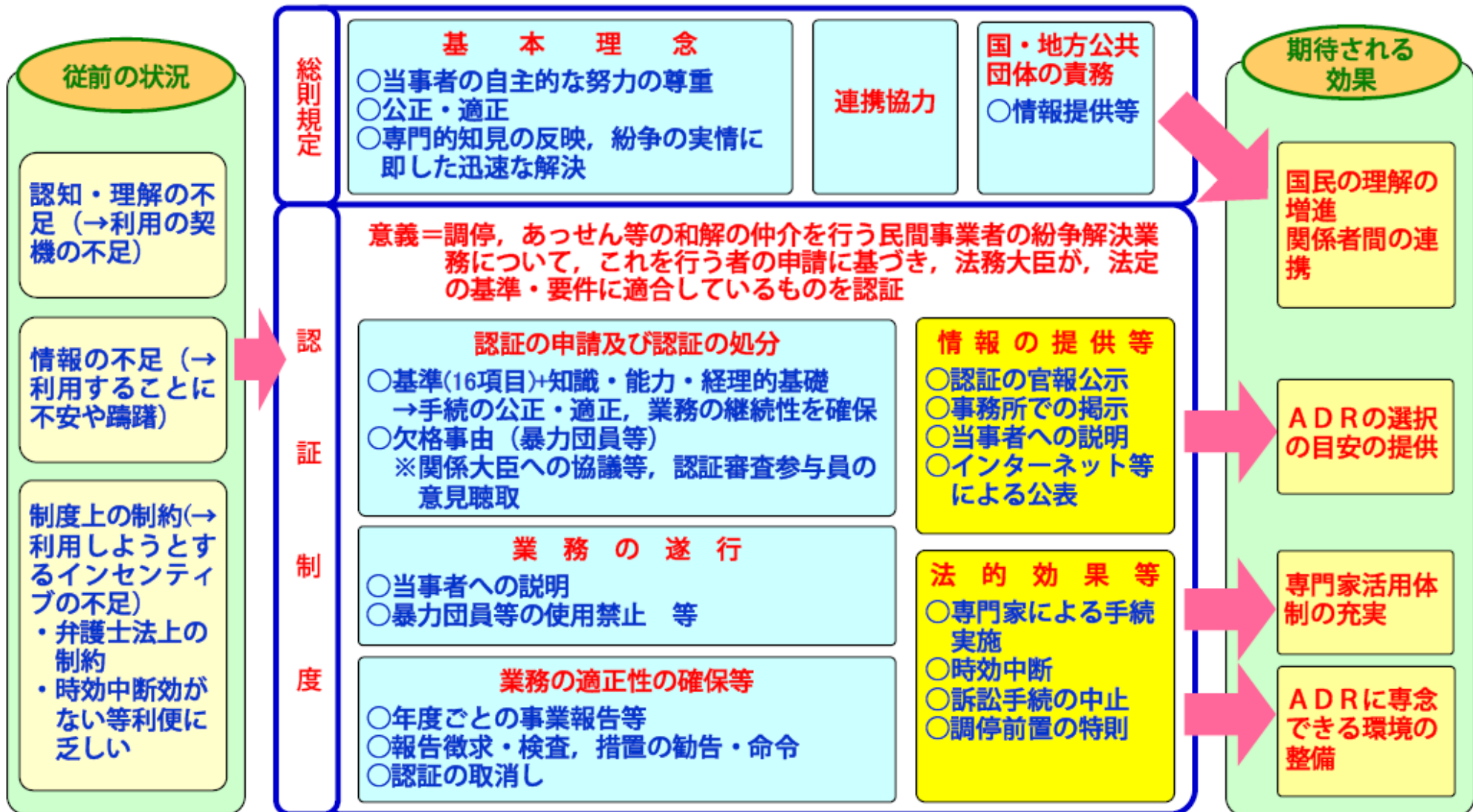
3 セーフティネット機能

- ・委員会が公正中立な第三者機関として、事実関係や両当事者の考え方を十分確認した上で紛争の解決を図るので、新規参入事業者や小規模事業者が事業展開を行うに当たっての安心感を醸成。

4 総務大臣への「勧告」を通じた、競争ルールの改善

- ・ブロードバンドサービスの競争促進、固定発携帯着電話料金の低廉化、MVNOの参入促進などに一定の貢献。

目的＝紛争の解決を図るのにふさわしい手続を選択することを容易にし、国民の権利利益の適切な確保に資する



認証紛争解決事業者一覧(2014年6月1日現在)

取り扱う紛争の範囲		認証紛争解決事業者名
民事一般	民事に関する紛争(全般)	横浜弁護士会(紛争解決センター)、東京司法書士会(調停センター)他
商事一般	商事に関する紛争	一般社団法人 日本商事仲裁協会(東京事務所、大阪事務所)
	下請け取引に関する紛争	公益財団法人 全国中小企業取引振興協会(下請適正取引推進センター(下請かけこみ寺本部))他
知的財産	知的財産に関する紛争	日本知的財産仲裁センター(東京・関西・名古屋支部、北海道・東北・中国・四国・九州支所)
	商標法及び不正競争防止法における侵害行為に関する権利者と業者間の紛争	一般社団法人ユニオン・デ・ファブリカンUDF-ADRセンター
消費者	商品の欠陥に関する紛争(自動車・家電)	一般財団法人 家電製品協会 家電製品PLセンター 公益財団法人 自動車製造物責任相談センター
	ブランド品に関する売買契約紛争	一般社団法人日本流通自主管理協会 ブランド110番事務局
金融・保険	金融商品に関する紛争	特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター 証券・金融商品あっせん相談センター、同大阪事務所
	共済契約に関する紛争	一般社団法人日本共済協会 日本共済協会共済相談所
医事紛争	医事紛争	特定非営利活動法人医事紛争研究会 医療紛争相談センター
交通	自転車事故に関する紛争	東京都行政書士会 行政書士ADRセンター東京 一般財団法人日本自転車普及協会 自転車ADRセンター
スポーツ	スポーツに関する紛争	公益財団法人 日本スポーツ仲裁機構

出所:法務省「かいけつサポートHP 認証紛争解決事業者検索」

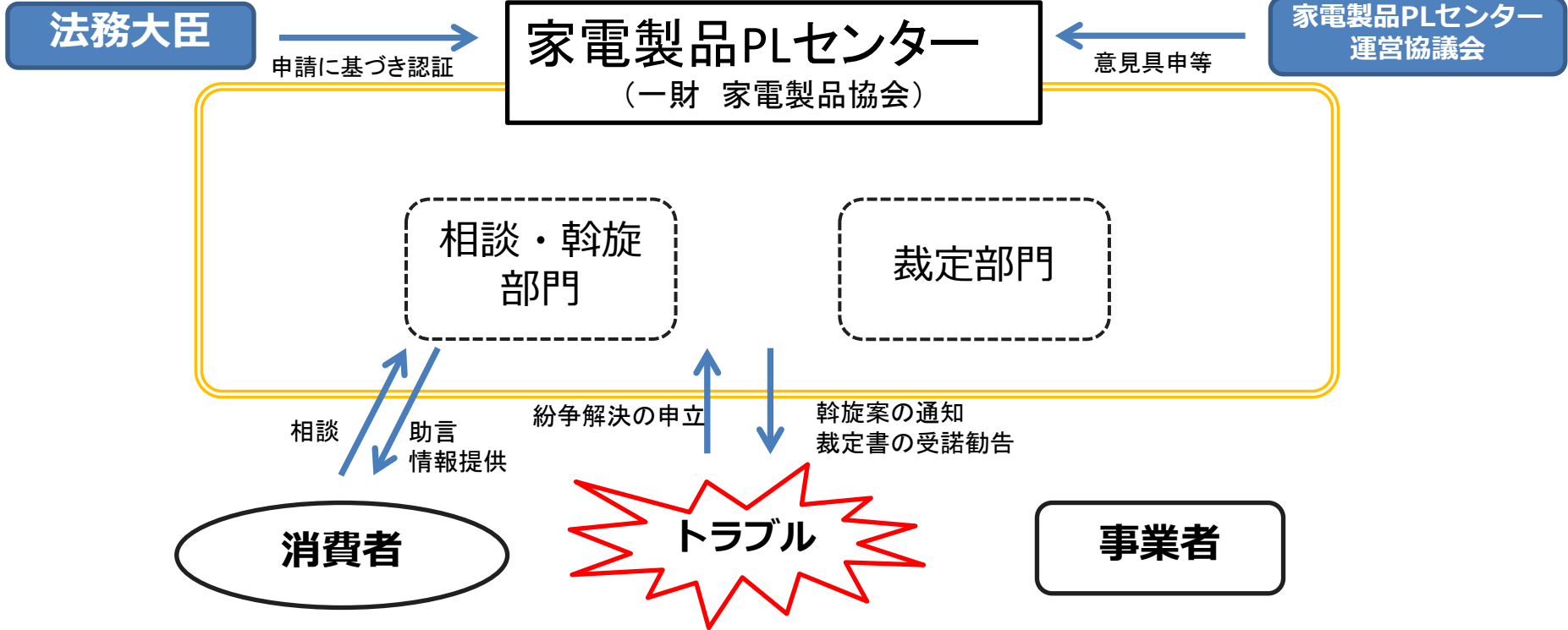
※ 2014年6月1日現在で認証紛争解決事業者の数は131者。上表ではそのうち、一部の事業者を抜粋。

※ 「取り扱う紛争の範囲」についても、HPIに記載されている分類(2の大分類、14の中分類、34の小分類)から一部抜粋。

家電製品PLセンターについて

製造物責任法（PL法）審議時の附帯決議を受けて公表された通商産業省通達「製品分野別裁判外紛争処理体制の整備について」の趣旨に基づき、1995年に家電製品PLセンターが成立。
2007年、ADR法上の紛争解決事業者として認証。

ADR法の枠組



《家電製品PLセンターの特徴》

- 家電製品に関する苦情処理の実務経験や家電製品関連技術の専門知識を有する者(カウンセラー)が、相談を担当。
- カウンセラー又は弁護士が、斡旋を担当。両当事者に斡旋案を通知。
- 弁護士、消費者問題有識者及び技術者で構成される「裁定委員会」が裁定を担当。裁定書を作成し、両当事者に受諾を勧告。
- 学識者、消費者問題有識者、流通関係者、行政関係者及び家電製品関連技術の専門知識を有する者12名以内で構成される「家電製品PLセンター運営協議会」が、センターの運営に関して一般財団法人家電製品協会の理事長に意見具申等を行う。
- 利用者は、相談、斡旋、裁定のいずれかを申込む。斡旋手続の途中で裁定手続に移行することが可能。

金融ADR制度について

金融商品取引法等の一部を改正する法律（2009年）等により、各業法の目的に沿って金融ADR制度を業法上の枠組として整備



《金融ADR制度の趣旨》

- 紛争解決機関を行政庁が指定・監督し、その中立性・公正性を確保。
- 利用者から紛争解決の申立てが行われた場合には、金融機関に紛争解決手続の利用や和解案の尊重等を求め、紛争解決の実効性を確保。
- 金融分野に知見を有する者が紛争解決委員として紛争解決に当たることにより、金融商品・サービスに関する専門性を確保。



- 事案の性質や当事者の事情に応じた迅速・簡便・柔軟な紛争解決が可能に。
- 法的枠組の下、利用者の納得感のあるトラブル解決
- 金融商品・サービスへの利用者の信頼性の向上



業態横断的な金融ADR制度が構築されることが将来的には望ましいが、金融商品・サービスの特質がそれぞれ異なる状況を踏まえ、高まる利用者ニーズに早期に応えるためにも、各業態ごとの現在までの取組を活用して、業態を単位とした金融ADR制度を導入。

《指定紛争解決機関の特徴》

(注) 紛争解決機関が指定されない段階では、金融機関自身に苦情処理・紛争解決への取組を求め、利用者保護の充実を図る

- ① **指定紛争解決機関利用義務**：金融機関は、指定紛争解決機関が存在する場合、当該機関と**手続実施基本契約**を締結しなければならない。
- ② **手続実施基本契約**には、次の事項を規定しなければならない。
 - － **手続応諾義務**：指定紛争解決機関は、苦情処理手続または紛争解決手続を開始した場合、金融機関に対しこれらの手続に応じるよう求めることができ、当該金融機関は、その求めがあったときは、正当な理由なくこれを拒んではならない。
 - － **資料提出義務**：指定紛争解決機関は、苦情処理手続又は紛争解決手続において、金融機関に対し、報告又は帳簿書類その他の物件の提出を求めることができ、当該金融機関は、その求めがあったときは、正当な理由なくこれを拒んではならない。
 - － **特別調停案受諾義務**：紛争解決委員が提示した和解案によって和解が成立する見込みがない場合には、紛争解決委員は特別調停案を出すことができ、顧客側はその案を拒否できるが、金融機関はそれを受諾する義務があり、1ヶ月以内に訴え提起がなされる等の事情がなければ受諾義務を免れられない。

受信障害対策共聴施設の地上デジタル放送への対応に当たって、受信者、施設管理者、受信障害の原因と考えられる高層建築物等の所有者、管理者等との間に生じる民事的な紛争を対象に、法律専門家（弁護士）による「相談」「調停」を行うため、受信障害対策紛争処理事業を実施。

《受信障害対策紛争処理事業の趣旨》

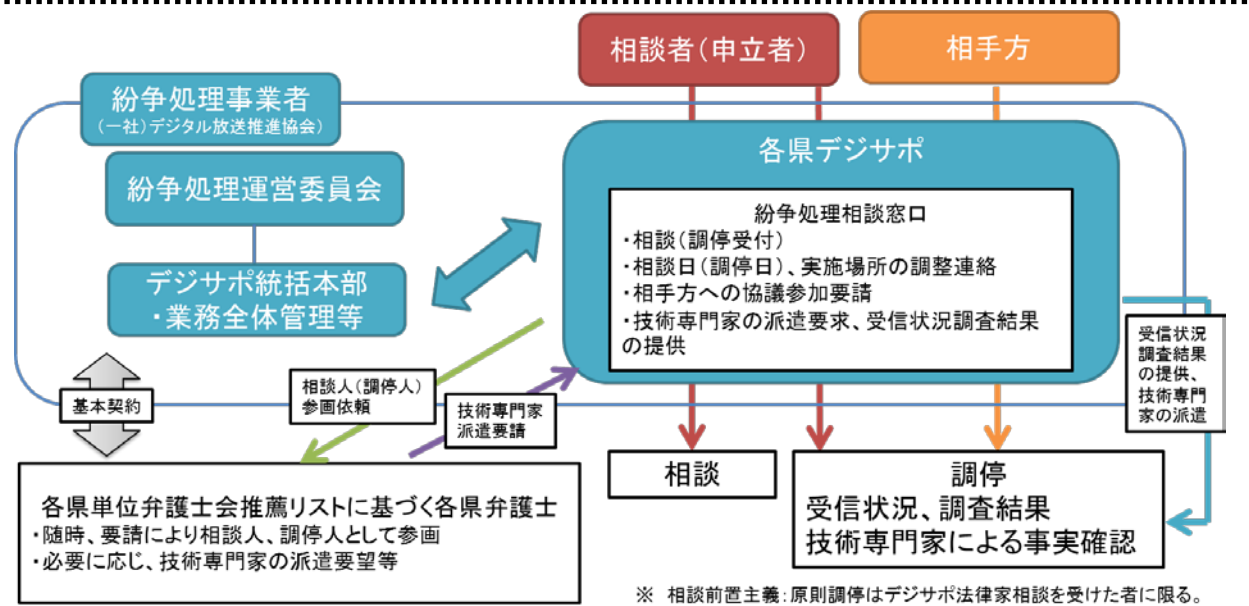
- 地デジ・ビル陰障害は、複合障害もあり、原因（者）の特定が困難であったり、単独障害であっても当事者同士では施設改修や費用負担に関する交渉が進まず、合意形成が長期化する場合がある。



- ・明確な根拠法無し（基本方針を示す151通達のみ）
 - ・少額紛争
 - ・短期解決が必要
- という点が紛争の特徴。



- 受信者、施設管理者、受信障害の原因と考えられる高層建築物等の所有者、管理者等との間に生じる民事的な紛争を対象に、法律専門家（弁護士）による「相談」「調停」を行うため、受信障害対策紛争処理事業を実施。



※ 相談前置主義：原則調停はデジサポ法律家相談を受けた者に限る。

- ・各県デジサポは共聴施設デジタル化における紛争処理のための相談窓口を設置。
- ・各県の弁護士（全国で180名程度）は、デジサポからの要請により、紛争処理における相談人、調停人を担当。
- ・技術専門家（電波伝搬の専門家（全国で7人）は調停人の要請により、デジサポ統括本部が派遣。

《受信障害対策紛争処理事業の特徴》

※開始：東京地区先行（2009年9月28日）、全国開始（2009年10月21日）
 終了：東北3県を除く全国終了（2012年3月31日）、東北3県（2012年6月30日）

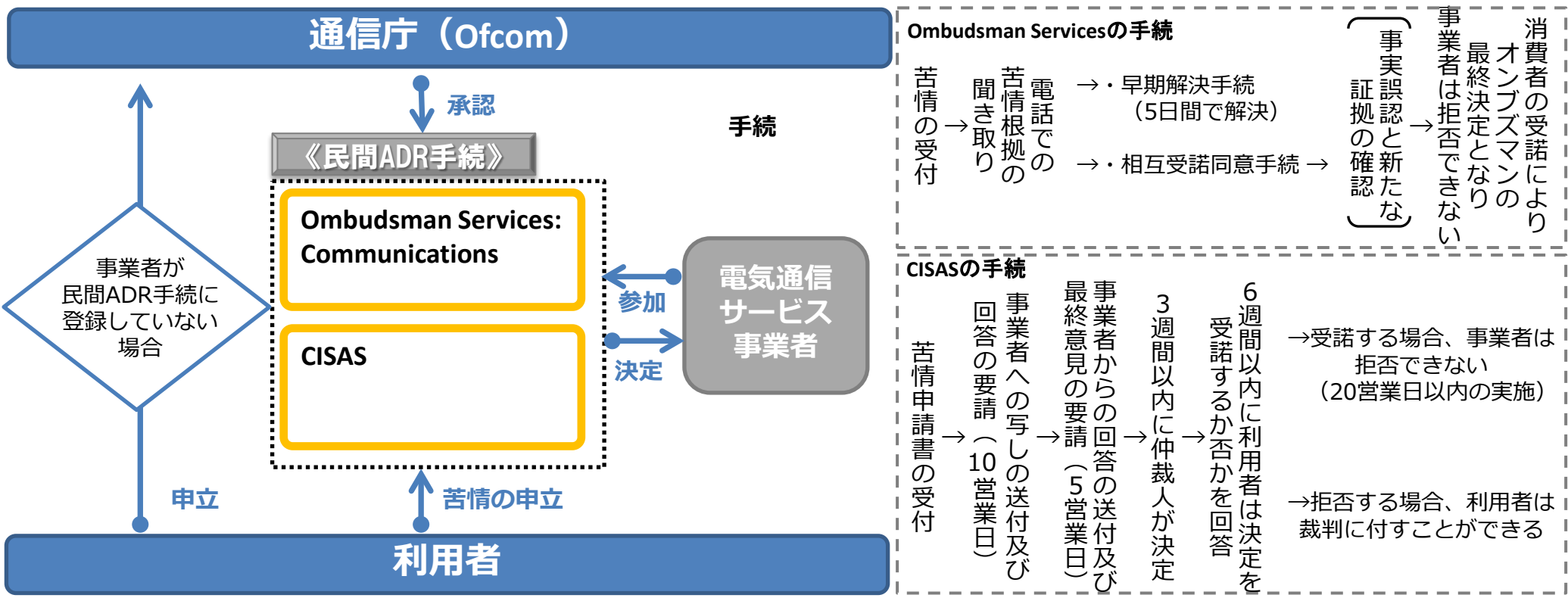
- ①解決方法については、調整型手続（調停）を採用。（ビル陰紛争の場合、裁判に近い「仲裁」はふさわしくないと判断）
- ②事業の実施期間は、2009年9月28日～2012年6月30日（※）にかけて行われ、問合せ、相談、調停の件数は次のとおり。

【問合せ】	2,053件		
【相談】	相談件数（相談申請書送付）	769件	【調停】
	相談実施件数	588件（事前解決30件）	調停申込件数
			うち調停応諾件数
			156件（相談から調停に移った件数：142件）
			うち和解件数
			98件（調停応諾率62.8%（98件/156件））
			うち不調件数
			54件（和解成立率54.1%（54件/98件））
			44件
- ③相談、調停（和解）の直接的な効果のほか、本制度の存在により、当事者間協議が間接的に促進されたり、紛争解決に係る一定の基準の醸成にも効果。
- ④成功要因は、ユーザ負担がないこと（事業は予算措置）、紛争自体ADRにふさわしいこと、日弁連等の協力等が大きく寄与したものと考えられる。

	米国	オーストラリア	EU	英国	フランス	ドイツ
(1) 通信分野を対象とするADRの有無。	あり	あり	あり (加盟国ごとに異なる。)	あり	あり	あり
(2) 有る場合にはその運営主体(国、地方公共団体、民間団体等)、ADRを活用できる者の範囲、活動実績等の概要。また、他分野との比較。	<p>・FCC執行局: 通信法の適用を受ける公衆通信事業者が同法の規定に違反していることについて、全ての者がFCCに対して苦情申出を行うことができる。(通信法)</p> <p>・州公益事業委員会: 通信法第252条(協定の交渉、仲裁、承認のための手順について規定)に基づく協定の交渉をする当事者は、州公益事業委員会に対して斡旋又は仲裁を申請することができる。</p>	<p>電気通信業界オンブズマン(TIO)がADR機関として存在しており、電気通信(消費者保護・サービス基準)法に電気通信事業者のオンブズマン制度への参加義務等が規定されている。また、通信メディア庁(ACMA)がTIOの判断に従わない事業者や違反を繰り返す事業者に対し、行政命令や違反通告等を行うこともあるなど、当該制度へ関与している。</p> <p>消費者は無償で制度を利用でき、事業者は苦情レベルに応じた手数料を負担することとなっている。紛争処理手続は、「問い合わせ」「照会」「斡旋」「調査」「更なる調査及び決定」の段階に分けられる。</p>	<p>(質の高いADRを促進するため、欧州委員会は拘束力を有しない2つの勧告を採択したADRが利用者に提供すべき最低限の保障について規定している。)</p>	<p>OfcomがADRスキームを管理(administer)する独立機関を認可。現時点では、2つのADRスキームとして、「CISAS」と「Ombudsman Services: Communications」を認可している。</p> <p>通信事業者は民間ADR手続への登録が義務化されており、消費者は無償で制度を利用でき、事業者は参加料と事件ごとの手数料を負担することとなっている(手続は二者で異なる)。</p>	<p>電気通信調停協会(AMCE)を設置し、利用者の対応にあたる行政機関である電気通信庁(ARCEP)及び競争・消費・不正取引取締総局(DGCCRF)は、調停者の選任や調停状況の調査に関与している。</p> <p>調停は、加盟する電気通信サービス業者とその顧客との全ての紛争を対象としており、消費者は無償で調停制度を利用できる。</p>	<p>BNetzA(連邦ネットワーク庁)がADR機関としての役割を果たしており、電気通信法第47条a「調停手続規則」によって定められている。</p> <p>申立ては同法第47条aに定められた消費者の権利が侵害された場合にのみ認められる。申立ては、申立人、相手方、申立ての対象、申立ての根拠、経緯についての記述などを明らかにすることとなり、答弁書が提出されると、手続が開始される。調停委員会は、事実関係が明らかになった場合には、速やかに和解提案をなすことになっている。</p>

イギリスの第三者機関

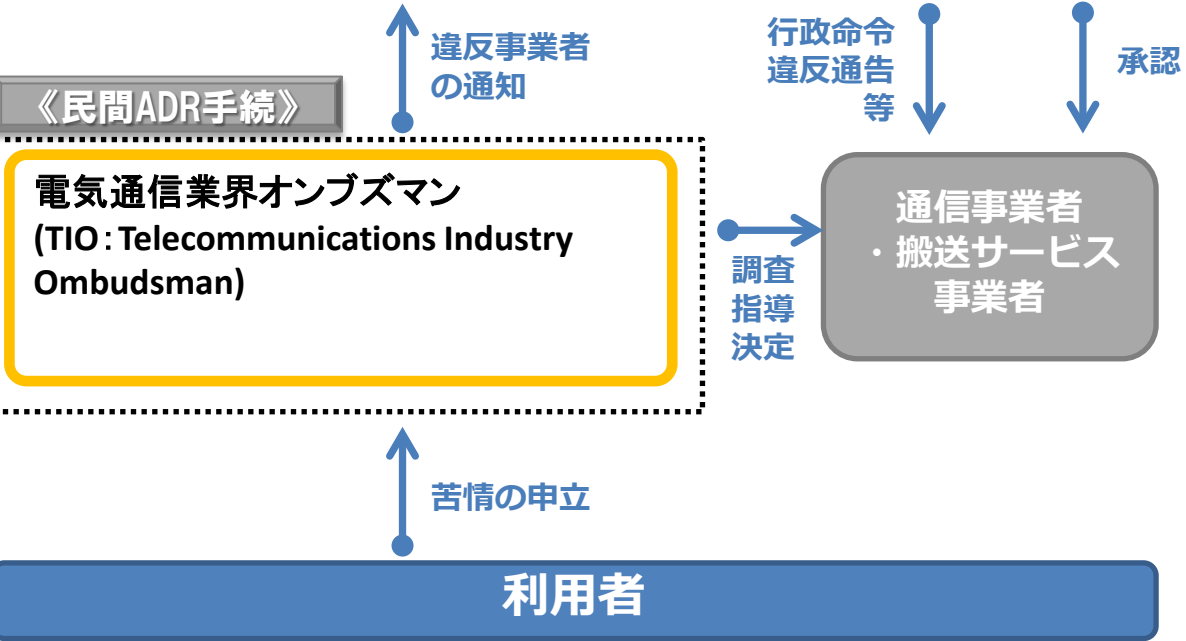
- 通信法(2003年)に電気通信事業者の苦情・紛争処理手続等の設置義務等が規定されており、通信事業者は民間ADR手続への登録が義務となっている。
- 民間ADR手続には、通信の他にエネルギー、不動産、著作権許諾に関する苦情を扱う非営利企業の「Ombudsman Services: Communications」(433事業者が参加)と、通信に特化し弁護士等の事業者から独立した仲裁人が紛争を処理する「CISAS」(303事業者が参加)が存在。
- 消費者は無償で制度を利用でき、事業者が民間ADR手続への参加料と事件ごとの手数料を負担。
- 通信事業者の苦情処理手続を使用し、8週間以上事業者からの連絡がない場合、若しくは事業者から膠着状態である旨の通知が来た場合に、通信庁の承認を得た民間のADRサービスの利用が可能。
- ADRサービス提供者は1万ポンドまでの賠償金の設定が可能。



オーストラリアの第三者機関

- 電気通信事業における消費者保護に関する独立機関として、電気通信業界オンブズマン(TIO)が存在。電気通信(消費者保護・サービス基準)法(1999年)に電気通信事業者のオンブズマン制度への参加義務等が規定されている。
- 参加事業者は2292社(2014年3月30日時点)
- 行政機関である通信メディア庁(ACMA)は通信事業者・搬送サービス事業者のオンブズマン制度への参加プロセスに関与している。また、TIOの判断に従わない事業者や違反を繰り返す事業者をACMAに通知し、ACMAが行政命令、違反通告等を行うこともある。
- 消費者は無償で制度を利用でき、事業者が苦情レベルに応じた手数料を負担。
- 紛争処理手続は、「問合せ」「照会」「斡旋」「調査」「更なる調査および決定」の段階に分けられる。TIOが行う決定には、消費者が受け入れた場合に事業者への拘束力を持つ判断(decision)と拘束力を持たない勧告(recommendation)の2つがあり、TIOは、判断については5万豪ドル、勧告については10万豪ドルまでの制裁金の設定が可能。

通信メディア庁 (ACMA)



手続

- ①問合せ：適切な窓口を案内
- ②照会：事業者に苦情検討の機会を提供（10営業日以内に消費者に連絡を取り解決）
- ③斡旋：TIOが苦情の詳細を聴取し事業者に伝達（10営業日以内に解決案を報告）
- ④調査：調査照会を行い（20営業日以内に書面で説明）、公正かつ合理的な解決策を模索
- ⑤更なる調査および決定：複雑な案件については、オンブズマンが判断または勧告を実施。

フランスの第三者機関

- 電気通信事業に関する消費者保護を専門的に取り扱う機関として、2003年に設立された電気通信調停協会 (AMCE) が運営する調停 (Le Médiateur) がある。
- 調停は、コンテンツに関するものを除く、加盟する電気通信サービス業者とその顧客との間のすべての紛争を対象としており、協会には98%以上の事業者が加盟している。
- 行政機関である電気通信庁 (ARCEP) および競争・消費・不正取引取締総局 (DGCCRF) は、調停者の選任 (任期は3年) や調停状況の調査に関与している。
- 消費者は無償で調停制度を利用できる。
- 2012年の協会の憲章修正により、調停者は今後の紛争回避のために、加盟業者に勧告をすることができるようになった。

電気通信庁 (ARCEP)

競争・消費・不正取引取締総局 (DGCCRF)

調停者の選任
調停状況調査

《調停制度》

電気通信調停協会
(Association Médiation
Communications Electroniques)

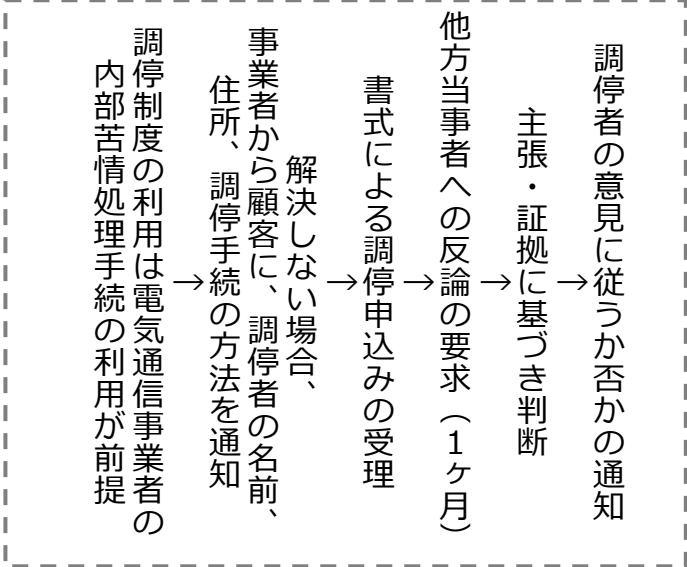
加盟
勧告

電気通信サービス事業者

調停の申込み

利用者

手続



- 1 電気通信役務の特性
- 2 説明義務等の在り方(適合性の原則、書面の交付、広告表示)
- 3 契約関係からの離脱のルール(取消し、クーリングオフ、解約)
- 4 販売勧誘活動の在り方 (再勧誘、代理店監督体制)
- 5 苦情・相談処理体制の在り方
 - 5-1 事例
 - 5-2 論点

- 電気通信分野においても第三者機関を設置した上で、業界全体として苦情・相談処理に取り組むことが適当ではないか。

【前提として】

- 電気通信サービスは、広く国民が利用するものであり、日常生活に不可欠なサービスとなっている。
- 苦情処理等については、各電気通信事業者が自ら対処しているところであるが、国民生活センターや消費生活センターに寄せられる苦情・相談件数は増加傾向にある。
- 今後、電気通信分野の消費者保護ルールの見直し・充実が行われた場合には、新たなルールに基づく紛争を処理する受け皿が必要となる。
- もっとも、電気通信サービスに関する紛争対象は比較的少額なものが多く、費用や時間を考慮すると、訴訟による解決が必ずしも活用できない場合もある。
- 一方で、海外においては、消費者保護のため、電気通信分野において、第三者機関を設置している例も見受けられる。

【全体として】

- 電気通信サービスが国民の日常生活に不可欠なものであること、新たなルールに基づく紛争処理の受け皿の必要性がある一方で裁判による解決が必ずしも活用しがたい面もあること、海外においては電気通信分野において第三者機関を設置している例が複数見受けられること等を踏まえると、我が国の電気通信分野においても第三者機関を設置して、苦情・相談処理に取り組むことが適当ではないか。

- 第三者機関を設置した場合、当該機関の運営者について、どのように考えるべきか。

【背景】

- 第三者機関による紛争解決手続を運営者により大別すると、①司法型、②行政型、③民間型の3類型が想定される。
- 電気通信サービスは、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。
- 他業界においては、第三者機関の中立性・公平性を保つため、学識者・弁護士等の外部有識者を手続実施主体等に含める例も見受けられる。

【論点】

- 電気通信サービスは、技術が高度・複雑であることを踏まえると、それらの知見を有する電気通信事業者の関係者が苦情・相談対応に当たることが、消費者への的確な対応を実現することになるのではないか。具体的には、電気通信分野において、第三者機関を設置する場合、民間型によることが適当ではないか。
- また、民間型による場合には、手続の中立性・公平性を保つ必要があることも踏まえ、必要に応じて、法的専門知識を有する学識者・弁護士等の外部有識者を手続実施主体等に含めることが適当ではないか。

- 第三者機関を設置した場合、当該機関で取り扱う紛争の範囲について、どのように考えるべきか。

【背景】

- 電気通信サービスにおいては、「光ファイバー」「携帯電話サービス」「モバイルデータ通信サービス」等の多様なサービスが存在し、それらの業態ごとに様々な苦情が寄せられている。
- また、苦情相談の内容としては、隣接領域であるアプリ等のコンテンツサービスや携帯電話端末に関する相談等も寄せられている。

【論点】

- 電気通信サービスに関する苦情・紛争処理を取り扱う第三者機関においては、「光ファイバー」「携帯電話サービス」「モバイルデータ通信サービス」等の各業態ごとに苦情・紛争処理の受付対応を切り分けることが適当か。
- また、電気通信サービスの隣接領域であるアプリ等のコンテンツサービスや携帯電話端末に関する問題を紛争対象として電気通信サービスと切り分けることが適当か。

- 第三者機関を設置した場合、当該機関が担う紛争解決手続の内容について、どのように考えるべきか。

【背景】

- 第三者機関が担う紛争解決手続としては、①相談・助言、②あっせん・調停、③仲裁等が考えられる。また、消費者への注意喚起や他の第三者機関の相談業務の支援等を目的として、消費者からの相談情報を収集し、その内容を分析・提供している例も見受けられる。
- 電気通信サービスに関する紛争対象は比較的少額なものが多く、費用や紛争が解決するまでの時間を考慮すると、個別の案件については、訴訟による解決が必ずしも活用できない場合もありうる。
- 他業法や海外事例においては、事業者のADR手続への加入義務、一定の要件を満たす場合の事業者に対する手続応諾義務、手続における資料提出義務、特別調停案の受諾義務等の紛争解決に向けた実効的な仕組みが設けられている例も見受けられる。

【論点】

- 紛争解決の費用・時間や解決の実効性等を踏まえると、ADR機関が担う紛争解決手続の内容としては、①相談・助言の他、実効的な紛争解決に向けた②あっせん、調停や必要に応じて、③仲裁等の手続も含めるのが適当か。
- また、消費者への注意喚起や他機関の相談業務を支援し、消費者保護を充実させる必要があることを踏まえると、相談内容の分析・公表を当該第三者機関の機能に含めることが適当か。
- 紛争解決の実効性等を踏まえると、一般的なADR手続における法的効果の他、必要に応じて、他業法（金融ADR）や海外において見受けられる第三者機関への加入義務、手続応諾義務、資料提出義務、特別調停案の受諾義務等の紛争解決に向けた実効的な仕組みを導入することが適当か。

- 第三者機関を設置した場合、当該機関の運営費用について、どのように考えるべきか。

【背景】

- 第三者機関による相談・助言や紛争処理には一定のコストを要する。
- 一方で、電気通信サービスに関する紛争対象は比較的少額なものが多く、利用者である消費者に対して、多額の申立手数料を負担させた場合、手続の利用を期待しがたい。

【論点】

- 手続の中立性・公平性や消費者の負担等を踏まえた上で、第三者機関の運営費用の分担について、どのように考えるべきか。
- また、事業者における費用分担については、苦情相談の件数・割合等の要素を考慮することが適当か。

- 第三者機関を設置した場合、他機関との連携について、どのように考えるべきか。

【背景】

- 利用者保護の充実の観点からは、第三者機関相互間で情報交換や案件の移送など、トラブルの解決に向けた連携を図ることが重要。

【論点】

- 消費生活センター、総務省相談センター等の既存組織との連携（苦情・相談対応、あっせん等について）の在り方をどのように考えるべきか。

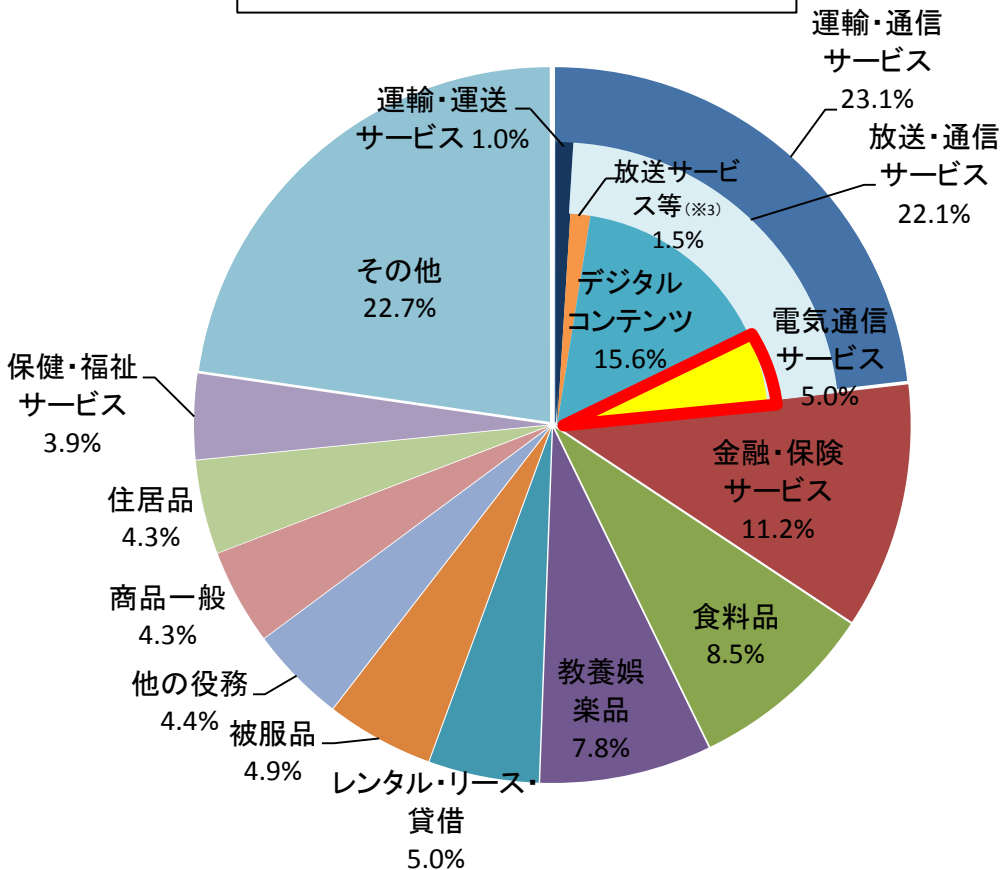
參考資料

- PIO-NET^(※1)に登録された2013年度(平成25年度)の全苦情・相談件数は924,998件。
- うち、電気通信サービス^(※2)に係る苦情・相談件数は46,409件で全体の5.0%

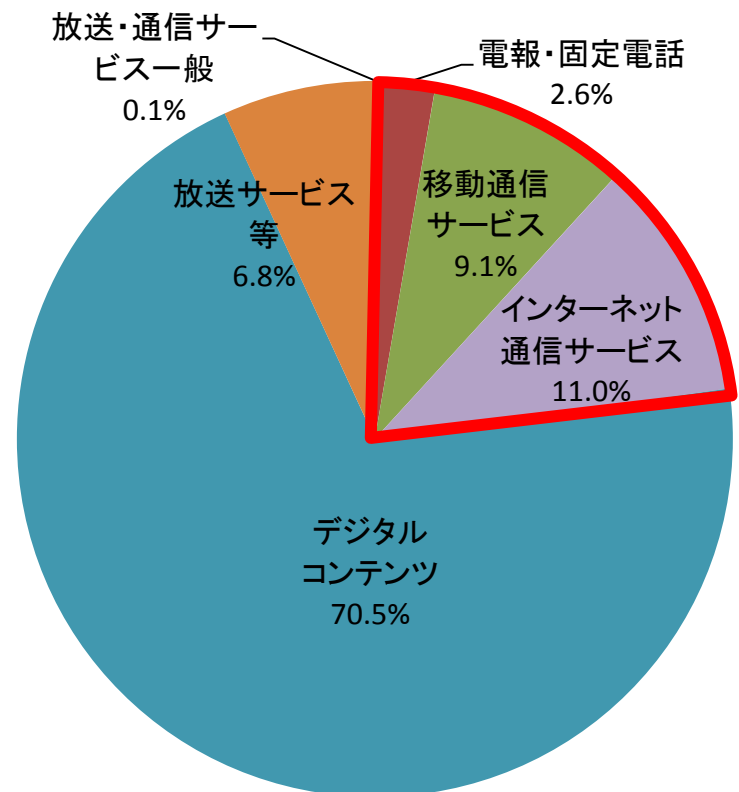
(※1) 全国消費生活情報ネットワーク・システム。国民生活センターと全国の消費生活センター等をネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報(消費生活相談情報)の収集を行っているシステム。

(※2) 「電報・固定電話」と「移动通信サービス」と「インターネット通信サービス」を合わせたもの。

全苦情・相談(924,998件)の内訳



放送・通信サービス苦情・相談(204,874件)の内訳

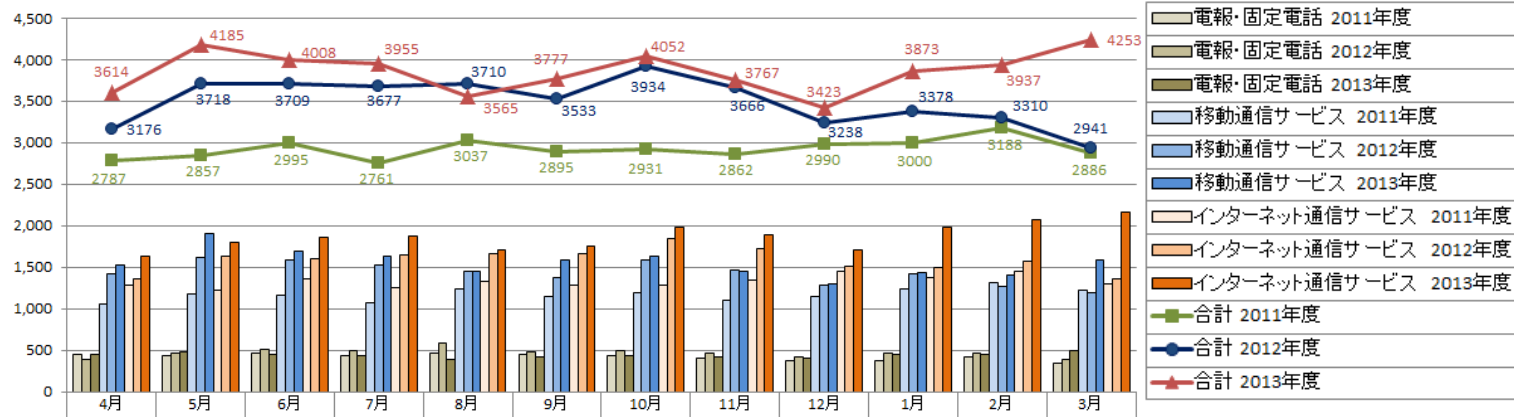


(※3) 「テレビ放送サービス」、「有線テレビ放送」等放送に関連する相談及び「電話音声情報」を合わせたもの。

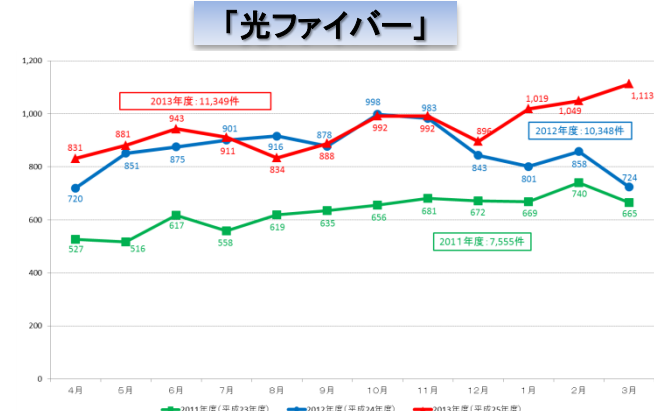
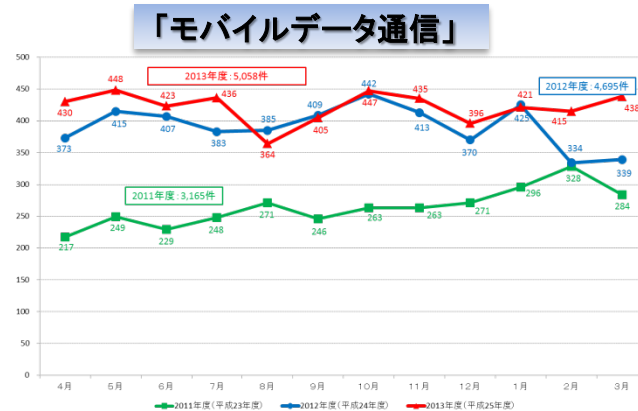
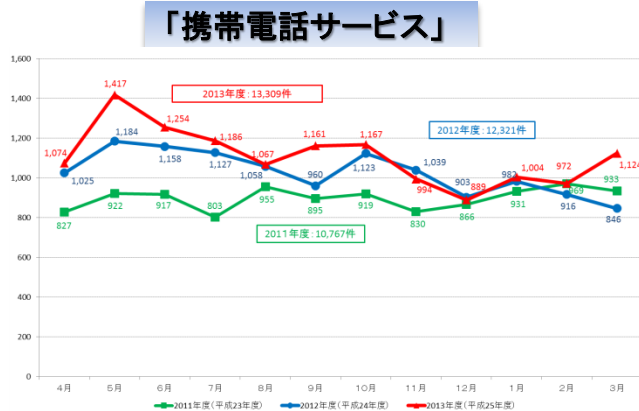
電気通信サービスの普及と苦情・相談の状況(平成25年度)

- 2013年度(平成25年度)の電気通信サービスに係る苦情・相談件数は、年度当初から増加し、8月に前年度をやや下回ったが、その後は増加傾向が続き、合計で46,409件(10.5%増加)となっている。
 - 「携帯電話サービス」は、年度当初から急増し、11月・12月が前年度をやや下回ったが、その後は増加しており、合計13,309件(8.0%増加)となっている。
 - 「モバイルデータ通信」は、年度当初から増加し、8・9月が前年度をやや下回ったが、その後は増加しており、合計5,058件(7.7%増加)となっている。
 - 「光ファイバー」は、年度当初から増加し、7月以降、前年度と同水準で推移していたが、12月以降は急増しており、合計11,349件(9.7%増加)となっている。
- (注) 各年度翌年4月30日までのPIO-NET登録分(苦情・相談の件数は、今後未入力分が登録され、変動する可能性がある。)

2013年度(平成25年度)－2011年度(平成23年度)における電気通信サービスに係る苦情・相談件数の推移



2013年度(平成25年度)－2011年度(平成23年度)におけるサービスごとの苦情・相談件数の推移

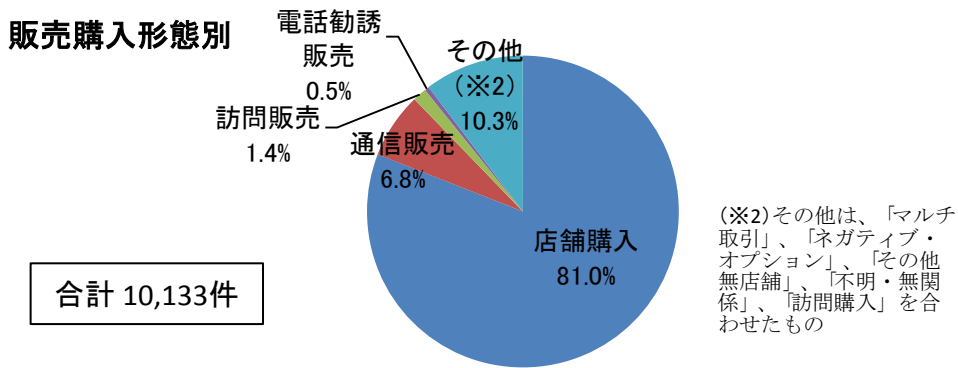


※各年度とも翌年4月30日までのPIO-NET登録分

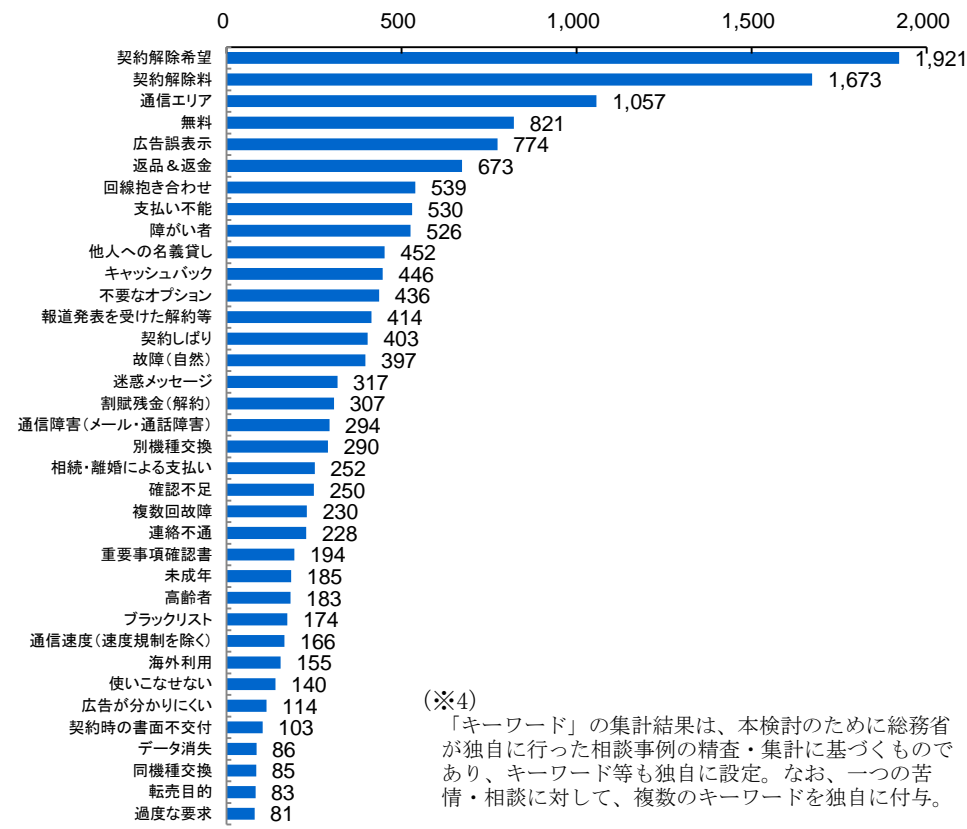
「携帯電話サービス」等の苦情・相談の状況(※1) (平成25年度)

- 販売購入形態別の内訳は、前年度と同様の傾向であり、店舗購入が最多(81.0%)。
- 苦情・相談内容は、前年度に比べ解約関連が増加し、契約時等の説明不足、高価格・料金等に関するものなども依然として多い。
- 内容を詳細に分析すると、次の内容が多数を占めている。
 - 通信エリア、通信速度、電波状態や広告等、サービス品質の分かりにくさに関するもの
 - 「実質0円」等の無料強調、回線抱き合わせ、不要なオプション等、販売勧誘活動や契約時の説明に関するもの
 - 高齢者、未成年、障がい者への契約時の説明・確認不足等、適合性の原則に関するもの
 - 契約解除料、期間拘束等、期間拘束・自動更新付契約に関するもの
 - キャッシュバック、料金の支払い等、販売奨励金や料金に関するもの

苦情・相談の概要



詳細キーワード別苦情・相談分析(※4)



内容別

(※3)内容等キーワードは、複数回答項目

上位	内容等キーワード(※3)	付与数	前年度との比較
1	解約全般	3,226	2位から△
2	説明不足	2,704	1位から▼
3	高価格・料金	1,754	-
4	解約料	1,697	-
5	クレーム処理	1,382	-
6	他の接客対応	1,222	7位から△
7	契約	1,220	6位から▼
8	契約書・書面全般	1,084	-
9	虚偽説明	857	14位から△
10	返金	787	12位から△

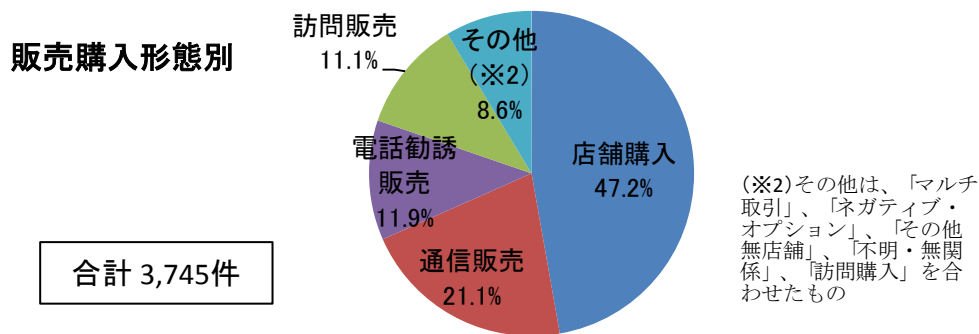
(※4) 「キーワード」の集計結果は、本検討のために総務省が独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定。なお、一つの苦情・相談に対して、複数のキーワードを独自に付与。

(※1) 出典：PIO-NET (※) 登録データより作成。2013年(平成25年)4月1日～翌年1月31日受付、2014年(平成26年)1月31日までの登録分。
 (※) 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。

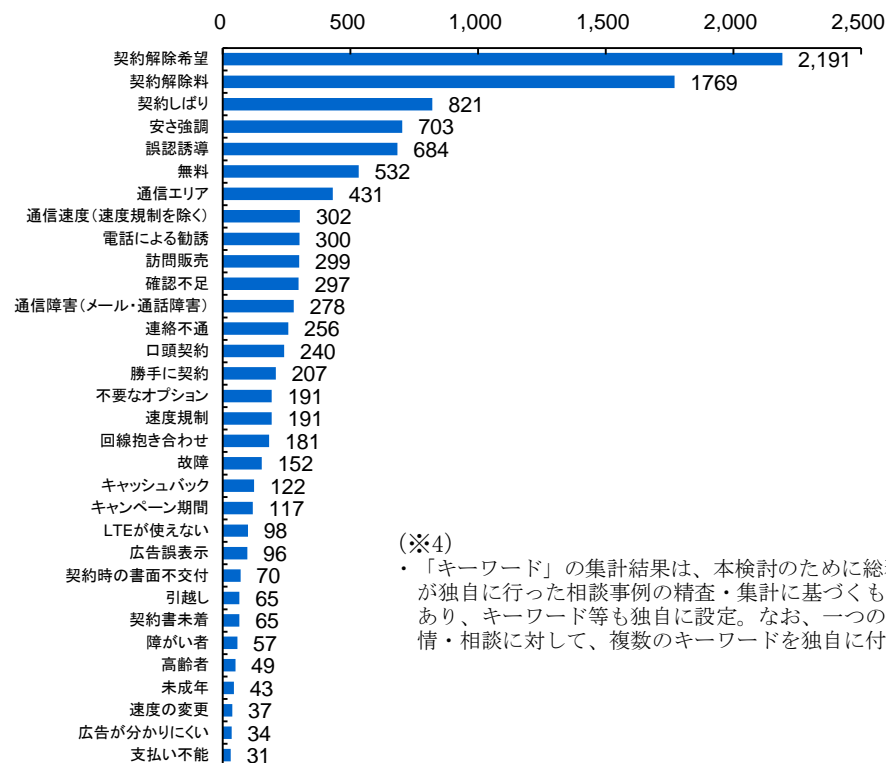
「モバイルデータ通信」の苦情・相談の状況^(※1) (平成25年度)

- 販売購入形態別の内訳は、前年度と同様に店舗購入(47.2%)が最も多いが、次いで通信販売(21.1%)が多くなっており、前年度に比べ電話勧誘販売(11.9%)の割合が減少した。
- 苦情・相談内容は、前年度と同様に解約関連、契約時等の説明不足に関するものなどが多いが、電話勧誘に関するものが減少。
- 内容を詳細に分析すると、次の内容が多数を占めている。
 - 契約解除料、期間拘束等、期間拘束・自動更新付契約に関するもの
 - 料金の安さ・「実質0円」等無料の強調、電話勧誘、訪問販売、不要なオプション、回線抱き合わせ等、販売勧誘活動や契約時の説明に関するもの
 - 通信エリア、通信速度等、サービス品質の分かりにくさに関するもの
 - 高齢者、未成年、障がい者への契約時の説明・確認不足等、適合性の原則に関するもの

苦情・相談の概要



詳細キーワード別苦情・相談分析^(※4)



(※4) 「キーワード」の集計結果は、本検討のために総務省が独自に行った相談事例の精査・集計に基づくものであり、キーワード等も独自に設定。なお、一つの苦情・相談に対して、複数のキーワードを独自に付与。

内容別

(※3)内容等キーワードは、複数回答項目

上位	内容等キーワード ^(※3)	付与数	前年度との比較
1	解約全般	2,072	-
2	解約料	1,418	-
3	説明不足	1,316	-
4	虚偽説明	521	5位から△
5	契約書・書面全般	458	8位から△
6	電話勧誘	427	4位から▼
7	高価格・料金	412	-
8	インターネット通販	391	13位から△
9	クレーム処理	358	6位から▼
10	無料商法	325	9位から▼

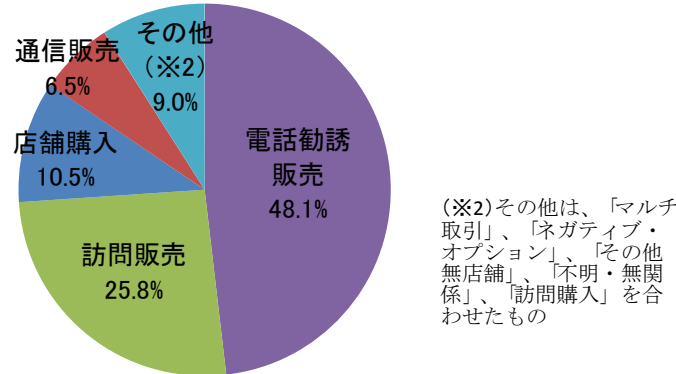
(※1) 出典：PIO-NET登録データより作成。2013年（平成25年）4月1日～翌年1月31日受付、2014年（平成26年）1月31日までの登録分。

「光ファイバー」の苦情・相談の状況(※1) (平成25年度)

- 販売購入形態別の内訳は、前年度と同様の傾向であり、電話勧誘販売(48.1%)、訪問販売(25.8%)が多い。
- 苦情・相談内容は、前年度に比べ解約関連のものが増加し、電話勧誘、契約時等の説明不足に関するものも依然として多い。
- 内容を詳細に分析すると、次の内容が多数を占めている。
 - 電話勧誘、訪問販売、回線抱き合わせ等、販売勧誘活動に関するもの
 - 口頭契約、料金の安さ・無料の強調、書面交付等、契約時の説明に関するもの
 - 契約解除料、期間拘束等、期間拘束・自動更新付契約に関するもの
 - 連絡不通、ISP乗換え等、代理店等に関するもの
 - 高齢者への契約時の説明・確認不足等、適合性の原則に関するもの

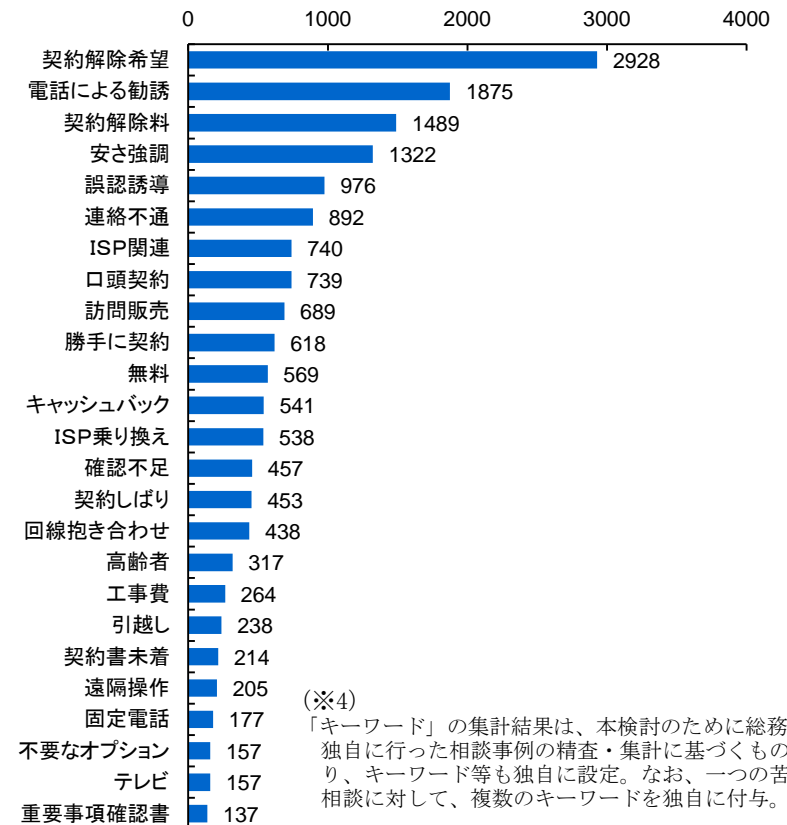
苦情・相談の概要

販売購入形態別



合計8,106件

詳細キーワード別苦情・相談分析(※4)



内容別

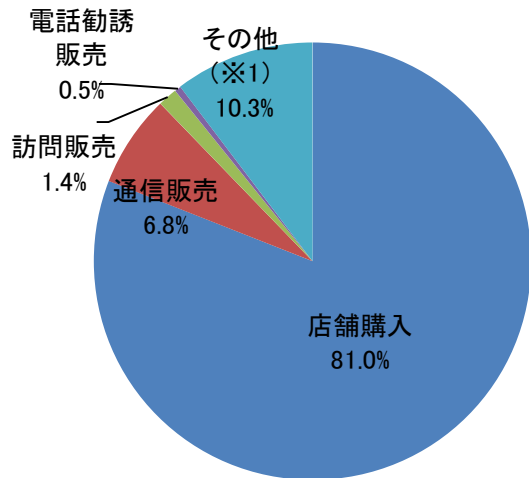
(※3)内容等キーワードは、複数回答項目

上位	内容等キーワード(※3)	付与数	前年度との比較
1	解約全般	3,991	2位から△
2	電話勧誘	3,923	1位から▼
3	説明不足	2,172	-
4	家庭訪販	1,942	-
5	解約料	1,853	-
6	強引	1,316	-
7	虚偽説明	1,222	-
8	契約書・書面全般	1,000	-
9	信用性	967	-
10	契約	850	-

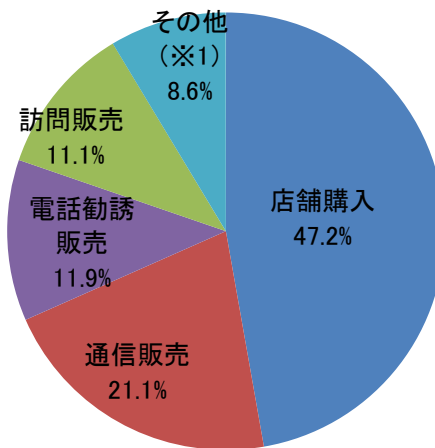
(※1) 出典：PIO-NET登録データより作成。2013年（平成25年）4月1日～翌年1月31日受付、2014年（平成26年）1月31日までの登録分。

販売購入形態別

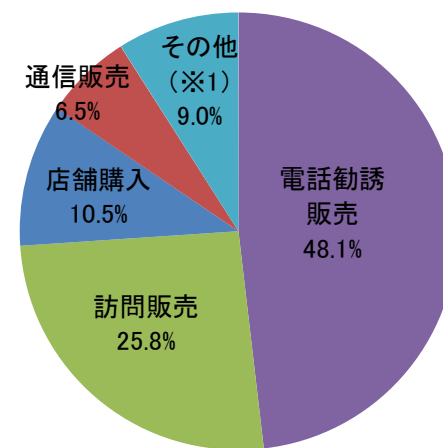
携帯電話サービス (n=10,133)



モバイルデータ通信 (n=3,745)



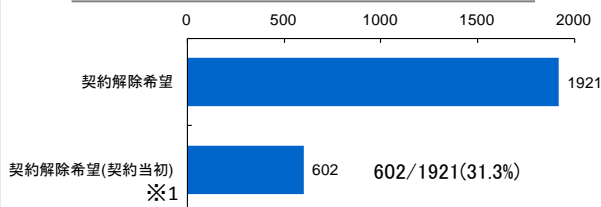
光ファイバー (n=8,106)



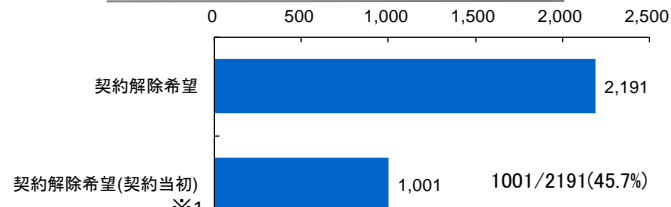
(※1)その他は、「マルチ取引」、「ネガティブ・オプション」、「その他無店舗」、「不明・無関係」、「訪問購入」を合わせたもの

契約解除希望の内訳

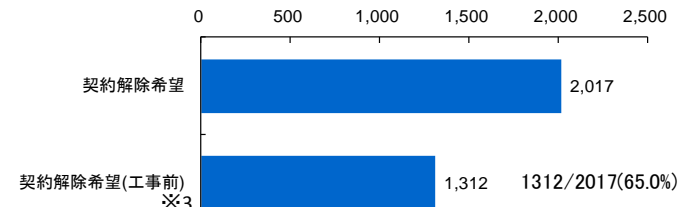
携帯電話サービス(n=10,133)



モバイルデータ通信(n=3,745)



光ファイバー(n=5,472)※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。
 PIO-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)を分析したものの。

「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)	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。
	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。
	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。
日本弁護士連合会 (H26.1.27)	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。
	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。
	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。
	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。
	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。

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。

Enquiry reference number:
(Office use only)



Application form

2013 edition
(For applications made on or after 1st November 2013)

Please fill in this form in BLOCK CAPITALS and return it to us. If you prefer, you can apply online at www.cisas.org.uk. You should read our 'Information for customers' guide before sending the form back to us.

1 Your details (the customer)

Name:

Address and postcode:

Phone:

E-mail:

Account number:

If you have a representative acting for you, please give their details below.

Name:

Address and postcode:

Phone:

E-mail:

If you provide e-mail addresses we will normally send you information by e-mail only.

2 Name of the company you are complaining about

Name:

When your complaint had not been dealt with to your satisfaction after eight weeks, did the company write to you to tell you that you could apply to the CISAS scheme?

(Circle one) YES / NO

If you have circled 'YES', please send us a copy of their letter.

5 What do you want the company to do? (Tick all the boxes that apply.)

Give you an apology

Give you a product or service Please specify.

Take some action Please specify.

Do something about your bill Please specify.

Give you money

How much?

£

(Up to £10,000)

Please provide a breakdown and reasons for the sum claimed (e.g. stress and inconvenience, refund, customer service etc.). You must provide evidence to justify the amount claimed.

6 Declaration

I understand and accept all of the conditions contained in the 'Information for customers' guide.

Your signature:
(the customer)

Date:

Your
representative's
signature
(if applicable):

Date:

Now send this form, and any documents to support your complaint, to:

CISAS, 70 Fleet Street, London, EC4Y 1EU

Fax: 020 7520 3829

E-mail: info@cisas.org.uk

Issue 20
March 2014

Case Studies¹

Abbreviations: jargon buster

Some abbreviations commonly used by communication and internet companies.

ACH	Account Holder.
AFM	Access Field Manager.
AHC	Account Holder Called.
BBVAS	Broadband Value Added Services.
Booked T/C	Booked Appointment (to fix a fault).
CAF	Connect A Friend.
Cannot locate payment	Customer says they have made a payment but it is not showing on the company's account record.
CANX	Cancelled.
CCCS	Complaints Database.
CLD	Called.
CMC / CSC	Customer Service.
COMS	Customer Operations Manager.
CVP	Customer Verification Password.
DHS	Digital Home Support.
Disco	Disconnection.
DPA	Data Protection Act.
EDC / EDF	Early Disconnection Charges / Early Disconnection Fees.
F.B.B.UNRESOLVED	Freezing, Blocking, Blanking (picture fault not resolved, moved to next part of the process for investigation).
STAGED TO...	
FMC / FMR	Faults Management Centre (telephone / television faults).
HOD	Head Of Department.
IVR	Internal Voice Routing.
MDU	Multi Dwelling Unit (block of flats).
MH	Media Hub.
MSH	Media Super Hub.
NBI informed	No Body In (no one home when a technician visited customer for an appointment, technician informed the company to update its records).
NPD	Non Pay Disconnection (restriction of service).
PPV	Pay Per View.
PT	Principle Technician.
QSAC	Quick Start Activation Centre.
RS Complaints	Resolution Specialist (dealing with complaints).
SACM	Stand Alone Cable Modem.
SME	Subject Matter Experts.
STB	Set Top Box.
SUB	Customer.
T/C Confirmed	Appointment Confirmed (to fix a fault).
TM	Team Manager.
TOR	Transfer of Responsibility.
TSC	Technical Support Centre (broadband faults).
VOD	Video On Demand.
WIP	Work In Progress.
Within SLA	(Action has been completed) Within Service Level Agreement.

Case 01

Compensation in exceptional circumstances although none claimed

Compensation in exceptional circumstances although none claimed

The customer tried to send an email to the company that he was transferring his broadband and phone service to another provider but the company's system would not recognise his email address. He also had problems phoning the company as its menus required him to submit a 9 digit account number but he had an 8 digit account number that the company's system did recognise. The customer gave up trying to contact the company, relied on his new provider to make the transfer and received a text from the company acknowledging that he was moving. The customer complained that he had then been pestered by the company to pay arrears but how they had accrued was not explained to him, the company insisted its TV box be returned although the customer had not had a TV contract and every time he spoke to the company's representatives he had to constantly repeat what had happened. The company's position was that all its customers were required to give 30 days' notice to cancel their services, a third party (such as a new provider) could not request disconnection of the company's customer account.

The Adjudicator found that the terms and conditions of the service agreement meant that the customer had to give the company 30 days notice to cancel its services although the new provider had advised the customer they would cancel all his services. However the company was required to give a reasonable level of customer service in assisting its customers, this it did not do throughout the dispute. The customer had not claimed compensation. However the circumstances were exceptional and the customer was awarded £100.00 compensation for the company's poor level of customer service.

Case 02

SIM cards mix up

SIM cards mix up

The customer, a pensioner, complained to the company many times about unusual amounts added to her bill for unwanted emails and maps received on a new tablet. The company replaced the tablet but the customer could not make the SIM card slot on the new tablet work properly. The company thought that the customer may have mixed up the tablet's SIM card (for mobile broadband without inclusive texts and calls) with other mobile phone SIM cards she had and had used the wrong SIM card in the wrong device. As the customer refused to pay the £1,000.00 plus outstanding bills, the company passed them to debt collectors explaining that the itemised bills for text messages, photo messages and phone calls were accurate and had been produced from information via the customer's tablet SIM card.

The Adjudicator found that not only were issues about faulty equipment out of scope of CISAS but also the customer had provided insufficient evidence that the new tablet was faulty. It was the responsibility of the customer how she used her SIM cards. The bills were a correct reflection of what services the customer used and she was responsible for paying them. She chose not to pay them and consequently the company could take action to recover the amount due to it. However during the course of the CISAS adjudication the customer received a letter from the company's debt collectors threatening legal proceedings if the disputed amount was not paid within 7 days. The Adjudicator found that

¹ Cases can be referred to by giving the case study edition number followed by the case number. For example, 20:01 is a reference to edition 20 of the Case Studies, Case 01. The Case Studies are summaries of cases they are not the full case. They are merely a guide rather than a precedent. In each case there are circumstances which are particular to that case, which have been considered and have lead to a particular Decision being made by the Adjudicator. The communication and internet service provider is referred to as, 'the company'.