

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」

2020/03/02

電気通信サービスの電話勧誘についての課題と対応

明治大学法学部 有賀恵美子

## I 電気通信サービスの電話勧誘についての課題

### 1 顧客の苦情相談にみる電話勧誘の問題点

#### (1) 契約締結過程における問題

- ①勧誘時の説明不足（事業者名、契約先変更、提供条件、オプション、勧誘であること自体の説明など）。
- ②通信回線契約というサービスについて、顧客（特に高齢者）にとってはそこで用いられる用語も含めて契約内容を正確に理解しにくい。
- ③不実告知（ex.アナログ電話が使えなくなる）、事実不告知（ex.セット割引を受けするために必要な条件の不告知）。

#### (2) 契約成立に関する問題

- ①電話勧誘日に、説明書面がないままで契約締結についての承諾を確認される。
- ②上記（1）②に同じ。契約内容についての十分な理解がないままに契約締結。

#### (3) 契約からの離脱に関する問題

- ①初期契約解除期間経過後のケース。
- ②高額な違約金。

#### (4) その他

- ・新規参入の販売代理店のトラブルが目立つ。

### 2 上記問題点への対応についての消費者団体等からの要望

#### (1) 契約締結過程について

- ・勧誘の際に説明書面の交付を必要とし、その後に契約締結する流れの確立。
- ・不実告知、過量販売に関する取消権の付与。
- ・契約者年齢が一定以上の場合、電話勧誘等の勧誘の禁止。
- ・不招請勧誘の原則禁止。

#### (2) 契約成立について

- ・諾成契約から要式契約に変更。
- ・電話勧誘のみでの契約成立を禁止。

#### (3) 契約からの離脱について

- ・初期契約解除期間の延長。
- ・初期契約解除を無償で認める。

#### (4) その他（民事ルール外）

- ・販売代理店の管理の徹底。
- ・消費者と直接契約を交わした事業者だけでなく、取引に深く関係する事業者、密接関係者に対しても立入り等の厳格な対応の実施。
- ・行政指導をポイント制に。
- ・業界における契約書面等のフォーマットや用語の統一。

## II 契約締結過程における問題への対応

### 1 事業者による情報提供・説明義務

#### (1) 現状

##### (ア) 電気通信事業法

→電気通信事業者及び代理店は、契約の締結又はその媒介にあたり、料金その他の提供条件の概要について説明義務を負う（事業法26条1項）。

・説明の方法としては説明書面の交付によるものとされているが、利用者が、説明書面の交付に代えて電話により説明することに了解したときは、電話での説明後、契約書面の交付までに説明書面を交付すれば足りるとされている（省令22条の2の3第3項）。

・提供条件の概要説明は、利用者の知識及び経験並びに契約の締結目的に照らして、当該利用者に理解されるために必要な方法及び程度によるものでなければならない（同条第4項、広義の適合性原則）。

→電気通信事業者及び代理店について、不実告知・事実不告知の禁止（事業法27条の2第1項）。契約の取消事由ではない。

##### (イ) 消費者契約法

→契約締結過程において事業者による情報提供に問題がある場合（誤認、困惑等）の取消事由について定められている（消4条）。不実告知、不利益事実の不告知は、契約の取消事由。なお、2018年の消費者契約法改正により、事業者には、個々の消費者の知識及び経験を考慮した上で、必要な情報を提供することが努力義務として求められている（同3条1項2号）。

##### (ウ) 民法

・説明義務に関する明文規定はない。契約締結に必要な情報収集は自己の負担で行うことが原則（契約締結に必要な情報力や交渉力が対等であることを前提）。

・もっとも、契約締結過程における説明が不十分であったために、適切な説明を受けていれば契約を締結しなかったといえる場合や、その契約から得られると期待していた利益が得られなかった場合には、契約締結過程における説明義務違反に基づく損害賠償責任を認める一連の判例（特に、金融取引、不動産取引、フランチャイズ契約）。判例は、これを信義則上の説明義務違反に基づく不法行為責任と構成して損害賠償責任を認めるものが多い。

#### (2) 電話勧誘時にも説明書面の交付を必要とする案について

・現状、電話勧誘時には説明書面の交付が不要とされているのは、利用者の了解が前提とされている。事業者の勧誘活動に対する過度な制約とならないように配慮しつつ、利用者の了解の有無を問わずに、勧誘時に説明書面を要求することも考えられる。

\*これとは別に、代理店による新規契約締結後に電気通信事業者に要請されている「後確認」の際に（後確認の結果、利用者が疑義を呈した場合は、申込み等の取消し等に応じることが求められている）書面を要求することも考えられる。

- 2 契約年齢が一定以上の場合に電話勧誘を禁止する案について
- ・判断能力の低下した高齢者を権利主体として能力面からサポートする制度としては、後見制度が整備されている。
  - ・高齢であることを理由として電話勧誘を禁止するという案は、勧誘行為一般を禁止するものではないにせよ、狭義の適合性原則と発想は同じか？
  - ・狭義の適合性原則とは、自己責任が妥当する自由競争市場において、顧客の属性（知識、経験、財産）に照らして市場（特に金融商品市場）に参加するのが不適切と判断される者について、市場から排除することによって保護しようとするもの。金融商品取引においては、投資者の財産権のみならず、場合によっては生存基盤まで奪われるリスクがあるために、狭義の適合性原則が重要な意味を持つ。
  - ・これに対し、判断能力の低下した者の保護に主眼を置くのであれば、勧誘自体を禁止するのではなく（禁止する前に）、まずは事業者の説明義務を尽くさせたり、前述の後見制度による対応を考えるべきではないか。

3 不招請勧誘の禁止について

- ・勧誘を要請しない者に対する電話勧誘を禁止することは、事業者の営業活動の自由に対する大きな制約となる。
- ・金融商品取引法では、特に必要なものとして政令で定めるもの（金利・通貨等の店頭デリバティブ取引）に限って不招請勧誘を禁止（金38条4号。なお、クーリングオフ制度は認められていない。）。特定商取引法は、訪問購入について不招請勧誘を禁止（特商58条の6第1項。被害回復の実現が困難なため。）。
- ・事業者の営業活動の自由を制約するだけの正当化根拠は何か。これにより保護される利用者の法益の内容。
- ・不招請勧誘の禁止の効果として、民事的効果まで認めることの是非（消費者契約法の改正時には見送られている）。

III 契約成立に関する問題への対応

1 電気通信サービス契約を要式契約化する案について

- ・民法上は諾成契約が原則（方式の自由）。方式が必要とされるのは特別な場合のみ。
  - \* 民法上、契約成立に書面が必要とされる契約
    - ・保証契約（保証人は過大な負担を一方的に負う可能性があることから、債務負担の意思を明確に認識させるために要式契約とされている。）
    - ・消費貸借については、債権法改正により、従来の要物契約としての消費貸借（民587条）に加えて、書面とする諾成的消費貸借（同587条の2第1項）が併置された（当事者の合意のみがある場合に、要物契約としての消費貸借の合意と区別するために、諾成契約に書面を要求するとしている。要式契約とは言っていない。）。
- ・他の契約とのバランス等から考えて、電気通信サービスを要式契約とするだけの正当化根拠を見出せるか。

## 2 電話勧誘のみでの契約成立を禁止する案について

- ・前述のとおり、民法上は諾成契約が原則であることからすると、電話勧誘のみでの契約成立を一般的に禁止することの理論的説明は難しい。
- ・もっとも、顧客の苦情相談からも窺われるように、形式的・外形的には口頭での契約成立が認められそうなケースであっても、実際には顧客側に「契約成立に向けられた確定的な意思」が欠けている場合があることが考えられる。その場合には、そもそも契約は成立しないと考える余地があるが、かかる理論構成は、トラブルの未然防止として機能するものではなく、事後的な紛争処理手段としても実効性に欠けると思われる。

## IV 契約からの離脱に関する問題への対応

### 1 初期契約解除制度

→電気通信事業者と契約を締結した利用者は、契約書面を受領した日から起算して8日間は、書面により当該契約の解除を行うことができる（事業法26条の3）。これにより、契約は遡及的に無効になる（民事ルール）。

- ・付随有償継続役務（オプションサービス）やその他の付随契約については、初期契約解除の効果が直ちに及ぶことはない。もっとも、電気通信サービスがなければ付随有償継続役務の提供が成り立たない場合には、当該付随有償継続役務契約の債務不履行に基づく解除を考える余地。

→電気通信事業者は、利用者に対して、契約解除までに提供を受けた役務に対する対価の支払いを請求することができる（同26条の3第3項）。

- ・初期契約解除の制度は、特商法等により認められているクーリングオフとは異なり、販売形態を問わずに契約解除権を認められる一方、事業者の対価請求が可能。

### 2 初期契約解除期間を延長する案について

- ・特商法のクーリングオフ期間は、訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供について、書面受領時から8日間。連鎖販売取引と業務提供誘引販売については、20日間。連鎖販売取引について長期なのは、契約内容やシステムが複雑で、勧誘によって生じた誤信などが短期間では解消しないことによる。業務提供誘引販売は、業務からの収入実態が判明するまでに時間を要するという事情。
- ・初期契約解除期間を延長する場合には、クーリングオフ期間とのバランスにも配慮する必要。

### 3 初期契約解除を無償で認める案について

- ・顧客によるルール濫用（初期契約解除を行うことを前提に大量のサービスを利用する等）の防止という観点もさることながら、事業者からの高額請求を防止するための対価請求のあり方を検討する必要。