

2014年4月16日

総務大臣 新藤義孝殿

内閣総理大臣認定適格消費者団体
特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク
理事長 高嶋英弘（京都産業大学法務研究科教授）
〒604-0847
京都市中京区烏丸通二条下ル秋野々町529番
地ヒロセビル4階
TEL075-211-5920 FAX075-251-1003

電気通信事業における利用者保護の適正化を求める意見書

第1 意見の趣旨

電気通信事業法について下記の改正を行うべきである。

- 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
者に義務付けること
- 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を設けること
- ③事業者の説明内容が実際の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
- ④事業者が上記各規定に違反した場合に行政処分、罰則等が適用される
旨の規定を設けること

第2 意見の理由

1 はじめに

近年、光回線、携帯電話、スマートフォン、インターネット等の電気通信を利用して提供される役務（以下、「電気通信役務」という。）に関する利用者からの苦情・相談件数が増加の一途をたどっている¹。京都市においても、「インターネットの勧誘電話が、断ってもほぼ毎日のように今でも掛かってきてうんざりしている。」「インターネットのプロバイダー代理店の電話勧誘が、夜にしつこく掛かってきて、名前を聞いても代理店とし

¹「通信関連サービスに関する相談の状況について」（国民生活センター，平成25年7月23日。）http://www.cao.go.jp/consumer/iinkai/2013/127/doc/127_130723_shiryuu1.pdf

か言わない。」²「光回線に加入するだけで、電話代やインターネット回線が安くなると勧誘されて契約した。」等³、多数の苦情・相談事例が寄せられている。

それにもかかわらず、電気通信役務提供契約は、電気通信事業法の規定する役務が特定商取引に関する法律（以下、「特商法」という。）の適用除外となっているため、クーリング・オフ等による利用者の被害の救済が不可能となっている。そこで、適正な利用者保護を行うため、電気通信事業法を改正して、電気通信役務提供に関する契約につき、特商法上の消費者保護規定と同等の保護規定を設けることを求めるものである。

2 とられるべき対策

(1) 書面交付義務についての規定を設けること

光回線等の固定回線契約においては、利用者は口頭で契約を行うことも多く、事業者から利用者に対して書面交付がなされないことがある。この場合、利用者は書面で契約の内容や役務提供条件を確認できない状態にある。そのため、例えば、利用開始後に頼んでもいないオプションサービスを契約したことになっていた等、事業者の説明と実際に提供されるサービスが異なりトラブルとなる事例が生じている。こうしたトラブルを防止するためには、利用者が契約内容を確認するための書面交付を義務付けることが不可欠である。

(2) クーリング・オフの規定を設けること

光回線等の固定回線契約においては、代理店による執拗な電話勧誘や訪問販売による苦情が多発している。また、店舗販売においても、例えばパソコンを買いに家電量販店に行ったところ、パソコンを安く買える等と言われ光回線を勧誘されるなど、不意打ち性が高く、アポイントメントセールスに類するような勧誘が行われる実態がある⁴。ところが、上記契約類型にはいずれも特商法上の保護規定の適用がない。もっとも、同契約類型において利用者を保護する必要性は、特商法の規制対象となる他の契約類型となんら異なるところはない。したがって、上記各契約類型を対象とするクーリング・オフの規定が設けられるべきである。

² 「訪問販売及び電話勧誘販売に関する市民アンケート調査報告書」（京都市，平成23年12月。）

<http://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/cmsfiles/contents/0000126/126024/annkeitokekka.pdf>

³ 「平成24年度の消費生活相談の状況について」（京都市消費生活総合センター，平成24年。） <http://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/cmsfiles/contents/0000160/160331/P2-3.pdf>

⁴ 「よく分からないまま契約していませんか？インターネット、携帯電話等の電気通信サービスに関する勧誘トラブルにご注意！」（独立行政法人国民生活センター，平成26年3月6日。） http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20140306_1.pdf

また、特商法は、特定継続的役務提供取引において、クーリング・オフの規定を設けている。このクーリング・オフ規定の趣旨は、特定継続的役務提供取引の類型において、長期・多回数の役務提供を内容とする契約が締結されるにも関わらず、不当な勧誘が展開される例や、中途解約を制限し高額の違約金を定める等の例が多くみられるため、特にクーリング・オフにより消費者を当該契約から解放することで消費者の保護を図る点にある。そして、光回線等の固定回線契約や携帯電話の契約は、一般的に長期間にわたり継続的に役務を提供する契約がなされる点で特商法上の特定継続的役務提供契約と同様の問題性を有する。したがって、これらの契約についても、長期・多回数の役務提供契約につき消費者の保護を図るという特商法の趣旨が及ぼされるべきであるから、クーリング・オフの規定を設けるべきである。

さらに、利用者が解約を申し出た場合でも、事業者から契約に際して利用者に交付された関連機器の返還や使用料等を請求され、これにより利用者の契約解除が実質的に妨害されているという現状がある。こうした事業者による解除妨害を防止し、クーリング・オフを実効化するには、契約時に交付された関連機器についても利用者が使用料等の負担することなくクーリング・オフできるものとすべきである。

以上より、訪問販売及び電話勧誘販売、店舗販売について、当該契約及び関連機器につきクーリング・オフができる旨の規定が設けられるべきである。

(3) 電気通信事業者法第26条違反(説明義務違反)の場合に契約の取消しないし解除ができる旨の規定を設けること

現行法上、電気通信事業者法26条の説明義務に違反した場合でも、同法上契約取消し等の民事効が設けられておらず、説明義務違反があっても契約は維持される。しかし、同法26条違反に関する相談事例は多く寄せられており利用者の救済を行う必要性は高い。このような規定を設けることは、同法の目的である「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こと」(同法第1条)に資するものである。したがって、同法26条違反の場合に契約自体を取消しないし解除できる旨の規定を設けるべきである。

(4) 事業者の違反行為について行政処分、罰則等の規定を設けること

事業者の違反行為についての規制を徹底し、利用者の被害防止及び被害救済を実効化するためには、事業者が規制に違反した場合の行政処分、罰則といったペナルティを定めることが必要である。また、同様の違法

行為を繰り返す事業者に対しては、積極的に行政処分、罰則等が適用されることにより利用者全体の被害を防止することが可能となる。したがって、事業者の規制違反行為について主務大臣による行政処分及び罰則適用の規定を設けるべきである。

以上