

「ＩＣＴサービス安心・安全研究会報告書～消費者保護ルールの見直し・充実～通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等～」(案) に対する意見書

２０１４年（平成２６年）１１月６日
日本弁護士連合会

第１ 意見の趣旨（要旨）

１ 「３．１．禁止行為・取消ルール」について

「不実告知又は不利益事実の不告知を禁止することが適当である」との部分は賛成する。

しかし、電気通信サービスの提供条件の説明に関する義務違反があった場合の取消権の付与について、結論を先送りするような結論には反対する。次のとおり電気通信事業法第２６条を改正し、取消権を付与すべき旨を明記すべきである。

- (1) 同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項の規定する事項については、同条第２項の規定にかかわらず書面の交付を義務付けること。
- (2) 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。
- (3) 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。

２ 「３．２．初期契約解除ルール」について

初期契約解除ルールを「販売形態によらずに導入することが適当である」との部分は賛成する。

しかし、電気通信サービス提供契約に対する初期契約解除ルールの効力を、端末等の物品購入契約に及ぼすことの制度化を「現時点では行わないこと」とする、との結論に反対する。

少なくともＳＩＭロック端末等の物品購入契約には、初期契約解除ルールの効力を及ぼすべきである。

第2 意見の理由

1 はじめに

当意見書は、2014年（平成26年）10月11日付けで公示された「ICTサービス安心・安全研究会 報告書～消費者保護ルールの見直し・充実～～通信サービスの料金その他の提供条件の在り方等～」（案）（以下「総務省報告書案」という。）に対し、当連合会の意見を述べるものである。

2 意見の趣旨1について

(1) これまでの経緯

① 日弁連意見書

当連合会は、2014年1月16日付け「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」（以下「日弁連意見書」という。）において、電気通信事業法を改正し、「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」べきである旨、提言してきた（日弁連意見書意見の趣旨2(2)）。

② 総務省中間取りまとめ案

その後、2014年6月30日に開催された第7回「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」において配布された「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG中間取りまとめ（案）」（以下「総務省中間取りまとめ案」という。）において、次のとおり同WGの「考え方」が示されていた（総務省中間取りまとめ案3（1）2））。

- ・ 消費者契約法において、重要事項に係る不実告知や事実不告知に関する事項に関しては、取消権が既に付与されているが、重要事項に該当するかについては、個別の事案における判断がなされており、消費者団体等からは、電気通信サービスの提供に係る契約において、消費者契約法上の取消権を用いた解決に時間を要したり、困難となっているとの指摘がある。
- ・ このため、提供条件の説明が必要とされる事項のうち、利用者の契約締結の判断に通常影響を及ぼすべき重要事項を可能な限り具体的に列挙し、明確化を図った上で、これらの事項に関する不実告知、事実不告知を禁止するとともに、当該禁止行為違反といった事業者の責

に帰すべき行為が行われ、利用者が誤認した場合には、取消権を付与することが適当である。

- ・ また、電気通信サービスの提供に係る契約の勧誘において、他の同様のサービス、利用者の環境との関係、セット販売を行うサービス等の周辺状況も含めて、電気通信サービスの提供に係る契約締結の誘因に関する説明が多く行われている状況にある。このような説明において、不実告知が行われた場合に対処するため、必ずしも契約対象であるサービスの「内容」や「取引条件」とはならない契約締結に至る動機に関する事項に関しても、販売形態にかかわらず、提供条件の説明時の不実告知を禁止するとともに、当該禁止行為違反といった事業者の責に帰すべき行為が行われ、利用者が誤認した場合には、取消権を付与することが適当である。

③ 総務省報告書案

このように、総務省中間取りまとめ案においては、不実告知等を禁止するとともに、禁止規定に違反した場合に「取消権を付与することが適当である」との考え方が示されていた。

ところが、総務省報告書案においては、不実告知等の禁止については明記されているものの、禁止規定に違反した際の取消権付与については「検討することが適当である」というように、取消権付与の結論を先送りにしたかのような結論となっている。

(2) 意見の理由

日弁連意見書でも指摘したとおり、電気通信事業法第26条の規定する説明義務は、電気通信役務を受ける者との契約上の義務として規定されたものであり、当該説明義務に違反する行為は契約に基づく義務履行の本旨に違反するものであるから、その場合の民事的な効力（取消権付与）が定められていない現行の電気通信事業法は、端的に言って法の欠缺である。

したがって、少なくとも総務省中間取りまとめ案で提言された範囲での取消権付与については、付与する方向で結論を明記すべきである。

この点、総務省報告書案で結論が先送りされた理由が、「消費者契約法の見直しの議論が始まり、取消権についての基本的なルールが検討段階であるため、電気通信事業法のみが先行して実体規定を入れることは法制度の全体的な整合性の問題から慎重にすべき」との理由であるとすれば、決められないのは具体的な条文化に当たっての要件や効果の規定の内容に関する検討

が必要であるからであり、取消権の導入自体は決定されたものとして最終報告書にその旨を明記すべきである。

3 意見の趣旨 2 について

(1) 初期契約解除ルールを導入について

総務省報告書案が初期契約解除ルールを「販売形態によらず」導入している点は賛成である。

この点、例えば近時「事業者から電話で勧誘され、よく理解せず言われるままにパソコンを操作し、事業者に自分のパソコンを“遠隔操作”してもらったところ、承諾していないプロバイダ等の契約に申し込まれてしまった」といった被害事例が増加している。電話勧誘販売や通信販売についても初期契約解除ルールが適用されれば、このような被害事例にも対応が可能となるので、早期の導入が望まれる。

しかし、電気通信サービス提供契約に対する初期契約解除ルールの効力を、端末等の物品購入契約に及ぼすことの制度化を「現時点では行わないこと」とする、との結論に反対する。理由は以下のとおりである。

(2) これまでの経緯

① 日弁連意見書

総務省報告書案のいう「初期契約解除ルール」というのは、実質的には「クーリングオフ」と同じである（総務省中間取りまとめ案も「クーリングオフ」という文言を用いている。）。

この点、日弁連意見書は、電気通信事業法第26条の定める電気通信サービスについて、特定商取引法の規定する訪問販売、電話勧誘販売によりなされる場合にはクーリングオフの導入を求め、店舗販売については前記のとおり説明義務違反による解除ないし取消を求めるものであった。これは、特定商取引法が電気通信事業法の規定する電気通信サービスについては適用除外となっている現状を踏まえ、電気通信サービスについて特定商取引法と同様の消費者保護ルールの導入を求めるとともに、特定商取引法により規制されていない店舗販売にもクーリングオフと同様の消費者保護ルールを導入すべく、前記解除ないし取消を求める趣旨である。

したがって、日弁連意見書は、店舗販売にクーリングオフを導入することについて実質的に賛成の趣旨を述べたものである。

そして、この場合にクーリングオフの効力が及ぶ範囲について、「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」ことを提言していた（日弁連意見書 意見の趣旨 2 (3)）。

ここで「当該役務の提供を受けるために必要な」機器と限定しているのは、S I Mロック端末の場合に限定して売買契約への波及効果を認める趣旨である。

② 総務省中間取りまとめ案

この点、総務省中間取りまとめ案においても、次のとおりS I Mロック端末への波及効果を認める考え方が示されていた（総務省中間取りまとめ案 3 (2) 5) (イ)）。

- ・ 例えば、携帯電話サービスに関して、固有の電気通信サービスの契約においてのみ用いることができる端末（例：S I Mロック端末等）のように、クーリングオフの対象となる電気通信サービスの提供に密接不可分に関連していると考えられる物品については、当該サービス契約のクーリングオフに準じた取扱いを検討することが適当であると考えられる。

③ 総務省報告書案

ところが、総務省報告書案においては、次のとおり端末等売買契約への波及効果を現時点では付与しないことを明言するに至っている（総務省報告書案 3. 2. 5. 2）。

- ・ 端末等の物品に関する初期契約解除ルールを取扱いについては、主要事業者で試用サービスが実施される方向であることなどを踏まえ、店舗販売の場合における端末等の物品に係る制度化は、現時点では行わないこととし、当面、第2章2. 2において示されたS I Mロック解除等の推進の事業者の取組状況等を注視することとする。

(3) 意見の理由

① 端末の売買契約は電気通信サービス契約と一体であること

現状において、端末の売買は、電気通信サービス契約とセット販売されている。すなわち、電気通信サービスに加入・継続をすることで、毎月のポイントを端末代金に充当する等により、端末の売買代金の実質負担なし、あるいは大幅割引が当然のものとなっている。通常の利用者、特に新規あるいは乗換の利用者の場合は、端末の購入における負担の少なさや割引の

大きさに誘引されて通信事業者との電気通信サービスの契約に至るのであって、端末機器の安さ自体が電気通信サービス契約締結の勧誘のためのツールとなっているのである。

このような取引実態において、初期契約解除ルール（クーリングオフ）の効力を電気通信サービス契約だけに及ぼし、端末機器の売買契約に及ばないとすると、電気通信サービス契約のクーリングオフを導入する実質的根拠の非常に大きな部分を占める端末を誘引手段や勧誘手段として使うことによる契約意思の不完全性や曖昧な意思決定を生じさせるという契約締結過程の問題が大きく抜け落ちてしまうことになり、制度として欠陥があると言わざるを得ない。

② 端末代金の支払い方法の現状

家電量販店や代理店、取次店での端末販売では、いわゆる自社割賦のみならず、通信事業者（キャリア）が個別信用購入あっせん事業者となって、個別クレジット契約を締結して販売することがスタンダードになっているのが現状である。これは、キャリアが個別信用購入あっせんの立替金請求権者となることにより、前述のとおりキャリアが利用者に付与するポイント等で立替金請求権者と相殺ないし弁済を充当して端末機器の実質的負担をなくし、又は軽減させるための法律構成（契約関係）として不可欠の方法である。

この場合、電気通信サービス契約が解除されても、端末の売買に伴う個別信用購入あっせん契約では抗弁事由にもならない場合が多く、結局クレジット代金債務はそのまま残ることになる。そうすると、勧誘の段階では実質負担ゼロ、あるいは毎月のポイント等で端末代金が支払っていけると勧誘されて契約した利用者は、後から端末のクレジット代金の請求だけを受け、それまで実質的に支払わなくてもよいと考えていたものの支払いを強制され、結局、支払いに窮した場合には、いわゆるクレジット債務の延滞者として信用情報に登録される事態も発生し得る。

③ 利用できない端末への代金の支払いを強要されることの不合理

電気通信サービス契約が解除できても、これに利用する端末機器の売買契約に解除の効果が及ばないとすると、結局、利用できない端末機器の代金の支払いを強制されることになる。前述のクレジット利用の場合には、契約締結過程でなされた勧誘では「実質負担ゼロ」、「実質負担は少額」として契約しているために、端末代金の負担がほとんどないとの認識で利用

者の家計支出等を勘案して当該契約を決断している。にもかかわらず、電気通信サービス契約が解除され、上記のポイント等による端末代金の負担が掛かってくると、契約段階で予測していた収支バランスを失し、クレジット代金の支払いに窮し、延滞を生じさせる事態となる利用者也相当数発生することが懸念される。その場合、当該利用者は信用情報上も「ブラック」とされ、非常に大きな影響を及ぼすことになる。

④ 初期契約解除ルールが実質的に利用できなくなること

以上の点を踏まえると、結局、電気通信サービス契約の初期契約解除ルール（クーリングオフ）が制度としては認められていたとしても、クーリングオフをしても端末代金の支払義務が残り、ポイント等での充当ができず、実質的負担が後から大きくと掛かるということであれば、初期契約解除ルール（クーリングオフ）を行使することは大きく制限され、ほとんど使い物にならない権利となる。

このように、電気通信サービス契約の初期契約解除ルール（クーリングオフ）が実質的には制限される結果となる総務省報告書案の内容は、この意味でも制度として欠陥があると言わざるを得ない。

⑤ まとめ

よって、日弁連意見書及び総務省中間取りまとめ案のとおり、少なくともSIMロック端末等の売買契約に対して、初期契約解除ルール（クーリングオフ）の効力を及ぼすべきである。

以上