



# Do-Not-Call制度とは

薬袋 真司 Minai Shinji

弁護士

大阪弁護士会消費者保護委員会委員、日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員、近畿弁護士会連合会消費者保護委員会委員。

Do-Not-Call制度(電話勧誘拒否登録制度)は、電話による勧誘を受けたくない人に、事前に登録をもらい、登録された電話番号への電話勧誘を禁止するものです。

アメリカでは、2003年にブッシュ大統領が全米レベルでこの制度を導入しました。名称は異なりますが、同様の制度が多くの国々で導入され、世界的に広がっています。

わが国でも、内閣府消費者委員会における特定商取引法の見直しの議論などにおいて、この制度の導入についての検討が始まり、注目を集めつつあります\*1。

本連載では、リレー形式で各国のDo-Not-Call制度を紹介していきます。第1回目本稿では、まず導入状況を概観し、あわせてその特色と必要性を紹介します。

## 世界のDo-Not-Call制度

まず、世界各国のDo-Not-Call制度の導入状況を概観してみましょう。表1を見てください。それぞれの国で名称の違いはありますが、多くの国々が既にDo-Not-Call制度を採用しています。

これらの国以外にも、スイス、スウェーデン、フィンランド、ニュージーランド、南アフリカ共和国では、業界団体がDo-Not-Call制度に相当するサービスを実施しています。また、ブラジル(連邦レベル)、フィリピン、マレーシアでも、制度の導入が検討されています。

\*1 「第4回特定商取引法専門調査会」(内閣府消費者委員会)議事録参照。  
<http://www.cao.go.jp/consumer/kabusoshiki/tokusho/senmon/004/gijiroku/index.html>

## Do-Not-Call制度の特徴

要請・同意のない勧誘のことを不招請勧誘といいます。勧誘の方法には、電話に限らず、訪問、電子メール、ファクシミリ、郵便などがあります。Do-Not-Call制度は、電話による不招請勧誘を規制する制度ということになります。

不招請勧誘の規制のあり方としては、要請・同意のない勧誘を禁止するオプトイン方式と、拒絶後の勧誘を禁止するオプトアウト方式との2種類があります。オプトイン方式の規制の場合は、勧誘が原則として禁止され、例外的に要請・同意を得て初めて勧誘が許されるようになります。逆に、オプトアウト方式の規制では、勧誘は原則として許されますが、拒絶を受けると勧誘ができなくなります。

ちなみに、ドイツ、オーストリア、デンマーク(ただしオプトアウト方式との併用)、ルクセンブルクでは、電話勧誘についてオプトイン方式の規制が採用されています。

Do-Not-Call制度は、拒否の意思の登録が必要なので、オプトアウト方式の規制の一種です。この制度の特徴的なところは、勧誘がなされる前に、業種・業者を問わず勧誘を拒絶することを認める点です。このような事前の包括的な拒絶により、希望しない勧誘を広く未然に防ぐことができます\*2。

わが国の特定商取引法は、電話勧誘販売につ

\*2 この点で、訪問販売について、「お断り」のステッカーに法的な効力を認めたり、あるいは訪問販売を拒否する登録を認めたりする制度(Do-Not-Knock制度)とDo-Not-Call制度は類似しています。

表1 世界各国のDo-Not-Call制度

国名・導入年	制度の名称等	シンボルマーク	
南北アメリカ	アメリカ (2003年)	全米電話勧誘拒否登録制度 (National Do Not Call Registry) <a href="https://www.donotcall.gov/">https://www.donotcall.gov/</a>	
	アルゼンチン (2015年)	全国電話勧誘拒否レジストリ (Registro Nacional No Llame) <a href="http://www.nollame.gob.ar/index.html">http://www.nollame.gob.ar/index.html</a>	
	カナダ (2009年)	連邦電話勧誘拒否リスト (National Do Not Call List ; DNCL) <a href="https://www.lnnte-dncl.gc.ca/">https://www.lnnte-dncl.gc.ca/</a>	
	ブラジル	サンパウロ州、アラゴアス州、エスピリト・サント州、パラナ州、リオグランデ・スル州など州レベルで導入	
	メキシコ (2007年)	レペップ (Registro Público Para Evitar Publicidad ; RePEP) <a href="http://rpc.profeco.gob.mx/index.jsp">http://rpc.profeco.gob.mx/index.jsp</a>	
ヨーロッパ	アイルランド	NDDオプトアウト・レジスター (National Directory Database (NDD) Opt-Out Register)	
	イギリス (1999年)	電話プレファレンスサービス (Telephone Preference Service ; TPS) <a href="http://www.tpsonline.org.uk/tps/index.html">http://www.tpsonline.org.uk/tps/index.html</a>	
	イタリア (2011年)	公的拒否登録 (Registro Pubblico delle Opposizioni) <a href="http://www.registrodelleopposizioni.it/">http://www.registrodelleopposizioni.it/</a>	
	オランダ (2009年)	電話勧誘拒否レジストリ (Bel-me-niet Register) <a href="https://www.bel-me-niet.nl/">https://www.bel-me-niet.nl/</a>	
	スペイン (2009年)	ロビンソンリスト (Lista Robinson) <a href="https://www.listarobinson.es/">https://www.listarobinson.es/</a>	
	デンマーク (2000年)	ロビンソンリスト (Robinsonlisten) <a href="https://www.borger.dk/Sider/Robinsonlisten-markedsfoeringsbeskyttelse.aspx">https://www.borger.dk/Sider/Robinsonlisten-markedsfoeringsbeskyttelse.aspx</a> なお、電話勧誘禁止 (オプトイン方式) との併用	
	ノルウェー (2001年)	除外レジストリ (Reservasjonsregisteret) <a href="https://w2.brreg.no/reservasjon/">https://w2.brreg.no/reservasjon/</a>	
	フランス (2011年)	パシテル (Pacitel) <a href="http://www.pacitel.fr/">http://www.pacitel.fr/</a> 2015年に公的位置づけとする予定	
ベルギー (2013年)	「もう電話をしないでください」リスト (Liste «Ne m' appelez plus ») <a href="https://www.ne-m-appelez-plus.be/">https://www.ne-m-appelez-plus.be/</a>		
アジア・オセアニア	インド (2007年)	全国加入者プレファレンスレジスター (National Customer Preference Register ; NCPRI) <a href="http://www.nccptra.gov.in/nccpreistry/Welcom.jsp">http://www.nccptra.gov.in/nccpreistry/Welcom.jsp</a>	
	オーストラリア (2007年)	電話勧誘拒否登録制度 (Do Not Call Register) <a href="https://www.donotcall.gov.au/">https://www.donotcall.gov.au/</a>	
	韓国 (2014年)	電話勧誘販売・受信拒否意思登録システム (전화권유판매 수신거부의사 등록시스템)	
	シンガポール (2014年)	電話勧誘拒否登録制度 (Do Not Call Registry) <a href="http://www.dnc.gov.sg/index.html">http://www.dnc.gov.sg/index.html</a>	

いて、契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘を禁止しています(17条)。消費者庁は、事前の包括的な拒絶の表明はこの意思の表示とは認めていません\*3。これでは、電話に一度出たうえで、それぞれの業者に対して拒否の意思を伝えなくてはなりません。同じオプトアウト方式の規制でも、Do-Not-Call制度に比べて、不完全なものとの感が否めません。

オプトイン方式	要請・同意のない勧誘禁止(勧誘は原則禁止)	
オプトアウト方式	拒絶表明後の勧誘の禁止(勧誘は原則許容)	
	事前包括型	Do-Not-Call制度
	事後個別型	特定商取引法 17条

表2 不招請勧誘の規制(電話勧誘)

## Do-Not-Call制度の必要性

最後に、なぜDo-Not-Call制度が必要なのか、その根拠・理由を紹介します。

第1は、迷惑の防止という点です。要請・同意のない電話勧誘は、それ自体が迷惑です。プライバシーの尊重、生活の平穩の保護と言い換えることもできるでしょう。海外ではこのような考え方が強いようです。わが国の行政機関や消費者団体等が実施した過去のアンケート調査でも、電話勧誘を不要だとする人は、実に9割以上にも及んでいます\*4。

第2は、突然の電話勧誘が悪質商法の温床となっている点です。突然の電話勧誘は、不意打ちで一方向的な勧誘となりがちになるため、店

\*3 「特定商取引に関する法律第3条の2等の運用指針―再勧誘禁止規定に関する指針―」(消費者庁)第2章第3節参照。  
[http://www.caa.go.jp/trade/pdf/130220legal\\_4.pdf](http://www.caa.go.jp/trade/pdf/130220legal_4.pdf)

\*4 「消費者の訪問勧誘・電話勧誘・FAX勧誘に関する意識調査について」(2015年5月13日報道発表)(消費者庁)参照。  
[http://www.caa.go.jp/trade/pdf/150513kouhyou\\_1.pdf](http://www.caa.go.jp/trade/pdf/150513kouhyou_1.pdf)  
 「訪問販売・電話勧誘販売等の勧誘に関する問題についての検討」(消費者庁)第1章(2)参照。  
[http://www.cao.go.jp/consumer/kabusoshiki/tokusho/doc/20150428\\_shiryou1.pdf](http://www.cao.go.jp/consumer/kabusoshiki/tokusho/doc/20150428_shiryou1.pdf)

舗販売等と比べて、不当あるいは不正な取引を招く危険があります。Do-Not-Call制度によって、消費者はあらかじめこの危険から身を守ることができます。

第3に、勧誘を受けるか否かの消費者の意思の尊重という点もあります。取引段階だけでなく、勧誘段階においても消費者の自己決定を尊重するという点です。新たに閣議決定された消費者基本計画でも、このような考え方が示されています\*5。

第4は、自律的な意思決定の保障・支援という点です。不意打ち的な勧誘の場合、消費者は自律的な意思決定が難しくなってしまいます。それによって、不本意な取引をさせられてしまう危険があります。Do-Not-Call制度によって、消費者はそのような危険を回避することができます。Do-Not-Call制度は、自律的な意思決定ができる状況の確保を支援する制度だということです。

①	迷惑の防止(プライバシーの尊重・生活の平穩の保護)
②	悪質商法の予防
③	勧誘の許諾の自己決定権の尊重
④	自律的意思決定の状況確保の支援

表3 Do-Not-Call制度の必要性

今回はアメリカ、イギリスのDo-Not-Call制度を紹介します。

\*5 「消費者基本計画」(2015年3月24日閣議決定)(消費者庁)第3章第1節参照。  
[http://www.caa.go.jp/adjustments/pdf/150324adjustments\\_1.pdf](http://www.caa.go.jp/adjustments/pdf/150324adjustments_1.pdf)