

特集

電気通信事業法の改正と消費者トラブル

特集

1

電気通信事業法の改正とその概要について

原田 昌和 Harada Masakazu 立教大学法学部 教授

専門は民法・消費者法。京都大学法学部を卒業後、甲南大学法学部助教授、立教大学法学部准教授を経て現職。著書に『リーガルクエスト 民法I 総則』(有斐閣。共著)など。



はじめに

昨年成立した「電気通信事業法等の一部を改正する法律」が、本年(2016年)5月21日に施行されました。この法律は、電気通信事業法、電波法、放送法を改正するものですが、本稿では、電気通信事業法(以下、事業法)のうち、消費者の利益に関わる改正点の背景や概要について解説します*1。ここでは、固定電話、携帯電話やスマートフォン、Wi-Fiルーター・光ファイバー・CATVなどによるインターネットサービスなどの電気通信サービスが問題となります。



法改正の背景

近年の電気通信分野での技術の進展や普及のスピードには目を見張るものがあり、それに伴い「広告で表示されている通信速度と実際の通信速度との間に乖離がある」「期間拘束・自動更新付契約の更新月が気づかない間に過ぎていた」「何度断っても、別の代理店から繰り返し勧誘の電話がかかってくる」などの苦情や相談が、増加傾向にありました。

また、特定商取引法(以下、特商法)は、電気通信サービスを適用除外(事業法26条1項8号

ニ、政令5条別表第2・32号)としているため、販売方法が訪問販売や電話勧誘販売などで、端末販売契約をクーリング・オフできる場合でも、電気通信サービスの提供契約はクーリング・オフできないという問題もありました。

総務省は、2014年2月に「ICTサービス安心・安全研究会」を立ち上げ、同研究会の下に「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」を組織して議論を重ね、同年7月に中間取りまとめを、同年12月に報告書を公表しました*2。この報告書の趣旨に基づき、国会に上程され、可決成立したのが、今回の改正法です。



改正法の概要

1. 説明義務、適合性原則

電気通信事業者や媒介等業務受託者(後述)は、利用者に対して、電気通信サービスに関する料金その他の提供条件の概要について説明する義務を負います(改正事業法26条)。

説明義務に関する定めは従来からありましたが、電気通信サービスに関する契約の締結は、一次代理店、二次代理店など複数の段階の代理店や取次店が介在して行われるため、そうした

*1 先行の解説として、齋藤雅弘「電気通信事業法・放送法改正の概要と課題」『現代消費者法』29号69ページ以下(2015年)参照。

*2 関連する研究会等については、下記参照(2016年6月2日現在)。
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/ict_anshin/



▶ 特集1 電気通信事業法の改正とその概要について

末端の代理店や取次店も説明義務を負うことが、今回の改正で明記されました(そうした代理店や取次店のことを媒介等業務受託者といいます)。

説明の対象は、通信料金、解約条件、通信にかか
る制限、事業者の連絡先など、従来から説明義務の対象とされていた事項のほか、今回の改正で導入された初期契約解除制度も対象となっています(改正省令22条の2の3)。

説明の方法について、電気通信事業者等は、高齢者等、特に配慮が必要となる利用者に対して、その知識、経験、契約目的等に配慮した説明を行う必要があることが、省令に規定されました(改正省令22条の2の3第4項。適合性原則)。

2. 書面交付義務

電気通信事業者は、成立した契約内容を記載した書面を利用者に交付する義務を負います(改正事業法26条の2)。

改正前も、事業法26条に定める説明は、原則として書面を用いることとされていましたが、書面の交付が必須とされていなかったため、利用者が正確な契約内容を契約後に確認できないなどの苦情が寄せられていました。また、電気通信サービスと同時に契約するオプションサービス等の契約について、契約の相手方が多岐にわたるため、一覧性をもった書面が必要であるという指摘が消費者団体からありました。このような事情から、改正法は、契約内容を記載した書面の交付を義務づけています。

書面の交付は、紙媒体によるのが原則ですが、利用者の承諾を得て、電子メールやウェブページへの掲載、CD-ROM等を交付するなどの方法で行うことも可能です(改正事業法26条の2第2項、改正省令22条の2の5)。

記載事項としては、説明義務の対象事項のほか、契約年月日や契約者番号などの当該契約を特定するに足る事項や、料金の支払時期、方法、初期契約解除、留守番電話サービスや公衆無線LANといった電気通信事業者が提供する有料オプションの内容、端末の購入を条件とした通信

料金の割引などの複雑な割引のしくみなどがあります(改正省令22条の2の4)。また、一覧性・一体性の確保という観点から、主要内容は表形式で記載することとされています*3。

3. 初期契約解除制度

(1) 導入の背景

電気通信サービスの提供契約に特商法のクーリング・オフ規定の適用がないことは先述しましたが、苦情や相談の内訳では、契約当初での解約の希望は多く、しかも、店舗購入の場面でもそうした希望が多く寄せられていました。この要因としては、料金体系等の契約条件が複雑なために、契約締結時点での利用者の理解が必ずしも十分とはいえない場合があることや、通信速度やサービスエリアなどのサービスの品質は実際に使ってみないと分からないものである、といった電気通信サービスの特性が考えられます。

今回の改正では、電気通信サービスの提供契約について、携帯電話か光ファイバーなどの取引類型や、訪問か店舗かなどの販売形態を問わず、契約締結書面受領時(役務提供開始日がそれより遅い時は役務提供開始日)から8日間は、理由を必要とせずに、書面による意思表示によって契約を解除できる制度(初期契約解除制度*4)が導入されました(改正事業法26条の3)。

(2) 解除の効果と範囲

初期契約解除によって、電気通信サービスの提供契約は初めに遡^{さかのぼ}って無効となります。ただし、付随して締結された物品(携帯電話機やスマートフォン、無線LAN端末等)の売買契約やレンタル契約等に解除の効力は及ばず、特商法のクーリング・オフが可能であるにとどまります。

有料オプションについては、オプションサービスが電気通信サービスでない場合や、音楽配信サービスのようにオプションサービスの提供主体と電気通信サービスの提供主体とが別であ

*3 ガイドラインに記載。ガイドラインについては特集2も参照。

*4 クーリング・オフという名称は電気通信事業者が悪質勧誘をしているような印象をもたれかねない、という事業者側の意見もあって、初期契約解除制度という名称になった。



▶ 特集1 電気通信事業法の改正とその概要について

るなどの場合には、そうしたサービスに初期契約解除の効力は及ばず、別途解除の手続きが必要になります。こうしたサービスについては、契約書面に記載することとなっています(改正省令22条の2の4第2項2号ト)。

(3) 利用者の金銭的負担

初期契約解除制度では、一定の範囲で、利用者が費用や対価の負担をすることとなっています。その理由としては、①対価を得られない懸念から、事業者が初期契約解除可能期間中のサービスの提供を自粛するのを防ぐこと、②海外への通話等、初期契約解除を行うことを前提にサービスを大量に利用する利用者が出るのは望ましくないことなどです。具体的な負担としては、解除までの通話や通信の料金、工事費(光ファイバーやCATVなどの場合)などがあります(改正事業法26条の3第3項、改正省令22条の9)。

(4) 適用除外

初期契約解除制度の適用除外については、法人契約の場合、プリペイド型の場合、キャリアでないものが提供するMVNOサービス(格安SIMなどと呼ばれている)の場合のほか、「確認措置」が講じられている移動電気通信サービスの提供契約の場合などが適用除外となりました(改正省令22条の2の7)。これは、携帯キャリア各社が「お試しサービス」を導入していることに鑑み、一定の条件を満たしているものについて、店舗における契約に対する初期契約解除制度の適用を猶予するという趣旨のものです。

詳しい内容は**特集2**で解説されますが、初期契約解除制度と比べると、解除の理由が電波不十分や法令の不遵守に限定される一方で、端末も含めて契約を解除できるというメリットがあります。

4. 不実告知等の禁止、再勧誘の禁止

電気通信事業者および媒介等業務受託者は、説明義務の対象事項であって、利用者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なものについて、利用者に対して、故意に事実を告げず、または不実

のことを告げてはいけません(改正事業法27条の2第1号)。この事項には、「今使っているサービスが終了するので乗り換えが必要」などの契約の締結を必要とする事情(動機)に関する事項も含まれます。

また、電気通信事業者および媒介等事業者は、電気通信サービスに係る契約の締結の勧誘を受けた者が、契約を締結せずまたは勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思を表示した場合には、その者に対する勧誘の継続、日時を改めての再勧誘を行ってはいけません(改正事業法27条の2第2号)。

以上の禁止行為に対する違反は行政処分の対象になりますが、取消権等の民事効はありません。

5. 代理店に対する指導等の措置義務

代理店や取次店による熾烈な顧客獲得競争によって、不適切な勧誘活動が増加し、今や、電気通信事業者が把握していない代理店すら現れています。そこで、改正法は、電気通信事業者に、媒介等業務受託者に対する指導その他の措置を講じる義務を負わせています(改正事業法27条の3、改正省令22条の2の11)。



おわりに

今回の改正によって電気通信事業法における消費者保護ルールは大きく前進しました。ですが、初期契約解除の効力は端末の販売契約には及ばず、適用除外もあり、また、不実告知等の場合の取消権の導入は見送られるなど、課題も残っています。

今回の改正作業と並行して、期間拘束・自動更新付契約に関する検討や、携帯電話の料金や過剰なキャッシュバックについての検討も行われ、事業者もこれらに対する対応を行いつつあります。今回導入された消費者保護ルールについても、その実効性につき、引き続き検証が行われていく予定ですので、今後の動向を注視する必要があるでしょう。