

初期契約解除制度と確認措置

川添 圭 Kawazoe Kei 弁護士

大阪弁護士会・消費者保護委員会委員。堺市情報セキュリティアドバイザー。インターネット取引やネット上の名誉毀損におけるトラブル解決などに取り組む。

初期契約解除制度とは

初期契約解除制度とは、対象となる電気通信サービス契約について、契約書面の受領日（または開通日）から8日が経過するまでの間、利用者が契約を解除できるとする制度です。

特定商取引法で規定されているクーリング・オフ制度（以下、クーリング・オフ）と同様、電気通信サービス契約について利用者による無条件の解除権（民事効）を認めた規定ですが、クーリング・オフと比較して、解除に伴い利用者に経済的負担が生じ得ること（ただし上限額あり）、対面販売や通信販売による場合も初期契約解除が可能、などの違いがあります。

初期契約解除制度の対象範囲

(1) 初期契約解除の対象となるサービス

初期契約解除の対象となる契約／ならない契約は、総務省の指定告示（第2回連載を参照*1）に規定されており、具体的には表1のとおりです。FTTH（光ファイバー）やCATV（ケーブルテレビ）によるインターネットサービスなど、従来から契約に際してトラブルの多い契約が対象とされています。

なお、改正法施行当初は、MVNOによる電気通信サービス契約については、期間拘束のあるデータ通信専用サービスのみが初期契約解除の対象とされていましたが、トラブル事例の増加を受けて指定告示が改正され、2018年10月以降、MVNOの携帯電話サービス（音声付

表1 初期契約解除の対象範囲

	初期契約解除の対象になる	初期契約解除の対象にならない
移動通信サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・MNOの携帯電話サービス ・MNOのデータ通信専用サービス ・期間拘束のあるMVNOのデータ通信専用サービス ・MVNOの携帯電話サービス（※） 	<ul style="list-style-type: none"> ・PHS ・プリペイド ・公衆無線LAN ・期間拘束のないMVNOのデータ通信専用サービス
固定通信サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・FTTHインターネットサービス ・CATVインターネットサービス ・分離型ISPサービス 	<ul style="list-style-type: none"> ・DSLサービス（ADSL等） ・FWA ・その他ISPサービス ・IP電話 ・アナログ電話／ISDN

※2018年10月以降の契約から初期契約解除の対象

*1 ウェブ版「国民生活」2019年2月号「電気通信サービスと消費者保護ルール」 第2回「提供条件説明義務と書面交付義務」
http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201902_06.pdf

きまたは音声のみのサービス、プリペイドを除く)も、初期契約解除の対象に含まれることとなりました。この改正により、MVNOの電気通信サービスで初期契約解除の対象外となるのは、期間拘束のないデータ通信サービスのみとなりました。

(2) 初期契約解除が適用されない契約

説明義務や書面交付義務の対象外とされている、①法人契約、②自動締結契約、③都度契約は、初期契約解除制度も適用されません(規則22条の2の7第1項第2号)。変更契約・更新契約のうち説明義務の対象外となる契約も同様です(同項第4号)。また、後述する「確認措置契約」も、初期契約解除の例外です。

初期契約解除の要件(解除の方法)

(1) 解除可能な期間

初期契約解除は、①利用者が電気通信事業者から契約書面の交付を受けた日、または②電気通信サービスの提供開始の日のいずれか遅い日から起算して8日が経過するまでです(法26条の3第1項)。

(2) 解除の意思表示

クーリング・オフと同様、利用者は、原則として書面により初期契約解除を行わなければならないとされ、書面を発信した時点で初期契約解除の効果が生じるとされています(発信主義、法26条の3第2項)。なお、解除に書面を必要とした趣旨は、権利関係の明確化による当事者間のトラブルの防止ですので、電気通信事業者と利用者の合意により、書面以外の方法で解除することを妨げるものではないと解されます。

(3) 初期契約解除につき不実告知がある場合

電気通信事業者や代理店が、初期契約解除につき事実と異なる内容を告げ、利用者がそれを事実であると誤認し、これにより初期契約解除可能な期間内に初期契約解除を行わなかった場

合、電気通信事業者は、利用者に対し「不実告知後書面」を交付する必要があります。この場合、当該契約について初期契約解除が可能な期間は、不実告知後書面の交付の日から起算して8日以内となります(法26条の3第1項括弧書き、規則22条の2の8)。

(4) 初期契約解除に関する特約

クーリング・オフと同様、初期契約解除に関し利用者に不利な特約は無効となります(法26条の3第5項)。一方、利用者に有利な特約や合意は可能とされています。

初期契約解除の効果

初期契約解除の要件を充足する場合、利用者が解除の意思を発信した時点で電気通信サービス契約が無条件で解除されます。また、解除対象となる電気通信サービスなくしてサービスの提供が成り立たない契約(留守番電話などの付加的機能や当該契約がなければログインできない配信サービスなど)は、それらのサービスの提供も不可能(履行不能)となるため、結果的に解除されることとなります。

一方、上記に該当しない他の契約(端末の売買契約やオプション契約など)には解除の効果が及ぶわけではなく、例えば、電気通信サービス契約と同時に購入したスマートフォンなどを返品することはできません。

また、初期契約解除が行われた場合でも、電気通信事業者は、利用者に対し一定の経済的負担を求めることができます。請求可能な費用やその上限額については、総務省告示「電気通信事業法施行規則第二十二條の二の九第二号及び第三号の規定に基づき告示する件」(いわゆる「対価請求告示」)により規定されており、その詳細は表2のとおりです。

変更契約・更新契約と初期契約解除制度

初期契約解除の対象となる電気通信サービス契約については、その変更契約や更新契約も初期契約解除が可能とされていますが、規則 22 条の 2 の 7 第 1 項による例外が規定されています（詳しくはガイドライン*²を参照）。その結果、初期契約解除が可能な変更・更新契約は、料金等事項（基本説明事項のうち通信料金、期間限定の割引及び契約変更・契約解除の条件など）について利用者に不利な実質的変更があった場合に限定されています。その場合、変更・更新時にも改めて契約書面が交付されるので、契約書面の受領日から 8 日が経過するまでは契約解除できます。

確認措置

(1) 確認措置とは

初期契約解除の対象として指定されている移動通信サービスのうち、契約初期の一定の場合に端末の売買契約などの関連契約も含めて契約を解除することができる措置（確認措置）が講じられ、かつ、利用者の利益が保護されている

として総務大臣の認定を受けた契約（以下、確認措置契約）については、利用者は、当該確認措置契約に基づく解除権のみを行使できるという例外措置が認められています。

(2) 確認措置契約の対象

規則 22 条の 2 の 7 第 1 項第 5 号の文言上、確認措置契約として認定を受けることができるのは移動通信サービス（携帯電話など）に限られ、FTTH などの固定通信サービスは確認措置契約の認定を受けることができません（図）。

また、同号本文に規定するとおり、確認措置契約の認定を受けることができる契約は「利用者の利益が保護されている」ものに限られます。ガイドラインによれば、確認措置契約は主に店頭販売や通信販売による契約を想定したものであり、訪問販売や電話勧誘の方法による移動通信サービス契約の締結は、不意打ち性が強く契約トラブルに発展する可能性が高いことから、確認措置契約の対象外とされています。

よって、訪問販売や電話勧誘による契約の場合、利用者は原則どおり初期契約解除が可能です。また、訪問販売や電話勧誘の場合、端末の売買契約などについては特定商取引法に基づきクーリング・オフで解除や返品が可能です。

表 2 初期契約解除に伴う利用者の負担額（対価請求告示）

項目		上限額（税抜き）
①サービス利用料		解除までの利用料
②工事費用	戸建て住宅+人員派遣(※)	FTTHの場合25,000円 CATVの場合18,000円
	集合住宅+人員派遣(※)	FTTHの場合23,000円 CATVの場合17,000円
	人員派遣なし	2,000円
③事務手数料		3,000円
④MNP転出手数料		3,000円

※2018年10月以降の契約から初期契約解除の対象。FTTHについては人員を派遣する場合、土日・休日は3,000円、夜間・深夜の場合は10,200円を加算可能。

*2 総務省「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」2018年9月最終改定
http://www.soumu.go.jp/main_content/000576548.pdf

(3) 確認措置契約の内容

総務大臣の認定を受けることができる確認措置契約の内容は、政令や告示で規定されており、おおむね以下のような内容とすることが求められます。

(ア) サービスの提供開始の日から起算して8日以内に、サービス提供を受けることができる場所に関する状況（利用場所状況）およびその利用者の利益保護のための法令^{（じゅん）}遵守の状況（遵守状況）を確認できること。

(イ) 利用場所状況が十分でない場合、および遵守状況が総務大臣告示に定める基準を満たさない場合には、利用者が関連契約（端末の売買契約やオプションサービスなど）を含めて解除することができること。

(ウ) 解除に伴う利用者の負担額が規則22条の2の7第5項二に規定された範囲を超えないこと。

(4) 確認措置契約の解除

初期契約解除は利用者による解除理由に制限がないのに対し、確認措置契約の解除では解除

理由に制限があります。一方、確認措置契約に基づく解除では関連契約もすべて解除されるため、利用者は、同時に購入したスマートフォンやタブレット端末などを返品することができます。

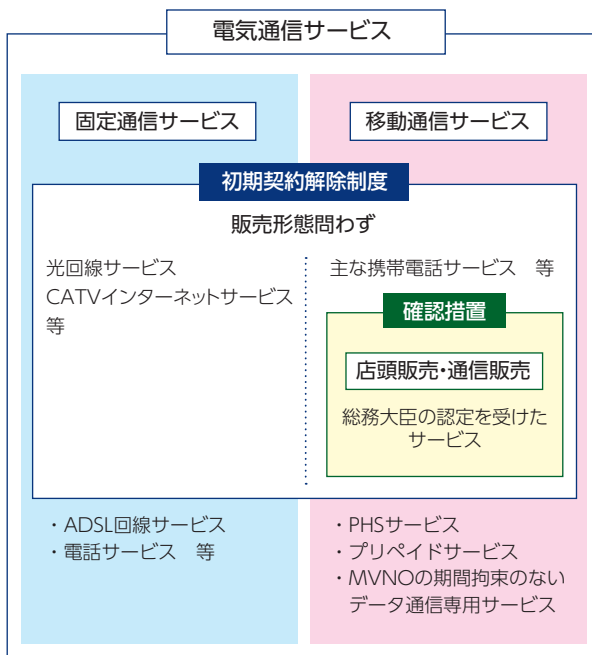
また、確認措置契約の解除により生じる利用者の負担は、①解除までのサービス利用料金、②端末などの返品をしない場合の代金、そして③それらの法定利率に基づく遅延損害金に限られ、事業者は事務手数料や違約金などを請求することができません。

(5) 確認措置の現状

契約数が圧倒的に多いMNO各社（NTTドコモ、KDDI、沖縄セルラー電話、ソフトバンク、2017年2月末現在）の契約は、すべて確認措置の認定を受けており、初期契約解除が適用される移動通信サービス契約は少ないのが実情です*3。

なお、2018年10月以降、MVNOの携帯電話サービスが初期契約解除の対象となり、これらの契約についても確認措置契約の認定を受けることが可能とされていますが、確認措置の認定を受けているMVNOは少数にとどまっています。これは、確認措置契約に基づく解除では利用者へ販売した端末の返品に応じなければならない、小規模事業者が多いMVNOにとっては返品に伴う経済的負担が大きい、との理由が指摘されています。

図 初期契約解除制度と確認措置の対象範囲（イメージ）



*3 総務省「電気通信事業分野における消費者保護施策」
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/shohi.htm