

その他の利用者保護規定

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。

これまでの連載では、2015年改正電気通信事業法(以下、法)の中心部分である提供条件説明義務や書面交付義務、初期契約解除制度を解説しました。今回は、その他の利用者保護の規定のうち、2015年改正法で追加された①禁止行為および、②代理店に対する指導・監督義務の各規定を説明します。

事実不告知／不実告知の禁止

法27条の2第1項では、電気通信事業者や代理店が故意に事実を伝えないこと(事実不告知)および虚偽の説明を行うこと(不実告知)を禁止しています。本条は、提供条件説明義務や書面交付義務の対象となる電気通信サービス契約のほか、それらでは適用対象外とされた法人契約(利用者が電気通信事業者である場合を除く)や自動締結契約、都度契約にも適用されます。

事実不告知や不実告知の対象となるのは「契約に関する事項であって、利用者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの」、すなわち利用者が正確な情報を知っていれば当該契約をしないと一般的に考えられる事項であり、提供条件説明義務の説明事項だけでなく、契約に至る動機に関する事項なども含まれます。

また、「告げる」とは、口頭や書面による説明のほか、広告の表示なども広く該当し、事業者や代理店が虚偽であると認識している必要はありません。ガイドラインでは、具体例として、(ア)実質的にはキャンペーンが継続しているにもかかわらず期間限定キャンペーンなどと説明した場合や、(イ)「今使っているサービス

が終了するので乗り換えが必要」などと虚偽の事実を利用者に伝え新たに契約させた場合、などが挙げられています。

なお、本条に違反する場合でも契約解除などの民事効が認められているわけではありませんが、利用者が消費者であれば消費者契約法が適用され、事業者による勧誘に際して重要事項の不実告知や不利益事実の不告知があったときは申込みの意思表示を取り消すことができることとなります(消費者契約法4条1項、2項)。本条の意義は、電気通信事業者や代理店による不実告知などに対し、総務大臣による業務改善命令や登録の取消しといった措置が可能になるという点にあります。

勧誘継続行為の禁止

法27条の2第2項では、勧誘を受けた者が、電気通信事業者や代理店に対し、契約を締結しない旨や引き続き勧誘することを希望しない意思表示をした場合、それと同一の電気通信サービス契約の勧誘を継続する行為(勧誘継続行為)を禁止しています。

(1) 対象となる契約

原則として事実不告知/不実告知の場合と同様ですが、①法人契約の締結の勧誘②軽微な変更の勧誘(住所変更などを利用者へ働きかける場合など)は除外されています(電気通信事業法施行規則22条の2の10、以下、規則)。

(2) 「勧誘」とは

実施場所および方法を問わず、特定の者に対し、契約締結の個別の意思形成に直接働きかけ

る行為をいい、訪問、電話、店舗などの形式を問いません。一方、契約締結前の段階で行われる不特定多数の者に対するサービス品質等の表示などは含まれません。

(3) 勧誘継続行為

本条に規定する勧誘継続行為に該当するかどうかは、勧誘を受けた者（利用者など）が具体的にどのような意思を表示したのかにより個別に判断されることになります。

① 契約を締結しない旨の意思

口頭、書面を問わず、契約を締結する意思がない旨を明示的に示すものであり、例えば、「お断りします」「必要ありません」「結構です」などがこれに該当し、「(勧誘は)迷惑です」など勧誘を受けること自体を拒否する場合も含まれます。一方、例えば「今は忙しいので後日にしてほしい」と述べた場合は、契約締結や勧誘継続を拒否する意思が含まれておらず、該当しません。また、ガイドラインによれば、家の門戸に「訪問販売お断り」などの表示をしていたとしても、それだけでは契約を締結しない意思を示したものとはいえない、とされています。

② 勧誘を継続すること

勧誘を受けた者が事業者からの勧誘を拒否した場合、同一事業者の別の担当者からの勧誘も禁止されます。一方、電気通信事業者Aの代理店XからA社のサービスの勧誘がなされ契約締結を拒絶した場合に、別の代理店YがA社の同じサービスを勧誘することは、本条違反に該当しません(ガイドラインでは、A社のサービスの再勧誘をすべて拒否したい意思を示したと考えられる場合は、個人情報の取り扱いに留意しつつすべての代理店からの再勧誘を停止するしくみを構築することが望ましい、としています)。

③ 意思表示の範囲

勧誘継続行為に該当するかどうかは、勧誘を受けた者が具体的にを行った意思表示によって決

まります。**表1**は、ガイドラインに記載されている具体例を整理したものです。

また、勧誘に対し拒否の意思が示された場合に、いつ再勧誘が許されるのか(勧誘継続禁止の期間)が問題となります。この点は法文上明確な基準がなく、ガイドラインでは、勧誘を受けた者が将来にわたりすべての勧誘を拒否する明確な意思を示した場合などを除いて永遠に再勧誘が禁止されるわけではないとしつつ、個別事案により判断せざるを得ない、とされています。

代理店に対する指導等の措置

電気通信事業者が提供する各種の通信サービス（携帯電話や光ファイバーなど）の勧誘や契約には、電気通信事業者との間で代理店契約を締結して営業活動を行う代理店（媒介等業務受託者）が大きな役割を果たしていますが、電気通信サービス契約のトラブルは、代理店による不適切な勧誘や不十分な説明などが原因とされることが少なくありません。

電気通信事業者が代理店の活動を指導・監督すべき旨は、法改正以前から業界の自主規制ルールが存在していましたが*1、電気通信事業者や代理店の構造が複雑・多層的で、電気通信事業者が把握していない代理店が存在するなどの問題点も指摘されておりました*2。そこで改正

表1 再勧誘に該当する場合（2018年9月版ガイドライン80～81ページによる）

意思表示の内容	再勧誘に該当する場合
電気通信事業者Aの代理店による勧誘に対し、「A社の提供する携帯電話サービスは結構です」との意思表示がなされた場合	当該代理店が「A社の提供する携帯電話サービス」の勧誘を行うことが再勧誘に該当する。
電気通信事業者Aおよび電気通信事業者Bの双方から受託を受けている代理店がA社の携帯電話サービスの勧誘をした場合に、「携帯電話サービスの勧誘は結構です」との意思表示がなされた場合	A社の提供する携帯電話サービスのみならず、B社の提供する携帯電話サービスも含め、当該代理店が携帯電話サービスの勧誘を行うことが広く再勧誘に該当する。
ある代理店に対し、「御社（当該代理店）からの勧誘は結構です」との意思表示がなされた場合	当該代理店が行う勧誘はすべて再勧誘に該当する。

*1 一般社団法人電気通信サービス向上推進協議会「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」の改正前第10条。

*2 総務省「ICTサービス安心・安全研究会報告書」30ページ。

法は、電気通信事業者による代理店に対する指導・監督義務を明文化しました(法27条の3)。

電気通信事業者が指導・監督すべき媒介等業務受託者(代理店)の範囲は、電気通信事業者が直接代理店契約を締結している事業者(一次代理店)だけでなく、代理店がさらに代理店契約を締結している事業者(二次代理店や三次代理店など)がすべて含まれます。また、対象となる委託業務は「電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介等の業務及びこれに付随する業務」とされ、代理店による勧誘や広告も指導・監督の対象に含まれます。指導・監督すべき事項は、ガイドラインで具体的に説明されています(規則22条の2の11、表2を参照)。

その他の利用者保護規定

2015年の法改正以前から規定されている利用者保護規定には、①苦情等の処理義務、および②事業休廃止に係る周知義務があります。

(1) 苦情等の処理義務

電気通信事業者は、電気通信サービスや業務

表2 代理店に対し指導・監督すべき事項(2019年9月版ガイドライン83～88ページを整理したもの)

指導・監督すべき事項	内容
①媒介等業務を適切かつ確実に遂行する能力を有する者への委託	委託先に対する審査基準の整備および委託先の能力の適格性の確認
②責任者の選定	委託元となる電気通信事業者や代理店が法人である場合の責任者は、その法人の役員または職員(従業員を含む)に限られる
③媒介等業務の手順等に関する文書の作成等	①適切な誘引(勧誘)の手段②媒介等業務に関する法令等の遵守③その他媒介等業務の適正かつ確実な遂行を確保するための各事項を記載したマニュアルの作成・配布
④監督措置	代理店による媒介等業務の実施状況の定期的または必要に応じた確認
⑤苦情処理に関する措置	苦情対応窓口の明示、苦情処理担当部署の設置、苦情処理手順の作成などの苦情対応体制の整備
⑥媒介等業務が適切かつ確実な遂行を確保するための措置	代理店の媒介等業務に問題がある場合の当該代理店への指導、委託中止や委託契約解除などの措置を講じる体制の整備、それによる利用者保護の体制確保
⑦委託状況を把握するための措置	監督措置の適切な履行のための代理店との連絡手順の明確化など

に関する利用者からの苦情や問い合わせ(以下、苦情等)を適切かつ迅速に処理しなければなりません(法27条)。対象となる契約は、事実不告知/不実告知の対象契約と同様であり、法人契約、自動締結契約、都度契約も含まれます。

苦情等の処理方法は事業規模などに応じて個別に判断されますが、ガイドラインでは、望ましい例として(ア)電話窓口を開設すること(イ)自動音声だけでなくオペレーターによる対応を行うこと(ウ)苦情等の内容について何らかの回答が必要である場合はできるだけ短期間に行うこと、などが挙げられています。

(2) 事業休廃止に係る周知義務

ICT(情報通信技術)が社会のインフラとして欠かせない存在となっている昨今、電気通信サービスが前触れなく突然打ち切られてしまうと、社会生活に影響が及ぶ場合があります。そこで、電気通信事業者が事業の一部または全部を休廃止する場合は、利用者にその旨を周知する義務があります(法18条3項本文)。

周知は「あらかじめ相当な期間を置いて」行うこととされており、ガイドラインによれば、事業を休廃止する日の少なくとも1月前までをめぐり周知させることが求められます。周知の方法としては、訪問、電話、書面、電子メール、ウェブページへの表示が挙げられています(規則13条1項)。

一方、「利用者の利益に及ぼす影響が比較的少ない」電気通信事業の休廃止には周知義務が課されません(法18条3項ただし書)。具体的には①サービス提供の都度契約を締結するサービス②事業者の合併・分割などで事業を承継した事業者が引き続きサービスを提供する場合③通信目的が限定的であることが明らかで利用者の利益に及ぼす影響が比較的少ないと認められるサービス(ツーショットダイヤル、出会い系チャットなど)が挙げられています(規則13条2項)。