

説明義務・書面交付義務(2)



齋藤 雅弘 Saito Masahiro 弁護士

日弁連消費者問題対策委員会委員、国民生活センター客員講師のほか、一橋大学法科大学院、早稲田大学法科大学院・法学部、亜細亜大学法学部の非常勤講師(消費者法)、総務省「ICTサービス安心・安全研究会」消費者保護ルールの在り方に関する検討会」専門委員(～2022年6月)

説明義務の履行方法

(1) 説明の方法

電気通信事業法(以下、事業法)が求めている「説明」とは、消費者(利用者)が当該事項に関する情報を一通り聞きあるいは読むなどして、その事項についてその消費者の理解が形成された状態におくことです。説明は、原則として説明事項を分かりやすく記載した書面を交付し、平均的な消費者が理解できると推定できる程度に分かりやすい内容及び方法による必要があります(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[令和4年9月最終改正]」[以下、ガイドライン]28ページ)。

(2) 書面交付による説明

ア 書面交付が原則

説明義務の履行は原則として書面を作成し、それを交付して行う必要があります(事業法施行規則[以下、省令]22条の2の3第3項柱書き)。他方、①電子メールの送信、②ウェブページへの掲載、③CD-ROM等の記録媒体の交付、④ダイレクトメール等広告での表示及び電話など、書面交付以外の代替的方法が例外として認められています(同項1～6号、ガイドライン33ページ以下)。

しかし、代替的方法による説明は、消費者が了解したときに限り可能とされています(同項)。また、この場合の「了解」とは、消費者が代替的方法による説明を自ら積極的に求める場合のほか、これらの方法による説明を行うことを了解する意思表示を明示的に行った場合、及び明示はなくても了解の意思表示があると十分に推測される場合も該当するとされています(ガイド

ライン33ページ)。ただし、電話による意思表示の場合は、次のイのルールに従う必要があります。

イ 電話勧誘の場合の書面交付

近時、電話勧誘による光回線サービスの契約トラブル等が多発していたこと等を背景に省令が改正され(2022年7月1日施行)、電話による電気通信サービスの勧誘に対する規制の強化がなされました。この改正では、電話勧誘の場合に消費者が十分な認識のないまま代替的方法による説明を「了解」し、トラブルに繋がる事例が多いことから、これを防止するため、電話勧誘の場合(消費者からの架電の場合も含む)は、消費者が前記の代替的方法による説明を求める理由が、書面の交付を求めないことを条件とした利益の供与であるとき、又は事業者による誘導に起因するものであるときは、代替的方法によることはできず、原則どおり書面による説明が義務とされました(省令22条の2の3第3項柱書き括弧書き、ガイドライン34ページ)。

また、消費者が説明書面の交付ではなく代替的方法を求めたと認められるためには、事業者が「書面交付による方法」と「代替的な説明方法」の両方を提示したうえで、消費者が「代替的な説明方法」を選択したという状況であることが必要です。したがって、「今、この場で申し込めば安くします」など書面交付の回避を条件とした利益提供の提示や、電話による説明の利点のみを伝え、書面交付の利点を伝えないなど、代替的な説明方法を求めるよう仕向ける目的で事業者が誘導する行為は、消費者の自発的な要請とは認められません(ガイドライン34ページ)。

ウ 説明書面の集中化・一括化の原則

説明書面の記載事項は、一連のページにまとめて記載すること(集中化・一括化)が求められます。また、利用者が支払うべき対価等については、①毎月の支払総額、②拘束期間のある場合はその期間中の支払総額(③他商品等とのセット契約による割引では、その合計額と割引適用を受ける拘束期間全体の支払総額の目安の表示、④支払総額における通信料金、端末料金[端末料金の割賦払いの場合は残債金額の表示]及び初期費用[事務手数料]の内訳、⑤利用者の料金プラン等の条件下で支払総額の目安を示す必要あり)、③解約時の費用については、一連のページにまとめて記載するなど(図1はガイドラインの例示)により、利用者の正確な理解が得られるように分かりやすく記載することが求められます(ガイドライン29～33ページ)。

(3)「適合性の原則」に合致する説明

事業者による提供条件の概要説明は、「利用者^{なら}の知識及び経験並びに当該電気通信役務の提供に関する契約を締結する目的に照らして、当該利用者に理解されるために必要な方法及び程度によるもの」「(適合性の原則)に合致するもの」である必要があります(省令22条の2の3第4項)。

適合性の原則については、①利用者の契約締結時点における電気通信サービスの利用実態等

の正確な把握を前提にして、それに応じた適切な対応が必要であること、②利用者の年齢・性別、知識・経験等の属性等を的確に把握して適切な対応をすること、③高齢者、障がい者、未成年者など特に配慮が必要と考えられる利用者に対する説明における配慮などが要請されています(ガイドライン39、40ページ)。

説明義務の適用除外となる契約

事業法は、説明義務の対象外となる場合を次のとおり省令で規定しています(省令22条の2の3第6項)*¹。

ア 法人契約等

法人その他の団体(以下、法人等)であって、かつ、次の③又は④を満たす利用者との間で締結される契約(以下、法人契約)は説明義務の対象外となっています。

③法人等である利用者とその営業のために又はその営業として締結する契約(同項1号)

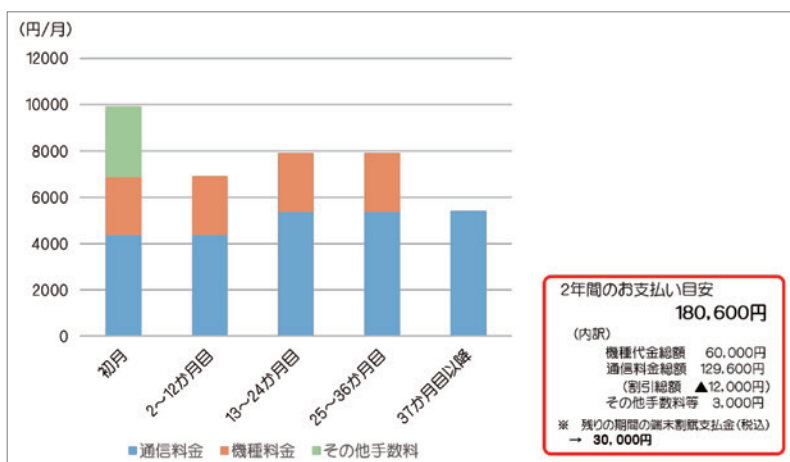
④非営利の法人等の場合は、その事業のために又はその事業として締結する契約(同項1号括弧書き)

法人等のうち「法人」は、株式会社、一般社団・一般財団法人、学校法人、NPO法人など、法律に基づき「法人格」を有する団体のことです。「団体」は、法人格の有無を問わず、⑦管理・運営に

組織性がある人の集まり、又は財産であり、⑧その運営の機構や機関が存在し、⑨組織に継続性のある存在を意味します。

法人等には権利能力なき社団及び財団は含まれますが、小規模な個人事業主は専らその営業として締結する契約でない限り、法人等には含まれません(同項1号、ガイドライン12、13ページ)。したがって、個人事業主の場合は、事業の規模、性質などの要素から「団体性」が認められる

図1 説明書面における総支払額明示イメージ



出典：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」33ページ

* 1 届出媒介等業務受託者が指導等の対象となる行為を行ったか否かの場面で法人契約か否かにより違反の有無が異なるが、電気通信事業者の指導等の措置義務(事業法27条の3)と法人契約とは直接の関係はない

場合及び専らその営業として締結する契約は適用除外となりますが、それ以外の場合の契約では説明義務の規定が適用されます。

イ 自動締結契約

みなし契約やローミング契約など、利用者が電気通信サービスの提供を受ける際に元々契約を締結している事業者以外の他の電気通信事業者との間で締結されることになる契約(自動締結契約)は説明義務の対象外です(同項2号)。

ウ 都度契約

公衆電話、クレジット通話及びコレクトコールのように、利用の都度、契約締結の申込みがなされ契約が締結されるような契約(都度契約)も対象外です(同項3号)。

エ 接続・共用契約

インターネットに接続するためのアクセス回線事業者とプロバイダ間の契約や、MVNO(仮想移動体通信事業者)がMNO(移動体通信事業者)の回線を利用して利用者に電気通信サービスの提供をする場合のように、複数の電気通信事業者が協働して利用者にサービス提供するような契約(接続・共用契約)では、協働する1つの事業者が説明していれば他の事業者には適用が除外されています(同項4号)。

オ 一定の変更・更新契約

契約の変更や更新の場合も契約締結の一場面ですから、契約が締結されることに着目すると説明義務の対象となり得ると考えられます。しかし、変更や更新の場合は変更内容や更新内容によっては、従前の契約と実質的には変更がなかったり、軽微な変更の場合も少なくありません。そのため、これらの場合はわざわざ重ねて説明をする必要性に乏しいことから、表1のとおり、説明義務の対象外とされているものがあります(同項5号)。

契約変更・更新時の説明義務

事業法は、一定の変更契約(既存契約の一部

表1 変更・更新契約の説明義務

※筆者作成

番号	変更する提供条件	変更の申出者	利用者にとって有利な変更か不利な変更か	説明すべき事項
①	電気通信役務の種類	問わない	問わない	すべての基本説明
②	電気通信役務の種類以外の基本説明事項	利用者	問わない	変更しようとする基本的説明事項
③	電気通信役務の種類以外の基本説明事項	電気通信事業者	不利	変更しようとする基本的説明事項
④	電気通信役務の種類以外の基本説明事項	電気通信事業者	有利	説明不要
⑤	基本説明事項以外の契約内容(付加的機能等)又は変更なし	問わない	問わない	説明不要

の変更)と更新契約(期間満了時に既契約を継続することを内容とする契約)については説明義務の対象外としていますが、これらの契約については変更や更新の内容に応じて新規契約の締結とは異なる事項について説明を義務づけているものがあります。

(1)自動更新以外の場合の説明義務

変更契約、更新契約では、基本説明事項に該当する変更を伴う場合は、表1の区分に応じて当該事項の説明が必要とされています(省令22条の2の3第2項)。

(2)自動更新の場合の通知義務

基本説明事項の変更を伴わない更新契約でも自動更新^{*2}の場合は、省令は更新中止が可能な期間の到来前に、①自動更新をしようとする旨、②自動更新後の契約に期間及び違約金の定めがある旨、③自動更新後の契約期間及び違約金の定めがある旨、④自動更新後の違約金の額、⑤利用者から更新しない旨の申し出に関する事項及び⑥自動更新に伴い基本説明事項に変更がある場合は、変更する基本説明事項を通知する義務を規定しています(省令22条の2の3第2項)。

この場合は、新規契約の場合と異なり、書面交付等を原則とする説明方法ではなく、通知によって行うことで足り、また、通知の方法も特段の限定はありません。通知は電子メールの場合が多いと考えられますが、電子メールによる通知の場合は、前記のうち①、②及び⑤(違約金なしで解除可能な具体的期間)は電子メール本

*2 自動更新とは、①利用者から更新しない旨を申し出ない限り更新され、②更新後の契約に期間拘束があり、かつ③期間制限に違反した場合の違約金の定めがあるものをいう

文に記載することが求められます(ガイドライン43ページ)。

書面交付義務

事業法は、説明義務の対象となる電気通信サービスの提供契約が成立したときには、電気通信事業者に対し、省令に規定されている内容を記載した書面を省令の定める手段、方法により利用者に交付する義務を課しています(法26条の2)*3。

(1) 交付義務を負う場合

電気通信事業者が書面交付義務を負うのは電気通信サービス提供契約が成立した場合です。この場合の「契約」は携帯電話、光回線サービス、ケーブルテレビ等の主要な電気通信サービスの提供を対象とする契約を意味し、これら主要なサービスを含まないオプションサービスのみ契約は、本条の書面交付義務の対象ではありません。

(2) 契約書面の記載内容

電気通信事業者は、成立した契約内容を記載した書面(その利用者の個別の契約内容を明

かにした書面)を交付すべき義務があります。その具体的な内容には、①基本記載事項と②追加的記載内容(事項)があります。

ア 基本記載事項

基本記載事項は、表2のとおりです。

前回説明しましたが、説明義務の対象事項ではなかったオプションサービスについても、契約書面には一定の記載をすることが義務づけられています(事業法26条の2、省令22条の2の4第5号)。

イ 追加的記載事項(内容)

基本記載事項のほかに、表3の左欄の事項に該当する場合は、同表の右欄の事項(追加的記載事項[内容])を記載した書面を交付することが義務づけられています(省令22条の2の4第2項)。

なお、減免等のしくみが複雑な場合には図2のように、割引中及び割引終了後の割引後料金額(その他の経費を含む)の変化と支払総額の計算方法を図示する必要があります(ガイドライン51ページ)。

(3) 書面交付義務の適用除外

説明義務の対象となる電気通信サービスの提供契約が成立した場合であっても、①法人契約、②自動締結契約、③都度契約、④接続・共用契約の場合は、書面交付義務の対象外とされています(事業法26条の2第1項^{ただ}但し書き、省令22条の2の4第6項)。

また、⑤初期契約解除が適用されない場合に限られますが、契約前に契約書面に相当す

表2 基本記載事項

※筆者作成

基本記載事項		
書面記載事項	1 基本説明事項(電気通信役務の内容・料金等)	①電気通信事業者の名称及び連絡先等(契約書面なので、媒介等業務受託者の名称、連絡先等は除かれている) ②電気通信役務の内容 ⑦名称 ⑧種類(※説明義務同様にどの区分に当たるか分かるように記載) ⑨品質 ⑩対応エリア ⑪緊急通報に係る制限、青少年フィルタリング、その他通信に係る制限(帯域制限等) ⑫電気通信役務の料金その他の経費 ⑬期間限定の減免(割引)の条件(※詳細は別紙可) ⑭契約変更・解約の連絡先及び方法 ⑮契約変更・解約の条件等(※詳細は別紙可。ただし違約金額は不可)
	2 契約を特定するに足りる事項	契約年月日、契約者番号等
	3 料金の支払時期・方法	料金支払いの時期・方法
	4 サービス提供の開始予定時期	
	5 付随有償継続役務の内容を明らかにする名称、料金、変更・解除の条件等	付随する有料オプションサービスの内容(名称・料金・解約条件等)(※詳細は別紙可)
	6 契約書面の内容を十分に読むべき旨	
記載の態様	①記載事項は8ポイント以上の大きさの文字を用いなければならない ②解除妨害後の交付書面では、9ポイント以上の大きさの活字にプラスして赤字赤枠で記載が必要 ③下線を付した事項(主要内容)については、一覧性を持ったかたちで1つの書面に記載することが必要 ④それ以外の事項については、別紙(重要事項説明書等も可)による旨を記載したうえで、同封する、同時に交付する等により、利用者から見て一体性を保つかたちでの交付とする ⑤法令により別途の書面交付が義務づけ等されている付随有償継続役務は、一覧性については最低限の記載で可	

*3 届出媒介等業務受託者は契約当事者ではないため書面交付義務は規定されていない

る書面(記載事項などが事業法及び省令に基づき契約書面に關する規律に従って作成した書面)を交付した場合(省令22条の2の4第3項)*4、⑥一定の変更・更新契約の場合も書面交付義務の適用が免除されます(省令22条の2の4第6項)。

(4) 契約書面の交付の手段・方法及び態様

ア 交付の手段・方法

契約書面は紙媒体の書面の交付が原則です。交付すべき時期は、契約成立から「遅滞なく」とされています。しかし、一定の要件を満たせば、紙媒体ではなく「情報通信の技術を利用する方法(電磁的方法)」で交付することも可能です(事業法26条の2第2項、省令22条の2の5)。

電磁的方法による提供が認められる要件は省令で定めるところにより、あらかじめ、①契約締結する利用者から承諾を得ること、②電子交

付方法等の種類及び内容を示して承諾を得ること、③書面又は電磁的方法等で定める方法により承諾を得ることです(事業法26条の2、電気通信事業法施行令2条、省令22条の2の5)。

イ 電磁的方法による書面の到達

契約書面の受領は、初期契約解除が可能な期間の始期とされています。

意思表示がいつ到達したのかの判断は、民法の原則では相手方の了知し得る勢力範囲内に入ればよいと解されています(最高裁昭和36年4月20日判決、民集15巻774ページ)が、事業法では書面に代わる電磁的方法が利用者の使用にかか係る電子計算機に備えられたファイルへの記録がされたときに当該利用者^{にか}に到達したものとみなされています(事業法26条の2第3号)。

メールによる意思表示については、経済産業省「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」によると、読み取り可能な状態でメールサーバーに記録されたときに到達したと解されていますので(同準則I-1-1参照)、この考え方が参考になります。

(5) 更新・変更契約の場合の書面交付義務

契約締結時の交付書面の記載事項とされている事項について契約の変更・更新があった場合は、書面の内容をよく読むべき旨及び変更・更新された事項(変更部分)を記載した書面の交付義務があります(省令22条の2の4第3項)。

しかし、①契約変更・更新があっても記載事項に変更のない場合、②利用者の利益保護に支障ない軽微な変更(利用者の住所等)(省令22条

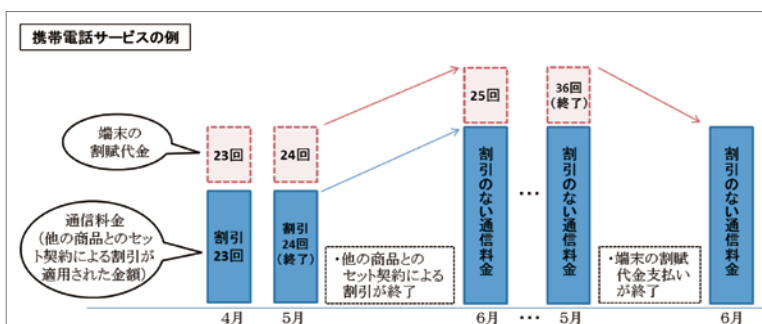
の2の4第3項1号)、③付加的機能の変更(付加的機能の追加、解除、変更等)(同項3号)、④事業者の申し出により利用者^に有利な変更(料金の引き下げ、通信速度の向上等)のみの場合(同項2号)には、変更・更新に伴う書面交付義務は免除されています。

表3 追加的記載事項(内容)

※筆者作成

下記の左欄の場合には、右欄の事項が明らかにされていることが必要	
1 初期契約解除制度が適用される契約の場合	①契約解除できる旨 ②契約できる期間+解除妨害があった場合の解除期間の停止 ③書面送付の宛先住所など、標準的な手順 ④契約解除に伴い利用者が支払う金額の算定方法 ⑤契約解除に伴い解除されない付随契約(特定解除契約※)がある場合は、その旨及び解除に関する事項等 ※「特定解除契約」とは初期契約解除をしても自動的に解除されない他の契約(電気通信事業者が締結又は媒介等したもの)
2 確認措置を講じている場合	確認措置により契約解除する場合に利用者が支払うべき金額の算定方法等、確認措置の内容
3 他の契約を条件として通信料金等が減免される場合	①減免期間経過後の総支払額の算定方法 ②複雑な割引のしくみについて支払額の変化とその支払総額についての図示(ガイドライン52ページに例示あり)
4 料金の減免に相当する経済的利益等(キャッシュバック等)を提供する場合	経済的利益の内容、当該利益の提供に条件がある場合はその条件等

図2 図示の一例(携帯電話サービス)



出典：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」51ページ

*4 初期契約解除制度の適用のある電気通信サービスでは、契約書面の交付が解除権行使の始期になるので、契約書面の交付義務は免除されていない