

電気通信事業者等の禁止行為



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)

電気通信事業法への禁止行為の導入

(1) 禁止行為の新設

電気通信事業者や代理店、取次店の不当な勧誘行為による消費者トラブルが多発していたことを踏まえ、電気通信事業法(以下、事業法^{また}又は法)の2015年改正では、その予防を目的として、電気通信事業者と媒介等業務受託者(以下、代理店等)に対する禁止行為が新たに規定されました(法27条の2)。また、禁止の実効性を担保するため、禁止行為違反の事業者に対する業務改善命令も規定されました(法29条2項1号)。

なお、禁止行為違反の勧誘により利用者が誤認して締結した契約の取消権は、検討はなされたもののその導入は見送られ、禁止行為違反の法的効果は行政処分にとどまりました^{*1}。

2015年改正で規定された禁止行為は、①不実告知、②故意による重要事項の不告知、③拒絶の意思表示をした利用者に対する継続勧誘、再勧誘です(法27条の2第1・3号)。

(2) 禁止行為の追加

その後、モバイル通信事業者の過大な顧客獲得競争などを背景にしたトラブル件数の高止まりに対処するために、事業法の2019年改正では、モバイル通信事業者の禁止行為(法27条の3)が新たに規定されました(この点は本連載第7回で取り上げます)。また、この2019年改正では法27条の2の禁止行為に、④契約に先立つ^{およ}氏名・名称及び勧誘目的の不告知勧誘(同条2

号)及び⑤利用者利益の保護のため支障を生ずるおそれがあるものとして総務省令で定める行為の禁止(同4号)が追加されました。

禁止行為の対象

(1) 対象役務

禁止行為の対象となる役務は、説明義務や書面交付義務の対象となる電気通信役務と同じですが、説明義務の場合には適用除外となっている①法人等契約、②自動締結契約及び③^{つど}都度契約^{*2}は除外されず、禁止行為の対象に含まれています(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」[以下、ガイドライン]81ページ)。

(2) 義務主体

禁止行為の義務主体は、電気通信事業者ですが(法27条の2柱書き)、この規定は代理店等にも準用されており(法73条の3)、代理店や取次店の不実告知等も禁止されています。

不実告知の禁止

(1) 禁止される行為

事業法27条の2第1号は、説明義務の対象となる電気通信役務(法26条1項各号)の提供契約に関する事項について不実告知を禁止しています。同条1号は不実告知を禁止していますが、その行為が契約締結に先立って行われることや、勧誘に際してなされることは要件とはなっていません。この点は、同条2号(氏名等の不告知勧

*1 2015年改正では、禁止行為(不実告知等)に違反する勧誘により利用者が誤認して行った意思表示の取消権の導入も検討されたが、立法化は見送られた。この経緯は『河上正二教授古稀記念 これからの民法学と消費者法』(信山社、近刊)所収の齋藤雅弘「電気通信サービス提供契約の解消制度—電気通信事業法の改正経緯と規律構造から見た課題」で解説した

*2 説明義務の適用除外となるこれらの契約については、ウェブ版「国民生活」2022年11月号38、39ページ参照
https://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-202211_14.pdf

誘)及び3号(拒絶者への継続勧誘・再勧誘)の場合と異なります。

(2)不実告知の意義

事業法の「不実告知」も、告知の時点で存在する客観的な事実と相違する事項を告げることを意味し、その内容は消費者契約法(以下、消契法)や特定商取引法(以下、特商法)の不実告知の場合と同旨と考えられます。

事業法の不実告知禁止の対象事項は、①説明義務の対象となる電気通信役務(法26条1項各号)の提供契約に関する事項であること及び②それが利用者の「判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの」であることのいずれも満たすものとされています。

なお、①の意味は、説明義務の対象となる電気通信役務と重なりますので、本連載の第2回を参照してください^{*3}。②は利用者が正確な情報を知っていれば、通常、その契約はしないと考えられる事項等を意味します。また、契約内容(料金等)のほか、契約を必要とする事情(例えば、「今使っているサービスが終了するので乗換えが必要」とか「アパートの管理会社からの紹介で契約することになっている」)等の「動機」にわたる事項も含まれます(ガイドライン81～83ページ)。

告知した事項が不実であることについての事業者の認識の有無や利用者の誤認の有無は、不実告知の禁止の該当性に影響しません(同82ページ)。

故意による重要事項の不告知

故意による重要事項の不告知の対象は不実告知の場合と同じですが、不実告知が客観的事実と異なることを告知するという積極的行為を対象としているのに対し、重要事項の不告知では対象となる重要事項を「故意に」告げないことが要件ですから、これらの事実を認識しながらあえて秘匿したり、説明しないなどにより、利用

者の事実認識を妨げることを意味します^{*4}。

自己の氏名・名称及び勧誘目的の不告知勧誘

(1)氏名等及び勧誘目的の不告知勧誘の禁止

事業法27条の2第2号は、勧誘する事業者の氏名・名称と電気通信サービス契約締結の勧誘である旨を告げないで勧誘することを禁止しています。この禁止は、電気通信役務の契約締結の勧誘に先立ってなすべき告知行為を行わない勧誘行為が対象です。なお、告知の相手方が電気通信事業者の場合はこの禁止の対象から除外されています(同号第1括弧書き)。この点は、同条3号(拒絶の意思表示をした利用者に対する禁止行為)の場合も同じです。

(2)例外

事業法27条の2第2号は、同法の適用対象となる電気通信役務であれば、取引類型を問わず適用がありますが、販売の形態や類型によっては、自己の氏名・名称等の不告知勧誘の禁止が合理的でない場合もあるので、次のア～ウのとおり、事業法施行規則(以下、省令)22条の2の13で例外を規定しています。

ア 店舗販売の場合

店舗販売では、利用者はその店舗がどの電気通信事業者や代理店等の店舗であるかを認識したうえで、自らの意思でその店舗に出向いて契約するのが通例ですので、この場合、その店舗で行われる勧誘においては自己の氏名・名称の告知は省略できるとされています(省令22条の2の13第1項1号)。しかし、この場合でも勧誘目的の不告知勧誘は禁止されます。

イ 訪問販売、通信販売、電話勧誘販売の場合

これらの種類の取引の場合は、氏名等や勧誘目的の告知の省略はできません。

ウ 告知済みの相手方への再勧誘の場合

取引類型を問わず、既に自己の氏名・名称を

*3 ウェブ版「国民生活」2022年10月号36～38ページ参照 https://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-202210_15.pdf

*4 特商法の重要事項の不告知では、動機にわたる事項の不告知は条文中、明示的には対象とされておらず、これが含まれるかどうか解釈上は見解が分かれる。しかし、事業法27条の2第1号では「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き」の文言は、不実告知にも故意による不告知にも区別なくかかる文言となっているので、動機にわたる事項でも故意による事実の不告知の禁止対象になると解される

告げた相手方を再度勧誘する場合には、その勧誘が一連の同一の機会に行われるものであれば、改めて氏名・名称の告知は必要ありません。しかし、当初に氏名・名称を告知した時とは別の契約を勧誘する場合には、この例外は認められず、原則に戻って氏名等及び勧誘目的であることの告知が必要です(省令同条1項2号)。これらの区別は表のとおりです。

拒絶の意思表示をした利用者に対する継続・再勧誘の禁止

(1) 拒絶の意思表示をした利用者に対する勧誘

契約締結の勧誘を受けた者が契約締結の拒絶の意思表示をしたにもかかわらず、①勧誘を継続することと、②再勧誘を行うことが禁止されます。拒絶の意思表示には、契約の締結を断ることに加え、勧誘の継続自体を希望しないことも含まれます。

なお、再勧誘や継続勧誘に該当するか否かは、勧誘する電気通信サービスの種類ごとではなく、実際に勧誘する事業者単位で判断せざるを得ません。したがって、同一の電気通信事業者のサービスについて、複数の代理店や取次店が個別に勧誘するような場合は、それぞれの代理店等に対する拒絶の意思表示がなされたか否かで、継続勧誘や再勧誘の禁止が判断されます。

(2) 法人等契約の除外

法人等契約及び住所変更等の軽微な変更契約、付加的機能の変更及び事業者の申出による有利変更契約の勧誘は、禁止行為の対象外です。

表 自己の名称等及び勧誘目的の告知が必要な場合

※筆者作成

販売形態	最初の勧誘		最初の勧誘で氏名・名称が告知がされた別契約の勧誘			
			別契約が最初の勧誘と一連の場合		別契約が最初の勧誘と一連ではない場合	
	自己の氏名・名称	勧誘である旨	自己の氏名・名称	勧誘である旨	自己の氏名・名称	勧誘である旨
店舗販売	×	○	×	○	×	○
訪問販売	○	○	×	○	○	○
電話勧誘販売	○	○	×	○	○	○
通信販売	○	○	×	○	○	○

注1 ○は告知義務がある場合、×は省令22条の2の13により告知義務が除外されている場合

注2 届出媒介等業務受託者にも告知義務が課されているが、届出媒介等業務受託者の場合は販売形態を問わず勧誘する電気通信サービスを提供する電気通信事業者を告げる必要がある(省令40条)

利用者利益の保護に支障を生ずるおそれがある行為の禁止

(1) 総務省令で定める禁止行為

省令改正により(2022年7月1日施行)、法27条の2第4号の禁止行為が新たに規定されました(省令22条の2の13の2)。これはモバイル通信以外の契約についても期間拘束契約の解約や違約金等をめぐる苦情やトラブルが多発していたことを踏まえ、その対処のために事業法2019年改正で追加された法27条の2第4号の禁止行為に次の①、②を規定したものです。

- ① やむを得ない事由がある場合を除き、遅滞ない解約のための適切な措置を講じないこと(同条1号)
- ② 期間拘束契約に係る違約金等の制限を超える金額の請求(同条2号)

この禁止行為に関する規定は、電気通信事業者だけでなく代理店等にも適用されます(省令22条の2の13の2、40条5項)。

なお、この禁止行為に関する規定は、当分の間、新規契約に適用され、既往契約及び既往契約の範囲内での契約変更や更新に関する契約に対しては、適用しないこととされています(令和4年総務省令第6号附則2項)。

(2) 対象役務と適用除外

事業法27条の2第4号、省令22条の2の13の2の禁止行為の対象となる電気通信役務は不実告知等の禁止の対象役務と同じですが、法人等契約は除外されます(ガイドライン90ページ)。

(3) 遅滞なく解除できるようにするための適切な措置を講じないこと

やむを得ない事由がない限り、利用者から解除通知がなされたら、遅滞ない解除措置を講じる必要があります。

災害やシステムトラブル等予見が困難な突発的事象が発生したことで、一時的に対応できなくなった場合は、「やむを得ない事由」に該当します。そうではない限り、利用者の解約手続の開始時点から円滑に終了するまでに、通常要する期

間内に解除を可能とする措置を講じなければ禁止行為違反となります(ガイドライン91ページ)。ガイドラインでは、①ウェブ上で解約できるようにすること、②十分なオペレータを配置したうえで電話により解約できるようにすること、③解約予約を受け付けること等が取るべき措置として例示されています。また、ガイドラインでは契約締結と解除においては同一の手段が提供されることが適切であるとされ、具体的にはウェブ上の契約ならウェブ上での解約ができることが望ましいと説明されています(同ページ)。

(4) 期間拘束契約に係る違約金等の制限

ア 解約に伴う違約金等の上限を超える金額の請求禁止

事業法は、利用者利益の保護のため支障を生ずるおそれがある行為の禁止として、省令が規定する解約に伴う違約金等の上限を超える金額の請求を禁止しています。

具体的には、電気通信事業者及び代理店等が、電気通信サービス契約の解約に伴い、次のイの①～⑧の金額に法定利率による遅延損害金を加えた金額を超える請求を禁止しています(省令22条の2の13の2第2号)。

イ 請求が認められる対価等の上限額

- ①電気通信役務及び付随する有償継続役務の対価(同号イ)。この中には、未払いの利用料金のほか、特殊な事情の費用等を含みます。
- ②違約金(同号ロ)。但し、違約金は1月当たりの利用料金相当額が上限です。
- ③開設工事費等(同号ハ)。この工事費は、総務省の「設備告示」に規定されている引込線等、ほかに転


用できない設備の工事費等についても、契約期間(期間の定めがない場合や期間が24カ月未満の場合は24カ月間で計算)に応じて低減した額が上限となっています。

- ④事業者都合による場合の撤去工事費等(同号ニ)。この工事費は、事業者都合による解除に関して発生するものを意味します。前記③の設備の撤去工事費等であり、解約が行われる場面において必要となる工事等との趣旨ですが、解約のために必要な工事等のほか、利用者が解約と同時に他の電気通信事業者により提供されるサービスに乗り換える場合に必要となる工事等相当額が含まれます。なお、期間経過に応じて低減する計算は③と同じです。
- ⑤利用者都合による場合の撤去工事費等(同号ホ)。利用者都合による解除の場合の費用は、撤去工事等に要する費用を解約時に全額請求することが可能です。
- ⑥除却する設備に係る費用(同号ヘ)。前記の③の設備の除去損の意味であり、解約時に④と同じ低減計算による額が上限となります。
- ⑦貸与した電気通信設備の使用料等(同号ト)。この中には、設備未返還の場合の再調達相当額を含みます。

禁止行為違反の効果

(1) 行政処分(業務改善命令)

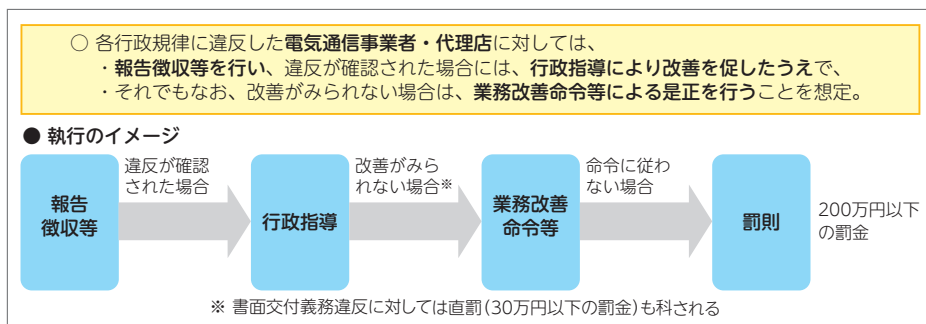
禁止行為(法27条の2、73条の3、省令22条の2の13の2)の違反は、業務改善命令の対象とされましたが(法29条2項1号、73条の4第1号)、罰則(直罰)は規定されていません。

なお、禁止行為違反の事業者に対する行政処分の執行については「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」に基づき、のとおりの手続きが取られることとされています。

(2) 禁止行為違反の民事効

事業法には、不実告知、故意による事実の不告知の禁止違反の取消権は規定されませんでしたので、禁止行為違反により誤認して締結された契約は、消契法の不実告知(4条1項)あるいは不利益事実の不告知(同条2項)の規定に基づく取消しを検討することになります。

行政処分 執行のイメージ



出典：総務省「電気通信事業法改正に伴う消費者保護ルールの整備等について」