

令和 7 年（2025 年） 9 月 29 日

総務省総合通信基盤局電気通信事業部料金サービス課
消費者契約適正化推進室 御中

日本司法書士会連合会
会長 小 澤 吉 徳

「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」の改正案に関する意見

当連合会は、標記について、次のとおり意見を申し述べる。

1 第 2 章 第 1 節（4）説明義務が適用されない契約（施行規則第 22 条の 2 の 3 第 6 項（施行規則第 40 条第 2 項において準用する場合を含む。））① 法人契約（第 1 号）関係

【意見の趣旨】

「他方、法人等の名義の契約であっても…（中略）…法人契約とはならない。」の段落の次に、「また、交渉力及び情報量において基本的には一般の消費者と変わらないと考えられる社団等（例えば大学の部活やサークル）については、事業目的で契約をする場合であっても、法人契約とはならない。」との一文を追加すべきである。

【理由】

消費者契約法の「消費者」該当性につき、「一定の構成員により構成される組織であっても、消費者との関係で情報の質及び量並びに交渉力において優位に立っていると評価できないものについては、「消費者」に該当するものと解するのが相当である。」として、権利能力なき社団（大学のラグビークラブチーム）につき、同法の「消費者」に該当するとした裁判例が存在する（東京地判平成 23 年 11 月 17 日判時 2150 号 49 頁）。

本ガイドライン改正案（以下「改正案」という）が「一般消費者に代表される利用者の利益の保護の観点から」策定されたものであることからすれば（序章 - 第 1 節 本ガイドラインの目的）、上記裁判例で示された解釈は、改正案においても適合する。

2 第 2 章 第 1 節（5）いわゆるオプション（※）について②加入意思の確認について関係

【意見の趣旨】

「しかしながら」から始まる段落の末尾の「…当然に求められる。」を、「…当然に求められるし、本ガイドラインの目的からすれば、その内容について説明を行うことが適切である。」に置き換えるべきである。

【理由】

付加的機能を含むオプションについては、契約書面の記載事項とされているものも

ある（施行規則第 22 条の 2 の 4 第 1 項第 5 号）が、第 2 章第 1 節（5）④【不適切な例】で列举されている取扱いが今なお存在することからすれば、当該記載事項については、本来的には施行規則（同第 22 条の 2 の 3 第 1 項柱書）を改正し、契約締結前の説明義務の対象とすることで対処すべきである。もっとも、改正案は、現行法令を前提とするものであるため、当面の措置として【意見の趣旨】どおりの対応を行い、通信契約における不適切な取扱いを、できる限り排除すべきである。

3 第 2 章 第 2 節（13）通信契約の解約後の負担についての説明（第 6 号及び第 8 号関連）関係

【意見の趣旨】

追加部分の記述は、契約締結時における消費者の合理的な選択の機会の確保に資するものであるから、賛成する。

4 第 2 章 第 4 節（1）利用者の利用実態等に応じた適切な対応関係

【意見の趣旨】

店舗における【望ましい例】（42 頁下段）についても、ウェブサイトにおける【望ましい例】（同頁上段）と同様に、「(月々のお支払い金額（税込))」の表示を追加すべきである。

【理由】

「適合性の原則の観点から、料金プランの提案段階においても…（中略）…拘束期間全体にわたる総支払額の目安の表示を行うことが望ましい。」（41 頁下段【携帯電話サービスにおける料金プランの選択に当たっての説明】5 行目以下）ことは、ウェブサイト上の表示と店舗におけるそれとで、異なるところはない。しかし、改正案においては、「(月々のお支払い金額（税込))」の表示については、ウェブサイト上の【望ましい例】としてのみ例示されるにとどまっている。そのため、41 頁の記載は、通信事業者に対して、店舗においてはウェブサイト上よりも利用者に与える重要事項の情報量が少なくて構わないかのような誤解を与える例示となっており、消費者保護の観点に照らして不適切である。

5 第 2 章 第 4 節（2）利用者の属性等の的確な把握関係

【意見の趣旨】

「なお、利用者が能動的に…（中略）…講ずる必要はない。」とする段落は削除するか、または、「特段の事情」の具体例を改正案中に示すべきである。

【理由】

「能動的に申し込む通信販売」につき、「利用者の属性の把握・判断について特段の措置を講ずる必要はない。」とする理由は、改正案中必ずしも明確ではない。もっとも、当該理由が、基本的には利用者が電気通信事業者等から圧力を受けずに契約を締結する意思の形成を行うものであることを踏まえ、利用者は自らの意思の形成について全

面的な責任を有するとする考え方（消費者庁取引対策課、経済産業省商務・サービスグループ消費経済企画室編「特定商取引に関する法律の解説 令和3年版」122頁参照）に基づくものであるとすれば、次の3点において当該理由は成り立たなくなるので、消費者保護の観点から、「なお、利用者が能動的に…（中略）…講ずる必要はない。」とする段落は削除するか、または、「特段の事情」の具体例を改正案中に示すべきである。

- ① ターゲティング広告等、事業者側による広告手法が極度に発達している現在の消費者取引においては、外形的には消費者である利用者が能動的に契約の申込みを行っているように見えても、現実にはプロファイリング等、事業者側の行為によって利用者が当該申込みに誘導されていることが少なくない。
- ② 現在の消費者取引においては、多くの局面で、パソコン、スマートフォン等を利用者自ら操作することが求められる。そして、IT技術を駆使すれば、事業者側の一方的な行為によって、およそ利用者が全く意図しない局面又は内容で契約に係る代金決済や目的財授受に至らしめることも、技術的には不可能でない。
- ③ 未成年者に関する諸制度や成年後見制度等、取引における相対的弱者を保護するための各制度の実効性は、契約当事者が相手方の属性等を適切に把握することによって担保されている。他方、通信販売等における現在のIT技術は、ごく少数回の操作で手続完了を謳うインターネット広告等、取引の省力化・円滑化の部分に係る発展が著しい一方で、当該属性等の把握に関する部分の対応は未だ十分ではなく、②とあいまって、消費者被害の拡大が強く懸念される。

6 第3章 第5節（1）利用者の明示的な承諾の取得（法第26条の2第2項、施行令第2条第1項、施行規則第22条の2の5第2項及び第22条の2の5の2）関係【意見の趣旨】

（1）の末尾に、以下の一文を追加すべきである。

「なお、電磁的方法で契約書面を交付する場合は、利用者の利益の保護の観点から、その電子交付が契約書面の交付に代えて行われる重要なものであること等を説明するとともに、例えば電子メールの送信によるのであれば、利用者が閲覧のために必要な電子計算機及び電子メールアドレスを日常的に使用していることの確認等、承諾の取得に当たっての適合性等の確認をすることが適切である。」

【理由】

電気通信役務の複雑性からすれば、利用者保護の観点から、電子交付の場合であっても、利用者側において物理的な契約書面と同様にその内容が閲覧可能である状況を担保する必要がある。そこで、利用者の保護の観点から、特定商取引に関する法律における電磁的方法による契約書面の記載に関する規定に準じ、【意見の趣旨】のとおり運用を導入することが望ましい。

7 第4章 第8節（1）基本的な考え方関係

【意見の趣旨】

「そのため、事業者としては…（中略）…あらかじめ準備しておくことが必要な場合

も多いと考えられる。」の後に、「この場合、事業者はセット販売された契約の解除の可否や方法等につき契約書面に一覧性・一体性の確保された記載をする等、利用者が適切に解除権を行使する機会を確保することが適切である。」との一文を追加すべきである。

【理由】

例えば、確認措置の対象となる携帯電話サービスと初期契約解除の対象となるF T T Pインターネットサービスとの同時契約等、利用者は、事業者側の販売員に勧誘されるがまま、セット販売の契約を一体的に締結することがよくある。

ところが、セット販売の場合、利用者が、セット販売に係る多量の契約書面等から各契約の解除に関する条項をそれぞれ探し出し、能動的に対処することは必ずしも容易ではない。

そのため、事業者は単に、セット販売された各契約の解除の内容及び方法をあらかじめ準備するだけでなく、例えば、利用者がセット販売に係る複数の解除の申出をわかりやすく一括で行えるような制度を自ら整える等、【意見の趣旨】のとおり、解除の申出の内容及び方法につき一覧性・一体性をもった情報提供を行い、解除の申出があった場合の処理を円滑なものとするのが、消費者保護の観点に照らして妥当である。

8 第5章 第2節関係

【意見の趣旨】

【望ましい例】として、以下の例を追加すべきである。

「・ 電話窓口での対応について、利用者の承諾を得た上で、当該対応に係る電話での音声記録を保存するとともに、当該利用者からの求めに応じて、当該音声記録又は当該記録を文字起こししたものを利用者に開示する体制を整備すること。」

【理由】

電気通信事業者の電話窓口での対応は、現状、もっぱら口頭でのやり取りが主流である。そのため、当該電話窓口で苦情等を申し入れた利用者は、苦情等の内容につき客観的な把握が困難となり、それによって利用者と電気通信事業者との間におけるトラブルが深刻化することも少なくない。

そこで、【意見の趣旨】記載のとおり、契約当事者双方において電話窓口における音声記録を事後的に確認できる仕組みが整備されれば、当該トラブルの原因や対処方法の把握が容易となり、当該トラブルの早期かつ円満な解決に資する。

以上