

初期契約解除制度と確認措置



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）

初期契約解除制度の導入

電気通信事業法（以下、事業法^{また}又は法）は、電気通信事業を規制する行政法規ですが、2015年改正で、一定期間であれば利用者が理由を必要とせずに電気通信サービス提供契約の解除を可能とする制度（法26条の3）が導入されました。これは同法に初めて民事ルールを導入したもので、ある意味では画期的な法改正です*1。この制度で導入された権利は、特定商取引法（以下、特商法）のクーリング・オフと同様に、理由を必要とせずに利用者（法1条・26条1項）が契約の解除を可能とするものですが、解除の効果はクーリング・オフとは異なりますのでクーリング・オフと区別して「初期契約解除権」と呼ばれています。

初期契約解除権の導入根拠

初期契約解除権も、契約の一方当事者の都合だけで契約の解消が可能な権利であり、契約の拘束力に関する民法の原則の例外を規定するものです。このような例外が認められるためには、契約の拘束力を貫くことが不合理、不都合とする相応の事由（立法事実）が必要ですが、初期契約解除では次の（1）～（3）のような事由が導入根拠となると説明されています。

(1) 電気通信サービスの性質や特徴

電気通信サービスには可視性がなく、また、非常に高度で複雑な科学技術を背景に提供されるので、サービス自体の性質や特徴を消費者が理解するには難しい面があります。また、サー

ビス提供の結果が100%は保証されないベストエフォート型のサービスであるため、契約時になされる説明だけではサービス内容や期待する品質に合った履行が実現するの否かについて正しく認識したり、理解したりすることが容易ではないという特徴があります。このような特徴から、契約締結後、一定期間にわたり実際に利用してみなければ、本当のところを理解するのは難しく、利用者には試しに利用してみた結果を踏まえて契約を継続するか否か選択することを認めるべき事由があります。

(2) 契約条件が複雑で分かりにくいこと

基本料金と通信（通話）料金の区別だけでなく、さまざまな料金体系が存在していたり、料金割引の条件や考え方、料金計算の方法等が電気通信サービスの種類やその提供主体によって異なるのが通例です。加えて、電気通信事業者間の過大な競争による料金の割引や端末購入の補助等^かに関わる契約条件も複雑に絡み合い、利用者自らが契約したサービスの契約条件を正確かつ具体的に認識できない状態のままで、契約に至っている実態も少なくありませんでした。そのため、利用者の契約意思の形成に不完全性や不十分さが入り込む余地が多分にあり、それにもかかわらず契約の拘束力を形式的に貫くことには不合理な側面があるといえます。

(3) 契約締結過程に利用者の認識や決定・判断が歪められやすい実情があること

過大な顧客獲得競争の結果、過大な割引や利益（おまけ）供与により、契約意思が歪められているといえる実態もみられました。こうしたな

*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がされたが、立法化は見送られた

かで、不実告知や重要事実の不告知などにより、不要な電気通信サービスの契約や端末機器等の物品、あるいは本来必要な範囲を超える過大なサービスや物品の取引も行われていた実態がありました。そのため利用者(消費者)の誤認や、判断が歪められることで契約締結に至る例も多く、なおさら電気通信サービス提供契約の拘束力を形式的に貫くことの不合理性が顕著となっていました*2。

このような理由から、2015年改正において初期契約解除権が法定されました。

初期契約解除制度

(1) 初期契約解除制度の概要

事業法の初期契約解除制度は、①契約書面の交付から8日間は、理由を要せず電気通信サービス提供契約を解除でき、②解除可能な取引類型は限定せず、特商法が規定する訪問販売、電話勧誘販売、通信販売のみならず店舗販売による契約にも適用されます。③解除の効果については違約金等の制限、対価の請求や返還について民法の特例を定めていますが、④電気通信サービスの利用に必要な端末機器の売買契約等には解除の効果は及ばないものとされています。

(2) 初期契約解除が認められる要件

ア 対象となる電気通信サービス

初期契約解除の対象となるのは、事業法が説明義務の対象とする電気通信サービスのうち、固定系サービス3種類、移動系サービス4種類のサービスに限定しています。この点は本連載の第2回の表1*3のとおりです。

イ 初期契約解除権の始期と行使期間

初期契約解除では、契約書面の交付(法26条の2)を受けた日から起算して8日以内に解除権を行使する必要があります(法26条の3第1

項)。しかし、移動通信役務(モバイル通信サービス)の場合は、この8日間は書面交付日と通信役務の提供開始日のいずれか遅いほうから起算されます。

また、電気通信事業者側に、利用者の解除に対する妨害行為(初期契約解除に関する事項についての不実告知)があり、これにより利用者が誤認して期間内に解除の意思表示ができなかった場合は、事業法施行規則(以下、省令)22条の2の8に定める書面(不実告知後書面)の交付に加え、交付の相手方が同書面を見ていることを確認したうえで、初期契約解除の効果など法26条の3第2~4項所定の各事項の告知等をしない限り、解除権行使の期間は進行しないこととなっています(同条1項括弧書き)。

ウ 書面不交付、不備・虚偽書面交付

契約書面が交付されなかった場合はもちろん、契約書面に不備や虚偽があり、事業法が義務づけている書面交付義務に違反した書面しか交付されていなければ、その行使期間は進行しないと解されます。なお、契約書面は交付されたがその内容や交付態様に不備や虚偽がある場合、それがどのような事項について、どの程度の不備等の場合は解除期間が進行しないのかについては、解釈が分かれます。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)64ページでは、電気通信サービスの提供条件として重要な事項に関する不備や虚偽の場合は、解除権の行使期間は進行しないと解しているようです*4。

エ 書面による解除の意思表示

初期契約解除は「書面により」とされているので(法26条の3第1項)、解除の意思表示は原則として書面により行う必要があります。しかし、常に書面による解除通知でなければ初期契

*2 初期契約解除制度の導入の趣旨と理由は、その導入を提言した総務省「ICTサービス安心・安全研究会報告書」(2014年12月) https://www.soumu.go.jp/main_content/000326524.pdf 12ページ以下も参照

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

*4 筆者は、法律で具体的な記載事項と交付の態様(遅滞なく)が法定され、そのような書面の交付が義務づけられている以上、それを交付しないことによる不利益は電気通信事業者側が負うべきであるから、重大な不備や虚偽に限らず、法定された事項の不備や虚偽があれば原則としてその内容や態様にかかわらず、初期契約解除権の行使期間は進行しないと解すべきと考えている。この点は、特商法のクーリング・オフの場合の考え方が参考になる。後藤巻則・齋藤雅弘・池本誠司「条解消費者三法(第2版)」(弘文堂、2021年)476ページ以下参照

約解除の効果が生じないかとなると、特商法のクーリング・オフの解釈の場合と同様に、書面によらない解除の通知もその効果が否定されることはないと解されます*5。

オ 発信主義

初期契約解除の効果は発信主義が取られていますので、解除通知を発したときに契約解除の効果が生じます(法26条の3第2項)。

(3) 初期契約解除の効果

ア 契約の解除(法26条の3第1項)

初期契約解除がされると契約は締結時点に遡^{さかのぼ}って効力がなくなると解されます。電気通信サービス提供契約の性質は、通常、継続的な契約と解されており、民法では継続的契約の解除の効果は解除の時点から将来に向けて契約の効力が消滅すると理解されていますが、初期契約解除の場合は遡^{さかのぼ}及的に契約の効力がなくなると考えてよいでしょう。

初期契約解除は、電気通信サービス提供契約の効力を失わせませんが、同サービスの提供を受けるのに必要となる端末機器の売買契約やレンタル(賃貸借)契約にはその効果は及びません。また、電気通信サービス提供契約に付随して締結されたオプション契約は、通常は別個の契約と解されますから、同様に解除の効果は及びません。したがって、初期契約解除がなされても、その回線の利用のために購入したスマホや無線ルーター等の売買契約や電気通信サービスに付随するサービス(例えば、動画配信サービスなど)の契約の効力が失われることはありません。

しかし、例えば留守電サービスのように電気通信サービスの提供がなければ、そもそも成り立たないような付随有償継続役務(オプションサービス)提供契約は、電気通信サービス契約が初期契約解除された場合は、同時にその効力が失われると解されます*6。

イ 損害賠償、違約金等

電気通信事業者は、契約解除に伴う損害賠償や違約金を請求したり、その他の金銭等の支払いや交付を請求したりすることはできません(法26条の3第3項)。しかし、解除までの間に利用した電気通信サービスの対価その他、その契約上利用者が支払うべき金額として省令が定めるものは、初期契約解除がなされても利用者に支払義務があります(同項但し書き)。

対価については、解除の対象である電気通信サービスの対価(省令22条の2の9第1号)と解除に伴い解約された付随有償継続役務の対価が含まれます。対価の計算は、契約時単価による合理的金額でなければならない、定額制の場合は日割り計算によります(ガイドライン66ページ)。

電気通信サービスの対価以外に利用者が支払うべきものは省令22条の2の9第2～5号が規定しており、それぞれの金額の上限は総務大臣告示で次の表のとおり定められています(平成28年告示第153号、同30年告示第259号)。

表 初期契約解除による対価請求の上限金額 ※筆者作成

対価の種類		上限額(税別)			
		サービスの種類と金額			
工事費用	戸建て住宅に人員を派遣して行う工事	FTTHアクセスサービス	25,000円	CATVアクセスサービス	18,000円
	共同住宅等に人員を派遣して行う工事	FTTHアクセスサービス	23,000円	CATVアクセスサービス	17,000円
	その他の工事(人員派遣なし)	FTTHアクセスサービス	2,000円 土日・休日の場合は3,000円、夜間・深夜の場合は10,200円を加算可能(人員無派遣の場合は加算不可)	CATVアクセスサービス	2,000円
番号ポータビリティ転出手数料		1,000円(対面・電話による予約番号を発行した場合に限る)。それ以外の方法(ウェブサイト申込)の場合は無料			
事務手数料		3,000円(固定通信、移動通信共通)			
MVNOがSIMカードの提供に要する費用		MNNOに実際に負担している額又はMVNOがこれを下回る額を設定している場合はその額			

- ①上記の上限額以内であっても、通常の中途解約等で請求している額のほうが低い場合は当該額が上限となる
- ②上記のほか、省令に基づき、初期契約解除までに利用したサービスの利用料を合理的範囲内で請求可能

*5 総務省のガイドラインでは「書面以外の方法で利用者が契約解除を申出ることを必ずしも妨げる趣旨ではない」とし「SMSを含む電子メール、ウェブページ等、他の手段による申出を受けて契約解除がなされた場合であっても、両者の合意があれば、初期契約解除と同趣旨の契約解除が成立したものとみなされる場合が多いと考えられる」としているが(同65ページ)、端的に書面によらない解除も事業法に基づく初期契約解除の効果が生じると解すべきである。齋藤雅弘『電気通信・放送サービスと法』(弘文堂、2017年)269ページ以下参照

*6 ガイドライン63ページでは、本体の電気通信サービス契約が初期契約解除されると付随有償継続役務契約が債務不履行となるから(個別に)解除可能と説明しているが、本体の電気通信サービス契約の解除の効果が付随契約に直接及ぶと解することでよいのではないかと考える

ウ 受領金銭等の速やかな返還義務

前記イで初期契約解除がなされても利用者に支払義務があるもの以外の金員については、電気通信事業者は速やかな返還をなすべき義務があります(法26条の3第4項)。

エ 片面的強行規定

初期契約解除に関する事業法の規定は、片面的強行規定であり、利用者に不利な合意は無効です(法26条の3第5項)。

確認措置制度

(1) 確認措置制度の導入

初期契約解除制度の導入の根拠の1つに、電気通信サービスは実際に利用してみないと利用可能なエリアや通信速度等が正確に認識できず、契約をすべきか否かの判断ができない性質の取引であることが挙げられます。これに対し、2015年の事業法改正で初期契約解除制度が導入された時点で、大手の電気通信事業者が契約締結に先立ち、一定期間、端末機器を貸し出してサービス利用を体験できる「お試しサービス」を行っており、このサービスにより導入根拠となる事情がクリアできるので、お試しサービスが利用できる場合は、初期契約解除の対象から除外するよう強く求める意見が出されました。

このような経緯もあり、改正事業法の法案作成段階で、電気通信事業者が総務大臣の認定を受けた一定の措置を講じている場合には、初期契約解除の対象外とする「確認措置制度」が改正法に取り込まれました(法26条の3第1項、省令22条の2の7)。

(2) 確認措置制度の趣旨と内容

ア 確認措置の趣旨

確認措置は、事業法が規定する初期契約解除の例外を認める取り扱いを受けるための措置ですが、確認措置に基づく解除は、特商法の通信

販売における法定返品権のように、合意に基づく解除であり法の規定より合意が優先する制度と考えると分かりやすいと思います。

事業者が電気通信サービス提供契約に係る約定解除を認める要件を定めて契約締結した利用者との間では、利用者がその約定解除の合意に従った解除権行使を可能にするようなしくみとなっています。しかし、約定解除の要件については、事業法に基づいて総務大臣が告示をもって一定の枠を定め、電気通信事業者からその枠に適合する措置を取ることの申出をさせ、総務大臣がその申出が告示に定める要件を満たすとの認定を行い、認定を受けた事業者の電気通信サービス提供契約についてのみ初期契約解除の対象から除外してもらえらるという制度となっています。現在、総務大臣に確認措置の認定を受けている電気通信事業者とその対象役務の内容は、総務省のウェブサイトで公表されています*7。

イ 確認措置の内容

電気通信事業者が確認措置の認定を受けるには、次のとおりの要件を満たす措置を行うことが必要です。

- ①最低8日間はその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)及びその利用者の利益保護のための法令等の遵守に関する状況(遵守状況)を確認できる措置が講じられている場合であること
- ②その利用場所状況について十分でないことが判明した場合又は、次の③又は④の遵守状況が告示に定められた条件を満たす基準であって、電気通信事業者があらかじめ定めた基準に不適合である場合には、電気通信サービス提供契約の解除が可能であること
- ③説明義務違反(禁止行為違反)(平成28年告示152号3項1号)

*7 総務省ウェブサイト「確認措置」https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/kankei_hourei-guideline_00001.html

⑥書面交付義務違反(同項2号)

これらの利用場所状況や法令等の遵守状況についての具体的内容は省令や告示に規定はなく、電気通信事業者が自ら定め、総務大臣の認定を受ける必要があります。逆にいえば、総務大臣の認定を受けていない限り、確認措置によることはできず、事業法の規定する初期契約解除が適用されることとなります。

ウ 確認措置により解除できる契約

解除できる契約は、省令22条の2の7第1項5号口に規定する「関連契約」です。その内容は次のとおりです。

- ①確認措置契約(本体の電気通信サービス提供契約：省令22条の2の7第1項5号柱書き)
- ②確認措置契約に付随してそのサービスの提供条件に関連して販売された端末機器の売買契約及びその支払いに関するクレジット契約(同項5号口、告示152号2項1号)
- ③確認措置契約又は②のいずれかの契約の解除に伴い提供が中止される付随有償継続役務の提供契約であって、電気通信事業者が締結又は媒介等した契約(告示同項3号)

(3)確認措置による解除の要件と効果

ア 要件

確認措置による解除が認められるためには、電気通信事業者が総務大臣の認定を受けた電気通信サービスの利用場所状況又は法令等の遵守状況を満たしていないと認められる場合である必要があります。また、解除の効果が生じるには、認定を受けた確認措置の内容となる解除の意思表示等の手続を利用者が行っている必要があります。

イ 効果

①解除できる契約

解除の効果は、まず第一に関連契約の解除です。本体の電気通信サービス提供契約だけでなく付随契約も含みますし、端末機器の売買契約、レンタル契約及びこれらの購入等に必要の割賦

販売契約やクレジット契約も対象となります。

②利用者の負担額の上限

確認措置による解除の場合には、次の③、④の額に法定利率の遅延損害金を加算した金額が上限となります(省令22条の2の7第5号二)。

- ③提供された役務の対価(工事費・事務手数料を除く：同号二(1))に相当する額
- ④購入・貸与された端末機器を返還できない場合は代金相当額

(4)初期契約解除と確認措置の比較と実務対応

初期契約解除は、書面交付(モバイル通信は開通)から8日間であれば理由を必要とせず契約の解除が可能ですが、確認措置の場合は、総務大臣の認定を受ける必要はあるものの電気通信事業者が認定を受けた利用場所状況で利用できないことや法令等の遵守状況が基準を満たしていないという理由が必要です。

解除権の行使の方法としては、解除の意思表示を「書面により」行う必要はありますが、書面ではない方法でも無効だとはいえないと解されます。しかし、確認措置では、法令に一定の根拠を持ちつつ法理としては民法の約定解除ですので、電気通信事業者が総務大臣の認定を受けた内容(契約書面の記載事項)に定められた手順や手続に従い、定められた期間内に解除権を行使する必要があります。したがって、確認措置による解除をするには契約書面上に記載されているこれらの内容に従った対応をとっておくことが求められます。その意味でも契約書面に記載されている確認措置の内容をよく確認し、それに従って解除権行使をする必要があります。

これに対し、解除の効果面では、初期契約解除では端末機器の売買やそのクレジット契約には解除の効果は及びませんが、確認措置解除ではこれらの解除も可能です。工事費や事務手数料の支払義務もありませんので、利用者の保護の点では確認措置解除のほうが有利といえます。