

他の法令におけるクーリングオフ等の規定の例①

法律名	条文	取引	期間		金銭請求	
			始期	期間	損害賠償等	役員等の対価
特定商取引に関する法律 (昭和51年法律第57号)	§ 9	訪問販売	申込書面又は契約書面受領のいずれか早い日 <sup>※2</sup>	8日	× (§ 9Ⅲ)	× (§ 9Ⅴ)
	§ 15の2	通信販売 <sup>※1</sup>	商品の引渡し又は指定権利の移転の日	8日	○ (-)	○ <sup>※6</sup> (-)
	§ 24	電話勧誘販売	申込書面又は契約書面受領のいずれか早い日 <sup>※2</sup>	8日	× (§ 24Ⅲ)	× (§ 24Ⅴ)
	§ 48	特定継続的役務提供	契約書面受領の日 <sup>※2・3</sup>	8日	× (§ 48Ⅳ)	× (§ 48Ⅵ)
	§ 40	連鎖販売取引	契約書面受領の日 <sup>※2・3</sup> (商品(再販売をするものに限る。)の引渡し日が当該日より遅い場合は、当該引渡し日)	20日	× (§ 40Ⅰ)	○ <sup>※7</sup> (-)
	§ 58	業務提供誘因販売	契約書面受領の日 <sup>※2・3</sup>	20日	× (§ 58Ⅰ)	○ <sup>※7</sup> (-)
	§ 9の2	訪問販売における過量販売	契約締結日 <sup>※4</sup>	1年	× (§ 9の2Ⅲ)	× (§ 9の2Ⅲ)
割賦販売法 (昭和36年法律第159号)	§ 35の3の10	個別信用購入あっせん関係受領契約	申込書面又は契約書面受領のいずれか早い日 <sup>※2</sup>	8日	× (§ 35の3の10Ⅲ)	× (§ 35の3の10Ⅴ)
	§ 35の3の11	特定継続的販売個人個別信用購入あっせん関係契約	申込書面又は契約書面受領のいずれか早い日 <sup>※2</sup> (特定連鎖販売個人契約に係る場合については、商品(再販売をするものに限る。)の引渡し日が当該日より遅い場合は、当該引渡し日)	8日	× (§ 35の3の11Ⅴ)	× (§ 35の3の11Ⅹ)
		特定連鎖販売個人個別信用購入あっせん関係契約	20日			
	§ 35の3の12	過量販売における個別信用購入あっせん関係受領契約	契約締結日 <sup>※4</sup>	1年	× (§ 35の3の12Ⅲ)	× (§ 35の3の12Ⅴ)

他の法令におけるクーリングオフ等の規定の例②

法律名	条文	取引	期間		金銭請求	
			始期	期間	損害賠償等	役員等の対価
金融商品取引法 (昭和23年法律第25号)	§ 37の6	金融商品取引契約	契約書面受領の日 <sup>※3</sup>	10日	× (§ 37の6Ⅲ)	○ (§ 37の6Ⅲ) 契約解除までの期間に相当する報酬等の請求可能
宅地建物取引業法 (昭和27年法律第176号)	§ 37の2	店舗外での宅地・建物の売買契約	申込み撤回等告知書面 <sup>※5</sup> 受領の日	8日	× (§ 37の2Ⅰ)	△ (-)
特定商品等の預託等取引契約に関する法律 (昭和61年法律第62号)	§ 8	預託等取引契約	契約書面受領の日 <sup>※3</sup>	14日	× (§ 8Ⅰ)	△ (-)
ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律 (平成4年法律第53号)	§ 12	ゴルフ会員権	契約書面受領の日 <sup>※3</sup>	8日	× (§ 12Ⅰ)	× (§ 12Ⅲ)
不動産特定共同事業法 (平成6年法律第77号)	§ 26	不動産特定共同事業契約	契約書面受領の日 <sup>※3</sup>	8日	× (§ 26Ⅲ)	△ (-)
保険業法 (平成7年法律第105号)	§ 309	保険契約	申込み撤回等告知書面 <sup>※5</sup> 受領又は契約の申込みのいずれか遅い日	8日	× (§ 309Ⅴ)	○ (§ 309Ⅴ) 契約解除までの期間に相当する報酬等の請求可能

○は請求可、×は請求不可、△はいずれか不明

- ※1 申込みの撤回等に関する特約を広告等で適切に表示していた場合には、当該特約に従う
- ※2 不実告知による申込み撤回等に関する誤認があり、権利行使することなく期間を経過してしまった場合は、申込み撤回等告知書面受領の日
- ※3 申込書面交付義務なし
- ※4 契約締結日は、契約書面に記載するよう省令で規定
- ※5 申込みの撤回等に関する事項のみを記載した書面を省令で規定
- ※6 既に商品の引渡し又は権利の移転がされている場合には、その引取り又は返還に関する費用は、購入者の負担(§ 15の2Ⅱ)
- ※7 逐条解説で可能と説明

期間拘束・自動更新付契約(LTEプランの例)

基本料金等の役務の料金について、一定期間の通信契約継続を条件に半額とするとともに、契約期間途中の解約については契約解除料が発生する割引プランが提供されている。

		NTTドコモ	au	ソフトバンク
期間拘束無しプラン	名称	タイプXi	LTEプラン	標準プラン
	基本料金	1,486円	1,868円	1,867円
期間拘束有りプラン	名称	タイプXiにねん	誰でも割	ホワイトプラン
	基本料金	743円 (拘束無しプランの半額)	934円 (拘束無しプランの半額)	934円 (拘束無しプランの半額)
	契約期間	2年間 (契約満了月の翌月以外に解約した場合、解約金(9,500円)が発生)	2年間 (契約更新月以外に解約した場合、契約解除料(9,500円)が発生)	2年間 (契約更新月以外に解約した場合、契約解除料(9,500円)が発生)
	自動更新	あり	あり	あり
	更新時期のプッシュ型通知	「ドコモご利用額お知らせメール」(無料申込制)において、更新月前月・更新月に更新時期のお知らせを開始(平成25年3月) ※ドコモご利用額お知らせメールの受信登録の推奨を重要事項説明書に記載(平成25年4月)	「WEB de 請求書お知らせメール」(無料申込制)において、更新月前月・更新月に更新時期のお知らせを開始(平成21年8月) ※WEB de 請求書お知らせメールの受信登録の推奨を重要事項説明書・HPに記載(平成25年2月・3月)	「請求確定通知お知らせ情報」(無料申込制)において、更新月前月・更新月に更新時期のお知らせを開始(平成25年8月) ※請求確定通知お知らせ情報の周知開始(平成25年6月)
端末買換に関する制約	なし	なし	なし	

平成26年6月現在。価格は、税抜き。

契約解除料に関する訴訟の状況

ソフトバンクモバイル(平成25年7月大阪高裁)	au(平成25年3月 大阪高裁判決)	NTTドコモ(平成24年12月大阪高裁判決)
「平均的損害」(消費者契約法9条1号)の範囲		
<ul style="list-style-type: none"> <li>民法416条を前提としつつ、そこで生ずる損害を、当該事業者が締結する多数の同種契約について定型化した基準と解するのが相当であり、民法416条の「通常生ずべき損害」と同義であって、事業者の営業上の利益(逸失利益)が含まれると解すべき。</li> <li>「平均的な損害」とは同一事業者が締結する多数の同種契約事案について典型的に考察した場合に算定される平均的な損害の額</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>債務不履行の際の損害賠償請求権の範囲を定める民法416条が前提(※1)</li> <li>損害賠償の範囲は、契約が履行された場合に事業者が得られる利益(逸失利益)の賠償とすべきであり、「平均的損害」は、解約に伴う逸失利益から解約に伴い事業者が支出を免れた費用を控除した額</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>民法第416条を制限するものと解すべき(※2)</li> <li>基本使用料金の中途解約時から契約期間満了時までの累積額(=逸失利益)は、「平均的な損害」の算定の基礎とはせず、基本使用料金の割引開始から中途解約時までの累積額を「平均的損害」算定の基礎とすべき</li> </ul>
「平均的損害」の算出方法		
<ul style="list-style-type: none"> <li>1か月当たりの平均1契約当たりの営業上の損失(平均的収入(ARPU)から変動コストを控除した額)に、解除後の平均残存期間を乗じて得られる金額である4万7689円が平均的な損害に当たるといふべき。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成21年度以降のARPUの平均値(5014円)、解約に伴い事業者が支出を免れる費用(ARPUの20%相当額)を勘案し、1か月当たりの逸失利益を4000円と算定</li> <li>「平均的損害」の額は、(第1審判決のように)当事者が設定した区分を裁判所がさらに月単位に細分化することを認める趣旨であると解されず、時期等により同一区分に分類される同種の契約における違約による損害の平均値を求めることによって算出すべき(※3)</li> <li>※3 解約までの平均的期間(11.59か月間)等から、ARPU5000円として支出を免れる経費(ARPUの15-20%)を控除し、12.41か月(残存時間)を乗じた金額が4万9640円。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>契約条件を受け入れる顧客に限って安い割引後基本使用料金を提示しているため、標準基本使用料金と割引後基本使用料金との差額を損害とすべき(=1837円)</li> <li>消費者契約法9条1号の趣旨によれば、消費者を総体的に捉え、解除の時期を問うことなく算出することが可能(中途解約までの平均経過月数は13.5か月)</li> <li>「平均的損害」の額は、1837円×13.5か月(中途解約までの平均経過月数)=2万4799円であり、違約金の額9975円はこれを下回るものであるから、解約金条項に定める金額は妥当</li> </ul>
契約の更新後についての「平均的損害」の考え方		
<ul style="list-style-type: none"> <li>「平均的損害」の算出方法も、更新前と同様の考え方とすべき</li> </ul>		
事業者からの提供条件の説明について(法10条関係)		
<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者は基本使用料金の割引を受けており、解約権に制限を受けることに見合った対価であり、一方的に不利益なものではなく、事業者側は解約金条項について自動更新となる旨も含め明確に説明していることから、法10条に該当せず。</li> </ul>		

※1 民法416条は、債務の不履行による損害賠償の範囲について「通常生ずべき損害」とし、通常、逸失利益を含むものと解される。

※2 特定商取引法、割賦販売法等が、役務提供等の履行前の解除について、契約締結及び履行に通常要する費用を超える額の金銭の支払いを請求できないとすることを勘案し、解

### 勧誘停止窓口の概要

(再勧誘の禁止) ※ 「営業活動に関する自主基準」から抜粋  
 第6条 事業者又は代理店は、電話による勧誘を行った場合において、利用者から再勧誘を拒否する旨を示されたときは、当面の間、当該利用者に対し電話による勧誘をしてはならない。又、訪問による勧誘を行った場合において、利用者から再勧誘を拒否する旨を示されたときも、当面の間、勧誘を行わないよう努めなければならない。

**NTT東日本** HPTトップページ



NTT東日本のサービス(フレッツ)等について、勧誘の停止登録を実行しております。

登録番号 **0120-849-994**

受付時間：平日 午前9時～午後5時まで  
 休業日：土・日・祝日・年末年始

- 勧誘の停止が完了するまで、一度も電話がかかってくれません。
- 番号ワンストップ(事業用の変更)や停止登録済みの電話番号が変更された場合は、再度登録申請が必要です。
- 停止登録済みの電話番号が山崎一太郎(株)から山崎一太郎(株)へ変更された場合は、このサービスは適用されません。
- 新サービス提供開始時は、ご案内の上で登録をお願いします。

**NTT西日本**

NTT西日本のサービス(フレッツ等)の勧誘停止に関する登録・お問い合わせ

お客様相談センター(勧誘停止登録ダイヤル)

**TEL 0120-019390**

受付時間：午前9時～午後5時  
 休業日：土曜、日曜、祝日、年末年始(12/29～1/3)

※携帯電話・PHSからもご利用いただけます。  
 ※電話番号をお確かめのうえ、お電話ください。

＜注意事項＞

- 勧誘の停止が完了するまで、一度も電話がかかってくれません。
- 事業用の変更(番号ワンストップ)や停止登録済みの電話番号が変更された場合は、再度登録申請が必要です。
- 勧誘の停止が完了するまで、一度も電話がかかってくれません。再度登録申請の上、再度登録をお願いします。

au/キャリアサービスの勧誘停止登録の受付について

KDDIでは、au/キャリアサービスに関する勧誘の電話につきまして、お客様が再度の勧誘について停止をご希望される場合は、KDDIお客様センターにて承ります。

下記までご連絡ください。

(KDDIお客様センター)

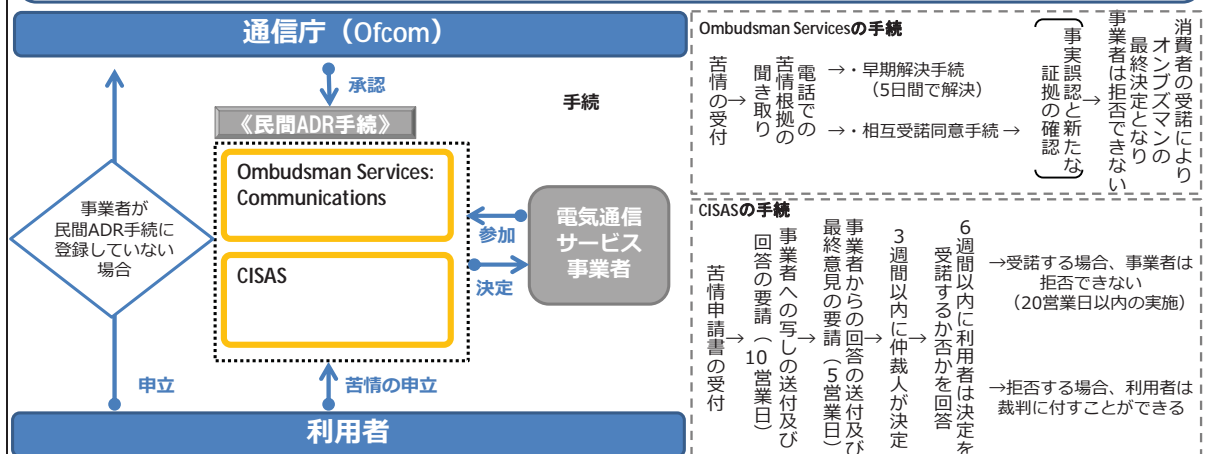
TEL 9977-777 (無料)

受付時間 9:00～20:00 (土・日・祝日も受付)  
 上記番号がご利用にならない場合はTEL 9109-22-0977へおかけください。

※ 携帯電話のサービスが完了するまで、一度も電話がかかってくれません。  
 ※ 事業用の変更(番号ワンストップ)や停止登録済みの電話番号が変更された場合は、再度登録申請が必要です。  
 ※ 勧誘の停止が完了するまで、一度も電話がかかってくれません。再度登録申請の上、再度登録をお願いします。  
 ※ 新サービスの提供開始時は、ご案内の上で登録をお願いします。

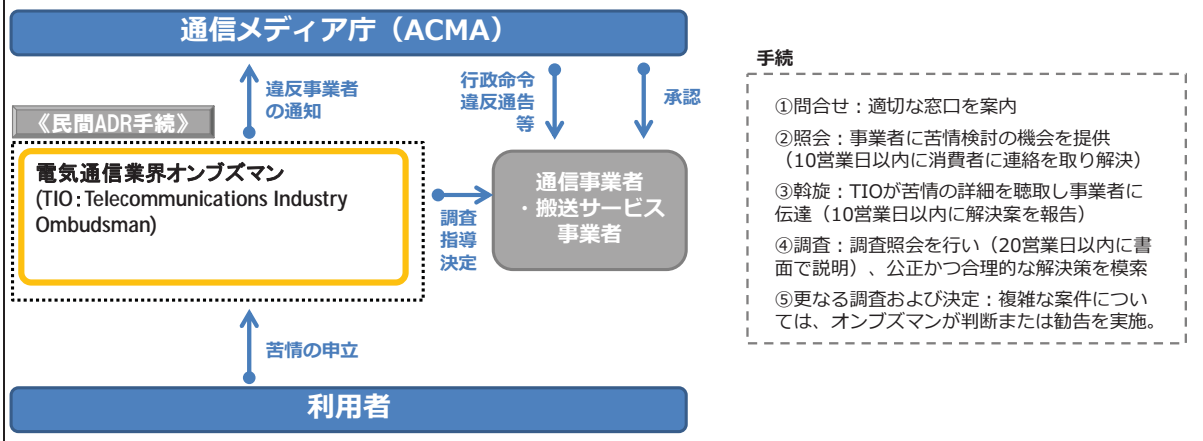
### 海外の第三者機関(イギリス)

- 通信法(2003年)に電気通信事業者の苦情・紛争処理手続等の設置義務等が規定されており、通信事業者は民間ADR手続への登録が義務となっている。
- 民間ADR手続には、通信の他にエネルギー、不動産、著作権許諾に関する苦情を扱う非営利企業の「Ombudsman Services: Communications」(433事業者が参加)と、通信に特化した弁護士等の事業者から独立した仲裁人が紛争を処理する「CISAS」(303事業者が参加)が存在。
- 消費者は無償で制度を利用でき、事業者が民間ADR手続への参加料と事件ごとの手数料を負担。
- 通信事業者の苦情処理手続を使用し、8週間以上事業者からの連絡がない場合、若しくは事業者から膠着状態である旨の通知が来た場合に、通信庁の承認を得た民間のADRサービスの利用が可能。
- ADRサービス提供者は1万ポンドまでの賠償金の設定が可能。



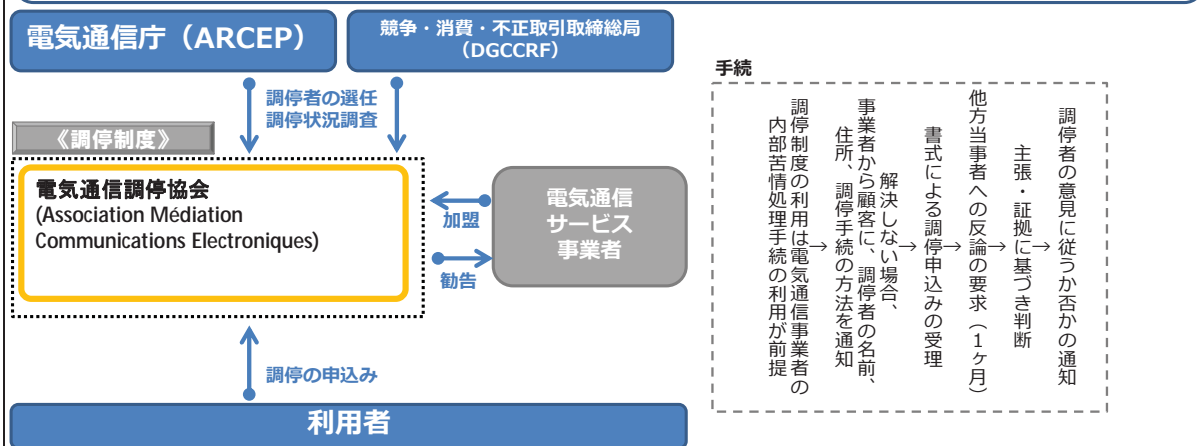
### 海外の第三者機関(オーストラリア)

- 電気通信事業における消費者保護に関する独立機関として、電気通信業界オンブズマン(TIO)が存在。電気通信(消費者保護・サービス基準)法(1999年)に電気通信事業者のオンブズマン制度への参加義務等が規定されている。
- 参加事業者は2292社(2014年3月30日時点)
- 行政機関である通信メディア庁(ACMA)は通信事業者・搬送サービス事業者のオンブズマン制度への参加プロセスに関与している。また、TIOの判断に従わない事業者や違反を繰り返す事業者をACMAに通知し、ACMAが行政命令、違反通告等を行うこともある。
- 消費者は無償で制度を利用でき、事業者が苦情レベルに応じた手数料を負担。
- 紛争処理手続は、「問合せ」「照会」「斡旋」「調査」「更なる調査および決定」の段階に分けられる。TIOが行う決定には、消費者が受け入れた場合に事業者への拘束力を持つ判断(decision)と拘束力を持たない勧告(recommendation)の2つがあり、TIOは、判断については5万豪ドル、勧告については10万豪ドルまでの制裁金の設定が可能。



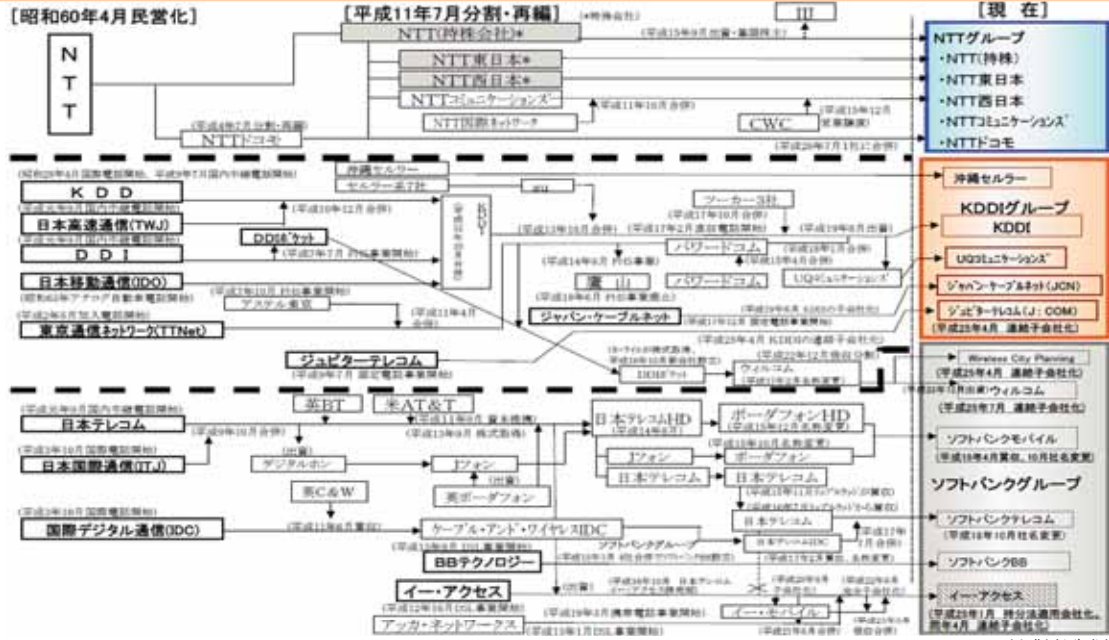
### 海外の第三者機関(フランス)

- 電気通信事業に関する消費者保護を専門的に取り扱う機関として、2003年に設立された電気通信調停協会(AMCE)が運営する調停(Le Médiateur)がある。
- 調停は、コンテンツに関するものを除く、加盟する電気通信サービス業者とその顧客との間のすべての紛争を対象としており、協会には98%以上の事業者が加盟している。
- 行政機関である電気通信庁(ARCEP)および競争・消費・不正取引取締総局(DGCCRF)は、調停者の選任(任期は3年)や調停状況の調査に関与している。
- 消費者は無償で調停制度を利用できる。
- 2012年の協会の憲章修正により、調停者は今後の紛争回避のために、加盟業者に勧告をすることができるようになった。



### 電気通信事業者の変遷

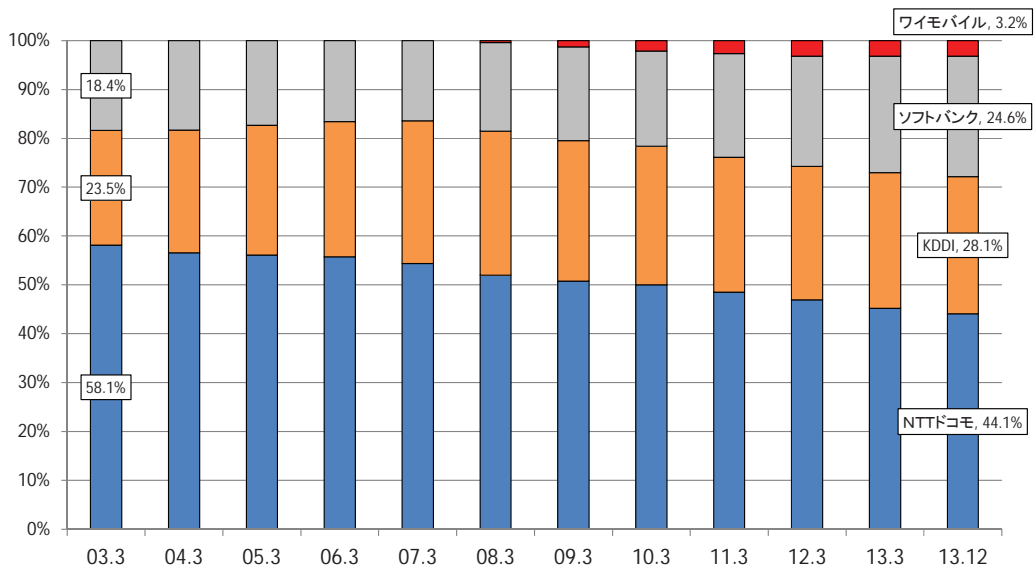
- 携帯電話事業者の合併・買収に伴う再編により、モバイル市場は実質的に3グループに集約。  
(NTTグループ、KDDIグループ、ソフトバンクグループ)



(出典) 総務省作成

### 携帯電話のシェアの推移

- 携帯電話の契約数シェアを見ると、NTTドコモ44.1%、KDDI28.1%、ソフトバンク24.6%となっており、**3グループのシェアが均衡化しつつある状況。**

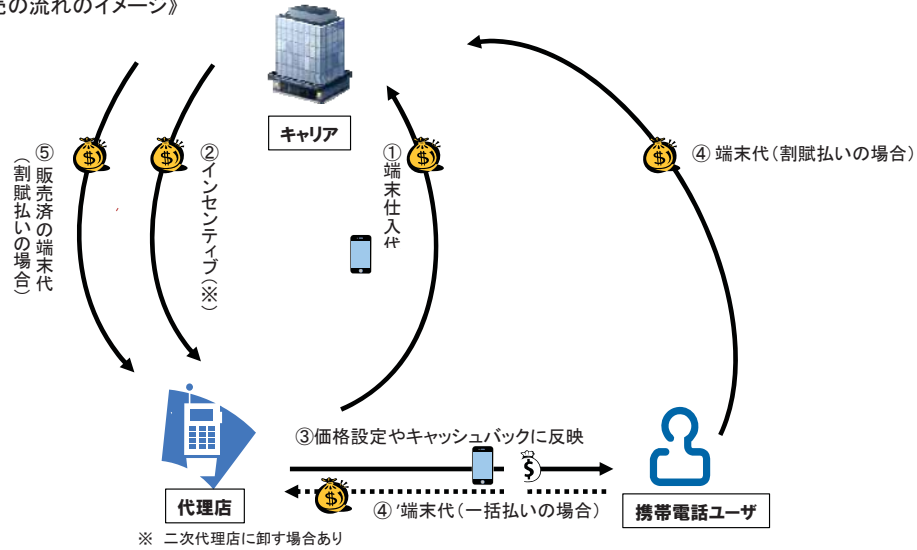


(出典) 電気通信事業者協会資料及び総務省調査

### 携帯端末販売の流れのイメージ

□ 携帯電話の利用者に対するキャッシュバックは、主に携帯電話事業者から販売代理店に支払われるインセンティブ等を原資として、販売代理店から行われているもの。

《携帯端末販売の流れのイメージ》



※ インセンティブの種類

機種に関わらず新規契約等の成約後に支払われるもの、一定の数量を超えた契約を獲得すると上乗せされるもの、販売機種毎に上乗せされるもの、契約した利用者の継続年数に応じたもの、MNPにより獲得した契約に対するものなど、携帯各社の経営判断により細かく設定されており、時期によって異なるもの。

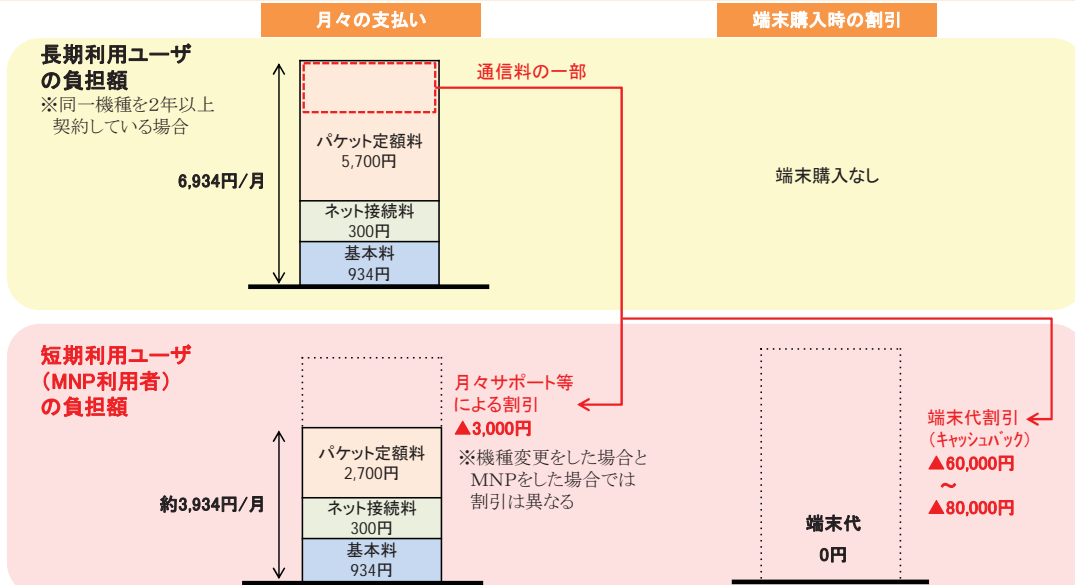
(出典) 総務省作成

### キャッシュバックに係る料金負担のイメージ

□ 短期間で携帯電話事業者を乗り換えるユーザ(MNP利用者※)は、長期間にわたり同一事業者で同一端末を利用する利用者と比較して、毎月の支払額(月々サポート等による割引)及び端末の購入代金相当額分(キャッシュバック)の双方において、優遇されている状況にあったとされる。

□ これらのコストは、長期利用ユーザが負担している通信料の一部で賄われる状況にあったことが指摘されている。

※平成25年度のMNP利用数合計は、657万件。



(金額は税抜)

(出典) 総務省作成