

訪問販売によるモバイルデータ通信  
契約の解除に係る紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成25年9月

東京都生活文化局

## はしがき

東京都は、6つの消費者の権利のひとつとして、「消費生活において、事業者によって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利」を東京都消費生活条例に掲げています。

この権利の実現をめざして、東京都は、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の附属機関として東京都消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）を設置しています。

消費者から、東京都消費生活総合センター等の相談機関に、事業者の事業活動によって消費生活上の被害を受けた旨の申出があり、その内容から必要と判断されたときは、知事は、消費生活相談として処理するのとは別に、委員会に解決のための処理を付託します。

委員会は、付託を受けた案件について、あっせんや調停等により紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済するとともに、解決にあたっての考え方や判断を示します。

この紛争を解決するにあたっての委員会の考え方や判断、処理内容等は、東京都消費生活条例に基づき、広く都民の方々や関係者にお知らせし、同種あるいは類似の紛争の解決や未然防止にご活用いただいております。

本書は、平成25年2月4日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「訪問販売によるモバイルデータ通信契約の解除に係る紛争」について、平成25年9月3日に委員会から、審議の経過と結果について知事へ報告されたものを、関係機関の参考に供するために発行したものです。

消費者被害の救済と被害の未然防止のために、広くご活用いただければ幸いです。

平成25年9月

東京都生活文化局

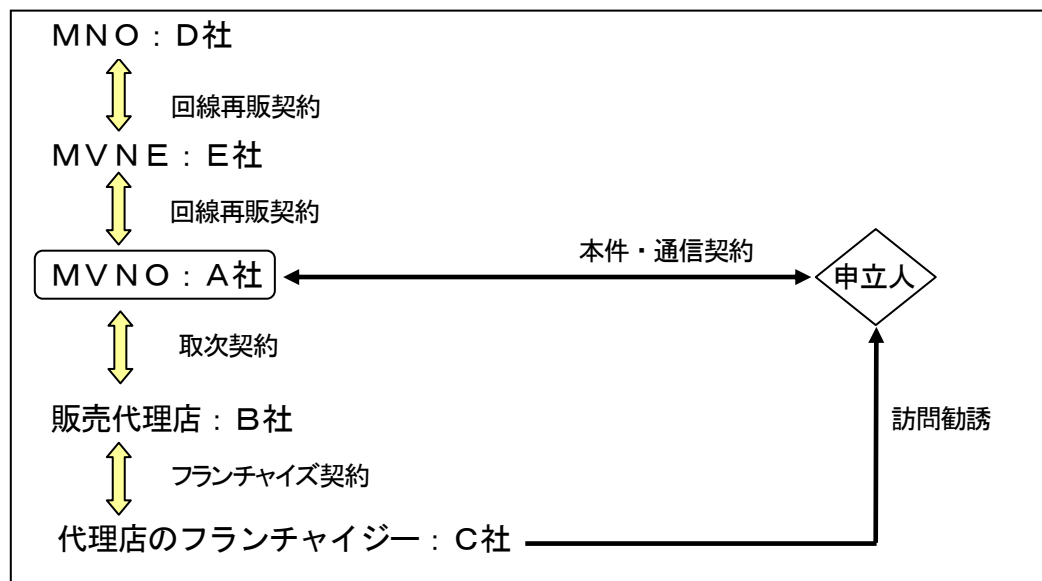
# 目 次

第 1	紛争案件の当事者	1
第 2	紛争案件の概要	1
第 3	当事者の主張	
1	申立人の主張	2
2	相手方の主張	2
第 4	委員会の処理と結果	3
第 5	報告にあたってのコメント	
1	本件契約における問題点	3
2	あっせん案の考え方について	7
3	同種・類似被害の再発防止に向けて	8
■資料		
1	申立人（消費者）からの事情聴取	1 3
2	相手方（事業者）からの事情聴取	1 4
3	関係人（事業者）からの事情聴取	1 7
4	合意書	1 9
5	「訪問販売によるモバイルデータ通信契約の解除に係る紛争」 処理経緯	2 0
6	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	2 1

## 第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者）	1名	40歳代男性
相手方（事業者）	3社	株式会社 A社：電気通信事業者（MVNO <sup>※1</sup> ） （契約の相手方） 株式会社 B社：A社の販売代理店 株式会社 C社：B社のフランチャイジー（訪問勧誘）
関係人（事業者）	2社	株式会社 D社：電気通信事業者（MNO <sup>※2</sup> ） 株式会社 E社：電気通信事業者（MVNE <sup>※3</sup> ）

- ※1 MVNO Mobile Virtual Network Operator 仮想移動体通信事業者という。自社ではモバイル通信網を持たず、MNOの回線網を利用する通信サービスを自社ブランドとして提供する電気通信事業者
- ※2 MNO Mobile Network Operator 移動体通信事業者という。モバイル通信網を自社で保有し、通信サービスを提供する電気通信事業者
- ※3 MVNE Mobile Virtual Network Enabler 仮想移動体サービス提供者という。MVNOの事業構築を支援する事業者



## 第2 紛争案件の概要

申立人の主張による紛争案件の概要は、次のとおりである。

光回線を契約していた申立人は、突然訪問してきた若い男性勧誘員（C社従業員）から、勧誘用のチラシ1枚を示され、LTE<sup>※4</sup>通信はモバイルWi-Fiルータ<sup>※5</sup>を用いるので持ち運びに便利、速度も速く、広範囲のエリアをカバーしているので今より便利になる、通信料も安くなる等の説明を受けた。そして、パソコンを持ってくるように言われ、玄関先で実際に接続して見せられた。

I Tが苦手な申立人は、専門用語ばかりで十分理解できなかったが、話がどんどん契約の方向に進み、断ることができなくなった。モバイル Wi-Fi ルータに興味を覚えたこともあり、「今より速度が速くなり、携帯できて便利、料金も少し安くなるなら。」という思いで契約してしまった。

契約書にサインをした後、指示に従って契約内容の確認欄に自分で読んでチェックを入れていったが、中途解約をしたらモバイル Wi-Fi ルータ相当額を解約料金として払わなければならないということは分からなかった。

冷静に考えると外出先でパソコンを使う必要もないので、友人に相談して、契約から 9 日目に解約通知（C社あて）を出した。

しかし、モバイル Wi-Fi ルータは受取っておらずサービスも受けていないのに、相手方（A社）からは1か月余分の通信料等と解約料金の合計で約4万5千円の請求があった。申立人はクーリング・オフを主張したが、相手方は通信関連の契約なのでクーリング・オフの適用はないと拒否したために、紛争になった。

※4 LTE Long Term Evolution 携帯電話会社系の高速データ通信。第3世代（3G）の次の通信規格で、3.9G、4Gと呼ばれる。

本件契約はA社ブランドの通信契約であるが、通信契約には回線契約とプロバイダー契約が内在するため、含まれる回線はD社（A社への回線再々販の形）、プロバイダーはA社となっている。

※5 モバイル Wi-Fi ルータ LTE等の無線ネットワークを使ってインターネットに接続する携帯型の無線 LAN アクセスポイント。PCやポケット型ゲーム機等を Wi-Fi（無線 LAN の一種）で接続できる。

本件契約では、D社製のモバイル Wi-Fi ルータを使用する。

### 第3 当事者の主張

事情聴取時における当事者の主張は、次のとおりである。

#### 1 申立人の主張

- (1) 勧誘員による突然の来訪までは、モバイルデータ通信を契約するということは考えていなかったが、対応エリアが広範囲で、持ち運びも便利、ポケットに Wi-Fi ルータを入れておくと電車の中でもパソコンを使えるという説明に魅力を感じた。なお、その際に、ベストエフォート<sup>※6</sup>についての説明は全く受けていなかった。
- (2) 契約書に実際に署名してしまった自分にも非があるとは思いますが、すぐに解約（クーリング・オフ）通知を出し、モバイル Wi-Fi ルータもサービスも受けていないのに解約料が高すぎる。解約料の減額を望む。

（詳細は資料1のとおり）

#### 2 相手方の主張

- (1) ベストエフォートについて伝えるよう従業員に指導しているが、メリットが前面に出た説明ではなかったかと思う。（C社）

(2) 無条件で解約を受ける。(A社)

(詳細は資料2のとおり)

※6 ベストエフォート best effort 「最善は尽くすが保証はしない」サービスをベストエフォート型サービスという。インターネットは全体的にベストエフォート型サービスで、通信の伝送帯域・速度等の品質を保証しないことになる。

## 第4 委員会の処理と結果

本件は、平成25年2月4日、東京都知事から東京都消費者被害救済委員会に付託され、同日、同委員会会長より、その処理が、あっせん・調停第一部会(以下「部会」という。)に委ねられた。

部会は、平成25年3月1日から平成25年7月26日までの7回に渡って開催された。

(処理経過は資料5のとおり)

紛争は、あっせんの成立により解決した。

(合意書の内容は資料4のとおり)

## 第5 報告にあたってのコメント

### 1 本件契約における問題点

本件契約における問題点は、情報の提供と誤認の問題、不意打ち的な勧誘の問題、複雑な契約態様の問題という3つの観点から、整理することができる。

#### (1) 情報の提供と誤認

第1に、情報の提供と誤認の問題がある。ここには、商品や契約内容に関する適切な情報提供が行われず消費者が誤認をしたまま契約に至っている状況が認められる。

##### ア 商品内容

本件契約における商品の説明は、相手方A社作成のチラシ(片面1枚)を交付して行われている。そのチラシの記載・文言に関しては、D社、E社による事前の確認を受けたもので、D社による同様の内容の表示については、不当景品類及び不当表示防止法(以下「景品表示法」という。)に違反する行為(同法第4条第1項の優良誤認に該当する。)として消費者庁の措置命令の対象となっている。

本件契約の対象であるモバイルWi-Fiルータ(以下「Wi-Fiルータ」という。)及び本件で用いられたチラシの記載内容は、この措置命令の対象となったものと同様であって、カバーするエリアについての記載、通信速度についての記載の点などにおいて実際と異なり、誤認を招くものであった。申立人に対してなされた勧誘者(C社従業員)の説明やデモンストレーションにおいても、広範囲のエリア対応、持ち運びに便利であるという利便性が強調され、ベストエフォートについての説明や、チラシの記載内容を訂正するような説明はされなかった。

申立人は、広範囲がカバーされ、高速での通信が、居住地域や帰省の行き帰りに可能になることに魅力を感じ、エリアや通信速度を重視して契約締結に至ったが、現実にはチラシの記載や締結時の説明に即した商品ではなかった。

以上の事情は、消費者契約法第4条第1項第1号、同条第4項、第5条に該当

し、申立人は本件契約の意思表示を取り消すことができる。

なお、単に「超高速通信」、「下り最大 75Mbps」といった表記が示され、実際には、これらは特定の条件（端末の性能、基地局の設備、利用者の人数）のもとでのみ達成されるものであることや、また、カバーされている地域が一部であることは示されなかった場合には、利益になる事実、利点のみが強調され、不利益な事実、留保事項は秘匿された場合であって、消費者契約法第4条第2項（不利益事実の不告知。この場合には取消しの要件として事業者側の故意が必要である。）の問題であるかにも見えるが、このような表記の提示や説明は、カバーエリアが一部であることや、速度にはむらがあるものであるという品質説明において端的に事実と異なることを告げているのであって、重要事項についての不実告知そのものである（同法第4条第1項第1号。故意を要しない。）と解される。

## イ 契約内容及び契約条件

本件契約締結に当たり申立人に交付され、その記入・署名等が求められた申込書には、中途解約の場合の扱い等諸種のチェック項目が並んでいるが、読み合わせなどは行われず、目を通してレ点を付すようにという勧誘者の指示に従い、申立人は機械的にレ点をつけていったというものである。チェック項目として書面に記載され、申込者（消費者）による個別の確認が要求され、それがなされる形になっているにもかかわらず、実態は形骸化しており、契約締結の意思決定に当たって必要とされる消費者の理解や認識が確保される実態となっていない。重要な契約条件である以上、消費者の認識と理解を確保するための説明や確認が必要であろう。

なお、本件のような違約金条項については、消費者契約法第9条に照らし、その効力の問題がある。本件については、前記のとおり消費者契約法第4条第1項第1号により取消しができ、かつ、後記のとおり取消しの意思表示がされていると認められるため、そもそも違約金条項は妥当しない。

また、本件契約の中核部分についても、そもそも、本件契約が何の契約であり、何に対価を支払うのかが極めてわかりにくく、説明もされていない。実態として、A社と申立人との間の「通信契約」は、回線の提供・利用契約、プロバイダー契約、通信機器（Wi-Fi ルータ）の提供・利用契約が複合していた。しかも、Wi-Fi ルータが貸与であるのか購入であるのか、月々の支払が何の対価であるのか不透明なまま、契約の締結が行われている。特に、消費者にとって、月々の支払が何の対価であるのかは極めて重要であり、この点について消費者が十分に理解をしたうえで契約の締結が行われる必要がある。

また、本件契約は、A社と申立人との間の通信契約であり、勧誘行為はA社の販売代理店B社のフランチャイジーであるC社が行っている。本件契約においては、申立人に対し、契約相手方や窓口、勧誘代理店の地位について、情報が与えられていない。このため、申立人は、勧誘代理店のフランチャイジーであるC社に対し、契約の解消を通告しているが、C社から直ちにA社に伝わらず、紛争となっている。C社は、契約当事者となるA社から取次ぎを委託された代理店B社のフランチャイジーであり、意思表示についての受領権限を与えられていない模様である。しかし、勧誘時に、そのような立場は明示されておらず、むしろ、契

約書等の書類における連絡先の記載などから、申立人（消費者）にとって、意思表示の受領等、契約関係についてC社が権限を有しているように見え、また、申立人がフランチャイジーであるC社が契約解消その他の通知の連絡先と信じるのが合理的といえるものであった。

このように勧誘者の地位や権限が明示されていないことは、契約締結の意思決定の前提としての十分な情報提供という観点から問題があるだけでなく、契約締結後の消費者の権利行使を阻害する。勧誘を行う者の立場の明示、適切な連絡先・申入れ先の明示が必要である。本件では、取消権の行使（特定商取引法に依拠した解約通知が出されているが、取消し意思表示と見ることができる。）は、消費者契約法第7条所定の期間内に行われているが、仮に取消権の行使がこれにより遅れることになり、期間制限の問題が生じうる場合であったとすれば、それは相手方が通知先について適切な情報提供を行わなかったことが原因であり、取消権の期間制限について、消費者がその権限ある通知先を知った時から起算すべきであり、またそうでないとしても期間制限を契約相手方たる事業者が主張することは信義則に反すると考えられる。また、本件ではクーリング・オフは用意されていないが、法律の規定により又は契約によりクーリング・オフが導入される場合、誰に対していつまでに通知をする必要があるかについて明示がされていない場合には、法定のクーリング・オフのときは法定書面不交付と考えられ、また約定のクーリング・オフのときもクーリング・オフ期間は進行しないと解され、適切な連絡先・申入れ先の明示は一層重要となる。

## (2) 不意打ち的な勧誘（訪問販売の問題点）

本件契約は、訪問販売により契約の締結が行われている。本件の契約締結には、不意打ち的な勧誘、他の選択肢についての吟味機会がない中での契約締結、その後あらためて考えて不要さに気づくという、訪問販売の典型的な問題点を示す状況が存在する。しかも、本件の商品や契約は、新種で、かつ、複雑なものであって、一般消費者にも当該申立人にもなじみのあるものとは言い難いにもかかわらず、わずかな時間で訪問から契約締結に至っている。

特定商取引法の適用範囲であれば、当然にクーリング・オフが認められる場面である。しかし、特定商取引法第26条第1項、特定商取引法施行令第5条により、電気通信事業法（昭和59年法律第86号）第2条第5号に規定する電気通信事業者が行う同条第4号に規定する役務の提供については、クーリング・オフ（それをはじめとする訪問販売に関する特定商取引法上の保護措置）が適用除外となっている（特定商取引法第26条第1項第8号ニ、特定商取引法施行令第5条、別表第2・32号）。これは、電気通信事業法において消費者保護のための方策がとられるためである。しかし、同法においては、クーリング・オフをはじめ特定商取引法が用意している私法上の効力についての救済規定を欠いており、訪問販売の問題性が如実に表れるような販売方法がとられる中で、適用除外の素地を欠いている。

本件におけるA社は、電気通信事業法第2条第5号に規定する電気通信事業者に該当するが、その販売代理店やさらにはそのフランチャイジーであるB社、C社は電気通信事業法による電気通信事業者には該当せず、契約締結の代理・取次ぎ・媒介に際して料金その他の提供条件の概要の説明義務を除き（電気通信事業法第26条、第29



条第2項)、その規制の対象となっていない。この点でも、電気通信事業法により十分な保護措置が設けられているという適用除外の前提要件が十分に充足されているとは言いがたい。代理店を用いる場合の電気通信事業者の責務に関しては、社団法人電気通信事業者協会において「代理店の営業活動に関する倫理要綱」(平成3年10月1日制定、直近では平成24年1月31日改正)が策定されている。そのような自主基準の策定は多とされるべきであるが、しかし、本件に照らすと、その具体性や実効性について疑問なしとしない。

前記(1)イのとおり、本件の契約内容は不透明である。MNOであるD社では、平成25年1月以後の契約形態においては、Wi-Fi ルータについては購入・買取りという形式をとっている。これに対し、A社との本件契約においては、Wi-Fi ルータについては貸与という表現がみられるが、当初期間満了の際に返還することは予定されていない。また、中途解約の場合の違約金の支払額(月数を経るごとに漸次縮小する。)は、Wi-Fi ルータ買取りの場合と差がない形で設定されている。「貸与」という名称であるが、購入の実質とも見られ、しかも、支払額において機器の対価の部分が大きい。これらの事情を勘案すると、Wi-Fi ルータについての購入契約と判断する余地があり、電気通信役務の提供については特定商取引法による訪問販売等の場合の各種の規定について適用除外であるとしても、Wi-Fi ルータの売買契約については特定商取引法の適用除外に当たらないと解する余地がある。電気通信役務の提供契約が主であり、Wi-Fi ルータの取引(売買ないし貸与)はそれに付帯するものであって、あわせて特定商取引法の適用除外となるかどうかは、通信に関する役務提供と機器の取引とを分けられるかどうか、その取引実態による。実態いかんによっては、当然に適用除外となるわけではない点に留意が必要であろう。

なお、特定商取引法の適用除外となっていることは、事業者が自主的にクーリング・オフを導入することを禁止するものではない。法定ではないが約定のクーリング・オフ措置は他にも見られるところである。仮に、電気通信事業法の改正や特定商取引法の改正がなされない場合、あるいはなされる前であっても、そのような約定の手当てについて検討することが有益であろう。

また、本件のE社(MVNE)、A社(MVNO)にあつては、その後、申込書の記載を見直し、また、当委員会との意見交換時に、代理店やフランチャイジーを通じた契約締結の場合を含めて、全件にわたり、契約締結後に、カスタマーサポートセンターにより、再度の意思確認、契約締結過程における情報提供についての個別の確認(説明すべき重要な点につき個別具体的な確認を含む。)を行い、そこで契約の解消の申出があつた場合には無条件解約に応じる態勢をとっているとのことであつた。参考とならう。

### (3) 複雑な契約形態——複数の事業者の関与

本件契約においては、契約当事者は、A社と申立人であるが、契約内容は、通信に関する役務提供と機器の取引が複合し、通信に関する役務提供も回線の利用の提供やプロバイダーの役務提供契約があり、そこに複数の事業者が関わっている(MNO、MVNE、MVNO)。そのため、回線の品質の決定等についてはD社、E社、A社がそれぞれ一定のコントロールを有している。また、商品説明に関しても、チラシの記載については、A社のチラシであるが、E社(MVNE)を通じてD社(MNO)

の許可をとっており、一定のコントロールが、MNO、MVNEからなされている。また、中途解約の違約金については、D社・E社間、E社・A社間、A社・申立人間でそれぞれ問題となり、いわば上流のD社・E社間、E社・A社間の契約条件が事実上A社・申立人間の契約条件に影響する構造となっている。

また、契約締結過程においては、当事者はA社であるが、勧誘行為は、その代理店B社のフランチャイジーC社が行っている。申立人（消費者）にとっては、A社との通信契約であるが、回線やWi-Fiルータ通信サービスの対象範囲や速度などについてはD社が前面に打ち出されており、また、前記(1)イのとおり、消費者からは、誰との間のどのような契約であり、たとえば、取消しの意思表示をする場合、誰に、どこにすればよいのか、不鮮明である。

このように複数の事業者が、事業者と消費者との間の契約の締結及び契約上の事業者の債務の履行に関わる場合には、とりわけ、契約の相手方及び内容について消費者の理解の確保に配慮する必要がある。また、契約締結時の情報提供の十全さや勧誘行為の適正性の確保のみならず、その後の消費者の権利行使等のための情報提供が適切になされる必要がある。これらを実現するために、事業者間で、どの事業者がどのような責務を負うのか、間隙なくそのための責務について体制を構想し実行する必要がある。

消費者との間の契約における違約金条項などの契約条項の策定については、MVNOの専権ではあるが、全体の仕組みとして、MNO、MVNEの違約金等の条件が事実上影響しており、実際にはそれらをそのまま再現しているという状況にあり、契約条件の適正化についても、ひとりMVNOだけの問題ではない面がある。

また、前記(2)のとおり、電気通信事業法による各種の規律は、同法第26条の説明義務規定以外は電気通信事業者の代理店やそのフランチャイジーには及ばない。説明義務違反については取次ぎ又は代理を業として行う者に総務省は業務改善命令を出せるとはいえ、許可も届出も不要で異業種でも参入できる代理店やフランチャイジーを用いる場合にあっては、当該代理店を用いる電気通信事業者は、「消費者保護ルールに関するガイドライン」に則った勧誘の徹底に留意を払う責任を負うと考えられる。

#### (4) 取消権の行使

取消権の行使の効果について、本件では、申立人は通信機器を受け取っておらず、およそ役務提供を受けておらず、その利得返還や原状回復が問題となる余地はない。

また、申立人の意思表示の取消しにより契約が遡及的に無効となる場面であるから、この場合には、当然、中途解約の場合の違約金条項は発動しない。

## 2 あっせん案の考え方

1に示したとおり、本件契約については、消費者契約法第4条第1項第1号による取消しが可能である。また、申立人の解約通知は取消しの意思表示と解釈することができ、これにより本件契約は遡及的に無効となっている。申立人は、Wi-Fiルータを受け取っておらず、当然、一度も利用していない。したがって、本件では、申立人の利得や原状回復の問題は生じない。また、当然ながら違約金条項も発動しない。申立人からの金銭の支払も

されておらず、A社からの金銭の返還も問題とならない。

以上から、あっせん案においては、本件契約は無効であること（効力を有しないこと）、かつ、申立人とA社との間には本件契約の無効による原状回復や不当利得返還等の債権債務も生じず、したがって両者の間には何ら債権債務は存在しないことを、それぞれ確認する内容となっている。

### 3 同種・類似被害の再発防止に向けて

#### (1) 事業者に対して

##### ア 消費者に対するわかりやすく、誤解を与えない説明

- (ア) モバイルデータ通信に関する契約は、通信サービスの提供者が幾重にも重なり、また、契約締結の仲介を行う代理店（一次、二次と多階層化している例もある。）やフランチャイジーなど、関係者が多数登場する。したがって、事業者は、契約の全体の仕組みを消費者に分かりやすく説明するとともに、複数の事業者が関係者として登場する場合には、消費者はどの事業者とどのような内容の契約をしているのかをわかりやすく説明することが必要である。
- (イ) そして、消費者が契約締結時や契約締結後に、サービスを受けるにあたって負担する料金や費用は、どの事業者のどのようなサービスや商品に対する対価であるのかを誤解のないように説明することが必要である。
- (ロ) モバイルデータ通信に関するサービスの品質、とりわけ通信速度は、エリアによって、また、同一の基地局を同時に何人のユーザーが利用しているかによっても異なってくる。したがって、パンフレットに記載されている数値はもっとも条件がよい場合の数値（ベストエフォート）であることを、消費者に誤解のないように説明する必要がある。さらに、基地局によって通信速度に違いがある場合には、消費者の通常の行動範囲を確認するなどして、消費者に誤解に基づく過度の期待を与えないように心がけるべきである。
- (ハ) モバイルデータ通信事業者はいくつかの料金プランを提供しているのが通常であるが、それぞれのプランにどのような違いがあるのか、それぞれのプランのメリットのみならず、デメリットも説明するとともに、顧客のニーズに合ったプランを勧めるようにすべきである。これは、消費者を勧誘するに際しての、広義の適合性の問題と考えることができる。
- (ニ) 消費者が契約を解約したい場合に、どの時点での解約であれば、どのような金額の解約金が発生するのか、または発生しないのかを説明するとともに、どの事業者に対して解約の意思を通知すればよいのかを説明することが必要である。

##### イ 電気通信事業者が他の事業者に勧誘を担当させる場合の配慮

電気通信事業法第 26 条は、電気通信事業者のみならず、「電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者」にも、利用者に対する「料金その他の提供条件の概要」についての説明義務を課しており、義務違反があった場合には、これらの者に対しても、総務省は業務改善命令等を出すことができる（同法第 29 条第 2 項）。同条によって代理店等も電気通信事業法上の義務

を負うことになるとはいえ、代理店等は許可も登録も届出も不要で、だれでも参入できる業態であるために、これらの義務を認識していない場合も多いものと考えられる。したがって、電気通信事業者としては、勧誘の際の上記の諸点の説明や消費者のニーズとの適合性の原則について十分に配慮した勧誘がなされるように、代理店等で実際に勧誘に当たる者の事前の教育を十分に行い、また、実際に不適切な勧誘が行われていないかどうかのモニタリングを適宜行うことが必要である。

さらに、勧誘に起因するものも含めて、消費者からの苦情については、電気通信サービスの契約当事者である電気通信事業者が直接受け付けて、対応できるようにすることが必要である。

## ウ 契約者の真意の確保

代理店等の勧誘員が消費者の自宅を突然訪問して勧誘する場合には、消費者は、心の準備ができていないまま、その場の雰囲気だけで契約を締結する気にさせられてしまうことも多い。そこで、消費者との契約の相手方である電気通信事業者としては、自主的に消費者からのクーリング・オフの権利を認めるなり、あるいは、事後的に消費者に自ら連絡をとって契約締結の意思確認や契約締結過程における情報提供についての個別の確認を行うなりの対応をすることが望まれる。

## (2) 消費者に対して

消費者は、モバイルデータ通信に関する契約を締結しようとするときは、下記の点について留意しておくことが望ましい。

ア 電気通信サービスに関する取引は、関係者が多数登場し、複雑である。電気通信サービスの大本の提供者はだれで、消費者と電気通信サービスの契約を締結する直接の相手方電気通信事業者はだれで、さらに消費者の面前で契約の締結を勧誘している勧誘者はどういう立場の者なのかの説明を勧誘者に求め、どの事業者とどのような契約をすることになるのかについて誤解のないようにする。

イ 消費者が負担する料金や費用は、どの事業者のどのようなサービスや商品に対する対価であるのかについての説明を勧誘者に求め、それぞれが自分にとって必要なものかどうかを慎重に考える。

ウ 事業者のパンフレットに記載されている通信速度は、もっとも条件がよい場合の数値であって、実際にはそれをかなり下回る速度しかでないことから、パンフレットの数値を過度に信頼しない。また、もっとも条件がよい場合の最高通信速度自体が地域によって異なる。住居、職場、学校等、日常的に移動する範囲内の地域において、その電気通信事業者からどの程度の通信速度のサービスが受けられるかの説明を勧誘者に求め、その点も考慮に入れて、その電気通信事業者と契約するかどうかを判断する。

エ いくつかの料金プランがある場合に、それぞれの違いや、メリット、デメリットの説明を勧誘者に求めて、自分のニーズや生活スタイルに合ったプランを選択する。

オ 様々な事由から、途中で解約したくなることがある。どの時点での解約であれば、どのような金額の解約金が発生するのか、または発生しないのかの説明を勧誘者に求め、解約の際に発生するデメリットを事前に理解しておくようにする。また、いざ解約したくなったときに、どの事業者のどの部署に解約の意思を通知すればよいのかがわからないことも多い。そこで、解約したくなった際の、解約通知のあて先についての説明を受けておく。

### (3) 行政に対して

#### ア 電気通信事業法による適切な指導監督

電気通信事業法第 26 条は、電気通信事業者の電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者に対して、料金その他の提供条件の概要について、消費者など電気通信役務の提供を受けようとする者（以下「利用者」という。）への説明義務を課している。したがって、本件のように、勧誘したインターネットのプロバイダー事業者A社がB社と取次ぎ契約をして、さらにB社がC社をフランチャイジーとして回線契約の取次ぎをしている場合には、B社は「取次ぎを業として行う者」として、C社は「取次ぎ又は代理を業として行う者」として、上記説明義務を果たさなければならない。

説明すべき内容は、同法施行規則第 22 条の 2 の 2 第 3 項<sup>1</sup>で列挙している。そして、同条第 2 項ではこの説明はわかりやすく記載した書面で行うこととされている。したがって、総務省は、施行規則に基づき説明内容を記載した書面を作成もせず、交付もせずに契約を締結している媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者に対して、速やかに書面作成及びその交付について監督すべきである。

そして、電気通信事業法第 29 条第 2 項は、同法第 26 条の説明をしなかった電気通信事業者等（媒介、取次ぎ及び代理業者を含む。）に対して「利用者の利益を確保するために必要な限度において、業務の方法の改善その他の措置をとるべきことを命ずることができる。」と規定しているので、書面を作成していない事業者及び書面を作成していても契約前に交付していない事業者に対して、速やかに業務改善命令を発するべきである。

事後規制ということで多数の事業者に参入を許したのであるから、総務省は厳格に法の適用を行うべきである。

#### イ 電気通信事業法の改正

前記のような現状に鑑みると、法改正をして、消費者をはじめとする利用者の保護に必要な条項を加えるべきである。

既に法により、書面による説明をすべき義務が電気通信事業者等に課せられているので、訪問販売であると店舗販売であるとを問わず、書面を交付せずに電気通信事業者等が通信契約を締結した場合には、契約を取消することができるなどの民事効を法改正により加えるべきである。

また、本件のような訪問販売では、突然の来訪により十分な説明時間をとることは困難であり、書面による説明義務を果たせない類型的な販売形態であるから、訪問販売という販売方法をとった場合には、クーリング・オフができる旨の条項を加える改正を行うべきである。

加えて、移動して使用する電気通信役務の特殊性から、契約前に予定し申告していた移動先で実際には使えなかったという場合に、いわば試用期間と考えて、電気通信役務の提供を受けようとする者に中途解除権を認める法改正も検討すべきである。

## ウ 特定商取引法の改正

特定商取引法は、通信契約を訪問販売の適用除外としている。理由は、特定商取引法の規制がなくても、電気通信事業法の規制により消費者保護が図られるというところにあった。

しかし、総務省の報道発表をみても、平成 17 年 6 月以降、指導又は処分に関する情報を確認することはできない。

また、実際の通信契約の勧誘は、二次代理店が担い、それらは数千あると言われており、届出制もとっていないため、その勧誘の実態を把握することが困難である。

このように、実際に消費者を勧誘し説明を行う事業者に対して、外形的には、総務省の指導や処分がほとんど行われていない状態にある。総務省は自主的なガイドラインの策定に力点を置いているが、それだけでは消費者被害を防ぐことはできていない。

したがって、現在、通信契約を適用除外とした立法事実が存在しない状態となっていることが明らかである。

そこで、特定商取引法を改正して、適用除外を外し、通信契約にも適用すべきである。同法の適用があるならば、訪問販売や電話勧誘販売の問題の相当部分が解決する。

## エ 景品表示法上のガイドラインの作成

訪問販売の場合、勧誘された消費者は十分な時間が取れないため、他社と比較したり検討したりする資料がなく、有利誤認や優良誤認を引き起こしやすい。

特に、通信契約が通信機器販売と同時に締結され、かつ価格も通信費用なのか通信機器代金なのか不明瞭な形で消費者に提示されるため、消費者が何の対価を支払う契約をしているのか理解できないことが多い。実際に本件では、消費者が誰と契約をしたのかも、理解できていなかった。

さらに、通信技術の進歩が速く、消費者が何をもって有利と判断すべきか十分な情報がないままに契約を勧誘されている。

そこで、比較検討ができるような材料を示して有利不利、優良不良を判断できる表示を義務づけるべきであり、そのためのガイドラインの作成を行うべきである。

ガイドラインの内容として例えば、金額については、通信機器を現金一括で購入した場合の通信機器代金とその場合の通信契約の価格を明示すること、通信機器代金を分割で支払う場合の通信契約の価格を比較できるように示すこと、など価格の点で誤認をしないように表示することを定めることが望ましい。

通信役務の内容については、通信エリアの無線基地局の所在を明らかにすること、速度については、最速の地点と消費者が望む地点あるいは最寄の地点の通信速度の実績を示すことが望ましい。

- 
- 1 電気通信事業法第二十六条に規定する電気通信役務に関する料金その他の提供条件の概要の説明は、電気通信役務の提供に関する契約の締結又はその媒介、取次ぎ若しくは代理が行われるまでの間に、少なくとも次に掲げる事項について行われなければならない。
- 一 電気通信役務を提供する電気通信事業者の氏名又は名称（電気通信事業者が、他の電気通信事業者と電気通信設備の接続又は共用に関する協定を締結して電気通信役務を提供する場合であって、法第二十七条に定める苦情及び問合せの処理並びに電気通信役務の提供に関する料金の回収等を当該他の電気通信事業者に委託することとしている場合を除く。第三号において同じ。）
  - 二 電気通信役務の提供に関する契約の提供の媒介、取次ぎ又は代理（以下「代理等」という。）を業として行う者（以下「契約代理業者」という。）が当該電気通信役務の提供に関する契約の代理等を行う場合にあっては、その旨及び当該契約代理業者の氏名又は名称
  - 三 電気通信役務を提供する電気通信事業者の電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先及び電話による連絡先であっては苦情及び問合せに応じる時間帯
  - 四 契約代理業者にあっては、当該契約代理業者の電話番号、電子メールアドレスその他の連絡先及び電話による連絡先にあつては電話による苦情及び問合せに応じる時間帯（電気通信役務を提供する電気通信事業者が、当該契約代理業者の業務の方法についての苦情及び問合せを処理することとしている場合を除く。）
  - 五 提供される電気通信役務の内容（名称、第一項の区分による電気通信役務の種類及び品質、提供を受けることができる場所又は緊急通報に係る制限、青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律（平成二十年法律第七十九号）第二条第八項に規定する携帯電話インターネット接続役務提供事業者が提供する同条第十項に規定する青少年有害情報フィルタリングサービスによる制限その他の当該電気通信役務の利用に関する制限がある場合には、その内容を含む。）
  - 六 その者に適用される、電気通信役務の提供に関する料金（ただし、電気通信事業者が通話料金について、距離ごと、接続する電気通信事業者ごと、対地ごとその他の区分により多数の区分を設ける場合にあっては、すべての通話料金の説明に代えて、一般消費者が利用することが見込まれる主な通話料金区分の説明によることができる。）
  - 七 前号に掲げる料金に含まれていない経費であつて電気通信役務の提供を受ける者が通常負担する必要があるものがあるときは、その内容
  - 八 前二号に掲げる料金その他の経費の全部又は一部を期間を限定して減免するときは、当該減免の実施期間その他の条件
  - 九 電気通信役務の提供を受ける者からの申出による契約の変更又は解除の連絡先及び方法
  - 十 次に掲げる事項その他の電気通信役務の提供を受ける者からの申出による契約の変更又は解除の条件等に関する定めがあるときは、その内容
    - イ 契約の変更又は解除をすることができる期間の制限があるときは、その内容
    - ロ 契約の変更又は解除に伴う違約金の支払に関する定めがあるときは、その内容
    - ハ 契約の変更又は解除があつた場合において電気通信役務の提供のために電気通信事業者が貸与した端末設備の返還又は引取りに要する経費を電気通信役務の提供を受ける者が負担する必要があるときは、その内容

# 資料 1

## 申立人からの事情聴取

項目	内容	
契約内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約日：平成 24 年 7 月 7 日</li> <li>・契約内容：モバイルデータ通信 2 年契約（プロバイダ＋無線回線）</li> <li>・契約金額：初期設定費用約 3 千円、月額利用料約 4 千円、オプション月額約 3 百円</li> <li>・中途解約料：約 3 万 8 千円（開通月、1 か月目の解約料適用）</li> <li>・請求金額：約 4 万 5 千円（内、既払金：0 円） 請求の内訳：解約料＋初期設定費＋月額利用料 2 か月目まで＋ユニバーサル料金</li> </ul>	
I T 知識と 自宅環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大手電話会社の光回線 100Mbps を契約。速度は意識していなかったが、動画投稿サイト視聴時に時々止まるので、「遅い。」と不満に思っていた。</li> <li>・突然の勧誘だったため、モバイル Wi-Fi ルータに関する知識はなかった。</li> <li>・知識の確認はされなかったが、「あまり分らないです。」等のやり取りはあった。</li> </ul>	
訪 問	説明全般	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通信速度は高速で、広範囲のエリアに対応していることを強調した片面チラシ 1 枚のみで勧誘を受けた。「端末を用いて持ち運びに便利。速度も速くて、エリア的にも広範囲をカバーしているから今より便利になりますよ。」と言われた。</li> <li>・自宅地域をカバーしていると言われた。チラシの説明は小さな文字で書かれていたので、チラシの説明文に自宅や実家がエリアに入っていない事に気づかず、他県の実家を含め広範囲をカバーしていると思った。</li> <li>・チラシを使った説明で、光回線よりちょっと速いような感じのことを言われた気がするが、記憶は曖昧になっている。</li> <li>・玄関先でデモ機を使って PC 接続したが、その時は普通に速いと思った。</li> </ul>
	勧 誘	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ベストエフォートの説明はなかった。</li> <li>・メリットの説明はあったが、不具合の説明は全くなかった。</li> <li>・商品を解約すると違約金がこれだけかかりますよ、と簡単な説明があった。</li> <li>・解約する時の連絡先の説明はなかった。</li> </ul>
時	契約内容 の認識	<ul style="list-style-type: none"> <li>・端末は無料で通信会社が貸してくれ、それを使っての通信料金が 3,880 円だと思った。</li> <li>・欲しいものは Wi-Fi ルータだったが、レンタルか購入か意識しなかった。</li> <li>・A 社に申し込んだ意識は全く無かった。勧誘員の名刺から、C 社に解約通知を出した。</li> </ul>
	締結の 決め手	<ul style="list-style-type: none"> <li>・チラシに記載のある、対応エリアが広範囲な点と、持ち運び便利な点に魅力を感じた。</li> <li>・会社員等が電車の中で PC を操作する姿を想像し、実家に戻る電車中で自分も PC を使用したいと思った。冷静に考えるとスマートフォンで対応できるので不要だった。</li> </ul>
	利用同意 書の説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・チェック項目についての説明はされず、自分で目を通してチェックして下さいという感じだったので、正直読めていない。</li> <li>・中途解約違約金の欄の説明は覚えていない。端末の扱いについても説明はなかった。</li> </ul>
解約理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約時は疑問に思わなかったが、友人に相談すると、売場でも契約できるから、色々検討してからのほうがよい、一旦やめた方がいいと助言され、解約通知を出した。</li> </ul>	
希望する 解決方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実際に署名捺印してしまった自分にも非があると思うが、解約料が高すぎるので、解約料の減額を希望する。</li> </ul>	



## 資料 2

### 相手方からの事情聴取

#### 株式会社 A社 電気通信事業者 (MVNO) ・ 契約の相手方

項目	内容
代理店等の管理	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 当社の代理店は、B社のほかに数社あり、代理店契約する際には審査を行っている。</li><li>・ 代理店担当部門と当社のサポートセンターは連携を取っている。</li><li>・ 代理店向けマニュアルとしてパワーポイントのプレゼンテーション資料がある。販売ライセンスを与えるにあたって、代理店に勧誘留意点や説明方法を説明している。なお、勧誘がひどい場合には販売停止等の処分も社内ルールとして設けている。</li></ul>
勧誘に使用のチラシ	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 自社で作成し、代理店やその下の実際の勧誘者等に渡している。</li><li>・ MNOの許可が無ければチラシを作成できず、ホームページに謳える文言も決まっているので、MVNEを通じてMNOの許可を取っている。</li><li>・ 最新型の端末機種が発表された昨年秋にチラシを変更し、チラシにベストエフォートの文言を加えてエリア等の説明も詳しいものにした。</li></ul>
MNO プランとの違い	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 端末はMNOとほとんど同じ。回線、速度も変わらない。</li><li>・ クレジット、口座振込み等、決済方法はMVNOが自由に決められる。</li></ul>
端末貸与について	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 利用同意書に「貸与」と記載しているが、パンフレット等には端末の取扱いは記載されていない。</li><li>・ 解約しても、端末の返却は求めている。</li></ul>
解約料について	<ul style="list-style-type: none"><li>・ MNOとの取決めがあるので、MNOと同じ料金を載せている。全てMVNE、MNOに確認して対応している。</li><li>・ 約3万8千円の解約料はあくまでも通信費に対するものである。機器は貸与なので機器代は契約上一切含まれてはいない。</li></ul>
勧誘時の説明全般	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 当社作成のチラシ1枚のみで行っている。</li><li>・ 説明には、勧誘員に持たせているデモ機や、MNOのHP等を利用する。</li><li>・ 契約形態がMNOと違う点については、申込書でしっかり説明する。</li></ul>
利用同意書の説明	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 一番問題になるのが中途解約と最低利用期間なので、その点は特に注意するように指示している。</li><li>・ 代理店には、同意書の項目は全て重要と説明しているため、同意書を読み上げての基本的説明と確認はなされたはずである。しかし、読み上げずにチェックされたのなら厳しく指導していく。</li><li>・ 現在は同意書のフォームを変更し、読み上げて確認したことの証として、署名・捺印を貰う形にした。</li></ul>
消費者庁措置命令	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 消費者庁からは、MNOの処分について、MVNOである当社に連絡は無かった。</li><li>・ MNOからの説明を受けて、当社としては、それに対応してチラシ等を変更した。</li><li>・ 当社にも非常に影響が出たので、逆に、当社からもMNOに説明を求めた。</li></ul>
希望する解決方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 無条件で解約を受け入れる。</li></ul>

## 資料 2

### 相手方からの事情聴取

#### 株式会社 B社（A社の販売代理店）

項目	内容
フランチャイジーの管理等	<ul style="list-style-type: none"><li>・当社が契約しているフランチャイズ企業は百数十社あるが、加盟店により取扱う商材がまちまちで、全てのフランチャイジーがLTE事業をしているわけではない。他の商材と合わせて営業している企業が多い。</li><li>・LTEの販売代理業は、約1年前に開始した。</li><li>・LTE事業について、フランチャイジーとはネットワーク取次業務の契約になる。</li><li>・営業マニュアル、研修マニュアルはないが、フランチャイズに関しての禁止事項は共有している。</li><li>・消費者からのクレーム情報や問合せ情報は、A社と定期的に打ち合わせをして共有化している。共有化した情報は、次回以降の営業活動で重点的に注意している。</li></ul>
勧誘に使用のチラシ	<ul style="list-style-type: none"><li>・当初はA社作成のチラシで営業活動していたが、特に問題を感じてはいなかった。</li><li>・しかし、LTE取扱い開始間もない時期に発生したトラブルを解消するために、A社は申立人の勧誘用チラシを新しいチラシに変更した。申立人の契約した時期は、ちょうどチラシ切り替えの時だった。</li></ul>
解約料について	<ul style="list-style-type: none"><li>・A社が開発した商品を、条件そのままに聞いた内容で販売していた。MNOであるD社と基本的に同条件だったので、違和感はなかった。</li><li>・携帯電話等の契約は割賦契約にすると、中途解約した場合は当該契約と同じような額の解約料がかかるので、本件の解約料を不自然に感じたことはなかった。</li></ul>
勧誘時の説明全般	<ul style="list-style-type: none"><li>・当該フランチャイジーは、最大速度 75Mbps とベストエフォートについて説明はしても、デメリットに関しての説明はなかったと思う。</li></ul>

## 資料 2

### 相手方からの事情聴取

#### 株式会社 C社（B社のフランチャイジー）・訪問勧誘

項目	内容
会社について	<ul style="list-style-type: none"><li>・当社は、B社とフランチャイズ契約をしている企業である。</li><li>・元は通信機器商材を扱っていたが、今回A社がLTE事業を始めるにあたり、LTEも取扱いを開始した。</li></ul>
勧誘活動	<ul style="list-style-type: none"><li>・直接対面の訪問販売のみで、電話勧誘販売は行っていない。</li></ul>
端末貸与について	<ul style="list-style-type: none"><li>・当社としては、申立人が契約した頃、端末は3万8千円程度だとMNOが謳っていたので、勧誘端末自体はプレゼントで、3万8千円はかからないと伝えていた。</li><li>・端末は解約しても返却の必要はないがSIMは貸与になると伝え、解約時のSIM返却について説明をしている。</li></ul>
解約料について	<ul style="list-style-type: none"><li>・解約料の内訳については正確には把握しておらず、MNOの解約料とA社の違約金規約は同じと認識していたため、それにもとづいて総額を説明していた。</li><li>・たまに客から高額な解約料について質問があるが、「継続していると徐々に安くなる。携帯電話の契約に似ている。」という様な説明をしていた。</li><li>・契約書に署名してもらった後に、解約料の説明をし、印鑑をもらうという流れだった。</li></ul>
勧誘時の説明全般	<ul style="list-style-type: none"><li>・チラシ1枚と契約書のみで説明していた。</li><li>・無線通信なのでベストエフォートについては伝えているが、メリット面だけが前面に出た説明だったと思う。</li><li>・契約の流れは、①契約書に名前を記入②解約金について一通りの説明③質問を受けて不明な点がない状態で捺印してもらう、となっている。</li></ul>
利用同意書の説明	<ul style="list-style-type: none"><li>・同意書の中の重要な2項目（①申込書に記入捺印した時点で契約は成立し、解約には所定の中途解約料がかかる②クーリング・オフ規定の対象外になる）には、囲みがついている。その意味を説明し、本人がチェックした。</li><li>・それ以外の項目は、「読んで不明点は質問して下さい。」という形を取り、本人にチェックしてもらっている。チェックしているので、本人が一応読んだと理解している。</li></ul>

### 資料3

#### 関係人からの事情聴取

#### 株式会社 D社 電気通信事業者 (MNO)

項目	内容
MVNOとの関係	<ul style="list-style-type: none"><li>・総務省からの周波数割当を受けるにあたって、総務省からは「通信事業に種々の業者が参画できるようにMVNOへの貸出しを促進するように」との条件があり、それに則って順当に行っている。</li><li>・MNOとしては、各MVNOとその顧客間の契約には関与しない。端末と回線をMVNOに販売して、当社の契約は完結する。</li><li>・チラシや広告物等の記載について、MVNOとの契約で規定しているが、顧客に誤解を与える表記がないか抽象的レベルのチェックにとどまる。</li><li>・料金等についてもMVNO自らが決定する。</li><li>・顧客情報についてはMVNOから受取っておらず、当社では把握していない。</li></ul>
MVNO顧客からの相談体制	<ul style="list-style-type: none"><li>・MVNO顧客からの問合せや相談には当社では対応せず、直接の契約先であるMVNOを案内して終了としている。苦情・問合せ件数だけは顧客対応部門で把握している。</li><li>・技術に関する相談もMVNOに案内する。MVNOからの技術問合せ窓口は別途ある。</li><li>・特定のMVNOだけへの苦情が当社の顧客対応部門に多数入る場合には、営業担当を通じ、そのMVNOに伝えている。</li></ul>
関係業者への教育	<ul style="list-style-type: none"><li>・基本的営業活動に関しては各MVNOに任せているので、当社としては、具体的研修等は行っていない。</li><li>・電気通信事業法で義務付けられている重要事項説明も、説明方法等はMVNOに任せており、当社としては確認していない。</li><li>・法令に触れること等は、禁止事項として契約において規定している。</li></ul>

### 資料3

#### 関係人からの事情聴取

#### 株式会社 E社 電気通信事業者 (MVNE)

項目	内容
MVNOとの関係	<ul style="list-style-type: none"><li>・MVNEである当社の業務は、各MVNO事業の支援を行うことである。</li><li>・当社と各MVNOとの間で、顧客個人情報のやり取りはない。</li></ul>
MVNO顧客からの相談体制	<ul style="list-style-type: none"><li>・販売件数の増加に伴い、今年初めから苦情が多くなった。そのため、セールスの問題等で生じたMVNOの苦情は、MVNEである当社が費用を負担し、MVNOが無償で解約に応じられる仕組みを導入した。</li></ul>
関係業者への情報提供、教育	<p>(スタンス)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・MVNEとして、独自に情報は出していない。</li></ul> <p>(MNOへの情報提供)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・MVNOの客の意見等を、MNOの営業的会議である月1回の定例会に必ず報告し、チームの共有を図っている。</li></ul> <p>(MVNOへの情報提供)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・MNOから提供された技術情報は、すぐに各MVNOに伝えている。</li><li>・MNOからの誤認防止やセールスに関する指示は、MVNOとの月2回の定例会で都度開示している。</li></ul>
契約業者への規制について	<ul style="list-style-type: none"><li>・当社として、各MVNOに対してサービス設定や料金についての規制は一切行っていない。</li><li>・当社とMNOの契約における違約金条項があり、それを当社とMVNOの契約条項に入れているため、契約期間と違約金設定については間接的規制になっている。</li></ul>

## 資料 4

### 合意書の内容

- 1 本件契約は効力を有しない。
- 2 申立人と相手方の間には、本あっせん条項以外に本件契約に関して相互に何らの債権・債務はない。

## 資料5

### 「訪問販売によるモバイルデータ通信契約の解除に係る紛争」処理経緯

日付	部会回数等	内 容
平成25年 3月4日	【付託】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・紛争案件の処理を知事から委員会会長に付託</li> <li>・あっせん・調停第一部会の設置</li> </ul>
3月1日	第1回部会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申立人からの事情聴取</li> <li>・問題点の整理</li> </ul>
3月15日	第2回部会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者（A社、B社、C社）からの事情聴取</li> <li>・問題点の確認、整理</li> </ul>
4月18日	第3回部会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係人（D社、E社）からの事情聴取</li> <li>・問題点の整理</li> </ul>
5月7日	第4回部会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん案の考え方、相手方・関係人等からの事情聴取を踏まえて問題について検討</li> </ul>
5月31日	第5回部会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者へあっせん案の考え方等を示し、意見交換</li> <li>・あっせん案及び合意書の確定</li> </ul>
6月3日	(あっせん案)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん案を紛争当事者双方に提示 (申立人、相手方ともにあっせん案に同意)</li> </ul>
6月21日	第6回部会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん案受諾の確認</li> <li>・報告書の骨子検討</li> </ul>
6月27日	(合意書)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・合意書の取り交わし</li> </ul>
7月26日	第7回部会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・報告書の検討</li> </ul>
9月3日	【報告】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・知事への報告</li> </ul>

## 資料6

## 東京都消費者被害救済委員会委員名簿

平成25年9月3日現在

氏名		備考
学識経験者委員		(16名)
安藤朝規	弁護士	
上柳敏郎	弁護士	
沖野眞巳	東京大学大学院法学政治学研究科教授	本件あつせん・調停部会委員
織田博子	駿河台大学大学院法務研究科教授	
鎌野邦樹	早稲田大学大学院法務研究科教授	
川地宏行	明治大学法学部教授	
桜井健夫	弁護士	
佐々木幸孝	弁護士	
執行秀幸	中央大学大学院法務研究科教授	
千葉肇	弁護士	
中野和子	弁護士	本件あつせん・調停部会委員
野澤正充	立教大学法科大学院長・立教大学大学院法務研究科教授	会長代理
平野裕之	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	
松本恒雄	前一橋大学大学院法学研究科教授 (現 国民生活センター理事長)	会長 本件あつせん・調停部会長
村千鶴子	弁護士・東京経済大学現代法学部教授	
米川長平	弁護士	
消費者委員		(4名)
有田芳子	主婦連合会 副会長	本件あつせん・調停部会委員
奥田明子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員	
橋本恵美子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	
宮原恵子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 総務部 部長	
事業者委員		(3名)
栗山昇	東京都商工会連合会 副会長	本件あつせん・調停部会委員
堀内忠	東京都中小企業団体中央会 専務理事	
間部彰成	東京商工会議所 理事・産業政策第二部長	