

法令適用事前確認手続照会書

令和2年11月10日

消費者庁取引対策課長 殿

照会者氏名 NAWABARI 代表 出水 洋樹
住所
〒152-0004 東京都目黒区鷹番 3-6-8 T'S ビル2F
連絡先
担当者名 出水 洋樹
電話番号 03-3794-8230
電子メールアドレス info@nawabari.net

消費者庁における法令適用事前確認手続に関する細則の規定に基づき、下記のとおり照会します。

なお、照会及び回答内容が公表されることに同意します。また、照会対象法令（条項）の性質上照会者名を公にすることが回答に当たって必要とされる場合には、照会者名が公表されることに同意します。

記

1 法令名及び条項

特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）第14条第1項、第15条第1項

2 実現しようとする自己の事業活動に係る具体的な行為（必要であれば資料の添付ができる）インターネット上で金銭の授受の生じるサービス（以下、本件事業という）を展開するに際し、「特定商取引法に基づく表記」欄に記載した電話番号への消費者からの電話に対する受電対応において、下記の対応（以下、「本件対応例」という）をした場合に、法第11条及び法第12条の違反による法第14条第1項に基づく指示又は法第15条第1項に基づく業務改善命令の対象とならないかどうかの照会。

■前提条件

消費者からの受電業務に際し、設定により下記の3つの選択肢を取ることが可能であるものとする。

- ① 運営担当者本人、又は運営母体に関わる人間（以下、運営組織とする。）が受電業務を行う。
- ② 予め委託した電話代行業者のオペレーター（以下、委託業者とする。）が用件と折返し先を控

えるのみの受電業務（以下、不在折返し対応とする。）を行い、後ほど運営組織から連絡を行う。

③ 営業時間外の場合には営業時間外である旨の自動アナウンスを行う。

■照会内容のケース

運営組織が受電をすることができない時間が生じる場合、委託業者が受電をして不在折返し対応を行い、後ほど運営組織から消費者に連絡を行った場合。

本件対応例の詳細については添付書類「別表1」をご参照ください。

3 当該行為と照会対象法令（条項）の規定との関係についての自己の見解及び根拠
本件事業によるサービスを提供するのに際し、法第11条、法第12条及び省令第8条について下記の解釈をしている。

省令に沿って「販売業者の電話番号」を掲載し、委託業者が受電し、控えた情報を基に運営組織が折り返しの対応をすることは法令に反するものではないと考える。

根拠を考えるにあたって、特定商取引に関する法律の解説（平成28年度版）第3節 通信販売 P.83に記載の文章を抜粋する。

「電話番号」については、確実に連絡が取れる番号を記載することを要する。発信専用の番号で消費者側から架電しても一切つながらない等のような場合は、確実に連絡が取れる番号とはいえない。

上記を踏まえ、考え方の要点は下記の二点であると考える。

一、「確実に連絡が取れる番号」の定義

確実に連絡が取れる状態とはどのような状態を指すのか考えた場合、自らが受電できないとしても、受電の際に消費者からの伝言を受け取ることができる体制が整っており、かつ一度終話してからでも返答をすることができる場合は「確実に連絡が取れる番号」と考えられる。つまり、消費者からの架電に対して一度も漏らさずに100%自らが受電できなければ全て違反であるという主旨ではないと捉える。

上記の考え方に沿って、本件の照会内容について考察する。

繁忙期など何らかの理由で委託業者に受電業務を任せる必要が生じた場合、当該時間帯は運営組織が受電をしていないため、委託業者が受電を行い不在折返し対応となるが、ここでの要点はコミュニケーションを図ることが可能であるかどうかであると考える。従って、当該電話番号へ連絡をすることで消費者からの用件を預かり、運営組織から回答の連絡を行うに至るため、連絡が取れる状態であると考える。

二、「確実に連絡が取れる番号」の範囲

確実に連絡が取れる相手は誰を指すのか考えた場合、厳密には委託業者は運営組織では無い

が、運営組織が正式に受電業務を委託しているのであって運営組織の一部とみなすことが自然であると考えられる。また、仮に運営組織の一部で無いと考えられる場合であっても、前項の考察の通りコミュニケーションを図ることができる状態であるという点が重要であるとされる。

また、最終的には運営組織とコミュニケーションを取れるのであれば、委託業者による不在折返し対応だけでなく、自動音声による対応であっても連絡が取れる状態であると考えられる。

例えば、回線混雑を理由として一度終話をして、時間間隔を空けてからの架電を要請する自動音声アナウンスを行ったとしても、時間を置いてから改めて架電をすれば回線混雑が緩和されて連絡が取れる状態となるため、確実に連絡が取れる番号と考える。

営業時間外の自動音声アナウンスも同様の考え方で問題ないと考える。

また、委託業者による不在折返し対応についても、受電できない場合にのみ委託している状態であることから受電できる場合には自らが受電しているため、確実に連絡が取れる番号であると考えられるのが自然である。

以上

上記は、運営組織が必ずしも受電できない場合が存在する現実に対し、特商法における電話番号の「確実に連絡が取れる番号」の定義と範囲を確認することを目的としている。

4 公表の遅延の希望（希望する場合のみ）

- (1) 理由 本照会の結果によって、体制を整える必要があるため。
- (2) 公表可能時期 2021年2月1日以降。

別表 1

- ① 運営担当者本人、又は運営母体に関わる人間（以下、運営組織とする。）が受電業務を行う。

※取引先＝消費者、利用者＝運営組織、SIP サーバー＝電話受電システム、とする。



- ② 予め委託した電話代行業者のオペレーター（以下、委託業者とする。）が用件と折返し先を控えるのみの受電業務（以下、不在折返し対応とする。）を行い、後ほど運営組織から連絡を行う。



※取引先＝消費者、利用者＝運営組織、SIP サーバー＝電話受電システム、秘書＝委託業者、とする。

- ③ 営業時間外の場合には営業時間外である旨の自動アナウンスを行う。

※消費者に対して、予め表記した営業時刻以外の時間帯について自動音声にて時間外である旨のアナウンスを行う。