

法令適用事前確認手続回答通知書

消取引第 1258 号

令和 2 年 12 月 7 日

NAWABARI 代表 出水 洋樹 殿

消費者庁取引対策課長

(公 印 省 略)

令和 2 年 11 月 10 日付けをもって照会のあった件について、下記のとおり回答いたします。

なお、本回答は、特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号。以下「法」といいます。）第 14 条第 1 項及び第 15 条第 1 項を所管する立場から、照会者から提示された事実のみを前提に、法第 14 条第 1 項及び第 15 条第 1 項に係る条文として法第 11 条及び特定商取引に関する法律施行規則（昭和 51 年通商産業省令第 89 号。以下「省令」といいます。）第 8 条第 1 号との関係のみについて、現時点における見解を示すものであり、もとより、捜査機関の判断や罰則の適用を含めた司法判断を拘束するものではないことを付記します。

記

1 回答

照会のあった具体的事実については、照会者により提供された事実関係を前提とすれば、照会者が広告に表示している電話番号に消費者から架電があった場合、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」という。）が受電業務を行う、②あらかじめ委託した電話代行業者のオペレーター（以下「委託業者」という。）が用件と折り返し先を控えるのみの受電業務（以下「不在折り返し対応」という。）を行い、後ほど運営組織から連絡を行う、又は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、のいずれかの対応をしており、仮に、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であっても、委託業者が受電をして不在折り返し対応を行い、後ほど運営組織から消費者に連絡を行うこと等により、当該記載された電話番号が、運営組織に確実に連絡が取れる番号といえるのであれば、法第 11 条及び省令第 8 条第 1 号の規定に違反せず、法第 14 条第 1 項に規定する指示及び法第 15 条第 1 項に規定する業務停止命令の要件を満たさないものと考えられる。

2 当該事実と照会対象法令との関係に関する見解及び根拠

法第 11 条は通信販売の広告について、「役務提供事業者は、通信販売をする場合の・・・役務の提供条件について広告をするときは、主務省令で定めるところにより、当該広告に、・・・当該役務に関する次の事項を表示しなければならない。」と規定している。

同条第 5 号は「前各号に掲げるもののほか、主務省令で定める事項」と規定し、省令第 8 条第 1 号は「役務提供事業者の・・・電話番号」と規定している。

「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。

照会書に「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」とあることから、仮に、消費者からの架電に対して運営組織が受電できない場合があったとしても、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う等の対応をしており、当該記載された電話番号が、運営組織に確実に連絡が取れる番号といえるのであれば、法第 11 条及び省令第 8 条第 1 号の規定に違反せず、法第 14 条第 1 項に規定する指示及び法第 15 条第 1 項に規定する業務停止命令の要件を満たさないものと考えられる。なお、当該対応が自動音声であることのみをもって、確実に連絡が取れる番号か否かの該当性が変わるものではない。

以上