

第3回利用者視点からのサービス検証タスクフォース 議事概要

日時：平成27年6月17日（水）10:00～12:10 於：総務省第1会議室

出席者（敬称略）：

・ 構成員

新美構成員（主査）、石田構成員、大澤構成員、沖野構成員、北構成員、齋藤構成員、長田構成員、原田構成員、平野構成員、舟田構成員（欠席：木村構成員）

・ オブザーバ

株式会社NTTドコモ、KDDI株式会社、ソフトバンクモバイル株式会社、東日本電信電話株式会社、西日本電信電話株式会社、株式会社ケイ・オプティコム、UQコミュニケーションズ株式会社、一般社団法人日本インターネットサービスプロバイダー協会、一般社団法人テレコムサービス協会 MVNO委員会、一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟、一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会

・ 総務省

吉田総合通信基盤局電気通信事業部長、高橋総合通信基盤局総務課長、吉田事業政策課長、竹村料金サービス課長、片桐料金サービス課企画官、河内データ通信課長、吉田消費者行政課長、飯倉電気通信利用者情報政策室長、神谷消費者行政課課長補佐

議事概要：

○ NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクモバイル、NTT東西から、第1回・第2回会合で出された質問に対する回答があった。主な内容は概ね以下のとおり。

【違約金の額の根拠となっている逸失利益について、用意したサービスは他の利用者に振り向けられていて、無駄になったとは言えないのではないかとの点について（対：携帯電話事業者3社及びNTT東西）】

- ・ 利用者数に制限のない設備産業の特性として、特定の顧客の解約と他の顧客の新規契約に関係性がない。2年間の契約期間に得られると想定していた料金額に満たない部分そのものが逸失利益。高裁判決でもこの考え方が支持されている。
- ・ 解約料は契約条件の構成要素の一つであり、料金プランの一部として一体不可分。
- ・ 解約料は料金プランの一要素。料金プランは、採算性や競争環境等を総合的に勘案したもの。採算性とは、設備コストや運用コスト（新規・買換時等における新規獲得・維持のためのコスト）等も考慮した中長期的収支。運用コストは、個別の利用者に要したコストであり、他のユーザに振り向けることができないもの。
- ・ 顧客は、通常の契約と2年契約を比較検討した上で2年契約を選択している。
- ・ 通常の契約を選択した顧客にとって、2年契約を途中解約した場合に解約金を請求することは、納得感が高いものとする。

【解約の事前申込みについて（対：携帯電話事業者3社、NTT東西）】

- ・ 事前申込みは受け付けていない。その旨は約款に規定していない。
- ・ 事前申込みを認めた場合、事前申込みを行ってから更新期日までの間に顧客の意思に変更等があることが想定され、更新期日において断りなく解約等を行った場合には、

却って顧客に迷惑をかけることになるため、更新月に改めて申込みを行うことを了解してもらおうよう対応している。顧客の了解を得て対応しているものであり、民法上の解約権を否定するようなルールを設けているものではない。また、事前申込みの要請に応えることができなかつたとしても、継続的に利用されるという通信サービスの特性を踏まえると、実際に利用を終了するタイミングで意思確認を行うことが望ましく、また、違約金なく解約可能な期間を事前周知しており当該期間に解約金なく解約を行うことができるから、消費者の利益を害するものではなく、消費者契約法に違反するものではないと考える。

【違約金 9,500 円の目的・根拠について（対：携帯電話事業者 3 社、NTT 東西）】

- ・解約金は、解約によって生じる平均的損害の一部を回収することが目的。
- ・（平均的損害を下回る範囲での）解約金の具体的水準はマーケット動向を見て決定するもので、コストの積み上げではない。
- ・解約金は、逸失利益や、2年契約で得られるユーザメリットに比べて大幅に低く設定されている。
- ・分かり易さを考慮し、解約金の額に解約時期による差は設けていない。
- ・解約金設定の考え方及び金額は、消費者契約法に照らして問題ないことが高裁判決として確定している。

【その他】

（携帯電話事業者）

- ・解約率のコントロールは安定的なサービス提供に必須である一方、キャリア間の顧客の流動は一定の割合が確保されている

○ 各社の説明に関する質疑の主な内容は概ね以下のとおり。

（構成員）

- ・解約予約を約款に規定することにコストはかからないと思うが、難しいのか。また、顧客の意思が変わる可能性については、更新期日に確認をとれば良いだけではないか。
- ・経済的合理性と顧客の納得感は必ずしも一致しない。解約金の額が時期によらずフラットであることには、顧客の納得感が得られないのではないか。更新月に向けて逡減する仕組にはできないのか。

（事業者）

【解約予約について】

- ・細かい手続を全て約款に書いていないが、顧客から質問があった場合には、具体的な手続について説明している。また、更新月のプッシュ通知を開始している。
- ・更新月を二ヶ月に延長する対策を導入予定である。
- ・直前に連絡したとしても、顧客において更新を忘れることは考えられ、その場合にサービスが停止されると、クレームに繋がる。
- ・2年契約に関する苦情は相当少ない。顧客からの声が強くなれば対応を検討したい。

【違約金の逡減について】

- ・解約金については顧客の納得感は得られていると思う。解約金の水準は競争の結果。

解約金を逡減させると、複雑で分かりにくいものとなる。

- ・企業向けは、残余期間を考慮するが、一般ユーザ向けは多くの方が使うものなので、分かり易さを優先している。
- ・解約金は料金プランの構成要素の一つである。
- ・逡減させる仕組みとした場合、初期の解約金が高額となってしまう。ただ、海外でもやっているの、今後の可能性はゼロではない。

(構成員)

- ・解約金の水準として、新規顧客獲得等の運用コストを考慮していると説明する社があったが、2年経過後はその分は不要になるのではないか。
- ・キャリア間の顧客の流動は確保されているとのことだが、MNPの場合は高額なキャッシュバック等があるので、それによって解約金を補填できてしまう。流動顧客は実質的に解約金を負担していない一方で、長期契約者が解約する場合においてのみ、解約金を実質的に負担することになっているのではないか。
- ・NTT東西は苦情がないと言うが、サービス開始(24年3月)が遅いからではないか？消センには、転勤等による苦情がきている。

(事業者)

- ・解約金は料金プランの一部であり、どの部分のコストに対応しているという分解は困難。設備コストや初期コストなど、諸々考慮しており、新規獲得時のコストのみに基づくものではない。平均的に2~3年単位で端末が買い換えられることを考えると、2年経過後もコストは生じる。
- ・当社では、解約金は残り期間の料金が徴収できなくなることによる逸失利益の範囲で設定しており、2年が経過した時点で、同じ条件で更なる2年契約の更新がなされるため、解約金の額は変わらない。
- ・「料金の未回収」という考え方。長く使っている人は負担感が高いかもしれないが、ことは別のところで配慮している。

(構成員)

- ・更新拒絶と解約を同様に考えているのではないか。更新拒絶においては期限の設定が自由にできるはずであり、解約と同じに扱うことはできないのではないか。
- ・高裁判決は逸失利益の損益相殺について論じているが、そもそも、逸失利益と言えるためには純利益である必要がある。純利益を知るためには、コストがどの程度であるかの説明が必要。
- ・これら2点について、説明が欲しい。

○北構成員から、海外や他業界における期間拘束付契約について報告があった。主な内容は概ね以下のとおり。

- ・欧米のポストペイドのプラン(注:欧米では必ずしもポストペイドが主流ではない)では、日本と異なり、端末補助金を回収するための拘束契約となっており、通信料金に端末補助金の回収金額が内包されている。拘束期間終了後は、月ごとの契約(いつ

でも違約金なく、解約や低料金プランへの変更等が可能)となる。

- ・ EU ではユニバーサル指令により、①24 ヶ月を超える契約を締結しないこと、②最長でも12 ヶ月以内の契約も提示することが義務付けられており、各国でこれらが国内法制化されている。
- ・ 2013 年に提案された欧州電子通信単一市場規則(案)では、契約期間が自動的に延長される場合には、1 ヶ月以上前に通知しなければならない、契約者から反対がない場合は、いつでも違約金なく解除可能な期間の定めのない契約とみなされる等の規定が入っている。
- ・ 米国では、長期契約や早期解約の違約金を禁止する連邦法の規定はないが、事業者側で加入期間に応じた違約金の導入が進んだことから、規制導入の動きはない。また、事業者間競争により、端末補助金・契約期間拘束のないプラン(割賦販売と早期機種変更の補助を組み合わせたプラン)への移行が進んでいる。
- ・ 日本の他業界において、通信業界の期間拘束・自動更新に相当するサービスには、一括前払いのものが多く、途中解約時には精算され、払い戻しがある。雑誌の定期購読契約においては、自動更新を選択した場合に料金が安くなるものがある。

○大澤構成員からフランスの状況等について説明があった。主な内容は概ね以下のとおり。

- ・ フランスでは2008年の消費法典の改正により、電子通信サービスの契約について、①最低契約期間の上限を24 ヶ月とする、②12 ヶ月以上の最低契約期間付契約において期間満了前の無理由での解除を認め、その際に請求できる金額の上限を残期間に支払われるべきであった利用料金の4分の1とする、③12 ヶ月以上の最低契約期間付契約を提示する場合、12 ヶ月を超えない最低契約期間を伴うサービスを「信用を失わせない」取引方法で提示しなければならない、④契約期間の満了日又は残りの契約期間等を消費者に送付する請求書に記載するといった義務が課されている。当該立法は、裁判例や濫用条項委員会の見解に沿ったもの。
- ・ ①については、消費者においては、期間拘束を受けることにより料金が安くなるというメリットがある一方で、2年を超えるような先の状況を見通すことは困難という考え方が背景にある。
- ・ 解約金に関する(日本の)高裁判決は、解約金が逸失利益を下回るとして消費者契約法に違反しないと判断がなされているが、その観点の検討だけでは不十分ではないか。徴収できない代金が逸失利益であるなら、解約金の額は解約時期によって変わるべき。

○北構成員からの報告及び大澤構成員からの説明等を受けての質疑の主な内容は概ね以下のとおり。

(構成員)

- ・ 米国では解約金は逡減する仕組となっており、消費者は、24 ヶ月に近づくほど解約し易い。これにより、事業者間のサービス競争が促される。また、拘束のないプランも

増えている。拘束がなくとも顧客を引き留めることができる商品ということ。

- ・米国の学説では、①契約で顧客を拘束した場合、事業者側で品質の競争が進まず、設備投資を怠ることもあり得る、②消費者は将来を完全に予測することはできず、目の前の割引に誘引されがちであるから、この点へのパターンリスティックな対応が必要といった見解がある。

(構成員)

- ・量販店では「一括一円」と掲げつつ、2年縛り契約や多数のオプションへの加入を条件とする販売方法が見られる。こういう状態で、通常の契約を選択する余地を与えていると言えるのか。

(事業者)

- ・店頭で説明をして納得いただいている。
- ・通常契約の訴求ができていない面もあるので、改善していきたい。
- ・解約率は経営上、非常に重要で、各社 IR 指標としても重要視している。
- ・通信業界では解約率が2%を超えると経営が成り立たない。

○舟田構成員から競争政策の観点等から報告があった。主な内容は概ね以下のとおり。

- ・携帯市場における大手3社の期間拘束・自動更新という取引条件が独禁法上「公正な競争を害するおそれ」(＝競争減殺)に当たるかについては、①3社間の協調的寡占を作り出し、解約金がキャリア変更のコストを高くし、MVNOに対する参入障壁ともなっており、競争減殺をもたらしている、②3社間での競争は激しく、MVNOに対する反競争的効果だけをもって競争減殺をもたらしているとするのは難しい、との議論が考えられ、個人的には②の意見に傾いているものの、競争政策上、期間拘束・自動更新という取引条件が3社の協調的寡占と関連しているのではないかとの問題は残る。
- ・消費者保護の観点からは過度の長期間拘束は、消費者の選択の自由を不当に制限する。消費者取引において2年拘束し、自動更新、中途解約に対し解約金を徴収する仕組みは他に見られないのではないか。固定のFTTHでの長期縛りは非常に問題。
- ・端末割賦期間が終わった後も2年ずつ拘束する意味は、消費者側にはない。キャリア側には需要確保によって設備投資予定を明確化する意味があるが、3社間で乗り換えのキャッシュバックを行っているなら、設備投資の不安定さは自ら招いていることになる。このため、消費者とキャリアの双方にとって、割賦期間終了後の拘束には合理的理由がないのではないか。また、キャッシュバックは頻繁に乗り換えるユーザに偏って支払われている。

○舟田構成員からの報告を受けての質疑の主な内容は概ね以下のとおり。

(事業者)

- ・「キャッシュバックによる顧客獲得」と「期間拘束・違約金」が矛盾している面はあるが、キャッシュバックについては競争環境下でやむなく実施しているもの。過度なものはいけませんが、メリットもある。韓国では規制を厳しくした結果、MNPによる流動性が半減した。

- ・縛りなくすと逆に顧客獲得合戦が激しくなる可能性もある。

(構成員)

- ・3社が競争しているかに見える一方、MVNOはこの競争に入れず、競争環境が阻害されているのではないか。
- ・2年縛りの解約金は、通常契約の契約者にとって納得感があるとのことだったが、それは、通常契約が多数選択されている場合にのみ言えること。

(事業者)

- ・MVNOは設備投資の長期リスクを負っておらず、ビジネスモデルが異なる。

(構成員)

- ・キャッシュバックによって3社間での流動性があるとしても、資金力のないMVNOにとっては参入障壁ではないか。それでも競争が制限されているとは言えないのか。

(舟田構成員)

- ・MVNOのような既存市場に対する攪乱要因は重要ではある。そういう観点で競争が減殺されているという面はある。ただ、既存のプレーヤー間の競争は激しく、競争が減殺されているのは部分的という面もある。両方の議論がある。

○全体を通しての意見交換を行った。主な意見の内容は概ね以下のとおり。

(構成員)

- ・解約金の目的が各社で微妙に異なっているが、残存期間において徴収するはずだった代金を理由とする部分と、初期コスト等の運用のコストを理由とする部分は分けて考えるべきではないか。初期コストを理由とする場合、2年経過後以降も違約金を回収する理屈が立たない。
- ・設備産業において利用者数に制限がないことは分かるが、だからと言って、一人が解約した場合に、利用料金のほぼ満額を逸失利益とすることにはならないのではないか。