

論点整理

平成27年6月29日
事務局

1. 期間拘束契約(その1)

<現状>

- 電気通信サービスの利用者料金は、原則として、事前規制が廃止※されており、電気通信事業者の経営判断により設定されている。

※ 平成16年度から、基礎的電気通信役務、指定電気通信役務、特定電気通信役務以外のサービスは、料金の事前規制を廃止。

- 電気通信サービスの契約は、通常、①期間拘束のないプランと、②一定期間の継続利用を条件に基本料等が割引される期間拘束のあるプランの2通りが用意されている。
- 当初は、①のみであったが、平成11年にドコモの「いちねん割引」により期間拘束契約が開始された。この「いちねん割引」は、1年単位の継続利用を条件に、利用期間に応じて基本使用料が最大15%割引かれるもので、違約金も初年度3,000円から段階的に逡減し4年目以降は0円となるもの。しかしながら、その後、競争環境のなかで拘束期間が2年となり、違約金の額も増え、平成19年のau「誰でも割」以降、現在の「契約当初から大きく割引られるが、継続利用によるメリットはない」という形態に落ち着いた。
- 光回線サービスについては、平成16年にケイ・オプティコムが2年の期間拘束契約を開始し、その後、KDDI、NTT東西も追随している。地域によって競争状況が異なることもあり、平成24年、ケイ・オプティコム及びNTT西は、当初の2年契約の後、3年毎の期間拘束契約により段階的に更に料金を割引く方法を開始。また、西日本の電力系事業者(QTネット、エネルギー)では、5年の期間拘束契約を提供している。

1. 期間拘束契約(その2)

<現状>

- 海外では端末料金と通信料金が分離されておらず、月額通信料金で端末料金を回収を行っている。したがって、2年の期間拘束契約は存在するが、その目的は「端末料金の回収」であり、日本とは事情が異なる。(違約金は、通常高額で、期間に応じて逡減する仕組み。2年経過後は期間拘束はない。)なお、日本では平成19年に、いわゆる「分離プラン」が導入され、端末代金は、(通信料金ではなく、)端末購入時の一括払い又は24ヶ月の割賦払いにより支払われる形態となっている。
- EUでは、2009年に修正された「ユニバーサルサービス指令」において、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、というルールが追加された。これらについて、イギリス、フランス、ドイツ等の主要加盟国では国内での法制化がされている。
- 他分野の契約を見ると、雑誌の定期購読契約や地震保険では定期契約が存在し、自動更新のオプションがある場合もある。ただし、これらは、契約当初に期間中の料金の一括払いを要するものであり、途中解約の場合は、前払いした料金を精算することになる。毎月払いのサービスで自動更新される契約形態は、電気通信分野に特異なものと考えられる。

1. 期間拘束契約(その3)

<論点>

論点1: 期間拘束のないプランについて十分に説明がされていないのではないか?

- 事業者各社は、店頭等で利用者に対して、①期間拘束のないプランと②期間拘束のあるプランの2つのプランがあることを説明し、利用者がどちらの契約を選ぶかを選択していると主張している。(パンフレットに①について記載していない事業者もいる。)
- 他方、特に携帯については、9割程度の利用者が②を選択しており、①を選択している利用者は著しく少ない。しかも、①を選択している利用者には、期間拘束プランに移行する金銭的メリットがない(少ない)昔のサービスや法人向けのサービス、障害者向けのサービスが含まれている。
- ①の契約が著しく低い実態、店頭での説明に関するアンケート調査を踏まえれば、店頭において、期間拘束のないプランについて十分に説明がされていないのではないか。

論点2: 期間拘束のないプランの料金水準が禁止的ではないか?

- 携帯各社は、「かけ放題プラン」の場合、①は4,200円、②は2,700円であり、割引率は36%、それ以外のプランの割引率は50%となっている。
- 光回線サービス(戸建て)では、NTT東の割引率は12%、NTT西は24~33%、ケイ・オプティコムは2~8%となっている。
- 一部のサービスでは期間拘束のないプランの「通常料金」が高すぎるのではないかと実態がほとんどない①の料金を高く設定し、②の割引率を高くみせかけており、①は形式的なプランに過ぎないのではないかと場合によっては景品表示法違反のおそれもあるのではないかと。

1. 期間拘束契約(その4)

論点3: 利用者のプラン選択は機能しているか?

- 期間拘束のないプランの契約率が著しく低いこと、店頭等での説明の実態、料金水準が高いこと、これらを総合的に判断すれば、利用者の選択は実質的に機能していないのではないか? 消費者契約上の問題はないのか。

論点4: 2年を超える期間拘束は問題ではないか?

- 期間拘束契約における料金の割引は、利用者にとって料金面のメリットがある一方、利用者は、将来の市場の状況を見通した上で合理的選択をすることは困難というデメリットがある。特に、技術革新や競争環境の変化が激しい電気通信分野において、新たなサービスの市場での展開を見通すことは困難である。また、「サービス内容」ではなく「契約」で利用者を拘束することは、サービス競争を妨げるとの説がある。
- 携帯と光回線サービスのセット販売・割引や異業種とのセット販売・割引等の普及が進んでいる。サービス間で拘束期間が異なる場合、あるサービスの期間拘束が、他サービスの解約の制約となるおそれがあるのではないか。
- 欧州各国における「24ヶ月を超える契約を締結しないこと」等のルールも踏まえれば、2年を超える期間拘束契約は利用者の合理的選択を妨げるものであり、問題ではないか。

論点5: 「公正競争を害するおそれ」があるのではないか?

- 携帯市場での大手3社の期間拘束・自動更新という取引条件は、MVNOに対する参入障壁になっている面はあるものの、3社による競争が機能していることを考慮すれば、これをもって独禁法上の「公正競争を害するおそれ＝競争減殺」があると直ちに認めることは難しいのではないか?
- ただし、競争政策上、この取引条件が協調的寡占と関係し、非競争的な市場構造(市場行動)であると見ることができ、引き続き注視する必要があるのではないか。

2. 違約金について(その1)

<現状>

- ドコモ、KDDI、ソフトバンクモバイルの携帯3社は、拘束期間中の違約金を9,500円と設定している。また、2年の拘束期間経過後の違約金も9,500円。
- 光サービス(戸建て)の場合、NTT東は9,500円と一律に設定。他方、NTT西やケイ・オプティコムは、期間に応じて段階的な違約金を設定している。

(NTT西)	当初2年契約 その後の3年契約	1年目10,000円、2年目5,000円 3年目30,000円、4年目20,000円、5年目10,000円
(ケイ・オプティコム)	当初2年契約 その後の3年契約	1年目28,704円、2年目14,064円 3年目5,658円、4年目3,772円、5年目1,886円

- 違約金の目的は、社によって説明が異なり、①拘束期間中に見込んでいた料金のうち解約により「未回収」となった部分の回収、②必要な投資を継続的に実施していくためのもの、③初期コスト等の運用コストを含む総費用の一部の回収(ケイ・オプティコムは工事費を明示)、との説明あり。
- 違約金の水準は、各社からは、「逸失利益」の平均額を下回る範囲で設定している、積み上げではなく市場で決まるもの、との説明あり。
- 携帯3社及びNTT東は、利用者の分かりやすさを考慮し、一律の違約金としていると説明。

<論点>

論点6: 違約金の算定が合理的ではないのではないか?

- 初期コスト等の運用コストの回収を目的としている部分は、2年経過後以降も違約金を回収する合理的理由がないのではないか。
- 欧米においても違約金は加入期間に応じて段階的に逡減するケースが多く、拘束期間中の「一律の違約金」は合理的とはいえないのではないか。また、(事業者は「分かり易さのため」と説明するが、)利用者にとっても納得感を得られないのではないか。
- 高裁判決では「逸失利益の損益相殺」について論じているが、逸失利益と言えるためには純利益である必要があり、そのためにはコストにかかる説明も必要ではないか。その際、確かに設備産業では利用者数に制限がないので、ホテルや結婚式場の予約とは事情が異なるのは分かるが、料金の全額が逸失利益とはならないのではないか。(高裁判決は十分な議論がなされたとは言えないのではないか。)

3. 自動更新(その1)

<現状>

- 各社は、①更新を忘れて料金が高くなることを防ぐため、②2年毎に更新手続きをする手間を省くため、といったことを理由として、利用者からの申出がない限り、契約終了時に期間拘束契約を自動的に更新する「自動更新」のある契約としている。

- このような契約に関しては、一定期間(2年間)経過後の契約の更新に際し、利用者が意図しないまま契約が更新されているとの苦情・相談が多いことから、本研究会においても利用者が合理性ある判断ができるようにすることが必要との議論があり、携帯電話事業者各社を中心に以下の取組を実施することとしている。
 - ・契約解除料を支払うことなく解約が可能な期間を1ヶ月から2ヶ月に延長すること
 - ・更新月が近づいた時点で、利用者に更新月が近づいた旨をメールなどでお知らせすること

- ※ NTTドコモ及びKDDIは、本年6月に更新月を告知するメールの送信を開始済。ソフトバンクモバイルは、本年6月分の請求確定通知メール(7月に送付予定)に更新月の告知を追記。

- 一方、契約の更新をしないことの事前予約については、各社とも通常は受け付けておらず、また、約款にもその旨を明記していない。各社は、利用者が事前予約したことを忘れていた場合の取扱いなどについて懸念。

<論点>

論点7: 契約時点で2年後の期間拘束契約の更新を約束させるのは問題ではないか?

- 技術革新や競争環境の変化が激しい電気通信分野において、利用者は、将来の市場の状況を見通した上で合理的選択をすることは困難である。
- 自動更新は、2年先、4年先の延長により、事実上、拘束期限を4年、6年とするのに近い効果を持つもの。消費者保護の観点からは原則として認めるべきではないのではないか。他方、利用者自身が自動更新を望む場合まで、その提供を禁止することはできないのではないか。
- EUで24ヶ月を超える契約が禁止されていることも踏まえれば、契約時点において、2年後の期間拘束契約の更新を約束させることは、利用者の予見可能性確保の観点から無理があるのではないか。現在の自動更新契約は、利用者のサービス選択の自由を奪っているのではないか。
- 欧州電子通信単一市場規則(案)において、期間拘束終了後に契約期間が自動的に延長された場合には、1ヶ月前の通知によっていつでも違約金なく解除可能な契約になることとする提案がされていることを踏まえれば、当初の拘束期間の終了後、1ヶ月前の通知でいつでも解約可能となる契約形態も考えられるのではないか。
- 上記の議論は通信契約における自動更新一般について成り立つのではないか。他方で、携帯電話契約については、端末機器がパーソナルな持ち物であり、定期的な買換えサイクルが訪れる等の特徴により、特に問題が大きいと言えるのではないか。

<論点>

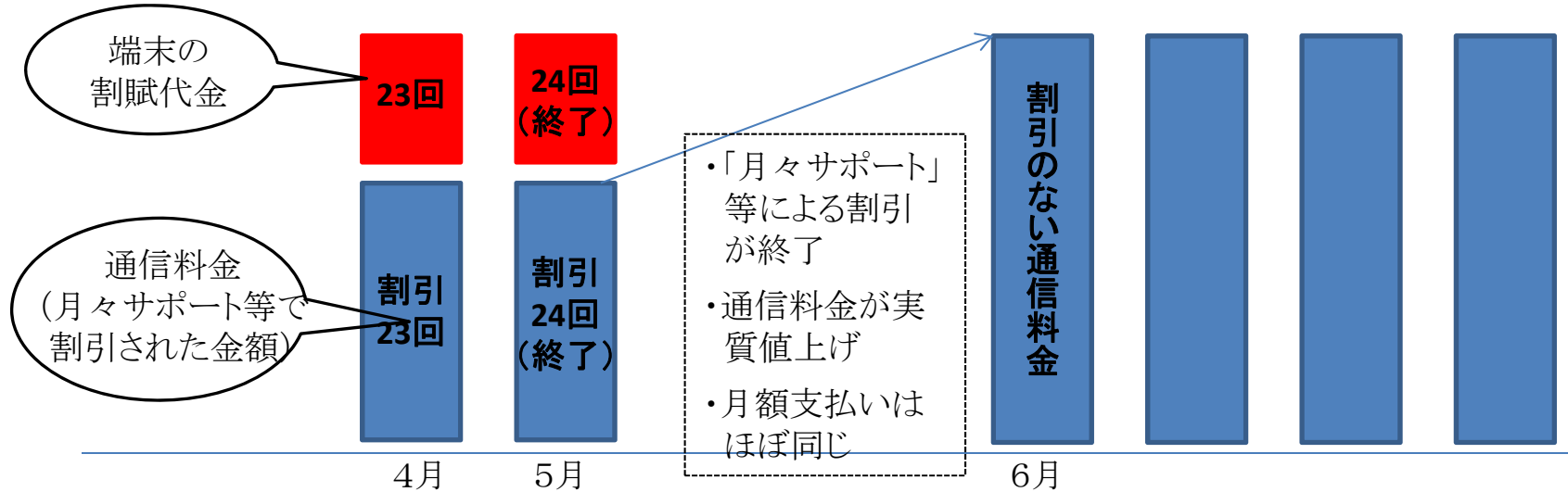
論点8：自動更新後の実質「値上げ」は納得されないのではないか？

- 携帯端末の代金は、購入時の一括払いか、割賦による24ヶ月払いかを選択することができる。いずれの場合も、24ヶ月間、機種に応じた一定額が月額通信料金から割り引かれる。呼び方は事業者により異なるが、例えば、ドコモでは「月々サポート」と呼ばれている。この通信料金の割引は割賦の金額と同程度であることが多く、この場合、利用者は、実質的に端末の負担がゼロとなる。
- また、他社からの乗換え利用者に対しては、MNPキャンペーンとして、キャッシュバックだけでなく、24ヶ月間の通信料金の割引が上乘せされるケースもある。
- したがって、端末購入から25ヶ月目の月額通信料金は、実質値上げとなる。割賦払いの人は割賦の支払額がなくなるのと相殺され毎月の支払額に大きな変動はないが、一括払いの利用者は、毎月の支払額が数千円増えることがある。
- これらは、24ヶ月毎に端末を購入(機種変更)する利用者にはメリットがある仕組みではあるが、多くの利用者にとってはその構造が理解されていないのではないか。
- また、MNPのキャッシュバックは、携帯電話事業者を頻繁に変更する利用者にとっては大きなメリットとなる。通信料金の割引やキャッシュバックは、同じ携帯電話事業者や端末を長期に利用する利用者にとっては不公平感があるのではないか。
- 多くの利用者は、「契約から24ヶ月」と「端末購入から24ヶ月」を混同している。通信料金の割引があり、場合によっては割賦払いの残っている24ヶ月間の期間拘束は納得できるが、通信料金のメリットがなくなる25ヶ月以降の期間拘束は納得できないのではないか。

端末の割賦販売と通信料金の割引(イメージ図)

(参考)

機種変更せず端末を使い続ける場合



機種変更する場合

