

第4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29日（水）10:00～12:10 於：総務省第3特別会議室

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、木村構成員、長田構成員、平野構成員、舟田構成員（欠席：齋藤構成員、原田構成員）

・ 参考人

名古屋大学大学院法学研究科 丸山絵美子教授

・ 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、一般社団法人電気通信事業者協会、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、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3回会合での質問への回答があった。質問内容は、「各社が違約金の額の根拠として言及している逸失利益について、逸失利益として損害を請求するに当たっては、それが損害であると言えること、すなわち純利益である必要があるとも考えられるが、これについてどう考えるか」というもの。

（事業者各社の説明）

- ・ 残りの契約期間に見込んでいた利用料金を逸失利益と捉えており、これから「解約により支出を免れた費用」を差し引いた場合でも、解約金9,500円を上回るため問題はない。
 - ・ 解約金設定の考え方及び金額については、消費者契約法に照らして問題ないことが高等裁判所の判決として確定している。
 - ・ 経営数値にあたるため、コストの開示はできない。
 - ・ 解除料は料金プランの一部であり、当該料金のみを切り出して損害賠償の性質として位置づけることは適切でない。
- 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）

- ・ 違約金の額を上回る損害があるが、コストを示すことはできないということは、上回

ることの立証はしないということか。損害賠償の請求においては、全ての会計資料を出すのが通例であり、これが裁判所であれば、損害の認定ができない。

(事業者)

- ・コスト等のサービスの利用料の内訳は説明できない。

(構成員)

- ・これまでのヒアリングにおいて、逸失利益として、①残りの契約期間に見込んでいた料金との説明や、②初期費用、設備投資の回収費用、機種変更に係る費用である等の説明があったと思うが、両者の関係はどうなっているか。

(事業者)

- ・当社は逸失利益に初期コストを含めていない。

(事業者)

- ・当社も初期コストは含めていない。解約金は競争環境の中で決まってきたおり、コストの積み上げで算定しているものではない。

(事業者)

- ・ARPU では、諸々の多様なコストを積み上げている。これは、前回のヒアリングでの説明のとおり、他の契約で代替できる性質のものではないと考えている。仮に、ARPU の積み上げコストの中に、直接損害として請求すべきでないものが含まれていたとして、それを除いて考えても、逸失利益が違約金の額を下回ることはないと考えている。

(構成員)

- ・請求するはずだった料金そのものをベースとして逸失利益とするなら、サービスの提供にコストがかかっていないことになるが、いかがか。また、期間拘束契約か否かで、サービス提供に係るコストに差があるのか。

(事業者)

- ・通信サービスの提供には様々なコストがかかっている。
- ・料金体系はコストの積み上げで決まっているのではなく、顧客からの要望と、競争の中で今の水準になっている。

(構成員)

- ・料金設定がコストの積み上げではないとしても、損害賠償の請求額は、それとは異なる方法での算出となる。

(構成員)

- ・携帯電話事業者3社の解約金が9,500円で揃っている原因は何か。他社の状況を見つつ決めているということか。加州で解約金条項が無効とされた判例では、事業者において、違約金の額を根拠づける計算をせず、一方で、当該額では損害が回収できないことは理解しつつ、他社の違約金の状況を見て、頻繁に事業者を乗り換える顧客の割合を下げる目的で額を決定していたことが、証拠開示手続で明らかとなっていたところ。

(事業者各社)

- ・顧客に受け容れられることが重要であり、競争の中で他社の状況を見つつ、経営上可能な範囲で設定することとなる。

(事業者)

- ・当社は期間に応じた段階的な違約金を導入している。割引サービスだけでなく、ベース料金を含めた他社との競争を考慮して判断している。(事業者)
- ・FTTH は競争が進んでおり、競争の結果として、違約金の体系が事業者毎に異なっているのだと考えている。

○ 事務局から、資料2「韓国の携帯電話契約について」及び資料3「期間拘束・自動更新付契約に関するアンケート調査の結果について」を説明。主な説明内容は概ね以下のとおり。

【韓国の状況】

- ・2014年10月の端末機流通法（端末補助金について、上限の設定、内容及び支給要件の義務付け等を行うもの）の施行後、主要3社において期間拘束に係る違約金のないプランが導入され、料金水準はそれまでの2年間の期間拘束契約に係るものが維持されている。ただし、違約金のないプランにおいても、端末補助金が支払われている場合は、これについて一定期間経過前に解約した場合に、端末補助金に係る違約金を請求することが可能。
- ・端末機流通法施行前は、端末補助金は不透明で、端末補助金に係る違約金が事実上賦課されていなかったが、同法の施行後、端末補助金が透明化され、端末補助金に係る違約金が賦課されるようになり、これにより、消費者に二つの違約金が課され、その選択権が強く制約されることから、消費者の選択拡大を図るため、期間拘束契約に係る違約金が廃止されたもの。

【街頭アンケートの調査結果について】

- ・携帯電話販売店の店舗において、契約期間が新たに進行する契約を締結したばかりの者を対象として街頭アンケートを実施（サンプル数71）。
- ・期間拘束・自動更新付契約への加入割合は、「分からない」と回答した者を除けば、9割程度。
- ・自動更新の認知度は約78%だが、ショップで自動更新の説明があったとの回答は約55%に過ぎない。
- ・期間拘束・自動更新付契約に加入した者のうち、通常プランの認知度は約68%であり、約3分の1は通常プランを知らずに契約している。また、ショップで通常プランの説明があったとの回答は約48%に過ぎない。
- ・事業者を乗換えた者のうち、違約金を支払う必要がないと明確に回答した者は3割以下。
- ・事業者を乗換えた者のうち、7割以上がキャッシュバックを受けており、そのうち、1万円以上のキャッシュバックを受けた者が9割以上。

【インターネットアンケートの結果について】

- ・携帯電話サービスについて、直近2年以内に、店舗において、新規契約、MNPでの乗換え、LTE対応プランへの契約変更を行った者が対象（サンプル数2,170）。

- ・期間拘束・自動更新付契約への加入割合は、「分からない」と回答した者を除けば9割以上。
 - ・自動更新の認知度は約67%であり、認知経路（複数回答可）は、「契約時に説明を受けた」が約68%、「契約時に自分で調べて知った」が約21%、「解約や乗換え時に解約金の支払いが必要になって知った」が約15%。
 - ・通常プランの認知度は約53%。このうち、明確にショップで説明を受けた認識のある者は5割に満たない。
 - ・MNPで事業者を乗換えた者のうち、約77%がキャッシュバックを受けており、具体的金額を覚えている者のうち、1万円以上のキャッシュバックを受けた者の割合が9割以上。
- 丸山参考人から、期間拘束・自動更新付契約における解約金条項、自動更新条項、自動更新後の契約内容について説明を受けた。主な内容は概ね以下のとおり。

【存続期間、解除、損害賠償についての考え方】

- ・民法上、期間の定めがあればそれが尊重されるのが原則である。しかし、任意法として任意解除権が存在する場合は、解除権放棄特約などが無い限り、期間の定めにかかわらず、途中で解除は可能。なお、ドイツでは、消費契約約款における2年を超える存続期間条項は無効であり、1年を超えて拘束する黙示の更新条項も無効（ドイツ民法309条9号）。この趣旨は、長すぎる拘束からの顧客保護であり、顧客の決断の自由、経済的な処分自由の確保にある。これにより、事情の変更、商品の必要性に関するリスクが過剰に顧客に割り当てられることが回避でき、市場における競争機能の確保にも間接的に貢献。ただし、任意解除が認められる場合は規制外。我が国における期間拘束・自動更新付契約のような、解約自体は認めつつ解約金を課すものは規制外であり、我が国の期間拘束・自動更新付契約のように解約自体は認めつつ解約金を課すものは、解約金条項による解約権の制限の程度や解約金額の妥当性という観点から規制される。
- ・有償有期契約における中途解除によって生じる損害の内容としては、①履行利益賠償、②原状回復的（信託利益）損害賠償等が考えられる。
- ・①履行利益賠償は、債務不履行による損害賠償や、注文者の解除に伴う損害賠償において想定されるもので、約定の残期間について、「利潤」の部分も損害範囲に含まれるという考え方であるが、損益相殺的处理、損害軽減の観点から、解除によって節約できる費用や代替取引（カバー取引）による減額はあり得る。当該契約を締結することが、他の取引相手との契約締結可能性を閉ざすような種類の契約（ホテルの客室、会場予約など）においては、解除があっても、代替取引ができれば（その蓋然性が高ければ）、利潤も含めて減額がなされ得る。当該契約にかかわらず、ほぼ無制限に別の取引相手を獲得できる種類の契約（製造能力の高い種類物売買。通信契約もこれに該当するか？）では、代替取引を観念することは困難となり、利潤の部分は損害としてとどまる。

- ・②原状回復的（信託利益）損害賠償は、契約無効時の損害賠償において想定されるもので、当該契約がなかった状況に戻すための損害の賠償という考え方。利潤の部分は、他の取引相手との契約締結可能性を閉ざすような種類の契約において、当該契約がなければ他の顧客を獲得できていた蓋然性が高い場合にのみ、逸失利益として損害に参入されるが、それ以外の取引では、当該顧客から得られる利潤は賠償の範囲に含まれない。原状回復的（信託利益）損害賠償は、消費者契約法9条1号の解釈論を契機として、履行開始前の消費者契約の解除においても用いられるべきとの説がある。

【携帯電話契約の解約金条項について】

- ・携帯電話の期間拘束・自動更新付契約における解約金条項の性質・目的について検討すると、まず、解約を制限する効果があるのではないか。また、目的を損害補てんとするなら、どういった場合の損害の補てんを目的としたものであるか検証が必要。1) 履行利益（利潤）の補てんと考えた場合は、金額がマッチせず、合理性がないように考えられ、検証が必要ではないか。2) 信託利益を限度とすることを前提に、新規顧客獲得コストの負担を、2年を一つの単位として定額化したものと考えた場合は、現在の金額は高額ではないか。3) 割引分の精算と考えた場合も、金額がマッチせず、しかも、通常料金プランが選択肢として機能していない場合は、この考え方は採用できない。
- ・消契法10条前段（民法、商法その他の法律の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重する）について検討すると、解除の時期や理由を問わず二年間一律の損害賠償金額を設定しているので、任意法からの逸脱があり、該当性を肯定できる。
- ・同条後段（信義則に反して消費者の利益を一方的に害する）について検討すると、割引プランを顧客が選択しており一方的ではないとの説明については、他の選択肢が実質的に機能していないのではないか。「圧力的誘導的価格差」がある場合、実質的に機能しているとは言えない。解約抑止の程度に関しては、事業者間の流動性が一定程度あるとしても、キャッシュバックによる流動であれば、サービスの質・価格競争に悪影響があり、「キャッシュバックがない場合はどうか」という点に着目する必要があるのではないか。期間の長さの程度に関しては、技術革新の速い領域では2年は長いのではないか。事情変更リスクの顧客の一方的負担に関しては、海外赴任や病気などやむを得ない事由がある場合に負担なしの解除が可能となっているか検証が必要ではないか。
- ・通常プランが機能していないとすれば、消契法10条に違反して無効と言えるかはともかくとしても、二年を一括りに一定の解約金を設定する条項に果たして合理性・必要性が認められるのか、疑問符が付く。
- ・消契法9条1項（違約金が平均的な損害の額を超えるか）について検討すると、選択的価格（通常プラン）が機能している場合は、定期券割引のように差額精算という選択肢も採り得るが、そうでない場合は、解除に伴う（将来部分についての）履行利益賠償か、信託利益賠償かという問題となる。この点、統計的に解除が予測可能な多数

消費者を相手とする契約の解除による損害賠償を原状回復的な損害（信頼利益）の賠償とする解釈論を採用する可能性はあり、携帯電話事業者各社の現在の違約金の額の妥当性は問われ得る。

【自動更新、更新後の契約条項について】

- ・自動更新条項を用いるのであれば、解約できるタイミングで十分に消費者に自覚させる措置が必要ではないか。
- ・更新時にプラン選択の十分な契機がない場合、二年間一律の解約金額の設定について、その合理性が直に問われることとなる。顧客の流動化を促し、良いサービスが選択されるという意味での市場競争が望ましいとすれば、二年単位の拘束において、一律の違約金は望ましくない。キャッシュバックによる流動化は、サービス自体の質や料金による選択でない点で問題。他のプランがある中で選択したことを、長期拘束や解約金額の有効性を基礎づける事情とした場合、相当割合で選択される複数の選択肢の設定が必要。
- ・自動更新後さらに解約金条項付きの二年間の拘束を行うことについては、市場競争への間接的影響を考えれば、期間の定めのない契約に移行することが望ましいのではないか。
- ・私法的な立法などによる契約期間や違約金額の上限設定を行うとなれば、営業の自由に対しては影響が大きい。そのような規制を招来しないためにも、「2年」の見直し、あるいは、解約金額の設定の仕方、自動更新条項や更新後の期間の定めの見直しなどが自主的に考えられてよいのではないか。

○丸山参考人の報告に関する質疑内容は概ね以下のとおり。

（構成員）

- ・丸山先生の御論考では、違約金に係る訴訟に関して、裁判所は、違約金の額が平均的損害を上回っているかどうかにとどまらず、違約金の目的も見ろべきとの御意見であったように記憶しているがいかがか。

（丸山参考人）

- ・損害を立証して消費者に請求する以上、しっかりと説明できる額が設定されている必要がある。二年間一律で約1万円の違約金は、損害額を補てんする目的のみならず、顧客流動を制限する目的もあるのではないかと考えている。違約金条項の消契法9条1号該当性の判断に当たっては、額だけでなく、目的合理性や、通常プランが機能しているかも踏まえて判断すべきと考える。

（構成員）

- ・代替取引（カバー取引）による減額処理について、携帯電話のケースは、「ほぼ無制限に別の取引相手を獲得できる種類の契約」に近く、履行利益賠償では減額が困難であるところ、信頼利益の賠償とすることもあり得るということだと思いが、消契法9条1号の「平均的損害」との関係では、信頼利益の賠償と捉えた上で、その平均化を行うことになるか。

(丸山参考人)

- ・「統計的に解除が予測可能な多数消費者を相手とする契約の解除による損害賠償を信託利益の賠償とする解釈論」が採用できるかは検討が必要な事項ではある。このような考え方をとれるとすれば、継続契約の場合、解除権が付与されている取引では、被解除者に将来分の履行利益の請求を認めるべきでないと考え、信託利益に限定して算入可能なコストの平均をとっていきやり方を考えている。統計処理が可能な程度に多数の消費者を相手にするものについては、損害額を過剰にしないように、このような考え方も検討し得るのではないかと。

(構成員)

- ・信託利益として具体的には何が想定できるか。新規顧客の獲得コストだろうか。

(丸山参考人)

- ・解約によってイレギュラーに生じる解除手続コスト等の積極損害のほか、新規獲得コスト等が考えられるかと思う。

(構成員)

- ・流動性の考慮に当たってキャッシュバックの影響を除くことは、本来的給付は競争に馴染みやすく、附随的給付には競争が働きにくいという考え方と符合する。

(構成員)

- ・固定系に見られるような3～5年間の期間拘束についてはどうか。

(丸山参考人)

- ・固定系の場合は、転居等の事情変更のリスクは高くなるのではないかと。その点で、3年間は長すぎる、違約金を段階的に逡減させないような取引では、解約抑止力が過剰となっているという議論はあり得ると思う。

○事務局から資料5「論点整理」について説明を行った後、全般的な意見交換を行った。主な意見の内容は概ね以下のとおり。

(事業者)

- ・「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？」において、携帯のかけ放題プランの場合の基本料の割引率が36%とされているが、基本料は料金パーツの一部であり、データ利用料を踏まえた一般的な利用形態では割引率15～20%程度であり、固定系の場合と変わらないと考えている。
- ・「論点4：2年を超える期間拘束は問題ではないか？」について、例えば、3年契約で自動更新がないものや、2年契約で自動更新があるものなど様々な形態があり、2年を超えるものを一律に問題視するような表現は強すぎではないか。
- ・「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？」において携帯電話契約は特に問題が大きいとされている点について、捉え方によっては、携帯電話は端末の定期的な買換えサイクルによって事業者を変更する機会が多いが、それが無い固定系はロックイン効果が強いと言えるのではないかと。消費者への影響の性質は、固定と携帯電話で異なるかもしれないが、携帯電話だけ特に問題が大きいとは言えない。

(構成員)

- ・「拘束期間3年で自動更新なし」といった契約にメリットを感じる消費者があり得るのはそのとおりであり、(24ヶ月を超える期間拘束契約が禁止された) 仏国でも、長期間拘束のメリットは十分に意識されている。そうであっても、仏国において24ヶ月で線引きが行われたのは、いくら消費者が望んだとしても、2年先、3年先の判断をさせることに無理があるという考えに基づく政策決定の問題。契約期間に上限を設けることには営業の自由との兼ね合いも考慮する必要があり、どのようなルールが良いかは検討の余地があるが、仏国では検討の過程で営業の自由にも考慮が払われている。

(構成員)

- ・料金トータルで見れば割引率は15~20%であるとの点については、そういったことが説明されているかという問題もあるのではないかと。大幅に割引かれるように見えて、実際は15~20%程度の割引に過ぎないということはないかと考慮が必要。
- ・違約金の額について、「2年間利用料を支払わなければならない」という前提を置くこと、言い換えれば、2年分の利益を保障することがスタートラインとなっていることは不適當ではないか。5年契約であれば5年分の利益が保障されることになってしまう。

(NTT 西日本)

- ・固定系は、転居等の事情変更のリスクが高いというご指摘があったが、NTT 西日本からNTT 東日本の地域に引っ越す場合や、NTT 西日本域内でサービスが提供されていない地域に引っ越す場合であって、契約から6ヶ月以上経過している場合には、違約金を徴収していない。

(構成員)

- ・セット割で、携帯2年、固定3年の期間拘束があり、どの時点でも解約料が発生するものがあると聞いている。利用者の納得は得られないと思う。
- ・「月々サポート」等の割賦相当額の割引の仕組みは、気付いていない人が多いのではないかと。端末を買い換えず、25ヶ月目以降に割引が終わる利用者にとって、25ヶ月目以降の拘束に納得は得られないと思う。

(構成員)

- ・「月々サポート」等の仕組みに関して、端末の使用期間には個人差があると感じるが、素直に通信料金を払い続けている人が損をしているのではないかと。量販店で通信契約の勧誘をされることがあり、「今の契約の拘束がある」というと、「キャッシュバックでカバーできますよ」と言われる。その原資はどこから来るか。キャッシュバックの仕組みはおかしい。

(事業者)

- ・当社は、パケット料金において、長く使うとお得になる体系を導入している

(構成員)

- ・利用者は「こんなに安くなる」と勧誘され、よく分からないままに契約している。2年経過以降は、自由に解約でき、料金も上がらないようなプランとしてほしい。

(事業者)

- ・一定以上の拘束期間を一律に問題視するのはいかがなものか。違約金の高さや、通常プランの選択のし易さ等も考慮して、トータルで判断すべき。当社のサービスは、半分近くが拘束のないプランを選んでいる。また、モバイルと固定の事業モデルの違い

も考慮されるべき。FTTH はどうしても光回線の引き込みコストがかかるのであり、事業者としては（その回収のため）長期間利用を望むものは仕方がない。

（構成員）

- ・モバイルと固定のセット割を考慮しても、扱いは異ならせるべきか。

（事業者）

- ・当社に関する限り、モバイルとのセット割に期間拘束のハードルはないと考えている。

（構成員）

- ・料金プランは事業者にとって最も重要なものであり、その事業者がどんな顧客を大事にしたいかというメッセージが込められている。全員がお得になるプランなどない。これまで各社は、新たな通信規格やサービスプラットフォームを使ってくれる顧客を優先するような料金プランを組んできていると思う。しかし今、高齢化や、セット割での複雑なサービスの販売など、時代は目まぐるしく動いており、タスクフォースでの議論がなくとも、事業者は時代に合わせてプランを変えていくもの。そういった中で、各事業者が、顧客に選ばれるようなプランを自主的に作っていくことに期待したい。