

電気通信分野における苦情相談処理体制の在り方 期間拘束・自動更新付契約について

平成26年9月11日
事務局

1, 苦情・相談体制の在り方

課題

- 現時点では、我が国の電気通信分野においては、利用者保護のために苦情・相談処理等を行う第三者機関は存在しない。その一方で、海外事例においては、消費者保護のため、電気通信分野における苦情・相談処理、紛争解決を行う第三者機関を設置している例も存在。
- 事業者団体等からは、個社による苦情・相談処理が適当であり、また、第三者機関が担うコールセンターや裁判外紛争解決手続(ADR: Alternative Dispute Resolution)の機能の有効性自体は否定しないが、消費者からのニーズ、第三者機関の運営者、費用負担等に留意して、慎重に検討を行うことが必要との意見が示された。

ICTサービス安心・安全研究会における中間取りまとめ

- 苦情・相談処理体制の在り方については、
 - ①電気通信サービスは国民の日常生活に不可欠な存在であること、
 - ②苦情・相談は引き続き増加傾向にあること、
 - ③消費者保護について新たなルールが設けられた場合には当該ルールにのっとった紛争解決機関の必要性が高まると想定されること、
 - ④紛争解決に当たっては手続費用や解決期間にも配慮する必要があること、
 - ⑤海外では電気通信分野において第三者機関を設置している例が複数見受けられること 等を踏まえると、我が国の電気通信分野においても第三者機関を設置した上、苦情・相談処理、ADR等に取り組む方向で検討することが適当。
- 具体的な運営者、取り扱う紛争の範囲、紛争解決手続、運営費用、他機関との連携等については、ADRに関する専門的知見を有する者や事業者団体等を含め、より詳細な検討を行うことが適当と考えられる。

1 運営者

運営主体

⇒ 運営主体は、行政型と民間型のいずれが適当か。

手続の実施主体

⇒ 手続の中立性・公平性に配慮して、実施主体に有識者(弁護士、消費者専門相談員等)を含めるべきか。

2 取り扱う紛争の範囲

紛争の範囲

⇒ 電気通信サービスの業態(光ファイバー、携帯電話、モバイルデータ通信等)ごとに第三者機関を設置すべきか、それとも業態横断的な統一的機関を設置すべきか。

隣接領域への対応

⇒ 端末やアプリ等の隣接領域に係る紛争を第三者機関において取り扱うべきか。

3 紛争解決手続

機能

⇒ 第三者機関は、①相談・助言、②あっせん・調停等のうち、どこまでの機能を担うべきか。

実効性を担保する方策

⇒ 第三者機関への加入義務や調停案の片面的受諾義務等の紛争解決の実効性を担保する方策を導入すべきか。

4 運営費用

- 消費者負担
⇒ 電気通信分野の消費者紛争が比較的少額であることを踏まえると、消費者に対して、手続利用料を負担させることは適当か。
- 各事業者間の費用分担
⇒ 事業規模や苦情相談の件数等が異なる各事業者間において、どのような費用分担を課すことが適当か。

5 他機関との連携

- 役割分担
⇒ 国民生活センター等の他機関との役割分担、移送の在り方等について、どのように考えるべきか。
- 事例の公表
⇒ 守秘義務にも配慮した上で、紛争解決事例を公表すべきか。

2, 期間拘束・自動更新付契約

課題

- 利用者が契約期間に拘束がないプランを選択している場合には、費用負担なく契約を解約することができるが、他方で、利用者が料金割引のために契約期間に拘束があるプランを選択している場合には、一律に契約解除料が発生するため、契約を解約することが実質的に制限されてしまうため、問題ではないかとの指摘があった。

ICTサービス安心・安全研究会における中間取りまとめ

- 期間拘束・自動更新付契約について、少なくとも、期間拘束付プランに関する利用者の認識が十分でないことや更新月の周知について、一部の携帯電話事業者によるプッシュ型通知がデフォルトで送付されていないこと等を踏まえ、利用者の契約意思を確実に確認できるよう、提供条件の説明方法や更新月のプッシュ型通知の方法について、改良の方法がとられることが必要。
- その上で、期間拘束・自動更新付契約の解約の在り方については、本研究会の枠組みの下で、期間拘束・自動更新付契約について、多角的に情報収集を行い、事業者の対応も踏まえつつ、引き続き検討を行うことが適当。

期間拘束・自動更新付契約に関する利用者の契約意思を、確実に確認できるようにするための提供条件の説明方法、更新月のプッシュ型通知の方法として、どのような改良が可能か(プッシュ型通知のデフォルトでの送付が必要か。通知文において期間拘束契約が自動更新される旨や、契約解除料について明確に説明されることが必要か。)

- 契約拘束期間における環境や事情の変更に係る利用者の予見可能性や認知能力に一定の限界があることを踏まえ、
 - 期間拘束付契約に自動更新がセットとなっていること、
 - 契約解除料が発生せずに解約できる期間が1ヶ月に限られていること、
 - 長期間利用した場合でも更新月以外には一律の契約解除料が発生することについてどう考えるか。

※契約解除料が発生せずに解約できる期間に解約したとしても、当該月の利用料金が日割りではなく1ヶ月分生じることがあることについてどう考えるか。

- 契約解除料に係る利用者と事業者の間の費用分担の在り方についてどう考えるか

※現在、契約解除料について、消費者契約法に基づく訴訟が行われていることに留意

- 一律に費用分担を定めることが困難な場合において、利用者の苦情・相談を効果的に解決するための具体的な仕組みについてどう考えるか。

(参考) 契約解除料に関する第2審判決の比較

ソフトバンクモバイル(平成25年7月大阪高裁)	au(平成25年3月 大阪高裁判決)	NTTドコモ(平成24年12月大阪高裁判決)
「平均的損害」(消費者契約法9条1号)の範囲		
<ul style="list-style-type: none"> ● 民法416条を前提としつつ、そこで生ずる損害を、当該事業者が締結する多数の同種契約について定型化した基準と解するのが相当であり、民法416条の「通常生ずべき損害」と同義であって、事業者の営業上の利益(逸失利益)が含まれると解すべき。 ● 「平均的な損害」とは同一事業者が締結する多数の同種契約事案について典型的に考察した場合に算定される平均的な損害の額 	<ul style="list-style-type: none"> ● 債務不履行の際の損害賠償請求権の範囲を定める民法416条が前提(※1) ● 損害賠償の範囲は、契約が履行された場合に事業者が得られる利益(逸失利益)の賠償とすべきであり、「平均的損害」は、解約に伴う逸失利益から解約に伴い事業者が支出を免れた費用を控除した額 	<ul style="list-style-type: none"> ● 民法第416条を制限するものと解すべき(※2) ● 基本使用料金の中途解約時から契約期間満了時までの累積額(≒逸失利益)は、「平均的な損害」の算定の基礎とはせず、基本使用料金の割引開始から中途解約時までの累積額を「平均的損害」算定の基礎とすべき
「平均的損害」の算出方法		
<ul style="list-style-type: none"> ● 1か月当たりの平均1契約当たりの営業上の損失(平均的収入(ARPU)から変動コストを控除した額)に、解除後の平均残存期間を乗じて得られる金額である4万7689円が平均的な損害に当たるといふべき。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 平成21年度以降のARPUの平均値(5014円)、解約に伴い事業者が支出を免れる費用(ARPUの20%相当額)を勘案し、1か月あたりの逸失利益を4000円と算定 ● 「平均的損害」の額は、(第1審判決のように)当事者が設定した区分を裁判所がさらに月単位に細分化することを認める趣旨であるとは解されず、時期等により同一区分に分類される同種の契約における違約による損害の平均値を求めることによつて算出すべき(※3) <p>※3 解約までの平均的期間(11.59か月間)等から、ARPU 5000円として支出を免れる経費(ARPUの15-20%)を控除し、12.41か月(残余時間)を乗じた金額が4万9640円。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 契約条件を受け入れる顧客に限って安い割引後基本使用料を提示しているため、標準基本使用料金と割引後基本使用料金との差額を損害とすべき(=1837円) ● 消費者契約法9条1号の趣旨によれば、消費者を総体的に捉え、解除の時期を問うことなく算出することが可能(中途解約までの平均経過月数は13.5か月) ● 「平均的損害」の額は、1837円×13.5か月(中途解約までの平均経過月数)=2万4799円であり、違約金の額9975円はこれを下回るものであるから、解約金条項に定める金額は妥当
契約の更新後についての「平均的損害」の考え方		
<ul style="list-style-type: none"> ● 「平均的損害」の算出方法も、更新前と同様の考え方とすべき 		
事業者からの提供条件の説明について(法10条関係)		
<ul style="list-style-type: none"> ● 消費者は基本使用料金の割引を受けており、解約権に制限を受けることに見合った対価であり、一方的に不利益なものではなく、事業者側は解約金条項について自動更新となる旨も含め明確に説明していることから、法10条に該当せず。 		

※1 民法416条は、債務の不履行による損害賠償の範囲について「通常生ずべき損害」とし、通常、逸失利益を含むものと解される。

※2 特定商取引法、割賦販売法等が、役務提供等の履行前の解除について、契約締結及び履行に通常要する費用を超える額の金銭の支払いを請求できないとすることを勘案し、解釈。

○消費者契約法（平成12年法律第61号）

（消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等の無効）

第九条 次の各号に掲げる消費者契約の条項は、当該各号に定める部分について、無効とする。

一 当該消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項であつて、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの 当該超える部分

二 （略）

（消費者の利益を一方向的に害する条項の無効）

第十条 民法、商法（明治三十二年法律第四十八号）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消費者契約の条項であつて、民法第一条第二項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方向的に害するものは、無効とする。