

## 第2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5月27日（水）14:00～16:00 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）、北構成員、木村構成員、齋藤構成員、長田構成員、原田構成員、舟田構成員（欠席：石田構成員、大澤構成員、木村構成員、沖野構成員、平野構成員）

- ・ オブザーバ（入れ替え制でのヒアリング対応）

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、一般社団法人テレコムサービス協会 MVNO 委員会消費者問題分科会

- ・ 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、藤波消費者行政課企画官、神谷消費者行政課課長補佐

議事概要：

- NTT 東日本（八木部門長、北村部門長）、NTT 西日本（大西部門長、黒田部長）、ケイオプティコム（西岡部長、長尾チームマネジャー）、UQ コミュニケーションズ（西川渉外部長、廣井事業企画部長）から、それぞれ、期間拘束契約の導入経緯・目的・内容、違約金の額の根拠、店頭での説明内容等について説明があった。主な発言は概ね以下のとおり。

<導入経緯、目的等>

- ・ 長期利用による収益の安定
- ・ 長期利用による開通工事費の回収
- ・ 長期契約によって割引を受けたいというニーズに応じたもの
- ・ 契約初期に通信料値引き、端末値引きを行っていることへの対応
- ・ 競争事業者も期間拘束プランを提供しているという市場動向

<自動更新>

- ・ 契約更新手続の手間の削減や契約更新漏れを防止するため、自動更新としている。
- ・ 公正競争や消費者保護の観点からは、自動更新の有無についての意思表示がいつでも可能であることが望ましいことから、自動更新の有無について、利用者がいつでも選択・変更できるようにしている。
- ・ 解約月（1ヶ月間）の30日前から、解約予約を可能としている。

<違約金の額の根拠>

- ・ 期間途中で解約によって発生する逸失利益よりも低く設定している。
- ・ 逸失利益及び実費開通工事費用の合計よりも低く設定している。

- ・長期利用者ほど違約金を低く設定している。
- ・契約初期の通信料値引き、端末値引きを考慮して設定。

<その他>

- ・期間拘束・自動更新付契約に対する苦情件数が苦情総数に占める割合はごく僅か。
- ・モバイルルータは、携帯電話やスマートフォンとは異なり、使用方法の違いや契約変更ニーズの発生要因の違いなどから、期間拘束や自動更新についての不満は出にくい傾向にあるのではないか。

○ 各社の説明に関する主な質疑は以下のとおり。

(構成員) 自動更新の説明として、契約更新手続きの手間の削減や契約更新漏れの防止が挙げられている場合がある。だとすると、更新月よりも前に、更新月になったら更新を拒否するとの意思表示がなされた場合は、受け付けることとなるのか。受け付けない場合、約款等に根拠規定はあるのか。

(事業者) 更新月より相当前のタイミングでお客様から解約予約のご相談があった場合には、(お客様に気変わり等があった場合、却ってお客様にご迷惑をおかけすることになるため) 改めて解約の申込みを行って頂きたい旨をお伝えし、その旨をご了解して頂けるよう対応している。

(構成員) 解約金の額の根拠として、逸失利益を下回る額にしているとの説明がなされているが、逸失利益の具体的算出根拠が示されなければ評価のしようがない。

(構成員) 逸失利益と言うためには、「用意していたサービスが無駄になった」と言えることが必要で、用意していたサービスが他に使われていたのなら、逸失利益からは割り引く必要がある。サービスが100%無駄になったという前提で逸失利益を計算しているとするれば、サービスが無駄になっていることが必要だが、そう言えるのか。

違約金に関する高裁判決は、逸失利益の算出方法について詳しく論じているものではなく、高裁判決を根拠に、期間拘束・自動更新付契約は全て問題ないと言うことはできない。

(構成員) 携帯電話サービスは特定顧客にカスタマイズされたサービスではなく、そういったサービスは、他に回収可能性がある。逸失利益の算出に当たっては、回収可能性を踏まえよ、というのが判例の考え方。

○ テレコムサービス協会 MVNO 委員会消費者問題分科会の木村氏から、MVNO における期間拘束・自動更新付契約の状況について説明があった。主な発言は概ね以下のとおり。

- ・MVNO にアンケートを実施したところ、20 社から 49 サービスについて回答があった。期間拘束・自動更新付契約を導入しているのはモバイルルータ型のサービスであり、MNO の料金プランを踏襲している。
- ・SIM 型のサービスでは、一部の例外を除き、期間拘束・自動更新付契約は導入してい

ない。ただし、他キャリアへの MNP でキャッシュバックを得ることを目的として短期で解約されることを防ぐため、6ヶ月から1年程度の最低利用期間を設定している。契約解除手数料は5,000～12,000円程度であり、初期獲得コストに充当。1ヶ月ごとに漸減する仕組みもある。

・ 期間拘束・自動更新付契約に対しては様々な意見がある。料金割引は通信事業者に委ねられるべき、ユーザにメリットがあることも否めない、キャッシュバック目当ての流動的なサービス乗換えを防ぐ意味はある、利用者の囲い込み（ロックイン）により顧客の自由なキャリア選択を阻害している、消費者視点ではなく事業者の論理で提供されている、キャッシュバックの原資を持たない MVNO にとっては成長機会が大きく毀損されている、最初の契約期間満了後の拘束については合理的必然性が希薄である等。

○ 木村氏の説明に関する主な質疑は以下のとおり。

(構成員) SIM 型のサービスで期間拘束・自動更新付契約が殆ど導入されていない理由は何か。

(木村氏) MVNO は、競争上、利用者のメリットを訴求する必要があることから、利用者に不便を強いる制度をとっていないのではないかと。

○ ヒアリング後、構成員間で意見交換を行った。主な発言は概ね以下のとおり。

(構成員) 違約金の額の根拠が不明確であり、議論が必要ではないかと。

(構成員) 停止条件付での解約の意思表示（更新月に解約することの予約）ができないのは不適當と。

(構成員) 期間拘束のないプランに加入している者が殆どいない事業者もあるのではないかと。前回会合では、パンフレットで期間拘束のないプランが紹介されていない事業者もあった。割引価格で十分にサービスが提供できるということであり、逸失利益の算出に当たっての考え方と整合しないのではないかと。

(構成員) キャッシュバックを受けて拘束期間中に乗り換えを行っている例が多いのか関心がある。携帯電話事業者3社間では、キャッシュバックにより、違約金の意味がなくなっているのではないかと。

(構成員) 自動更新に関する顧客の有効な同意があるかという点は重要ではないかと。