

「期間拘束・自動更新付契約」に係る 論点とその解決に向けた方向性(案)

平成27年7月8日

利用者視点からのサービス検証タスクフォース

- 電気通信市場では、熾烈な競争が展開されている。電気通信事業者はこれまでも、顧客獲得のため、よりよいサービス、よりよい料金プランを提供するよう工夫を重ねてきた。
- 他方、契約による期間拘束などの囲い込みやキャッシュバックなど、サービスそのものによらない競争も行われ、必ずしも利用者全体のメリットになっていないという指摘もある。
- 本報告は、主に「二年縛り」と呼ばれる電気通信分野特有の期間拘束・自動更新付契約について利用者の視点から検証を行い、各論点に係る解決の方向性を示したものである。
- 本報告を踏まえ、電気通信事業者が自主的に自らのサービスの改善に取り組むことを期待する。
なお、電気通信事業者の自主的な取組では改善が期待できない場合は、総務省において、電気通信分野における契約に関する電気通信事業法の解釈指針としてのガイドラインの策定を検討すべきである。
- また、電気通信分野を取り巻く環境や利用者を取り巻く我が国の社会生活環境がめまぐるしく変化していることを踏まえれば、利用者視点からの検証は今後も継続的になされることが必要である。

1. 期間拘束契約

<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円から段階的に遡減し4年目以降は0円となるものであった。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かれるが、継続利用によって割引幅が大きくなることはない」という形態に落ち着いた。ただし、NTTドコモでは、平成26年に、利用年数に応じてデータ通信の料金を割引く「ずっとドコモ割」を導入しており、基本使用料とは異なる部分で継続利用によるメリットが提供されている。
- 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（KDDIは、本年3月から3年の期間拘束契約も開始）。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（利用期間に応じて割引幅が大きくなる）。また、西日本の電力系事業者（QTネット、エネルギー等）では、5年の期間拘束契約を提供している
- モバイルデータ通信での期間拘束は2年間が一般的だが、ソフトバンク（ワイモバイルブランド）からは3年の期間拘束契約が提供されている。

1. 期間拘束契約

<現状>

- 海外では端末代金と通信料金が分離されておらず、月額通信料金で端末代金の割引額の回収を行っている。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「端末代金の割引額の回収」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、いわゆる端末と通信料金の「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。

※ ただし、携帯電話事業者は、契約から2年間、端末の割賦払いの金額(もしくはその一部)に相当する金額を通信料から割引くサービス(NTTドコモにおける「月々サポート」等)を導入し、実質的に端末料金の補助を行っている。
- 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。
- 韓国では、2014年10月に施行された端末機流通法によって端末補助金が透明化(端末補助金について、上限を設定、内容及び支給要件の公示を義務付ける等)されたことの影響により、通信役務の期間拘束契約に係る違約金が廃止された。違約金の廃止後も従前の期間拘束契約における料金水準が維持されている。ただし、端末補助金の支払いを受けた場合であって、一定期間経過前に解約した場合には、端末補助金に係る違約金を請求することは可能となっている。
- 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、電気通信分野に特徴的なものと考えられる。

1. 期間拘束契約

<論点及び考え方>

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ある。)
- 他方、特に携帯電話については、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。
 - ※ 期間拘束のあるプランを契約している利用者の中には、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。
 - ※ 光回線サービスについては、NTT東西において、8割程度の利用者が②を選択している。
- また、携帯電話契約に係る街頭調査の結果によれば、期間拘束のないプランの認知度は約68%であり、ショップで期間拘束のないプランの説明があったとの回答は約48%に過ぎない。携帯電話契約に係るインターネット調査によれば、期間拘束のないプランの認知度は約53%であり、明確にショップで説明を受けた認識のある者は約25%に過ぎない。
 - ※ 街頭調査:平成27年6月に総務省が実施。携帯電話契約について、契約期間が新たに進行する契約を店舗で締結したばかりの者が対象。サンプル数は71人。
 - ※ インターネット調査:平成27年6月に総務省が実施。携帯電話契約について、過去2年以内に契約期間が新たに進行する契約を店舗で締結した者が対象。サンプル数は2,170人。
- ①の契約率が著しく低い実態や、街頭調査等の結果を踏まえれば、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場合があると考えられる。
- したがって、利用者において期間拘束のないプランと期間拘束のあるプランを十分に比較した上で選択ができるよう、期間拘束のないプランについて、そのメリット・デメリットについて利用者に十分認識させるような方法で説明される必要がある。

1. 期間拘束契約

<論点及び考え方>

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?

- 携帯各社の基本料金は、「かけ放題プラン」の場合、①期間拘束のないプランは4,200円、②期間拘束のあるプランは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。
 - ※ 基本料金に加えて、データ通信の料金等がかかるため、料金全体での割引率はこれらよりも低くなる(「かけ放題プラン」における代表的なデータ量で概ね15~20%程度)。他方で、利用者に対しては基本料金に係る高い割引率が訴求されているのではないかとの意見もあった。
- 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。
- 期間拘束・自動更新付契約による大幅割引は、事業者間の競争によりもたらされた面があるが、期間拘束のないプランの「通常料金」が高額となっているサービスがある。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と考えられる。場合によっては景品表示法違反のおそれもあるのとの見解もある。
- 以上を踏まえ、期間拘束のない標準プランの料金水準については、実体のある選択肢となるように検討される必要がある。

1. 期間拘束契約

論点3: 利用者のプラン選択は機能しているか?

- 携帯電話サービス等の一部サービスでは、期間拘束のないプランの契約率が著しく低いこと、期間拘束のないプランについての説明が不足しているという店頭等での説明の実態、期間拘束のないプランの料金水準が高いこと、これらを総合的に判断すれば、利用者のプラン選択は実質的に機能していない。
- 携帯電話契約の違約金の消費者契約法第9条第1号該当性(違約金の額が契約解除に伴い事業者が生ずべき平均的損害を超えるか否か)等について争われた裁判において、一部の社で主張されたように、違約金の算定根拠として、期間拘束のないプランからの割引額の回収と説明するならば、期間拘束があるプランとないプランとの選択が機能している必要がある。
- また、消費者契約法第10条では、民法、商法その他の法律の任意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って、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとは無効とされている。
- この点、期間拘束があるプランとないプランとの選択が機能していないこと、解約金による囲い込みの効果があること、変化が速い分野にもかかわらず長期間の拘束がなされていること、やむを得ない事情で解約が必要となった場合でも解約金を支払うリスクを負うこと等も踏まえれば、期間拘束契約には消費者契約法第10条の観点から問題があり得、合理性・必要性が認められないのではないかとの見解もある。
- したがって、期間拘束のないプランについて十分な説明や料金水準の検討を行うこと等により、利用者のプラン選択が実質的に機能するものとする必要がある。

1. 期間拘束契約

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が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の市場において、新たなサービス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見解がある。
- 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中、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。
- 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、3年契約や5年契約といった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場合が多いと考えられる。違約金の高さ、標準プランの選択のし易さ、事情変更があった場合に利用者が負うリスクの程度等の要素も総合的に考慮して、拘束期間の短縮等が検討される必要がある。

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との意見があった。
- 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。

2. 違約金について

<現状>

- ドコモ、KDDI、ソフトバンクの携帯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円となっている。
- 光サービス(戸建て)の場合、NTT東は9,500円と一律に設定している。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西日本)	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)、との説明があった。
- 違約金の水準については、各社から、「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、との説明があった。
- 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している。

2. 違約金について

<論点及び考え方>

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認められないと考えられる。
 - ※ 一部の携帯電話事業者からは、端末の買換えサイクルの主流が2年程度であることを踏まえれば、初期コスト等の運用コストの観点でも、2年単位での更新には一定の合理性があるとの説明があった。
- 解約による損害として請求する以上、損害の算定根拠として、サービスのコスト構造が説明されるべきである。携帯電話契約の違約金に係る高裁判決では、この点について十分な議論がなされていないと考えられる。
- また、通信契約の性質を、ほぼ無制限に別の取引相手を獲得できる種類の契約(ホテルの客室や結婚式場の予約と異なり、ある契約の締結が他の契約の締結可能性を閉ざすものではない契約)と捉え、履行利益から他の契約締結によって免れる損害を減額することはできないと考えとしても、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頼利益の賠償(現状回復的な賠償)とする考え方を採用する可能性は残されており、その場合、現状の違約金の額は高すぎるとの見解もある。
- 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」は合理的とはいえず、利用者にとっても納得感が得られないとの指摘があった。なお、事業者は「分かり易さのため」と説明するが、例えば、旅行や宿泊などの予約取消し時のように解約時期に応じて違約金額が変動するタイプのサービスも社会的に定着しており、利用者にとって、逡減型の違約金が必ずしも分かりにくいとは言えないとの指摘もあった。

<論点及び考え方>

論点6: 違約金の算定が合理的ではないのではないか？(続き)

- 以上を踏まえ、違約金の算定が合理的なものとする必要がある。また、利用者の分かりやすさのみならず、公平な負担にも配慮し、加入期間に応じて段階的に逡減させることなども検討されることが望ましい。

- 入院や海外赴任など長期にわたり役務の利用が困難となる事情が急遽生じた場合については、違約金を支払うことなく解約できる運用が望ましい。

※ NTT東西では、フレッツ光未提供エリアへの移転、NTT東西間での移転、海外への移転の場合は違約金を徴収していない。

<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。自動更新後は期間拘束契約が再び始まり、その拘束期間における解約には違約金の支払いが必要となる。

 - 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予定。
- 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があることから、事前予約の導入には慎重である。

 - 海外では、端末料金と通信料金が分離されておらず日本とは事情が異なることもあり、契約から2年経過後は期間拘束はない(期間拘束が自動更新されない)。EUでは、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。

<論点及び考え方>

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、拘束期間を4年、6年とするのに近い効果を持つものであり、消費者保護の観点からは望ましいものではない。他方、更新を忘れた場合に、期間拘束のないプランに移行することによる値上がりを懸念する利用者等が、積極的に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。
- 携帯電話契約に係る街頭調査の結果によれば、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55%に過ぎない。また、携帯電話契約に係るインターネット調査の結果によれば、自動更新の認知度は約67%であり、解約等に際して違約金の支払が必要になって自動更新を知ったとの回答が約15%に上る。
※ 街頭調査及びインターネット調査の実施方法等は、論点1に記載のとおり。
- 街頭調査等の結果を踏まえれば、携帯電話契約において利用者が積極的に自動更新を望んで契約に至っている場合は少ないと考えられる(契約時において、当初の拘束期間を超えて継続的に長期間利用することの意思表示を行っているわけではない)。
- また、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ものと考えられる。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側面がある。

<論点及び考え方>

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？(続き)

- 利用者側からは、現行の期間拘束・自動更新付契約の料金水準を維持したまま、初回の拘束期間経過後は違約金を支払うことなくいつでも解約できるようにすることが求められている。他方で、現行の期間拘束・自動更新付契約では、自動更新後も、次の拘束期間における継続利用を見込んだ上で、期間拘束のないプランに比べて安価な料金が設定されている。

- 利用者における合理的なサービス選択を可能とするという観点から、例えば、以下のような取組が求められる。新たにプランを設ける場合は、一定以上の利用者に実際に選択され得る実体のあるものとする必要がある。
 - ① 初回の拘束期間終了後、次の拘束期間においては、1ヶ月以上前の通知により違約金の支払いなく解約可能とする(利用者は、違約金ではなく、通知以降の一月分の料金支払いが必要となる)。
 - ② 初回の契約時に契約の自動更新の有無を選択可能とする(自動更新しない選択をした場合、24ヶ月で電気通信サービスの契約が終了する)。
 - ③ 初回の契約時に期間拘束の自動更新の有無を選択可能とする(自動更新しない選択をした場合、25ヶ月目から期間拘束のないプランに移行することになる)。
 - ④ 「初回の契約時のみ一定の期間拘束(解約時に違約金を支払う必要)があるが、当初の拘束期間の経過後は違約金を支払うことなくいつでも解約できるプラン」を新たに設ける(この場合、通信料金の水準はあらかじめ事業者が設定することになる)。

<論点及び考え方>

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？(続き)

- 期間拘束・自動更新付契約が利用者の事業者選択の妨げとなっている点に関しては、携帯電話サービスは、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、乗換えの制限に係る利用者からの不満が特に強いとの指摘がある。
- 他方、携帯電話サービスは、端末の買換えサイクル等により自動更新を意識する機会が多く、実際に事業者の乗換えも多いのに対し、光回線サービスにおいては、自動更新を意識する機会が少なく、携帯電話ほどには競争が進展していないとの指摘もある。
 - ※ 光回線サービスについては、工事の手間がかかるという性質上、乗換えに対する利用者の心理的ハードルが高いとの指摘もある。
- したがって、①～④の取組はサービスを問わず、電気通信サービス全般において求められるものと考えられる。利用者のニーズも踏まえ、順次検討がなされるべきである。
- なお、②又は③のように自動更新の選択制をとった場合、利用者が更新を忘れるとの懸念については、改正電気通信事業法によって導入予定の「契約書面の交付」の制度を活用するなどして、説明を徹底することが求められる。また、上述の各事業者が導入することとなっている更新月に係る通知メール等の取組も引き続き徹底されるべきである。

<現状>

- 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引かれる。呼び方は事業者により異なる。
 - ※ 例えば、NTTドコモでは「月々サポート」、auでは「毎月割」、ソフトバンクでは「月月割」と呼ばれている。
- この通信料金の割引金額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、一定期間（12ヶ月、24ヶ月等）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、購入した端末を使い続ける場合、端末購入から25ヶ月目以降は通信料金の割引がなくなり、「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、毎月の支払額が増えることになる。

<論点及び考え方>

論点8： 端末購入により月額「通信料金」が割り引かれる仕組みは理解されていないのではないか？

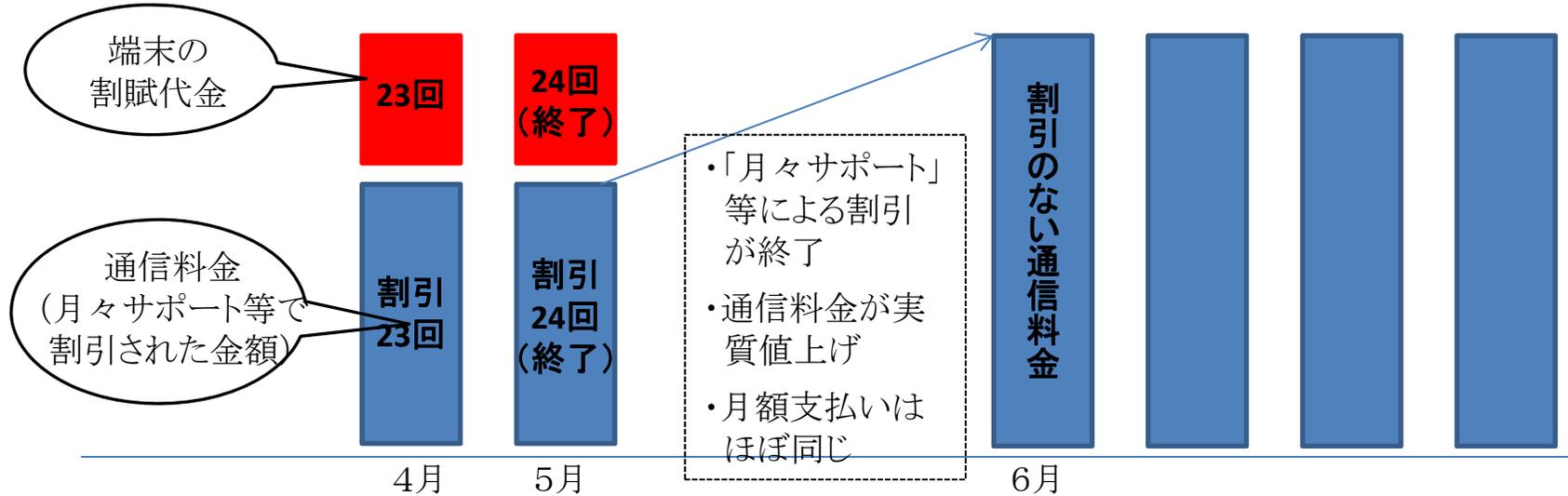
- 端末購入により月額「通信料金」が一定程度割り引かれる仕組みは、24ヶ月等の一定期間毎に端末を購入(機種変更)する利用者にはメリットがあるが、多くの利用者にとってはその構造が理解されていない。また、同じ端末を長期に利用する利用者にとっては、一部の利用者の端末購入代金を全利用者で負担しているのではないかという不公平感がある。(なお、MNPのキャッシュバックも、携帯電話事業者を頻繁に変更する利用者にとっては大きなメリットとなるが、同じ事業者を長期に利用する者にとっては不公平感がある。)

- このような通信料金の割引の仕組み(キャンペーンによるものも含む)について、利用者への説明の徹底が必要である。また、改正電気通信事業法によって導入予定の「契約書面の交付」の制度を活用し、仕組みを図示することで分かりやすく利用者に情報提供することが求められる。
 - ※ 「契約から24ヶ月」と「端末購入から24ヶ月」は必ずしも同じ期間になるとは限らないが、この二つを取り違えている利用者も多いと考えられる。したがって、月額の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」という期間は契約により期間拘束されることにまだ納得できるが、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と、漠然と考えている利用者も相当程度いるのではないかと思われる。

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

