

【事案 16】光回線契約の解除に関する紛争（2）

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

令和2年1月に、光回線の勧誘に関し、「通信スピードが速くなる」との電話があった。難聴もあり、忙しかったこともあって、メモなどを取ることができず、よく分からなかったが、その時点で利用している光回線サービスの通信会社を変更し、勧められたインターネットサービスと固定電話を利用することとした（以下「本件契約」という。）。後日、書類が届いたが、開封せずにそのままにした。

1月下旬、電話の工事をした際に、工事完了書に署名をして初めて相手方通信会社との契約であることを知った。

その後、2度目の工事が入る旨の連絡があったが、その際は、聞き覚えのない名称の会社からの連絡で、不安になった。また、電話のみでのやりとりしかできないことにも不安が募り、消費生活センターに相談をしたところ、さまざまなオプション契約をしていることが分かった。解約をしたいと思い、届いていた通信機器を返送したが、翌日に相手方通信会社から利用料金の請求書が届いた。納得ができず、消費生活センターを通じて請求を取り下げてもらおうようあっせんしてもらった結果、相手方通信会社の代理および取り次ぎをしているという相手方販売代理店から解約違約金が返金されたが、工事費は返金されないとのことだった。

契約をなかったことにしてほしい。

<相手方通信会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

申請人の請求を認めない。

取次代理店である相手方販売代理店より、解約違約金はキャッシュバックしている。それ以外の工事費用および月額利用料については、申請人の立ち会いの下、2度の工事を行っており、契約書も交付している。

このため、「契約をなかったことにする」ことは難しいが、請求金額から既に返金済みの解約違約金を差し引いた残金についてどのように処理するか協議をしたい。

<相手方販売代理店の主張の要旨>

回答書・答弁書の提出はなかった。

2. 手續の経過と結果（和解）

相手方らに和解の仲介申請書等を送付したが、期限までに回答書および答弁書の提出がなく、事務局から電話で連絡をしても、対応がなされなかった。

その後、事務局から相手方らに対し、回答書および答弁書の提出を促す書面を送付したが、期限までに提出がなかったため、相手方らに対し、再度、国民生活センター法22条に基づき、文書等の提出要求書および期日への出席要求書を送付したところ、相手方通信会社から手續に応じるとの回答書等が提出されたため、期日を設けることとした。

第1回期日において、仲介委員は、申請人に対して勧誘時の状況について聴取を行った。また、

相手方通信会社に対して、本件契約の内容や請求状況、相手方販売代理店との関係について事実確認をした。相手方販売代理店は相手方通信会社の唯一の販売代理店であり、本手続については、相手方販売代理店は相手方通信会社を通して対応するとのことだった。併せて、契約者が高齢者の場合の勧誘時の意思確認の方法などについても確認をした。

両当事者からの聴取の結果、申請人は契約内容について十分に理解ができていないものの、勧誘時に契約する旨の意思を示していることや、申請人の承諾の下、工事が実施されサービスが利用可能な状況になっていること、相手方通信会社による契約書の交付が1回目の工事が終わった後になされていることなどを踏まえ、第2回期日で、相手方通信会社から支払いの請求がなされている金額のうち、申請人が約3分の1を負担することで、3者間で和解が成立した。

以上

【事案 27】モバイルデータ通信サービスの解約に関する紛争（１）（２）（３）

１．当事者の主張

＜申請人イの主張の要旨＞

令和元年９月、相手方通信会社の提供するモバイルデータ通信サービスのサイトの広告に、使いたい放題、モバイル、三大キャリアにつながるなどの記載があったことから、データ通信使い放題のプランを契約した。

令和２年、２カ月連続で２度にわたり大規模通信障害が発生し、インターネットの利用が困難となった。相手方通信会社より、大容量の通信をしている利用者に、利用量の制限をかけるとメールがあった。申請フォームから異常を申告した。

相手方通信会社に対し、違約金免除での解約を申し出たが、応じられなかった。相手方通信会社が１回目の通信障害の補償を行うというので、その申請を行ったが、申請期間終了のため対応されなかった。

消費生活センターに相談し、通信障害の補償申請期間を約款に基づき延長することと、違約金免除での解約を求めたが応じられなかった。

その後相手方通信会社より、２回目の通信障害について基本料金の日割り料金を返金予定であること、今後、障害が継続した際に、一定条件で、違約金免除で解約に応じる等のメールがあった。

その後アップロードが低速状態となったため、再度、違約金免除での解約希望を申し入れたが、約２０日後に、障害と補償対応について特設ページを開設した、個別回答の対応ができないとのメールが届いた。

その後、上記一定条件に該当する低速状態となったため、相手方通信会社に、速度テストの結果を添付して報告したが、報告した障害を確認できないとの回答があった。２回目の通信障害については返金された。

違約金免除での解約および解約申し入れ以降の利用料金の返金を求める。

＜申請人口の主張の要旨＞

令和２年、テレビCMで相手方通信会社のモバイルデータ通信サービスを知り、データ通信使い放題のプランを申し込み、支払いはクレジットカード払いとした。契約後数日で、インターネットに接続できなくなり、相手方通信会社から通信障害に関するメールが届くとともに、相手方通信会社のサイトに情報が掲載された。

その後インターネット接続が可能になり、１回目の通信障害の対応として、違約金免除での解約か料金減額が選択できるとのメールが届き、後者を選択し、対応された。

２回目の通信障害が発生し再びインターネットに接続できなくなり、相手方通信会社に違約金免除での解約を希望したところ、回線休止申請フォームが届き、申請した。インターネットに接続できない状態が続いたため、今後サービスの利用は難しいと考え、消費生活センターに相談し、相手方通信会社に違約金免除での解約を書面で申し出るとともに、相手方カード会社に支払い停止の抗弁書を出した。

相手方通信会社からは、違約金免除での解約に応じられないと回答があった。貸与されているルーターは返却した。相手方通信会社から２回目の通信障害にかかる基本料金が返金された。

違約金の請求を取り下げしてほしい。なお、相手方カード会社から支払い請求は保留中との回答があった。

<申請人への主張の要旨>

令和元年10月、相手方通信会社の提供するデータ通信使い放題のプランを契約した。

令和2年、1回目の通信障害によりインターネットに接続できなくなり、3日後、相手方通信会社より調査中とのメールが届き、その翌日相手方通信会社のサイトにおいて通信障害に関し公表があった。その後、相手方通信会社より、通信障害の対応として、違約金免除での解約か翌月の月額料金免除を行うとのメールが届き、後者を選択し、対応された。

その後、2回目の通信障害が生じたため、通信障害期間の料金の免除や違約金免除での解約をメールで申し入れた。相手方通信会社より、月額料金を返金する旨のメールが届き、返金された。

しかしその後も、通信障害が生じたため、相手方通信会社にメールで障害発生を伝え、解約を申し出た。違約金および、その後の月額料金の請求を取り下げしてほしい。

<申請人らに対する相手方通信会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

1回目の通信障害が発生したことの補償として、翌月1カ月分の月額利用料金の減額か、違約金免除での解約のいずれかを、契約者に選択いただき実施した。

その後、通信サービスの卸元から、高速通信利用可能なデータ容量が不足する可能性が高いと報告を受け、増強作業を行った。さらに希望者に回線休止措置を実施し、休止期間について日割りでの返金対応、希望者に休止案内をした月の基本利用料金の返金等を行った。さらに、その後も障害が発生した契約者に基本利用料金の返金と違約金免除での解約を実施した。

その後、通信サービスの卸元から、従前通りの契約条件でサービス提供ができないと報告を受けたため、一部契約者に通信制限プランへの変更を案内した。その内容は、通信制限がかかるが料金を一定期間無償とする、違約金なしでの解約に応じることなどである。

申請人らはすべて、通信制限プラン移行対象者ではなかったため、違約金なしでの解約はできなかったものであり、解約までの利用料金は生じている。このため、これらを請求する。

その後、関係各社と協議の末、データ通信使い放題のプランの提供を終了し、同プラン契約者には代替プランへの移行を案内することを公表した。移行を希望しない場合、契約解除料無償で解約に応じる。申請人イについては、契約中であるため、公表した方針の通り、今後、希望があれば、契約解除料無償（違約金免除）で解約ができる。

通信障害補償として、1回目の通信障害に対し、申請人口、ハについては、1カ月分の料金無償を実施済みである。2回目の通信障害に対し、全申請人に料金を返金済みである。

また、申請人イの主張する、当社条件に該当する通信障害、および申請人ハの主張する通信障害は確認していない。

<申請人口に対する相手方カード会社の主張の要旨>

和解の仲介の手續に協力する意思がある。

請求は保留中である。

2. 手続の経過と結果（不調）

仲介委員は、第1回期日において、申請人らから事実を聴取した。また、相手方通信会社については、親会社が利害関係人として手続に対応することとなった。

仲介委員は、相手方通信会社が、通信障害の経緯や原因などについてサイトで公表している内容や、サイト広告、申請人聴取の結果に鑑み、相手方通信会社利害関係人に対し、次の3点を指摘した。①相手方通信会社はデータ容量の制限がないサービスである旨を広告でうたい、その前提で勧誘、契約締結に至っている一方、制限のかかったサービスしか提供できなかった時期があり、容量制限は当該サービスの構造に起因して生じたと考えられることから、消費者契約法4条1項1号の不実告知による契約取消しが成立しうのではないかと、②相手方通信会社は、データ容量に制限がないサービスを提供できなかった事実を認め、その点について相手方通信会社のリスク管理等に起因する旨の見解を公表しているため、民法による債務不履行解除ができ、解約に際し違約金は発生しないのではないかと、③申請人らは通信障害発生直後の段階で相手方通信会社に対して②の主張をしているが、違約金なしでの解約には応じられず、以後の利用料が生じており、解約が成立していたのであれば支払う必要がなかったと考えられるのではないかと。

相手方通信会社利害関係人は、上記指摘内容について持ち帰り検討することとなった。

第2回期日で、相手方通信会社利害関係人は、本件サービスの提供に関し、相手方通信会社は他の事業者のサービスを利用しているところ、当該事業者で生じた要因により通信障害が生じたものであること、その要因としては、新型コロナウイルス感染防止対策等による通信量の増加や、コロナ禍における社会全体の混乱においてSIMカードの追加調達が円滑に行われなかったことなどもあると説明した。このため通信障害の発生は事故であり、相手方通信会社に帰責性がなく、債務不履行に当たらないと主張した。また、通信障害が生じるまでは、データ容量の制限がないサービスを提供できており、これをうたった広告や勧誘は不実告知に当たらず、特定の状況下で制限がかかる場合があることは約款でも記載している、と主張した。

仲介委員は、相手方通信会社がデータ容量制限なしのサービスの提供終了を決定したことや公表資料の内容から、通信障害は単発的な事故ではなく、そもそもサービス構築に内在した不備によるもので、事業者間の問題と個々の消費者との契約は無関係ではないかと、約款で規定する特殊ケースとは異なる、と指摘するとともに、検討のために、相手方通信会社の主張を書面で提出するよう依頼した。

相手方通信会社利害関係人は、通信障害において相手方通信会社は契約上責任を負わないとの主張を変更する余地はなく、本手続で譲歩するつもりはないと述べた。このため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。

なお、申請人イについては契約中であるため、相手方通信会社が公表している通り、違約金なしでの解約が可能であったが、申請人イは本件で争っている回線以外の回線も相手方通信会社と契約している事情などから、これを含めて手続外で今後の対応を検討することとなった。

以上

【事案 8】スマートフォンの解約に関する紛争

1. 当事者の主張

<申請人の主張の要旨>

平成 28 年 4 月、家電量販店にある相手方の店舗 A で、スマートフォンの回線の新規契約をした。2 台しか必要なかったが、3 台契約した方が安くなると言われ、3 台分の通信契約（以下それぞれ「回線 1」、「回線 2」、「回線 3」という。）を締結した。

平成 30 年 3 月、相手方から契約更新時期の到来を知らせるメールが何通も届いたため、解約料を負担せずに回線 1 を解約したいと思い、家電量販店にある相手方の店舗 B に出向いたところ、契約を切り替えた方が安くなると勧められた。3 台中、回線 1 は不要と伝え、回線 2、回線 3 は新機種に変更の上、通信契約も切り替えることを決め、後日娘とともに相手方の店舗 B を訪れ、手続をした。その際、回線 1 について解約方法を案内されなかったため、解約されたと思っていた。平成 30 年 5 月、不要になった回線 1、回線 2 で使っていたスマートフォン（回線 2 については契約の切り替え前に使用していたもの）を相手方の店舗 C に下取りに出した。下取り料は通信料金から割引く形で還元されるとのことだった。

同月以降、契約の切り替え前と比較し料金が安くないので、相手方の店舗 A および C に複数回問い合わせたが、「これは機種代なので、もうすぐ支払いが終わるから大丈夫」と言われるだけだった。

同年 8 月、相手方の店舗 A に出向き確認したところ、回線 1 が解約されていないと言われた。相手方のカスタマーサポートに苦情を伝えたところ、「解約手続の説明はしているはずだが、6 カ月分の利用料金と契約解除料は返金する」と回答があったが、契約更新時に解約手続の説明は受けていないし、それ以降も複数回問い合わせていたのに、返金が受けられないのは納得できないと伝えた。同月、回線 1、2、3 を解約し、消費生活センターに相談した。センターを通じ、相手方に回線 1 の約 1 年半分の利用料金と契約解除料の支払いを求めたが、相手方の回答は変わらず、あっせん不調となった。後日、回線 1 の半年分の利用料金について、相手方から振り込みがあった。相手方に問い合わせると、「センターのあっせんにより半年分の利用料金を返金する条件で話がまとまったはずだ」とセンターからの連絡と異なる回答があった。

返金を受けていない残り約 1 年分の利用料金（約 3 万 5000 円）と回線 1 の契約解除料（約 1 万円）を支払ってほしい。

<相手方の主張の要旨>

本件では相手方の説明の有無ではなく、申請人が解約手続を失念したために利用料金が発生した可能性が高い。回線 1 は 2 年間の契約期間満了を待たずに解約した場合、契約解除料が発生する契約である。また、相手方の店舗 B では解約手続をすることができず、別の店舗で行う必要がある。このため、申請人は契約期間が満了する平成 30 年 4 月の経過を待つて解約手続すること希望し、手続を失念していた可能性が高い。

しかし、本件については利用料金約 1 年については、回線 1 の利用明細を精査したところ、利用が認められなかったため、早期解決のため、全額返金に応じる用意がある。契約解除料金約 1 万円については、仮に平成 30 年 3 月に解約処理が行われたとしても必要となるものであり、返金することはできない。

なお、両当事者間では、本件解決金として半年分の利用料金を返金する内容で令和元年8月に和解が成立しており、相手方はこの和解契約に基づき既に返金した。そのため、これ以上の対応を法的に行うことが困難であり、本提案について申請人の納得が得られない場合には、和解の成立を主張する。

※回答書の提出はなく、答弁書のみが提出された。

2. 手続の経過と結果（取下げ）

仲介委員は、期日において、当事者双方から事情を聴き取った。

その上で、回線1の契約内容を確認したところ、申請人が回線1の解約等のために相手方店舗を訪れた日に解約を行えば、契約解除料がかかっていたはずであることが分かった。このため、相手方担当者が申請人に対して解約に関する適切な説明を行ったかどうかは確認ができないものの、この日に解約の申し出があれば通常は解約期間に関する説明が行われること、本件では解約手続完了を示す書面の交付がないにもかかわらず申請人が手続の漏れに気付かなかったこと等の事情、相手方が示した申請者の回線利用調査結果および相手方が重視する早期解決の観点から、契約解除料を除く利用料金を返金するという相手方の譲歩案は、解決案としての妥当性は認められると思われた。仲介委員がこの旨を申請人に説明したところ、相手方の案に合意する意向を示した。

期日後、相手方から、本件については申請人が申請を取り下げるとの条件に和解するとの連絡があった。仲介委員は本手続での和解を促したが、相手方の意向が固かったことから、申請人に相手方からの打診について伝えた。

後日、申請人が申請を取り下げたため、本手続は終了した。