

通信サービス契約における 期間拘束をめぐる問題点

法政大学法学部教授（民法・消費者法）

大澤 彩

2 通信サービス契約における期間拘束について

- 多くの通信サービスで期間拘束あり（ただし、拘束期間は半年、2年、3年など様々）。
- 手数料無しで解約可能な期間：1～2ヶ月
- 期間拘束があるプランとないプランの料金の差も様々：割引と期間拘束の相関関係は？
- 中途解除は可能だが、違約金を支払わなければならない場合がほとんど。

3

期間拘束契約をめぐる 論点

検討すべき点（その1）

期間拘束それ自体、および、
違約金について

- 期間拘束自体を問題視できるか？
- 期間拘束自体は問題ではないが、違約金が高額であることを問題視すべきか？

拘束期間は何年までであれば問題ないか？（1年？2年？）

違約金はどの程度の額であれば不当とならないか？

これらを考える上で、期間拘束の目的は？

- 基本料金の割引との相関関係をどう見るか？

事業者は長期契約を結んでくれる消費者からは割引済み料金を徴収することになる。そうすると、一定期間契約を締結してもらうことで、コストを回収するとともに、利益を得る必要はある。

4

期間拘束契約をめぐる 論点

検討すべき点 (その2)

期間拘束・割引についての消費者
への対応

- 消費者への情報提供：品質（ベストエフォート型の場合は特に難しい）、拘束期間、違約金、拘束期間無しの契約の存在など。
- 消費者には、期間拘束無しプランを選択する自由が保障されているのか？
- そもそも、本当に「割引」なのか？ = 期間拘束無しプランの設定の有無・実際の契約者数。

期間拘束自体に問題は無いのか？

消費者にとってメリットがないわけではない（毎年契約する手間を省ける、割引料金を享受できる、など）。しかし、あまりに長期の拘束期間は妥当でないのでは？

6 長期契約の弊害防止 (中田裕康『契約法』 (有斐閣、2017年) 184頁)

- ①消費者の保護 (離脱の保障)
 - ②「不確実性の均衡の保持」 (= 将来の不確実性に伴うリスクの負担に不均衡がある場合には、契約が長期化するほど不均衡が拡大する)
 - ③契約締結後の状況の変化に適応する要請
 - ④モラルハザードの防止 (事業者が販売努力を怠るようになるなど)
 - ⑤取引の流動性を高めることによる競争の促進
- 通信サービスでは、②、③が大きい。⑤も重要。

どのぐらいの期間拘束であれば適切なのか？

7

中途解除と解約金について

法的検討

8 中途解除の理由

- 理由は様々：自己都合（転勤、海外赴任、気が変わった、など）、サービスの質への不満（主観的に不満。客観的にも）、他社への乗り換え希望、など。

通信速度が遅い＝債務不履行にあたるかどうかを判断することは困難

債務不履行にあたる可能性がゼロではない以上、一切解除を認めない旨の定めを置くことは適切ではない（cf. 消費者契約法8条の2）。

また、長期拘束に伴うリスク（前述）を考えても、中途解除を認めないのは適当ではない。

9

初期契約解除、「お試し」の必要性

- 通信サービス：一定期間、実際に利用してみないとサービスの品質がわからない。

→初期契約解除の意義

電話勧誘や訪問販売による「不意打ち」から消費者を保護するという趣旨であれば8日間はある期間。しかし、品質を確認するための期間を確保するという趣旨であれば、8日間では短いのでは？（もっとも、特定商取引法の「特定継続的役務」と「業務提供誘引販売取引」参照）

- 事前の「お試し」（実務的な対処）

10

解約金について

- 携帯電話利用契約の「2年縛り」に関する一連の判決

↑ 消費者契約法9条1号の「平均的な損害」の有無による判断だけでは不十分

※拙稿「携帯電話利用契約における解約金条項の有効性に関する一考察」NBL1004号（2013年）17頁以下

⇒消費者の責めに期すべき事由で債務の履行ができなくなった場合には、事業者は残期間の対価を徴収する権利を失わない（民法536条2項）

「責めに期すべき事由」？ = 解約事由

「残期間の対価」全額？ = 消費者契約法9条1号をめぐる考え方が参考となる。

II 解約金について

- 事業者側の事情：卸元からの解除金がかかる、得べかりし利益を徴収したい。
 - ↑ 長期間利用後の解除の場合：事業者はすでにコストを回収できている？
解除時期を問わずに一律の解約金をとることの妥当性
 - ↑ 電気通信サービス：ホテル、結婚式場、レストランとの違い
履行利益を回収する必然性？
 - ↑ 解除理由

12 一案：解除理由に応じて、解約金額の上限を設け、それを超える部分を無効とする規定

（参考）特定商取引法の「特定継続的役務提供」の中途解約（49条1項）」：消費者は将来の役務提供の対価の支払義務はない。既履行済役務の対価のみ、役務提供事業者が正当に受領できる（契約期間が長期にわたることによる役務受領者側の事情変更が生じやすい。役務提供の内容を客観的に確定することが難しいことから、役務受領者側が解除を希望する場合があるが、事業者がこれに応じないとのトラブルが多発している）。

→（例）学習塾 役務提供開始後の場合、（2万円または1ヶ月分の役務の対価に相当する額のいずれか低い額）＋既履行済み役務の対価相当額

エステティックサロン 2万円または契約残額の10％に相当する額のいずれか低い額＋既履行済み役務の対価相当額

13

初期費用（端末代、工事費など）

- 当該通信サービスでしか利用できない場合が特に問題

（参考） 特定商取引法

訪問販売におけるクーリング・オフ：取り付け工事等があった場合に、申込者にとって原状回復が必要である場合には、「その原状回復に必要な措置を無償で講ずることを請求することができる」（9条7項）。工事がなされたことでクーリング・オフを申し出ることへの心理的抑圧を感じてしまうおそれがあることから。

特定継続的役務：関連商品販売契約の解除権（49条5項）。当該商品が返還される場合とされない場合とで分けている。後者では商品の販売価格を超える額を請求することはできない。当該商品が返還される場合、当該商品の通常の使用料に相当する額（当該商品の販売価格に相当する額から当該商品の返還されたときにおける価額を控除した額が通常の使用料を超えるときは、その額）を請求できる。

※通常の使用料：同種の商品が賃貸されている場合には、その賃料が目安となる。

実際には：SIMロック解除を推進すべき。端末の買取？

FIN

ご静聴ありがとうございました。