

解約料条項改定の申入書

2014年8月22日

〒530-6116 大阪市北区中之島3丁目3番23号中之島ダイビル17階

株式会社ケイ・オブティコム 御中

(ご担当 コンシューマ事業戦略グループコンシューマ事業企画チーム マネージャー 平野潤 殿)

内閣総理大臣認定適格消費者団体

特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク

理事長 高嶺英弘 (京都産業大学法務研究科教授)

〒604-0847

京都市中京区烏丸通二条下ル秋野々町529番地

ヒロセビル4階

TEL 075-211-5920

FAX 075-251-1003

(担当) 理事・事務局長 長野浩三 (弁護士)

当 NPO 法人は、消費者の権利擁護を目的として、消費者、消費者団体、消費生活相談員、学者、司法書士及び弁護士らで構成し、消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体です。

先般は、貴社の解約金条項についての意見交換の機会をもらっていただき、ありがとうございました。同意見交換を踏まえて、当ネットワークで貴社が定める解約金の根拠についてさらに検討した結果、以下のとおり、解約金条項について改善していただき、本書をもって同条項について改定されるよう求めます。

については、当ネットワークの改定申入に対する貴社のご見解を当ネットワーク宛ご回答下さい。回答については2か月以内でお願いします。それ以上を要する場合については具体的回答時期を当ネットワーク宛ご連絡下さい。

回答については公表することがあります。

1 電気通信サービスにおける公正取引確保の必要

電気通信サービスは、国民にとって日常生活に不可欠な広く利用されているサービスである一方で、提供されるサービスに関する技術は近年技術革新によって急速に高度化複雑化し、サービスの内容も多様化しています。それに伴い、サービスの契約内容も複雑、多様化しており、顧客である消費者にとって非常にわかりにくいものとなっています。また、契約内容の変更も頻繁に行われているところです。そのため、電気通信サービスに関する消費者からの苦情・相談は増加傾向にあります。

貴社をはじめとする、電気通信事業者は、新しいサービス提供分野として技術革新を重ねてこれからますます国民にとって必要不可欠となるサービスを提供していくこととなりますが、新しい事業分野における事業主体として、その公正取引の実現が強く求められているところです。特に貴社は、光ファイバーアクセスサービスを提供するリーディングカンパニーとして、この分野における公正取引実現に果たす役割は大きいといえます。増加傾向にある苦情・相談に正面から向き合って、改善をはかることが求められています。

先般、総務省に設置されたICTサービス安心・安全研究会において「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG 中間とりまとめ」がとりまとめられ、上記の必要を明確にしているところです。このような、電気通信サービスにおける公正取引確保の必要性が高いことを踏まえて、当ネットワークからの以下の申し入れに対して検討し、これを実現されることを強く求めるものです。

2 契約後1年未満の解約清算金

貴社の光回線サービス契約では、契約後1年未満に解約すると設備撤去費用とは別に、消費者に解約精算金28,350円が課せられることとされています。

この点、①準委任契約は民法上、各当事者がいつでもその解除をすることができるとされているところ、全ての契約者が解約精算金28,350円によって実質的に1年の間、解約を制限されるのは消費者契約法10条に反するものと考えられます。

また、②貴社は、契約が開始された平成14年には標準工事費用を実際に請求していたとのことですが、少なくとも平成17年以降、標準工事費用を徴収しない実態が継続しています。

仮に回線開通に標準工事費以上のコストが発生するとしても、貴社は光回線サービス契約においてはこれを自社で負担するものとして設定したものでしか

ら、解約に際してもその費用は消費者に請求可能な損害となるとは解されません。したがって、標準工事費相当額を解約精算金として徴収することは、消費者契約法9条1号に反するものと考えられます。

③表示の適正の観点について、「今なら」といった表現をはずしているのですが、現在でも貴社のホームページ上には「キャンペーンで標準工事費&初期設定サポート無料！ 8/31まで」といった記載が見られます。

上記のとおり貴社の光回線サービス契約においては、約款上には標準工事費用が設定されながらも、少なくとも平成17年以降、「キャンペーン」は現在まで継続的に繰り返されており、実際には標準工事費用を徴収しない実態にあります。したがって、上記表示は、そのような実態に反して、一般消費者に対して、限られた期間に申し込むことによってはじめて標準工事費を無料とする有利な取引条件が適用されとの誤認を与え、その自主的かつ合理的な選択を阻害するものと考えられます。

したがって、上記のような表示は、景品表示法4条1項2号の定める有利誤認表示に該当すると考えられます。

以上の点から、

- i 契約後1年未満の解約清算金を廃止すること。
 - ii キャンペーンにより限定された一定の時期に契約の申し込みを行うことによって標準工事費用が無料となる旨の表示を行わないこと。
 - iii 実態にあわせて、約款上も、光回線サービス契約においては標準工事費は徴収しない旨を記載したものに改定すること。
- を求めます。

3 即割2年目の解約清算金（標準工事費相当額の半額分）

貴社の光回線サービス契約では、即割が適用された契約の場合、1年以上2年未満に解約すると設備撤去費用とは別に、消費者に解約精算金14,175円が課せられることとされています。

この解約清算金の金額の趣旨は、貴社の説明では、1年未満の解約の場合と比較して、解約精算金をその半額とするものです。

しかし、2で述べたように、標準工事費相当額を解約精算金として徴収することは、同法9条1号に反するのですから、2年目において、その半額を請求することも同条号に反するものと考えられます。

また、貴社は、即割の２年目の解約清算金を即割の１年目の解約清算金と比較して、その額を決定しています。

しかし、同法９条１号によれば、解約精算金条項の有効性は「同種の消費者契約」と比較して判断する必要があります。すなわち、即割の解約清算金は、即割の適用がない通常の光回線サービス契約の２年目の場合と比較する必要があります。そして、即割でない契約においては上記の２年目の解約精算金は課されていません。

したがって、標準工事費相当額の半額を解約精算金として徴収することは、消費者契約法第９条第１号に違反したものといわざるを得ません。

以上の点から、
即割の１年以上２年目未満の解約清算金のうち、標準工事費相当額の半額とされている解約精算金 14,175 円を廃止すること
を求めます。

４ 即割及び長割の解約清算金（割引料金相当額分）

貴社の光回線サービス契約では、即割及び長割の最低利用期間をそれぞれ２年、３年と設定し、この契約期間中に解約すると、標準工事費相当額とは別に、契約残余期間に応じて、消費者に解約精算金が課せられることとされています。

この点、①貴社の見解によると、この解約清算金の額は、契約残期間に相当する割引料金額を解約精算金として徴収するものということでした。しかし、割引料金とは、消費者が将来受けるはずだった利益と考えられ、解約すれば、むしろ消費者の方が残期間についてこの利益を受けることができなくなるにすぎず、貴社が損失を被るということにはなりません。貴社に損害（損失）が生じていない以上、解約清算金という形で消費者に損害の填補を求めることはできません。したがって、解約精算金として割引料金額を徴収することには法的な根拠がなく、消費者がこのような解約精算金を支払うべき理由はありません。

また、②貴社の即割ないし長割は、契約期間（最低利用期間）がそれぞれ２年、３年と設定されています。しかし、２年、３年という拘束期間は、利用者が自ら選択した通信事業者と契約する機会を不当に長期間にわたり奪うものであり、消費者契約法１０条に違反すると考えられます。

さらに、③貴社は、契約残余期間を１年単位で区切り、同一区間の解約者に対して定額の解約精算金を課すこととしています。

しかし、この区分の定めによると、１か月目に解約した者と、１１か月目に

解約した者に同じ金額の解約清算金が課されることになるところ、これらの異なる時期に解約した者同士が同額の解約精算金を支払うべき合理的理由はありません。他方、解約時期・区分を1か月1単位として解約精算金を設定した場合、利用者の解約精算金の金額も利用期間に応じたものになります。貴社の上記解約精算金そのものは不当と考えられますが、仮にこれを一定合理的なものとしても、消費者契約法9条1号に照らし、貴社が1か月単位で利用料金を徴収していることからすると、解約精算金の設定を1か月単位とすべきです。また、これは技術的にも可能であると考えられます。

以上の点から、

- i 即割ないし長割適用時の割引料金相当額分の解約精算金を廃止すること。
 - ii 即割の2年、長割の3年という長期の契約期間の拘束を是正すること。
 - iii 仮に、解約精算金を課すとしても、解約精算金の算定の基礎となる区分を月単位とすること。
- を求めます。