

2010年6月16日

適格消費者団体NPO法人京都消費者契約ネットワーク
理事長 高萬英弘 (京都産業大学法務研究科教授)

消費者団体訴訟制度に基づく携帯電話解約料条項使用差止請求訴訟提起にあたってのコメント要旨

1 本日、我々京都消費者契約ネットワーク (KCCN) は、NTT ドコモ、KDDI を被告として、これらの会社が通信サービス契約に用いている解約料条項の使用差止請求訴訟を、京都地方裁判所に提起いたしました。

2 解約料条項の概要

この訴訟の対象である解約料条項とは、ドコモの「ひとりで割」「ファミリー」やauの「誰でも割」プランに用いられている条項のことです。これらのプランでは、2年の定期契約の基本使用料を通常料金の半額とする一方で、この2年間に解約する場合には、一律に9975円の解約金を支払わなければなりません。つまりこの条項は、基本料金を半額にするかわりに、長期にわたって契約に拘束し、中途解約する場合には9975円の解約金を支払う約束をさせるものです。

3 問題点

(1) まず、この条項は、MNP (ナンバーポータビリティ制度) の障害となっており、自由に携帯電話会社を選択する消費者の自由を不当に阻害するものであり、そのため、消費者の利益を一方的かつ不当に害する条項として、消費者契約法10条に違反し、無効と考えられます。

(2) また、消費者がごく短期間でこの契約を解約した場合、通信会社に発生する損失は9975円よりもかなり少ない金額のはずです。この点に照らせば、この条項は、平均的損害を超える違約金を定める条項として、消費者契約法9条1号によっても無効と考えられます。

(3) さらに、このようなサービス利用契約について、長期間にわたって契約に拘束することは適切とはいえません。むしろ、当初の2年が経過したあとは、消費者が自由に解約できるとすべきです。ところが本条項は、2年の経過後も、2年ごとに1ヶ月だけ指定された更新月にしか無料で解約できないうとしていきます。このように、契約への不当な拘束がいつまでもつづくことを念頭におけば、この条項の不当性はより明確です。このような長期拘束も、消費者契約法10条違反、9条1項違反と考えるべき根拠になります。

(4) そもそも、消費者が通信サービス利用契約を結ぶ場合、基本料金が半額

となるこれらのプランを用いて契約する場合はほとんどです。そして、これらのプランを用いた場合の利用料金は、どの事業者を選んでもあまり差がありません。この点に照らせば、携帯電話会社が収益として予定している価格は、もともと、基本料金の半額にすぎないと考えられます。すると、本件の解約料条項は、単に長期間の囲い込みを目的として、解約にあたり高額の違約金を課すものであり、その不当性はさらに大きいといわなければなりません。

4 クレームの多さ

この解約料条項については、国民生活センター、各地の消費生活センターへも、相当数のクレームが寄せられています。

実際に、当ネットワークが平成22年4月10日 (土) 午前10時～午後4時に行った電話相談受付(クータイ110番)では、2台の電話がほぼ鳴りっぱなしの状態、最終的な相談件数は59件ののぼりました。

そして、相談内容のほぼすべてが、先に述べた解約料の不当性でした。その中には、最初の2年間に解約すれば解約料がかかるとは知っていたが、自動更新によってその後と同様に解約料がかかるとなることは説明を受けておらず知らなかった、というものが数件ありました。その他、親や配偶者に携帯電話を持たせていたが、その者が亡くなったため解約しようとしたところ解約料を請求されたとの事例、自分が海外に行くことになったので携帯電話を解約しようとした際に解約料を請求された事例、携帯電話の電波状態が良くなかったためやむを得ず解約した際にも解約料を請求された事例などがあります。このように、電話相談には消費者から大きな反響があり、多くの消費者が解約料を不当と考えていることがわかりました。

5 携帯電話は消費者にとっても身近な問題でありながら、極めて複雑な内容の契約です。そのため、本来であれば、サービスを提供する携帯電話会社自身が、わかりやすく、消費者目線に沿った契約内容を提供すべきです。多くの電話相談事例の存在は、このような契約内容が実現されていないことを明らかに示しています。

6 以上の結論として、本件の解約料条項は、社会的にみて契約内容の客観的合理性を欠き、消費者契約法にも違反する条項として、差止の対象とすべきだとの判断に至りました。