

平成 27 年 3 月 30 日

株式会社ハイホー
代表取締役 鈴木 幸一 様
代表取締役 小林 弘一 様

公益社団法人 全国消費生活相談員協
理事長 吉川 萬



申入書（是正の要請）

本協会は、内閣総理大臣から許可された公益社団法人であり、会員の多数が全国各地の消費生活センターで相談員を務める消費者問題の専門家である団体です。また平成 19 年 11 月には、内閣総理大臣から、消費者契約法に基づき差止請求権を行使することができる「適格消費者団体」の認定を受けております。

本協会では、「週末電話相談」「電話相談 110 番」及びホームページ上の「消費者被害メール便」等により消費者被害の情報収集を実施しており、その中で、貴社の個人会員を対象に、UQ コミュニケーションズ株式会社の WiMAX 回線を利用したインターネット接続サービス「h i - h o モバイルコースー WiMAX」について、苦情が寄せられました。そこで本協会において、貴社が 2014 年 10 月 27 日付けで公表した「WiMAX サービス仕様の変更について」のお知らせや利用規約等を入手して内容を検討したところ、消費者取引の公正・適正の観点からみて、改善・是正が必要と判断しました。そのため本協会は、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、貴社に対して下記のとおり、改善・是正することを申し入れます。

つきましては、平成 27 年 4 月 30 日までに、本申入れに対する回答を書面にて本協会まで送付いただきますようお願いいたします。なお、本申入書（是正の要請）並びに貴社からの回答の有無及び回答の内容は、本協会において公表することを申し添えます。

（本件に関する連絡先）

〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町 2-3-5 グランドメゾン日本橋堀留 101
公益社団法人 全国消費生活相談員協会 消費者団体訴訟室
TEL：03-5614-0543
FAX：03-5614-0743

申入れの趣旨

貴社の提供する hi-ho モバイルコースーWiMAX において、2014 年 10 月 27 日付発表の WiMAX サービス仕様変更（以下「本件サービス仕様変更」といいます）に伴う対応について、以下のとおり要望いたします。

- 1 本件サービス仕様変更に伴い中途解約を申し出た契約者から解約手数料を徴収しない取り扱いとすること
- 2 本件サービス仕様変更により消費者の利益を一方的に害することのないよう必要な対策をとり、貴社ホームページへ掲載する等の適当な方法で会員へ通知すること

申入れの理由

1 本件契約の法的性質

貴社は、貴社の個人接続会員を対象に、UQ コミュニケーションズ株式会社（以下「UQ 社」といいます）の WiMAX 回線を利用した BWA アクセス（WiMAX 方式）によるインターネット接続サービス「hi-ho モバイルコースーWiMAX」（以下「本件サービス」という）を提供しています。

貴社と本件サービスの提供を受ける貴社の個人接続会員との間の契約（以下「本件契約」といいます）は、貴社が消費者である個人接続会員に対して、インターネット接続サービスという電気通信役務を提供する契約であり、また貴社が会員に対して本件サービスを提供し、会員はこれに対してその対価を支払うことを主たる目的とする民法上の準委任契約であると考えられます、さらに事業者である貴社が消費者である個人接続会員との間で締結する契約であり、消費者契約法の対象となる消費者契約に該当します。

2 本件サービス仕様変更

本件サービスについて、UQ 社から 2014 年 10 月 27 日付で「WiMAX 2+におけるキャリアアグリゲーションの導入について」プレスリリースがされたことに伴い、貴社から、同日付で「WiMAX サービス仕様の変更について」と題する発表がなされました。

上記発表によれば、UQ 社の上記キャリアアグリゲーション導入に伴い、貴社が提供している本件サービスの「下り最大速度 40 Mbps エリアは、2015 年春より順次、下り最大速度 13.3 Mbps エリアへ切り替る」とのことですが、本件サービスの仕様変更に対する貴社の対応は、「UQ コミュニケーションズ株式会社にて行う『WiMAX 2+ 市場最大のタダ替え大作戦』につきましては、弊社での実施予定はございません。」とされ、「最低利用期間を経過しているお客さまには、オトクなキャンペーンについてご案内をさせていただく予定でございます。」とあるものの、最低利用期間を経過していない顧客への対応については何の言及もなされていません。

- 3 本件契約は、貴社が消費者である個人接続会員に対して、インターネット接続サービスという電気通信役務を提供する契約であると考えられますが、電気通信役務提供契約においては、事業者が提供する電気通信役務の料金その他の提供条件の概要を消費者に説明しなければならないこととされており（電気通信事業法 26 条）、個々の

電気通信サービスの具体的なサービス名のほか、サービスの種類、伝送速度などサービスの品質に関わる事項、サービスの提供を受けることができる場所等についても説明しなければならないとされています（同施行規則22条の2の2第3項参照）。本件契約のような電気通信役務提供契約において、その料金体系、速度等の通信品質、通信エリア等の提供条件は、当該サービスの提供を受けようとする者にとって、これらの条件に満足できなければ契約をしないであろうと考えられる意思決定における重要事項であり、契約の趣旨に関わる重要な条件であると言えます。

また、貴社は、WiMAXの魅力として、貴社ホームページ上で「Point3 最大40Mbpsで高速通信 下り最大40Mbps、上り最大15.4Mbpsなので、タブレットやスマートフォンを使って快適にインターネット接続ができます。」等と明示して本件契約の締結を勧誘していたところであり、「下り最大40Mbps」という通信速度でのサービス提供は、本件契約の内容になっていることは明かです。

- 4 本件サービス仕様変更は、事業者側の事情により、貴社が消費者に対して提供する本件サービスの条件を「下り最大40Mbps」から「下り最大13.3Mbps」へと一方的に変更するものです。換言すれば、事業者側の事情により、本件契約で合意されていた提供条件（下り最大40Mbps）で本件サービスを提供する義務を貴社が履行することができなくなったということであり、消費者の側からみれば、事業者である貴社の債務不履行であると言えます。このような提供条件の変更は、提供する通信役務の通信速度の理論的的最大値自体の一方的な引下げであり、いわゆる「ベストエフォート型」契約であることを理由にして、正当化されるものではないことは当然であり、貴社の債務不履行と言わざるを得ません。

また、本件契約は、貴社が会員に対して本件サービスを提供し、会員はこれに対してその対価を支払うことを主たる目的とする民法上の準委任契約であると考えられますが、準委任契約は、当事者がいつでも契約を解除することができ、その場合に生じた損害については、「当事者の一方が相手方に不利な時期に委任の解除をしたときは、その当事者の一方は、相手方の損害を賠償しなければならない。ただし、やむを得ない事由があったときは、この限りでない。」と定められており、解約する者が損害賠償責任を負う場合が限定されています（民法656条、651条）。

本件においては、本件契約で合意されていた「下り最大40Mbps」の通信速度が、本件サービス仕様変更により「下り最大13.3Mbps」へと大幅に低下し、貴社から提供される本件サービスの品質が大きく悪化すると考えられることから、会員である消費者が本件契約を解約することに「やむを得ない事由がある」ものと言え、民法上、本件契約の解約について消費者が貴社に対して損害賠償義務を負うものではありません。

- 5 これに対して、貴社のhi-hoモバイルコース-WiMAX細則第6条（最低利用期間途中の契約解除の解約手数料）には、「利用者が本サービスの契約を解除したとき、・・・中略・・・、これらが本サービス利用開始月（課金開始日の属する月）から2年以内の途中契約解除に該当する場合は、本サイトに記載する解約手数料を支払うものとします。」との規定があります。この規定は、本来、本件契約をいつでも解約することができるはずの消費者に対して、利用開始月から2年以内の中途解約の場合に解約手数料の支払を義務づけることにより、同最低利用期間途中での解約をためらわせて消費者の解約権を奪う結果をもたらすものであり、消費者契約法9条または10条により無効となる可能性があります。

更に、本件は、上述のとおり消費者の自己都合による解約ではなく、事業者都合で

の解約であり、事業者側の債務不履行によるものですから、通常の契約期間途中での解約の問題とは異なり、より一層消費者に不利とならないように考慮すべきです。

本件事実のもとにおいて、上記規定を適用して消費者から解約手数料を徴収する取り扱いをした場合、事業者が提供するサービス内容の変更（サービス品質の悪化）という事業者側の事情による解約であるにもかかわらず、消費者が本来負担すべきものではない解約手数料を消費者に負担させることによって、何の帰責事由もない消費者の負担において事業者が自己の利益を確保するという関係になり、消費者に一方的に不利で著しく不当な取り扱いであると言わざるを得ません。

なお付言しますと、いわゆるメガキャリア3社に対し、2年縛りの携帯電話サービス契約の中途解約時における違約金条項が消費者契約法9条又は10条に違反するか否かが争われた事案において、平成26年12月11日に最高裁が上告不受理決定をしたことによって、同違約金条項が消費者契約法違反ではなことが確定した事案と本件とは事案を異にするものであり、本件における貴社の解約手数料を定める条項は同法9条あるいは10条に違反して無効となるものと解されます。

ちなみに、UQ社及び他のWiMAX提供会社では、UQ社の上記キャリアアグリゲーション導入に伴うWiMAXの通信速度低下に対する対応策として、契約解除料・登録料・機器代金を無料として、より高品質のWiMAX2+への乗り換えをできるようにする等対策をとっているところでもあります。かかる対応の相違からしましても、貴社の上記解約手数料条項を本件に適用することは、消費者の利益を著しく損なうものであり、信義則上も一方的に不利益を課す条項と言わざるを得ません。

- 6 従いまして、少なくとも本件においては解約手数料等を徴収しない扱いとすること、及び本件サービス仕様変更により消費者の利益を一方的に害することのないよう必要な対策をとり、貴社ホームページへ掲載する等の適当な方法で貴社会員へ通知することを求め、本書面をもって申し入れます。

以 上