

## ＝消費生活相談員のための判例紹介＝

### 不当利得返還等請求事件

無線データ通信サービス契約について、説明義務違反から利用料の不当利得返還請求が、不当広告と説明義務違反から不法行為に基づく損害賠償請求が認められた事例

第一審 東京地裁 平成27年（ワ）第30221号 控訴審 東京高裁 平成29年（ネ）第3234号  
 弁護士 平野 敬（第二東京弁護士会）

#### 1 事件の概要

原告Xと被告Y 1の間で締結された無線データ通信サービス「A」の提供にかかる契約につき、不実告知により消費者契約法4条1項に基づき解除が認められ利用料の不当利得返還請求が認められ、さらに「A」を提供していたY 2およびY 2から通信設備を借り無線データ通信サービスを提供していたY 1が不当広告をしたことにつき不法行為が認められた事案です。

#### 2 事案の経過

Xは某家電量販店においてY 1と無線データ通信サービス「A」を契約しました。

##### (1) 契約時の説明

Y 1の従業員はXに対して「A」の説明をしています。その際、重要事項説明書に書いてある「ネットワーク混雑回避のため、直前までの直近3日間でWiMAX 2+及びLTE方式の通信量の合計が3GB以上となった場合、WiMAX 2+及びLTE方式の通信速度を翌日にかけて制限する場合があります」という記載に下線部をひいて「制限なしのプランとなっています。直近3日間の合計で3ギガ以上使われた場合に、翌日にかけて制限をする場合があります。これは軽い制限となっています」と説明しました。

そして、Xが「どれくらい速度落ちるんですか？」と質問すると、「どのくらい落ちるかって特に明記はされてないんですね。一応言われてるのが、動画の標準画質、一番低いくらいで観れるかなって。ネットの検索とかは問題なくて」

「どれくらい落ちるかはちょっとこちらでは正確には答えかねるんですけど、こちらではずっと動画配信サービスの『B』を流してるんですが、ハイビジョンで流しているんですが、今まで全く（制限に）かかったことはないです」

「今まで僕らがここで使っている中では（制限は）全くない」（（ ）内は著者注）

などと、具体的な制限の内容については説明されませんでした。

XとY 1従業員とのやり取りは、Xが録音してお

り、証拠として提出しています。

##### (2) 契約当時のYらの広告

契約当時、「A」について、Y 1が通信設備を借りていたY 2は

「ギガ放題」

「ヤバイ速度が止まらない」

「WiMAX 史上最速220Mbps 下り最大」

「月間データ量制限なし！」

「制限からのカイホー！」

などと広告をしていました。

これらの広告では、通信速度が下り最大220Mbpsであること、通信量の制限がないことが強調されていて、制限があることの記載はされていませんでした。

また、Y 2が作成したパンフレットには、他社の場合には、月間データ量が上限を超えると速度が制限され、制限解除のためには追加料金を支払う必要があるのに対し、「追加料金なし」「月間データ量制限ナシ」などと記載していました。一方で、上下左右の文字間隔が非常に狭く密集する形態で、豆粒のような小さな活字で「混雑回避のための速度制限（3日間で3GB以上利用時）があります」という記載もありましたが、具体的な制限の内容の記載がありませんでした。

##### (3) 「A」のサービス内容

「A」の通信速度はY 2の公表している実測値を基にすると45.2Mbpsもしくは19Mbpsでした。

「A」には3日間3GB制限が設けられていました。

具体的には、直前3日間のデータ通信量が合計3GB以上になった場合には、必ず、その翌日昼頃から翌々日昼頃まで通信速度が制限されるものでした。

通信速度が制限されると、通信速度は通常時の約20分の1もしくは約50分の1程の速度になりました。

#### 3 第一審 東京地裁判決

XはY 1に対して既払い利用料の返還請求を、Y 1 Y 2両方に対して不法行為に基づく損害賠償請求をしたのが本件です。

第一審の東京地裁判決はXの請求を認めませんでした。

(1) Y 1の説明が消費者契約法4条1項1号の不実告知に当たるか、という点については制限の存在はパンフレットなどに記載されていることから、制限はないかのような説明をしていたことにはならないと説示しました。また、具体的な制限の内容を説明する必要があったとは認められないとしています。

(2) 広告について景表法4条1項1号(現5条1号)の不当表示に該当するかについても、該当しないと説示しています。

#### 4 第二審 東京高裁判決

これに対し、二審はXの請求を認めました。

(1) Y 1の説明が消費者契約法4条1項1号の不実告知に当たるかについて、裁判所はまず、一般論として、一部のユーザーに誤認混同の恐れを生じさせて、サービスがニーズにあっていない顧客を獲得するような広告・説明は許されないとしました。

その上で、本件においては、Y 1は3日3Gの制限はどのような態様でどの程度利用するとかかるのか、通信速度がどれだけ低下するのか、制限にかからないように利用すると通信量を自主規制する必要があるのかなどをわかりやすく説明する必要があったと判断しました。

その上でY 1の説明が使用形態によっては使い物にならず、制限に引っかけられないように通信量を自主規制する必要がある可能性があるにもかかわらず、「軽い制限」にすぎないと説明し、制限を受けることが極めてまれであるかのような説明をし、もって月間通信量に事実上の制限もないかのような表現を用いたことをもって、消費者契約法4条1項1号の不実告知に該当するとしました。

なお、この判断では、電気通信事業法26条の説明義務にも言及しています。

(2) 広告については、「A」は3日3G制限の引き金を引くと通信速度が著しく低下するうえ、その制限にかからないようにするには自主規制する必要がある場合があるにもかかわらず、広告でそのことを説明せず、「A」の通信速度が高速であり通信量を自主規制する必要がないと誤解させる内容の表示を行っており、不当表示に当たると判断しました。

#### 5 判決後の経過

判決後上告されましたが、その後上告が棄却され確定しました(最高裁第二小法廷平成30年(受)1290号及び最高裁第二小法廷平成30年(受)1291号)。

認容額2万1239円は確定後支払われ、また訴訟費用8万7878円もYらから支払われました。

#### 6 判決の影響

(1) 本件は、契約時に実際に使われたパンフレットや説明書の記載だけを重視することを退けて、契約時の音声データなどから不実告知や説明義務違反を導き出しています。この判決の立証に大きな影響を与えたのは、口頭でどのような説明をしたか、明確にわかる録音データがあったことでしょう。

説明義務を果たしていないことの立証責任は消費者側にあります。パンフレットや契約書上明らかになっているものを証拠にすることは簡単ですが、口頭でどのようなやり取りがあったかは、録音が無ければ困難になる場合が多いです。

そういった時に口頭でどのような説明をしたかわかる録音というのは非常に役立ちます。最近ではスマートフォンの録音アプリなどもありますので、重要な契約時には、契約時にどんな説明を口頭でされたのか、録音するのを勧めたほうがいいでしょう。

なお、偽造を疑われにくくするため、録音の際は交渉を始める直前からではなく、店に入るときからなど事前に録音を始めることをお勧めします。

(2) サービスの利便性のみを強調し、一部のヘビーユーザーのニーズに合わない点は目立たないように説明することにより、すべてのユーザーにとって優位な差別化ができていくことは許されないと判断し、ニーズに合わない点は率直に、わかりやすく説明すべき、と判断しています。消費者ごとのニーズを見極めた説明をするべきということであり先例的意義のある判決だと思われます。

ただ、この判決の判断がどこまで一般的に適用できるのかは本件からでは判断できません。消費者契約法3条1項2号では、「個々の消費者の知識及び経験を考慮した上」で「必要な情報を提供する」ことは努力義務とされています(同条柱書)。

一方本件では、電気通信事業法の適用があります。電気通信事業法26条及び電気通信事業法施行規則には、具体的に記載や説明をしなければならない内容が列挙されており、消費者契約法より強い説明義務が電気通信事業者に課されています。

そして電気通信事業法施行規則22条の2の3第3項5号(現1項5号ト)には「電気通信役務の利用に関する制限がある場合には、その内容」を説明しなければならないと定められています。本件の3日間3G制限はこれに該当するものです。

本件では、被告らは「電気通信役務の利用に関する制限がある場合には、その内容」を説明する義務が生じています。したがって、本件が電気通信事業法から離れてどこまで一般論化できるかは本判決からは不明であり、今後の判例の動向を注意深く見る必要があるでしょう。