



暮らしの判例



国民生活センター 相談情報部

消費者問題を考えるうえで参考になる判例を解説します

モバイルデータ通信サービスの通信速度制限に関する販売員による説明について、消費者契約法上の不実告知等を認めた事例

本件は、モバイルデータ通信サービス提供者の販売代理店を通じて、モバイルデータ通信サービスを契約した消費者が、実際には3日間のデータ通信量が3GB以上となった場合にはその翌日に通信速度制限がかかるにもかかわらず、販売代理店はその旨説明せず、制限が起こるのはまれであるなど事実と異なることを告げたとして、販売代理店らに消費者契約法上の不実告知等を理由に既払い利用料金の返還等を求めた事例である。

裁判所は、モバイルデータ通信サービス提供者の広告と販売代理店の販売員の説明に、消費者契約法上の不実告知、電気通信事業法上の説明義務違反等を認め、販売代理店に既払い利用料の返還を、両社に慰謝料の支払いを命じた。

(東京高裁平成30年4月18日判決<上告不受理>、
『消費者法ニュース』117号235ページ掲載)

原告・控訴人：X(消費者)
被告・被控訴人：Y1(Y2の販売代理店)、
Y2(モバイルデータ通信サービス提供者)
関係者：A(Y1の親会社)

事案の概要

Y2はXがY1と契約した当時、モバイルデータ通信サービスa(以下、a)を提供していた。Xが後述の経緯で契約したaについての料金プラン(以下bプラン)には、「3日3G制限」(直前3日間のデータ通信量が合計3GB以上となった場合に、その翌日昼頃から翌々日昼頃まで通信速度を制限する措置)が導入されていた。

しかしY2の広告やパンフレット、ウェブサイトでは、月間データ量の制限がないこと、通信速度が速いことが大きく記載され、3日3G制限については、目立たない箇所に豆粒のような小さな活字かつ上下左右の文字間隔が非常に狭く密集する状態で「混雑回避のため速度制限(3日で3GB以上利用時)があります」と記載されているだけであった。Y1はY2の許諾を受けてY2の広告を自社広告として利用していた。Y1の広告内の3日3G制限に関する記載はY2

と同様な形状・内容の説明しかなかった。

Xは勤務先や取引先との情報通信あるいは取引先への情報提供や自らの視聴のため、モバイルデータ通信サービスの利用に関心を持っていた。Xはパンフレット等を検討し、aは従前のY2の提供サービスよりも通信速度が速く、データ通信量および通信速度の制限もないから、大量のデータを送受信しなければならないXの仕事に適していると考えたが、3日3G制限の説明にはまったく気づかなかった。

Xは2015年6月、Aの店舗で、Y1と月間のデータ通信量自体の制限はないものの3日3G制限のついたbプランを契約した。その際Y1の販売員は重要事項説明書を交付し、記載の一部に手書きで下線を引くなどしながら説明した。重要事項説明書には通信速度制限に関する記載があり、販売員はこの部分に下線を引きながら「今回……は制限なしのプランとなっております。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」と説明した。Xが制限内容を質問したところ、「一応言われているのが、動画の標準画質、一番低いくらいで見れるかなって。ネットの検索とかは問題なくって」と答えた。Xが通信速度の低下について重ねて質問したところ、販売員は「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サイト*流してるんですが、ハイビジョンで流しているんですが、今までまったくかかったことないです。これは、混雑状況に応じて制限する場合がありますってことで」と答え、Xが制限はあまりかからないのかと確認したところ、販売員は「今まで僕らがここで使ってる中では、まったくない」と答えた。そこでXは、ウェブ会議システムや動画視聴の多いXの仕事にも支障がないと考え、本件bプラン契約を締結した(基本使用料月額約4,000円、契約期間満了前に解約または料金プラン変更をした場合の解約手数料約2万円(12カ月目まで))。

契約後Xは3日3G制限を体験した。動画視聴が不可能になるなど、通信サービスとしてXの予定していた用途に関しては使いものにならなかった。Xは、本件契約を解約したいと考えたが、解約手数料約2万円が発生することから直ちに解約には踏み切れず、Xは7、8月に利用料等として約1万円を支払った。

その後Xは、Y1に対して詐欺(民法96条)または不実告知(消費者契約法4条1項1号)に基づき契約を取り消し、既払い金約1万円の不当利得の返還を求め、または解約するが解約手数料として3,000円を超える債務を負わないことの確認を求め(約2万円の解約手数料は消費者契約法9条1項の平均的損害を超えると主張)、あわせてY1、Y2らの広告が共同不法行為に該当し、Y1の虚偽説明により本件契約締結を強

いられたとして、不法行為に基づく損害賠償として慰謝料1万円を連帯して支払うことを求めた。原審ではすべての請求が棄却され、Xが控訴したのが本件である。

 **理由****●不当利得返還請求について**

(1) Y1には消費者契約法3条1項の説明義務、電気通信事業法26条に基づく説明義務がある。また、説明義務が課された目的は、利用者が料金、サービス内容等の契約条件について十分に理解したうえで、自分に必要かつ適切なサービスを選択することができるようにすることにあり、同条による説明は、単に情報を伝達するだけではなく、利用者がその情報を十分に理解したうえで適切な選択ができるものであることを要する。

(2) ウェブ会議システムの使用など、通信量の多い形態でインターネットを使用した場合には、3日3G制限がかかる可能性が無視できないほど高い。Y2公表の実測マップによると、3日どころか30分未満で3日3G制限の引き金を引くこともそれなりにあり得る。ユーザーが日々データ使用量を確認して制限を予測できても、特定の日に制限を回避したいユーザーにとっては、その前3日間通信量の自主規制を強要されているに等しい。仕事柄、常に制限を回避したいユーザーにとっては、1年365日間にわたり通信量の自主規制を強要されているに等しく、「月間データ量制限なし」という広告は、内容に偽りありと言わざるを得ない。

(3) 本件の広告や販売の際の説明については、「高速、通信量制限なし、使い放題という利便性を強調し、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な広告・説明をして、一部のユーザーのニーズには合わないのに、すべてのユーザーにとって、他社と比べて著し

* 原文は特定事業者のサイト名であるため、国民生活センターにて言い換えを行っている。



く優位な差別化が実現できているものと誤認混同させるおそれが非常に高いものである。事業者としては、電波が有限の公共財であること、ユーザーの公平な利用のための通信制限実施の必要性およびaで提供するサービスの水準が一部のヘビーユーザーのニーズに合うものとはなっていないことを率直に広告や店頭販売員において分かりやすく説明すべきである。顧客獲得競争は、基本的には自由競争であるが、シェア拡大、1位争いに走るあまり、一部のユーザーに誤認混同のおそれを生じさせ、獲得すべきでない顧客を獲得してまでシェア拡大をめざすような広告・説明は、社会的に許されないものと言すべきである」

そのうえで、(1)から(3)を前提に次のように述べている。

Y1は、本件契約を締結するに際しては、Xに対し、どのような態様でどの程度使用すると3日3G制限にかかるのか、3日3G制限にかかった場合にどの程度通信速度が低下するのか、3日3G制限にかからないようにaを利用すると通信量を自主規制せざるを得ない場合があるのかなどの点を、分かりやすく説明する必要があったと言すべきである。Y1の広告や販売員の説明によって、Xが3日3G制限を含む本件契約の内容を十分に理解したうえで適切な選択ができるとは考え難いから、Y1は、Xに対する電気通信事業法26条に基づく説明義務に違反したと言すべきである。

前記説明義務違反の事実をもって、直ちにY1の故意による欺罔行為(民法96条1項)と評価することまではできないとしても、3日3G制限の存在およびその具体的な内容は、消費者契約法4条1項1号にいう重要事項と言えるところ、Y1は、Xに対し、aの利用形態によっては3日3G制限がかかることもまれではなく、3日3G制限にかかった場合の通信速度は著しく低下して使用形態によっては使いものにならなくなるうえ、3日3G制限がかからないように

aを利用すれば通信量を自主規制せざるを得ない結果になる場合があるにもかかわらず、「軽い制限」に過ぎず、3日3G制限がかかることは極めてまれであるかのような説明をし、月間通信量には事実上の制約もないかのような表現を用いている。以上を総合的に検討すると、Y1は、3日3G制限の具体的内容について、事実と異なることを告げたものと言うほかはない。したがって、Y1の上記説明は、消費者契約法4条1項1号の不実の告知に該当するといえる。

Xは、Y1の説明によって、3日3G制限がかかることは極めてまれであって、データ通信量を自主規制する必要がなく、3日3G制限にかかったとしても通信速度が著しく低下することはないものと誤認して本件契約を締結したと認められる(不実告知に基づく取り消しを認め、不当利得の返還を認める)。

●不法行為について

3日3G制限がかかると通信速度は著しく低下するうえ、3日3G制限にかからないようにaを利用すれば通信量を自主規制せざるを得ない結果になる可能性があるにもかかわらず、Yらは、本件契約当時の広告において、これを説明することなく、通信速度が高速であり通信量を自主規制する必要もないと誤解させる内容の表示を行ったものである。Yらの広告における表示は、aが実際のものよりも著しく優良であると誤信させて不当に顧客を勧誘するものである。景表法(2014年改正前)4条1項1号にいう「不当表示」に該当するとも言える。Xは、Yらの広告における表示によって、aが実際よりも優良であると誤認して本件契約を締結したものである。Yらの広告の内容に照らし、Yらの広告を見た消費者がaの性能を実際よりも優良であると誤認する可能性があることは容易に予測できたと言すべきであるから、少なくとも、Yらには過失がある。

Y1は、Y2の通信設備を借り受けて消費者に

対しaを提供する仮想移動体通信事業者であり、Y2の許諾を受けてY2と同じ内容の広告における表示をしている。したがって、Yらの不当表示は、共同不法行為(民法719条)に該当すると言えるから、Yらは、これによってXが被った損害を賠償すべき義務を負う。

解説

本件について消費者契約法の観点からみると、不利益事実の不告知(3日3G制限を告知しなかった)ではなく、不実告知に基づく取消しが認められている点には注意すべきである。

確かに広告等で3日3G制限が非常に小さく目立たず簡素な内容でしか記載されていないことも判決において指摘されているが、XはY1の販売員から3日3G制限の存在自体は重要事項説明の際に知らされている。その際の説明やYらの広告などから、本当は3日3G制限がかかることはまれではなく、制限時の通信速度は著しく低下し使用形態によっては使い物にならず、制限がかからないようにするために通信量を自主規制せざるを得ない場合があるにもかかわらず、3日3Gは「軽い制限」に過ぎず、制限がかかることは極めてまれで、月間通信量に事実上の制約もないかのような表現を用いており、結果としてXが3日3G制限を受けることは極めてまれで、データ通信量を自主規制する必要がなく、制限がかかっても通信速度が著しく低下することはないと誤認した点を不実告知と認定したのである。そしてそのために非常に詳細に制限の内容等や広告等の状況の事実を確認している点に特徴がある。

また不実告知認定の前提として、電気通信事業法26条の説明義務の内容を、単に情報を伝達するだけでなく、利用者がその情報を十分に理解したうえで適切な選択ができるものであることを要すると解したことも重要である。さらに本件は契約締結時の販売員の説明をXが録音していたようで、説明の詳細が立証できたこ

とも結果に大きく影響している。Y2の広告戦略等から3日3G制限を知らなかった(読み落とした)事例と誤解されている側面があるが、そうではないので注意が必要である。

インターネットが生活インフラとして欠かせないものとなる一方で、情報弱者でなくとも広告内容や販売の際の説明からどのような情報サービスが受けられるのかが理解できず契約に至り、高額な解約手数料によって解約もままならなくなる事案が今後も出てくると思われる。その際に大変参考になる事例である。

また、本件では不法行為に基づく慰謝料請求も認められている。特にY2に関しては、Xは直接の接触はなく広告を介しての不法行為であり、広告が景表法4条1項1号の不当表示に該当し、広告によってXは実際の性能より優良と誤認して契約しており、他方消費者が誤認することは容易に予測できたとして過失が認定されている。直接の契約相手方でない当事者への不法行為に基づく損害賠償請求の事案としても意義がある。

なお傍論ではあるが、訴訟費用の判断に際し、原審が請求を棄却した解約手数料の消費者契約法9条1号違反につき、「解約手数料が約2万円であるのはY1、Y2間にユーザー解約の際にY1はY2に約2万円を支払う合意があるためであるが、これは消費者契約法を潜脱するための脱法的な合意で(事業者が任意の業者を中間に挟んで消費者と契約し、中間業者と事業者との間で高額の解除料を合意しておくことによって、『平均的損害』を超える部分を無効とする消費者契約法9条1号の適用を逃れることができしめよう)弁論の全趣旨によれば平均的な損害は数千円程度と認められるとして、解約手数料の債務不存在確認は大部分が認容される可能性が高かった」としており、参考にできる。

参考判例

- ①東京地裁平成29年6月21日判決(『金融・商事判例』1546号25ページ)本件原審判決