

携帯電話契約 3割が「理解できず」

公取委 不当な囲い込みに独禁法 消費者庁 金額明記し丁寧な説明を

依然、消費者トラブルが多い携帯電話をめぐる、ホクネットは昨年12月、公正取引委員会（公取委）北海道事務所、道庁と意見交換をしました。公取委は昨年、携帯電話市場を調査し「利用者を不当に囲い込む行為には独占禁止法を厳正に執行する」と表明しました。消費者庁も昨年11月に店頭広告について景品表示法上の考え方を示しています。しかし、利用者の3割近くが「店員の説明を理解できなかった」という憂慮すべき状況が続いています。

公取委の調査は「携帯電話市場における競争政策上の課題について」行われ、平成28年度に続いて2回目です。

携帯電話市場では、NTTドコモ、KDDI、ソフトバンク、楽天モバイルと言った移動体通信事業者（MNO）と、その通信網を利用して携帯電話事業を行う仮想移動体通信事業者（MVNO）の公正な競争が十分に行われておらず、今回の調査でもMNO各社に①通信と端末のセット販売②期間拘束・自動更新付契約（2年縛り）③端末下取りなどの「4年縛り」④SIMロック設定-など十分な改善が進んでいないことが分かり、公取委は懸念を示します。

消費者庁も昨年11月に「店頭広告表示についての景品表示法上の考え方」を公表し、先の意見交換でも取り上げました。

消費者庁は調査も行い、店頭広告では「詳しくは店員に」などと具体的な適用条件を明記していない例がありました。

消費者意識調査（対象千人）では、店員の説明を理解できなかった人は27.8%、そのうち理解できないまま契約した人が38.7%、その人たちは「契約内容や条件が複雑で、全てを理解するのは無理だと思った」のが62.5%もいました。「理解できないまま契約した人」に、その適用条件をいつまで続けたかを聞くと、「現在も契約」が51.4%もいることが明らかになりました。

消費者庁は広告表示について、景表法に違反

しないよう注意喚起するとともに、適用条件や費用負担の具体的な金額を明記し丁寧な説明を行うなど、一般消費者に適切な情報提供を行うことが重要だとしています。

ホクネットも平成20年に携帯電話調査を行っています。当時も「契約内容がわからない」は3割いて、店側の説明が「理解できないところがあった」「わからないところが多かった」を合わせると61%でした。10年前と、今回の消費者庁調査にあまり変化がないことは深刻な事態です。ホクネットは引き続き携帯電話サービスについて啓発し注視していきます。

相談余話

「端末代金648円という広告を見て、2年契約でスマートフォンを購入した。途中解約を申し出ると、電話端末の残金として約2万円を求められ、納得いかない」と相談がありました。

端末6万円が648円?!

携帯電話会社の請求書を確認すると、端末代金は約5万8千円であり、月額約2400円を割り引きし、実質毎月27円を24回払うことで計648円になるというのです。しかし2年契約の「縛り」があり、途中解約すると、元々の端末代金の残債が一括請求されるのです。

相談者には、料金明細が示す意味を説明し、結んだ契約には不満ながら、事実関係は了解してもらいました。料金の仕組みは複雑であり、いくら店頭で説明したと言われてもなかなか理解できないものです。5万8千円の端末が648円と誤認される表示や店員の説明は分かりづらく、早急に改善したいものです。

※「相談余話」は、掲載記事に関連する相談員の体験を随時掲載します。

申入れ 18件を含む計 26件 差止請求訴訟は 2件

消費者支援ネット北海道（ホクネット）は、平成22年2月25日に適格消費者団体の認定を受け、本年で3回目の認定更新を迎えました。昨年12月14日に全ての書類を消費者庁に提出し、細部にわたる照会にも対応してきました。順調にいけば、2月22日には認定更新の見込みです。

今回の審査期間は平成27年12月～平成30年11月末の3年間。その間に差止請求訴訟2件、申入れ18件、問い合わせ・改善要望6件の計26件（団体1件を含む）があり、年平均8.6件です。この機会に3年間の活動を3回に分け振り返ります。

式場解約料 1年以前も全額？

1回目は、以下の8件です。業種は不動産賃貸5件、結婚式場運営、住宅リフォーム、建築工事請負各1件でした。

差止請求訴訟を行った結婚式場の1件は、申込契約後に自己都合で解約する場合、挙式の120日前までのキャンセル料が一律10万円と規定され、1年以上前でも同額でした。ホクネットは、キャンセル料を定める規約が消費者契約法第9条第1号により無効である旨を申入れ、差止請求訴訟（解約金条項使用差止請求事件）を札幌地裁に提起しました。その後、365日以降のキャンセル料を改善し、365日以前も5万円に減額した規約の改定を確認し、訴えを取り下げました。

もう1件の差止請求訴訟は不動産賃貸で行い、なお継続中です。

ホクネット最近3年の活動実績①

名称	業種	争点	対応
テイクアンドギヴ・ニーズ(株)	結婚式場運営会社	結婚式場利用規約において、契約成立後に解約した場合、挙式予定の365日以前のキャンセル料が一律10万円と定める条項が消費者契約法第9条1号違反	事業者が申入れに応じなかったため札幌地裁に差止請求訴訟を提起。段階的にキャンセル料を引き下げ、最終的に365日以前のキャンセル料を10万円から5万円に引き下げたことで提訴は取り下げで終了
キタコー(株)	不動産賃貸事業者	建物賃貸契約の不当条項	札幌地裁に差止請求訴訟を提起。継続中
ミサワホーム北海道(株)	不動産賃貸事業者	建物賃貸契約の不当条項	申入れに沿った対応がなされ、協議終了
一般社団法人北海道住生活保全協会	住宅リフォーム事業者	住宅請負契約の締結に際し、建物の補修等の代金にあてる保険の申請手続きを代行する際に、本件事業者以外に改修工事を発注した場合に高額なキャンセル料を定めた条項	申入れに回答はなかったが、当該事業者への相談案件がなく協議終了
道北振興(株)	建築工事請負事業者	工事請負契約書で消費者、事業者の一方が契約を解約したときの高額な違約金	申入れにそった内容に修正し協議終了
価値開発(株)	不動産賃貸事業者	建物賃貸契約の不当条項	申入れに沿った契約書に修正したことで協議終了
有限会社藤宅建	不動産賃貸事業者	建物賃貸契約の不当条項	申入れ協議により社団法人全国宅地建物取引業協会連合会推奨契約書に変更し協議終了
札幌宅商(株)	不動産賃貸事業者	レンタルスペース一時使用契約書	当該事業者は営業を終了していたことから申入れ協議終了