

＝消費生活相談員のための判例紹介＝

携帯電話をパソコンに接続してパケット通信を行ったために生じた高額なパケット通信料金について、携帯電話会社の損害賠償責任を認めた事例

京都地方裁判所 平成 24 年 1 月 12 日 判決

平成 22 年 (ワ) 第 3533 号

弁護士 長野浩三 (京都弁護士会)

1 事案の内容

本件は、携帯電話をパソコンに接続してモデムとして使用した消費者が、7日間のうちに20万円あまりのパケット料金を課金されたことについて、①消費者が予想できる料金である1万円を超える部分については消費者契約法10条ないし公序良俗に反して無効であることに基づき、また、②電気通信事業者が本件サービスを利用する際の通信料金を具体的に説明する義務に反したことに基づく損害賠償として、さらに、③通信サービスの利用により通信料金が高額化することを防止するための措置を怠ったことに基づく損害賠償として、消費者が、電気通信事業者に対し、上記約20万円から1万円を差し引いた額の支払を求めた事案である。

2 パケット通信の特徴及び苦情の多発

本件パケット通信契約は、1パケット=0.2円というものである。しかし、コンピュータに表示されているウェブサイトがいったい何パケットなのかは使用している消費者には予測できないし不明である。このようなパケット通信契約は消費者が予測できないような高額なパケット料金が発生する危険性がある。実際に数十万円から数百万円という通常消費者が予測できない料金を請求されている事例が多発し、大きな社会問題になっていた。独立行政法人国民生活センターへの照会によれば、本件被告事業者についてのパケット通信に関する苦情だけで、平成17年4月1日から平成20年3月31日までで相談件数が1000件以上あり、特に平成19年度は850件をこえる多数の苦情が寄せられていた。

特に、携帯電話をモデムとしてパソコンに接続して使用する「アクセスインターネット」はパケットし放題の対象外となっており、高額パケット料金が一層発生しやすくなっていた。

3 判示内容

本判決の判示内容は下記のとおりである。

(1) 消費者が予想できる料金である1万円を超える部分については消費者契約法10条により無効で

あるとの主張については、「通信役務提供契約においては、利用者が提供を受けた役務の量である通信情報量に従い利用料金を算定する合理的なものであるといえるから、本件パケット料金条項が定める価格決定方法が任意規定から乖離するとはいえない。」として消費者契約法10条の適用を否定した。公序良俗違反についても、事業者が不当に課金な利益を得るものではない、事業者が消費者の窮迫、軽率、無経験に乗じて過大な利益を獲得するものではないとして否定した。

(2) 説明義務・情報提供義務違反については、まず、被告は、当該通信サービスの利用により発生する通信料金についてわかりやすく説明する義務を負うとし、通信サービスの性質上、通信時において当該通信に係る通信量を正確に把握することは困難であること等から、利用者が、当該通信により発生する通信料金につき十分な認識を有しないまま、通信サービスの利用を開始するおそれが多分にある、さらに、アクセスインターネットによるパケット通信はPCサイトの情報量が携帯サイトと比較して大きいことから、通信内容如何によっては、短時間のうちに通信料金が高額となるおそれがある、被告は本件携帯電話にアクセスインターネットの利用の際に必要なソフトウェアをインストールすることにより原告がアクセスインターネットを利用することの出来る状態を作出している、等から、原告がアクセスインターネットを利用するに先立ち、消費者に対し、同サービスを利用することにより高額な料金が発生する可能性があることにつき、情報提供する義務を負うとした。その上で、カタログなどで動画のダウンロード等の情報量の大きいパケット通信を行った場合の通信料金の目安が記載されていることや、リーフレットにアクセスインターネットに関しデータ容量の大きい通信を行う場合には通信料金が高額となるおそれがある旨の注意書きが記載されていること、アクセスインターネットの利用者が極めて少ないこと等から本件においては、アクセスインターネットによるPCサイトを閲覧する際に発生する通信料金が高額になる可能性があることに

ついて十分な説明・情報提供をしているとした。

(3) その上で、消費者がアクセスインターネットの利用を開始し、通信料金が高額化した段階における情報提供義務違反について、消費者に生じる予測外の財産的負担の拡大の防止という観点から、情報提供の必要性の程度が高まるといえるのであり、この段階において被告に課される情報提供義務の有無については別途検討する必要があるとした。そして、本件の通信契約が高額な通信料金を発生させる危険性があるものであること、パケットメーターや一定額通知サービスはあるものの活用しない利用者がいることも十分予測されること、平成19年ころ相当数のアクセスインターネット利用者が国民生活センター等に通信料金が高額になったことについて苦情・相談を寄せていたこと、被告は自らアクセスインターネットに必要なソフトウェアをインストールするCD-ROMを同梱し、市販のUSBケーブルを用いることでアクセスインターネットを利用することができる状態を作出していること、被告は平成20年2月に高額請求アラートを開始し、顧客に発生したパケット通信料金の額について容易に把握することができる立場にあったこと等から、本件通信時(平成20年3月末から4月はじめ当時)において、消費者のアクセスインターネットの利用により高額なパケット通信料金が発生しており、それが消費者の誤解や不注意に基づくものであることが被告においても容易に認識しうる場合においては、被告は、本件契約の付随義務として、原告の予測外の通信料金の発生拡大を防止するため、高額なパケット料金が発生した事実をメールその他の手段により消費者に告知して注意喚起をする義務を負うとした。その上で、国民生活センターに多数の苦情が寄せられていたこと、同センターが被告に対しアクセスインターネットの通信料金の高額化に関する対策の申入を行った以降アクセスインターネットの利用に関する注意書きが記載されたリーフレットを携帯電話端末の個装箱へ同梱するなどしていたこと等から被告は本件通信時においてアクセスインターネットの利用により通信料金が予想外に高額化した契約者が相当数存在し、予想外に高額な通信料金の請求を顧客が受けたとしてクレームとなるケースを減らすべくより一層の対処が必要との認識を有していたと推認できるとし、被告の契約者のデータARPU(1契約あたりの月額支払額)が平成20年で1740円であり、原告の月々のパケット通信料金は3000円に満たなかったこと、パケットし放題の上限料金が4000円に設定されていることからどれほど高く見積もっても短期間のインターネット通信に係る通信料金としてその10倍以上の5万円を超える料金を支払うことを認識しつ

つあえてサービスを利用するものはほとんどいないと考えられること、被告が平成20年2月高額請求アラートを10万円を設定して開始し、そのわずか3ヶ月後にその額を5万円としたこと、等から被告は消費者のアクセスインターネットの利用によるパケット料金が5万円を超過した時点で、被告は、原告の通信料金が原告の予想外に高額化したことを容易に認識しえたとして、5万円を超過した翌日の午後7時までには高額化に関する注意喚起をメールなどで行う義務があったとした。

(4) そして、その後発生したパケット料金約15万円を損害と認定した。

(5) ただし、消費者にもパケット料金が高額化することについて十分な注意を払うべきであったこと等から3割の過失相殺が行われた。

4 評価

本件通信契約の特徴は、パケットという不可視な量に従って課金され、極めて高額な料金を請求される危険性があるという点にある。

このような危険性のあるサービスについては、物についての危険性が「欠陥」として損害賠償の対象となるのと同様、「サービスの欠陥」として、損害賠償ないし当該契約の無効が認められるべきである。この点、本判決は、消費者契約法10条、公序良俗による救済は認めなかった。

また、本判決は、契約時の情報提供義務についても認めなかった。

しかし、本判決が、実際にパケット通信料金が高額化した段階での措置をなす義務を認め、事業者の損害賠償責任を認めた点は極めて画期的である。

従来から高額パケット料金を請求されたという苦情は消費生活センターに多数寄せられ、示談レベルでの解決は多数なされていたと聞くが、判決で電気通信事業者の上記義務が認められたのはおそらく初めてではないだろうか。

契約時の情報提供義務ではなく、実際に料金が高額化した段階での注意喚起等の義務を負うという構成は、パケット料金問題のみならず、複雑な金融商品などの取引においても応用可能な論理ではないかと思われ、今後、消費者問題における事業者の責任追及の方策として研究すべき分野かもしれない。

携帯電話会社(電気通信事業者)は、さまざまな料金プランを用意しているが、上限を定めることは可能なのであるから、青天井の料金プラン自体は少なくとも不当なものである。より一層、消費者にとってわかりやすい、危険性のない料金プランが作られるべきである。