

【事案1】据置き型ルータ等の解約に関する紛争

1. 当事者の主張

(1) 申請者

自宅の光回線インターネット接続契約が終了することから、2023年3月末に事業者ショップを往訪。「据置き型ルータ(以下、端末)」による5Gインターネット接続を提案されるとともに、端末を分割払いにて購入すれば月々の割引で実質無料となると言われ契約した。この際、「通信品質はベストエフォート方式」や「契約キャンセル対象及び期限(契約から8日間)」については説明を受けた。

翌日以降、自宅に端末を設置し利用開始。通信速度はベストエフォート方式の範囲と思いい契約キャンセルは申し立てず。

利用開始の数日後から同年7月末まで自宅外に在住しており、自宅での端末利用は月に数日のみ。その後、再び自宅在住となり利用したところ、インターネット接続が切れたり、利用困難な時間帯があった為、同年8月に事業者ショップへ連絡。契約時の説明と通信品質が異なることから契約解除を希望すると伝えたところ、契約キャンセルはできない、解約は可能だが端末の残債清算が必要と言われた。

あらためて事業者へ契約解除希望を伝えたものの、通信速度はベストエフォート方式であり、契約キャンセル期限を過ぎているとして対応を断られた。

事業者側は言葉巧みに勧誘し契約を締結させ、実際にはインターネット接続が困難な状況に陥っていることから、契約及び端末購入は無効である。事業者は端末残債を放棄するとともに回線使用料の全額返還を求める。

(2) 事業者

契約時に重要事項等(※1)を書面にて申請者へ説明、確認および承諾(署名)の上で契約を締結している。同年8月の契約解除申し入れについては、キャンセル可能期間を大幅に超過しており対応不可である為、端末の割賦契約は有効に存続している。従って申請者が本契約を解約したとしても、端末残債については申請者に支払い義務が残るものである。

なお、通信速度はベストエフォート方式であるが、現状において通信を安定させる可能性が高い方法として4G接続に固定することを弊社コールセンタから提案したものの、「5G通信」を使用しなくなる事に対し申請者は納得せず、当該設定での利用を拒否した。

※1.「通信品質はベストエフォート方式」、「契約キャンセル対象及び期限」、「料金お支払い関連(割引提供条件含む)」、「解約時費用及び手続き」等

2. 本件に関する検討と結果（和解）

(1) 本件に関する検討

契約締結時に事業者ショップ担当者から「通信品質はベストエフォート方式」、「キャンセル対象及び期限」について説明がなされたこと自体には争いがない。また、申請者も理解していることをふまえれば、担当者の説明が著しく不十分、不適切であったと直ちに認めることは困難と思われる。

申請者は、自宅住所を5Gサービスの対象場所と偽られて契約を締結させられたと主張するが、事業者からは、5Gサービス対象場所であるとの主張もあり、5Gサービスの対象場所ではなかったとの事実が認められるのか、また担当者に積極的な欺罔行為があったと直ちに認定されるのか、ということにはかなりのハードルがあると思われる。

加えて契約当初の利用においては、通信品質はベストエフォート方式の範疇であり、許容範囲の接続状態と申請者が感じたことから、契約キャンセルは行わなかったものと思われ、同年7月末までクレームもなく利用継続していたこともふまえれば、契約がそもそも無効であったかは難しい判断である。

さりとて、サービス及び商品名等から利用者が高品質な5G通信を期待しこだわることも無理がない。実際に5G接続となっているか4G接続となっているかは、設置後に利用者が端末のランプ色等を確認して判別せざるを得ないが、付属マニュアルに各種記載がされているというものの、一般利用者、とりわけ高齢者等がその判別を十分に行えるかは不安が残る。利用者判断のみに任せるのではなく、契約キャンセルをした方がいい場合などについて、判断基準等を利用者属性に応じたわかりやすい説明をしておくことも考えられるところである。本件では60代の申請者に対しこのような配慮がなされた事情は伺われえない。

当該サービスは端末が必要であり、利用者はこれを一括ないし分割で事業者から購入する必要がある（レンタルはできない）。そして事業者は利用者に対し契約を数年間継続することによって、端末分割代金が実質無料になると勧誘している。このような勧誘を受けた利用者は、サービスの電波状況が、契約締結直後から数年間変わらないとの想定のもと契約を行い、最初の8日間でキャンセルするかの結論を出さなければならないが、当該期間で今後の通信状況変化を見通すことは困難である。もし最初の8日間経過後に周辺環境の変化が生じ5G通信が行えなくなったとしても、その段階で本契約を解約すると、端末の残代金を利用者がすべて負担しなければならないが、これは言わば分割払い期間にわたる周辺環境変化に伴うリスクを利用者が負うというものとも言い得る。これを60代の申請者に勧めるのであれば、より一層の慎重さが求められるように思われる。

(2) 結果（和解）

上記をふまえ、当該端末によるインターネット接続は2023年8月まで利用実績があり、9月以降は利用が認められないこと、また、申請者から事業者へ端末の返還が見込まれること等を踏まえ、同年9月分以降に発生した利用料金および端末残債について、双方で分担

して負担する和解案を検討することが考えられた。しかしながら事業者側から、その他本件に係る事情等を踏まえたさらなる情報があったことから、和解内容について改めて調整のうえ下記内容の提案を行い、申請者及び事業者が受け入れたことから、両当事者間において、次の内容で和解が成立した。

申請者は利用実績のあった月の料金を負担し、端末を返還。

事業者は利用実績のない月の料金を請求せず、端末の残債を免除。