

モバイルデータ通信契約の強制解約 に係る紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成28年5月

東京都生活文化局

はしがき

東京都は、6つの消費者の権利のひとつとして、「消費生活において、事業者によって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利」を東京都消費生活条例に掲げています。

この権利の実現をめざして、東京都は、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の附属機関として東京都消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）を設置しています。

消費者から、東京都消費生活総合センター等の相談機関に、事業者の事業活動によって消費生活上の被害を受けた旨の申出があり、その内容から必要と判断されたときは、知事は、消費生活相談として処理するのとは別に、委員会に解決のための処理を付託します。

委員会は、付託を受けた案件について、あっせんや調停等により紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済するとともに、解決にあたっての考え方や判断を示します。

この紛争を解決するにあたっての委員会の考え方や判断、処理内容等は、東京都消費生活条例に基づき、広く都民の方々や関係者にお知らせし、同種あるいは類似の紛争の解決や未然防止にご活用いただいております。

本書は、平成27年12月9日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「モバイルデータ通信契約の強制解約に係る紛争」について、平成28年5月23日に委員会から、審議の経過と結果について知事へ報告されたものを、関係機関の参考に供するために発行したものです。

消費者被害の救済と被害の未然防止のために、広くご活用いただければ幸いです。

平成28年5月

東京都生活文化局

目 次

第 1	紛争案件の当事者	1
第 2	紛争案件の概要	1
第 3	委員会による処理開始と当事者の主張	
1	申立人の主張	2
2	相手方の主張	2
第 4	委員会の処理結果	4
第 5	報告にあたってのコメント	
1	本件契約における問題点	4
2	あっせん案の考え方	7
3	同種・類似被害の再発防止に向けて	7
■	資 料	
1	申立人からの事情聴取	10
2	相手方からの事情聴取	12
3	「モバイルデータ通信契約の強制解約に係る紛争」 処理経過	14
4	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	15

第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者）1名 40歳代男性
相手方（事業者）1社 電気通信事業者（MVNO¹）

第2 紛争案件の概要

申立人の主張による紛争案件の概要は、次のとおりである。

平成27年2月、申立人が家電量販店（以下「販売店」という。）でパソコンを購入した際に、「セットで契約すればモバイルWi-Fiルータ代は無料で、パソコンも大幅に値引きすることができる。」と店員からモバイルデータ通信サービスの契約を勧められ、相手方と契約した。月々の利用料の支払方法は、クレジットカード払いが指定されていたため、A社のクレジットカード情報を登録した。

6月になり突然モバイルWi-Fiルータの通信が利用できなくなり、初めは電波状況が悪いのではないかと思ったが、1週間くらい経っても通信できるようにならなかった。6月中旬に、販売店にルータを調べてもらったが通信できなかった。そこで、販売店の店員が登録内容を確認したところ、利用料がクレジットカードで決済できなかったため、5月末で強制解約され通信ができなくなっていること、さらに、解約料約2万円が発生していることが判明した。店員から、契約申込時の重要事項説明でクレジット決済ができなくなった場合には事前連絡なしに強制解約すると伝えていること、ルータを使い続けるには再度契約し直すことが必要と言われた。申立人は、このまま使い続けることはできないと思い、その日のうちに別の会社のモバイルデータ通信サービスを契約し、事務手数料約3千円がかかった。

なお、クレジットカード会社（A社）からは、平成26年12月に、事業統合を理由にB社のクレジットカードに切り替わるとの案内があり、平成27年4月中旬にB社のクレジットカードが届いていた。案内に目を通したが、決済口座は変更の手続不要と書いてあったので、口座情報は自動的に引き継がれるものと理解していた。実際に、光熱費等の支払に関して何の問題もなくクレジットカードで支払われていた。

販売店に行った翌日、申立人は、相手方の顧客対応窓口で電話をかけ、契約時に登録したA社のクレジットカードが事業統合のためにB社のクレジットカードに切り替わったことを伝えたが、相手方からは、解約料約2万円を規約どおり支払ってもらうと言われた。

その後、B社のクレジットカード情報を相手方に伝えていないのに、決済できなかったと言われた4月分の利用料は6月29日に、5月分の利用料と解約料は7月27日に、B社クレジットカードで引き落とされた。

申立人は、消費生活センターに相談し、利用料が決済できなかったことを理由に相手方から解約されたのに、その利用料が何の手続もなく、B社クレジットカードで引き落とされたことに納得できないと主張し、解約料約2万円の返金を相手方に求めた。相手方は、事前連絡なしの解約について申込時に説明した書面（重要事項説明書）に記載しており、解約料の返金を認めないとし、紛争となった。

¹ 「MVNO」は、自らは電波の割当てを受けず、電波を割り当てられた携帯電話事業者からネットワークを借りて、いわゆる格安スマホやモバイルWi-Fiルータ等向けに独自のサービスを提供する事業者（電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン（平成28年3月）9頁）

第3 委員会による処理開始と当事者の主張

本件は、平成27年12月9日、東京都知事から東京都消費者被害救済委員会に付託され、同日、同委員会会長より、その処理が、あっせん・調停第二部会（以下「部会」という。）に委ねられた。

部会における事情聴取時の当事者の主張は、次のとおりである。

1 申立人の主張

クレジット決済できない場合は、事前連絡なく解約となる旨が重要事項説明書に書かれていた。しかし、クレジットカード会社の都合でクレジット情報が変わり引落としができない場合等には、相手方から何らかの連絡をしてほしい。結果的に、クレジット情報は何も手続をしなくても引き継がれており、それでも解約料を請求するという相手方の対応に納得ができない。

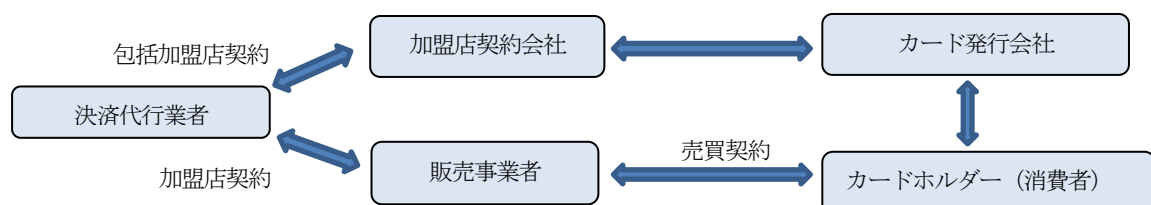
（詳細は資料1のとおり）

2 相手方の主張

- (1) 当社は、決済代行業者²からクレジットカードの有効性が確認³できないと連絡があった段階で、課金不能な顧客と判断し、解約処理をしている。インフラ事業者から通信回線を借りて、無線インターネット専用サービスを提供する事業者であるため、課金不能の判断をする時期をクレジットカード約定支払日とした場合、解約までの期間が延び、インフラ事業者へ支払う通信費がかさみ、顧客から通信費の回収ができない場合は甚大な経営リスクとなり得る。また、当社は、顧客からの支払方法をクレジットカードに限定しているが、当社がそれ以外の手段を用意することは費用や人員の面から困難である。
- (2) 決済代行業者は、毎月クレジットカードの有効性について確認し、当社に月末に通知することになっている。有効性が確認できない顧客は毎月多数おり、したがって、月末時点で顧客に連絡するのは物理的に難しい。
- (3) 本件の顧客に関しては、強制解約のそもそもの原因は当社にあるのではなく、クレジットカード会社の事務手続や顧客への案内方法に問題があったと考える。

（詳細は資料2のとおり）

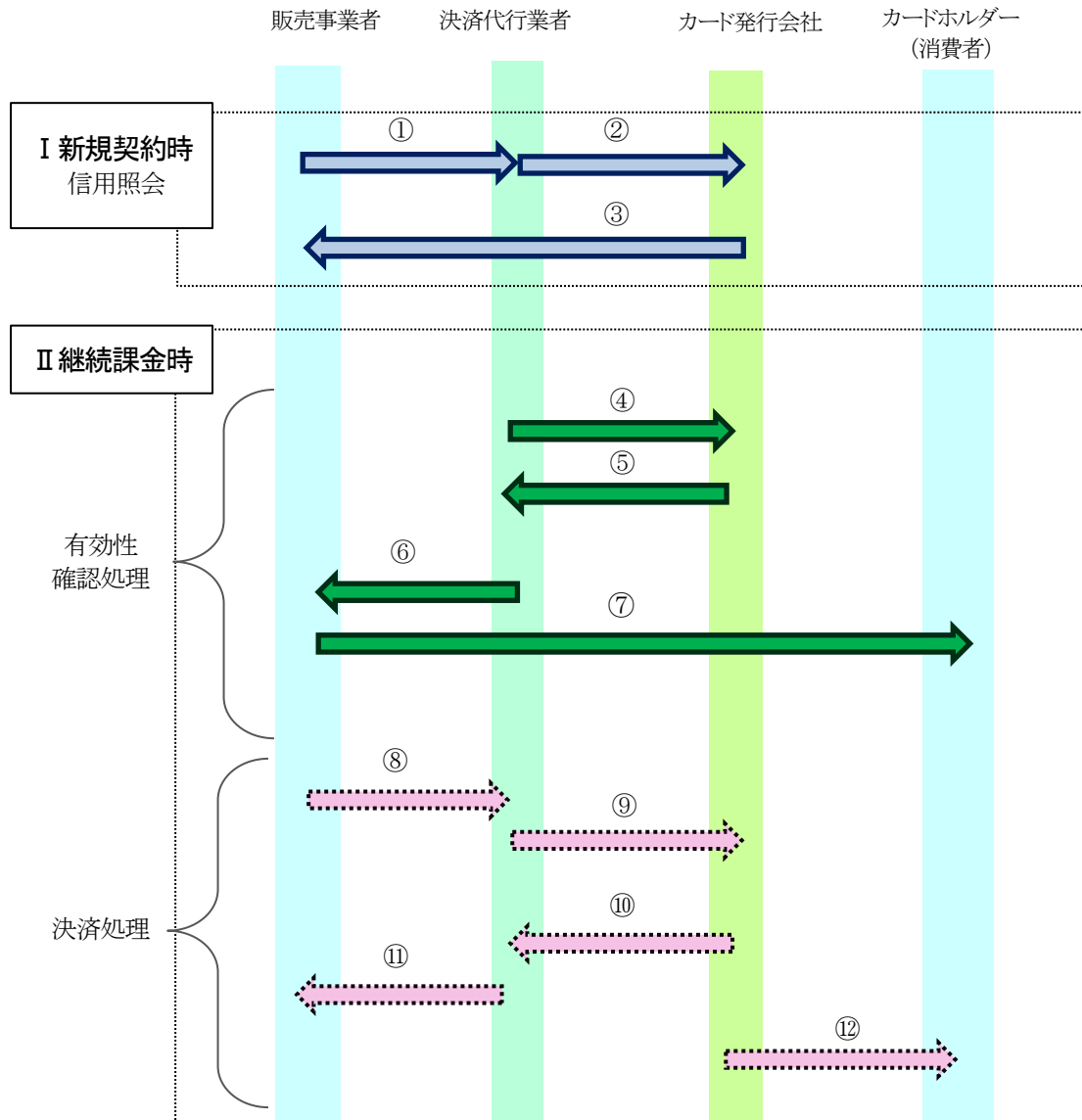
《決済代行業者が仲介する取引》



² 本件では、カード発行会社と相手方（販売業者）の間に、決済代行業者が介在していた。決済代行業者は、カードホルダー（消費者）とは接点を持たないため、本件申立人は決済代行業者の存在自体を知らない。

³ クレジットカード番号等の情報を基に、そのクレジットカードが使用可能かどうかを確認すること。有効性を確認できない場合としては、該当するカード番号が存在しない、有効期限が一致しない、盗難紛失等で無効となっている、延滞等の理由で利用停止となっていることなどがある。

《本件のクレジットカード決済に関する信用照会及び継続課金の流れ》



I 新規契約時

- ①販売事業者から決済代行業者に信用照会を行う
- ②決済代行業者からカード発行会社に信用照会を行う
- ③カード発行会社から決済代行業者を通じて結果通知(承認または否認)

II 継続課金時

- ④カードの有効性の確認を行う 毎月1日～月末まで
- ⑤カードの有効性が確認できないとの通知を受ける
- ⑥カードの有効性が確認できないとの通知を受ける 毎月月末27日頃
- ⑦強制解約処理をする 毎月末日
- ⑧代金の請求 利用の翌月10日前後
- ⑨代金の請求 利用の翌月10日～月末まで
- ⑩立替払金(代金)の入金
- ⑪立替払金(代金)の入金 利用の翌月末日
- ⑫消費者の口座から契約金額を引落し
クレジットカード会社の約定支払日

第4 委員会の処理結果

部会は、平成27年12月25日から平成28年3月25日までの5回に渡って開催された。(処理経過は資料3のとおり)

紛争は、あっせんの成立により解決した。合意書の内容は、次のとおりである。

【合意書の内容】

- 1 相手方は、申立人に対して、金23,760円の支払義務があることを認め、同金員を平成28年4月20日限り、申立人の指定する金融機関口座に全額を振り込む方法で支払う。なお、振込手数料は相手方の負担とする。
- 2 申立人と相手方は、両者の間に、本件に関して、本あっせん条項のほか互いに何ら債権債務関係のないことを確認する。

第5 報告にあたってのコメント

1 本件契約における問題点

申立人の利用料不払を理由とする、相手方による本件モバイルデータ通信サービス契約の解約について検討する。

なお、申立人は契約時に、相手方の定めるサービス利用規約(以下「利用規約」という。)と新規契約時の重要事項説明書(以下「重要事項説明書」という。)を受け取っている。

(1) 申立人の債務不履行の存否

相手方は、平成27年5月初旬に、契約している決済代行業者から、申立人が通信料の支払に使用しているクレジットカードの有効性が確認できない旨の通知を受けたことから、同年5月31日、利用料不払を理由として、申立人との間の本件モバイルデータ通信サービス契約(以下「本件契約」という。)を強制解約した。

本件契約は、相手方の定める利用規約によって律せられている。相手方による強制解約については、利用規約の条項で、「当社は、登録ユーザーが以下の各号のいずれかの事由に該当する場合は、事前に通知又は催告することなく、当該登録ユーザーについて本サービスの利用を一時的に停止し、又は登録ユーザーとしての登録を取り消すことができる。」と規定している。本件強制解約の理由となったのは、条項にある「本規約のいずれかの条項に違反した場合」であり、違反した条項は、別の条項の「登録ユーザーは利用料金を当社の指定する日までにクレジットカード決済の方法又は別途当社の指定する方法で当社に支払うものとする。」である。

そこで、強制解約日である平成27年5月31日に、申立人に、利用規約の条項に違反があったか否かを、まず、検討する。本件契約においては、相手方から決済方法としてクレジットカードが指定されており、利用規約にある「当社の指定する日」とは、相手方も認めるように、クレジットカードの約定支払日である。本件において、申立人が決済に用いていたクレジットカードの場合、4月分の利用料については6月29日、5月分の利用料については7月27日である。したがって、強制解約

が行われた5月31日には、そもそも、弁済期は到来しておらず、申立人には規約違反はなく、申立人は債務不履行に陥っていない。さらに、利用規約どおり、4月分の利用料についてはクレジットカードの約定支払日である6月29日に、5月分の利用料についても7月27日に決済されており、相手方が強制解約を行った日以降においても、申立人には債務不履行はない。

なお、契約に際して、相手方が申立人に交付した重要事項説明書には、「クレジットカード決済ができなくなった場合には、強制的に解約処理を実施いたします。当社による事前連絡はございません。」旨の記載がある。ここにある「クレジットカード決済ができなくなった場合」について、相手方は、契約している決済代行業者からクレジットカードの有効性が確認できない旨の通知を受ける時点であると解している。しかし、前述したように、申立人と相手方の契約は本件利用規約によって律せられるものであり、重要事項説明書は本件利用規約に沿って解釈されるべきものである。重要事項説明書にある「クレジットカード決済ができなくなった場合」は、本件利用規約の別の条項にある「登録ユーザーは利用料金を当社の指定する日までにクレジットカード決済の方法又は別途当社の指定する方法で当社に支払うものとします。」を受けた規定であり、したがって、重要事項説明書にある「クレジットカード決済ができなくなった場合」とは、クレジットカードの約定支払日（本件では6月29日又は7月27日）に決済ができなくなった場合を指すと解さざるを得ない。

以上、述べたところから、申立人には債務不履行はなく、相手方は、解約事由が存在しないにもかかわらず、申立人の利用を停止したものであり、相手方に債務不履行がある。

(2) 関連事項

ア 決済代行業者と相手方との関係について

相手方と決済代行業者の契約によれば、相手方が決済代行業者からクレジットカードの有効性が確認できない旨の通知を受けると、実際問題として、原則として、クレジットカードによる決済ができなくなり、相手方は利用料の支払を受けられなくなる。相手方は、このことを根拠として、申立人のクレジットカードの有効性が確認できない旨の通知を受けたことを理由として、本件契約を強制解約した。しかし、申立人と相手方の契約は本件利用規約によって定められており、(1)に記載したように、申立人が債務不履行に陥るのは、クレジットカードの約定支払日に申立人が決済できない時である。申立人の義務は、クレジットカードの約定支払日に決済することであり、相手方が決済代行業者を用いている等、相手方の決済プロセスは、申立人のあずかり知らぬところである。相手方と決済代行業者との関係は、あくまでも相手方の内部事情にとどまり、この内部事情によって、申立人の債務不履行の有無が左右されるものではない。

それでは、仮に、本件利用規約において、相手方が決済代行業者からクレジットカードの有効性が確認できない旨の通知を受けた場合には直ちに強制解約を行う旨の条項が存在した場合、当該条項に基づいて行われた強制解約は有効であろうか（この点については、後述イも参照）。このような条項は、消費者契約法第10条に違反すると考えられる。というのは、まず、利用者であるカードホルダー（消費

者)は、自分のクレジットカードについて、相手方が決済代行業者から有効性が確認できない旨の通知を受けたか否か、強制解約に係る停止条件が成就したか否か知るべきがない。さらに、本件がそうであったように、クレジットカードの有効性を確認できないことが、直ちに、不払に直結するものではない。それに加えて、このような規約の下では、クレジットカードの盗難等、やむを得ぬ事情によって、従来、決済に用いていたクレジットカードを無効にした場合のように、カードホルダー(消費者)の責めに帰すことができない事由によってクレジットカードの有効性が確認できなくなった場合にも、一律、債務不履行となり、強制解約されることになる。要に、このような条項は、カードホルダー(消費者)があずかり知らぬところで相手方が設計した利用料決済プロセスに基づく利用料が決済されない全リスクを一方的に消費者に転嫁するものであり、消費者契約法第10条にある「消費者の利益を一方的に害するもの」に該当するものであると言わざるを得ないからである。

ただし、利用者が決済日であるクレジットカードの約定支払日に支払えないことが明確な場合には、無催告解除する旨の条項は、例外的に有効となる可能性はある。

イ 無催告解除の有効性——クレジットカードによる決済ができなかった場合における強制解約の有効性

本件利用規約の条項は、クレジットカードの約定支払日に決済ができない場合には無催告解除する旨、定めている。本件では、(1)で述べたように、クレジットカードの約定支払日に利用料が支払われているので、本件とは直接の関連はないが、本件規約にある無催告解除特約の効力について考えてみたい。

無催告解除特約の効力に関する最上級審判決には、最高裁平成24年3月16日第二小法廷判決⁴がある。同判決は、生命保険契約において、保険料の払込みがなされない場合に、無催告解除する旨の約款が消費者契約法第10条に違反するか否かが争われたものであり、最高裁は、当該約款を消費者契約法第10条に違反するとした原審判決を破棄し、原審に差戻ししている(反対意見あり)。

しかし、同判決で問題となった約款にあっては、不払があっても、ただちに契約が失効するものではなく、不払の状態が一月以内に解消されない場合に初めて契約が失効すると明確に規定されていた。さらに、払い込むべき保険料等の額が解約返戻金の額を超えないときは、保険契約者に保険料相当額を貸し付けて、保険契約が簡単に失効しないような制度的手当がなされていた。このように、約款上は、不払があった場合に、その旨を契約者に通知する義務は保険会社には課されてはいなかったが、不払によってただちに契約が失効しないような制度的手当はなされていた。そこで、最高裁は、実務上、保険料の不払があった場合に、契約失効前に保険契約者に対して保険料払込みの督促を行う実務が確実になされていれば、保険契約者は保険料の不払に気づくので、無催告解除特約であっても、消費者契約法第10条にある信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものには当たらないと判示したものである。

したがって、この最高裁判決によれば、本件利用規約のように、不払が一度でも

⁴最高裁判所平成24年3月16日民事判例集66巻5号2216頁

あれば、利用者に通知することなく、ただちに無催告解除する旨の特約は、消費者契約法第10条に違反し無効と判断されよう。

2 あっせん案の考え方

申立人には債務不履行がない以上、相手方には解約料を請求する法律上の原因はない。したがって、申立人が平成27年7月27日にクレジットカードによって支払った解約料20,520円については、申立人は、相手方に対して、不当利得返還請求権を有する。

また、申立人は、相手方による本件契約の解除により、モバイルデータ通信ができなくなったために、他の通信事業者と改めて、モバイルデータ通信サービス契約を締結するに至り、その際、新規契約に伴う事務手数料3,240円を支払っている。この新規契約に伴う事務手数料は、相手方の債務不履行による通常損害であり、申立人は、相手方に対して、損害賠償請求権を有する。

以上、相手方は、申立人に対して、合計23,760円を支払わなければならない。

3 同種・類似被害の再発防止に向けて

(1) 通信事業者に対して

ア 顧客債務不履行事由についての認識の明確化

継続課金取引を行う事業者は、代金の決済方法としてクレジットカード決済を用いるのであれば、クレジットカード発行会社が定めている約定支払日に決済できなかった場合に初めて顧客の債務不履行が発生することを認識するべきである。

仮にその約定支払日より早い時期に、決済代行業者からクレジットカードの有効性確認ができないとの通知を受けたとしても、そのことのみで顧客の債務不履行が発生するわけではなく、ましてや顧客との契約を強制解約することはできない。

また、仮に決済代行業者からクレジットカードの有効性確認ができない旨の通知を受けたため、決済代行業者の約款上翌月以降の継続課金取引に関して代金の請求を行えないとしても（本件決済代行業者約款にはそのような趣旨の定めがある。）、そのことによる事業者の不利益は、そのような決済代行契約を締結した事業者が負担するべきであって、そのような決済代行契約の事情を知らず債務不履行のない顧客に負担させるべきではない。

イ 即時無催告解除処理の見直し

事業者は、決済代行業者からクレジットカードの有効性が確認できない旨の通知を受けた場合であっても、前記アのとおりクレジットカード発行会社が定めている約定支払日に決済できる可能性があるのだから、サービス契約を即時無催告解除することはできない。そのような場合は、顧客に連絡して問い合わせるなど、クレジットカード約定支払日における決済の可能性について確認するべきである。

ウ 契約締結時の説明及び書面の交付

改正電気通信事業法（平成28年5月21日施行。以下「改正法」という。）は第26条の2において、顧客が、契約締結後に個別の契約内容を容易に確認できるよう、電気通信事業者に対し、契約締結書面の交付を義務付けている。改正法施行に伴い運用が開始された「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン

（平成 28 年 3 月公表）」は、通信料金の支払の時期や方法について、「口座振替による支払、毎月〇日引き落とし」のように具体的に記載するか、又はその見込についての説明を記載する（第 3 章第 2 節（4））と定めている。また、契約時の説明は、もとより電気通信事業法で義務付けられている。

契約時には分かりやすい説明を行い、また、理解しやすい契約締結書面を消費者に交付すべきである。

エ 相談態勢の充実

電気通信サービスの契約においては、サービス内容や契約条件が複雑なことから、消費者が十分理解できないまま契約を締結してしまう等により、後で契約条件等について事業者に苦情を申し立てたり、契約内容等について事業者に問い合わせを行うことも多い。事業者は、消費者からの相談に的確な対応ができるよう、充実した相談態勢を設ける必要がある。

(2) 決済代行業者に対して

ア 消費者への確認・支払催告等の取引先への勧告

決済代行業者が「クレジットカードの有効性が確認できない旨の通知を決済代行利用事業者（取引先）にしたときは、取引先が翌月以降の継続課金取引に関して代金の請求を行えない」との約款を用いる場合は、決済代行業者は取引先に対し、その顧客（消費者）にクレジットカード決済日に決済できるかどうかを確認したり、他の支払手段による支払を催告したりするように、勧告すべきである。

イ クレジットカード発行会社の事業譲渡・合併・クレジットカード番号変更等への対処

決済代行業者は、クレジットカード発行会社が事業譲渡や合併をするなどクレジットカード番号の変更があった場合に、消費者が不測の損害を被らないよう配慮すべきである。

(3) クレジットカード発行会社に対して

クレジットカード発行会社は、事業譲渡や合併をするなどクレジットカード番号の変更があった場合に、カードホルダー（消費者）が不測の損害を被らないよう配慮すべきである。

特に、事業譲渡や合併の場合は、関係する決済代行業者や加盟店との間で引継ぎをするべきである。（もっとも、消費者が引き継ぎを望まない旨の意思を表明したときは別である。）

(4) 消費者に対して

本件は、消費者側を責めることができない事例ではあるが、決済サービスの多様化に関連して、消費者向けの助言として以下を記す。

昨今は消費者の知らないところで決済代行業者が介在しているなど、決済サービスが多様・複雑化していることを知っておくべきである。

また、クレジットカード発行会社が事業譲渡や合併をするなどクレジットカード

番号の変更があった場合は、決済が自動的に引き継がれないケースもありうるので、事業譲渡等の連絡がきたときに、自らとるべき措置があるかどうかをしっかりと確認しておくべきである。

資料 1

申立人からの事情聴取結果

項目	内容
契約内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約日 平成 27 年 2 月 15 日 ・ 契約内容 月額利用料金 3,965 円 (税込 3,991 円) ・ 解約料金 19,000 円 (税込 20,520 円) 既払い
勧誘及び契約時の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 27 年 2 月 15 日、パソコンを購入するために大手家電量販店に行ったときに店員から声をかけられた。 ・ モバイル Wi-Fi ルータ利用のデータ通信を扱っている業者は 3 社くらいあり、パソコン等の端末を購入するときにデータ通信をセットで契約すればいろいろな値引きがあることを知っていた。そこで、声をかけてきた店員に購入したいパソコンのスペックや価格の希望を伝えたところ、当該無線インターネット専用サービスとのセット購入プランを紹介された。通信速度が一番速くて価格も他社より若干お得だったので契約することにした。 ・ 店員からパソコンとデータ通信の説明があり、データ通信の説明はカタログを使って 5 分くらいだった。前にもいろいろな店を回って他社の契約形態や通信料などの説明を聞いていたので、当該無線インターネット専用サービスが一番お得だと判断した。 ・ カウンターでの申込書の記入には 1 時間くらいかかった。支払方法はクレジットカード払いが指定されていたため、何枚か所持しているクレジットカードのうち通常使用している A 社のクレジットカードを登録した。 ・ 別紙の重要事項説明書については、店員が書面に丸印や下線、数字を記入しながらポイントを説明した。四角い箱にチェックをいれたのも店員だった。
強制解約事実の判明と関係機関への問合せ等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 6 月になり「何日前からずっとパソコンで Wi-Fi ルータを使った通信ができない。」と家族から言われたが、たまたま電波状況が悪いのではないかと思い、1 週間くらいそのままにしていた。回復しないので Wi-Fi ルータの故障を疑い、申込書に記載のあった窓口で電話で問い合わせたが、登録がないとの回答だった。 ・ 6 月 20 日に購入した家電量販店にルータを持ち込み、SIM カードなどを調べたが解消されず、登録内容を確認して初めて、解約されていると分かった。店員に登録したクレジットカード会社が事業統合で切り替わったことが原因だと思いと伝えると、既に自動解約になっているので元どおりにはできない、ルータを使い続けるためには再度契約し直す必要があると言われた。 ・ 時期的にもクレジットカードの切替えが関係しているのではないかと気づいたので、その日のうちにクレジットカード会社にも電話をした。クレジットカード裏面に書かれた電話番号では個人の個別ケースに関して照会できないというので、一般論としてクレジットカード番号が事業者を引き継がれているか確認したが、インフラ関係の決済は基本的には引き継がれるが、当該事業者の決済は引き継がれないということだった。 ・ 翌日、契約書に電話番号が記載されていた相手方のサポートセンターに連絡をした。これまでの状況を説明すると解約されたとのことだった。クレジットカードが切り替わったことが原因だと事情を伝えたが、ルータを使い続けるにはもう一度契約し直すように言われた。販売店から聞いた解約料について確認したところ、解約料はクレジットカードから引き落とすという話だった。

	切り替わったクレジットカードの情報は聞かれず、照会するというようなことを言われたが、何を言っているのか、その時は分からなかった。
クレジットカードの切り替え	<ul style="list-style-type: none"> ・クレジットカード会社からの事業統合にかかる案内冊子は、平成 26 年 12 月に届いており、その直後に冊子全体に目を通した。その際、決済口座について、「会員様のお手続きは不要です」との記載を見て、口座は自動的に引き継がれるだろう、もし引き継がれない場合には連絡が来るだろうと思った。 ・平成 27 年 4 月中旬にクレジットカードが切り替わり、クレジットカードで毎月引落としのあるものについて確認したところ、プロバイダ料金はそのまま引落としが続いていた。書籍の定期購読料は、振込用紙で請求があった。 ・切替先の B 社のクレジットカードから利用料と解約料が約定支払日に引き落とされていたが、相手方に切り替わったクレジットカード番号を教えていない。
強制解約後の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・強制解約されたと分かり、6 月 20 日に別の会社のモバイルデータ通信を契約した。 ・この契約の月額利用料は 4 ～ 5 千円で、支払方法は口座引落としを選択した。初期事務手数料として約 3 千円かかった。
希望する解決内容等	<ul style="list-style-type: none"> ・通信事業者として、このような場合は、きちんと何らかの文書を送るのが誠実な対応だと思う。 ・クレジット決済できない場合は事前連絡なしですぐに解約すると重要事項説明書に書いてあるが、クレジットカード会社のサービス担当者から自分と同様なケースが多いという話を聞いた。きちんとサービス向上させてほしい。 ・解約料の返金を希望する。

資料 2

相手方からの事情聴取

項目	内 容
利用料の請求の流れ	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料は毎月 1 日から末日締めで計算し、消費者が登録したクレジットカード会社へ決済代行業者を通して請求する。 ・重要事項説明書に記載されている請求の日付は、クレジットカードの明細書に記載される日にちであり、「利用料金は翌月の〇日付」と明確にしている。 ・カード会社への請求は、翌月 10 日頃に決済代行業者へ顧客の売上請求データを送り、決済代行業者から登録のクレジットカード会社へデータを送る。実際にクレジットカード会社に売上請求データが届くのは、翌月の 10 日前後から月末にかけてとなる。
課金の流れ	<ul style="list-style-type: none"> ・まず、契約時に顧客のクレジットカードを登録する際に、販売店から決済代行業者を通じて即時にクレジットカードの有効性を確認する。 ・利用料の課金については、利用月の 1 日から末日までの間に決済代行業者がクレジットカード会社に登録クレジットカードの有効性確認を行い、クレジットカード会社から有効との通知があれば、翌月の請求が可能となる。 ・クレジットカードの有効性確認ができた顧客の課金データを翌月に決済代行業者に渡す。 ・このような流れで、継続的に月額利用料を課金し、利用月の翌月末日に決済代行業者から当社の銀行口座に立替払金が振り込まれる。
カードの有効性が確認できない場合の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・クレジットカードの有効性確認ができない場合、その月の末日までにカード情報が書き換えられていないときには、課金不能な顧客として解約手続を取る。末日までに更新処理が行われた場合、有効と判断しサービスを継続する運用をしている。 ・有効性が確認できないケースとは、有効期限が切れている、既に解約されている、本件と同様にクレジットカード会社自体が事業譲渡等で変わってしまっている、あるいは運営会社に変更になっている等である。 ・クレジットカードの更新はシステムで行われており、即時に決済代行業者から有効かどうかの確認を取ることができる。 ・月末近くに決済代行業者から有効性確認の結果が当社に通知される。それを当社のシステム部署で確認して、月末最終日の 23 時 59 分まで更新情報を待ってシステムでデータを突合せ、クレジットカードが最新のものになっているか否かの最終チェックを入れる。そのチェックの結果、更新されていない無効なカードの顧客に月末最終日で解約処理をしている。
利用規約に定める支払日	<ul style="list-style-type: none"> ・当社の定める利用規約の中には、「利用料金を当社の指定する日までに払う」との条項がある。「当社の指定する日」とは、クレジットカード会社と利用者との間の利用規約において定められるクレジットカード会社の約定支払日である。
強制解約を事前に通知しない事情	<ul style="list-style-type: none"> ・重要事項説明において、強制解約の場合には事前連絡をしない旨の案内をして顧客に理解していただいた上で契約しているため、強制解約の事前連絡をしない。また、決済代行業者からクレジットカードの有効性確認結果の連絡が入るのが月末である。毎月、有効性が確認できない顧客が多数いる現状では、月末時点で顧客に連絡を入れるのは、物理的に難しい。

	<ul style="list-style-type: none"> ・決済代行業者から通知されるクレジットカードの有効性確認結果は有効か無効かだけであり、無効の理由は開示されない。それを当社で逐一精査することは現実的でない。
申立人への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・トラブルの原因は、4月にクレジットカード会社が変わったことによると考えている。 ・申立人のクレジットカードの有効性の確認が取れず、新しい情報に更新もされていなかったため、解約処理を5月31日23時29分に行った。記録がシステムに残っている。この処理から、4月時点ではカードは有効だったが5月になって無効と判断したと考えられるが、クレジットカード会社と当社は直接取引がないため、無効となった日やその理由を確認することができない。 ・5月分の利用料と5月31日に発生した解約料については全て回収できている。 ・解約処理後に申立人から当社に連絡があり、クレジットカード会社から変更の案内を受け取っているという話だったので、申立人がクレジットカード情報の登録を変更するのが相当であろうと判断した。7月中旬過ぎに消費生活センターからも当社に問合せがあったが、減免措置を取らなかった。
クレジットカード情報の変更手続の顧客への周知	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客に対し、クレジットカードが変わった場合等に当社へ通知するようにとの告知は行っていない。クレジットカードが利用できなくなった場合には解約させてもらう旨加入時に説明しており、クレジットカード情報更新についての注意喚起はクレジットカード会社がクレジットカード会員に対して行うのが筋ではないかと思う。
トラブルへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ・クレジットカードで引落しできなかった場合、個別に連絡を取って振込を依頼する方法も考えられるが、コストがかかる。会社としては利益を考えていかねばならないので、現実としてこのような方法は取れない。 ・当社はインフラ事業者から通信回線を借りてサービスを提供しているため、課金可能の判断をする時期をクレジットカード約定支払日とすると、解約までの期間が延び、インフラ事業者へ支払う通信費がかさみ、甚大な経営リスクとなり得るという事情がある。 ・当社は少人数で運営している会社だが、顧客から申し出があった場合には誠実に対応しており、その点は理解してほしい。
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> ・本件の強制解約の原因はクレジットカード会社の事業統合手続や顧客への案内方法に問題があったと考える。 ・申立人に対して手数料をかけたことも勘案して、契約解除料の返金を検討する。

資料 3

「モバイルデータ通信契約の強制解約に係る紛争」処理経過

日 付	部会開催等	内 容
平成 27 年 1 2 月 9 日	【付託】	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争案件の処理を知事から委員会会長に付託 ・あっせん・調停第二部会の設置
1 2 月 2 5 日	第 1 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争内容の確認 ・申立人からの事情聴取
平成 28 年 1 月 2 1 日	第 2 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方からの事情聴取
2 月 1 0 日	第 3 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・問題点の整理 ・あっせん案の考え方の検討
3 月 9 日	第 4 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方にあっせん案の考え方等を示し、意見交換 ・あっせん案、合意書案の確定
3 月 1 4 日	(あっせん案)	<ul style="list-style-type: none"> ・あっせん案を紛争当事者双方に提示 (申立人、相手方双方が受諾)
3 月 2 5 日	第 5 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・報告書の検討
4 月 6 日	(合意書)	<ul style="list-style-type: none"> ・合意書の取交し
5 月 2 3 日	【報告】	<ul style="list-style-type: none"> ・知事への報告

資料 4

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

平成28年5月23日現在

氏 名	現 職	備 考
学識経験者委員		(16名)
安 藤 朝 規	弁護士	
石 川 博 康	東京大学社会科学研究所教授	
上 柳 敏 郎	弁護士	本件あつせん・調停部会長
大 迫 恵美子	弁護士	
大 澤 彩	法政大学法学部教授	
角 紀代恵	立教大学法学部教授	本件あつせん・調停部会委員
鎌 野 邦 樹	早稲田大学法学学術院教授	
川 地 宏 行	明治大学法学部教授	
佐々木 幸 孝	弁護士	
執 行 秀 幸	中央大学大学院法務研究科教授	
角 田 美穂子	一橋大学大学院法学研究科教授	
千 葉 肇	弁護士	会長代理
中 野 和 子	弁護士	
平 野 裕 之	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	
村 千鶴子	弁護士・東京経済大学現代法学部教授	会長
山 口 廣	弁護士	
消費者委員		(4名)
池 田 京 子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	
佐 野 真理子	主婦連合会 参与	
西 澤 澄 江	東京都地域消費者団体連絡会 共同代表	
宮 原 恵 子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 理事	
事業者委員		(3名)
栗 山 昇	東京都商工会連合会 副会長	
橋 本 昌 道	東京商工会議所 常任参与	
穂岐山 晴 彦	東京都中小企業団体中央会 常勤参事	