

消費者機構日本と電気通信サービス

消費者機構日本(以下、「COJ」)は適格消費者団体として不当行為の差止請求、特定適格消費者団体として消費者の財産的被害の回復を求める活動をしています。

これまでCOJでは、医科大学への入学検定料の返還請求訴訟や芸能人養成校への入学時諸費用の不返還条項の差止訴訟など、世間の注目を集める訴訟を多く行ってきましたが、2008年に行ったソフトバンクモバイル(現ソフトバンク。以下「ソフトバンクモバイル」)に対する申入れは、電気通信サービスの牙城にメスを入れる先駆けになったのではないかと思います。

iPhone3G(3世代携帯)は2007年にアメリカでアップル社により発売されました。

日本では2008年にソフトバンクモバイルがiPhone3Gを発売すると、ショップには当該機種を買い求める長蛇の列ができました。

ところが当時、地下や人口密度の高い場所などでは3Gの電波の受信状態が悪かったため解約したい、という相談が消費生活センターに多く寄せられました。

しかし、iPhone3Gの売買契約関係書類には、「契約後はいかなる状況においても、本製品のキャンセル・返品はできない」といった記載があったことから、解約が困難でした。

また、当時、当該事業者が販売していた携帯電話は、例えば自宅で電波の受信状態が悪くエリア外であった等の場合には、ホームアンテナを無償で貸出していました。それでも電波状況が改善しないときは購入から1週以内程度であれば端末の売買契約のキャンセルに応じていたという実態がありましたので、iPhone3Gの売買契約書等におけるキャンセル不可条項は異例といえるものでした。

前記のような状況をふまえてCOJではソフトバンクモバイルに対して、2008年11月にiPhone3Gのキャンセル不可条項の是正を求めて申入れを行いました。

ソフトバンクモバイルからは「“いかなる”の使用はやめる。しかし、キャンセルできない旨の使用は継続するが、その意味は“顧客都合による合意解約の申し出を受け付けない”というものであり、法令上の無効・取消・解除事由がある場合は受け付ける。」といった回答が届きました。

ソフトバンクモバイルの回答は不満が残る部分が多くありましたが、一定の回答を得られたことから申入れ協議を終了しました。

電気通信サービスを規制する法律は1984年に制定された電気通信事業法ですが、2003年までは消費者保護規定がありませんでした。2015年になり同法に初

期契約解除という民事効が入り、書面交付義務や適合性の原則、販売代理店に対する指導等の措置義務などが設けられ、2019年には販売代理店の届出制も導入されました。現在も総務省では消費者保護政策委員会等で消費者保護について検討が続いています。

しかし、COJ がソフトバンクモバイルに申入れを行った当時も現在も、アップル社と日本の電気通信事業者間、日本の電気通信事業者と販売代理店間には構造的な問題、例えば、キャンセルされた端末の損害は販売代理店が負担するといった問題等が依然として存在しています。また、電気通信サービスのトラブルは事業者の悪質性によるものというより、契約内容の複雑さゆえの事業者による説明不足や消費者による誤解・勘違いなどから発生しやすいという特徴があること、通信料金等が比較的低額なことから苦情が解決しなくても消費者が声を上げにくいということ、といった実態も変わっていません。

2008年のCOJのソフトバンクモバイルへの申入れは、私にとっては電気通信サービスの消費者保護について考える先駆けの事案となりましたし、おかしいと思ったら声を上げていくという適格消費者団体の在り方を実感することができた事案となりました。

最近、COJには多種多様な情報提供が寄せられるようになりました。今後も事業者と真正面から向かい合い、申入れや話し合いを行える団体でありたいと思っています。
(2026年3月)



日本消費生活アドバイザー・
コンサルタント・相談員協会
木村 嘉子