

平成29年1月28日

平成28年度

## 電気通信サービス110番 速報

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

### I 実施目的

本協会では今年度も全国で「電話相談110番」を実施した。本事業は、週末相談室事業で消費者からの相談に助言やあっせん対応を行うことで個別の問題解決につなげるとともに、相談情報を集約・分析して関係する行政機関等へ提言や要望をすることにより制度改正等にも資することを目的としている。

電気通信事業法に「初期契約解除制度」をはじめ、新しい消費者保護ルールが追加され、平成28年5月21日から施行された。電気通信サービスは情報化の進展等とともに、目まぐるしく変化しており、多くの消費者にとってはよくわからないながら必要に迫られて利用している状況にある。

今回のテーマは、これらの実情と、電気通信事業法施行以後の変化をみるために「電気通信サービス110番」とした。光回線などの固定通信サービスや携帯電話などの移動通信サービスなどの契約に関する相談を受け付けた。

### II 実施概要

110番は例年1～2日の期間を設定して全国7支部で実施していたが、今回は、本部、関西、北海道事務所が行っている週末電話相談室において、平成28年11月19日からの1か月間を「電気通信サービス110番」として相談を受け付けた。

【開催日】平成28年11月19日（土）～12月18日（日）の土曜日・日曜日

【開催場所】全国3ヶ所（本協会事務所所在地の札幌、東京、大阪）

○北海道事務所（土曜日のみ13:00～16:00） ☎011-612-7518

○東京本部事務所（土曜日・日曜日10:00～16:00） ☎03-5614-0189

○関西事務所（日曜日のみ10:00～16:00） ☎06-6203-7650

### III 実施結果

#### 第1章 集計結果概要

##### 1 相談受付概要

###### (1) 相談受付件数

**148 件**

(2) 相談者・契約者属性

【相談者属性】

相談者性別

男性	78	52.7%
女性	70	47.3%
団体	0	0.0%
合計	148	100.0%

【契約者属性】

契約者性別

男性	81	54.7%
女性	67	45.3%
団体	0	0.0%
合計	148	100.0%

男女比は、相談者・契約者ともに男性の方がやや多かった（52.7%、54.7%）。

相談者年齢

10代	4	2.7%
20代	21	14.2%
30代	31	20.9%
40代	38	25.7%
50代	25	16.9%
60代	25	16.9%
70代	4	2.7%
80代	0	0.0%
90代	0	0.0%
不明	0	0.0%
合計	148	100.0%

契約者年齢

10代	9	6.1%
20代	24	16.2%
30代	31	20.9%
40代	34	23.0%
50代	23	15.5%
60代	22	14.9%
70代	3	2.0%
80代	1	0.7%
90代	0	0.0%
不明	1	0.7%
合計	148	100.0%

年齢は、相談者・契約者ともに傾向が似ており、いずれも40代が最も多かった（25.7%、23.0%）が、あらゆる年代から相談が入った。相談者・契約者が70代以上だったのは4件であり、他の年代よりはかなり少なかった。

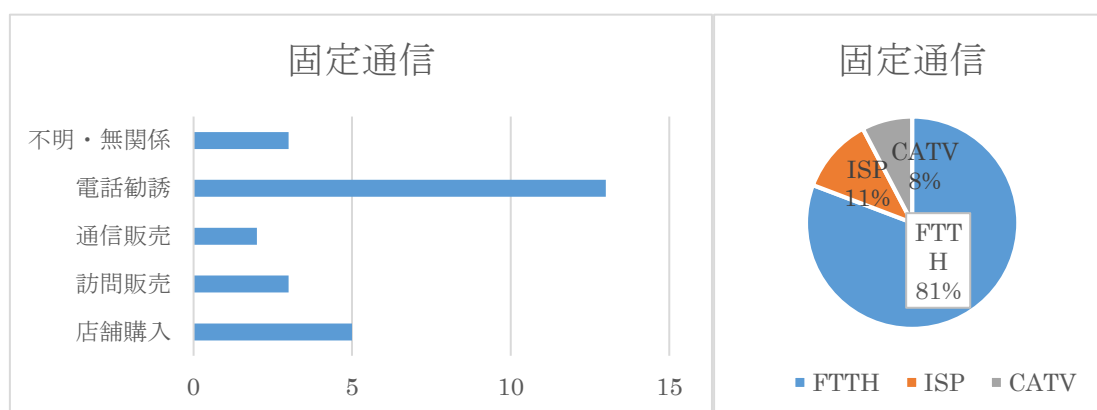
(3) 販売購入形態

店舗購入	26	17.6%
訪問販売	6	4.1%
通信販売	92	62.2%
電話勧誘	13	8.8%
不明・無関係	11	7.4%
合計	148	100.0%

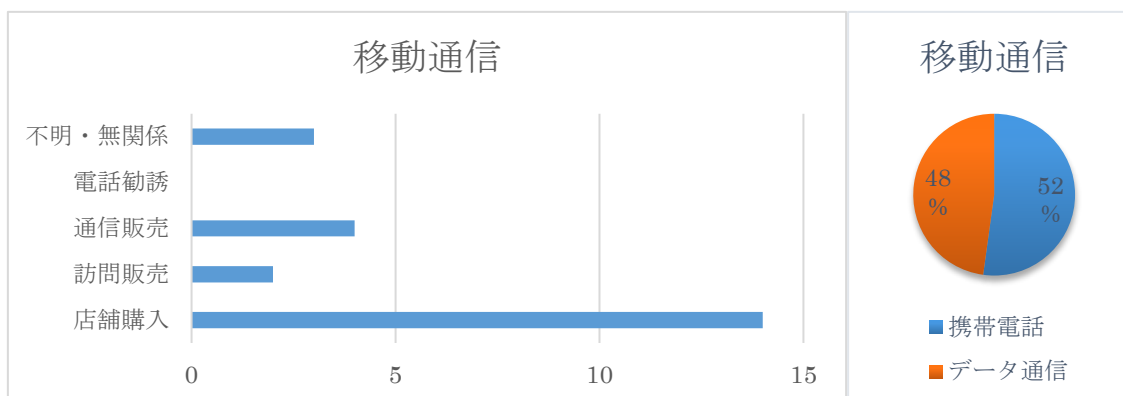
(4) 商品役務別

商品・サービス別	件数
固定通信サービス(FTTH、ADSL、ISP、CATV)	26
移動通信サービス(携帯電話サービス、モバイルデータ通信サービス)	23
放送・コンテンツ等(映画配信サービス、テレビ放送、デジタルコンテンツ)	92
パソコン・パソコン関連用品	3
電話機・電話機用品	4
合計	148

(5) 通信サービスごとの販売購入形態



固定通信サービスは、電話勧誘が13件と最も多かった。



移動通信サービスは、店舗購入が14件と最も多かった。

## 第2章 相談事例

### 1. 固定通信サービス

#### (1) 光回線サービス (FTTH)

光回線サービスでは光回線サービスの相談が多く、電話勧誘により契約した直後に解約を希望するものが多数あった。もっとも光回線サービスには電気通信事業法改正前から業界自主基準ながら工事前無償契約解除制度があったため、改正の影響は限定的といえよう。

契約直後に解約を希望する理由は、事業者の虚偽説明や説明不足の一方、消費者の自己都合によるものもみられた。セールストークは安さを強調するものが多いため、月額料金や割引額、キャッシュバックなど価格に関する認識の違いがトラブルになっている。通信契約と同時期に勧められるオプションサービスには、契約認識がまったくないケースもみられた。他の商品・サービスとセットで契約したが、後から考えると不要だったという相談も入った。

#### 事例：光回線サービスの電話勧誘時の虚偽説明

3か月前、電話会社を名乗るものから「光回線を委託業者に切り替える手続きを全員がしなくてはならない。インターネット料金が200円安くなる。今年1月、葉書にて通知済みである」という電話があった。葉書は届いていないが電話会社だと思ひ話を聞いた。「手続きの仕方を指示する」と言われパソコンを立ち上げて、電話会社のホームページで手続きを行った。代金をクレジットカードで支払うことにしたが11月分の料金は以前より331円高かった。説明と違うため解約したい。契約書面に3年未満の解約は違約金3万600円の記載があるが支払いたくない。

#### 事例：光回線サービスと契約認識のないオプションサービス

2週間前に、光回線の月額利用料金が安くなると電話勧誘を受けて契約をしたが、昨日、書面が届き契約内容をよく確認すると、毎月回線利用料4200円とオプションサービス代金2230円が必要なようで、安くなっていない。解約したい。

#### 事例：光回線サービスと携帯電話サービスのセット契約

ショップ(MNO)に行き携帯電話をスマートフォンに機種変更した。担当者が現在のADSLを光回線にかえても料金はそんなに変わらないと説明したので光回線サービスも契約した。1か月経ち請求明細が届き説明と違うことに気がついた。工事費無料と聞いたが日曜日の工事だったので手数料がかかった。携帯電話会社のカードを持っているので会員種別を変更するとポイントが10%つき、スマートフォン代だけで年間2000ポイントになり、カード会員会費を払っても年間14000円得になると聞いた。しかしポイント加算されたのは一部の料金だけだった。光回線と有料カード会員を契約したことを後悔している。初期契約解除の事は聞いたが請求明細が届いてからでないとわからない事も多い。

## (2) プロバイダ (ISP)

料金値上げにより「更新・変更時の初期契約解除」が適用された事例が入った。改正前は電話勧誘中に遠隔操作を受けて ISP の契約変更をしたが解約したいという相談が多かったが、今回は入らなかった。解約漏れや解約手続きが難航しているという苦情も入った。通信サービスは、目に見えないサービスなので加入手続きを済ませてしまえば何に対していくら払っているかを認識しづらい。WEB 明細が主流となりつつあり、自らが自発的に確認しないと不本意な支払いを続けていることに気が付けない。

### 事例：ISP の値上げと「更新・変更時の初期契約解除」

3か月前、インターネットの通信費の価格比較サイトでプロバイダ料金が730円の通信会社を見つけた。プロバイダ契約に伴い、光回線も契約した。支払はクレジットカード払いである。先月、通信会社からプロバイダ料金につき300円値上げをする、契約変更に伴い、一定期間までであれば初期解除制度で対応するとあった。自分は安さでこのプロバイダを選んだ。値上げに納得できない。

### 事例：ISP の二重契約

引越の際にインターネット回線を解約したつもりだったのでプロバイダ契約が残っているとは思っていなかった。3か月前に再度引越し、インターネット回線の契約をしたところ、同じプロバイダで2つ引き落としがあることに気付いた。業者に相談したら、解約するなら違約金が必要と言われた。二重契約になっているとは知らなかったのに払わないといけないのか。

## (3) CATV

アパート住人に対する勧誘に関する苦情が入った。

### 事例：CATV 会社からのメンテナンスの要請

半年前にアパート大家が建物全体のインターネット回線を CATV 会社と契約し工事が行われた。私は CATV 会社と契約をしていないが、メンテナンスの案内通知が届いた。無料メンテナンスと同時に有料のサービスも案内すると書かれている。メンテナンスは断りたいが、強制的で断ることが出来ないような文面になっている。

## 2. 移動通信サービス

### (1) 携帯電話サービス

複数回線や他の商品・サービスとのセットによる契約が目立った。複雑な契約のため、割引額をめぐってトラブルが発生している。

#### 事例：スマートフォンとタブレットの複数回線契約と下取りトラブル

8月末に高校生の娘の学割の値引きが終わるので、別の業者（MNO）の同じ機種スマートフォンに乗り換えた。契約時、店舗で受けた説明では今の本体を下取りすれば17000円分のポイントがつくと言われたので、それならと思い担当者に勧められたタブレットも一緒に契約した。下取りの本体はデータ移行をしてから渡すと言ったら、1週間以内に持ってきてくださいと言われたので、翌日店舗に持参して契約時の担当者に渡した。受取書等はない。昨日キャリアのポイントを確認したら、約束された17000円分が付いていなかった。販売店に申し出たら、下取り機種を受け取った記録がないと言われた。店舗を異動した担当者に確認してもらったが、覚えていないと答えたそうだ。本来は契約当日に限り手渡しが可能だが、翌日以降は宅配便を利用するらしい。そんな説明はなかった。下取りがなかったらタブレットの契約はしていなかった。下取り分を月々の料金から値引きしてもらいたい。

#### 事例：家電量販店でのスマートフォンの割引トラブル

2か月前に家電量販店で、スマートフォン（MNO）の通信料を毎月2140円、2年間で5万1360円を割り引くと説明を受けた。割引額が大きいのでキャリアを乗り換えて契約した。しかし、2か月たっても全く割引が適用されない。キャリアと交渉しているが、販売した家電量販店側の問題だと言い、対応してもらえない。

### (2) モバイルデータ通信サービス

初期契約解除制度を適用した際のルーター残債の清算をめぐるトラブルが入った。通信サービスが解除出来てもルーター残債の負担感は大きい。代理店独自特典の不履行について電気通信事業者が苦情対応をしていないケースがあった。通信品質に関する不満もみられた。ADSL 利用者へのモバイルデータ通信サービスへの乗り換え勧奨がしつこいという苦情もあった。

#### 事例：モバイルデータ通信サービスの初期契約解除と端末残債

自宅には固定回線がないのでモバイルデータ通信サービスを使うため、事業者（MVNO）のホームページから申し込んだ。2日前にルーターが届き使ってみたが、自分には容量が足りないことがわかった。8日間は解約できると書いてあったので、事業者へ連絡したが、「あなたは当てはまらない。解約するには約4万円が必要」と言われた。容量の多い契約への変更もできないと言われた。納得できない。

#### 事例：データ通信サービスの初期契約解除の適用なし

約2週間前にオンラインショップでデータ通信サービス（MVNO）の申込みをした。自分では番号をそのままにして、機種、通信業者を変更するつもりだったが、番号が変わることがわかったので、翌日、業者にキャンセル、返品を申し出た。キャンセルはできないと言われ、商品（SIMカード）が届いてから連絡すると言われた。商品を受け取って連絡を取ったところ、解約料3665円と事務手数料

1500円の請求をされた。支払いを拒み、今日も業者から連絡を受けたが、あくまでキャンセルはできず、解約のみで費用は負担してもらおうと言われた。またSIMカードを送っているのに、解約手続を取らなければ月500円の通信料もかかると言う。間違っただけなのに支払いをしなければならぬというのが納得できない。

#### 事例：代理店独自プランであるタブレットプレゼントの不履行

2ヶ月前、スーパーの一角でデータ通信サービス（MVNO）のキャンペーンをしており、契約した。タブレットを無償であげると言われたのに送ってこない。事業者へ問い合わせたところ、「初回口座振替後に送る」と言われた。11月28日が振替日だったがまだ送ってこず、再度事業者へ問い合わせたところ、「代理店が約束したので代理店から連絡させる」と言われたが、連絡がない。事業者が信用できない。タブレットはいらないので解約したい。

#### 事例：モバイルデータ通信サービスのしつこい勧誘

現在ADSLを利用しているが、その会社からモバイルデータ通信サービス（MNO）に変更しないかという勧誘の電話がしつこくかかる。断っても同じ勧誘が何度もくるので事業者のお客センターに勧誘を止めるよう伝えたが、再度勧誘があった。責任者を出してもらったが、こちらのミスで勧誘があったようだといって平然としている。悪質性が高いので指導して欲しい。

### 3. 端末

故障や機器紛失時の対応への不満がよせられた。携帯電話を割賦購入する際の「頭金」に関する不満もよせられた。

#### 事例：携帯電話代金の分割払いの頭金

ショップ（MNO）でスマートフォンを契約した。機種本体は約10万円と高価だったので24回分割払いにしたが、月々の支払いを少しでも安くしたいと思い、今のうちに頭金として3万円支払いたいと要望したが、5400円以上は受取れないと言われ不満だ。

### 4. デジタルコンテンツ

アダルト情報サイトが52件と相変わらず相談の多くを占めた。大手会社を騙って未納料金を督促するメールに関する相談も多かった。漫画や音楽配信などのデジタルコンテンツの解約もれや解約忘れのトラブルが複数あった。警告メッセージが表示されたので電話をかけたところパソコンサポートサービスを勧められたというトラブルも多かった。

事例：スマートフォン契約時に入った音楽配信コンテンツの解約もれ

3年3ヶ月前にショップでスマートフォン（MNO）を契約した時に1ヶ月無料のオプション10個を契約した。翌月にショップに行って解約したはずだったが、最近、オプションが1つ残っていたことがわかった。ショップに確認をしたら、契約した記録はあるが解約した記録は無いと言う。良く確認して欲しいと伝えたが、記録は無いと言うばかりだった。通信会社に苦情を言うから電話番号を教えて欲しいと告げたら、言ってもらっては困る、文句があるなら訴訟でもなんでもしろと言われた。毎月スマートフォンで請求明細を確認していたが、オプション（音楽配信コンテンツ）の請求があることはわからなかった。今日解約したが、通信会社に苦情を言いたい。

5. 放送法関連のサービス

放送法においても電気通信事業法と同じ消費者保護ルールが導入されたが、今回は対象サービスに関する相談が入らなかった。



今後、さらに相談内容を分析したうえで、関係する行政機関等へ提言や要望を行う予定です。近日中に発行する報告書をぜひご覧ください。

—以上—