

平成23年度電話相談110番 「ネットトラブル110番」速報

[実施目的]

消費者庁では5月を「消費者月間」と定め、消費者問題に関する各種事業を集中的に行っていますが、当協会では1984年より、消費者月間協賛事業として「電話110番」を実施してまいりました。今年度は「ネットトラブル」をテーマに開催いたしました。

わが国では多種多様な消費者トラブルが多数発生しており、中でもインターネットに関わる契約の苦情は多様化し増加しています。パソコンおよび携帯電話などのいわゆる端末機器が急速に普及したため、回線の解約やサービスの内容、通信端末機器の仕組みをよく理解できないまま利用する消費者も少なくありません。そして、普及した通信機器とネット環境を利用した各種のサービスや情報提供が行われ、ICT関連の産業は飛躍的に発展し複雑になっています。このような状況の中では、トラブルの理由や申し出先がわからないという消費者も多数存在すると思われまます。そこで、全国6支部で110番を実施することを広く消費者に周知し、相談、苦情を受け付け、個々のトラブルの解決を図るとともに、インターネットに関わる苦情の実態を把握することを目的として110番を実施いたしました。(なお、東北支部は震災関連110番を開催しました。)

一方、当協会は、平成19年11月に適格消費者団体として認定を受けました。消費者契約法、景品表示法、特定商取引法の消費者への不当な勧誘、不当な契約条項、不当な表示に対し差止請求を行い、消費者被害の未然防止、拡大防止に役立つ活動を行っております。

今回の電話相談110番は、通信回線の契約とインターネットを利用した契約などに係る実情の把握と問題点の抽出、不当勧誘・不当契約条項・不当表示・不当行為に係るものの集約・分析を行い、事業者に対して改善の申し入れを行うとともに、関係行政機関・事業者団体などに問題を提起し、消費者被害の防止に寄与することも目的としました。

[実施要領]

主 催：社団法人 全国消費生活相談員協会

後 援：総務省・消費者庁・国民生活センター・北海道・石川県・愛知県
大阪府・札幌市・名古屋市・福岡市

開催日時：2011年5月14日(土) 10:00~16:00

実施方法：電話23台による電話相談対応 (関係書類はFAX受信)

相談担当：当協会会員(消費生活専門相談員)

開催場所：下記の通り

担当支部	開催地	会場	回線数
北海道支部	札幌	札幌市中央区民センター	3
関東支部	東京	(独)国民生活センター2階大会議室	6
中部支部	名古屋	名古屋市伏見ライフプラザ10階第2研修室	4
関西支部	大阪	大阪グリーンビルB1会議室	5
九州支部	福岡	福岡市消費生活センターくらしの資料室(あいれふ7階)	3
北陸支部	金沢	金沢市近江町プラザ	2

集計結果概要（本集計は速報であり、今後修正される可能性があります）

1. 相談受付概要

1 相談受付件数

相談受付件数（表1）は、6支部合計で110件でした。今年度は東北支部が「震災110番」としたためこの統計に含まれていないことと、一日のみの開催であったため、昨年の164件と比べると少なくなっています。中部支部が55件と半数を占めています。これは複数のマスメディアなどの取材があり広報の効果が大きかったことがうかがえます。相談種別では苦情が107件と97%を占めています。

表1 支部別受付件数

相談種別	北海道	関東	中部	北陸	関西	九州	合計	割合
苦情	5	28	52	1	15	6	107	97.3%
問合せ	0	0	3	0	0	0	3	2.7%
合計	5	28	55	1	15	6	110	100.0%

2 相談者・契約者の属性

(1) 性別

相談者・契約者の属性（表2）は、相談者は男性が60件（54.5%）で女性は49件（44.5%）、契約者は男性72件（65.5%）、女性は38件（34.5%）で、ネットのトラブルに関しては男性の契約が多くまた関心が高いことがわかります。

表2 相談者・契約者の性別

性別	相談者		契約者	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)
男性	60	54.5	72	65.5
女性	49	44.5	38	34.5
団体	1	1.0	0	0.0
合計	110	100.0	110	100.0

(2) 年代別

年代別件数(表3)をみると、相談者は40歳代が35件(31.8%)、続いて60歳代が22件(20.0%)、50歳代が20件(18.2%)となっています。また、契約者は40歳代が24件(25.5%)、60歳代が21件(19.1%)、30歳代が15件(13.7%)となっています。10歳代の契約が13件(11.8%)になっており、ネットトラブルは未成年者もトラブルに巻き込まれていること、さらに、70歳代、80歳代の契約もあり、高齢者もいわゆるネット社会と無関係ではないと考えられます。

事例

中一の娘が親の財布からお金を抜き取っていたので問いただしたところ、パソコンのゲームサイトを利用し、請求代金をコンビニで支払っていたことが分かった。事業者に返金を求めたが、自分で支払いを済ませているので返金できないといわれた。返金してもらいたい。(相談者 女性 45歳 給与生活者 契約者 女性 13歳 中学生)

事例

インターネット通信回線事業者を変えたらその後ネットにつながらない。プロバイダー・回線業者など複数の契約でどこに問い合わせればいいかわからない。電話をしてもガイダンスばかりで問い合わせたいことを説明することもできない。高齢者にもわかる体制を作ってほしい。(相談者 男性 78歳 無職)

表3 相談者・契約者の年代

性別	相談者		契約者	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)
10代	0	0.0	13	11.8
20代	6	5.5	12	10.9
30代	16	14.5	15	13.7
40代	35	31.8	28	25.5
50代	20	18.2	14	12.7
60代	22	20.0	21	19.1
70代	7	6.4	4	3.6
80代	2	1.8	2	1.8
団体	1	0.9	0	0.0
未記入	1	0.9	1	0.9
合計	110	100.0	110	100.0

(3) 職業別

相談者の職業(表4)を見ると、相談者は、給与生活者61件(55.5%)家事従事者18件(16.4%)となっています。契約者は、給与生活者57件(51.8%)、家事従事者12件(10.9%)となっています。件数は少ないものの、小学生1件(0.9%)中学生6件(5.5%)高校生4件(3.6%)があり、注目すべき点と思われます。学生のトラブルはその親が相談をしています。

事例

パソコンに請求画面が貼り付いているのに気づいた。中学生の息子に聞いたら、昨日、無料アダルトサイトに接続し、18歳以上と利用規約に同意した後で、動画再生ボタンを押したら登録になり、3日以内に99,000円を払うよう表示が出たが、内容をよく覚えていないと言う。支払いをせずに請求画面をそのままにしておくと、ウィルス感染しないか心配であり、消す方法を知りたい。ウィルス対策ソフトを使用しているが、最新版にしているかは分からない。(相談者 女性 45歳 家事従事者 契約者 男性 15歳 中学生)

表4 相談者・契約者の職業

職業	相談者		契約者	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)
給与生活者	61	55.5%	57	51.8%
自営・自由業	10	9.1%	9	8.2%
家事従事者	18	16.4%	12	10.9%
小学生	0	0.0%	1	0.9%
中学生	0	0.0%	6	5.5%
高校生	0	0.0%	4	3.6%
大学生・専門学校生	1	0.9%	3	2.7%
無職	13	11.8%	10	9.1%
団体	1	0.9%	0	0.0%
不明	6	5.5%	8	7.3%
合計	110	100.0%	110	100.0%

3 商品・役務別分類

「運輸・通信サービス」が83件(75.5%)となっています(表5)。また「教養娯楽品」11件(10%)の中にはアフィリエイトソフトの相談がありました。「食料品」「被服品」それぞれ2件(1.8%)と続きます。また、ネットを利用して購入する共同購入型クーポンサイトの相談がありました。

事例

「瞬間的にプログラムを作るアフィリエイトソフトがある、このソフトを利用すれば毎月10万円稼ぐことができる」というので、ネット通販で購入した。しかし、ソフトの使い方がわからない。解約したいがどこに相談すればよいかわからない。

(契約者 男性 65歳 自営業者)

事例

クーポンの共同購入サイトでお好み焼き店のクーポンを購入したが期限内は満席で予約できなかった。期限後に予約して利用したい。(契約者 女性 60歳 給与生活者)

表5 商品・役務別分類

商品・役務別	件数	割合(%)
食料品	2	1.8%
被服品	2	1.8%
教養娯楽品	11	10.0%
車両・乗り物	1	0.9%
土地・建物・設備	1	0.9%
レンタル・リース・貸借	1	0.9%
金融・保険サービス	1	0.9%
運輸・通信サービス	83	75.5%
教養・娯楽サービス	1	0.9%
他の役務	2	1.8%
他の相談	5	4.5%
合計	110	100.0%

さらに運輸・通信サービスの内訳を細かく見ていくと(表6)、放送・コンテンツなどが75件(90.4%)を占めています。これは大半がアダルトサイトのいわゆるワンクリック請求のトラブルで、2005年をピークに減少してきたとはいえ、まだ根強く残っていることがわかります。最近のパターンは、年齢や業務用のパソコンではないことを確認する画面があり、先へ進みコンテンツをクリックすると料金が表示された登録画面などが現れ、この画面がパソコンの画面から消えない、あるいは何度も表示が出てくるというものがあります。出会い系サイトの相談もありました。次にインターネット通信サービス5件(6.0%)、電話・固定電話が2件(2.4%)と続き、主に勧誘方法やアフターサービスの苦情です。

事例

パソコンでアダルトサイトにアクセスした。有料という表示はなかったので「20歳以上ですか」というところをクリックした後「画面を見たいですか」というところをクリックしたら「登録が完了しました」という画面が出た。3日以内に5万円を支払えと書いてある。この請求画面が消えない。(男性 56歳 給与生活者)

事例

携帯電話の無料ゲームサイトに登録後、「アルバイトをしませんか」「お金持ちの男性とメールすれば1通数万円もらえる」などのメールが1日に100通くらい届くようになった。会員になれば直接相手に連絡できるというので会員になった。しかし、その後も様々な名目でお金を請求され、支払ったが相手の連絡先は教えてもらえなかった。支払いの一部をカード決済したが支払いたくない。(女性 45歳 給与生活者)

表6 運輸・通信サービスの内訳

運輸・通信サービス	件数	割合
電話・固定電話	2	2.4%
移動通信サービス	1	1.2%
放送・コンテンツ等	75	90.4%
インターネット通信サービス	5	6.0%
合計	83	100.0%

4 相談内容等分類

(1) 販売形態

販売形態は通信販売が大半を占めます(90件 81.8%)が、関連機器の購入などは店舗に出向いて行うことや、通信回線契約は訪問販売、電話勧誘販売でも行われており、相談が入っています。

表7 販売形態

販売形態	件数	割合
店舗購入	10	9.1%
訪問販売	3	2.7%
通信販売	90	81.8%
電話勧誘	2	1.8%
不明・無関係	5	4.5%
合計	110	100.0%

(2) 相談内容

表8は、1つの相談には最大4項目まで内容キーワードの付与が可能であり、複数回答の集計です。ワンクリックトラブルの「有料の契約をするつもりはなかった」といった、契約・解約に関する相談が91件(82.7%)を占めています。ついで「強引」な「販売方法」が71件(64.5%)、「有料と書かれていなかった」「記載された返品制度と対応が異なる」「補償制度の記載が不十分」といった「表示・広告」が28件(25.5%)、「高価格である」といった「価格・料金」が19件(17.3%)、「購入した商品の品質がよくない」といった「品質機能・役務品質」が12件(10.9%)となっています。

事例

光回線の勧誘電話が、断っているのに何度もかかり迷惑している。やめさせる方法を知りたい。(60歳 女性 家事従事者)

事例

インターネット通販で健康食品のお試しセットと初回限定品を買った。お試しセットを使ったら食品添加物が入っていることが判ったので返品したいと思った。返品受付期間中なのでコールセンターに申し出たが、「同梱の商品を開封したので解約できない」と断られた。お試しセットしか開封していないので未開封の初回限定品は解約したい。(60歳 女性 給与生活者)

事例

息子がネットオークションでテレビを落札し、送金したが品物が届かない。オークションサイトに補償を求めたが、補償制度の対象外と説明された。出品時の条件から補償対象外の出品であることは運営者にも最初からわかっていたはずなので、補償対象外であることの注意情報を明記するか出品拒否するなどの方法を取り、利用者が安心して参加できるようにするべきだ。

(相談者 女性 50歳 自営業 契約者 22歳 男性 無職)

事例

携帯電話のオークションで中古のパソコンを落札したがすぐに不具合が生じた。出品者と交渉しているが対応してくれない。(男性 30歳 職業不明)

表8 相談内容分類（複数回答） N=110

相談内容分類	件数	割合
品質・機能・役務品質	12	10.9%
価格・料金	19	17.3%
表示・広告	28	25.5%
販売方法	71	64.5%
契約・解約	91	82.7%
接客対応	9	8.2%
施設・設備	1	0.9%
その他	2	1.8%

(2) 契約金額

契約金額は、5万円から10万円未満が46件(41.8%)がもっとも多くなっています。これは、相談が多かったアダルトサイトの請求金額がこの金額帯に多いためと考えられます。次に1万円から5万円未満が12件(10.9%)、5000円未満4件(3.6%)と続きます。また、既払金額別(表10)を見ると、0円が70件(63.6%)と大半が支払い前の相談であることがわかります。

表9 契約金額別

金額	件数と割合	
	件数	割合(%)
0円	1	0.9%
5000円未満	4	3.6%
5000～1万円未満	2	1.8%
1万～5万円未満	12	10.9%
5万～10万円未満	46	41.8%
10万～20万円未満	3	2.7%
20万～30万円未満	0	0.0%
30万～40万円未満	0	0.0%
40万～50万円未満	1	0.9%
50万～100万円未満	3	2.7%
100万～500万円未満	1	0.9%
不明・未記入	37	33.6%
合計	110	100.0%

表10 既払金額別

金額	件数と割合	
	件数	割合(%)
0円	70	63.6%
5000円未満	3	2.7%
5000～1万円未満	1	0.9%
1万～5万円未満	6	5.5%
5万～10万円未満	3	2.7%
10万～20万円未満	1	0.9%
20万～30万円未満	0	0.0%
30万～40万円未満	0	0.0%
40万～50万円未満	1	0.9%
50万～100万円未満	1	0.9%
不明・未記入	24	21.8%
合計	110	100.0%

(3) 信用供与の有無

ほとんどが即時払い、つまり現金による支払いです(77件 70.0%)。販売信用の中の包括信用(3件 2.7%)はクレジットカードによる支払いですが、子供が親のカードを無断で使ってしまったという相談があり、カードホルダーの責任とともに、ネットでクレジットカードを利用する際の本人確認のあり方も問題があると考えられます。

事例

小学6年生の息子がパソコンでゲームをして、アイテムやイベント代を支払うために、親の財布からカードを抜きとってカード決済していたことが分かった。支払わなくてはならないか。(相談者 女性 45歳 給与生活者 契約者 男性 12歳 小学生)

表11 信用供与の有無

無	79	71.8%
即時払い	77	70.0%
前払式割賦	0	0.0%
前払式特定	0	0.0%
他の前払式	2	1.8%
販売信用	10	9.1%
自社割賦	3	2.7%
包括信用	3	2.7%
個別信用	0	0.0%
ローン提携販売	0	0.0%
二ヶ月内払い	3	2.7%
総合割賦	0	0.0%
個品割賦	0	0.0%
翌月一括・ボーナス一括	1	0.9%
他の販売信用	0	0.0%
借金契約	1	0.9%
不明・無関係	20	18.2%
合計	110	100.0%

(4) その他の事例

サイト事業者にアクセスしたことや、事業者側のミスで大量の迷惑メールが届くという相談が複数見られました。

事例

パソコンで試供品を提供するサイトに登録したが、個人情報漏洩し大量に迷惑メールが届く。業者に迷惑メール対策費用を求めたい。(女性 62歳 家事従事者)

以上