

電気通信サービス利用者懇談会

相談事例からみた通信サービスの問題点

平成 20 年 7 月 11 日
(社)全国消費生活相談員協会
IT 研究会代表 石田幸枝

1. 安心して利用できる通信サービスの環境整備が必要 (未成年者の携帯電話の相談)

- a 小学生の子どもが懸賞サイトに応募したら、迷惑メールがたくさん届くようになった。どう対処したらよいか。
- b 占いサイトに登録したら出会い系サイトから次々とメールが来る。
- c 中学生の娘が、待ち受け画面にキャラクターの画像をダウンロードしようと思いきりクリックしたところ、アダルトサイトに入ってしまう自動登録になった。ショートメッセージメールで請求が続いている。
- d 中学生の息子の携帯にアダルトサイトの退会がされていないとメールが入った。慌てて息子が連絡をして聞かれるまま家の電話番号や住所・氏名など個人情報を書き送ってしまった。
- e 高校1年の息子が友人からと思い届いたメールを開いたところアダルトサイトにつながり脅されている。どうしたらよいか。

当協会の週末電話相談には、携帯電話、パソコンのインターネットでの、ワンクリック詐欺といわれる不当請求のトラブルの相談が全国からたくさん寄せられています。

未成年者でも9割がインターネットを使っている現在、警察庁の19年の報告では、出会い系サイトの被害にあったのは18歳未満の児童が84.8%で、携帯電話を利用したものが96.8%となっています。他にインターネットでは、「学校裏サイト」「プロフ」「掲示板」によるいじめ、ドラッグの販売や自殺サイトなど深刻な問題が発生しています。

今年に入り、未成年者の使う携帯に原則としてフィルタリングサービス、アクセス制限がかかるようになりましたが、技術的にはかなり前から可能なことであったとのことです。

当協会の相談にも上記のような未成年者の携帯電話の相談が寄せられています。「事前規制から事後規制へ」というのであれば、トラブルが起きた時にすぐに対策がとれる制度づくりの検討をお願いしたい。

2. 通信サービスにも民事効のついた法律が必要

① 高齢者への販売

- a 自宅に電話を見せてほしいと業者が訪問。黒電話を使っていたが、電話代が安くなると言われ黒電話を解約し、プッシュ式電話をプレゼントされ設置した。先日ブレーカーが落ちたとき電話が使えなかった。TVのBSも見られるようになったが不要な。何の契約をしたのかよくわからず不安。(相談者は高齢者でIP電話とデジタル有料放送の契約をしていた。)
- b 電話で勧誘を受けた後、封書とハガキが届いた。固定電話優先接続サービスの契約になったようだ。高齢者の2人暮らしなので元に戻して欲しい。
- c 高齢の母が電話会社を名乗る代理店と思われるところから、電話通信料金の割引サービスを勧誘され、住所と名前を言った。最後に契約完了ですといわれたという。代理店は名前を言わなかった。不明な点はこちらにという電話番号を伝えられていたので、かけたら電話会社のコールセンターだった。
- d 高齢の母が、契約していた大手電話会社の訪問と勘違いし直収電話を契約した。料金が得になると説明されたようだ。解約の連絡をしたが、請求が続いている。
- e 年老いた母が電話で無料で送るからといわれ承諾。モデムを送ってきたが、すぐ返却したのに利用料を請求された。
- f 父の会社に契約した覚えのないモデムが届いた。父は高齢でわけが分からない。どうしたらよいか。

電気通信事業法の第26条には契約締結に際して料金その他提供条件の概要について説明しなければならない、と規定されています。高齢者が契約内容をよく理解しないまま契約していても電気通信事業法では、解約などの規定はないため、消費者は救済されません。契約内容について虚偽の説明があった場合や契約内容を説明されていない場合には、契約の取り消しができることが必要と考えます。また、インターネットを使わない高齢者にも電話代が安くなると勧誘があり、インターネット、IP電話のモデムが送られたということがありました。通信サービスを理解していない高齢者に対する勧誘は問題と考えます。適合性の原則も含めて考えていただきたい。

② 電話勧誘、訪問販売 他

- a 基本料金が安くなると電話があり、あまりに勧めるので承諾した。するとすぐに来訪があり契約書と引き落とし口座を記入した。夫に話すと従来の電話会社のままが良いというので連絡をしようとしたが、契約書面等の控えを貰っていない。又来訪したのは代理店と思うが名刺もなくさっぱり連絡先が分からない。

- b 大手電話会社を名乗る業者と電話線交換工事の契約をしたが止めたい。連絡先が分からない。どうしたらよいか。
- c 妻がプロバイダ契約の勧誘電話にはいと答え確認電話で夫が断ると一方的にモデムを送るといふ。どうすればよいか。
- d 代理店から無料お試しキャンペーンと電話があり、ともかく使ってみてとしつこく勧めるので、インターネットのモデムを送ってもらった。つないでみたがうまくできなかったので、そのまま返そうと電話で連絡したら送料はこちらの負担という。そんな説明は聞いていない。
- e 「電話会社固定サービスを3年で切り替える必要がある。サインと印鑑を」と訪問された。3年ごとに切り替えないと料金が安くないという説明だった。契約している電話会社に問い合わせたらそんなことはないと言われた。
- f ビデオ見放題のお試しレンタル期間の1週間前から電話で解約の連絡を試みるが通じない。お試し期間までに解約の申し出をすれば無料になるので指定の電話番号2つに電話するが混みあっているのとテープが流れ、10分～20分待ってもつながらぬ。昼間も同じ状態であつながらぬ。解約の申し出は電話でするようになっている。
- g 3日前自宅に電話料金が安くなると電話があり断ったがしつこいので資料のみを頼んだのにアダプターが届いた。契約した覚えはない。
- h 昨日、2ヶ月間無料、光通信でドラマや映画が楽しめると電話勧誘され申し込んだ。解約したいと思ひ電話をするがつながらぬ。電話勧誘は代理店。解約は2ヶ月の無料期間後からでも大丈夫といわれたが不安。
- i 量販店で光回線の契約後、契約していないのに映像配信機器が届いたので申し込んでいないと苦情を伝え機器を宅配便で返送した。
- j 投げ込みチラシに「光ファイバーキャンペーン」「今なら0円スタート、工事費用、事務手数料不要」とあったのでFAXで申し込んだ。3ヵ月後急に引っ越すことになり引越し先で使えるか調べてもらったが使えなかった。解約を伝えたら6ヶ月は解約できない、残り3ヶ月分を一括で払うように言う。FAX用紙に6ヶ月最低利用期間制限があると記載があったが具体的内容はなく、口頭での説明もなかったので分からなかった。
- k 今ならビデオオンデマンドサービスが1ヵ月無料でお試しができる。もし気に入らなければ1ヵ月後に機器を返却すれば一切お金はかからない。機器を送っていいかと電話が来たので送ってもらった。後日届いた書面を見ると契約完了となっていたので、問い合わせたら8日以内に解約を申し出なければ解除手数料が3150円かかると言われた。電話ではそんな話は聞いていない。

1 携帯電話を購入時、自宅の光回線による映像配信サービスも契約すると携帯電話が5千円安くなると勧められ契約した。最初の1ヶ月は利用料は無料で、機械も無料で貸し出す、いつでも解約可能といわれたが、機械が送られてきたのは1ヶ月近くたったころだった。無料期間に解約しようと電話をするがお話中でつながらない。

通信サービスが特定商取引法の適用役務であれば、電話勧誘販売や訪問販売では、契約に際して書面交付義務があり、書面を受け取って8日はクーリング・オフによる契約解除が可能となります。上記の事例の多くはクーリング・オフが可能と考えられ、消費者が不安な思いをすることは無いと思われれます。また契約書面に、解約条件等が分かりやすく書かれていれば、避けられるトラブルもあると考えられます。

③ キャッチセールス

a スーパーの出口でくじを引き、当選。ネットでビデオ見放題が当たった。2ヶ月間無料と説明されたがやめたい。電話をしてもつながらない。カード決済なので心配。

b 数年前に無料と駅前呼び止められプロバイダとIP電話を申し込んだ。解約を伝えたら機器は貸与と言われた。貸与とは聞いていなかったのもデムを捨ててしまったどうしたらよいか。

通信サービスが特定商取引法の適用役務であれば、キャッチセールスも、特定商取引法が適用される販売方法です。

3. 通信サービスの特性（解約時の問題）と苦情処理体制

① プロバイダと回線

a 3年前に電話でプロバイダに解約を申し出て、了承された。しかし、最近になってずっと引きおとしが続いていた事がわかった。業者に苦情を言うが3ヶ月の返金という。3年間何も使っていなかったのに納得がいけない。3年間で72000円も払った。

b ネット接続を電話回線から光回線に切り替えることにし、電話回線とA社のプロバイダ契約の両方を解約した後、光回線と新たなプロバイダ契約をA社とした。料金は自動引き落としにしている。最近解約した電話回線接続のプロバイダ料金の引き落としが続いていることが分かった。返金を求めたができないという。

- c ネット上でADSLサービスをプロバイダ経由で申込んだ。電話回線のない住居へのADSLサービスとプロバイダがセットで1枚の申込書で申込んだ。審査の結果不適となりADSLは開通できずキャンセルになった。プラン変更してくださいと電話で聞いた。ADSLとプロバイダ契約とも両方がキャンセル扱いと思って放置していたらプロバイダ料2ヶ月分を請求された。ADSLはキャンセルになったのにプロバイダ料の請求はおかしい。申込み先に納得できないと話す、2本の契約になっていてADSLはキャンセルでもプロバイダ契約は継続し料金が発生する。ネット申込み時の「注意」に表示していると応じない。
- d パソコンを買いインターネットにつないでみたが使わないのでモデムを外し解約を伝えた。それなのにプロバイダ料金がずっと引き落とされるので、最初にもらった書類に書いてあった解約に必要な内容をすべて書き、「解約します」とFAXを送ったのにまだ引き落としが続く。その後プロバイダから解約方法についてFAXが送られてきた。すでに解約するとFAXを送っているのにおかしいと思い、電話をするが、音声案内でいくつもの番号を選択していくのでわかり難いうえに混んでいてつながらない。解約させないつもりだろうか。

インターネット接続サービスは、通信事業者、プロバイダとの契約となりますが、上記の相談のように、契約時にはプロバイダの説明の手順で通信事業者と契約したり、通信事業者から説明されプロバイダを選択したりするため、消費者が、解約時に一方だけ解約手続きをしてすべて終了と勘違いしているケースがみられます。解約したのに引き落とされていた等と苦情が入ります。消費者は、通信サービスの仕組みを理解していないため、どことどのような契約をしたかがわかりません。通信サービス契約は、新たなサービスが始まれば解約することが多い契約なので、契約時に解約のルール、手続き等についても記載した書面交付を義務付けていただきたい。

また、解約は、電話で伝えている場合が多く、「解約を伝えた」「聞いていない」などのトラブルになっています。解約についても証拠となる書面が必要と考えます。

また、長期間全く使用していないと推測される利用者に、事業者からお知らせをすることはできないのでしょうか。

② ID・パスワード他

- a 利用していないのでインターネットオークションを退会しようとしたが、ID・パスワードが分からなくなってしまった。サイトのフォームから退会できないので、電話で連絡しようと思っても電話連絡先がない。どうしたらよいか。
- b 無料の映画配信サービスの登録をした。登録解除をしようと思ひ会社指定の方法でメールを送ったが戻ってくる。どうしたらよいかわからない。

解約に際しては、通信サービス会社の方法・手順による解約が決まっている場合があります。解約方法・手順が違くと解約できない場合があります。ID・パスワードを入力して解約する場合、ID・パスワードを忘れてしまったときには解約できず、電話で問い合わせようとするが電話番号がなかったり、つながりにくかったりしています。結果として利用料をずっと支払い続けることになってしまいます。

電気通信事業法の第27条では、利用者からの苦情及び問い合わせについては、適切かつ迅速にこれを処理しなければならないと規定しています。インターネット初心者で通信サービスの仕組みが分からない利用者もいます。しかし、通信サービスは大多数の人が利用するサービスなので誰もが簡単に相談できる相談窓口が必要と考えます。

③ 消費生活センター等に対する対応

a 通信サービス事業者の中には電話による相談窓口がないところがあります。このような場合消費生活センターでも対応に苦慮しているとのこと。

b 「個人情報なので直接相談者に話す」といい、消費者が望んでも、消費生活センターのあっせんを断る通信サービス事業者がいます。

消費生活センターが消費者基本法に則って、事業者と消費者の間に生じた苦情処理のあっせんを行っていることを知らないと思われる事業者もいると考えられます。苦情対応窓口の充実をお願いしたい。

4. 通信サービスとCATV

a 訪問販売で、今なら設備費無料、インターネット、電話もセットにすればかなりお得と勧誘され、インターネットは今はやっていないと断ったが、ネットは必ず使うものだし、セットにすれば電話代が安くなると説得されCATVの契約をした。工事が終わって電話を使ってみると今まで使っていた電話機の登録内容が全く使えないことや、前の電話会社のサービスが使えないことも分かった。家族中で困ったことになったので解約を伝えたら半年は解約できないという。解約するなら残りの5か月分を払うように言われた。そんな説明は聞いていない。

b このあたり一帯の地デジ回線をかえるためと言ってアパートに訪問。地デジを見るにはTVを買うかチューナーの取り付けが必要だがTVは高い、チューナーは25000円、当社の契約なら毎月5000円で済むと言われ、口座番号を記入し申込書に記載した。ゆっくり考えたいといったがその日に機械を設置され、後で半年解約不可、解約なら料金一括払いと判明。解約希望。

c 2日前に訪問販売でケーブルテレビの契約した。よく考えてみると料金が高く負担が大きいのので解約したい。担当者に電話したが、後で電話するといって連絡がない。大丈夫だろうか。契約が解約されたか心配だ。

上記のようなCATVの相談も寄せられています。電話、インターネットをセットで契約する場合があります。

2011年に、テレビは、アナログ放送からデジタル放送に変わりますが、テレビを通信回線につなぐかインターネットにつなげば双方向での利用となります。放送と通信サービスを分けることがだんだん難しくなっているのではないのでしょうか。F T T HやCATVの契約を考えてみても、インターネットもできれば、I P電話も使え、デジタル放送のテレビも見られます。1台の端末でできてしまうと法律を分けて適用するのは無理が生ずるのではないのでしょうか。放送と通信サービスを包括した法体系が必要と考えます。