

平成 22 年 6 月 9 日
独立行政法人国民生活センター

ネット回線とテレビをつないで視聴する映像配信サービスに係る消費者トラブル －電話勧誘で「無料」と言われ契約したものの実は有料サービスであった－

ネット回線とテレビをつないで視聴する有料映像配信サービスに関するトラブルが増加している。ここでいう有料映像配信サービスとは、光回線とテレビを専用端末でつなぐことによりさまざまなジャンルの専門チャンネルを視聴したり、ビデオオンデマンドを楽しめるサービスをいう(注1)。

全国の消費生活センターには、映像配信サービスに関する苦情が 2005 年以降、1,829 件寄せられている。苦情の多くは、「説明を聞いて無料だと思い専用端末の送付を了承したところ、無料期間終了後に何の連絡もなく料金が発生していた」というケースや「無料と言われたから了承したが専用端末代金が引き落としされていた」など、販売方法に関するものである。1,829 件のうち、勧誘時に「無料」や「お試し」と勧誘されて契約した苦情が 7 割を占めている。

そもそも電話だけでは、サービス内容を理解したり、必要経費の額等を比較検討したりすることが難しいうえに、「無料」「お試し」を強調したセールストークや「キャッシュバック」などで消費者が有料の映像配信サービスを無料であると誤解し、トラブルになっている。

また、消費者が事業者に解約を申し出ようとしても電話が繋がらないといった苦情も多く寄せられており、消費者対応窓口の体制が十分ではないため、トラブルを増加させている。

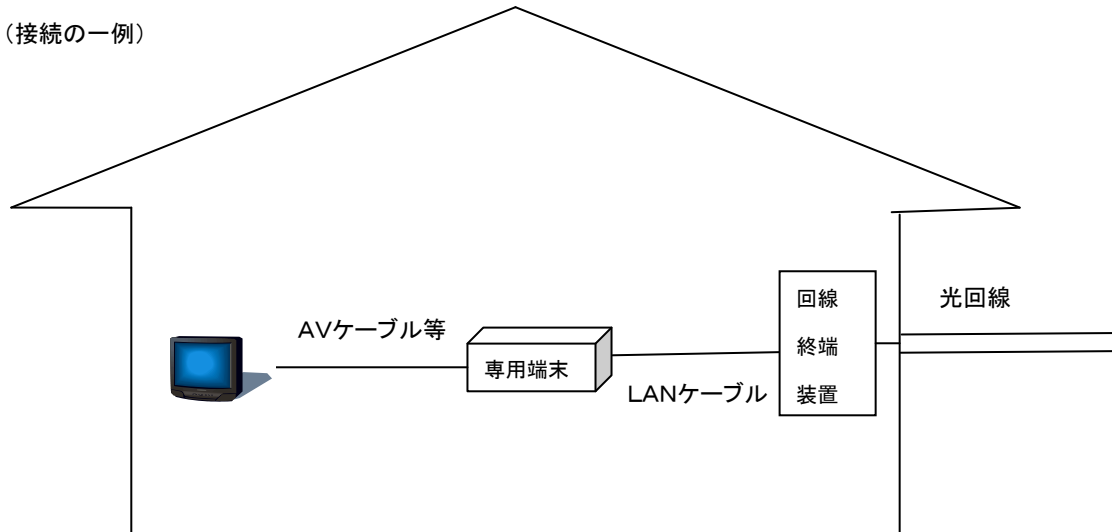
こうした現状から、当センターでは、消費者被害の未然防止のため、消費者に情報提供する。

1. 映像配信サービスの概要

パソコンをつないでいる回線終端装置と専用端末を LAN ケーブルでつなぎ、テレビと専用端末を AV ケーブル等をつなぐことによってサービスを利用できる。

(注1) サービスの中には、テレビの機種によっては専用端末不要で映像配信サービスが視聴できるものもある。また、本件で取り上げるサービスに、CATV や衛星放送サービスは含まない。

(接続の一例)

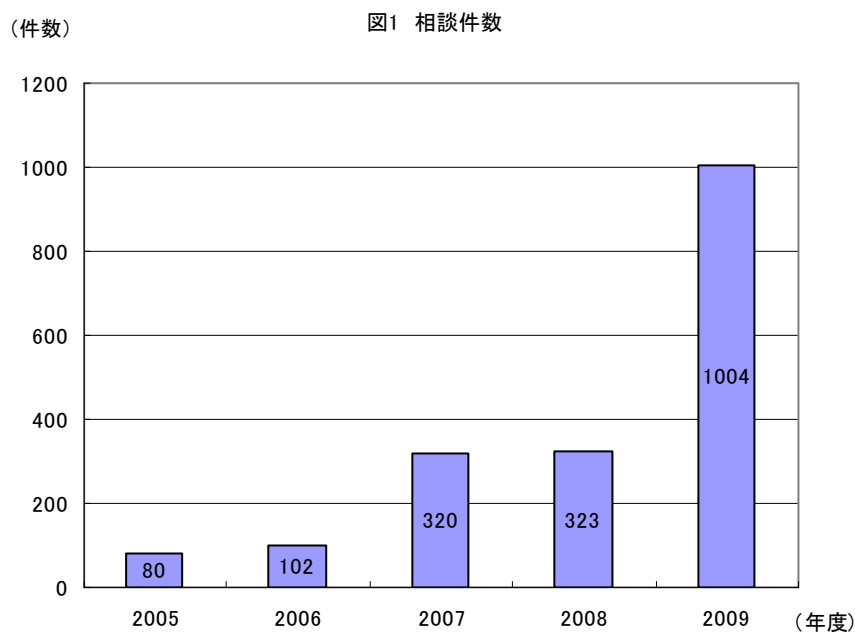


*回線終端装置…光通信ネットワークの終端に設置し、光信号と電気信号間の変換を行う装置

2. 相談の概要

(1) 相談件数

PIO-NET (全国消費生活情報ネットワーク・システム) に寄せられる有料映像配信サービスの相談件数は、5年間で1,829件であり、2009年度は急増している(図1)。(注2)



(2) 契約当事者の属性

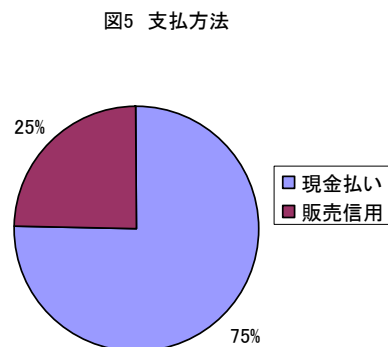
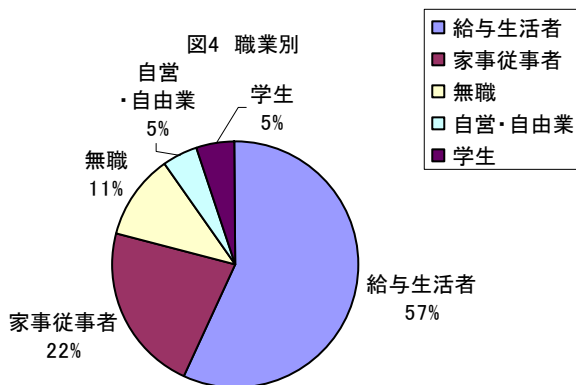
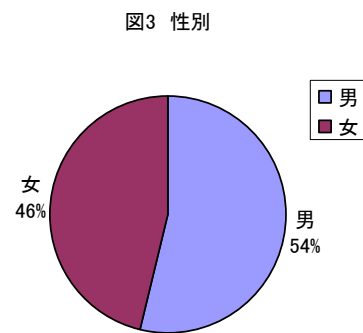
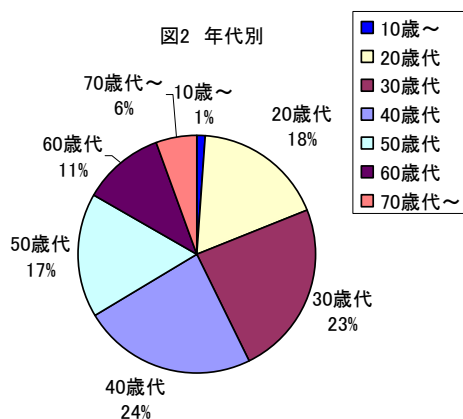
2005年度以降、全国の消費生活センターに寄せられた映像配信サービス1,829件を分析した結果である。(以下の項目について、不明・無回答は除く)

- ① 年代別にみると30代、40代が比較的多いが、20代~70代まで幅広い年代層が契約してい

(注2) 2010年5月10日までの登録分。図1の件数は電話勧誘販売のみの件数。

ることが分かる。(図 2)

- ② 男女別にみると男性が 54%、女性が 46%となっており、若干男性のほうが多い。(図 3)
- ③ 職業別にみると給与生活者が 57%と最も多く、次いで家事従事者 22%、無職 11%となっている。(図 4)
- ④ 支払方法では、現金払いが 75%、販売信用が 25%となっている (図 5)。



3. 相談事例

【事例 1】説明と違い消費者の費用負担が高額だった

インターネットをしたいと思い、光回線の契約を結んだ。後日、プロバイダ事業者から電話があり、「1年間契約して頂ければ1万3,000円をキャッシュバックする、月額利用料の一部が無料になり、月々800円強で利用できる。他に費用負担はない」と説明された。自分は、初期費用約6,000円の他に負担はないのか確認したところ、負担はないとのことだったので申込んだ。後日、事業者から送られてきた書類の中に専用端末の分割払いの通知書があったが、自分には関係ないと思っていた。最近改めて書面を読み直し、不安になったので事業者にお問い合わせしたところ、専用端末を分割払いで購入した契約になっていたことが分かった。事業者の書面にあったクーリング・オフ期間は過ぎているが負担なく解約したい。

(2010年1月受付、東京都、30歳代、男性、給与生活者)

【事例 2】専用端末がレンタルと思っていたら買い取りの契約になっていた

昨年 10 月頃、インターネットを始めようと思い、光回線事業者に電話をかけた。そこで、自分にあったプランを尋ね、プロバイダを紹介してもらった。ほぼ同じ頃に事業者名ははっきり分らないが、映像配信サービスを勧める電話が何度もかかってきた。「2 ヶ月無料」と言われ、無料ならばと思い了承した。その際、専用端末が必要だが、端末はレンタルできるといわれていた。その後、書面をみたところ、専用端末が買い取りの契約になっていると分かった。事業者に「レンタルになっていない」と苦情を申し出たところ、事業者は「購入するというやりとりの記録が残っている」という。電話がかかってきた際、料金のことについて説明されたかもしれないが、専用端末を購入することについて説明された記憶はない。また、2 ヶ月後の話だと思っていたし、映像配信サービスのプランについてもなぜこのプランになっているのか分からない。初めから 2 ヶ月で辞めるつもりであり、専用端末は接続しておらず、利用していないので負担なく解約したい。

(2010 年 2 月受付、東京都、20 歳代、男性、給与生活者)

【事例 3】有料になることについて事前の連絡がないため意図せず料金が発生してしまう

1 年余りに電話で映像配信サービスを勧められた。「とりあえず 1 ヶ月無料なので使ってみてほしい」「1 ヶ月経ったら必ず電話をするのでそのときに決めてくれたらよい」と言われたので、お試しのつもりで視聴した。1 ヶ月経ったが、電話がなかったので契約にはなっていないと思い、専用端末は取り外した。最近になり、電話料金と一緒に視聴料が引き落とされていることに気づいた。自分は、1 ヶ月視聴した後は利用していないし、そもそも契約したつもりはないので、引き落とされた代金を返金してもらいたい。(2010 年 3 月受付、北海道、不明、男性、給与生活者)

【事例 4】専用端末を接続しなければ料金は発生しないと思っていたら、料金を引き落とされていた

電話で「テレビもビデオもただで何でも見られる」と勧誘され、無料ならばと思い、了承した。その後、専用端末が届いたが、接続しなければ料金は発生しないと思っていたので、開封もせずそのままにしておいた。送られてきた書類もよく読んでいなかった。その後、2 ヶ月後に不要なので解約したいと思い、光回線事業者のカスタマーセンターに電話をしたが、映像配信サービスの事業者に連絡するよういわれただけで連絡先を教えてもらえず、接続しなければ料金は発生しないと思っていたこともあり、そのままにしてしまった。4 ヶ月経過後に、料金が電話料金と一緒に引き落とされていた。返金してほしい。

(2010 年 1 月受付、北海道、40 歳代、男性、給与生活者)

【事例 5】事業者の電話が繋がらず解約できないまま翌月の利用料が発生しそうで不安

電話会社から映像配信サービスの勧誘が電話にあった。2 ヶ月無料で専用端末はレンタルと説明されたので 2 ヶ月無料で利用し、3 ヶ月目は月額利用料を支払い、視聴した。その後、やはり

不要だと思い、4ヶ月目に入る前に解約しようとして映像配信サービス事業者の窓口で電話をかけたが、いっこうにつながらなかった。1日4、5回電話をかけることを、4日間続けている。新規申し込み窓口で電話をかけ、つながったにも関わらず、この窓口では解約は受け付けられないと、またかかりにくい番号を案内された。このままでは翌月になり、利用料が発生してしまう。解約したいとメールを送ったが、返事もない。どうしたらよいか。

(2010年2月受付、広島県、60歳代、男性、給与生活者)

【事例6】解約したいと電話をかけるがいっこうに電話が繋がらない

電話で映像配信サービスの勧誘を受けた。2ヵ月間は無料で、その後自動的に有料契約になると言われた。光回線とテレビをつなぐ専用端末が届いたのでつないで、数回見たが、自分には不要と思った。事業者のいうとおりに無料期間内に解約しようと思い何度も電話をかけるが混みあっていて繋がらない。サービス開始日がいつからなのか分からず、このままだと料金が発生してしまうのではないかと不安だ。早く解約手続きをしたい。

(2010年1月受付、茨城県、40歳代、男性、給与生活者)

4. 問題点

(1) 「無料」「お試し」を強調したセールストークのために消費者に契約した認識がない

顧客へのサービスとして契約後の数ヵ月を「無料」サービス期間としているが、当該契約はそもそも有料契約であり、月毎に利用料が発生するものである。消費者は勧誘電話の際に最初に「無料」や「お試し」と聞かされるため、そもそも有料の契約をしているという認識がない。(事例2、3、4)^(注3) そのため、「契約を了承した覚えがないのに料金を請求された」といった苦情が寄せられている。また、勧誘の後、承諾すると事業者から専用端末と契約内容が書かれた書面が自宅に送られてくるが、契約した認識がないため書類に目を通さなかったり、無料期間終了後に改めて事業者から確認の電話が来ると思い放置してしまうケースもみられる。

(2) 「無料」「お試し」を強調され、「キャッシュバック」などで本来いくら費用がかかり、特典としていくら割引になるのか分かりにくい

「キャッシュバックで1年間利用料が無料」とのセールストークがみられるが、どのようなサービスに対し、いくら月額利用料がかかり、「無料」「キャッシュバック」等によって実質費用負担がいくらなのか電話だけでは分かりづらい。また、別途端末代金がかかることについて説明がないケースもある。(事例1、2)^(注3)

(3) 消費者が有料だと気づいたときにはクーリング・オフ期間を過ぎている

多くの場合、事業者が独自にクーリング・オフ期間を設けている。しかし無料と聞いているた

^(注3) 消費者契約法では、事業者が消費者契約の締結について勧誘するに際し、重要事項(目的となるものの対価、取引条件)について事実と異なることを告げたため、消費者が誤認をして契約を申し込みまたは承諾したときは、これを取り消すことができると定めている(4条1項1号)。

め、解約したいと思ったときにはクーリング・オフ期間を過ぎていることがある（事例 1）。^{（注 4）}

（４）消費者からの問合せ窓口が混雑しているためサポートや解約の申し出ができない

解約を申し出ようにもカスタマーセンターに電話が繋がらないという苦情は多い。電話が繋がらず無料期間を過ぎてしまうというケースも見られる（事例 5、6）。また、メールで解約を申し出たが返事がないという苦情も寄せられている。このような状態が長く続くことにより、消費者側が解約をあきらめてしまうこと等が懸念される。

5. 消費者へのアドバイス

（１）「無料」期間の特典があっても、もともと有料サービスなので契約するかどうか必要性をよく考えること

「無料」や「お試し」と記載があっても、実際は有料契約に一定の無料期間を設定しているものなので、必要性をよく考えてから、契約すること。

（２）サービス内容や費用について詳しく確認し、すぐに契約しない

契約は口頭で成立する。勧誘の電話だけでは、契約内容を正しく理解しづらく、証拠も残りなくいため、説明と違うなどと後でトラブルになりやすい。電話のみですぐには即答せず、資料等で十分確認し、サービスを受けるためにどのような費用負担があり、機器の設置の手間などについて十分説明を求めてから、契約する。また、勧誘電話を切るために「はい」とあいまいな返事をしてしまうと事業者に契約の意思表示だと受け取られかねない。不要な場合には「必要ない」と明確に返事をして電話を切る。

（３）契約するかどうか決めていない段階でクレジットカード番号等安易に伝えない

事業者によっては支払方法について、勧誘時に確認している。契約するかどうかまだ決めていない段階で支払い方法について安易に回答しない。毎月請求書を確認し、覚えのない請求があったらすぐに事業者を確認すること。

（４）業者から送られてきた書類には必ず目を通すこと

電話だけでは、後日言った言わないのトラブルになりやすい。「無料」「お試し」と説明を受けた場合でも業者から書類が送られてきたら月額利用料、初期費用、その他費用はいくらなのか目を通し、説明を受けた通りだったか確認すること。万一、自分の認識と違う契約であった場合は、すぐに業者に申し出ること。

（５）トラブルにあったら消費生活センターへ相談すること

契約した覚えがない、受けた説明と実際の契約内容が違う、苦情を申し出たのに対応されない場合は、最寄りの消費生活センターへ相談すること。

^{（注 4）} 2009 年 12 月以降、電気通信役務利用放送事業者が電気通信役務利用放送サービスを提供する契約については特定商取引法の適用除外となる。

6. 業界への要望

(1) 勧誘時に有料契約に一定期間の「無料」サービスが設定されていることが分かるような説明を行うこと

「無料」「お試し」と説明されると、消費者は「お試し」の契約であって、その後別途有料の契約をするかどうか決めればよいと誤解しやすい。無料のサービスは有料契約の締結を条件に設定されていることを明確に説明すること。また、月額利用料以外に費用がかかる場合はその旨も説明すること。

(2) 無料期間内に解約した場合の費用負担の有無、解約手続きについてその旨分かりやすく説明すること

無料期間内に解約してもその月の利用料がかかることを電話勧誘で承諾した後に送られてくる書面に記載されているケースもあるが、後から送られてくる書面だけではなく、電話勧誘時にその旨の説明を行うこと。例えば、解約日について解約を申し出た日なのか専用端末を事業者が受け取った日なのか等、分かりやすく書面に記載し、消費者に周知すること。

(3) 適切な消費者対応を望む

解約を申し出る先が、光回線事業者かプロバイダ業者か映像配信サービス提供業者のいずれか分からず解約手続きがスムーズに行なわれないというケースが見られる。また、消費者からの問合せ先の電話窓口が混雑しており電話が繋がらないといった苦情が多く寄せられている。電話が繋がらないために翌月利用料が発生しトラブルになる恐れがあることから適切な消費者対応を望む。

【情報提供先】

消費者庁消費者情報課地方協力室
総務省衛星・地域放送課地域放送推進室

【要望先】

社団法人電気通信事業者協会
社団法人テレコムサービス協会