

電気通信サービス利用者WG（第2回会合）

東京都消費生活総合センターに寄せられた携帯電話のトラブル事例

2010年10月21日
東京都消費生活総合センター

I. 相談内容の推移と問題点

2008年の利用者懇談会と比較

相談の減った案件・・・割賦販売、パケット通信料、通信通話料に関する相談。

同水準で推移・・・破損・腐食、国際ローミング、個人情報の扱い、訪問販売・電話勧誘等販売方法増加・・・コンテンツ関連。

改善点

事業者とセンターとのホットラインの構築。

事業者とセンター相談員との勉強会。

課題

責任分担の具体的な方策。

事業者の電話連絡先作成。

消費者保護対策。（書面交付・クーリング・オフ等）

「登録」「届け出」通信事業者一覧閲覧希望。（総務省HP）。

II. 事例

（携帯電話関連）

1. 公式サイトでのゲームアイテム購入で高額請求

母親の携帯電話で、小学校低学年の息子が公式サイトでの無料ゲームで遊び、有料アイテムを購入して3万円の請求となった。両親は夜子供を親戚に預けて働いている。子供が無料ゲームで遊べるよう母親がゲームサイトのSNSに登録し、子供に携帯を渡した。親戚の監督下でゲームをしたが、アイテム購入時にパスワード入力不要のため、有料アイテムを購入しているとは全く気づかなかった。ゲームサイトに入るときもID・パスワードは不要。生活が苦しく支払えない。減額希望。

1) ID・パスワード省略可能

携帯電話会社の顧客ID

公式サイトで決済する時には、携帯電話機契約時に設定した「4桁～8桁の番号(暗証番号)」が必要。

しかし、暗証番号を省略する設定ができる。省略設定をしていると、暗証番号を知らなくても有料サイトでの決済が可能。

SNSサイト顧客ID・パスワード

SNSサイトにログインするためには、サイト登録時にサイトから提供された顧客IDと、自分で決めるパスワードの入力が必要。しかし、ID・パスワードの省略設定をすると、次回より入力せずログイン可能。

一度ID・パスワードを省略する設定にすると、包括的にすべての取引がID・パスワード省略になってしまうことは問題。利便性とは相反するが、サイト毎の選択制にする等の仕組みの構築を希望する。また、A社は省略不可、B社が可能というのでは、消費者も混乱する。家電メーカーでの「誤操作を防ぐ取り組み」のように、判断力の乏しい第三者が誤って操作しても「意図しない契約」にならないよう、

業界で足並みをそろえた対策を希望する。

2) 収納代行(回収代行)の仕組みと責任分担

契約者・利用者 → 携帯電話会社 → SNSサイト → ゲーム会社
(収納代行) (決済代行) (ゲーム提供)

消費生活センターが減額について消費者の意向を伝えたが、携帯電話会社は「収納代行しているだけ」、SNSサイトは「決済代行しているのみ」、ゲーム会社は「ゲームを提供しているのみ」という。相談者がSNSサイトを退会し、IDを失念してしまうと、SNSサイト、ゲームサイトで顧客の特定もできない。携帯電話会社の顧客IDをゲーム会社等へ伝え、顧客の特定をした。ゲーム会社・SNSサイトが「約款」を盾に責任を認めず、減額に応じないことは問題。携帯電話会社が減額に応じているのが現状と思われる。この先、コンテンツ会社の責任の所在も明確に検討してほしい。

総務省の、次世代IP ネットワーク推進フォーラムIP 端末部会 責任分担モデルWG第2次報告書(2010年6月) <http://ngnforum.nict.go.jp/pub/houkoku2.pdf>によれば、映像配信サービスの場合、不具合・故障の際、共通相談窓口の設置よりも「関係主体連携モデル」により対応を行うことが適切としている。不具合と同じような苦情対応の責任分担モデルの構築を望む。

2. モバイルWi-Fiルーターを購入したが圏外

家電量販店で携帯音楽プレーヤーが100円との店頭チラシを見た。モバイルWi-Fi(ワイファイ)ルーターとのセット販売であった。携帯音楽プレーヤーが100円で買えるならと思い、エリア確認をしてセットで契約。自宅で使おうとしたら「圏外」表示が出る。携帯電話会社へ申し出て、詳細なエリアチェックをしたが、通信可能エリアであった。携帯電話会社に「住んでいるアパートが電波を通さないものであり携帯電話会社に責任はない、解約する場合は、解約料が必要」といわれた。家のパソコンはデスクトップであり、外には持っていけない。解約料なしで解約希望。

1) モバイルWi-Fiルーターとセット販売

モバイルWi-Fiルーターを販売したい携帯電話会社は、さまざまな商品(携帯音楽プレーヤー、パソコン、他の家電製品等)とセット販売にすることで、販売奨励金を使って他の商品を割引で販売する。モバイルWi-Fiルーターは、頭金なしのプランで販売。2年以内に解約すると、経過期間に応じた解約料を支払うことになる。この解約料はデータ通信カード本体の残債に該当するが、契約時には詳しく説明されていない。

2) 電気通信事業法との関係

電気通信事業法では、第1条で「目的」、第7条で「基礎的電気通信役務の提供」、第25条で「提供義務」が定められている。電気通信事業者には、電気通信役務提供義務がある。但し、このケースは電気通信役務は提供したが建物が障害になって届いていない。同法に抵触はしていないが、自宅が圏外の場合、速やかに解除に応じる等の対策を求める。

3. 国際ローミング

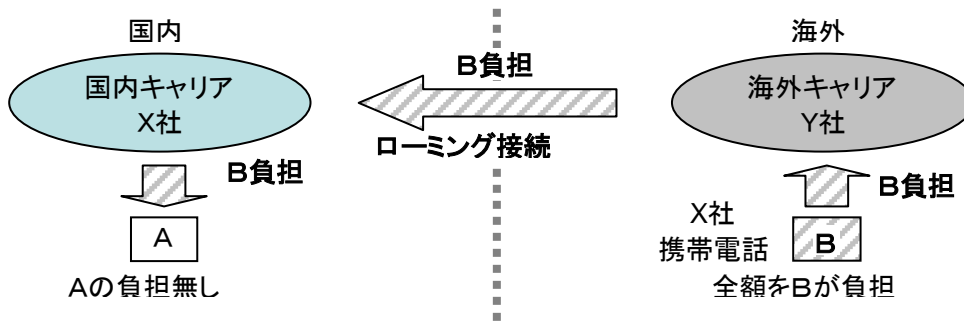
①海外パケット定額制のはずが高額請求

海外パケットの定額サービスが開始されたため、海外旅行中に利用した。1日1480円で使い放題のはずが、アラート(注意表示)が出たため、驚いて使用を中止。会社HPを調べたところ、あらかじめ指定された通信会社に繋いで利用しないとパケット定額制の恩恵は受けられないことを知った。翌日3万円を超えたとメールで通知があった。携帯では通信会社を「自動」で選択する設定になっており危険だ。「手動」選択をデフォルトにするべきではないか。周知と徹底を望む。減額希望。

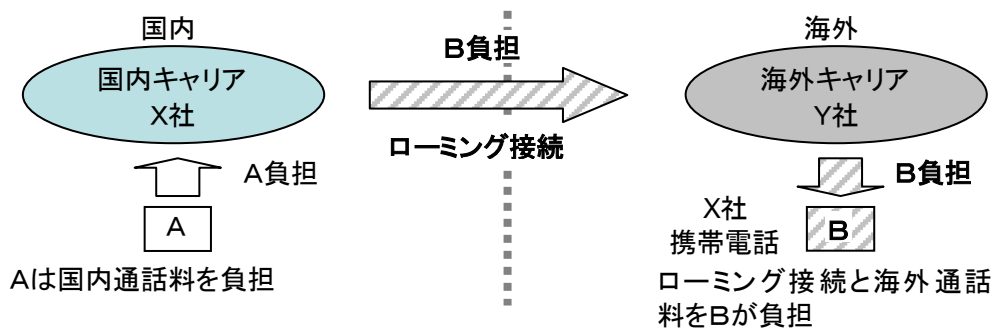
国際ローミング課金のしくみ

①海外発信（海外→国内）

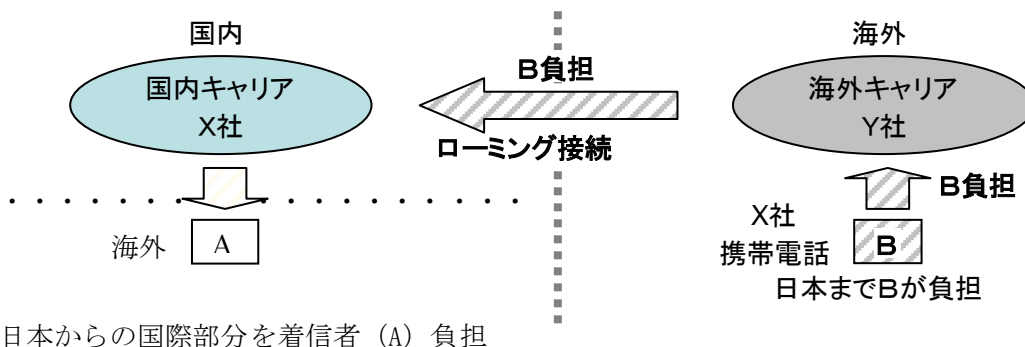
海外にいるBが国内に電話



②海外着信（国内→海外） 国内のAが海外にいるBに電話



③海外発信（海外→（国内経由）海外） 海外にいるBが海外のAに電話



国際ローミング定額制の条件は、パケット定額制に加入していること。渡航先で携帯電話のネットワーク設定を、定額対象通信事業者に設定することである。携帯電話会社が、海外全ての通信事業者と契約しているわけではないため、通信事業者を選択する必要がある。「自動」設定にすると、近くにいる通信会社を選択してしまうため、「手動」で通信会社を選択する設定が必要。「ここからは定額制対象外」とのアラートが出るしくみはある。しかし、コマーシャル等で「定額」のみが強調されていることから、コマーシャル等での周知徹底。通信会社を選択する際、デフォルトを「手動」にしてほしい。（既にデフォルトになっている機種もある。）

② レンタル携帯の国際ローミング

外国で使用するために、空港で目に付いたショップで携帯電話機をレンタル。海外では通話料は高くなるとの説明を受け申込書にサインしたが控えをもらった記憶はない。現地ではカメラ代わりに携帯電話で写真や動画を撮り、日本にメール添付で複数枚送信した。9日間で、120万円の請求。通話料は10万円だが、写真添付メールのパケット料金が110万円。写真1通1万円の計算。これ程パケット料が高額になるとは知らなかった。店の説明不足のため、減額希望。

国際線空港などで見られるレンタル携帯会社で、パケット料が従量課金で料金規制はない場合高額になる。日本国内で契約している世界対応3G携帯を利用した場合と当該レンタル携帯の料金設定を一概には比較できないが、パケット料金の設定差は10倍(当該事業者2.13円/パケット、携帯電話会社0.21円/パケット)。

携帯電話のカメラは高画質で、画像添付の送信は、従量制の場合国内でも高額になる。当該海外レンタル携帯電話は高額料金のお知らせサービス・利用制限もなかったため、使用者が気付かぬまま短期間で高額料金となった。クレジットカードでの支払いとなるため、支払わないでいると、信用情報機関への登録も起こり、チャージバックも難しい。レンタル時の説明と、一定以上の金額になった場合、通知する、注意表示が出る、利用停止とする等の安全策が必要。

4. 携帯端末の外装破損

高校生の息子が使用の2つ折り携帯電話。前の端末を紛失し、半年前に購入した新品なのでメーカー保証期間内。半年間は問題なく使用していたが急に電源が入らなくなり修理に出したところ、裏蓋に入った亀裂が原因、保証サービス加入なので5250円の有償修理になるといわれた。息子は制服のポケットに入れて移動しており、落としたりぶつけたりしていないというのに有償修理は納得いかない。亀裂は設計、構造上の問題ではないか。

消費生活センターでは、当該相談の場合、携帯電話は精密機械のため、落としたりしなくてもポケットに入れていて満員電車などで圧迫されると破損する事がありうる事、出荷時には全品検査しており、亀裂が入ったものは販売されないことを説明しているが、なかなか消費者の理解を得られない。リペアレポートをセンターで技術支援員と検討。端末の中ほどに横に亀裂が入り、操作ボタン部分まで割れており、2つ折りの内側に何か厚みのあるもの(携帯ストラップやペンなど)を挟んだ状態でポケットなどにしまったための破損と思われると伝え、やっと納得してもらった。携帯電話会社からリペアレポートをもらって説明を受けても消費者が納得せず消費生活センターに相談するのは、携帯電話会社が「精密機械」であることの周知がまだまだ足りないからと思われる。携帯電話各社では、「携帯電話は精密機械である」旨の冊子を配布するなどしているが、製品へのシール、ポスター、コマーシャル等での周知をお願いする。

5. 障害者への契約

知的障害者の姉が携帯電話ショップで、障害者手帳を身分証明書にして携帯電話を新規契約。知的障害1度(IQ19程度)のため文字は読めないが、自分の名前・住所だけは書ける。他の項目はショップ店員が記入したらしい。姉は無料と思っているが契約書を見ると月々7千円くらいかかり、到底支払えない。初期設定もできずに放置している携帯電話を家族が見つかり、契約翌日にショップと交渉したが解約料・携帯電話残債を支払っての通常解約になるという。無償での解約希望。

電話会社は、「障害者であっても契約の意思があれば契約に応じる。また、成年後見制度を利用していない場合は原則無条件解約には応じられない。通常解約になる。」と主張し、解決困難。認知症の高齢者、精神疾患、経済弱者であっても携帯電話各社は概ね同様の対応である。電気通信事業法第6条

で、「電気通信事業者は、電気通信役務の提供について、不当な差別的取扱いをしてはならない。」と定められており、契約拒否が難しいことは理解できる。しかし店頭で顧客対応をしている店員であれば、通常の契約を理解できる顧客かはある程度わかっていると思われる。

金融商品取引法では、顧客の知識、経験、財産の状況、投資目的の4要素に照らして不適當な勧誘をしてはならない、というルールを定めている。金融商品取引業者は、顧客の適合性を見極め、それに応じた説明義務を果たす必要がある。通信関係の契約も、一回で終了するものではなく、継続的な契約関係が行われる為、適合性の原則に配慮した勧誘・説明を行うよう努力してほしい。適合性の原則と、民事的效果も含めた法整備を希望する。

(インターネット・回線・電子商取引関連)

6. 音楽配信サービス無料期間終了後に有料会員に

PCサイトで、14日間無料の音楽配信ソフトをダウンロード。サイトには14日間無料体験！と書いてあった。利用時に、カード番号を入力登録。14日間経過後もソフトが使えたため、問い合わせると、トライアル期間が終了したため月会費が発生しているという。カスタマーセンターでは、料金説明と確認画面はある、解約はいつでも受けるが、今月分945円はクレジットカードで支払ってもらおうという。あまりにも一方的である。返金は求めないが、契約内容として不親切ではないか。

約款には「トライアル期間が終了した後、お客様は、有効なお支払い方法によって、支払いの時点での支払いの条項と価格に従って、月々のサービスの使用料、該当する租税を支払うことに同意するものとします。お客様は、(略)毎月お客様のクレジットカードに請求することを承認するものとします。」となっている。有料サービスの契約を申し込むが、14日間は無条件で解約が出来る、という意味だが、サイトを見る限り分かりにくい。14日間の無料期間に試めすことができ、契約しなければ無料のまま契約が終了するものと誤解を生じやすい。

金額が高額ではないため、あきらめて支払ってしまう人が複数いると思われる。誤解のないよう、わかりやすい表示を望む。(同様のケースでは、適格消費者団体が消費者契約法第4条1項1号に抵触する「重要事項の不実告知」に該当するものと考え、改善を求めた。結局法令違反は認めないが、画面の表示を変更した。)

7. 映像配信サービスの電話勧誘

ネットでプロバイダ光回線を申込。光回線工事後に電話があり「ネット接続したのでサービスとして1年間無料で映像が見られる。2980円かかる。」と言われ、クレジットカード番号を確認された。早口だったためよく理解できなかったが、2980円は初期費用と思い承諾。その後、機器と書面が送付されたが、いずれも開封せず放置。後日、2980円がクレジットカードで引き落とされていた。書面を読むと、月額利用料2980円は無料だが、機器を1年間の割賦払いで購入しており、割賦代金が請求されていることを知った。説明が異なると、無条件解約を申し出たが、契約から8日間以上過ぎている、解約は可能だが、機器代金の残債を支払ってほしいと言われた。書面に署名等はしてはいない。解約希望。

当該契約は、光回線を使ったビデオ・オン・デマンド+多チャンネル放送の映像配信サービスである。映像配信サービスを機器(STB)で視聴する。機器到着から8日間は、はがき送付によって無条件解約が可能。同サービスの中で、多チャンネル放送は、電気通信役務利用放送法の適用を受けるため、特定商取引法の適用外。ビデオ・オン・デマンドの映像配信は通信の媒介をしていない電気通信事業になるので電気通信事業法の適用除外(164条)で、特定商取引法の適用対象となる。一体のサービス中、ビデオ・オン・デマンド部分だけをクーリング・オフは難しい。利用者利便を図るために、当該サービスは包括的にクーリング・オフの措置をとっている。

契約先プロバイダからの電話勧誘があり、無料を強調されると契約内容を把握しないまま曖昧に返事をしてしまいがちである。有料の契約をした認識はなく、届いた書面や機器を放置しているケースが散見される。消費者側にも問題はあがるが、被害を防ぐためにも、電話勧誘・訪問販売の時には代理店ではなく通信事業者からの確認、消費者自らの署名、クーリング・オフを検討してほしい。

8. ADSL開通工事費

ネット検索で見つけたプロバイダに電話で「ADSLとプロバイダ」を申し込み。広告では「工事費の最低料金 2310 円～」とあった。プロバイダのコールセンターに工事費用について質問したところ、現場環境によって変わるので、工事に来た人に費用を聞き、金額面で折り合わないようであれば、工事前ならば契約を辞めていいと言われた。工事担当者に尋ねたがはっきりとしたことは言わず、工事終了後に 8505 円の請求書を渡されサインを求められた。工事担当者に「費用負担はないと思う」と言われ、形式上書面にサインしたが、プロバイダから 8505 円請求。プロバイダに工事担当者の回答を伝えたが信じてもらえず、支払ってほしいと言われている。最低料金だと思っていたのに、納得できない。またキャンペーンで初期費用 0 円とあるが、初期費用の項目がいろいろあり、わかりづらい書類も問題。

ADSLの開通工事は、プロバイダの依頼で電話会社を実施。工事費についての説明責任はプロバイダが負う。しかし、工事請求書の問い合わせ先は電話会社となっており、トラブルが起こった場合、たらいまわし状態となってしまう。「開通費用無料」「初期費用」など、電話会社とプロバイダで同じような記載で、消費者にとってわかりづらい。ADSL開通工事費は、局内工事 2310 円、既設の屋内配線を利用した訪問工事 8505 円、新規に屋内配線を設置する訪問工事を行う場合 11025 円と料金は様々であり、わかりにくい。IP 端末部会 責任分担モデル WG 第 1 次報告書 ver.1 (2009 年 4 月) では、IP 電話、ソフトウェアのダウンロードの不具合の責任分担モデルについて報告している。不具合に限らず、どこに連絡すればよいかわからないケースは多数ある。料金体系、申込み内容、問い合わせ先の明確化を求める。

9. ID・パスワードの不正利用

クレジットカード会社より、登録している音楽ダウンロードサービスサイトから覚えのない請求をされた。サイトは最近全く利用していない。サイトにメールで問い合わせ、自分の好みと異なる曲や日本語辞典等を購入していたことが判明。ID・パスワードを第三者に不正利用されたと思われる。パスワードは他のサイトでも使っているが、今までトラブルは起こしていない。ウイルスチェックソフトも入れている。請求に納得できない。

当該サイトに関する相談が複数入った当時は、電話連絡先がみつからず、センターよりメールを出したところ電話連絡可能になった。事業者は「当サイトのセキュリティは脆弱ではなく、顧客のパスワードを類推され、不正利用されたと思われる。不正利用と思われるものは、各クレジット会社へチャージバックするよう働きかけている」とのこと。後日、順次チャージバックされたが、以上を確認するために非常に労力を要した。電話相談窓口の設置・拡大を望む。

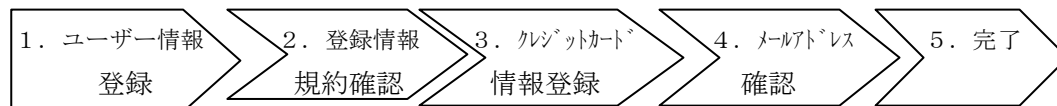
また、一般にクレジットカードでの決済は、チャージバックが非常に困難な場合もあり、カード一回払いであっても割賦販売法の抗弁の接続を望む。

10. ネットオークションの会員登録

大手 SNS のオークションサイトに登録しようと思い、PC から登録手続き。登録完了まで 5 段階の手続きを経る。登録途中にも入札価格がどんどん上がっていき、自分の落札したいものが落せないと思い、入力途中で会員登録を中止した。カード番号まで送信 (3 段階まで) したが、戻るバナーがないので×を

クリックして閉じた。2ヶ月半後に会費 315 円の請求がカードに上がり、サイトに問い合わせ。3 段階まで進むと有料登録になると知った。5 段階の完了までいかに途中でやめたので、有料になったとの認識はなく、当然会費は落とされないと考えていた。サイトにメールで抗議したが、有料登録のみ行われ会員登録が完了していないので会員登録するように返信があった。会員登録を完了しなければオークション落札も出品もできないし、有料情報も解除できない。おかしい。

オークションサイトへの登録



3 段階目で、有料登録となるため、ここで×を押してもクレジットカードから引き落とされる。

<当該サイトの記載>

*オークションに参加するにはユーザー情報の登録とクレジットカードによる有料登録（月額 315 円/税込）が必要です。

*オークションに参加するには会員登録作業を最後まで行い、メールアドレス確認が完了している必要があります。

消費生活センターから電話でオークションサイトへ問い合わせたが、「契約者からの正式な申し出と確認できない。契約者本人からメール申出窓口にメールで申し出るように」と全く応じてもらえなかった。1～5まで一連の作業で会員登録作業完了となる。オークション参加目的だけの登録であるのに完了まで行かねばオークション利用も退会手続きもできないのはおかしい。各段階で無料会員登録、有料会員登録となるのであれば、その段階ごとに退会手続きを取れるようにすべきである。また、消費者基本法、消費者安全法の見識に欠ける対応であることは問題。