

相談から見た通信サービスの問題点

平成 22 年 10 月 21 日
(社)全国消費生活相談員協会

平成 20 年の「電気通信サービス利用者懇談会」の提言から、「電気通信事業法施行規則」、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」の改正が行われました。また、地方版「電気通信消費者支援連絡会」も開催されるようになり消費者の意見が反映される基盤ができたと喜んでおります。

同様に、関係事業者 4 団体の「電気通信サービス向上推進協議会」では、消費生活センターからの問い合わせ窓口一覧の作成や消費生活相談員を対象とした研修、電気通信サービスの広告表示に使用する用語解説集の発行など、消費生活相談対応のための取り組みが行われていることに感謝しております。

しかし、電気通信サービスに関する相談は、新しいサービスが提供される度に相談が寄せられ、利用者懇談会で報告した問題点が改善に結びついていない相談も多々寄せられています。以下、相談から見た電気通信サービスの問題点について報告いたします。

1. 電話勧誘販売・訪問販売

- ①インターネットを始めませんか、3年間プロバイダ契約すると初期費用は無料で、パソコンもついてくると何度か電話があった。ずっと断っていたが特典のパソコンは数量限定の為、今申込んだ方が良くと勧められ、3年以内の解約は3万円かかると聞いたが承諾した。4日後、モデムとパソコンが送付されたがやめようと思い解約を伝えたら、工事が完了しているからと解約料を請求された。契約書が届いていないので契約したとは思っていなかった。クーリング・オフはできないか。
- ②電話でプロバイダの勧誘を受け申し込んだが、家族に反対され断ろうと思う。連絡先が分からないのでモデムは受取拒否するつもりだが、そもそも書面交付義務はないのか。
- ③現在利用しているプロバイダの代理店というところから電話があり、代理店を通すと月々千円安くなると言われ工事を頼んだが不安なのでやめたい。代理店は担当者から連絡させるといい、プロバイダは休みで連絡が取れない。
- ④他県に住む両親が携帯の電話勧誘を受け自宅で話を聞いた。販売員は自営業者の特典として契約すると携帯電話機は無料で、2台で月々4千円と言うので契約したが、携帯電話機は有料で不要なオプションも付いていた。両親は自営業者だったが今は廃業している。

電気通信サービスの電話勧誘と訪問販売の相談です。電話勧誘販売や訪問販売は、特

定商取引法で規制される販売方法ですが、他の法律で消費者保護が図られている場合は、適用除外となっています。電気通信サービスも電気通信事業法によって消費者保護が図られているとして適用除外となっています。

しかし、事例のような販売では、書面を受け取って8日であればクーリング・オフができますが、電気通信事業法の施行規則では、電話勧誘で契約した場合には遅滞なく書面を交付するとありますが、書面が届く前でも契約は成立し、クーリング・オフの規定はありません。

一般的に消費者は契約書を書いて契約成立と考えていますし、電話だけで契約が設立したと考える消費者の場合は、事例のように電話で承諾したが、解約を伝えようとしてもつながらないことを、非常に不安に思っています。このようなトラブルを避けるためにも、特定商取引法と同様に、書面交付義務とクーリング・オフの規定を設けてほしいと考えます。

⇒「電気通信事業法」26条（提供条件の説明）では、消費者に提供条件について説明することを定めている。提供条件について、「電気通信事業法施行規則」では、第二十二條の二の二の2 で 法26条に規定する説明は、説明事項をわかりやすく記載した書面（カタログ、パンフレット等を含む。第六号において同じ。）を交付して行わなければならない。ただし、電気通信役務の提供を受けようとする者が、書面の交付に代えて、次のいずれかの方法により説明することに了解したときは、これらの方法によることができる。とし、その六 において 電話により説明事項を告げる方法（説明をした後、遅滞なく、説明事項を記載した書面をその者に交付する場合等に限る。） とある。

2. 商品と通信サービスのセット販売

- ①スーパーの店内でパソコンがもらえ、外出先でもインターネットにつながると勧誘され、データ通信機器の契約をした。しかし、もらったパソコンは小さく使いにくいので解約を使えたら未使用でも支払いが残ると言われた。
- ②店で、パソコンは無料だが決められたプロバイダと契約することになると説明されデータ通信の契約をした。家に帰り重要事項説明書をよく読むと、1か月以内に解約するとパソコン代が7万円も必要と知った。商品はまだ届いていないので解約したい。
- ③家電量販店で光回線契約をすればノートパソコンが割安になると言うので、店頭で、住んでいるマンションが光回線対応可能か確認してもらい契約した。ところが住んでいるマンション管理会社から工事等は一切出来ないと言われ回線工事を断られた。通信関係の契約は取り消しになったが、パソコンは解約に応じてもらえず4万円の追加商品代金を要求された。

パソコン等を無料や格安で提供し、通信サービスの契約を勧める誘引があります。

消費者はお得と思い申込みますが、解約したときの解約料についてよく理解していないケースがみられます。電気通信事業法施行規則 22 条の 2 の 2 第 3 項において、説明すべき事項として、契約解除等の定めがあるときはその内容を説明することと規定されていますが、事例の相談では、契約解除の場合の解約料について消費者に十分な説明が行われていなかったと考えられます。電気通信サービスと商品のセット販売は、携帯電話で販売奨励金により同じ販売方法が行われてきましたが、販売の透明性を図るため、現在は携帯電話と通信サービスを分けた契約になってきています。他の電気通信サービスにおいても消費者に誤解を与えない、分かりやすい販売を要望します。

3. 高齢者への販売

- ① 高齢の母が全国一律 8 円で電話がかけられると説明され、代理店と IP 電話の契約をした。商品内容は不明だが停電のときは使えないなど使い勝手が悪いとわかり母も解約したいという。モデムは届いたが解約を伝えると代理店は解約できないという。
- ② 3 年間プロバイダ契約をすればパソコンが 5 0 0 円でもらえると代理店から電話があり、高齢の父が申し込んでしまった。パソコンを使ったこともないのにインターネットが簡単にできるわけではないので解約させたい。
- ③ 家主から地デジ対応のため CATV から点検に来ると聞いていた。担当者が訪問し、点検のあと説明されたが、来客中だったのでよくわからずに印鑑を押した。後で人に聞くと多チャンネル放送の契約だという。必要ないので解約したい。
- ④ 1 人暮らしの高齢の父が電話勧誘でプロバイダとパソコンの契約をしている事が分かった。少し痴ほう気味であり、必要ないので解約させたい。解約料がかかるという。

平成 21 年の「電気通信事業法施行規則改正」と併せて「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」も改正され、高齢者への勧誘に関しては、内容が良くわからないまま契約するトラブルが生じているとして、「一般的に知識、経験等の利用者の特性に応じた勧誘を行うことを推奨する事が適当」と望まれる勧誘の改正がされました。しかし、相変わらず内容をよく理解しないまま契約している高齢者の相談が入ります。電気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。再度、通信事業者へ、適合性の原則も含めた消費者保護のルールに則った勧誘と代理店の指導をお願いします。

4. 通信サービスの特性

① プロバイダと回線

- a 就職のため転居した際に、インターネットの解約を電話でプロバイダに伝え、転居先で新たに同じプロバイダと契約をした。しかし、解約したはずなのに解約の手続きがされておらず4カ月も二重払いになっていたと分かった。今回の請求は電話会社経由でプロバイダ料金が請求されていたので二重払いになっていたことに気が付かなかった。
- b ADSLの契約をしていたが電話で解約を伝え、モデムを指示された場所に返送したが、解約処理されておらず、引き落としが続いている。

通信サービスは、それまでの契約を解約して新たな通信サービスを契約することが多いサービスです。契約時には通信事業者1社を窓口として契約しますが、解約は関係する事業者すべてに解約の通知をしなければなりません。しかし、消費者は契約時と同様に1社のみで解約の連絡をするため、関係通信事業者の契約が残ってしまうトラブルがありました。このような実態を、「電気通信サービス利用者懇談会」で報告し、結果、平成21年の「電気通信事業法施行規則改正」において、契約時に説明すべき事項（電気通信事業法施行規則第22条2の2の第3項）に「消費者からの申出による契約の変更又は解除の連絡先及び方法」が加わりました。

現在では、契約時に、解約時の連絡先や方法が説明されているものと考えられますが、事例のような相談も入ります。「解約」を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。解約についてもトラブル回避のために書面交付が必要と考えます。

また、一定期間全く使用していないと推測される利用者に、事業者から注意喚起のお知らせをすることはできないのでしょうか。

② 契約関係が複雑で難解

- a 大手通信会社から電話勧誘があり、光回線、プロバイダ、IP電話、映像配信サービスの契約をした。しばらくして全く聞いたことのない会社から請求書が来た。どうなっているのか。
- b 今なら工事費無料、利用料も2ヶ月無料と書いた光回線のチラシ広告が入ったので、ADSLから光回線に変えた。翌月になってから工事代2000円の請求がきたので工事費無料のはずとプロバイダに苦情を言ったら、2000円は電話会社の工事代なので当社とは関係ないと取りあわない。どういうことか。

- c 3年間プロバイダの契約をすればパソコンがついてくると勧誘され契約した。2か月くらい経ってパソコンの画面が白くなって使えないので、サポートセンターに連絡したが、うちではない、インターネットの問題と言われ、プロバイダに連絡したら、パソコンが映らなくなったのだからメーカーではないかと言われた。たらい回しにされ、どうしたらよいか。
- d テレビと光回線を契約すればテレビ代金が割引になり工事費も無料というので併せて契約し、有線テレビ放送の無料視聴を申し込んだ。翌日、有線テレビから電話があったので申込したと伝えた。その後、覚えのない会社から請求書が届いたので問い合わせると、有線テレビ放送の別会社とわかった。別会社にも申し込んだらしい。

インターネット接続関連の契約では、回線契約、プロバイダ、IP電話、映像配信サービス等をセットで契約すればするほど割引や特典も多くなっていますが、割引や特典が提供される事業者が回線事業者、プロバイダであったり、代理店であったり契約が複雑になっています。契約に関係する事業者や工事業者も多く、消費者は複雑な契約内容を理解しないまま契約している状況が見られます。契約に際しては、契約にかかわる事業者名・工事業者名を分かりやすく表示すること、割引や特典がある場合には、提供事業者名と割引価格や期間、解約の際に解約料等が発生するときは、その条件等を書面で示して十分に説明することが必要と考えます。

また、多数の事業者が関係する契約のため、一旦トラブルになったときには、相談が「たらい回し」になっている場合もあります。

「電気通信サービス利用者懇談会」において同様の指摘があり、現在「次世代IPネットワーク推進フォーラム」において、責任分担の在り方について検討がなされています。2010年6月のWG第2次報告書では、映像配信サービスの場合、不具合・故障の際の利用者からの問い合わせ先は明確であり、共通相談窓口の設置よりも「関係主体連携モデル」により対応を行う事が適切とし、関係主体間で協定を締結する等により、事前に情報交換や不具合対応の具体的な手順を明確化するとし、手順を紹介しています。

「たらい回し」の状況を防ぐためには、関係事業者間で責任分担を明確にし、「共通相談窓口の設置」、または、「関係事業者間の連携モデル」の早期実施をお願いします。

併せて、消費生活センター向け問い合わせ窓口一覧（「電気通信サービス向上推進協議会」作成）の充実と、電気通信サービスの広告表示の用語解説集の順次改定等要望いたします。