

## よく分からないまま契約していませんか？ インターネット、携帯電話等の電気通信サービスに関する勧誘トラブルにご注意！

近年、光回線やインターネットサービスプロバイダーとの契約（以下、プロバイダー契約）、携帯電話等の電気通信サービスに関する相談が、全国の消費生活センターに多く寄せられている。

寄せられる相談をみると、実際に電気通信サービスを提供する事業者でない事業者が勧誘することによる説明不足や虚偽説明等に関係する問題点等が見受けられる。そのため、国民生活センターでは、「ネット回線勧誘トラブル110番（以下、110番）」を行うとともに、全国の消費生活センターを対象にアンケートを実施し、これらの結果の概要はすでに消費者委員会等において報告してきたところである<sup>1</sup>。

現在、電気通信サービスは電気通信事業法において、契約の締結等に当たり、利用者が最低限理解すべき提供条件を説明しなければならない（同法26条）とされ、契約時に重要事項を記した書面の交付義務が課されてはいるが、消費者が了解した場合には書面交付以外の説明等も可能となっている。そのためか、実際には勧誘を受けた時点で手元に個々の契約内容を記した書面が交付されていない場合がある。さらに迷惑勧誘の禁止、クーリング・オフ等の特定商取引法と同様の消費者保護規定がない。

業界において、「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」の策定等の自主的な取り組みが行われており、事業者によっては契約から一定期間内の無償解約に応じているが、それでもなお、全国の消費生活センターに寄せられる勧誘等に関する相談は増加している。

そこで、110番に寄せられた相談をもとに、改めて電気通信サービスの販売方法にかかる問題点を整理し、消費者に注意喚起するとともに、行政に対して制度的な対応を要望する。

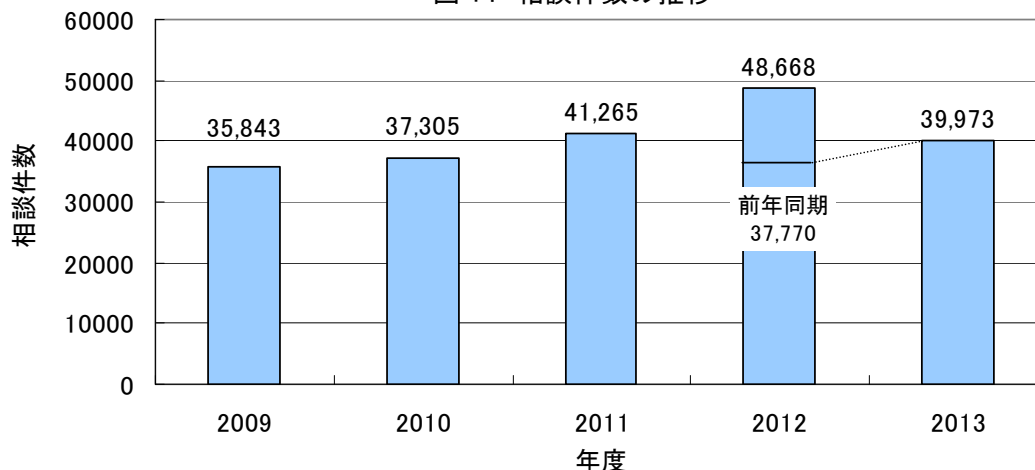
### 1. PIO-NET<sup>2</sup>における電気通信サービスに関する相談件数の推移

光回線やプロバイダー契約等の「インターネット接続回線」、「固定電話サービス」、「携帯電話・スマートフォン」、「モバイルデータ通信」という電気通信サービスに関する相談件数を年度別にみると、年々増加している。特に、2012年度は4万8,668件もの相談が寄せられており、今年度も2014年2月15日までに登録された相談は、すでに3万9,973件である。

<sup>1</sup>「速報!!『ネット回線勧誘トラブル110番』の実施結果報告」（2013年7月1日公表）、第127回消費者委員会「2. 電気通信事業者の販売方法に係る消費者問題について」（2013年7月23日開催）

<sup>2</sup>PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。本資料のデータは2014年2月15日までの登録分である。

図1. 相談件数の推移



## 2. 110番に寄せられた相談の傾向（以下、110番の相談件数のみの集計であり、PI0-NETによる集計とは異なる）

2013年6月14日、15日に実施した110番には114件の相談が寄せられ、問合せが4件、苦情が110件であった。さらに、110件の苦情のうち、電気通信サービスに関連する相談は101件であった。そこで、この101件の相談について分析を行う。（不明・無回答を除く）

### （1）契約した電気通信サービス（複数回答）

光回線・ADSLの契約をしているケースが53件と最も多く、次いでプロバイダー契約が37件、携帯電話（スマートフォン含む）端末・携帯電話サービスが18件、モバイルデータ通信が13件であった。

また、全体の40%以上の相談者が、光回線とプロバイダー契約のように、同時に複数の契約を結んでおり、中には3種類以上の契約を結んでいる事例もあった。

なお、同時に契約しているのは、映像配信サービスのよう電気通信サービスが前提となるオプション契約だけでなく、電気通信サービスの提供が必ずしも前提となるわけではない引越しと同時に契約することでキャッシュバックを受けられる事例もみられた。

### （2）販売購入形態

電気通信サービスに関する101件の相談のうち、不意打ち性が高いと考えられる電話勧誘販売（50件）と訪問販売（14件）に関する相談が全体の70%を占めた。また、電話勧誘販売に関する相談の中には、電話で勧誘したのち、消費者に遠隔操作の無料ソフトをダウンロードさせ、すぐに遠隔操作で消費者のパソコンに入り設定を行う勧誘事業者に関する相談も11件（12%）寄せられた。店舗購入に関する相談は21件（23%）、通信販売による相談は6件（7%）であった。

サービス別に販売購入形態をみると、光回線・ADSLやプロバイダー契約は電話勧誘販売における相談が多く、次いで訪問販売が多かったが、携帯電話に関する相談はすべて店舗購入におけるトラブルであった。また、モバイルデータ通信は店舗購入、訪問販売、電話勧誘販売、いずれの販売購入形態についても相談が寄せられた。

図2. 全体における販売購入形態

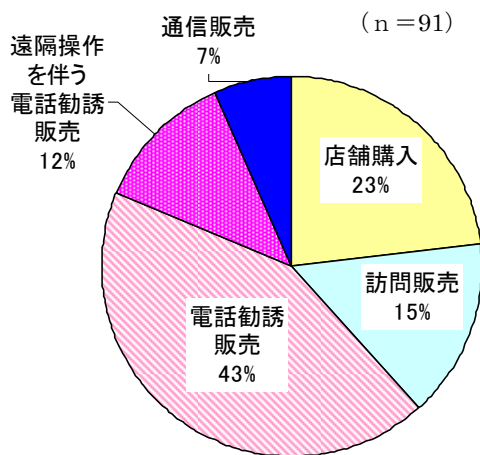
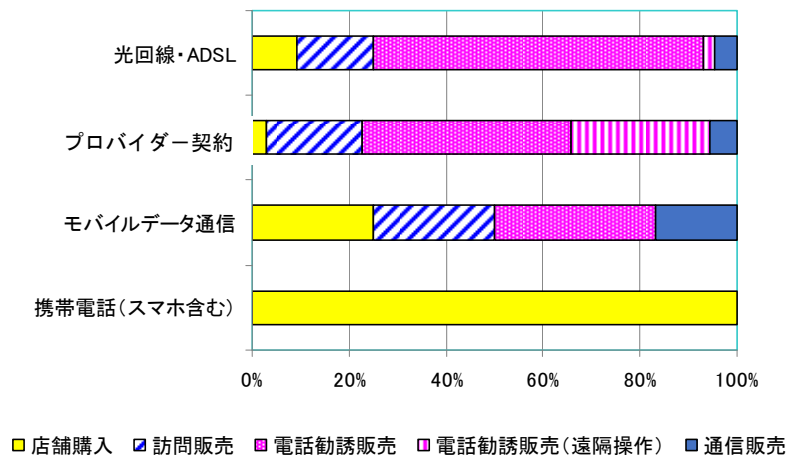


図3. サービス別にみた販売購入形態



(3) 契約先等

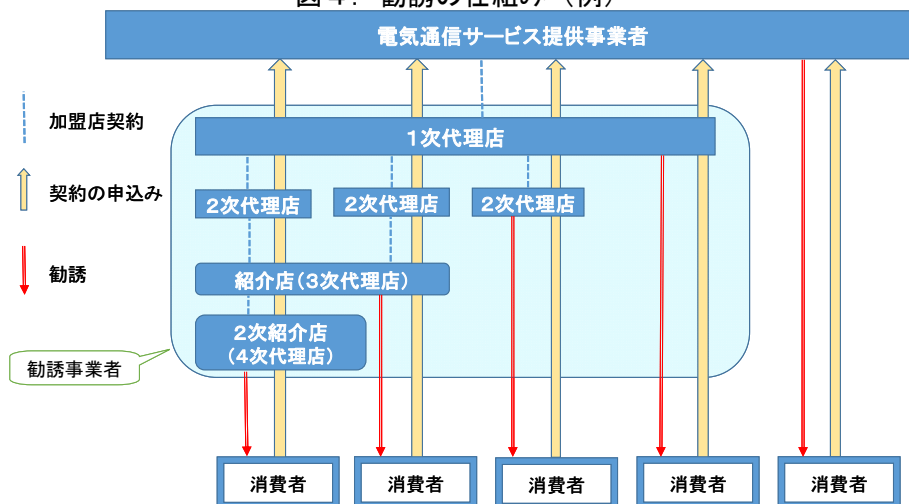
①契約先となる事業者と勧誘に関わる事業者(「勧誘事業者」)

i) 勧誘事業者の多階層化

電気通信サービスの勧誘は、サービスを提供する事業者(電気通信事業者)ではなく、主に“代理店”が行っている。多くは、電気通信事業者と代理店契約を結ぶ1次代理店がさらに他の事業者と代理店契約を結び、実際の勧誘はこの2次代理店が行うことで、より幅広い勧誘を行っている。110番に寄せられた相談の中には、2次代理店がさらに契約した勧誘事業者(紹介店、3次代理店等と呼ばれる)を使って消費者を勧誘しているケースが寄せられたが、相談処理の過程で、この勧誘事業者はさらなる代理店(いわゆる4次代理店)を募集していることも分かった。このように、勧誘事業者の構造は何層にも多階層化している場合がある。

これら勧誘を行う事業者は“代理店”“取次店”“紹介店”等、様々な呼び方があるようだが、本資料では勧誘に関わる事業者をまとめて「勧誘事業者」とする。

図4. 勧誘の仕組み(例)



ii) 契約獲得手数料と複数サービスの同時契約(セット販売)

勧誘事業者は契約を獲得すると、サービスを提供する事業者(電気通信事業者)から手数料が得られる。得た手数料は勧誘事業者の収益になるだけでなく、販売促進のため、商品やサービスの値引きやキャッシュバック等を消費者に提供する原資となる。「安くなる」、「お得」であることを強調した勧誘により、不要な契約を含んだ複数の契約を同時に結びトラブルとなった事例も寄

せられている。また、図6に示したように、消費者は1つの勧誘事業者申し込むだけで様々なサービス・商品を同時に契約することができるが、契約先となる事業者はサービスごとに異なる場合が多い。

図5. 勧誘事業者が行うセット販売（例）

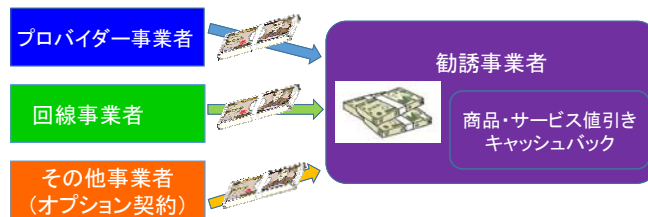
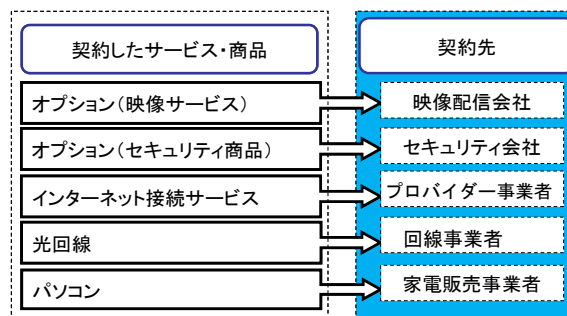


図6. セット販売と契約先（例）



※契約時、消費者は勧誘事業者にまとめて申し込むことができるが、契約先は、サービス・商品それぞれ、別々の事業者となることが多い。そのため、契約後の案内、書面、問合せ窓口対応等は、各社それぞれ異なる方法で行う。

②勧誘事業者に対する消費者の認識とその特徴

今回の110番に寄せられた電気通信サービスに関する相談（101件）のうち、「販売方法」や「契約・解約」に関する相談は95件であった。これらの相談について、消費者の勧誘事業者に対する認識を確認したところ、店舗購入では、家電量販店や携帯ショップで勧誘を受けており、18件すべてにおいて勧誘事業者を認識していた。一方、電話勧誘販売や訪問販売のように不意打ち的に勧誘されているケースでは、消費者は勧誘事業者についての認識があいまいであったり、大手電話会社からの勧誘であると思いついでいるケースもあり、勧誘事業者が不明であった件数は半数を超える32件であった。

（4）相談内容（複数回答項目）

今回の110番では、“今の利用料金より安くなる”というお得感を強調した勧誘や“同時に契約すれば割引く”、“今、契約すればキャッシュバックする”等の特典等を強調した勧誘を受けたという相談が多く寄せられた。また、“固定電話がなくなるというその説明をされた”、“安くなると言われたのに安くならなかった”等という契約時の説明に関する相談も複数寄せられた。

図7. 販売購入形態別の勧誘事業者の判明件数

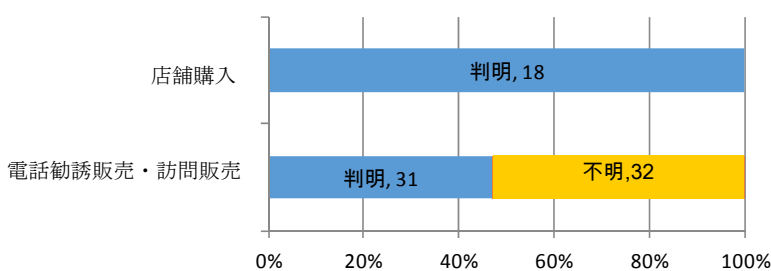


表1. 相談内容について

内容	件数
1 電話勧誘	50
2 経済性	37
3 解約全般	27
4 解約料	23
5 他の品質機能	20
6 虚偽説明	15
6 家庭訪販	15
6 強引	15
9 契約	13
10 他の販売方法	12
11 特典強調	11
12 無料商法	10
13 他の価格・料金	9
13 高価格・料金	9
13 誇大広告	9
13 他の接客対応	9

### 3. 主な相談事例と事例からみる問題点

#### (1) 電話勧誘販売・訪問販売

##### 【事例1】夜遅く電話で勧誘され回線契約を申し込んだが、説明のなかったプロバイダーも契約したことになる

夜の9時頃、大手電話会社の代理店から電話があり、「光回線にすれば早くなる。価格も安くなる」「インターネットが1カ月500円で利用できる」等と言われ申し込んだ。すぐに工事会社から電話があり工事日を決めた。電話が終わったのは10時頃だった。翌日、すでに契約しているADSLで十分だと思い、代理店に連絡をして「やめたい」と伝え了承されたはずなのに、後日、大手電話会社から工事日等を知らせる手紙が届いた。驚いて問い合わせたところ、光回線は無償で解約できた。しかし、今度は知らない事業者からプロバイダー契約の登録完了を知らせる書面が届いた。1カ月約1,000円の利用率であること、契約に年数の縛りがあり、それ以前に解約すると2万円以上の解約料が発生することが書かれていた。電話ではプロバイダーの契約については一切聞いていない。解約料なしで解約したい。(50歳代 男性 給与生活者)

##### 【事例2】今後は今の固定電話は使えなくなると言われて光回線を契約してしまった

電話会社を名乗る女性から自宅に電話があり、「これからは光回線に移行する、インターネット電話のほうが速い、今後は今の固定電話が使えなくなる」等と言われて申し込んでしまった。よく考えるとインターネットを使う予定もないので、契約する必要はないと思った。契約をやめたいが、どうしたらよいか。(70歳代 女性 家事従事者)

##### 【事例3】勧誘電話をかけてきた事業者に遠隔操作でプロバイダーの設定をしてもらったが、頼んでいないオプションサービスも契約したことになる

プロバイダー契約が安くなるという電話があった。月額約1,000円で利用できると聞き、現在契約しているプロバイダーの料金よりも安かったので契約することにした。解約料や事務手数料についての説明はあった。その後、すぐに事業者から連絡があり、私のパソコンに遠隔操作で入ることで設定変更をしてくれた。しかし、その後、請求された金額が約2,000円だったので、おかしいと思い確認するとサポートサービス等のオプション契約をしていることになっていた。オプションは契約した覚えがないので解約したい。(60歳代 男性 自営・自由業)

##### 【事例4】訪問してきた事業者に光回線契約を申し込んだら、知らない間に映像配信サービスも契約したことになる

「光回線に乗り換えると利用料が1,000円以上安くなる」と訪問した事業者の説明され契約した。映像配信サービスについても勧誘されたが断った。2カ月後までの請求額は説明通り、約3,000円と安くなっていたので安心していましたが、3カ月目に突然、約8,000円の請求がきた。驚いて事業者と連絡をすると、「勧誘員がすでに退職しており詳細が分からない。映像配信サービスは2カ月間サービス期間で無料だったが、3カ月目になったので請求した」という。このような契約をした覚えがないので無償で解約したい。(60歳代 女性 給与生活者)

##### 【事例5】勧誘が繰り返されて迷惑だ

現在、ADSLを利用しているが、電話や訪問による光回線の勧誘がしつこい。勧誘してくる事業者は毎回違うが、回線事業者はいつも同じだ。自分はADSLで満足しているので勧誘をやめてほしい。(50歳代 女性 給与生活者)

**(問題点) 迷惑な勧誘が繰り返されたり、契約先や契約内容を記した書面が交付されず、消費者の理解が不十分なまま、口頭での契約になっている**

- ① 電気通信事業法において、消費者が了解した場合には書面交付以外で契約内容を説明することが可能となっている。そのためか、事業者は消費者に対して口頭の説明のみで勧誘したり、書面を交付していても契約先や契約内容が記載された書面ではないため、消費者は契約内容等を正確に把握していない場合がある。
- ② 口頭での説明と異なる内容や頼んだ覚えのないサービスを契約したことになっているケースや、うその説明をしているケースがみられるが、「言った、言わない」のトラブルになる。解約するためには解約料が発生する場合がある。
- ③ 勧誘直後に事業者が遠隔操作で設定をしてしまうことで、消費者が契約内容を確認する機会を失う場合がある。
- ④ 勧誘時の状況や消費者に約束した提供条件が記録されておらず、販売員が退職してしまったこと等を理由に、勧誘時の詳細なやり取りが確認できない場合がある。
- ⑤ 一定期間無料サービスとなっている契約では、トラブルの発覚が遅れる場合がある。
- ⑥ 電気通信事業法においては迷惑な勧誘行為に関する規定がなく、夜の遅い時間帯に勧誘の電話がかかっている場合や、勧誘が何度も繰り返されている場合がある。

## **(2) 店舗購入**

**【事例6】 パソコンを買いに家電量販店に行ったところ、パソコンを安く買えると光回線を勧誘され契約したが、後日、覚えのないオプションも契約していることが分かった**

家電量販店でパソコンを購入しようとしていると、「今、光回線を申し込めばパソコンを3万円割り引く」と言われた。そんなにお得ならと思い、光回線を契約することにした。2カ月後、回線事業者から契約しているというサポートサービスに関する電話があった。2つのサポートサービスに契約しているとのことだが、自分は1つしか契約したつもりはない。店舗でもらった書類や後日送付されてきたハガキにもそのような記載はない。納得できない。

(40歳代 女性 家事従事者)

**【事例7】 広告どおりの通信状態ではなかったため解約を申し出たが、解約料等を請求された**

通信の接続エリアに関する広告を見て、広いエリアで対応していると思いスマートフォンを契約し使い始めた。ところが、自宅でも職場でも、通信状態が全く安定しなかった。接続エリアは拡大中との表示もあったので様子を見ていたが、状況が全く変わらなかったため、負担なしで解約したいと申し出たが対応されなかった。

(30歳代 男性 自営・自由業)

**(問題点) 店舗購入でも不意打ち性の高い勧誘や説明不足、広告表示による誤解が生じている**

- ① 全く別の物を買うために店舗に出向いた人に、突然、電気通信サービスを勧誘する等、店舗であっても不意打ち性の高い勧誘が行われている場合がある。
- ② 同時に複数のサービスや商品を契約することで「安くなる」、「お得」であることを強調した勧誘によりトラブルとなる場合がある。
- ③ 契約内容を記す書面を交付している事業者もいるが、同時に契約していてもサービス・商品ごとに別々の書面が交付されているため、消費者には全体の契約内容が分かりにくい場合がある。
- ④ 電気通信サービスに関する広告は多く、これらの表示は消費者が契約するに至る大きな動機になっているため、広告表示により誤解をして契約する場合がある。

### (3) その他（共通）

#### 【事例8】キャッシュバックするという広告を見て光回線等を申し込んだが広告どおりの金額がキャッシュバックされない

数カ月前、自分の出身国の言語で書かれた新聞で、光回線とプロバイダーを契約すれば約5万円のキャッシュバックがあるという広告を見つけ、電話で光回線と月額約1,000円のプロバイダーサービスを申し込んだ。しかし、後日、プロバイダーの月額料が約1,500円という別のプランになっていることが分かった。さらに、3万5,000円しかキャッシュバックされなかったため、申し込みをした事業者にも苦情を言ったが、全く対応されなかった。そのため約1万円の解約料を支払い、プロバイダーを解約したが、納得いかないので情報提供する。なお、自分が申し込んだ事業者は、広告の中でさらに代理店を募集していた。（90歳代 女性 無職）

#### （問題点）特典を強調した勧誘により消費者は同時に複数の契約をしている

- ①複数のサービスや商品をセットで契約することを条件にキャッシュバックされる場合、消費者には誰が責任をもってキャッシュバックしてくれるのかが分かりにくい場合がある。
- ②勧誘事業者が多階層化していることもあり、サービスを提供する事業者（電気通信事業者）が把握していない勧誘事業者が消費者を勧誘することでトラブルとなることがある。実際に勧誘した人が誰なのかが判明せず、勧誘時の詳細な説明内容が確認できない場合がある。

## 4. 全国の消費生活センターへの緊急アンケート調査

110番の開催にあわせ、様々なトラブルと向き合っている全国の消費生活センター等の相談員、行政職員に対し、近年、多く寄せられる電気通信サービスのトラブルにおける問題点および要望等を調査するため、緊急アンケートを行った。

### (1) 実施概要

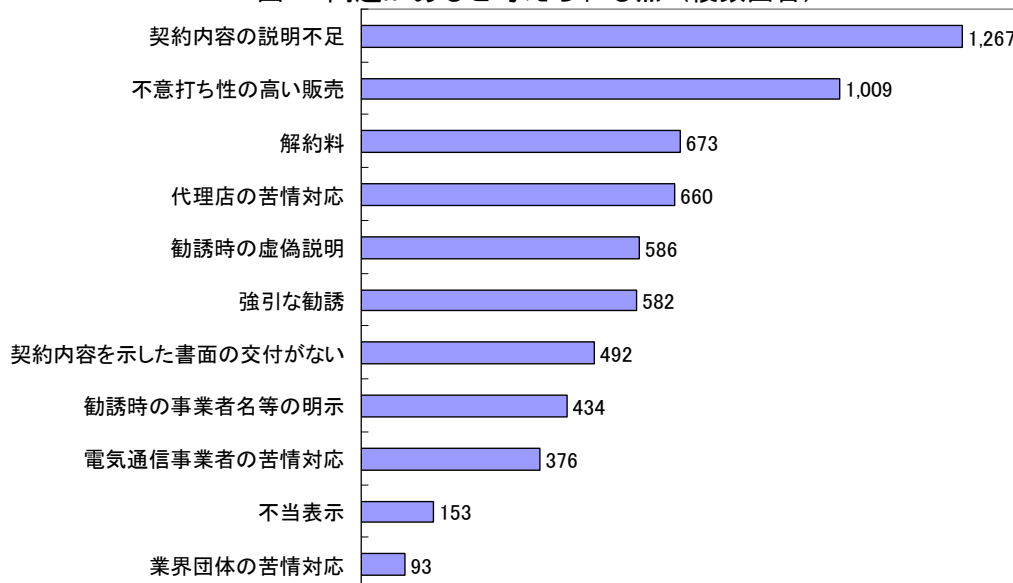
実施日：2013年6月12日（水）～19日（水） 配布先：全国の消費生活センター  
回答数：消費生活相談員 1,027人、行政職員 111人、不明 329人、合計1,467人

### (2) 主なアンケート結果

#### ① 問題があると考えられる点

トラブルの原因として、「契約内容の説明不足」、「不意打ち性の高い販売」、「勧誘時の虚偽説明」、「強引な勧誘」、「契約内容を示した書面の交付がない」等、契約前の消費者に対する勧誘事業者の行為について問題があると選択した人が多かった。

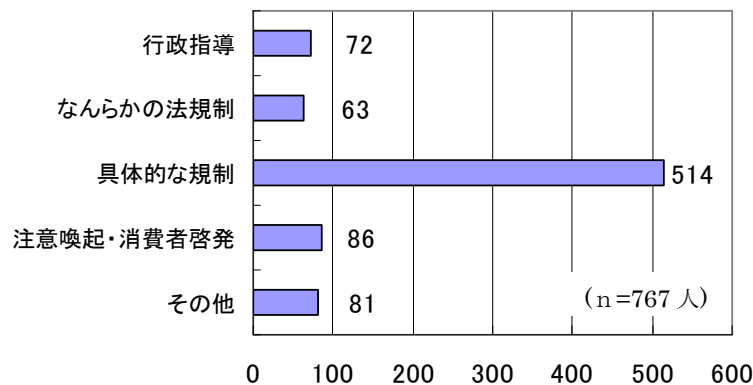
図8. 問題があると考えられる点（複数回答）



## ② 本トラブルの未然防止・拡大防止のための取り組みとして望むこと

本項目は自由記入による回答であるが、行政、業界団体、個社に対して様々な要望が寄せられた。特に、行政に対して寄せられた意見（767人）をみると、電気通信サービスを特定商取引法の適用とするか、電気通信事業法に特定商取引法と同じような規定を導入してほしいという声が多かった。さらに、クーリング・オフ（249人）、契約前の契約書面交付（95人）、不招請勧誘の禁止や適合性原則等の勧誘時の行為規制（24人）等の規定を入れてほしいといった具体的な法規制を望む声寄せられた。

図9. 行政に対して寄せられた主な意見とその人数



## 5. 消費者へのアドバイス

### (1) 勧誘されてもすぐに事業者に戻事をせず、契約内容等をきちんと確認すること。また、必要がなければ、きっぱり断ること

電気通信サービスは、割引やキャンペーン等が多く、契約時の消費者の費用負担が少ないため、すぐに契約しやすい側面がある。しかし、電気通信事業法にはクーリング・オフ等の規定がなく、業界団体が策定する自主基準<sup>3</sup>はあるものの、解約時の対応は事業者ごとに委ねられている部分が多い。また、事業者は消費者が了解したときには書面を交付しなくてもよいのか、特に電話勧誘販売や訪問販売で契約する場合には、契約時に書面を交付されない場合が多い。その結果、消費者は誰と何を契約しているのか、契約後に確認できないことがある。

勧誘をされてもすぐに了承せず、契約内容や利用料金、解約条件等を確認し、必要がなければ、きっぱりと断ることが重要となる。なお、そもそも勧誘が必要ない場合には、再勧誘停止の申出窓口を設置している電気通信事業者もあるので連絡してみるとよい。

### (2) 価格だけでなく自分の利用環境や目的に照らして必要性を十分に検討すること

電気通信サービスは、同じ目的のサービスであっても、契約する側に一定の技術的な知識がなければ適正な認識や価値が判断しづらく、複雑で分かりにくい契約である。また、継続的な利用を前提とするサービスであるため、契約する際には、広告や事業者の勧誘時の説明だけでなく、自分の利用環境や利用頻度等を踏まえ、目的に合ったサービス内容かどうかを調べるのが重要となる。さらに、割引やキャッシュバック等の目先の利益にとらわれず、今後継続的に支払う料金についても十分に検討することが求められる。

また、勧誘事業者を通じて、複数の商品やサービスを同時に契約する場合、契約時はまとめて勧誘事業者に申し込むことができても、解約はサービスごとにそれぞれ異なる契約先との手続きが必要になる場合もあるので注意が必要である。

<sup>3</sup> 「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」第8条において「事業者は利用者からの申込みの撤回等（契約の解除を含む。）の申出を受け付けるものとする。2. 訪問又は電話による勧誘の誤認防止を目的として、事業者は、当該申出に係る電気通信サービスが回線敷設工事前の場合は、原則その利用者に係る料金及び経費の支払いを求めないものとする。なお、本条に規定する電気通信サービスは、FTTH（光回線接続）サービス及びCATV（ケーブルテレビ）インターネット接続サービスをいう。」と定めている。（2014年2月末日現在）



### (3) トラブルになった場合は、最寄りの消費生活センターに相談すること

事業者によっては、契約から一定期間は、無償で解約を受ける期間を設けていることがあるため、まずは事業者に連絡してみるとよい。また、虚偽（うそ）の説明など、問題のある勧誘を受けた場合は取り消しができる可能性がある。事業者に相談しても解決しない場合には、最寄りの消費生活センターに相談してほしい。

## 6. 行政への要望

電気通信サービスの勧誘に関する問題点を踏まえ、市場の健全化および消費者トラブルの未然防止、拡大防止のため、以下の点を要望する。

### (1) 総務省への要望

電気通信サービスに係る契約は、特定商取引法の適用除外となっていることから、特定商取引法で定義される電話勧誘販売、訪問販売は、電気通信事業法において、特定商取引法と同レベルの消費者保護規定（契約時の書面交付義務、クーリング・オフ規定等）を導入すること。加えて、店舗販売であっても、書面の不交付や適合性の原則を無視した勧誘、事業者の不実告知または事実不告知等により消費者が誤認して契約の意思表示することが多いことに鑑みて、適切な行為規制や解約に関する規定を導入すること。

さらに、これら規定の実効性を担保するため、規定に反した場合の罰則および行政処分・指導等ができる規定を導入すること。

なお、特に法制度の見直しを行うまでの間、電気通信事業法第26条の規定に違反した電気通信事業者および代理店等に対する行政処分・指導等を要望する。

### (2) 消費者委員会への要望

消費者委員会は、「電気通信事業者の販売勧誘方法の改善に関する提言」（2012年12月）及びその後のフォローアップ（2013年7月）において、総務省に対し、消費者が契約内容を十分に理解して利用できる環境の実現を図るための法的措置を講じることを含め、必要な措置の検討・実施を求めている。引き続き寄せられる電気通信サービスにおける消費者トラブルの実態を踏まえ、電気通信事業法に特定商取引法と同レベルの消費者保護規定の導入、店舗販売等も含めた行為規制や解約ルール、罰則等の導入が早急になされるよう、継続的なフォローアップを行うことを要望する。

## 7. 要望先・情報提供先

### (1) 要望先

- ・総務省総合通信基盤局消費者行政課
- ・内閣府消費者委員会

### (2) 情報提供先

- ・消費者庁消費者政策課
- ・消費者庁取引対策課
- ・電気通信サービス向上推進協議会

**参考**

PIONEERでは、電気通信サービスの分類ごとに相談件数の推移と2013年度に寄せられた相談内容を分析した。なお、相談内容の割合は、2013年度の件数を100とした値である。

1. インターネット接続回線

図1. 相談件数の推移

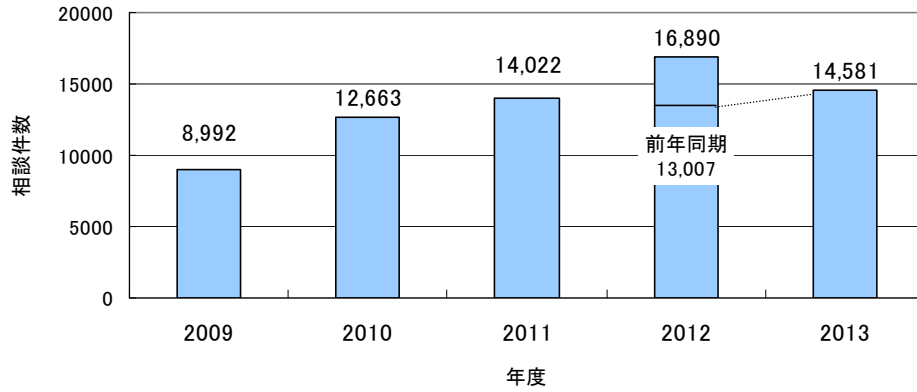
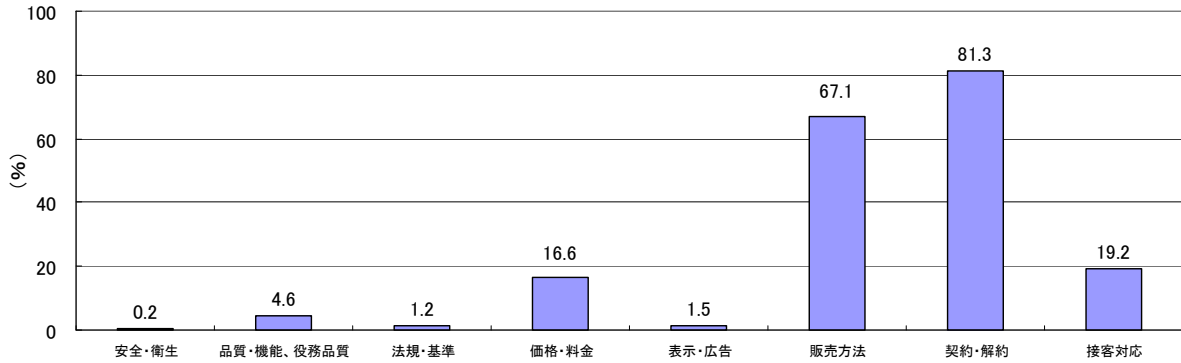


図2. 相談内容別の割合（複数回答項目）



2. 固定電話サービス

図3. 相談件数の推移

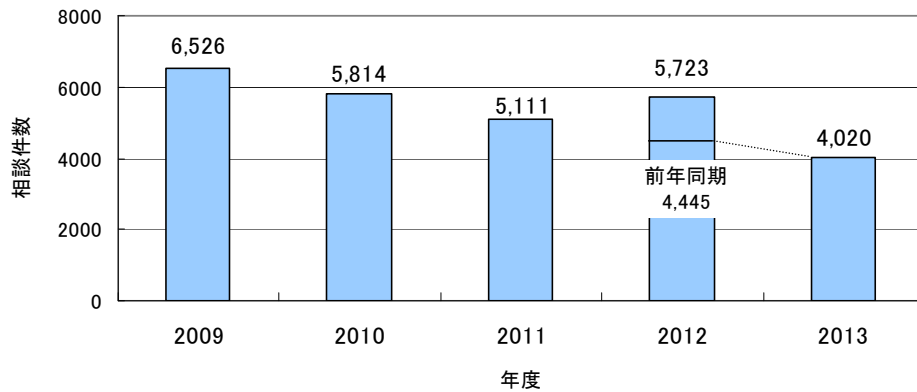
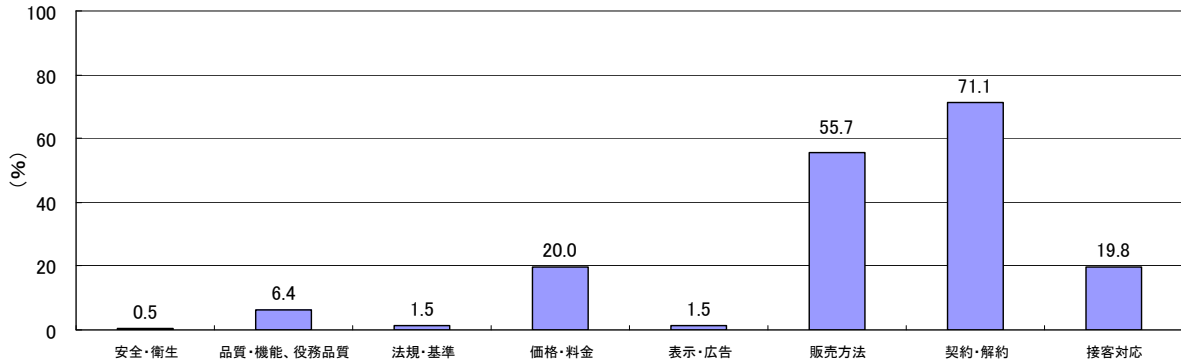


図4. 相談内容別の割合（複数回答項目）



### 3. 携帯電話・スマートフォン

図5. 相談件数の推移

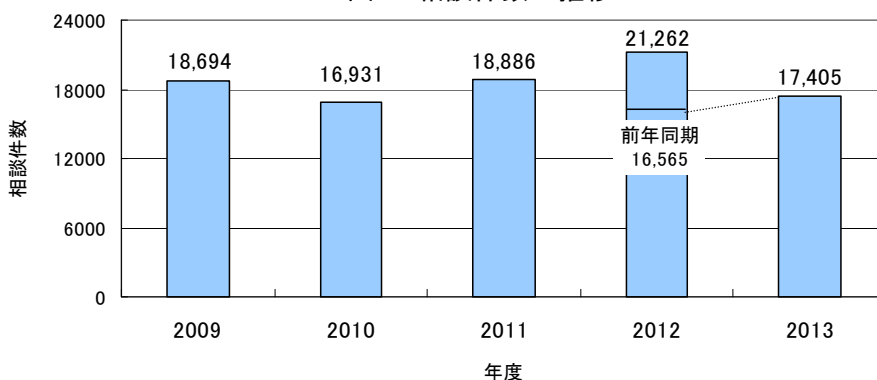
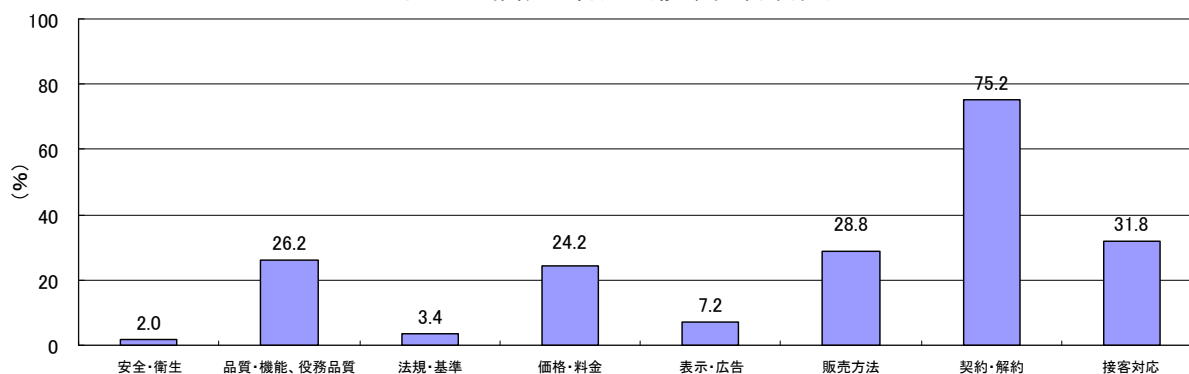


図6. 相談内容別（複数回答項目）



### 4. モバイルデータ通信

図7. 相談件数の推移

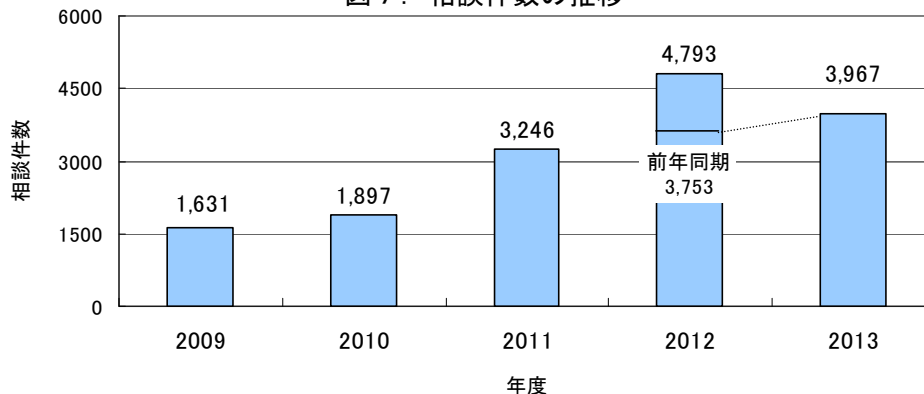
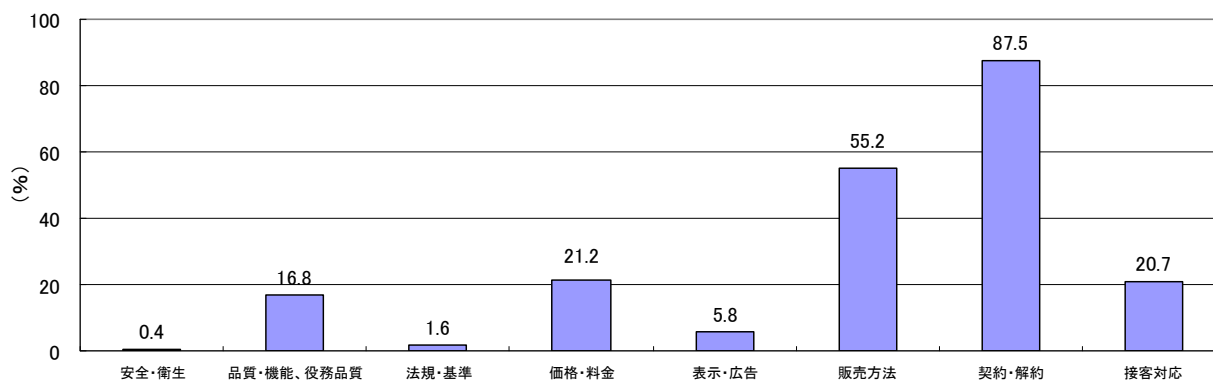


図8. 相談内容別（複数回答項目）



<title>よく分からないまま契約していませんか？インターネット、携帯電話等の電気通信サービスに関する勧誘トラブルにご注意！</title>