

平成 25 年 7 月 1 日
独立行政法人国民生活センター

速報！！ 「ネット回線勧誘トラブル 110 番」の実施結果報告

近年、全国の消費生活センターには、インターネット回線、モバイルデータ通信、スマートフォン、携帯電話等の電気通信サービスを「よく分からないまま契約してしまった」等という相談が多数寄せられており、相談件数も増加している。

しかし、現在、これら電気通信サービスの契約は特定商取引法の適用除外とされている。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場合もあるが、すべての事業者がそのような対応をしているわけではなく、法律に基づくクーリング・オフ規定等は整備されていないため、これらの民事ルールを活用した救済はできない。解決が困難な場合もあり、交渉途中で消費者があきらめてしまうケースも少なくない。これらの状況について消費者委員会でも議論され、提言¹が出されているところであるが、当センターとしても大きな課題であると考えている。

そこで、当センターでは通信契約に関する問題点、課題など洗い出すため、平成 25 年 6 月 14 日（金）～15 日（土）にかけて、「ネット回線勧誘トラブル 110 番」を実施し、2 日間で合計 114 件の相談が寄せられた。そこで第一報として以下を報告する。なお、今後、詳細な分析をする予定である。

1. 実施概要

実施日：平成 25 年 6 月 14 日（金）～15 日（土） 2 日間
相談受付時間：10：00～16：00
場所：国民生活センター相談情報部（特設電話回線を設置した）

2. 相談件数

本 110 番で受け付けた相談は、14 日（金）に 56 件、15 日（土）に 58 件、合計 114 件であった。

3. 相談の傾向

本 110 番に寄せられた 114 件の相談のうち、ネット回線勧誘に関する相談は 104 件であった。以下、この 104 件につき分析を行う²（2013 年 6 月 21 日現在³）。

（1）契約当事者の属性等（不明・無回答を除く）

60 歳代、50 歳代の相談がそれぞれ 20%を超えており約半数を占めているが、10 歳代から 90 歳代という幅広い年代から相談が寄せられた。平均年齢は 52 歳だった（図 1）。性別をみると、男性が 62.7%、女性が 37.3%であった。また、全国各地（30 都府県）から広く相談が寄せられた。

¹ 「電気通信事業者の販売勧誘方法の改善に関する提言」（平成 24 年 12 月 11 日）

² PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）の入力項目とは別に、今回特別に集計項目を設けた。

³ 「契約内容を把握していない」「契約内容の確認に時間を要する」等の相談が複数寄せられているため、今後の分析や相談者への聞き取りの過程で、内容が変更になる場合がある。

(2) 相談内容

寄せられたトラブルの契約内容としては、「インターネット回線」に関する相談が 50 件 (48.1%) と最も多く、次いで「プロバイダー」が 29 件、「スマートフォン」が 14 件、「モバイルデータ通信」が 8 件、「携帯電話」が 3 件であった (図 2)。

図1 契約当事者の年代別割合

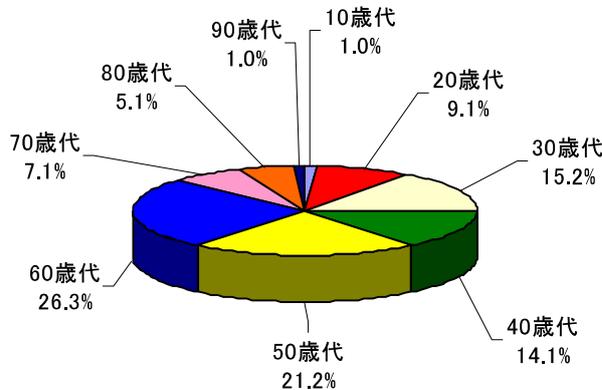
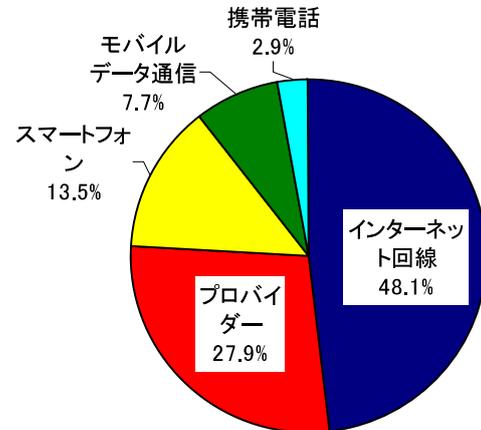


図2 相談内容



4. 主な相談事例

【事例 1】固定電話は使えなくなると言われて契約した光回線

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、光回線のほうが速い、今後は今の固定回線が使えなくなる」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。
(契約当事者: 70 歳代 女性)

【事例 2】知らない会社の遠隔操作によるプロバイダー契約

電話があり、利用しているプロバイダーのプラン名を言われたので、契約している会社からの電話だと思った。「プランを変更すれば安くなる」と言われたので、指示通りパソコンを開け、何度かクリックをした後、電話をしてきた会社に遠隔操作で設定してもらった。後日、知らない会社から圧着ハガキと封書が届き、1 万円弱を請求された。まさか知らない会社と契約したとは思っていなかった。電話で話ただけで契約内容についての書面も届いていない。通帳を調べたら、以前のプロバイダー契約も継続となっており、2 社から引き落とされている。納得できない。
(契約当事者: 60 歳代 男性)

【事例 3】期待と異なるスマートフォンの LTE サービス

スマートフォンを購入する際に、これまでよりも通信速度が速くなるという LTE サービスがすぐに全国に拡大していくと期待して契約したが、いまだに勤務先ではつながらないことが多い。事業者に対応エリアを問い合わせたが、拡大中と言うのみだった。解約したいが機種代金を 2 年にわたり分割で払っているので返済が終わるまでは我慢して使うしかない。LTE が満足に使えないのであれば、3G だけを対象とする安い料金プランを追加してほしい。
(契約当事者: 30 歳代 男性)

【事例 4】安くならなかったモバイルデータ通信の契約

現在のサービスが終了するという電話がかかってきた。相手が自分の個人情報を知っていたので、現在、契約している会社からの連絡だと思った。「定額のプランに切り替えないか」と言われ、ネットをたくさん使う場合は、今の料金より安いと思い、モバイルデータ通信の契約をした。後日、届いた請求書には、定額と言われた料金以上の金額が記載されていた。ホームページで確認すると、申し込んでいないオプションが勝手につけられていた。納得できない。
(契約当事者: 50 歳代 女性)

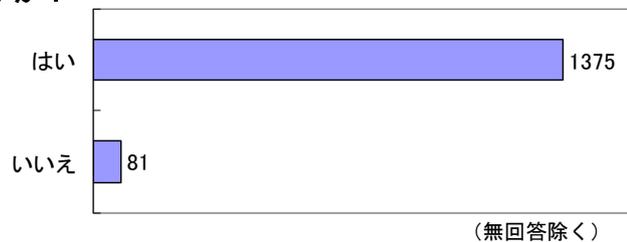
5. 情報提供先

- ・消費者庁消費者政策課
- ・消費者委員会事務局
- ・総務省総合通信基盤局消費者行政課
- ・電気通信サービス向上推進協議会

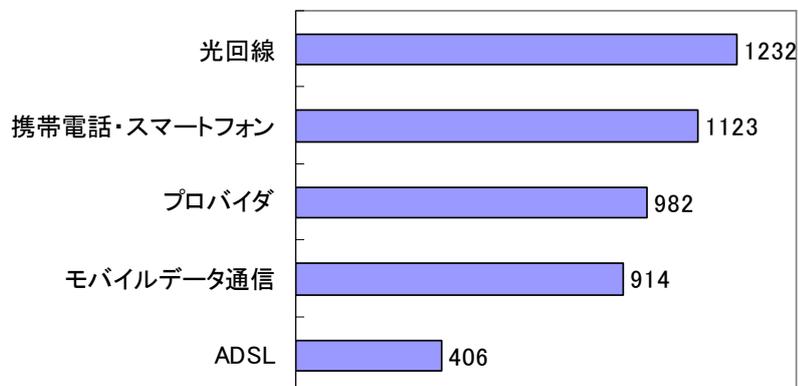
「ネット回線契約トラブル 緊急！アンケート」集計結果について

対 象 : 全国の消費生活センター、消費者行政部門の行政職員、消費生活相談員
 募集期間 : 2013 年 6 月 12 日（水）～6 月 19 日（水）
 回答枚数 : 1467 枚
 回 答 者 : 消費生活相談員 1027 枚、行政職員 111 枚、不明 329 枚

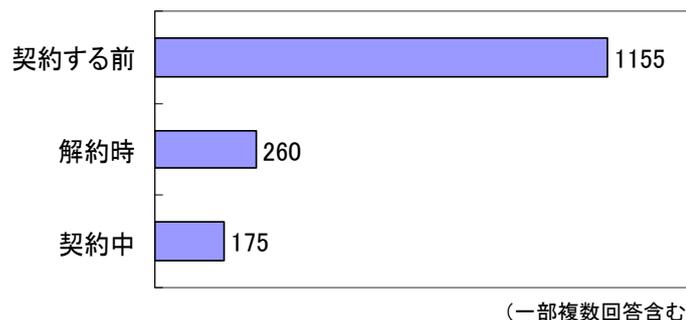
1. ADSL・光回線、モバイルデータ通信、プロバイダ、携帯電話等の通信サービスに関する契約の相談を受けたことがありますか？



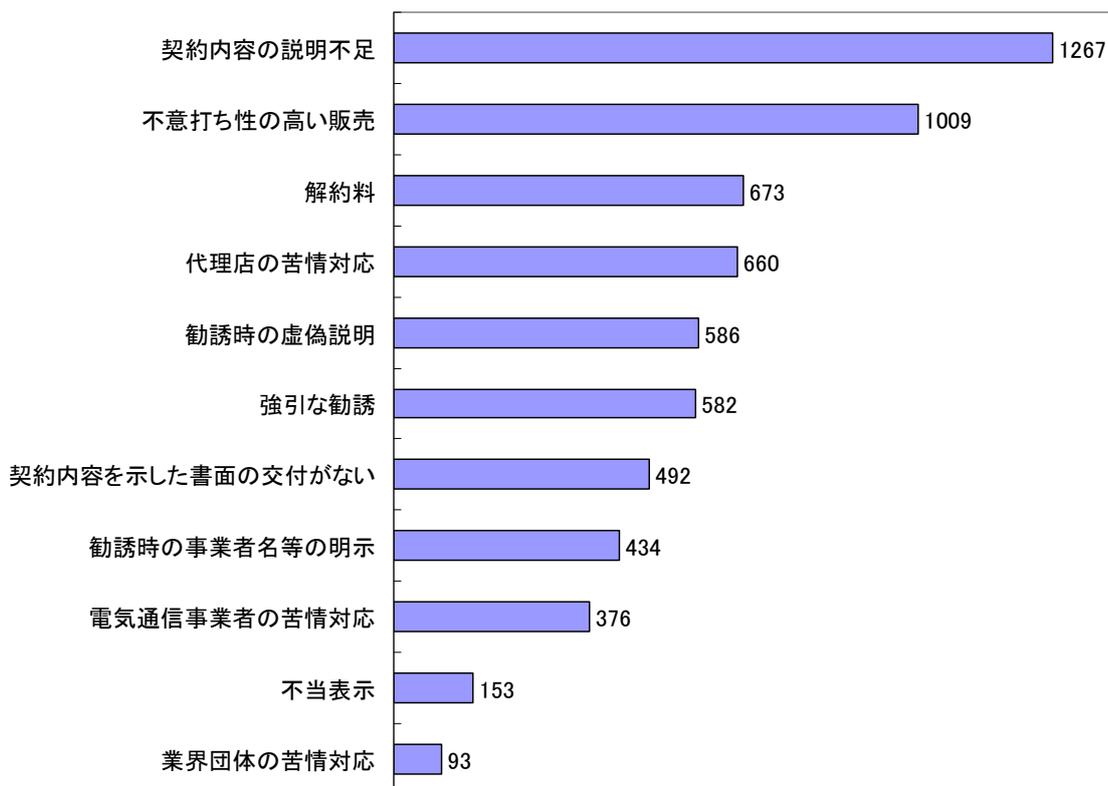
2. 1で「はい」とお答えした方にお伺いします。それは何の契約でしたか？（複数回答可）



3. 1.で「はい」とお答えした方にお伺いします。そのトラブルは、どの段階に問題があったことで生じた事案だと思えますか？（複数、受付けている場合は、特に問題が多いと感じる段階について、いずれか1つお答え下さい。）



4. 1. で「はい」とお答えした方にお伺いします。トラブルを引き起こす要因として、どのような問題点や課題が考えられますか？（複数回答可）



5. 本トラブルの未然防止・拡大防止のために、行政・業界団体・個別事業者の取り組みとして望むことがあれば、お書き下さい。

行政

通信回線契約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に書面交付義務、クーリング・オフ等の規定を入れるといった法整備を望む声が多く寄せられた。

業界団体

業界の自主基準の遵守および契約時の書面交付やクーリング・オフ制度の自主基準への導入を望む声が多数寄せられた。また、勧誘時のトラブルが多いことから、代理店管理の強化を求める声、そして契約や料金体系をわかりやすくすることや高額な解約料の廃止などサービスの在り方について検討を求める声が多かった。

個別事業者

勧誘方法の改善を求める声が圧倒的に多く寄せられた。「安くなる」「お得だ」などのメリットだけでなく解約料などのデメリットや契約内容についても十分に説明することや、消費者の適合性に配慮した勧誘などに係る要望が多数寄せられた。

以上

(別紙)

FAX送信先：03-3443-8879

募集期間：2013年6月19日(水)まで

議論の輪を広げる
ため、一人でも多
くの方の声をお寄
せ下さい!!!!

《ネット回線契約トラブル 緊急！アンケート》

自治体・センター名()、電話番号()

お名前()；相談員/行政職員)、勤務日()

※ 個人や自治体を特定する形での公表はいたしませんので、出来る限りご記入ください。また、各センターに1枚ではなく、相談員や行政職員お一人お一人の声をお寄せいただきたく思いますので、お手数ですが、必要部数をコピーしていただき、一人でも多くの方にご回答を頂ければ幸いです。なお、必要に応じてお電話で追加ヒアリングをさせて頂く場合がございますので、ぜひご協力下さい。

※ 該当する回答(番号)に○でお答え下さい。

1. ADSL・光回線、モバイルデータ通信、プロバイダ、携帯電話等の通信サービスに関する契約の相談を受けたことがありますか？

①はい ②いいえ

2. 1.で「はい」とお答えした方にお伺いします。

それは何の契約でしたか？(複数回答可)

①ADSL、②光回線、③モバイルデータ通信、④プロバイダ、⑤携帯電話・スマートフォン、⑥その他()

3. 1.で「はい」とお答えした方にお伺いします。そのトラブルは、どの段階に問題があったことで生じた事案だと思いますか？(複数、受付けている場合は、特に問題が多いと感じる段階について、いずれか1つお答え下さい。)

- ① 契約する前 (例：勧誘時の説明不足、虚偽説明 等)
② 契約中 (例：アフターサービス、問合せに対する対応 等)
③ 解約時 (例：解約に応じない 等)

4. 1.で「はい」とお答えした方にお伺いします。トラブルを引き起こす要因として、どのような問題点や課題が考えられますか？以下の中からお答え下さい。(複数回答可)

①不意打ち性の高い販売(電話勧誘・訪問販売・店頭での突然の勧誘) ②契約内容の説明不足
③強引な勧誘 ④勧誘時の虚偽説明 ⑤勧誘時の事業者名等の明示 ⑥不当表示 ⑦解約料
⑧契約内容を示した書面の交付がない ⑨代理店(勧誘事業者)の苦情対応 ⑩電気通信事業者の苦情対応 ⑪業界団体の苦情対応 ⑫その他()

5. 本トラブルの未然防止・拡大防止のために、行政・業界団体・個別事業者の取り組みとして望むことがあれば、お書き下さい。(以下のスペースに書ききれない場合は、別紙としてお送り下さい)

・行政 ()

・業界団体 ()

・個別事業者 ()

<本件問合せ先>

国民生活センター相談情報部 情報通信チーム 遠藤、大槻、小林、飯村、浦川
電話番号：03-3443-8359 (事務専用)