

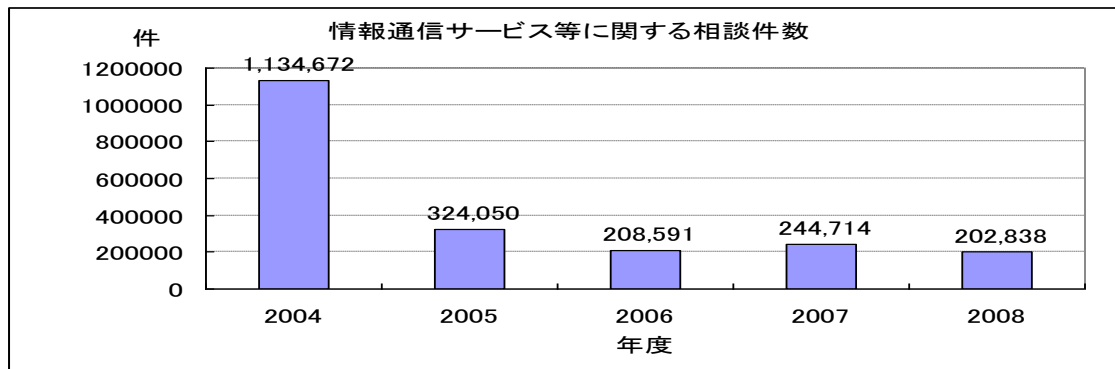
消費者視点からみた情報通信サービスに係るトラブルについて

平成 21 年 5 月 22 日

独立行政法人国民生活センター

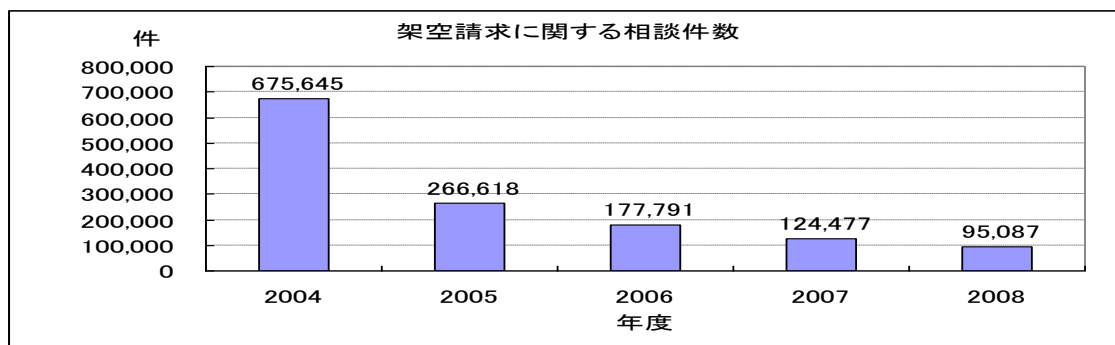
相談部 浦川 有希

1 はじめに 国民生活センターについての説明

2—① P I O—N E T¹における情報通信サービス等²に関する相談件数

※2004年度の件数の大幅な増加は、いわゆる「架空請求」関連の相談が多数寄せられたことによる。

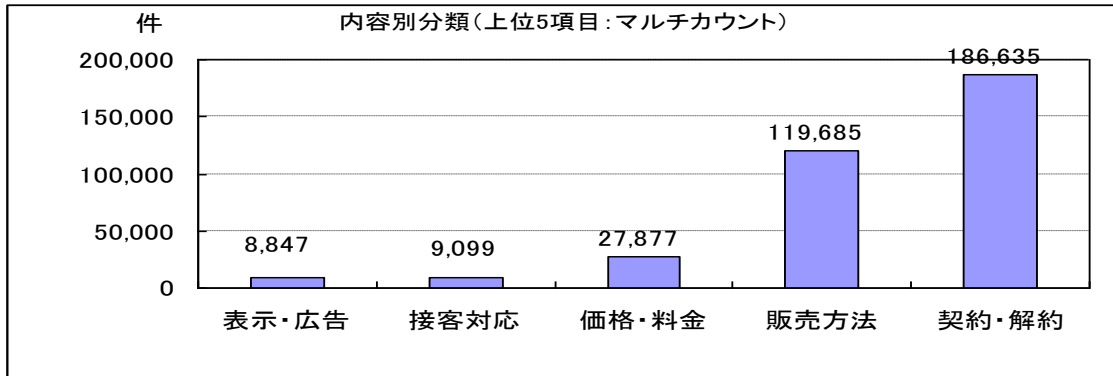
参考：架空請求の相談件数（国民生活センターHPより）



1 PIO—NETとは、国民生活センターと全国の消費生活センター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。全国消費生活情報ネットワーク・システム。

2 固定電話、携帯電話・PHS等の移動体通信及びそれらに付帯するサービスなどを含む「電報・電話」、プロバイダ、インターネットを介して情報を配信するサービスなどを含む「オンライン等関連サービス」、衛星放送等の「放送サービス」、CATV等の「他の通信サービス」が含まれる。

2-② 2008年度の情報通信サービス等に関する相談のうち、相談内容別分類



3. 主な相談事例等

①高額なパケット料金を請求された

就職活動に利用するために、パソコンと携帯電話を繋いでネットに接続し、情報のやり取りを頻繁に行っていたところ、電話会社からパケット料金が120万と高額になっていると連絡が入った。半年前にパケット定額制の料金プランに変更していたので、パケット通信は使い放題だと思い利用してしまった。

総合カタログやサービス約款には、パケット料金をはじめさまざまな契約上の条件について記載があるが、苦情は少なくない。消費者に分かりやすく注意喚起をするように一層の工夫をしてほしい。

②契約内容が一方的に変更された

携帯電話機の外装交換費用が無料の保証サービスに加入していたところ、一方的にサービス内容が変更されて、外装交換費用の20%（約3,150円程度）の自己負担が発生すると言われた。納得がいかない。

保証サービス内容の変更について契約者に十分周知していなかったこと、またこのサービスの契約者が約490万件にも上り消費者の利益を一方的に制限するという不利益的な変更であった。契約者への事前周知が不十分であったことから、事業者は再周知等を行った。

③電話が使えない・メールが届かない

- ・携帯電話を契約したが、自宅で使おうとするとすぐに切れてしまい使うことができない。解約を申し出たところ、応じられないと言われた。
- ・携帯電話のメールが届かず不安定な状態が続いた。利用しづらいので解約したい。

④通信の速度等について

- ・最大7.2メガとの事だったので、満足のいく使用ができると思ってデータ通信端末を購入した。しかし、あまりにも速度が遅いので、自宅内で場所を移動させて使ってみたがやはり変わらなかった。通信環境や混雑状況により十分な速度がでないことは承知していたが、遅すぎる。
- ・突然インターネットのダウンロードに時間がかかるようになり、フリーズも度々起こった。接続業者に原因究明のための調査をしてもらったところ、接続のスピードが遅いこと、接続が不安定なことは認めたと、その原因は不明との回答だった。その後、不具合は解消したが、この間は接続できない時間もあり、論文制作に支障があった。

事業者はサービスエリア内であっても、必ずしも通話等が出来ることを保証しているものではない（通信速度についても、実際の通信速度を示すものではない）が、消費者は「いつでもどこでも安定してつながる」という信頼感・認識を持っていることも苦情の原因と思われる。

（特徴・問題点）

- ①契約・解約、販売方法に関する相談が多いが、事業者のサービスに信頼や期待をしている消費者も少なくない。
- ②消費者にとって分りにくい広告や表示、契約内容を一方的に変更するなど、消費者視点に立っているか疑問に感じる事業者もある。
- ③事業者の消費者に対する「様々な状況での説明不足」が目立つ。

4 事業者への要望～消費者の信頼確保に必要なこと

- (1) 消費者苦情の早期の把握と迅速な対応

- (2) 通信サービス障害など、消費者に不利益になると思われる情報の迅速な開示・周知