

2009年9月8日

かながわ中央消費生活センター

村田恵美子

## 1. 20年度神奈川県内の相談状況 別紙参考

## ○情報通信サービスにかかわる相談件数

13,741件※ (全相談件数59,916の22.3%)

※「他の運輸・通信」12,551件と「電報・電話」1,190件の合計

## 主な品目と件数

品目	件数
電話情報提供サービス	8,667
オンライン情報サービス	2,571
移動電話サービス	731
プロバイダ	459
電話関連サービス	327
テレビ放送	216
CATV	189
その他	581
合計	13,741

## 2. かながわ中央消費生活センターにおける最近の相談状況

## ○情報通信サービスにかかわる相談件数

「電報・固定電話」「移動電話サービス」「放送・コンテンツ等」

「インターネット通信サービス」

## ○「電報・固定電話」

相談者=契約当事者 30歳代 女性

相談内容 (IP電話)

光通信回線の勧誘電話の際、現在他社のサービスを受けているのでその状況においてはモデムの交換をするだけで電話もインターネット料金も安価になるとの説明のみだった。そのまま電話番号の変更等はないものと思い、本日工事をしてもらったからIP電話の番号が変更された。販社へ話が違っていると解約を申し出たら1万5百円の解約料と言われたが、説明不十分ながら販社には説明済みと主張され、解約料まで要求されるとは納得できない。

## ○移動電話サービス

相談者=契約当事者 20歳代 男性

相談内容 (携帯電話サービス)

全く覚えがないのにデータ通信新規契約通知書面が送られてきた。業者営業所へ出向き、覚えがない旨を伝えた。今年5月12日の購入で、出向いたことのない販売

店での契約、本人確認は免許証となっていた。業者は筆跡を確認し調査するとのこと。実は、本年1月9日、免許証を紛失し警察へ紛失届を出していた。改めて警察へも出向き届出番号も確認した。業者も実情は理解してくれているようだが今後が不安である。

相談者=契約当事者 30歳代 男性

相談内容 (携帯電話サービス)

この5月分から携帯電話会社が家族間メールを無料とするサービスを開始した。しかし、動画等大きなサイズのメールを送信する際途中で失敗すると送信直前までのパケット料金が高額に発生すると言う。パケット利用の上限設定をしている人は問題ないが、もし設定が無ければ高額課金の対象となる。その点をもっと消費者へ説明し周知、徹底すべきではないかと業者へメールで問い合わせるも1週間経過しても回答がない。

#### ○「放送・コンテンツ等」

相談者 30歳代 女性 契約当事者 30歳代 男性

相談内容 (CATV)

電波状況が悪い地域なので、月額3675円でケーブルTVを利用中。一般のアナログ放送終了は2年先だが、通信会社の都合で3ヵ月後に打切りが決定。引き続き受信するには、月額315円追加してデジタル放送受信となる。だが光通信等の手段でもTVは見られることもあり、ケーブルTVは解約を検討しはじめた。すると解約は工事費を負担せよ、というので納得がいかない。消費者に不利な内容は解消するよう社内検討を要望したい。

相談者=契約者 50歳代 男性

相談内容 (映画配信サービス)

電話で、ビデオ見放題で今までのものより安くなり8千円キャッシュバックされるといわれ映像配信サービスを申し込んだ。キャッシュバックされると説明されていたがいつまでたっても振り込まれないので客相に問い合わせた。機械はレンタルでなく12回払いの割賦購入契約だとその時初めて聞かされ、契約書面をもらってないと言ったら送付された。解約したい

#### ○「インターネット通信サービス」

相談者=契約当事者 40歳代 男性

相談内容 (光ファイバー)

突然の訪問販売で、玄関ドアを叩き、大手電話会社の光回線に変更しないかと勧誘に来た。時間がないと言ったのに10分以上居座り、資料を置いていった。親会社と行政監督省庁に文句を言ったが、解決してもらえなかった。センターから指導できないか。

## 平成20年度神奈川県における相談状況

表1 苦情相談の上位10品目

単位:件数

順位	品目	20年度	19年度	前年度比	備考
	[相談総件数]	[ 59,916]	[ 66,188]	90.5 %	
1	オンライン等関連サービス	12,021	15,079	79.7 %	電話情報提供サービス8,667 オンライン情報サービス2,571 プロバイダ459
2	フリーローン・サラ金	4,505	5,015	89.8 %	
3	商品一般	3,102	2,287	135.6 %	注) 商品が特定できないもの
4	不動産貸借	2,844	2,734	104.0 %	賃貸アパート2,236 借家208、不動産貸借197
5	工事・建築	1,907	1,991	95.8 %	新築工事372、増改築工事284 塗装工事261、工事・建築サービス225 衛生設備工事220
6	電話サービス	1,189	1,553	76.6 %	携帯電話サービス731、電話関連サービス 327、電話サービス109
7	新聞	1,060	1,149	92.3 %	
8	四輪自動車	939	1,004	93.5 %	
9	エステティックサービス	856	935	91.6 %	
10	クリーニング	731	834	87.6 %	

表2 契約当事者年代別苦情相談受付件数

単位:件数

性別	年代	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明等	計	性別比
20年度		1,886 (3.1%)	7,815 (13.0%)	12,602 (21.0%)	10,409 (17.4%)	7,651 (12.8%)	7,386 (12.3%)	7,521 (12.6%)	4,646 (7.8%)	59,916 (100.0%)	100.0 %
19年度		2,657 (4.0%)	10,247 (15.5%)	14,611 (22.1%)	11,173 (16.9%)	8,522 (12.9%)	7,298 (11.0%)	7,251 (11.0%)	4,429 (6.7%)	66,188 (100.0%)	100.0 %
前年度比		(71.0%)	(76.3%)	(86.3%)	(93.2%)	(89.8%)	(101.2%)	(103.7%)	(104.9%)	(90.5%)	-

表3 契約当事者年代別苦情相談上位5品目

単位:件数

順位	年代	20歳未満 [1,886]	20歳代 [7,815]	30歳代 [12,602]	40歳代 [10,409]	50歳代 [7,651]	60歳代 [7,386]	70歳以上 [7,521]	不明等 [4,646]	計 [59,916]
1位	オンライン等 関連サービス ( 1,269)	オンライン等 関連サービス ( 2,409)	オンライン等 関連サービス ( 3,295)	オンライン等 関連サービス ( 2,399)	オンライン等 関連サービス ( 1,158)	オンライン等 関連サービス ( 800)	工事・建築 ( 494)	オンライン等 関連サービス ( 361)	オンライン等 関連サービス ( 12,021)	
2位	電話サービス ( 69)	フリーローン・ サラ金 ( 577)	フリーローン・ サラ金 ( 1,161)	フリーローン・ サラ金 ( 905)	フリーローン・ サラ金 ( 691)	フリーローン・ サラ金 ( 534)	商品一般 ( 408)	フリーローン・ サラ金 ( 353)	フリーローン・ サラ金 ( 4,505)	
3位	新聞 ( 38)	不動産貸借 ( 505)	不動産貸借 ( 866)	商品一般 ( 586)	商品一般 ( 626)	商品一般 ( 521)	オンライン等 関連サービス ( 330)	不動産貸借 ( 315)	商品一般 ( 3,102)	
4位	電話機類 ( 22)	エステティッ クサービス ( 441)	商品一般 ( 545)	不動産貸借 ( 498)	工事・建築 ( 327)	工事・建築 ( 412)	新聞 ( 289)	商品一般 ( 177)	不動産貸借 ( 2,844)	
5位	自動二輪車 ( 22)	商品一般 ( 218)	四輪自動車 ( 276)	工事・建築 ( 268)	不動産貸借 ( 275)	不動産貸借 ( 241)	フリーロー ン・サラ金 ( 276)	リース・サー ビス ( 176)	工事・建築 ( 1,907)	