

第2回電気通信サービス利用者WGでの指摘事例等への一般的対応方法・方針
 ((社) 日本インターネットプロバイダー協会)

資料2-2

【事例番号構成】
 東：東京都消費生活総合センター(第2回会合 資料3)
 全：全国消費生活相談員協会(第2回会合 資料4)
 総：総務省(消費者行政課)からの質問事項

(社) 日本インターネットプロバイダー協会

項番	事例番号	事 例	一般的対応方法・方針
1	東 1	公式サイトのゲームアイテム購入で高額請求 母親の携帯電話で、小学校低学年の息子が公式サイト上の無料ゲームで遊び、有料アイテムを購入して3万円の請求となった。両親は夜子供を親戚に預けて働いている。子供が無料ゲームで遊べるよう母親がゲームサイトのSNSに登録し、子供に携帯を渡した。親戚の監督下でゲームをしたが、アイテム購入時にパスワード入力は不要のため、有料アイテムを購入しているとは全く気づかなかった。ゲームサイトに入るときもID・パスワードは不要。生活が苦しく支払えない。減額希望。	
2	東 2	モバイルWi-Fiルーターを購入したが圏外 家電量販店で携帯音楽プレーヤーが100円との店頭チラシを見た。モバイルWi-Fi(ワイファイ)ルーターとのセット販売であった。携帯音楽プレーヤーが100円で買えるならと思い、エリア確認をしてセットで契約。自宅で使おうとしたら「圏外」表示が出る。携帯電話会社へ申し出て、詳細なエリアチェックをしたが、通信可能エリアであった。携帯電話会社に「住んでいるアパートが電波を通さないものであり携帯電話会社に責任はない、解約する場合は、解約料が必要」といわれた。家のパソコンはデスクトップであり、外には持っていけない。解約料なしで解約希望。	
3	東 3 ①	国際ローミング ①海外パケット定額制の恩恵は受けれないが高額請求 海外パケットの定額サービスが開始されたため、海外旅行中に利用した。1日1480円で使い放題のはずが、アラート(注意表示)が出たため、驚いて使用を中止。会社HPを調べたところ、あらかじめ指定された通信会社に繋いで利用しないとパケット定額制の恩恵は受けれないことを知った。翌日3万円を超えたためメールで通知があった。携帯では通信会社を「自動」で選択する設定になっており危険だ。「手動」選択をデフォルトにするべきではないか。周知と徹底を望む。減額希望。	
4	東 3 ②	国際ローミング ②レンタル携帯の国際ローミング 外国で使用するために、空港で目に付いたショップで携帯電話機をレンタル。海外では通話料は高くなるとの説明を受け申込書にサインしたが控えをもらった記憶はない。現地ではカメラ代わりに携帯電話で写真や動画を撮り、日本にメール添付で複数枚送信した。9日間で、120万円の請求。通話料は10万円だが、写真添付メールのパケット料金が110万円。写真1通1万円の計算。これ程パケット料が高額になるとは知らなかった。店の説明不足のため、減額希望。	
5	東 4	携帯端末の外装破損 高校生の息子が使用の2つ折り携帯電話。前の端末を紛失し、半年前に購入した新品なのでメーカー保証期間内。半年間は問題なく使用していたが急に電源が入らなくなり修理に出したところ、裏蓋に入った亀裂が原因、保証サービス加入なので5250円の有償修理になるといわれた。息子は制服のポケットに入れて移動しており、落としたりぶつけたりしていないといふのに有償修理は納得いかない。亀裂は設計、構造上の問題ではないか。	
6	東 5	障害者への契約 知的障害者の姉が携帯電話ショップで、障害者手帳を身分証明書にして携帯電話を新規契約。知的障害1度(LQ19程度)のため文字は読めないが、自分の名前・住所だけは書ける。他の項目はショップ店員が記入したらしい。姉は無料と思っているが契約書を見ると月々7千円くらいかかり、到底支払えない。初期設定もできずに放置している携帯電話を家族が見つけた。契約翌日にショップと交渉したが解約料・携帯電話残債を支払っての通常の解約になるという。無償での解約希望。	
7	東 7	映像配信サービスの電話勧誘 ネットでプロバイダ光回線を申込。光回線工事後に電話があり「ネット接続したのでサービスとして1年間無料で映像が見られる。2980円かかる。」と言われ、クレジットカード番号を確認された。早口だったためよく理解できなかったが、2980円は初期費用と思い承諾。その後、機器と書面が送付されたが、いずれも開封せず放置。後日、2980円がクレジットカードで引き落とされていた。書面を読むと、月額利用料2980円は無料だが、機器を1年間の割賦払いで購入しており、割賦代金が請求されていることを知った。説明が異なると、無条件解約を申し出たが、契約から8日間以上過ぎている、解約は可能だが、機器代金の残債を支払ってほしいと言われた。書面に署名等はしてはいない。解約希望。	当協会会員に照会しましたが、会員で該当するサービスを提供する事業者が存在しなかったため、回答することができませんでした。
8	東 8	ADSL開通工事費 ネット検索で見つけたプロバイダに電話で「ADSLとプロバイダ」を申し込み。広告では「工事費の最低料金2310円～」とあった。プロバイダのコールセンターに工事費用について質問したところ、現場環境によって変わるので、工事に来た人に費用を聞き、金額面で折り合わないようであれば、工事前ならば契約を辞めていいと言われた。工事担当者に尋ねたがはっきりとしたことは言わず、工事終了後に8505円の請求書を送られサインを求められた。工事担当者に「費用負担はないと思う」と言われ、形式上書面にサインしたが、プロバイダから8505円請求。プロバイダに工事担当者の回答を伝えたいが信じてもらえず、支払ってほしいと言われている。最低料金だと思っていたのに、納得できない。またキャンペーンで初期費用0円とあるが、初期費用の項目がいろいろあり、わかりづらい書類も問題。	タイプ2をお申し込みのお客様のケースと推測します。その場合、プロバイダの案内としては、工事費が宅内環境毎の工事内容に依存するため、上記以上の案内が出来ません。上記の場合は、工事業者の対応に問題があったと思われます。通常、ISPでは以下のようなご案内を徹底していません。 ----- タイプ2については屋内配線工事が発生した場合、基本工事料金2,310円(税込)に別途屋内配線工事費が加算され、合計11,025円(税込)～のお支払いとなります。詳細な工事の内容については、工事当日に業者にご確認ください。 ----- また、工事業者は、NTTからの委託業者の為、工事前に金額の合意をしてから工事を行っていただくよう、NTTに対して申し入れを行ってまいります。初期費用についてはISP初期費用とNTT工事費という様に表現を区別した上で、それぞれの費用についてご案内することで、分かり難さの解消を図っております。

9	全 1 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、今申し込んだ方が良く勧められ、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。	無料期間（最大2ヶ月間）内の解約等は違約金等は頂いておりません。また、それ以降でPCご利用済みの方でも、万一説明不足や納得いかない等すれ違いがあった場合は、一次対応の段階で即、違約金免除を伝え、即日即時対応しております。
10	全 1 ②	電話勧誘販売・訪問販売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。	電気通信事業法26条及び同法施行規則22条の2の2項に基づき、ISPは契約成立直後に書面の交付を行なうことになっております。この場合でも書面が送られることになっており、その書面には連絡先が記載されております。ご利用に当っては更にお客様から書類のご返送が必要ですが、それが届いても、支払方法登録用紙の返送がなければ、ご利用開始とならず、課金も発生いたしません。課金が発生していないお客様の場合は、解約申請書も頂かず、口頭解約だけで解約を受けております。この場合お手元の書類は破棄していただいております。
11	全 1 ③	電話勧誘販売・訪問販売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。	以前は代理で解約が受け付けられないことがありましたが、現在では代理店でもカスタマセンターでも全て受けられ解約受付をしております。
12	全 1 ④	電話勧誘販売・訪問販売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。	
13	全 2 ①	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。	
14	全 2 ②	商品と通信サービスのセット販売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。	
15	全 2 ③	商品と通信サービスのセット販売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。	通常、量販店が代理店としてISPの回線の申込を受ける場合は、NTT、KDDI共に事前にお客様のマンションにラックが設置済みか、または光配線方式で回線が提供可能かどうか、各キャリアのDBで確認してから値引きを行っています。万が一、提供が不可能かもしれない場合は、値引きはせずに開通後、量販店で使用出来る商品券をお客様に開通後送付しているため、上記の様な話は、ここ数年聞いた事がありません。
16	全 3 ①	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たら代理店は解約できないという。	
17	全 3 ②	高齢者への販売②	3年間プロバイダ契約をすればパソコンが500円でもらえると言われ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。	アウトバウンドテレマ販売に関しては年齢制限を設け、代理店に対し70歳以上の方に対する勧誘は禁止しております。60歳～69歳までの方もご本人のご要望が強い場合は、ご家族の了承が必須とし、ご家族に確認電話を入れ、ご了承案件のみ契約させていただいております。その上で申し込み後解約の申し出があった場合は、上記「事例番号 全1 ① 電話勧誘販売・訪問販売①」と同様に解約の対応をしております。
18	全 3 ④	高齢者への販売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。	アウトバウンドテレマ販売に関しては年齢制限を設け、代理店に対し70歳以上の方に対する勧誘は禁止しております。60歳～69歳までの方もご本人のご要望が強い場合は、ご家族の了承が必須とし、ご家族に確認電話を入れ、ご了承案件のみ契約させていただいております。その上で申し込み後解約の申し出があった場合は、上記「事例番号 全2 ① 電話勧誘販売・訪問販売①」と同様に解約の対応をしております。
19	全 4 ① a	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。	お客様がプロバイダ側の解約処理ミスだと思っております。通常は、ISPがお客様の解約処理履歴の確認を行い、プロバイダ側のミスであれば返金の対応を行っています。
20	全 4 ① b	通信サービスの特性 ①プロバイダと回線 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。	フレッツADSLをご利用中のお客様の場合に、発生し得るケースです。回線利用料はNTT、ISP利用料はISPという課金体系のため、先にNTT側で回線の解約をした後、ISPの解約のアナウンスがうまく出来ない場合やISP側からNTTへの誘導アナウンスがうまく行えていない場合に発生します。この場合は、ISPで状況が分かり次第、即解約処理を実施しております。

21	全 4 ② a	通信サービスの特性 ②契約回線が煩雑で難解 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。	電気通信事業法26条及び同法施行規則22条の2の2項に基づき、ISPは契約成立直後に書面の交付を行なうことになっておりますので、その書面の内容を見ないと回答できかねます。
22	全 4 ② b	通信サービスの特性 ②契約回線が煩雑で難解 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。	光回線に変更した際にひかり電話も申込を付けて、結果回線の工事費は無料となったが、ひかり電話の工事費の2000円が発生したパターンだと思います。昔はひかり電話の工事費の説明がNTT側が作成したチラシとかに反映されておらず、指導を受けています。ISPで取次いだ場合はWEB上での説明し、電話の場合はオペレータが説明を行います。また必ずNTTからお客様にコンサルティングが入るので、その際にひかり電話の説明をコンサルティング時に行っております。もし、上記のような問い合わせが入った際は、再度ご説明をすると共に納得頂けない場合は、NTTにお問い合わせをいただくようご案内をしております。
23	全 4 ② c	通信サービスの特性 ②契約回線が煩雑で難解 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。	そのパソコンを提供形態がレンタルなのか販売なのか、また提供したのはISPなのか販売店なのかにより回答が異なりますので、これだけの情報ではお答えするのは困難です。
24	全 4 ② d	通信サービスの特性 ②契約回線が煩雑で難解 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。	電気通信事業法26条及び同法施行規則22条の2の2項に基づき、ISPは契約成立直後に書面の交付を行なうことになっておりますので、その書面の内容を見ないと回答できかねます。