

ICT サービス安心・安全研究会
消費者保護ルールの検証に関する WG

2018 年 11 月 8 日
(公社)全国消費生活相談員協会
理事 石田幸枝

消費生活相談から 「電気通信サービスの契約トラブル減少への課題」

電気通信サービスの相談件数は減少傾向にあると思われませんが、新たなサービスが提供される度に新たな苦情が発生しています。消費生活相談の事例からトラブルの原因と対策を考えてみました。

1. 事例から、原因と対策

(1) 光回線・光卸（転用他）、CATV

- ① 1週間前、契約している固定電話会社を名乗り「個人の契約者宛、順番にインターネット回線を切り替えている」と電話があった。担当者にパソコンで操作してと言われ、言われるままパソコンで住所や夫の氏名などを入力し、転用承諾番号を取得し、担当者に伝えた。昨日、契約書が届き光回線の切り替えではなく他社と光回線契約をしていたことに気がついた。まだ開通はしていない。解約をしようと電話をするがつかまらない。
(女性 50歳代 主婦)
- ② 昨日、「通信契約が終了になる」と電話があった。契約中の通信会社のサービス変更の案内だと思い話を聞くと、サービス内容と料金の説明をされ「これで良いか」と言われたので、了解した。別の会社から電話があり「契約中の通信会社のサービスを解約するように。明日、工事に行く」と言われて了解したが、そこで別の会社と新たな契約をしたと気付いた。通信会社を変えたくないで、解約したい。
(女性 20歳代 給与所得者)
- ③ 2年半前、携帯電話会社のショップに行った時にネットが安くなると勧められて、5年契約のケーブルテレビとインターネットの契約をした。2日前転居し昨日解約を申出すると、違約金として47,700円を請求された。明細は設置工事費用の分割払残と撤去工事費と違約金だが、契約時に説明がなかったので払いたくない。
(男性 60歳代 給与所得者)
- ④ 8日前、自宅に代理店の営業員が訪ねてきて光卸回線を勧められた。プロバイダは不要なので今よりも料金が安くなるというので契約した。タブレットで手続きし契約書は受取っていない。契約中の通信会社に問合せたところ、メールアドレスが使えなくなることがわかった。営業員の説明と話が違うので解約したい。
(男性 60歳代 給与所得者)
- ⑤ 2年半前に息子が今よりネット料金が安くなると勧誘されプロバイダを変更した。今回携帯電話会社に光回線を勧められ、契約中のプロバイダに解約料について相談するよう言われた。プロバイダに連絡すると、工事費用を3年間で支払う契約をしているので、残りの8カ月分と解約料を請求された。解約料については知らなかった。
(女性 60歳代 主婦)

電気通信サービスの相談は減少傾向ですが、光回線、光卸（転用他）の代理店による電話勧誘の相談は相変わらず多いと感じます。電話勧誘については、他に「『利用中の回線業者から、さらに料金が安くなると言うので』『ケーブルテレビの契約をしていますね』『新しいサービスのご案内です』と言われたので契約中の事業者と思った」など、勧誘時に、事業者名について誤解を与える勧誘となっています。多くは、事例①のように契約書が届いて違う事業者と契約したことに気付いています。これらの相談のように書面交付前であったり書面受領後間もない場合は、初期契約解除や事業者団体の自主基準の工事前無償解除の規定によって契約の解除ができています。消費保護ルールの書面交付義務が果たされた効果と考えられます。

ただ、事例②では、書面交付の前に工事の日程を決めているため、書面交付前に工事が行われると、初期契約解除をしても工事費や事務手数料がかかり消費者の負担が多くなってしまいます。通常は、工事の前に書面交付が行われていると思いますが、消費者の不利益とならないよう工事は書面交付後としていただきたい。

また、光回線・CATVの契約については、期間拘束があって期間中途の解約には解約料がかかることが認識されていないケースが見られるので、契約時に十分な説明が必要です。携帯電話・スマートフォンの契約の期間拘束が問題になっていますが、固定回線についても長期間の期間拘束は、消費者の自由な選択の阻害要因にもなりかねません。長期間の期間拘束については、再考が必要かと思えます。

光回線、光卸（転用他）、CATVの契約は、消費者にとっては容易に理解できる契約ではなく、基本の契約にオプションの特典などが付いた場合、そして、その特典が電気通信事業者の特典か、代理店独自の特典かなど、より一層複雑な契約となるため、電話で説明を受けてもすべてを理解するのは難しいと考えられます。

電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラインでは、「代理店による電話勧誘販売により新規の契約を締結する場合は、特段の事情がない限り、電話による説明を補い、契約意思を再確認するため、電気通信事業者自らの責任により後確認を実施し、その結果利用者が疑義を呈した場合は利用者に特段の不利益なく申込み等の取消し等に応じることが求められる。」とありますが、未だに苦情が減少しているとは言えません。電話勧誘時に、必ず後日送られてくる契約書面で契約内容を確認するよう説明し、書面交付後に、電気通信事業者から再度電話等で契約書面を確認したか、契約内容に間違いはないか消費者の意思確認をするなど、後確認が実効性のあるものになるよう対応をお願いいたします。

これらの苦情の多くは代理店による勧誘となっています。電気通信事業者は、代理店の勧誘について把握し、不適切な勧誘が行われないよう監督をお願いいたします。

また、事例⑤のように、転用後に再度事業者を変更する相談も見られます。転用後に元の事業者に戻したり、新たな事業者変更の場合、現在は、元の電話番号を引き継ぐことができない契約で、回線は引き直す工事が必要です。消費者にとっては、負担の多い契約となっているので、電話番号の継続利用と引いてある回線を有効利用ができる仕組みが必要です。

この問題は、「NTT東西の光サービスの卸売サービスの事業者変更の在り方についてのタスクフォース」で検討され、決定事項となっているようですが、早期実現いただくようお願いいたします。

(2) スマートフォン

- ① 両親が商業施設のブースで、スマートフォンを契約したが、いままで携帯電話だったので使いこなせない。解約したいと言っているができるだろうか。両親によると販売員に「通信費はいくらかかるか」と聞かれ固定電話と合算した金額を伝えたら「月々1000円位安くなる、今日契約すると実質0円」と言うので、「明日契約するかどうか決めてくる」と言うと、「今日しかこの条件で契約できない」と言われて契約したと言っている。どうしたらよいか。
(女性 40歳代 自営業者)
- ② 家電量販店で「2台契約すると30,000円の商品券が付く」と説明され、携帯電話を2台契約して携帯電話会社を乗換え、商品券の引換券を受取った。そろそろ商品券の交換時期かと引換を申し出たところ、引換期限が過ぎているので交換できないと言われた。引換券の裏に「販売店からの連絡後1か月が商品券との引換期限」と書かれていて、携帯電話の着信履歴を見ると1か月以上前に販売店から着信があったことを後で知った。購入時の説明が不十分ではないか。
(女性 30歳代 給与生活者)
- ③ ショップで期限内に機種変更すると5000ポイント付与するというチラシをもらったので、期限内にインターネットで機種変更した。開通日は3日後と返信が届いた。先日ポイントが付与されていないのでメールで問い合わせたら、「開通日が期限内であることが原則であり、対象外」との返事が届いた。URLが添付してあり、開いたところ、下方に小さく開通日が期限内である旨の記載があった。チラシには記載はなく納得できない。
(女性 30歳代 給与生活者)

電気通信事業法の消費者保護ルールのガイドラインには、適合性の原則に照らして販売方法の望ましい例、不適切な例が記載されています。事例①は、不適切とまでは言えない事例とは思われますが、高齢者が、熟慮期間を要望していることから、後日の契約とすべきであったと考えます。電気通信事業者には、新しい機器に慣れない高齢者対応として、機器のお試しや使い方の講習等をお願いいたします。

実質0円など、特典を強調した販売が行われていますが、特典が受け取れないという苦情は、相変わらず入っています。事例②③の消費者は特典が魅力で契約しています。消費者にとって特典は単なるサービスではなく契約の条件であることから、特典を強調するのであれば、消費者がきちんと特典を受け取れる方法とすべきです。また、高額なキャッシュバックは、一般的な消費者には不信感を与える販売方法と考えられますので、適正で公正な販売となるよう業界としての取り組みをお願いいたします。

(3) 格安スマホ

大手通信事業者と同じエリアで利用できると聞いてネットで格安スマホを契約したが、通勤中にエリア外になったり、地下鉄で圏外の表示が出ることもある。会社から支給の携帯は大手通信事業者のもので、同じ通信回線を使っているなら大丈夫と思って1年縛りの契約をした。解約すると違約金がかかるが、使えないので納得いかない。

(男性 30歳代 給与所得者)

事例は、MVNO のサービスの特性を理解していない消費者の苦情と考えられますが、MVNO の携帯電話サービスも、平成 30 年 10 月 1 日から初期契約解除の対象となったため、10 月 1 日以降の契約で、対象期間内であれば、初期契約解除が可能と考えられます。

(4) モバイルルータ

仕事に使うつもりでモバイル Wi-Fi の契約をしようと思い店に行った。「使い放題だが 3 日で 10 ギガ使うと遅くなる」と説明を受けた。10 ギガがどのくらいか聞いて、よいと思ったので契約したが、子供に動画を見せただけでかなりなギガ数になるとわかったので初期契約解除をしようと思い購入店に行ったら自己都合による解除はできないと断られた。

(女性 30 歳代 給与所得者)

代理店の対応に間違いがあった事例です。契約後の解約等については、通信事業者への申出となりますが、代理店でも間違いのない案内をしていただきたい。事例の事業者の場合、契約書を見ると初期契約解除の際は端末も解除できるとの規定となっていました。

2. まとめ

電気通信事業法の消費者保護ルールは、書面交付義務と初期契約解除、確認措置による解除等に効果が表れていると考えられます。電話勧誘による契約では、電話で申込みをした後に送付された書面によって説明内容と契約内容の違いに気付いて、初期契約解除の手続きをとっています。また、確認措置による解除についても適合性の原則に反した販売であったり、電波がつかない等については、消費者からの申出と消費生活センターのあっせん等で概ね解決しているものと思われま。ただ、残念ながら、トラブルになってはじめて契約書面を確認する消費者も少なく、初期契約解除の適用期間が過ぎ救済ができないケースが多々あります。

「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」には、電話勧誘による説明についての注意が詳細に記載され、勧誘後には電気通信事業者自らの後確認が求められていますが、事例からは、光回線、光卸（転用他）の契約は、電話による説明だけで契約内容を誤解なく理解することは難しいと思われ、未だに苦情が減少しているとは言えません。電話勧誘時に、必ず後日送られてくる契約書面で契約内容を確認するよう説明し、書面交付後に、電気通信事業者から再度電話等で契約書面を確認したか、契約内容に間違いはないか消費者の意思確認をするなど、後確認を実効性のあるものとなるよう対応をお願いいたします。

また、光回線、光卸（転用他）の苦情の多くは代理店による勧誘となっているため、電気通信事業者は、代理店の勧誘について把握し不適切な勧誘が行われないよう監督をお願いいたします。

最近、卸、再卸、再々卸の事業者の代理店からの勧誘もあるため、同様に代理店管理をお願いいたします。

以上のように、消費者保護ルールは一定の効果が見られてはいますが、消費者にはまだまだ理解されていません。そもそも契約する通信事業者とサービスの種類によって解約に関する規定が違うことを知らない消費者が多いと考えられます。初期契約解除と確認措置による解除の違いについてはより理解が難しいと考えます。また、事業者の中には、自主基準で初期契約解除の際には端末も含めて解除できる規定を設けている事業者も見られます。

このように事業者によって解約条件が違うことから、消費者は、契約に際しては、契約内容の確認だけでなく、解約の条件もしっかり契約書面等で確認してから契約しなければなりません。今後は、消費者保護とともに電気通信サービスの仕組と契約について消費者啓発が重要と考えます。

また、契約書面は、消費者が容易に契約内容を理解できるよう分かり易い書面が必要ですが、中には相談員でも分かりにくい書面も散見されます。今後も分かり易い契約書面の検討をお願いいたします。消費相談窓口には、しばしば小規模零細事業者（個人事業者）からの相談が入りますが、一般消費者と同様の相談となっています。事業者契約であっても、十分な説明と書面交付が必要と考えます。

高齢者への勧誘は、充分理解されてからの契約とし、携帯電話事業者には、高齢者対応として、機器のお試しや使い方の講習等をお願いいたします。

以上のように相談件数は減少傾向にあるもののまだまだ問題のある勧誘が行われているため、総務省、事業者団体には、引き続き苦情削減の取り組みをお願いいたします。

以 上