

## 国民生活センターADRIにおける電気通信サービス事案の概要

番号	公表日	事件名	固定移動の別	サービスの種類	紛争内容 (申請人・相手方の主張の要旨)	当事者の属性等 (公表の限度)		仲介の結果	備考
						申請人 (消費者)	相手方 (事業者)		
1	2012年3月15日	ワンセグ携帯電話の解約に関する紛争	移動	携帯ワンセグ	＜申請人＞ ワンセグ機能付携帯電話を購入したが自宅にはワンセグの電波が届かず、ワンセグ放送を視聴することができなかった。購入の際、ワンセグの電波について説明がなかったため返品を申し出たが、相手方は返金に応じていない。 ＜相手方通信事業者＞ 販売者は、「ワンセグ放送の視聴条件が放送波の状態によりエリアにより異なることを申請人に告知しており、説明義務は果たされているが、申請人はワンセグ放送の視聴を携帯電話購入の第一としているという本件事案の特性を前提に、経営判断により申請人の希望に対し合理的な範囲で最大限の譲歩をなし、請求を認めることによる解決を希望すると答弁。			和解	購入動機(ワンセグ視聴)と説明の齟齬。
2	2012年3月15日	スマートフォンの自動通話に関する紛争	移動	スマホ自動パケット通信	＜申請人＞ スマホに機種変更し、パケット定額プランで契約したが、パケット通信をあまり使用していないにもかかわらず、パケット通信料がほとんど毎月定額上限になり不審に思っていたところ、スマホではアプリの設定などにより自動通話を行うことでパケット通信料が発生することを新聞報道で知った。契約時に自動通話について説明を受けていなかったため、契約を元に戻すよう求めたが解除料が発生すると言われた。 ＜相手方通信事業者＞ 申請人がスマートフォンの設定を変更することにより、本件プランの最低額からの利用は可能であり、契約取消の主張には根拠がないとするが、和解の仲介の手続により解決を図る意思があると答弁。なお、相手方通信事業者も、自動通話について当初は認識しておらず、自動通話の原因について検証して原因究明し、自動通話の告知をホームページに掲載したと説明。			和解	自動パケット通信がされることの説明なし。 事業者も当初自動通話となる認識なし。
3	2012年5月31日	モバイルデータ通信の定額料に関する紛争	移動	データ通信サービス(海外渡航先で利用する定額パック)	＜申請人＞ 使用期限内に契約量を使い切ると(1パック30日で100MB)従量制になる定額パックを2つ購入し、200MB以内に利用を納めたが、重量分を請求された。相手方通信事業者から「定額パックは、30日間で100MBを使い切りで、超過データ分は従量課金となる。このことは事前に口頭で説明し、書類にも書いてある」と言われた。 ＜相手方通信事業者＞ 十分な説明を行っているが曖昧な表現があったと思われるし、口頭でのやり取りで言った、言わないの問題になると思うため致し方なく請求を認めると答弁。	語学関係の仕事を海外渡航用の契約		和解	事前の説明の有無と程度。
4	2012年5月31日	プロバイダ契約の回線速度に関する紛争	移動	データ通信サービス	＜申請人＞ HP上で最大受信速度7.2Mbps、同送信速度384Kbpsと表示あり、しかし、実際の利用では受信時200Kbpsだったので解約希望だが解約料が35,000円かかる。 ＜相手方通信事業者＞ 申請人の請求を認めるとし、HP上で「規格上の最大速度」として、「最大受信速度7.2Mbps」、「送信時最大5.7Mbps」(場所によっては送信時最大384Kbps)との広告を行っている。通信速度はベストエフォートで規格上の最大速度を確保するものではなく、広告にも記載していると答弁。	学生(大学又は専門学校)		和解	当初、相手方通信事業者は手続非対応の対応だったが、その後、応諾。広告表示とベストエフォート型サービスの実際利用時の提供条件との齟齬。
5	2012年5月31日	パソコンレンタル付プロバイダ契約に関する紛争	ISP	ISP+PCレンタル	＜申請人＞ レンタル期間中のPC故障の場合は無償修理との契約だったが利用規約変更により対応不可と言われた。 ＜相手方通信事業者＞ PC回収し、違約金なしの解約の提案もあるも、修理対応を希望した事案			和解	
6	2012年11月29日	インターネット接続サービスの解約に関する紛争	ISP	ISPサービス	＜申請人＞ 2年間の自動更新契約の中途解約事案。1年後に代理店に解約申請したが2万円の解約金が必要と言われさらに1年継続することにしたが、その後、それ以降は更新しない旨伝えたので解約手続きは終了を認識した。その後、自動更新となっていたので代理店に解約したが解約金9,975円の請求を受けている。 ＜相手方通信事業者＞ 平成22年7月、当社のインフォメーションセンターでプロバイダ契約に係る高速プランの廃止を受け付けたが、携帯電話回線の解約の予約は受け付けていない。また、平成22年7月31日の相手方販売代理店での解約相談は当社において確認していない。当社のシステム上、解約の予約を受け付けることはできず、契約期間満了月の翌月一月の期間中に改めて来店し解約手続きをとるよう案内している。したがって、当社及び販売代理店が解約の予約を受け付けることはありえない。なお、申請人が主張している平成23年10月の解約受付店舗は相手方販売代理店とは別の店舗であり、申請人の主張は正確ではない。 ＜相手方販売代理店＞ 和解の仲介手続に応じないと答弁し、平成22年7月のプロバイダ契約に係る高速プラン廃止受付は相手方通信会社のインフォメーションセンターであり、当店はわかりかねる述べた。			不調	
7	2013年12月5日	データ通信のLTEの表示に関する紛争	移動	モバイルデータ通信	＜申請人＞ 光回線を解約し、通信速度と人口カバー率の高さを謳った広告をみて相手方通信事業者と店舗で契約。最大通信速度について事実と異なる説明を受けたこと、サービスエリアについて説明を受けていなかったため契約を解約料なしで取消して契約日以降の既払い金の返還を求めた。 ＜相手方通信事業者＞ 利用者の利用環境が様々で、一律の対応は必ずしも公平とは言えない、適合性の原則を踏まえ、都度、申込み経緯や利用状況等に鑑み、個別対応をしていると答弁。			和解	景表法違反により消費者庁から措置命令を受けた事案
8	2014年3月20日	携帯電話のLTEの表示に関する紛争(1)～(5)	移動	モバイルデータ通信	＜申請人＞ 相手方通信事業者のカタログを見て、LTEの実人口カバー率の高さから他者からNMPに移ったが、自宅・職場や出発先でもLTEが繋がらない。消費者庁の措置命令が出されたので取消しを求めたが受け入れられなかった。 ＜相手方通信事業者＞ 申請人の主張が事案であり、理由があることが確認できれば、適正な条件で和解が可能だが、その真偽が確認できない部分があり、理由は是非も判断しかねると答弁。			不調	同上の事案。申請人以外の他の消費者に一般的に提案している解決案以外での解決を相手方通信事業者が受け入れず不調。
9	2014年3月20日	モバイルWi-Fiルーターの解約に関する紛争	移動	モバイルデータ通信	＜申請人＞ 相手方通信事業者のHPで利用可能エリアを確認し、「○」判定が表示されたことを確認し、契約したが、実際には圏外で通信ができなかったため、改善を求めたが全く改善されないので解除して、既に支払った代金を返金してほしい。 ＜相手方通信事業者＞ 利用規約で状況等により通信の全部または一部の接続不良や接続中の通信が切断される場合があっても責任を負わないとして、HP及びエリア判定の画面でも同旨の説明を掲載し、注意喚起を行っているから、この点につき承した上で申し込みを行っているため、債務不履行はない。利用可能エリアはシミュレーションであり、使用できなかったとしても責任はなく、解約する場合は年間契約のため解約金の支払が必要と答弁。			和解	
10	2014年5月22日	モバイルWi-Fiルーターの解約に関する紛争(2)	移動	モバイルデータ通信	＜申請人＞ 相手方通信事業者のHPをみて、電話でサービス提供エリア内を確認し契約。届いた機器を相手方のサポートで電話で受けながら設定したが接続できなかった。再度、サポートに連絡するよう言われたが平日昼間は仕事のため対応できず約2ヶ月後に解約を申し出たところ解約料と言われた。使えなかった期間の月額利用料及び契約解除料免除して既払金3万円を返金してほしい。 ＜相手方通信事業者＞ 通話内容を確認したところ、担当者が、「問題なく利用いただける地域」、「全くつながらないということはなく、問題は無い」という発言を行っていたため、過度に申請人を期待させる発言であった可能性がある。「圏外になり利用できない」との申告については端末を開通日以降30万パケットの通信があったので契約解除料は請求するが、初期費用及び通信がなかった期間の月額料金は返金すると答弁。			和解	PCとのセット販売。
11	2014年8月27日	インターネット接続サービスの解約に関する紛争(2)	固定	光回線(電話及びネット接続)	＜申請人＞ 電話で光回線契約について連絡を受け、解約する旨を申し出た。借りているモデムの返却場所を書き取れなかったため、①返却場所は後日再度電話をかけて確認すること、②光回線契約は解約することを伝えて電話を切ったが、その後、多忙で電話ができず12月に入り返却場所の確認電話をかけたところ、光回線契約が解約できていないと言われた。9月に解約を伝えた旨を説明され、相手方は「解約完了しました」という言葉を言っていないので解約になっていない、今日で解約すると言った。9月に解約を伝えた後、解約手続が完了してある旨の連絡も一切なかった。未解約の間の料金の支払いには応じたくない。 ＜相手方通信事業者＞ 申請人から返却場所だけを後日連絡するとの発言はなく、本人からの電話がないと解約を受け付けないとの発言を当社はしていない。申請人の多忙を理由に会話を続けられなかったため、詳細な案内を伝えることができないまま、申請人からの「ではまた明日電話します」という発言により、電話を待っていたが、その後、電話はなく、解約手続が完了しないままであった。解約となっていないので解約日までの利用料金8,498円を徴収したいと答弁。			和解	サービスの異なる複数契約。
12	2014年8月27日	インターネット接続サービスの解約に関する紛争(3)・(4)	固定	光回線(電気通信業務利用放送及びインターネット接続)	＜申請人＞ 相手方通信事業者の販売代理店の二次代理店の担当者の訪問勧誘、「別会社とすでに契約しているテレビとインターネットの契約のうち、インターネット回線について当社と契約すれば、現在使用している回線よりも早くネット接続ができ、既存のテレビの利用料とインターネット利用料の合計金額が、従前からほとんど変わらない」と等と説明され、相手方通信会社の光ファイバーのインターネット接続サービス契約を締結したが、契約後に、勧誘時の説明と異なり、実際には現在の料金よりも高くなり、通信速度も変わらないことが分かったため、違約金なしでの解約を伝えたが拒否された。支払金額が最初の説明と大きく違った。 ＜相手方通信事業者＞ 「最初の説明と実際の金額が大きく違った」との点は、従前の契約を解約していないことによる二重課金のためと推察する。二次代理店の営業行為の内容は、①申請人に対し、「チャンネル数が減っても良いれば出費を抑えられる」との旨を説明し、「そのプランで問題ない」と了承を得た。②訪問時に右半身が自由である様子は見受けられたが、日常生活においては問題がないように思われ、会話の応答についても適切であり、重要事項等の説明についても理解されていたため、契約に際する必要な事項は確認できなかったとして申請人の主張は事実と相違すると思われるが状況把握の上、和解による解決を希望すると答弁。	高次脳機能障害による言語障害・記憶障害及び上下肢の機能障害		和解	同一申請人の複数事業者に対する申請事案。申請人の心身の状況に鑑み契約は無効を前提の和解。二次代理店の勧誘に問題あり。
13	2015年3月19日	携帯電話の電波状態に関する紛争	移動	スマホ(携帯から機種変更)	＜申請人＞ 量販店で携帯端末の機種変更で、自分と夫の分の2台(同じ端末)を購入。2台とも電波状態が不安定で、通話ができなかったり、アプリがなかなかアクセスできず端末として機能しなかった。相手方通信事業者にICカードや端末を交換してもらったが改善されず。電波状態も調査してもらったが使用エリアでは良好との結果。なお、申請人の利用状況は勤務先の関係で市街地を離れた場所での使用が多かった。その後、相手方に解約を申し出た。端末を返却するのでも無償で解約を解除し、支払った端末代金を返金してほしい。 ＜相手方通信事業者＞ 機種変更後約1年以上同端末を利用しており、正常に通話料・通信料が発生していることから、一定のサービス利用は可能であった。申請人から電波状態が不安定と申告があった地域は、当社のサービスエリア内であり、電波状態は良好。方が、不安定な場合には電波増幅装置を設置することで電波状態が改善することがあるため、自宅訪問による電波状態の調査・対策を提案したが、承諾を得ることができなかった。端末及びSIMカードを交換してからも同現象が継続していたことから、端末自体の故障ではないと考える。なお、同地域で同端末を利用している他の利用者から、同様の申告を受けていないこと等を理由に和解の仲介の手続により解決を図る意思はないと答弁。			和解	解約料免除で合意。
14	2015年6月4日	インターネット回線における二重契約に関する紛争	固定	光回線(電話及びネット接続)	＜申請人＞ 相手方通信事業者の代理店から電話でインターネット回線プランXからYに、料金割引サービスをXからYにそれぞれ変更動議を受けた。回線プランをYに変更すれば回線利用に必要な機器1台になり回線料が下がる。料金割引サービスをYに変更すれば長期間使用した場合段階的に使用料が安くなること等の説明を受け、回線プラン及び料金割引サービスの変更を申し込んだ。料金割引サービスを中途解約する場合、解約金3万円かかること説明されたが、詳細な説明はなかった。相手方とのインターネット回線契約は、当初亡母名義でなされ相続により亡父名義となっていた。その後、亡母が相手方及び他の通信会社Aと二重に回線契約を締結し、相手方とはインターネット電話利用契約には解約済みだが、回線契約自体は未解約のまま回線が切断されて利用できない状態になっていることが判明。また、相手方の回線機器も紛失した。相手方代理店へ二重契約の旨を伝え、相談したところ、通信会社Aとの回線契約を解約し、相手方通信会社の回線の復旧をするよう勧められたが、復旧に伴う工費が2万3000円必要で、通信会社Aの解約料を合わせて、最終的に約4万円が必要になると判明。そのため、通信会社Aとの回線契約を継続し、相手方通信会社との回線契約を解約することにしたところ、解約金3万円とそれに対する消費税及び紛失した回線機器の代金を請求された。利用できないのに解約金を請求されることに納得できない。解約金の請求を取り下げてほしい。 ＜相手方通信事業者＞ 解約金の請求はないが、回線機器の代金は請求させてもらう。料金割引サービスの変更の際に必要な契約者の同意が現時点では確認できず、相手方代理店に対する指導不足等の道義的責任の部分で誠に遺憾であり、相手方代理店の説明不足もあったと想定されるところ、本来請求すべき解約金を請求しないこととしたいと答弁。 相手方代理店は、回線プランと料金割引サービスの申込みを受けながら、説明すべき基本的事項については説明したが、解約金が税込が税別かまでの説明はしていなかった。また申請人が相手方通信会社と通信会社Aとの間で二重の回線契約があったため、解約金負担の少ない通信会社Aの解約を提案したと答弁。			和解	
15	2015年9月3日	モバイルデータ通信および携帯電話の解約に関する紛争	移動	携帯、モバイル通信(家電製品等の無償販売)	＜申請人＞ 相手方販売店のイベントで、携帯電話2台とモバイル専用端末を契約すれば、プリンター、ゲーム機等7万5000円相当の商品をサービスする。居住地は通信エリア内であると言われたため必要性があったわけではないが商品に惹かれ、相手方通信事業者①及び②との間で、携帯電話2台、モバイル専用端末機器の通信契約を締結した。しかし、モバイル専用端末機器は時間帯や場所によって圏外になってしまい、携帯電話は自宅ではつながらなかった。相手方通信事業者①に解約を申し出たが解約料を請求された。サービス商品のうち、携帯型ゲーム機は手元になくその費用(1万7274円)は負担したが、それ以外の商品及び携帯電話2台、モバイル専用端末機器は返品するので解約料を免除してほしい。 ＜相手方通信事業者①＞ モバイルデータ通信も通話も利用実態があるし、通信状態について問い合わせも受けていないので解約の申し出は他社とスマホの契約を締結したことが契機と思われるので、端末代金の支払いを求める。 ＜相手方通信事業者②及び相手方販売店＞ いずれもサービスされた電気製品、モバイル専用機器及び携帯電話2台は、相手方から申請人に対して販売されたものであり、各売買契約について解除事由は存在しないと答弁。			不調	販売店独自のオプション(抱き合わせ)契約。
16	2015年12月17日	インターネット通信サービスのキャンペーン適用に関する紛争	固定	光回線(ネット接続+ISP)	＜申請人＞ 相手方通信事業者の通信を利用した、相手方ISPのキャッシュバックキャンペーン付きISP利用契約及び光回線利用契約に申し込み、相手方ISPより契約内容書面が送付された。申込日の翌日に相手方ISPから、約7日以内に相手方通信事業者から連絡があったが、その後連絡が来なかったため、相手方通信事業者フリーダイヤルに架電し案内に従い、通信工事日程を決めた。同年4月、通信工事が実施され、当日相手方ISPのIDでインターネットの利用が可能となった。同年5月以降、相手方通信事業者に対し光回線利用料の支払いを開始した。同年6月及び7月中旬、相手方ISPから、回線が開通していないため8月末でキャンセルとなることとメールを受け取った。相手方2社に問い合わせたが、なぜキャンセル扱いとなるのかの回答は得られず、同年10月、相手方ISPのIDでインターネットに接続できなかった。申請人は、キャンペーン適用を含む本件契約をキャンセルしたことはない。当初に選んだキャンペーン適用をしてほしい。それが困難なら支払済の通信費からキャッシュバックキャンペーンの適用があった場合得られた金額との差額の返金、または契約をキャンセルし、キャンセル料の相手方プロバイダ負担を求める。また、相手方通信事業者から請求された回線利用料および回線解約料は、回線が利用できない状態であったから免除を求めたい。 ＜相手方ISP及び相手方通信事業者＞ 相手方通信事業者のコンサルティング担当者の対応遅れ等により今回の事象が発生したため、申請人の請求を認め、利用起算日を当初の回線開通時にさかのぼりキャッシュバック対応等を実施し、現在解約扱いとなっている回線利用サービスの解約金および未納金額を免除すると答弁。			和解	
17	2015年12月17日	モバイルWi-Fiルーターの解約に関する紛争(3)	移動	モバイルデータ通信	＜申請人＞ 通信販売でパソコンを購入した。パソコン購入の条件として、相手方のモバイルデータ通信の2年契約が必要とされていたため、相手方との通信契約を締結した。パソコンが届き、4月1日から使用開始したが、30日程度ネット接続を試みても実際に接続できたのは4回ほど。10分程度時間がかかり、やっとならなかつた。相手方から苦情を申し出たところ、つながりにくいことと説明があったが、あまりにもその程度を逸脱している。このような場合の解約でも契約解除料がかかるのは納得できず、通信料を支払わずにいつか9月に強制解約され、未払いの通信料約2万円及び契約解除料約6万円を請求されているが支払いに応じたくない。 ＜相手方通信事業者＞ 申請人が、3月31日から同年4月6日までの間に約334MBの通信を行っていること、8月24日までに申請人から電波状態に係る苦情があったことから、申請人の主張を前提に和解を行うことは困難であると答弁。 仲介委員の要請で、申請人宅付近の電波状況の確認及び販売店とのやり取りの記録を調査した結果、電波状況や必ずしも不良とは言えない、6月19日に電波状況が悪いことと料金が高いことにつき苦情を申し立て、オプションの解約を申し出たが通信契約自体の解約はしないと言っており、8月になってからも申請人から電波状況についての苦情の申し立てがあり、契約解除料について善処を求められたため、相手方から電波調査等を申し出たことと経緯があった。 仲介委員から申請人の負担額の減額を内容とする和解案の提示があったが、相手方通信事業者は、結果概要の公表がされる可能性があることから和解に応じられないとのことで不調。			不調	
18	2016年9月1日	携帯電話のオプションサービスの返金に関する紛争	移動	携帯(オプション契約)	＜申請人＞ 携帯電話の機種変更のため相手方通信事業者の店舗に向いたところ、契約した覚えのないオプションサービスに加入しており、長期間にわたって利用料金が課金されていたことが判明。申請人は契約時から現在に至るまで、携帯電話のオプションサービスには関心なく、オプションサービスに加入した覚えもなかったため、相手方に対し課金された料金の全額を返金するよう求めたが、記録が残っている最近の分のみの返金するとの回答、納得できないので記録が残っていない期間も含め全額の返金をしてほしい。 ＜相手方通信事業者＞ 事案の早期解決のため、記録が残っている分についての返金を申し出たが、本ADR手続は事案の公表制度が存在するものであるため、返金の申し出については撤回する。申請人が自らの意思で本件サービスに加入し、8年以上にわたって利用料金を課金されたこと、また通信料が別途発生する旨は複数の媒体を通じ消費者へ注意喚起をしていたことから、本件サービスの配信方法にも瑕疵はない。よって申請人の返金要求に応じないこととできないと答弁。 なお、オプションサービスは本件携帯電話の操作を行って加入されていること、本件携帯電話契約は元は申請人の妻名義でありその後名義を夫である申請人に変更した経緯があり、承継の際の契約書面にオプションサービスの記載があり、申請人が署名しているとの説明あり。			不調	

19	2016年9月1日	スマートフォンに係る通信契約等の有効性に関する紛争	移動	スマホ(端末機器の購入等契約)	<p>&lt;申請人&gt; 相手方通信事業者より「ご契約内容確認のお願い」が届き、携帯電話の契約をした旨の記載があったが、身に覚えがなく相手方販売店に向き確認したところ、元夫が離婚前の国民健康保険証と離婚前に交付を受けた住民票を使用して申請人名義で2台のスマートフォンを購入し、相手方2回線の通信契約を締結していたことがわかった。その後、相手方通信事業者に連絡し、離婚後の国民健康保険証等を出した。相手方は「調査したのが、国民健康保険証と印鑑を本人確認が問題なく済んでいる。第三者とはいえ、元夫が手続している。契約は有効であり、申請人に支払義務が生じると回答した。その後、申請人から無権代理による契約無効等を主張した内容証明を送付したが、相手方から、契約取消はできない。元夫との間で話し合うように、との回答書がきた。相手方は、来店者により委任状が提出され、来店者および申請人の健康保険証と住民票写しが提示されており、契約は有効であると主張している。同年3月に支払遅延を原因として相手方が本件契約を解除した。相手方からの請求額約26万円について、債務不存在を確認の上、請求を取り下げしてほしい。</p> <p>&lt;相手方通信事業者&gt; 申請人の請求を認めるとして、契約必要書類がそろっており、有効な契約申し込みと判断していたが、申請人より追認の意思がない旨の意思表示があったため、無権代理と判断した。無権代理契約として取消処理を進めている。近々処理が完了する見込みである。合わせて当該スマートフォンから利用されたコンテンツ利用契約についてもコンテンツプロバイダに取り消し要請を実施しているとの回答をした。</p>		和解
20	2016年12月8日	携帯電話の解約に関する紛争	移動	携帯	<p>&lt;申請人&gt; 携帯電話の解約のため相手方店舗に赴いたが、申請人が店舗内の後方で待機していた際、同行した孫(未成年者)が携帯電話機と回線の新規契約手続きを行った。その後、未払携帯電話料金14万5841円の支払催告を受けたので、身に覚えがあったので相手方通信事業者に問い合わせたところ、解約したはずの回線契約は解約されておらず、機種変更、電話番号変更、料金請求先変更の手続きが行われ、料金未払いとなっていたことが判明。申請人名の契約書は他人が署名したとみられたので、申請人が変更契約を行った認識はなく、支払義務はないと通知した。しかし、相手方通信事業者は「法定代理人同意書」「重要事項説明書」の署名が申請人の筆跡なので変更契約は有効に成立していると主張している。申請人に債務はあく個人信用情報機関に登録された滞納情報の削除を求めた。</p> <p>&lt;相手方通信事業者&gt; 変更契約の書面は申請人自身及び孫が所定の署名したものと主張し、請求書送付先の孫が支払を遅滞したため、申請人に対し請求したところを否認したものであると答弁した。また、契約事務を担当したショップの社員から、請求先の変更をする場合、契約者が依然として支払い義務を負担し、単に請求書送付先を変更するものに過ぎず、未成年者が直接の支払義務を負担するものではないことから、本件においては、親権者確認を行わず、契約者(申請人)の本人確認を行い、契約者である申請人及び孫の同意書等を取付たうえで、請求書送付先の変更手続きを行ったものである。当時の申請人らが来店した際の説明方法については、来店者数が多く、古い記憶であることから具体的な記憶はないとの説明があったが、相手方通信事業者の代理人弁護士から本件契約では必要な事項の説明を行い、署名を事前に受けてもらった。未払い金支払い義務があることは明らかで、申請人らの主張は受け入れられないとの見解を示された。仲介委員から、結果として回線契約が解約されていなかったことを踏まえて未払いの回線使用料と端末再取得費用相当額の合計金額を申請人が支払うことで本件紛争を解決することを内容とする和解案を提示したが相手方通信事業者が受け入れず合意に至らなかった。</p>		不調
21	2016年12月8日	タブレット端末の利用料金に関する紛争(2)	移動	モバイルデータ通信(タブレット端末)	<p>&lt;申請人&gt; 相手方通信事業者の店舗で家族分を含め3台のタブレット端末を購入した横りに寄った飲食店で置き引きに遭い、3台とも盗まれてしまった。すぐ相手方通信事業者に連絡し、盗難に遭った旨を伝えて回線停止を依頼したが、「当社は何もできない」と言われた。最寄りの警察署へ申し出たが、届け出はできなかった。タブレットを利用していなくても、契約期間内は基本料金や割賦代金を支払う必要があると思し、しばらく支払いを継続した。しかし、相手方通信事業者の店舗で失火対応をされたことにも不満があったため、基本料金等を滞納するようになった。その後、相手方通信事業者から督促状が届いたので盗難の経緯を説明したものの、聞き入れてもらえなかった。消費生活センターへ相談に行き、相手方通信事業者には、契約を解除せずに通信サービスの利用を月額数百円の負担でいったん休止する手続きが可能なことが分かった。それまでその説明はなく、同手続の案内が適切に提供されなかった。相手方への盗難の経緯を説明して支払い済みの基本料金等(約35万円)を返金してほしい。</p> <p>&lt;相手方通信事業者&gt; 申請人はタブレットの紛失後、緊急通話停止の手続きを取ったが、その際、停止中も毎月の基本料金が発生する旨を案内している。申請人が主張する「回線をいったん休止する手続や解約を極力回避し、基本料金等を徴収し続ける営業姿勢」は取っていない。休止手続は海外赴任等で長期間通信を利用できない方を対象としたサービスであり、これらはお客さま自身で申し込み、手続きしていただくことになっている。当社から何度も申請人へ電話連絡をしたものの、申請人は電話に出ず、留守中に残したメッセージにも応答はなかった。毎月の通信料金などを返還する理由がないと答弁した。</p>		和解
22	2016年12月8日	モバイルWi-Fiルーターの解約に関する紛争(4)(5)	移動	モバイルWi-Fiルーターの解約に関する紛争(4)(5)	<p>&lt;申請人&gt; 相手方販売代理店の店舗で自宅用タブレットを使って動画を見るのに支障がないか何度も確認し、大丈夫と言われたため、モバイルWi-Fiルーター①の売買契約及び通信サービス契約を結んだ。ルーター①を接続し、動画をタブレットで見ようとすると「サーバー応答なし」と表示されるため相手方販売代理店に連絡したところ、無料解約できる相手方通信会社に話すと言われたが、その後、相手方通信会社から、解約料なしでの解約はできないと言われた。相手方通信会社の指示に従いルーター①を接続し続けたが、動画は見られなくなった。相手方通信会社から同機種の新品ルーター②を送ると言われたが、その後ルーター②が届き、相手方通信会社と電話でやりとりしながら接続したが、動画は見られなくなった。数週間後、10月に4.5ギガ(バイト)使用しており、動画も視聴できるデータ量である。無条件解約には応じられない。11、12月は利用していないので通信サービス料は請求されないと言われた。12月、相手方通信会社より、ルーター①②を返品すると言われ、これらを送ったところ、2台とも正常動作を確認したと連絡があった。消費生活センターのあっせんにより、相手方通信会社よりルーター①または②を申請人に返却し、③別機種のルーターに変更して契約を継続する。④解約料免除で通信契約を解約するがルーター①の残債務は支払うという旨で解決したいと提案されたが、納得できない。ルーターは返送後は手元になく、11月以降使っていないのに料金引き落とされている。解約料(約1万円)なしでの通信契約解約、ルーター残債務の支払い免除、11月分以降の既払い金の返金を求める。</p> <p>&lt;相手方通信事業者&gt; 申請人が相手方販売代理店から無料キャンセルを受け付けると言われたとのことであったため確認したところ、そのような事実はなかった。通常通り使用できている記録があり、検品でもルーターに不良はなかったが、申請人からルーターが返送されてきた際にはSIMカードが逆にセットされていた。金額が発生している状況で連絡が取れなくなり、ルーターの返却についても受け取り拒否されたため、そのまま請求を継続していた。紛争当初より申請人の主張と当社の把握する事実が異なる部分があり、互譲案を受け入れられず解決困難となっていた。申請人に対応した職員が退社し、通話録音も残っており、確認できない事項もあった。これ以上の紛争長期化を避けるべく申請人の請求を認めるとの説明と答弁があった。</p>		和解
23	2017年3月9日	デジタルフォトフレームの解約に関する紛争	移動	モバイルデータ通信(フォトフレーム)	<p>&lt;申請人&gt; 相手方販売代理店でタブレット端末について質問したところ、契約中の携帯電話2台のオプションの一部解除により合計使用料が毎月1万円程度になると言われ契約した。その際、担当者がテレビ受信機能付きデジタルフォトフレームを出して「キッチンでテレビを見ながら料理できる」等と言った説明はなかったため、おまけで付いてきたとの認識だった。当月分請求額が約1万8000円であったので相手方販売代理店に申し出たところ、最初に事務手数料が加算されるが、翌月から1万円以下になると説明された。その後、相手方販売代理店に申し出たが、その旨はかかるといって具体的な説明はなかった。5月ごろ本件商品を出し、テレビを見ようとしたところ、自宅内に視聴できない場所があり、相手方販売代理店に複数回向いて操作方法を確認したが変化はなかった。4月分の請求も1万円を超えていたので、初めて請求詳細をよ確認したところ、本件商品を含む4台の契約となっており、フォトフレームの割賦代金が請求されていることに気が付いた。携帯電話2台のオプションの解除もなされなかった。相手方販売代理店に本件商品の解約を申し出たところ、解約料が約1万円になるといわれた。消費生活センターのあっせんに対し、相手方通信会社は、免除、契約経緯に問題はないが、譲歩案として解約料を免除すると回答した。しかし、契約は1月の来店当日にされたものであり、見積書は受領していない。フォトフレームの既払い割賦代金の返金、残債の免除、フォトフレームの通信契約のうち既払い金の返金及び同契約の解約を求めた。</p> <p>&lt;相手方通信事業者&gt; 本件商品売買契約および通信サービス契約について、相手方販売代理店店舗での説明がなかったことと申請人の主張は、当該店舗から聞き取った内容とは異なる。また申請人は署名により契約締結の意思表示をしており、署名の写しを差し込んだ申込書の写しを申請人に交付している。このことから相手方販売代理店店舗は契約締結時に通常実施する手続きを本件でも履取していたと認識している。本件契約の有効性を確しているが、申請人が高齢であることおよび申請人が契約を十分理解しないまま締結に至った経緯を考慮し、和解による早期解決を望むと答弁した。相手方販売代理店は、本件の対応については相手方通信会社の対応に準じている。申請人は当該店舗担当者の説明が不適当であったかのような主張をするが、当社の確認した内容と相違する。本件商品についても割賦販売時に交付義務のある書面が申請人の署名入りで交付されており、店舗担当者は必要な手続を履取した。本件商品の販売行為に問題があったとは認識していないと答弁した。</p>	高齢	和解
24	2017年6月15日	光回線契約の解除に関する紛争	固定	光回線+ISP	<p>&lt;申請人&gt; 光回線とプロバイダーをセットにした契約について電話で「料金が安くなる」などの説明を受け、次々電話で説明を聞いていくうちにパソコン操作を求められ、手足が不自由で目も見えにくいといった難しさと伝えながら切り替え、指示に従い1時間ほど操作した。電話の相手方が当時利用していた通信事業者とは別の事業者であるとの認識はあったが、利用している通信事業者と間の契約内容が変更になり、料金が安くなるのだと思っていた。パソコン操作の具体的に内容は理解していなかった。その後、さらに電話があり、利用開始日や基本料金を伝えられ、3時間の通話となったが、以前契約していたプロバイダーを解約しないといけないとの説明はなかった。消費生活センターの助言により相手方に対し書面で、電話番号の変更など元の契約に戻すよう求めたが、相手方は元に戻すには禁止手続きが必要で、それにはまず契約者から通信会社へ「アカウント解除」を申請し、通信会社から指定された工事日を相手方に伝える必要があるが、禁止手続き完了日以前解約日は、初期解約解除制度により解約料は発生しない、問題解決できなかった。11月初めパソコンが壊れ、修理が完了したが、同月申請、相手方より、電話番号の継続使用を希望する場合、手続きに2週間程度かかり、その間の利用料等は契約者負担になると連絡があった。後日、相手方が解約日は、12月初めになると連絡があり、納得できなかったが10~12月の利用料を支払った。契約をなかったこととし、既払い金や工事代金、契約していたプロバイダーに支払った契約解約違約金の支払いなどを求めた。</p> <p>&lt;相手方通信事業者&gt; 初期解約解除の申し出は承認しているが、回線を切ってしまうと、電話ができない状態となりトラブルとなることが多いため確認をとって解除の手続きをするようにしている。本件では、申請人から同一の電話番号の継続使用の希望があったため、その希望に沿った対応をした。継続使用するにはアカウント解除しなくてはならないが、その手続きを終了するまでの間、当社回線で電話番号を継続して使用してもらうことやその間利用料が発生することを伝え、了解を得ている。当社との契約を解約した後、元の通信事業者と光回線契約する場合に、同一の電話番号は利用できない仕組みである。契約経緯については、代理店から説明が簡単な案内をしたところ、興味があるとのことであったため、別の担当者より電話で再度注意点を含めて案内し、契約中のプロバイダーを確認し、解約のための連絡先を伝えている。ウェブ画面から料金説明、契約内容等を詳しく確認していただくため、パソコン操作ができるか確認した上で案内した。固定電話機とパソコン設置場所が離れたため、携帯電話に連絡してウェブ画面を見ていただくながら初期解約解除についても含め、詳細に案内した。電話でサポートしたが、申請人の入力の間に時間がかり、転用番号取得まで1時間20分ほどかかった。申請人はパソコン操作は苦手と言ったが、一度も断っていないと答弁した。</p>	身体障害あり	和解
25	2017年6月15日	光回線のオプションサービスに関する紛争	固定	光回線(オプションサービス)	<p>&lt;申請人&gt; ボステムのチラシを見て通信光ファイバーサービスに興味を持ち、相手方代理店に電話して申し込んだ。翌月から、契約した覚えのないサービス4件の料金3996円が引き落とされ始めた。育児と体調不良の時期だったため、しばらく気付かなかった。その後、サービス料金の請求元をネット検索し、光ファイバーサービス事業者を確認し、相手方代理店に本件サービスを確認し、相手方代理店に問い合わせた。1か月間は無料であり、解約は加入者が行う必要があると述べたほかは、要領を得なかった。請求を止めたいとの旨を相手方に伝えた。相手方代理店のボステムのチラシには、このサービスに関する事項は見たが、このような契約を相手方代理店、相手方サービス会社と締結した記憶も認識もない。そこで、このサービス10か月分の代金3万9960円の返金通知を発生したところ、相手方サービス会社から3か月分の返金意向があったのみであった。納得できない。</p> <p>&lt;相手方通信事業者&gt; 相手方代理店の電話録音記録によれば、サービスの内容、無料期間と無料期間経過後の料金等の説明を行っているが、申請人との間には、口頭であるが合意があり、契約は成立していると認識しており、申請人が契約内容に合意していないと主張しているとは認識していない。しかし、サービス内容の案内に不十分な点があったことから、返金により和解したい。なお、相手方代理店は、当社の販売代理店であることに相違ないが、昨年より事実上の破産状態にあり、当社も相手方代理店代表取締役と連絡が取れない状態にある。当社の商品に関し、相手方代理店を介して契約したものの音信等対応は、今後、当社が責任を持って行うと答弁した。</p>		和解
26	2017年6月15日	光回線前契約の取り消しに関する紛争	固定	光回線	<p>&lt;申請人&gt; 大手電話会社の料金請求業務の下請けを名乗る相手方から、電話でこれまでより料金が安くなる旨の説明を受けた。決済代行業務のみが相手方に変更になるだけと信じ承諾した。しばらくして別の業者から電話があり、パソコンを聞くように指示された。登録業務の途中、疑念が拭けなかったため、相手方より口頭で確認したが、その都度、大手電話会社の名前を告げられ、自宅のパソコンを遠隔操作された。同月、契約したプロバイダーから契約解除通知の書面が届き、大手電話会社から回線が変更されていることが分かった。また、6月下旬、従来のような請求明細書が回線前に利用料の引き落としがあり、様子がおかしいと思いはじめた。そこで、7月に地元消費生活センターに相談し、回線を元に戻してもらうよう相手方と交渉したが、相手方は、決済代行業務を大手電話会社から委託されていると述べ、2万円払えば元に戻せると提案してきた。納得できないので電話を切った。8月、回線を戻すよう求めた書面を相手方へ再度発送し、回線を元に戻して止めようとしたところ、9月下旬に電話とインターネットが利用不能になった。相手方に関心させたところ、料金未納が理由だとされた。その後、相手方から書面による利用料の請求が続いた。</p> <p>&lt;相手方通信事業者&gt; 申請人の主張はおおむね事実であるが、平成28年5月下旬、申請人へ当社の商品を勧誘した際、申請人が従来利用していた大手電話会社および同社関連会社を名乗った事実は確認できない。また、平成28年7月、当社が大手電話会社から決済代行業務を委託されていると説明した事実にしても確認できない。申請人宅の電話回線を廃止した経緯は、地元の消費生活センターを介して交渉していた期間中、当社担当者や消費生活センター担当者間の連絡が取れなかった時期があり、申請人らが交渉を断念したものと当社が認識し、そのまま廃止の手続きを取ったためである。和解のため、申請人の既払い金(1万6142円)の全額返金と、停止後の請求(3万3523円)の取り下げ、また、廃止となっている申請人宅の電話回線再開にかかる費用負担には応じる。しかし、申請人が従前使用していた電話番号の復活については、当社ではできかねるとし、申請人の請求を認めると答弁した。</p>		和解
27	2017年6月15日	引越後に伴うプロバイダー契約の取り消しに関する紛争	ISP	ISP	<p>&lt;申請人&gt; マンションAに居住していた際、相手方とプロバイダー契約を締結した。平成23年12月、マンションB(賃貸)に引越した。平成27年1月にマンションCに引越す際、相手方との契約を解約しようとしたところ、マンションAに係る契約が継続され、その利用料金を支払ってきたことが判明した。また、相手方はマンションBについてはマンション全体についてサービスを提供しており、マンション管理費用からプロバイダー利用料金を徴収していたことが分かった。マンションAからマンションBに引越す際、相手方からAにおけるプロバイダー契約の解約と、Bでの入会手続きが必要と案内された。インターネットに申し込ませると言われたが、Bでは利用料金を管理費用から徴収しているため個別に解約不要との説明はなかった。相手方にBへの引越した際の連絡や転居届を発送している。なおBへの入居の際、相手方サービスを利用してIP電話を使用しようと考え、その手続きについて相手方とメールでやりとりした。マンションB居住期間に相手方に支払った約10万円は払い過ぎであるため、返金してほしい。</p> <p>&lt;相手方通信事業者&gt; 当社はマンション専用サービスのプロバイダーであり、各マンションによりサービス提供形態が異なる。マンションAは利用希望の居住者との個別契約、マンションBはインターネット接続については管理組合との全戸契約で、各居住者の直接契約ではない。AからBに引越したためでは、Aに係る解約手続きが必要となり、その旨を平成23年11月にメールで連絡している。同時にA宛てに転居手続きに係る契約を締結したが返信がなかったため、同年12月にはB宛てに転居届を送付したが返信がなかった。相手方にAからB宛てに連絡している。手続きは規約により、ホームページまたは書面で行うとされ、申請人も規約に同意の上で契約しているが、申請人からはホームページまたは書面での解約手続きはなされていない。また、マンションBに引越後もインターネット料金が毎月クレジットカードから引き落とされており、申請人も手続きが完了していないことを認識できていないと認め、そのため返金はできないと答弁した。</p>		和解
28	2017年6月15日	荷受け代行にかかる携帯電話の解約に関する紛争(1)~(6)	移動	携帯(端末の荷受け代行)	<p>&lt;申請人A&gt; 交流サイト(SNS)に「誰でも簡単。在宅ワークの紹介です」という副業広告が掲載され、興味を持った。詳細な説明を求めたところ、「荷物を受け取り、指定された住所に転送する『荷受け代行』という仕事である。初期費用も不要で、1回転送すると3000円の報酬がある。荷物の身中は電子機器であるとのことだった。この仕事をしようと思い、紹介された人に身分証明書の写真をデータで送信し、報酬の振込先金融機関を伝えた。その後、10台の荷受け代行をし、報酬を得た。転送先は、横浜市内の〇〇氏に宛てておいた。同年6月、SNS上で、荷受け代行で被害に遭っているとの情報を聞き、自分の名義で6社の通信会社と契約されていることが判明した。6社に対して事情を説明したところ、2社は契約を無効にしてくれたが、残り4社(相手方A、相手方B、相手方C、相手方D)からは請求すると言われた。届いた荷物の送付伝票は破棄してしまっているので、手元がないが、荷物には「電子機器」「通信機器」「SIMなど」と書いてあったという。請求を取り下げた。</p> <p>&lt;相手方通信事業者A&gt; 申し込み時に本人確認資料が提出されており、入金手続きにおいて登録された申請人本人の氏名・住所に誤りがないことを確認している。また、入会後に当該住所に交付書類と端末機器を送付し、受領されていることを確認済みである。そのため、契約は有効に成立しているものと考え、解約に際して発生した諸費用(端末機器の割賦残債、違約金、月額利用料等)4万4832円を支払ってほしい。</p> <p>&lt;相手方通信事業者B&gt; 平成28年7月4日に申請人から解約申し出があり、同日をもって解約処理したことは認める。申請人に送付した宅配便の外箱には、出荷元が当社であること、内容物が「携帯電話・付属品」であることを表示しており、契約内容通知書を送付した封筒には、発信者として当社の社名とともに「転送不要」と表示して、これが申請人自身において受領されるべき郵便物であることを明示している。申請人はこれらを申請人宅において受領を拒絶することなく受け取った。このような事実経過から、仮に第三者が申請人になりすまして契約手続きを行ったものとしても、携帯電話端末および契約内容通知書の受領をもって申請人が当社との契約成立を承諾したものと見なすべきである。また、申請人は、端末の外箱と封筒の記載のみによってそれが携帯電話端末と契約書類と認識できたのであり、もし開封し内容を確認すれば、契約内容をより詳細に確認できたのであるから、申請人の不法行為責任は明らかである。以上から、申請人は当社に対し、契約に基づく支払い債務として、あるいは不法行為に基づき損害賠償債務として、未取戻代金および通信料の支払い義務がある。なお、申請人の収入および資産状況から一括の支払いに困難がある場合には、分割払い等に応じるなど、適切な解決に応じる用意はあると答弁した。</p> <p>&lt;相手方通信事業者C&gt; 和解の仲介の手續に協力する意思はあるが、同種トラブルが多数寄せられており、本件の解決が公表された場合、影響が大きいことを懸念しているため、回答書・答弁書の提出は差し控えている。同種トラブルが多く寄せられており、犯人が逮捕されていないが、捜査中なので決断ができない。司法の判断を待つ対応を決めたという考えがある。現時点で提案できる解決策として、申請人らは携帯電話端末を受領しているため、それを返却してほしい。端末が手元になければ、端末相当額を支払ってほしい。月額利用料や解約料については免除する用意があると答弁した。</p> <p>&lt;相手方通信事業者D&gt; 申請人の請求を認める。事実関係は不明だが、申請人が荷受け代行詐欺の被害に遭い、第三者が申請人と偽って通信契約を締結していると判断したため、通信料等の請求は行わないと答弁。申請人イ 平成28年4月、副業を探していたところ、SNSで安心・安全・家にいながら働けるという1件3000円/1日子育てしながらでもできる、簡単・誰でもできる、主婦人気!という副業広告を見つけた。興味を持った。問い合わせたところ、「『荷受け代行』という仕事をやらせてもらう。仕入れの手伝いということになる。自宅で荷物を受け取り、それを着払いで指定住所に送付する。1回転送すると3000円の報酬がある。荷物の身中は電子機器であるとの説明を受けた。また、合法かどうか尋ねたところ、「合法である」と言われた。インターネットで検索しても怪しい情報はなく、荷受け代行という仕事が存在していることが分かった。紹介された人に安心して身分証明書の写真をデータで送信し、報酬の振込先金融機関を伝えた。その後、9台の荷受け代行をし、報酬を得た。転送先は、横浜市内の〇〇氏に宛てておいた。同年7月、SNS上で、荷受け代行で被害に遭っているとの情報を聞き、調べたところ、自分の名義で6社の通信会社と契約されていることが判明した。6社に対して事情を説明したところ、4社は契約を無効とすか、または請求を取り下げてくれたが、残り2社(相手方A、相手方B)からは請求すると言われた。届いた荷物の送付伝票は破棄してしまっていた。当時もきちんと見ていなかった。説明を受けていたため、家電製品が送られてきていると認識はしていたが、具体的に何が入っているのかは考えなかった。当時は仮想通貨移動体通信事業者(MVNO)についてよく知らず、送り主の名前は見たが、大手携帯電話会社の社名ではないので、携帯電話会社から送られてきているとは思わず、また、携帯電話が入っているとも思わなかった。請求を取り下げた。</p> <p>&lt;相手方通信事業者E&gt; 申請人イは警察に相談しようだが、被害届は受理されておらず、事件化していない。申請人イの場合、不正利用者と区別ができていない。また、同種トラブルも寄せられていることから、公平性を考える必要がある。転送先の宛先「〇〇氏」は逮捕されているが、その情報はインターネット上に出回っているため、〇〇氏へ転送したと通知すれば無償解約ができると主張してくる者が考えられるので、公平性を考える必要がある。この点からも請求を取り下げるのは難しい。</p> <p>&lt;相手方通信事業者F&gt; 申請人Aと同旨の答弁をした。</p>	一部(C・D)和解、一部(A・B)不調	申請人2名、相手方通信事業者4社。
29	2017年6月15日	タブレット端末等の解約に関する紛争(2)	移動	スマホ(タブレットのオプション契約)	<p>&lt;申請人&gt; 手のハリハリと認知症防止のためスマートフォンを契約しようと思いつき、電動車いすにて相手方代理店を訪れた。パソコンを使っておらず、携帯電話は主に通話とメモ機能を使用していたが、スマートフォンに機能変更した旨を伝え、店員が「タブレット0円」と言うので、特に必要はないが、スマートフォンをおかなくてはいけないと聞いていたことと聞かされたため、契約から2日後に相手方代理店で解約を申し出たが拒まれた。消費生活センターに相談したところ、相手方A社は、タブレットの解約に応じるものの機種代約6万円は請求すると言った。現在、視力障害(左目は見えませんが、右目もぼやけて見えている)と身体機能障害を抱えており、障害者手帳を相手方に提示している。契約日は混雑により長時間(4~5時間)拘束され、契約内容が全く理解できない状態ではなかったため、タブレットの解約はなかったこととしてほしい。</p> <p>&lt;相手方通信事業者&gt; 来店時に店舗受付担当者が確認したところ、申請人はスマートフォンとタブレットのどちらを購入しようか迷っていたとのことであった。そこで、それぞれの選択肢について説明し、結果としてスマートフォンを契約することになったが、大きな画面が良かったというニーズもあったため、タブレットの機器購入代金を分割払いとして特定の料金プランを契約した際には、毎月の分割支払代金と同額が分割されることによりタブレットの機器購入代金が実質的に0円となることを申請人に案内した。しかしながら、タブレットによるインターネット利用状況を確認した結果、月利用実態に見合った料金プランに変更する旨を提案し、利用料金は下がるものの端末機器購入代金が実質的に0円とはならないことを案内し、申請人は承諾した。また、月々の基本料金についてはスマートフォンとタブレットを合算しておよそ9000円台であることを説明し、見積書もプリントアウトして申請人に手渡すとともに、裏面には当日契約する2回線の合算額を手書きで記載した。申請人は成年であり、身体障害者手帳の提示は受けたが、その他申請人の権利能力を制限する事情は承知していない。契約は有効に成立しており、取り消しには応じられないと答弁した。</p>		不調

30	2017年8月31日	光回線工事費用に関する紛争	固定	光回線(回線工事)	<p>〈申請人〉 大手通信会社の光回線コラボレーションによる、相手方通信事業者の光回線サービスを申し込んだ。自宅のある集合住宅は、棟内各戸へ光回線による配線が整っていた。具体的には、電柱から棟内共用スペースに光回線が引き込まれ、光配線分岐装置(スプリッター)、光信号変換装置(光配線端子)が設置されており、この装置から各戸内の光コンセントまで光ファイバーが配線済みであった。大手通信会社に業者を派遣しないで工事が適用できるのかを問い合わせたところ、大手通信会社が施工した集合住宅ではないとのこと。都度、配線の確認が必要との回答であった。同年10月、開通工事が行われた。施工業者は、大手通信会社の指示により、棟内共用スペースに設置されている光配線分岐装置と光信号変換装置の接続済みであることを確認し、新規の屋内配線工事等は行っていない。工費は5分もかかっていた。後日、費用明細に屋内配線工事が計上されていたため、施工業者に内容を確認したところ、屋内配線を新設する工費2万5920円が発生していた。相手方に、施工状況の説明と、屋内配線を必要としない工費(1万350円)への変更を求めたところ、当該集合住宅は、都度、配線工事が必要な物件であることから、必要な工事であるとして、工費費用は当初請求の通りとの回答があった。屋内配線工事を必要としない派遣工費費用との差額1万5570円を、今後の本件サービス利用料との相殺により、返還してほしい。</p> <p>〈相手方通信事業者〉 申請人の居住する集合住宅は、大手通信会社より、申請人が主張するような1戸に対し1回線固定の割り付けではなく、都度、配線が必要との回答を得ている。本件サービスは、大手通信会社がこれらの物件情報を基に技術的に判断した上で、開通に必要な工事を実施するものである。申請人の居室について、前住居の回線使用状況が分からず、大手通信会社の物件でもないことから、本件サービスにかかる導入工事とは切り離して検討していただきたい。申請人は、価格比較サイトに記載された費用等に関する注意事項を承諾した上で、当該サイトよりオンラインで申し込み済みであり、本件サービスに関する費用については、了解しているものとする。また、回線の開通工事については、大手通信会社の技術的判断に基づき必要な工事として説明していることから、申請人の請求には応じられないと答弁。</p>	和解		
31	2017年8月31日	光回線のオプションサービス解約に関する紛争(2)	固定	光回線(オプションサービス)	<p>〈申請人〉 自宅ポストに投函されていたチラシを見て、光回線サービスを申し込んだ。その後(申請人により半年~1年半が経過してから)、オプションサービスとして毎月約4千円が引き落とされていることに気が付いた。そこで、請求元である相手方に返金を求めたところ、3カ月分は返金するとの回答があった。そもそも契約した覚えがないと納得がいけない。</p> <p>①申請人イ〜ハ これまでに支払ったオプションサービス料金を返金してほしい。</p> <p>②申請人ニ これまでに支払ったオプションサービス料金と、ルーターレンタル代(オプションサービスの契約を前提に無料となっていたが、その解約により料金が請求された。ルーターの説明は受けておらず未使用)を返金してほしい。</p> <p>〈相手方通信事業者〉 申請人は契約していないという主張だが、申請人イ、ハについては、代理店Aと共有しているシステムに、契約した場合に入力する個人情報等が入力されており、これらの情報は申請人の同意の下で確認していると考え、契約は成立していると判断している。しかしながら、当社と当該サービスの継承会社Bで検討した結果、返金を認める。申請人ロ、ニについては、代理店Cの音声記録から、サービス内容、無料期間の説明、月額利用料の説明があるため契約は成立していると判断しているが、サービス内容の案内時に不十分な点があり、当社と継承会社Bで検討した結果、返金を認めることと答弁。</p>	和解	申請人4名。	
32	2017年8月31日	タブレット端末等の解約に関する紛争	移動	スマホ(タブレットのオプション契約)	<p>〈申請人〉 申請人名義の契約で実際に携帯に携行しているスマホに機種変更するつもりで、相手方販売代理店の店舗を訪れた。現金で購入するつもりだったが、店員から「きょうは272円だけでいい。その代わりに2年間使ってください」と言われたので、272円で購入できるのだと思った。また、その際、「セッティングと安心な」との説明でタブレット端末を勧められた。「インターネットは全然できない」と伝え、が「買えば簡単」と言われ、契約してしまった。帰宅後、娘にこの件を伝えた。娘が相手方通信事業者のインフォメーションセンターに月々の料金を問い合わせたところ、1万円を超える契約になっていた。不要なオプションをすべて外しても、月9000円前後になるとの回答だったので、タブレットの返品を相談したところ、翌日から店によっては返品ができると言われ、翌日、相手方携帯電話販売会社の店にタブレットの返品手続きに行ったが、受け付けてもらえなかった。そこで解約金を払いたいと伝え、タブレット約6万9000円、スマホ約7万5000円の計約14万4000円を請求された。契約時に30枚近い契約書があるが、このうちタブレットに関する確認書には署名していない。返品に応じて欲しい。</p> <p>〈相手方通信事業者〉 申請人は契約の際、一人で相手方販売代理店の店舗を訪れたのではなく、夫人が同伴しており、店員とのやりとりは夫人の主導で進められた。店舗では当時、スマートフォンとタブレット同時購入の場合には機器代金を5000円ずつ値引きしており、この点を案内したところ、夫人が興味を示したため、タブレットも購入したことになる。タブレットについて具体的などのような説明を行ったか、店員は記憶していない。利用シーンを尋ねると、夫人より、データ通信を使うサービスを利用したいとの意向が示された。これを踏まえ、店員は、より多くデータ通信を行う方向へのプランへの変更を提案し、申請人に書面を示して説明した上で了承された。なお、説明に際しては、電気通信事業法における適合性の原則の観点から、65歳以上である申請人に対しては、重要事項説明の専用様式を用いて説明を行い、申請人はこれに同意した上で契約締結に至った。店員は申請人のスマートフォン購入の際、「272円だけでいい」との案内はしていない。機種代金支払い方法として一時的金額を支払うという分割払いがあることを案内した。当日の店頭販売価格と合わせて6万7992円となったが、申請人の保有ポイントなどの利用により、当日は292円のみを支払ったことになった。2年間使ってくださいと発言したとされる点については、申請人が選択した購入方法を説明するに当たり、「毎月の基本料金から割引サービスが適用される」と説明したが、申請人は月々実質27円のみ負担するつもりで、24回分割払いの完了前に機種変更や解約をしてしまうと割引サービスが廃止となり、残りの分割払いのお支払いが必要となるため、2年間ご利用をお勧めしますと案内した。申請人の請求を認めないことと答弁した。</p>	不調	適合性の原則に沿う説明がなされたか否か。	
33	2017年8月31日	スマートフォンの基本料金割引に関する紛争	移動	スマホ	<p>〈申請人〉 2台契約しており、ガラケーは通話のみ、スマホは通話のみとしていた。スマホ1台で通話と通信ができるようにしたいと思い、平成28年8月に相手方販売代理店の店舗を訪れた。当初はガラケーを解約するつもりで、店員に要望を伝えると、「ガラケーの電話番号を残してスマホの電話番号を解約し、同じスマホでガラケーの電話番号を引き継ぐ形にする」と、基本料金が2年間月額1520円割引されると言われた。解約手数料もガラケーを解約した方が高くなる説明された。しかし、そのガラケーの電話番号では情報交流サイト(SNS)が使えなかった。以前その番号を使っていた他人のアカウントが残っていたためだ。どうすればいいか店員に尋ねたところ、「スマホでいったんガラケーの番号を引き継いだらいい」と言われた。説明を信じ、提案通り手続きすることにした。その後、店員にタブレット端末のキャンセルのフリーダイヤル(チラシ)を見せられた。月額約750円追加でタブレットが使えらる内容で、それ以外の料金については説明はなかった。電子書籍を読む端末が欲しいと思っており、スマホの月額利用料が高くなるため、契約した。10月になり、相手方携帯電話会社のウェブサイトで月額利用料金を確認すると、9月分は計約1万1000円で、以前より約1000円高くなっていた。スマホの基本料金割引に関する文書もそれらしい割引もなく、タブレットの月額利用料も店員の説明よりかなり高い。相手方携帯電話会社にお問い合わせると、スマホの基本料金割引は適用されていないとのことだった。相手方販売代理店にこれを伝えると、この割引はガラケー端末の使用期間が18カ月以上の条件があり、私の場合は11カ月なので該当しないとされた。後日確認したところ、ガラケーを解約した場合もスマホを解約した場合も解約手数料料額は同じと分かった。消費生活センターに相談して12月に相手方携帯電話会社に契約の取り消しを求めたところ、拒否された。回答書には、利用期間18カ月未満のため割引が適用できない旨を契約時に店員が案内したと書かれていた。そんな説明は聞いていない。スマホとタブレットの解約を求めたところ、それが無理ならスマホの基本料金割引を適用し、タブレット解約に適用してほしい。</p> <p>〈相手方通信事業者〉 スマホの基本料金割引に関しては、手続において契約書を説明し、必要な署名は頂いていることから、形式的には有効な契約が成立しているとの見方はできるものの、販売代理店スタッフの対応、説明は誠実で十分な対応であったとは言えないと判断した。申請人の指摘通り、店舗では請求内訳書を確認すれば申請人が割引の対象外であることが分かっていたはずだ。しかし、応対時にこれを確認せず、割引が適用可能であればという前提で提案していた。この点を申請人に十分説明しておらず、カウンタースタッフにも伝達できていなかった可能性がある。この結果、申請人は割引の適用があると誤認した上で契約締結に至った。一方、タブレット端末については、申請人が見たと主張するよう、700~800円程度の料金で使えるところのチラシ等も存在は確認できない。申請人の購入履歴以外の端末に関する文書も、そうした記載はなかった。そもそも当社の制度上そのような金額でタブレットを持つことができない以上、そのような物を作成することも考えられないため、説明に落ち度はなかったと判断し、契約取り消しは受け入れ難い。そこで、スマホの料金割引に関する応対が十分でないを判断し、本件の店舗運営を相手方販売代理店が申請人に①スマホの基本料金割引を2年間適用した場合に割引されたであろう相当額②電話番号変更および契約変更の事務手数料の計4万4798円(税込)を支払うことと答弁した。</p>	和解		
34	2017年8月31日	レンタル携帯電話の通話料に関する紛争	移動	携帯(レンタル)	<p>〈申請人〉 携帯電話をレンタルすることにし、平成28年12月、大手携帯電話会社のレンタルショップに電話で問い合わせたところ、空港にある店を紹介された。大手携帯電話会社のロゴマークが掲示されたその店を訪れ、国内用携帯電話のレンタルの契約を結んだ。契約書は英文だった。海外旅行が長いので英語は理解できず、ざっと目を通した程度だ。通話料の説明を求めたところ、店員は通話が1分110円、着信はすべて無料であることのみを告げた。通話料が高額なので、レンタルした携帯電話は着信とフリーダイヤルの発信に使い、それ以外の発信は極力避けることにした。なお、携帯電話と一緒に渡されたバッグには日本語も併記された説明書が入っていたようだが、使い方に含まれているものと思い、携帯電話の使い方は知っていたので一切目を通していない。翌年1月に引越を済ませ、携帯電話を返却した。2月に届いた利用明細書には、国内通話料3万4210円等計5万1325円の請求額が記載されていた。通話料が高額なのに驚き、大手ウェブサイトを確認したところ、フリーダイヤルの発信がすべて通話料金として請求されていた。料金は既にクレジットカード(一括払い)決済されていた。領収書と明細書の両方に、契約先と想定していた大手携帯電話会社ではないことも気付いた。契約書には相手方の社名と所在地が明記されておらず、大手携帯電話会社との関係も分からなかった。聞いたところ、外国の企業とつながっていたら契約しなかった。相手方に電話で問い合わせたところ、担当者は英文の説明書に注意事項として小さな文字で書かれた「通話料率はフリーダイヤルにかけられる場合に適用される」との項目に「および、フリーダイヤルにかけた場合、1分110円かかる」と言われた。契約時にはそのような口頭説明があったと納得いかず、フリーダイヤル分の通話料の返金を求めた。交渉が決裂したため、消費生活センターに相談したところ、相談員から、携帯電話レンタルの法的整備がまだできておらず、携帯電話購入契約に関する国の規制はレンタルには適用されないこと等を教わった。既払いのフリーダイヤル通話料3万2010円を返してほしい。</p> <p>〈相手方通信事業者〉 弊社は訪日外国人向けの日本国内用携帯機器と海外渡航者向けの海外用携帯機器のレンタルを行う会社である。ただし、日本国内居住者の利用を排除しているわけではない。申請人は引越準備のため国内用携帯機器をレンタルしたところ、弊社はそれを知らず、訪日する方向けのレンタルとして通常通りの契約手続きや説明を行った。国際空港の契約手続きは、飛行機の搭乗時刻や電車、バス等の乗車時刻を最後先なくてはならないので、重要事項の説明は契約書と説明書で行うこととしている。消費保護に関する法令も口頭での説明を義務付けていない。問い合わせがあった事項については口頭でも説明している。弊社は携帯端末を授受でレンタルしており、レンタル料だけでは事業として成立できないため、通話発信には1分あたり110円を課金している。フリーダイヤル宛での通話料も課金されることは契約書の「欄および説明書の他、弊社ホームページでも案内している。弊社のサービスは英語のみで案内している。そもそも、何を記載しているか分からない契約書にサインすべきではない。なお、契約書は用紙サイズの制約から英語のみの記載だが、説明書には日本語も併記している。以上のことから、課金の説明に関し、弊社に落ち度はないと答弁した。</p>	和解		
35	2017年8月31日	タブレット端末等の解約に関する紛争(3)	移動	携帯(機種変更に伴うオプション契約)	<p>〈申請人〉 相手方代理店で機種変更した携帯電話が故障修理の間の代替機を借りる手続きをしていたところ、タブレットの勧誘を受けた。契約する気がなかった。で、「将来的にはスマートフォンにしたいが、機種変更したばかりだし、通話が中心でメールは使わない。軽いことばかりで、不要だ」と答えたところ、スマートフォンで何をしたいのか聞かれたので、ワンセグテレビを見たいと伝えた。すると、相手方代理店の担当者から「タブレットなら大きく見るといい。このタブレットなら無料なので、とりあえず使ってみてください」と言われたが、タブレットは通話料が月々8000円程度だと説明されたので、これ以上通話料のお金をかけられない。購入できないと思った。オプションの説明もあつたように記憶しているが、契約する気がなかった。で、聞き流していた。相手方代理店の担当者から、説明したこのサインを求められたため、サインした。大量の書類を受け取ったが、字が小さくて読めず、内容も理解できなかった。契約書類の読み上げもなく、説明した通りの書類に署名してほしいと言われた。タブレットは、代替機と一緒に渡されたので、故障のおわりに特別に貰ったかと思いき、持って帰った。ところが、タブレットを使いこなさずにはいられなかった。また、代替機も電話機が移ってほしいと伝えたので、電話がかけられず、相手方代理店に行き、返却しようとしたところ、タブレットは購入したものと返せないとされ、初めて契約したと気が付いた。また、タブレットには複数のオプションが付けられていることも分かった。地元消費生活センターに相談し、オプションをすべて解約するとともに、相手方携帯電話会社に苦情を申し入れたが、取り消しはできないと言われた。タブレットを解約したつもりはないので、取り消してほしい。</p> <p>〈相手方通信事業者・代理店〉 相手方代理店は、申請人が来店した時の対応状況について、マニュアルと作成された書面に沿って順次説明を行った。代替機の手続きをしている間、ワンセグの話になり、タブレットを勧めた。申請人は、知人に相談してから決めたいと述べ、その場で2~3回電話をかけたが、つながらない様子だった。後日購入することもできると案内したが、申請人は契約するとのことだったが、オプションの説明を行った。オプションは、「タブレットに慣れないため、試しに使ってみないか。不要であれば、無料期間中に解約すれば料金はかかりません」と説明した。契約書類は、蛍光ペンでマーカーを引いて読み上げ、説明している。代替機に接続は正しくコピーされていた。オプションは現時点で6個が未解約だが、いずれも無料または利用時に料金が生じるものである。申請人は、消費生活センターを通じて、相手方携帯電話会社に苦情を申し込んでいるが、相手方携帯電話会社は相手方代理店の店舗に事実関係の確認を行い、申請人には契約意思があったと判断し、取消しには応じられないとの対応をしたものである。なお、本件において、かかる情報は契約といった観点での確認を相手方代理店の店舗、相手方携帯電話会社支店で行っており、オプション契約等の案内状況を含めた総合的な判断をするといった観点で欠けている。本件では1時間超の時間をかけて説明したが、結果として申請人に理解されず、心労をかけたため、申請人の請求を認め、申請人に負担のない和解を希望すると答弁した。</p>	78歳	和解	SIM付きのタブレットを勧め、オプションを付けて販売した例。
36	2017年12月7日	インターネット接続サービスの不良に関する紛争	固定	回線終端装置に付属する無線LAN	<p>〈申請人〉 相手方の提供するインターネット接続サービス(回線終端装置に無線LAN機能が付いたもの)を申し込み、翌月開通した。当初はつながっていたが、すぐに無線LANが不安定となり、パソコンからインターネット接続を試みてもつながらず、家族のモバイルWi-Fiルーターや店舗の無線LANを使用してインターネットを利用していた。事情を説明しようとしたが、顧客対応窓口は電話が混み合っていたため、つながらなかった。相手方から督促を受けた。平成28年春ごろ、相手方店舗から顧客対応窓口と連絡してもらったところ、「未納のためインターネット接続を切っており、未納分を支払わなければ接続できない」とのことだったので、つながるようになることを条件に1万2692円を支払った。しかしながら、相変わらずインターネットにはつながらなかったため、その後は利用料金を支払わず、相手方店舗経由で技術者の派遣を依頼したが、回線終端装置までは通信がされているというところから、このままでは契約解除になると言われたので考えていたが、平成29年になって2万9302円の請求を受けた。相手方店舗には無線LANで接続することを伝えて契約しているにもかかわらず無線LANが不安定でインターネットにつながらなかったため、2万9302円の請求を取り下げ、既に支払った1万2692円を返金してほしい。</p> <p>〈相手方通信事業者〉 開通時にはインターネットが使用可能であることを確認した上で申請人からサインを受領している。当初は無線LANがセットになった契約であったが、開通後すぐに申請人から無線LAN停止の連絡があり、無線LANの機能は停止しているため、インターネット通信の接続不良は、申請人が所有し、設置されている無線LANルーターが原因と思われる。相手方には責任がない。システム上で利用停止期間外の通信記録を確認したところ、通常使用と思われるパケット量が日々流れていたため、別の方法でインターネットを使用していたことが推定される。未払いの2万9302円の支払いを求めると答弁した。</p>		不調	
37	2017年12月7日	プロバイダーのオプション契約に関する紛争	ISP	ISP(オプションサービス)	<p>〈申請人〉 平成28年7月、プロバイダー契約している相手方に契約内容について問い合わせたところ、遠隔操作により端末の設定やトラブル解決をサポートするオプションサービス(以下「遠隔操作オプション」という。)があると伝えられた。他のオプションサービスとのセットでないといけないとのことだが、「1カ月以内に解約すれば料金はいらない」と言われた。個々のサービスについて具体的な説明はなかったが、相手方の提案通りオプションサービスに加入し、数週間後にその解約を申し出た。ところが、同年11月、相手方がプロバイダー契約の解約について問い合わせた際、まだオプションサービスに加入していることが判明し、不審に思い、再度確認したが説明はなかった。12月にプロバイダー契約とオプションサービスを解約し、消費生活センターに相談した。相手方から、①7月にオプションサービス6件の契約内容を説明し、契約している。②数週間後に解約されたのは1件のみである29月に私が遠隔操作オプションのサービスを受けている3利用のあった遠隔操作オプション以外の料金を返金する旨の回答があった。私はスマートフォンを持っていないが、6件のオプションサービスの中にはスマートフォン用のものがあつた。また、サービス内容が重複する2件のオンラインストレージが含まれていた。十分に説明を受けていたら契約するはずがない。セットのオプションサービスがどういった内容か説明を受けておらず、9月に遠隔操作オプションのサービスを受けたくない。これまでに支払った4カ月分のオプションサービスの料金約6000円を返金してほしい。</p> <p>〈相手方通信事業者〉 応対履歴を確認したところ、申請人には個々のオプションサービスの内容について説明しており、申し込み内容を記載した書面も送付している。契約から数週間後に1件のみの解約を承っている。遠隔操作オプションは、7月と9月に合計5回利用した記録がある。そのため、解約を承っていない5件のオプションサービスについては返金する義務はないが、申請人の指摘を真摯に受け止め、申請人が利用した遠隔操作オプション以外の料金約4000円を返金すると答弁した。</p>		和解	
38	2017年12月7日	プロバイダーの二重契約に関する紛争	ISP	ISP	<p>〈申請人〉 平成22年10月、相手方から光回線の訪問勧誘を受けた。息子に聞いてみると、光回線の方が通信速度が速いとのことだったので、ADSLから光回線に切り替えることにして相手方と契約を結んだ。書面の確認項目チェック欄には相手方担当者が記入した。新居に引っ越した平成23年3月から光回線を利用し始めた。回線開通後、パソコンを接続すると、すぐにインターネットが使えた。光回線契約にはB社とのプロバイダー契約がセットされていたが、当時はプロバイダーの意味も知らなかったため、A社のプロバイダーサービスが不要になったことに気がなかった。その後、B社から「会員登録」が何回か送られてきたので、どうしてもつかないまま、妻(代理人)が息子に譲った。息子が同年10月ごろ、B社から送られてきた内容を見ながら会員登録しようとした。家でプロバイダーの設定ができるのは息子以外にない。平成29年1月、光回線の契約先をC社に変更し、それまでの契約状況を確認してもらったところ、プロバイダー料金が高いと指摘された。相手方にお問い合わせしたところ、プロバイダーはA社とB社の二重契約状態で、使っていないA社のプロバイダー料金を支払いつづけていることが分かった。消費生活センターに相談し、相手方と何度か話をした。相手方は「お金の毒なので、良い方向に転換しよう話をします」と答えて帰ったが、後日、「おまかせ」とA社が契約していることについて、当社が案内する義務はないと言われた。また、相手方との光回線契約時に「現金キャッシュバックがある」と言われ、それが契約した理由の一つだったが、キャッシュバックを受けた覚えはない。消費生活センターから相手方にお問い合わせしたところ、「キャッシュバックはB社のキャンペーンで、当社には関係ない」との回答があつた。平成23年10月から29年1月までにA社に支払ったプロバイダー料金計約8万5000円を相手方に返金してほしい。また、キャッシュバックがあるなら受け取りたい。</p> <p>〈相手方通信事業者〉 申請人はADSLから光回線への切り替えに当たり、プロバイダーについてはこれまで使っていたA社の契約を継続することもできたが、月額料金等を考慮し、キャッシュバックを提供しているB社との新規契約を選択した。このため相手方は申請人に対し、A社とのプロバイダー契約を廃止するよう案内した。訪問勧誘は光回線が利用可能となった地区で行ったが、ADSLを使っている家だけを選んで訪問したわけではない。訪問先がADSLを使っているかどうかは把握していたが、どのプロバイダーを使っているかまでは知らなかった。当時の担当者が退職しているため、具体的にどのような勧誘をしたかは確認できない。申請人は平成23年3月に光回線を導入した直後から、設定を変更するべくインターネットが使えるよう3利用のあった遠隔操作オプションに相談し、相手方インターネットにはホームゲートウェイプロバイダーの設定を行う必要がある。申請人はパソコン等によりB社プロバイダーの設定を行ったはずである。このため、申請人は平成23年3月以降、A社とのプロバイダー契約が不要になったことを認識し得たはずである。チェック欄には奥様(申請人代理人)が記入し、署名している。なお、B社のプロバイダー利用料の課金が平成23年10月分から始まっている点については、B社の提案チラシにある通り、当時B社はプロバイダー利用料を7カ月間無料とするキャンペーンを行っており、申請人については同年3~9月の利用料が無料期間だったことと説明がつくと思われる。キャッシュバックに関しては、相手方の販売担当者は申請人に認め、その手続きを明示したチラシを渡しており、申請人はキャッシュバックの受け取り方法を認識し得た。しかし、申請人はその手続きを実施しなかったままキャンペーン期間を経過したものである。申請人の請求を認めないことと答弁した。</p>		和解	
39	2017年12月7日	光回線のオプションサービス解約に関する紛争(3)	固定	光回線(オプションサービス)	<p>〈申請人〉 平成27年7月ごろ、自宅ポストに入っていたチラシを見て興味を持ち、代理店を通じてインターネット接続会社Aの光回線を申し込んだ。支払い方法を相手方カード会社のクレジットカード払いとした。なお、A社から相手方オプション提供会社のオプションサービスについての話を一切なく、それに関する契約もしていない。平成28年2月、インターネット接続サービスをB社に切り替えた。同年8月、インターネット接続サービスをC社に切り替えた。その際、相手方オプション提供会社から覚えのない4つのオプションサービス(サポート、セキュリティ、ライフサポート、端末機器保証。以下これらをまとめて「本件サービス」という。)の料金として毎月約4000円が引き落とされていることに気が付いた。そこで、地元の消費生活センターに相談し、相手方オプション提供会社に返金を求めたところ、3カ月分(約1万2000円)は返金するとの回答だったが、納得できないため再度申し出たところ、オプションサービスの記載がないことを証明できるチラシがあれば全額を返金すると言われた。チラシは保管していないため、証明できない。これまでに支払った全額(約4万4000円)を返金してほしい。</p> <p>〈相手方通信事業者〉 申請人の請求を認める。代理店と共有している顧客データ管理システムを確認する限り、契約時に入力必須項目としている個人情報およびカード情報の入力があることから、申請人とのお意の下で契約したものと判断している。当社および関係会社と協議した結果、申請人に返金する。和解書に口外禁止事項を盛り込み、申請人がこれに違反した場合は、当社が受けた損害額を請求しても異議申し立てしないこととしてほしいと答弁した。</p>		和解	

40	2018年3月15日	プロバイダー契約の返金に関する紛争	固定	光回線+ISP	<申請人> 平成27年4月、相手方のインターネット・サービス・プロバイダーを回線事業者A社の光回線とセットで契約し、5月から使い始めた(以下「本件プロバイダー契約」という。)。平成29年4月、申請人は転居に伴いA社に光回線の解約を通知したが、その際、A社から相手方にも連絡するよう指示された。そこで申請人が相手方に本件プロバイダー契約の解約について連絡したところ、オペレーターから「本件契約の解約金は2658円(最低利用期間5000円、継続利用割引1200円、オプションプラン3000円)がかかる。5月に解約すれば解約金は2658円(継続利用割引1200円、4月分使用料1458円)のみになり室内にされた。このため申請人は相手方のオペレーターに対し、5月になってから改めて解約の連絡をする旨を伝えた。5月になり、申請人が相手方に本件プロバイダー契約の解約の連絡をしたところ、相手方担当者から「4月いっぱいまで既に解約済みになっている」と言われた。相手方の説明によると、A社の光回線契約が解約されたため、本件プロバイダー契約を維持するかどうか確認するはがきを送ったが、返事がなかったのを自動的に解約となり、解約金2658円が発生しているとのことだった。このため、申請人は相手方から「4月中に解約しない意思を伝えてある。はがきを送るとの説明も受けておらず、はがきも届いていない」と反論した。後日、相手方から連絡があり、申請人は「通話記録を確認したところ、オペレーターの家内が間違っていたが、2年前の契約時に(正しい内容を)説明しているのに解約金が発生する」と言われた。さらに別の担当者から「今回の件に関しては、こちらに非はない。間違った案内で大変迷惑をかけた」と謝罪されたものの、本件プロバイダー契約もともとA社の光回線契約とセットになっていたことを理由に、4月末の本件プロバイダー契約の解約は有効と言われた。口座から解約金2658円を引き落とされたが納得できない。相手方のオペレーターに案内された金額2658円を差し引いた6542円を返金してほしい。 <相手方通信事業者> 申請人の請求を認める。平成29年4月に申請人より本件プロバイダー契約の解約に関するお問い合わせがあった。相手方より、同年4月中の解約では解約金が発生するので同年5月に解約した方がよいと案内したにもかかわらず、相手方にて4月中の解約処理を行ったため、解約金が発生してしまった。相手方の社内調査の結果、担当者が誤った認識に基づいて申請人に対応していたことが分かった。同年4月に光回線契約が解約された際、本件プロバイダー契約を維持するかどうか確認するはがきを申請人に送っていたが、申請人が既に転居して送達されなかったため解約処理をした。この点については、平成29年4月の申請人からの電話で、同年5月に解約する意思であること、解約の理由が転居であることを聞いていたのだから、そもそもはがきを出すべきではなかった。関係部署間の連携が不十分で、このような結果を招いていた。相手方の手違いであるため、申請人が請求している金額6542円を返金すると答弁した。		和解
41	2018年3月15日	光回線のオプションサービス解約に関する紛争(4)	固定	光回線(オプションサービス)	<申請人> 平成27年11月、自宅ポストに入っていたチラシを見て、インターネットの回線を引くため、チラシに記載されていた代理店を通じてインターネット接続会社に光回線を申し込んだ。代理店から相手方のオプションサービスについての話は一切なく、それに関する契約もしていないが、平成28年3月以降、クレジットカードから毎月オプション利用料(各999円×4=3996円)が引き落とされていた。平成28年11月、クレジットカード会社の明細を見て引き落とされていることに気が付いた。クレジットカード会社から相手方を教えるため、解約した。平成29年7月、相手方に返金するよう申し出たところ、3カ月分(1万1988円)を返金するとの回答を得たが、納得できない。オプションサービス契約を締結していないので、これまでに支払った金額(4万3956円)を返金してほしい。 <相手方通信事業者> 申請人の請求を認める。代理店と共有しているシステムがあり、契約時には該システム内の必須項目に入力して連携している。そのため、申請人の同意のもとで確認し、連携している内容と判断して請求している。申請人の主張を踏まえ、社内稟議の結果、返金を認めるとする。スムーズな返金対応のため、返金依頼書に必要事項を記入の上、返送してほしいと答弁した。		和解
42	2018年6月21日	光回線のオプションサービス解約に関する紛争(5)	固定	光回線(オプションサービス)	<申請人> 平成27年、自宅ポストに入っていたチラシを見て、インターネットの回線を引くため、チラシに記載されていた番号に電話をかけ、光回線を申し込んだ。その際、オプションサービスについての説明は受けておらず、当然、申し込みをした認識もなかった。同年10月以降、クレジットカードから毎月オプション利用料(各999円×4=3996円)が引き落とされていたが、そのことに気が付いたのは29年8月であった。過去の郵便物を確認したところ、同年6月ごろ相手方から契約内容確認書が届いていたが、当時は見落としていた。相手方に申し込みをした覚えがないことを伝え、返金を求めるとともに、解約手続きを行った。同年11月、相手方から3カ月分(1万1988円)を返金するとの回答を得たが、納得できない。オプションサービス契約を締結していないので、これまでに支払った金額(6万7932円)を返金してほしい。 <相手方通信事業者> 申請人の請求を認める。代理店と共有しているシステムがあり、契約時には該システム内の個人情報及びクレジットカード情報を含む必須項目に入力して連携している。そのため、申請人との同意のもとで確認し、連携している内容と判断して請求している。申請人の主張を踏まえ、社内稟議の結果、返金を認めるとすると答弁した。		和解
43	2018年12月20日	携帯電話の解約に関する紛争(2)	移動	スマホ	<申請人> 平成29年11月、ショッピングモール内の催事場で、相手方民事再生会社の代理店(相手方代理店)の担当者から「毎月のスマートフォンの利用料金が安くなる」と声を掛けられ、相手方民事再生会社のSIMカードに切り替える契約を締結した(以下「通信契約」という。)。通信契約の締結にあたって契約内容は受領したが、契約内容は説明がなかった。また、契約手続中にスマートフォン端末をプレゼントすると言われた。要らないと断ったが、無料だからと言われ、受領した。平成30年1月、相手方民事再生会社が相手方通信会社に吸収されると聞き、不安を覚えたため、通信契約を解約することにした。解約料として約1万4000円がかかることは了承した。同年2月、相手方カード会社から約8万8000円の請求書が届き、驚いた。消費生活センターに相談したところ、相手方代理店に相談したと言われたスマートフォン端末は分割払いで購入したことになっており、今回の請求はスマートフォン端末代金の残債務と解約料であることが分かった。また、相手方民事再生会社に問い合わせたところ、MVNO事業は相手方通信会社に譲渡しており、今回の請求も相手方通信会社に引き継いでいることが分かった。そこで相手方通信会社に請求を取り下げを求めたが、「契約当時のことは調査できず、対応できない。通信事業しか継承してはならず、民事再生中の案件のため、料金の変更はできない」と言われた。平成30年2月分の請求金額(約7万8000円)から通信契約の解約料(約1万4000円)を差し引いた約6万4000円の請求を取り下げしてほしい。 <相手方通信事業者> 当社は、事後に申請人に対する割賦債権を相手方民事再生会社から承継した立場にすぎないため、契約締結における申請人と相手方代理店または相手方民事再生会社との間の経緯等については直接知る立場にならずに答弁し、相手方代理店は、相手方民事再生会社との業務委託契約は平成29年末をもって解除済みであり、当時の販売スタッフも退職している。また、申請人の顧客情報も保有していないため、本件の調査ができない。プランの内容についても、当時、相手方民事再生会社が定めた契約内容を同社の規定に基づき販売していたため、当社が契約内容について回答することができない。そのため、申請人の顧客情報を保有する相手方民事再生会社が契約内容を調査し、申請人への債権を引き継いだ相手方通信会社が対応するよう求めると答弁し、相手方カード会社は、和解の仲介の手續に協力する意思はない。訴訟提起に向けて準備中である答弁した。	相手方代理店が仲介委員の解散案を受け入れた。	和解
44	2018年12月20日	タブレット端末等の解約に関する紛争(4)	移動	スマホ(タブレット端末のオプション)	<申請人> 平成29年11月初旬、携帯電話を購入するため、大手量販店の相手方販売店へ向かい、店員に携帯電話を初めて持つこと、通話はほぼ行わないことを伝え、安く「Jアラートや緊急通報等を受信でき、操作が簡単な機種が欲しい」と伝えた。スマートフォンと携帯電話の違いはよく分からず、パソコンなどを使った経験もほとんどない。店員は、条件に適合する携帯電話と共にタブレット端末を出し、「携帯電話に付いている。無料です」と言ったが、複雑な操作ができないことを理由に断った。それでも店員は同じタブレットを薦めてきたので、押し問答になったが、店側でどうかしてほしいと伝えた。プロバイダーやパッケージと言われても意味が分からず、既にかなり疲れていたのも意味も聞かなかった。最後に合計を求めると、7万6044円を支払った。持ち帰った袋には、携帯電話のほかタブレットも入っていた。平成30年1月上旬、携帯電話利用料として1万3288円が引き落とされていた。携帯電話は通話しただけ代金を請求されるものと思っていたため、使っていないのに高額請求が来たことに驚き、相手方販売店に尋ねたところ、相手方電話会社の料金センターに照会するよう言われた。料金センターでは、内訳は不明だが端末代金の請求が入っていると言われた。携帯電話と一緒に運ばれたタブレットは使い方も分からず、返したいと思ったが返却は受けられないと言われ、扱いに困ってしまった。5月、消費生活センターに相談したところ、携帯電話代として毎月4509円、タブレット代として毎月1890円、合計で毎月最低6399円を支払う必要があると、調べて教えてくれた。しかし、店員からはそのような費用の説明はなく、仮にそのような説明を受けていたら契約しなかった。タブレットの利用契約を取り消してほしい。 <相手方通信事業者> 携帯電話の契約手続中に、申請人から、携帯電話でも動画サイトやSNSの利用、ネットラジオの聴取等ができるのかと質問されたため、店員は携帯電話でも利用できないことはないが、スマートフォンやタブレットのように普通に使用するのには難しい旨を回答し、それらウェアラブルサービスの利用が比較的容易なスマートフォンも提案した。申請人が携帯電話のデザイン気に入っていたため、店員はいつかの契約のオプションを提示し、それぞれに必要な金額を記して申請人の意向を確認したところ、申請人が携帯電話とタブレットのセットが利用目的に合うと述べた。契約に至った。店員は、契約後にアプリ等の初期設定を申請人同席の上で済ませ、簡単な操作方法もその場で案内した。平成30年2月ごろ申請人が来店し、利用料金を引き落とされたことに気が付いた。A社は「契約した際、申請人が特許した契約書類を基に再度説明を行った」と主張している。5月下旬、申請人はタブレットが不要として店舗にタブレットを置いて返店したが、申請人よりタブレットをキャンセルするとともに「月々の利用料等の負担等」の責任を負うことになり、店員より料金プランの変更または解約を提案したが、納得できなかった。タブレットは、後日、申請人からタブレット教室に参加するため返却してほしいとの申告により、返却している。当社としては、これまでは、申請人が求める通話以外の契約取り消しには応じられなかったと回答している。しかし、申請人は高齢でタブレットの操作ができず、今後使おう意思がないと主張していることから、電気通信事業法に準じ、タブレット契約のキャンセルを受け付け、端末の返却を条件として端末代金を事務手数料を返金し、解約料は免除することとした。なお、キャンセルを受け付け前日までの基本使用料、通話料、オプションサービス等の料金は返金の対象外となる答弁し、相手方販売店は、契約締結については、相手方電話会社の説明と同じである。なお、和解が成立した場合、具体的なキャンセル手続等は、当社が行うこととなるので、申請人と調整を図りたいと答弁した。		和解
45	2019年9月18日	モバイルWi-Fiルーター等の解約に関する紛争(6)	移動	モバイルWi-Fiルーター	<申請人> 平成27年2月、相手方の販売店で、スマートフォンの契約先を通信会社Aから相手方に乗り換えた。その際、スマートフォンの料金が割引になるという説明を受けたので、①モバイルルーター1回線とGPS端末3回線を相手方と契約し、②固定電話サービス、テレビサービス、光回線は、相手方と提携している通信会社Bと契約することにした。①②すべての契約期間は2年で、料金はクレジットカードで支払うこととした。平成29年3月、番号ポータビリティ(MNP)予約番号取得によって相手方とのスマートフォンの契約を解除し、通信会社Cに乗り換えた。平成31年2月、相手方から契約期間満了および契約更新に関する案内状のはがき(以下「更新月のはがき」という。)が届き、「Aの契約が解約されておらず、銀行口座から毎月約5800円が2年間引き落とされていたことが分かった。相手方より、モバイルルーター1回線とGPS端末3回線の解約と平成29年3月から平成31年2月までに支払った利用料金額約14万円を返金するよう求めたが、今から返金はできないという回答だった。支払った料金を返してほしい。 <相手方通信事業者> 平成29年2月に、申請人に対してモバイルルーター1回線およびGPS端末3回線(以下「本件対象回線」という。)の更新月のはがきを送付している。そのため、平成29年3月にスマートフォンをMNP予約番号取得によって解約した際には、本件対象回線の存在を確認し、解約の意思表示が可能であったと考えた。他方、相手方においては、申請人を含む各契約者の要望の範囲で、スマートフォンのMNP予約番号取得による解約等に対応しており、本件対象回線について申請人自身の申告や解約の要望のない状況下で、その有無を確認する契機が得られなかった。また、申請人に対する定期的更新月のはがきでの連絡を行い、申請人に意思表示の機会を与えており、申請人から明確な意思表示がなかったとしても、そのことが相手方の契約上の義務違反を構成するものではないと考える。したがって、申請人の請求には応じかねる。相手方が申請人に対し、既払い金額に相当する金員を支払う義務がないことを相互に確認することで和解したいと答弁した。		和解
46	2019年12月12日	プロバイダー契約の解約に関する紛争	固定	ISP+足回り回線	<申請人> 平成14年7月、自宅にインターネット回線を敷設した際、回線は相手方、プロバイダーはA社と契約し、それぞれ銀行引き落としで支払うこととした。実際の契約手続や設定は親族にもらったため、インターネット回線とプロバイダーの契約が分かれていることも認識していなかった。平成18年3月、インターネットをほとんど使用する機会がなかったため、インターネット接続の解約を相手方に申し出たところ、接続機器(モデムルーター)を回収することになった。モデムルーターを返却したため、インターネットに関する手続はすべて終了したと認識していた。また、通帳の引き落とし金額についても特に確認していなかった。平成31年2月、平成14年7月から31年1月まで、毎月A社からプロバイダー料金を引き落とされたことに気が付いた。A社は「契約した際、申請人が特許した契約書類を基に再度説明を行った」と主張している。5月下旬、申請人はタブレットが不要として店舗にタブレットを置いて返店したが、申請人よりタブレットをキャンセルするとともに「月々の利用料等の負担等」の責任を負うことになり、店員より料金プランの変更または解約を提案したが、納得できなかった。タブレットは、後日、申請人からタブレット教室に参加するため返却してほしいとの申告により、返却している。当社としては、これまでは、申請人が求める通話以外の契約取り消しには応じられなかったと回答している。しかし、申請人は高齢でタブレットの操作ができず、今後使おう意思がないと主張していることから、電気通信事業法に準じ、タブレット契約のキャンセルを受け付け、端末の返却を条件として端末代金を事務手数料を返金し、解約料は免除することとした。なお、キャンセルを受け付け前日までの基本使用料、通話料、オプションサービス等の料金は返金の対象外となる答弁し、相手方販売店は、契約締結については、相手方電話会社の説明と同じである。なお、和解が成立した場合、具体的なキャンセル手続等は、当社が行うこととなるので、申請人と調整を図りたいと答弁した。		不調
47	2020年9月10日	スマートフォンの解約に関する紛争	移動	スマホ	<申請人> 平成28年4月、家電量販店にある相手方の店舗Aで、スマートフォンの回線の新規契約をした。2台しか必要なかったが、3台契約した方が安くならないかと、3台分の通信契約(以下それぞれ「回線1」、「回線2」、「回線3」という。)を締結した。平成30年3月、相手方から契約更新時期の到来を知らせるメールが何通も届いたため、解約料を負担せずに回線1を解約したいと思い、家電量販店にある相手方の店舗Bに向かい、解約を切り替えた方が安くならないかと勧められた。3台中、回線1は不要と伝え、回線2、回線3は新機種に変更の上、通信契約も切り替えることを決め、後日娘とともに相手方の店舗Bを訪れ、手続をした。その際、回線1について解約方法を案内された。下取り料は通信料金から割引し形で還元されるものだった。回線3も5月、不要になった回線1、回線2で使っていたスマートフォン(回線2については契約の切り替え前)に使用していたものを相手方の店舗Bに下取りに出した。下取り料は通信料金から割引し形で還元されるものだった。同月以降、契約の切り替え前と比較し、料金が安くないと気が付いた。相手方店舗AおよびBに複数回問い合わせたが、これらは機嫌的なもので、もうすぐ支払いが終わるだけだった。同年8月、相手方の店舗Aに向かい確認したところ、回線1が解約されていないと言われた。相手方のカスタマーサポートに苦情を伝えたと、解約手続の説明はしているはずだが、6月分の利用料金と契約解除料は返金するよと回答があったが、契約更新時に解約手続の説明を受けていないし、それ以降も複数回問い合わせたにもかかわらず、返金を受けられないと納得できないと伝えた。後日、回線1、2、3を解約し、消費生活センターに相談した。センターを通じ、相手方に回線1の約1年分の利用料金と契約解除料の支払いを求めたが、相手方の回答は変わらず、あっせん不調となった。後日、回線1の半年分の利用料金を取り下げ、相手方から振り込みがあった。相手方に問い合わせると、「センターのあっせんにより半年分の利用料金を返す条件で話がまとまったはずだ」とセンターからの連絡と異なる回答があった。返金を受けしていない残り1年分の利用料金(約3万5000円)と回線1の契約解除料(約1万円)を支払ってほしい。 <相手方通信事業者> 本件では相手方の説明の有無ではなく、申請人が解約手続を失念したために利用料金が発生した可能性が高い。回線1は2年間の契約期間満了を待たずに解約した場合、契約解除料が発生する契約である。また、相手方の店舗Bでは解約手続をすることができず、別の店舗で行う必要がある。このため、申請人は契約期間が満了する平成30年4月の経過を待って解約手続すること希望し、手続を失念していた可能性が高い。しかし、本件については利用料金約1年分については、回線1の利用明細を精査したところ、利用が認められなかったため、早期解決のため、全額返金に応じる用意がある。契約解除料約1万円については、仮に平成30年3月に解約処理が行われたとしても必要となるものであり、返金することにはできない。なお、両当事者間では、本件解決金として半年分の利用料金を返す内容で令和元年8月に和解が成立しており、相手方はこの和解契約に基づき既に返金した。そのため、これ以上の対応を法的に行うことが困難であり、本提案について申請人の納得が得られない場合には、和解の成立を主張すると答弁した。		(和解) 取下げ後、手続外和解。
48	2020年12月17日	光回線契約の解除に関する紛争(2)	固定	光回線	<申請人> 令和2年1月に、光回線の勧誘に関し、「通信スピードが速くなる」との電話があった。難聴もあり、忙しかつたこともあって、メモなどを取ることができず、よく分からなかったが、その時点で利用している光回線サービスの通信会社を変更し、勧められたインターネットサービスと固定電話を利用することにした(以下「本件契約」という。)。後日、書類が届いたが、開封せずにそのままにした。1月下旬、電話の工事をした際、工事完了書に署名をして初めて相手方通信会社の契約であることを知った。その後、2度目の工事が入る旨の連絡があったが、その際は、聞き覚えのない名称の会社からの連絡で、不安になった。また、電話のみでのやりとりが足りないことにも不安が募り、消費生活センターに相談したところ、さまざまなオプション契約をしていることが分かった。解約したいと思い、届いていた通信帳簿を返した。翌日に相手方通信会社から利用料金の請求書が届いた。納得ができず、消費生活センターを通じて解約を取り下げてもうよううあった結果、相手方通信会社の代理および取り次ぎをしていると、相手方販売代理店から解約解約金が返金されたが、工事は返金されないとのことだった。契約をなかったことにしてほしい。 <相手方通信事業者> 申請人の請求を認めない。取次代理店である相手方販売代理店より、解約解約金はキャッシュバックしている。それ以外の工事費用および月額利用料については、申請人の立ち会いの下、2度の工事を行っており、契約書も交付している。このため、「契約をなかったことにする」ことは難しいが、請求金額から既に返金済みの解約解約金を差し引いた残金についてどのように処理するか協議をしたいと述べた。		和解
49	2020年12月17日	モバイルデータ通信サービスの解約に関する紛争(1)(2)(3)	移動	データ通信サービス	<申請人I> 令和元年9月、相手方通信会社の提供するモバイルデータ通信サービスのサイトの広告に、使いたい放題、モバイル、三大キャリアにつながるなどの記載があったことから、データ通信使い放題のプランを契約した。令和2年、2カ月連続で2度にわたり大規模通信障害が発生し、インターネットの利用が困難となった。相手方通信会社より、大容量の通信をしている利用者には、利用量の制限をかけたメールがあった。申請フォームから異常を申告した。相手方通信会社に対し、解約金免除での解約を申し出たが、応じられなかった。相手方通信会社が1回目の通信障害の補償を行うというので、その申請を行ったが、申請期間終了のため対応できなかった。消費生活センターに相談し、通信障害の補償申請期間を約款に基づき延長すること、解約金免除での解約を求めたが応じられなかった。その後相手方通信会社より、2回目の通信障害について基本料金の日割り料金を返金予定であること、今後、障害が続いた際に、一定条件で、解約金免除での解約に応じる等のメールがあった。その後アップロードが低速状態となったため、再度、解約金免除での解約希望を申し入れたが、約20日後に、障害と補償対応について特設ページを開発した。個別回答の対応ができないとのメールが届いた。その後、上記一定条件に該当する低速状態となったため、相手方通信会社に、速度テストの結果を添付して報告したが、報告した障害を確認できないとの回答があった。2回目の通信障害については返金された。解約金免除での解約および解約申し込み以降の利用料金の返金を求める。 <申請人II> 令和2年、テレビCMで相手方通信会社のモバイルデータ通信サービスを知り、データ通信使い放題のプランを申し込み、支払いはクレジットカード払いとした。契約後数日、インターネットに接続できなくなり、相手方通信会社から通信障害に関するメールが届くことになり、相手方通信会社のサイトに情報掲載された。その後インターネット接続が可能になり、1回目の通信障害の対応として、解約金免除での解約料が料金減額が選択できるメールが届き、後者を選択し、対応された。2回目の通信障害が発生し再びインターネットに接続できなくなり、相手方通信会社に解約金免除での解約を希望したところ、回線休止申請フォームが届き、申請した。インターネットに接続できない状態が続いたため、今後サービスの利用は難しいと考え、消費生活センターに相談し、相手方通信会社に解約金免除での解約を希望して申し出るとともに、相手方カード会社に支払い停止の拒否書を出した。相手方通信会社からは、解約金免除での解約に応じられないとの回答があった。貸与されているルーターは返却した。相手方通信会社から2回目の通信障害にかかる基本料金が返金された。解約金の請求を取り下げた。なお、相手方カード会社から支払い請求は保留中との回答があった。 <申請人III> 令和元年10月、相手方通信会社の提供するデータ通信使い放題のプランを契約した。令和2年、1回目の通信障害によりインターネットに接続できなくなり、3日後、相手方通信会社より調査中とのメールが届き、その翌日相手方通信会社のサイトにおいて通信障害に関する公表があった。その後、相手方通信会社より、大容量の通信をしている利用者には、利用量の制限をかけたメールが届き、後者を選択し、対応された。その後、2回目の通信障害が生じたため、通信障害期間の料金の免除や解約金免除での解約をメールで申し入れた。相手方通信会社より、月額料金を返す旨のメールが届き、返金された。しかし、その後、通信障害が生じたため、相手方通信会社にメールで障害発生を伝え、解約を申し出た。解約金および、その後の月額料金の請求を取り下げた。 <相手方通信事業者> 1回目の通信障害が発生したことと補償として、翌月1カ月分の月額利用料金の減額が、解約金免除での解約のいずれかを、契約者に選択いただき実施した。その後、通信サービスの卸元から、高速通信利用可能なデータ容量が不足する可能性が高いと報告を受け、増強作業を行った。さらに希望者に回線休止措置を実施し、休止期間について日割りの返金対応、希望者に休室内をとした月の基本利用料金の返金を行った。さらに、その後も障害が発生した契約者に基本利用料金の返金と解約金免除での解約を実施した。その後、通信サービスの卸元から、従前通りの契約条件でサービス提供ができないと報告を受けたため、一部契約者に通信制限プランへの変更を案内した。その内容は、通信制限期間中の料金の免除や解約金免除での解約をメールで申し入れた。相手方通信会社より、月額料金を返す旨のメールが届き、返金された。しかし、その後、通信障害が生じたため、相手方通信会社にメールで障害発生を伝え、解約を申し出た。解約金および、その後の月額料金の請求を取り下げた。 <申請人IV> 令和元年10月、相手方通信会社の提供するデータ通信使い放題のプランを契約した。令和2年、1回目の通信障害によりインターネットに接続できなくなり、3日後、相手方通信会社より調査中とのメールが届き、その翌日相手方通信会社のサイトにおいて通信障害に関する公表があった。その後、相手方通信会社より、大容量の通信をしている利用者には、利用量の制限をかけたメールが届き、後者を選択し、対応された。その後、2回目の通信障害が生じたため、通信障害期間の料金の免除や解約金免除での解約をメールで申し入れた。相手方通信会社より、月額料金を返す旨のメールが届き、返金された。しかし、その後、通信障害が生じたため、相手方通信会社にメールで障害発生を伝え、解約を申し出た。解約金および、その後の月額料金の請求を取り下げた。 <相手方通信事業者> 1回目の通信障害が発生したことと補償として、翌月1カ月分の月額利用料金の減額が、解約金免除での解約のいずれかを、契約者に選択いただき実施した。その後、通信サービスの卸元から、高速通信利用可能なデータ容量が不足する可能性が高いと報告を受け、増強作業を行った。さらに希望者に回線休止措置を実施し、休止期間について日割りの返金対応、希望者に休室内をとした月の基本利用料金の返金を行った。さらに、その後も障害が発生した契約者に基本利用料金の返金と解約金免除での解約を実施した。その後、通信サービスの卸元から、従前通りの契約条件でサービス提供ができないと報告を受けたため、一部契約者に通信制限プランへの変更を案内した。その内容は、通信制限期間中の料金の免除や解約金免除での解約をメールで申し入れた。相手方通信会社より、月額料金を返す旨のメールが届き、返金された。しかし、その後、通信障害が生じたため、相手方通信会社にメールで障害発生を伝え、解約を申し出た。解約金および、その後の月額料金の請求を取り下げた。	申請人3名。	不調

注-2021年12月17日までの結果概要の公表がなされた事実から弁護士齋藤雅弘作成。取下げ・却下及び結果概要の非公開事案は含まない。なお、グリーンで塗った事案は齋藤が担当したもの。