

ゆーの株式会社が行った電話勧誘において
実施されたと認められた不適切な勧誘の事例

1. 勧誘に先立って、勧誘である旨を適切に告げていなかった。

(確認された説明)

- ・「もしもし、私NTTの固定電話の件でご連絡をしておりますコールセンターゆーのの〇〇と申します。お世話になっております。本日、ご利用状況の確認ですが、〇〇様がお使いのお電話にインターネットの料金が含まれておりますが、まだパソコンなどインターネットはご利用でしょうか。」
- ・「こちらNTTの固定電話の件でご連絡しました、コールセンターゆーのの〇〇と申しまして、本日もご利用状況の確認なんですけども、今あの、お客様がお使いの光回線にインターネットの料金が含まれてたんですけれども、ご自宅でインターネットのご利用ってされてますか？」

2. 動画を見ないのであれば、現在利用の固定回線を解約することで、インターネットの利用料金が安くなる、本件サービスへの契約の変更が必要、などと告げ、利用者の利用状況を正確に確認せず、断定的な説明・虚偽の説明を行っていた。

(確認された説明)

- ・「〇〇様のようにあまり動画、1ヶ月に3時間も見ないくらいの利用頻度でしたら、皆様ですね、毎月3,600円の適正価格でご利用できるようになっております。」
- ・「ご契約当初の一番古いプランのままご利用されてますので、なので、動画などインターネットが使いたい放題のサービスしか昔はなかったんですね。ただあの、今回弊社で、この動画を見ない方向けのノーモバイルというサービスが始まりましたので、動画を見ないお客様はお切り替えが必要なんですね。」

3. 従量制料金に関する説明、自動更新契約に関する適切な説明を行っていなかった。

(確認された説明)

- ・「3年未満でやめられた場合のみ、違約金3万円かかりますので、ご注意くださいませ」
- ※本件サービスについては、利用者に対して送付された契約書面において「本サービスの基本データ通信容量は3GB/月です。基本データ通信量を超えた場合は従量課金接続となり、最大データ通信容量は7GB/月です。」と記載されているにもかかわらず、従量制料金に関する説明を行っていなかったことが確認されました。
- ※本件サービスについては、利用者に対して送付された契約書面において「契約期間は本サービス利用開始日を含む月を1か月目として、37か月間とします。…更新付きに解約の申し出がない場合、さらに更新月を含め24か月間の契約として自動更新を繰り返します。」と記載されているにもかかわらず、自動更新契約に関する説明を行っていなかったことが確認されました。

4. 本件サービスの契約を利用者が現在利用しているサービスからのプラン変更であるかのように説明していた。

(確認された説明)

- ・「もうインターネットはそんなに使い放題でなくても大丈夫ということでしたら、インターネット使い放題のプランではなくて、少し小さい方のプランに変更させていただいてもよろしいでしょうか。」