

# 苦情相談処理体制の検討について

## (1)対象とすべき事案について

---

令和3年12月7日  
事務局

# 第1回タスクフォースにおける主な意見((1)対象とすべき事案関連)

1

- 「事業者が特定されても当事者の話合いではちが明かない場合」には、これは個別の事業者の問題ではあるが、中立・第三者の立場で両者を取り持ち、和解・あっせんを促すことが必要
- 国センADR等で和解不調になったものを分析し、電気通信業界として何ができるかを専門家の意見を聞いて議論すべき。
- 具体的事例として、構造的に解決が難しいものを基に検討していくべき。
- CATV独自のサービスで、類型化に当てはまらない内容も一緒に整理すべき。
- 消費者トラブルでの返金交渉の際、事業者ごとの基準が明確ではない。通信サービスは個人での訴訟に向かず、事例を積み上げ基準を構築し、効果的・迅速な紛争解決が必要
- 数多い相談事例の中から、比較的類似する事例が多いグループを整理し、実際の紛争での苦情と事業者の説明を整理することで、紛争処理の基準が見えてくるのではないか。
- 電気通信サービスでは、セット販売が多い、取引が複合的で責任がどこにあるか分かりにくいなど、事実関係の確認が容易でない。
- 電気通信分野は、端末の取引と、それを利用してサービス提供されるサービスの特質は切っても切り離せない場合があり、ADRの対象をどこまで含めるかについて判断が必要
- 既存の団体等の紛争処理手続を経たものにする等、紛争を絞る方法を考えることが必要

## 発生事象別

発生事象別の苦情分類は以下のとおり。

| 事象                            | 具体例                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 心当たりのない料金請求                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・高額な通話料金を請求されたが、そんなに通話をした記憶はない。</li> <li>・話し放題プランを付けたが、知らずに対象外の番号にかけたため、高額な電話代を請求された。</li> <li>・知らないうちに海外へ電話したことになっており、高額な電話代を請求された。</li> <li>・いつの間にか追加のデータチャージが発生していた。</li> </ul>                                                 |
| 電話番号喪失(MNP)                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・MNPを利用して他社に移行したところ、事業者のミスがあり、長年使用した電話番号を喪失した。</li> </ul>                                                                                                                                                                          |
| 解約忘れ・解約の誤認                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・無料と言われ、使用もしていない携帯電話等の利用料金が引き落としされ続けていた。</li> <li>・解約したはずの携帯電話等の利用料金が未だに引き落とされている。</li> <li>・インターネット回線契約とプロバイダ契約が別と認識せず、後者が解約できておらず、長年、利用料を支払い続けた。</li> <li>・1か月間無料ということでオプションに加入したが、自身で解約しなければならない認識がなく、長年、利用料を支払い続けた。</li> </ul> |
| 利用者と事業者の認識の齟齬により生じたトラブル       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・説明を受けていないが、事業者は、膨大な契約書に小さく記載がある、契約書に署名があると主張し、解約するなら違約金が必要とされた。</li> <li>・スマートフォンへの機種変更時にタブレットを無料と思い契約。後日、有料と判明し解約を申し出たところ端末代の請求があった。</li> </ul>                                                                                  |
| 複数の事業者が関係し、責任の所在が必ずしも明確ではないもの | <ul style="list-style-type: none"> <li>・光ファイバの移転工事を光コラボ事業者へ申し込んだが、工事がなされず、開通が遅延した。消費者が光コラボ事業者等に問い合わせたところ、工事の日程は一切回答できないとされる等、消費者の視点から見て責任の所在等が必ずしも明確でなく、適切な対応がなされない。</li> </ul>                                                                                           |

## 発生事象別

| 事象                               | 具体例                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業者が特定されたとしても、当事者の話し合いでは解決が困難なもの | <p>&lt;国セン不調事案から&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・景品に惹かれ携帯電話2台・モバイル専用端末を契約したが、<u>携帯電話は自宅が圏外、モバイル専用端末も接続が不安定</u>であり、解約を申し出たところ、解約料を請求された。</li> <li>・荷受け代行を副業で実施し報酬を得たが、後日調べたところ自分名義で複数社と複数端末の<u>契約が判明</u>。契約を無効にして欲しいと申出たが応じてもらえない。</li> <li>・高齢者が携帯電話の解約手続中、<u>同行者の家族が新規契約</u>。解約手続が料金請求先等の変更手続処理とされ、その認識がなかった結果、料金未払で信用情報が毀損。</li> <li>・モバイルデータ通信サービスの<u>広告に、使いたい放題、モバイル、三大キャリアに繋がる等の記載があり、データ通信使い放題プランを契約</u>。2度の大規模通信障害発生時に大容量通信の利用者に利用量制限を実施された。違約金免除での解約を申し出たが応じられず。</li> </ul> <p>&lt;国セン和解事案から&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・機種変更時、<u>タブレット契約を強く勧められ断り切れず契約</u>。販売価格が2万円ではなく、2万円割引と判明。返品し、既払金返金、請求の取下げ希望</li> <li>・引越先でのパソコン利用のため利用可能エリアを確認し移動通信サービス締結。<u>圏外で通信できず解約希望</u>。既払金返金及び違約金なしでの解約希望</li> <li>・光コラボ契約を締結し開通工事が行われた。既に光回線の配線が整っていた集合住宅だが、施工業者は<u>光配線分岐装置と光信号変換装置の間の接続済の2つのケーブルコネクタを入れ替えただけで新規の屋内配線工事等はなし</u>。工事費は屋内配線新設の工事費用が発生。屋内配線を新設しない工事との差額の返還希望</li> <li>・光回線を契約したが、<u>オプションの説明はなく付帯の認識なし</u>。半年～1年の支払料の返金を求めたが3か月分返金とのこと。全額の返金希望</li> </ul> |

## 発生段階別

前述の具体例について、発生段階（誘因時→締結時→履行時→終了時）別に再区分した苦情分類は以下のとおり。

| 発生段階 | 具体例                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 誘因時  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 無料と言われ、<u>使用もしていない携帯電話等の利用料金が引き落としされ続けていた。</u></li> <li>・ <u>1か月間無料ということ</u>でオプションに加入したが、自身で解約しなければならない認識がなく、長年、利用料を支払い続けた。</li> <li>・ スマートフォンへの機種変更時に<u>タブレットを無料</u>と思い契約。後日、有料と判明し解約を申し出たところ端末代の請求があった。</li> <li>・ <u>説明を受けていないが、事業者は、膨大な契約書に小さく記載がある、契約書に署名があると主張し、解約するなら違約金が必要とされた。</u></li> <li>・ 荷受け代行を副業で実施し報酬を得たが、後日調べたところ自分名義で複数社と複数端末の契約が判明。契約を無効にして欲しいと申出たが応じてもらえない。</li> <li>・ <u>高齢者が携帯電話の解約手続中、同行者の家族が新規契約。</u>解約手続が料金請求先等の変更手続処理とされ、その認識がなかった結果、料金未払で信用情報が毀損。</li> <li>・ モバイルデータ通信サービスの<u>広告に、使いたい放題、モバイル、三大キャリアに繋がる等の記載があり、データ通信使い放題プランを契約。</u>2度の大規模通信障害発生時に大容量通信の利用者に利用量制限を実施された。違約金免除での解約を申し出たが応じられず。</li> <li>・ 機種変更時、<u>タブレット契約を強く勧められ断り切れず契約。</u>販売価格が2万円ではなく、2万円割引と判明。返品し、既払金返金、請求の取下げ希望</li> <li>・ 光回線を契約したが、<u>オプションの説明はなく付帯の認識なし。</u>半年～1年の支払料の返金を求めたが3か月分返金とのこと。全額の返金希望</li> </ul> |

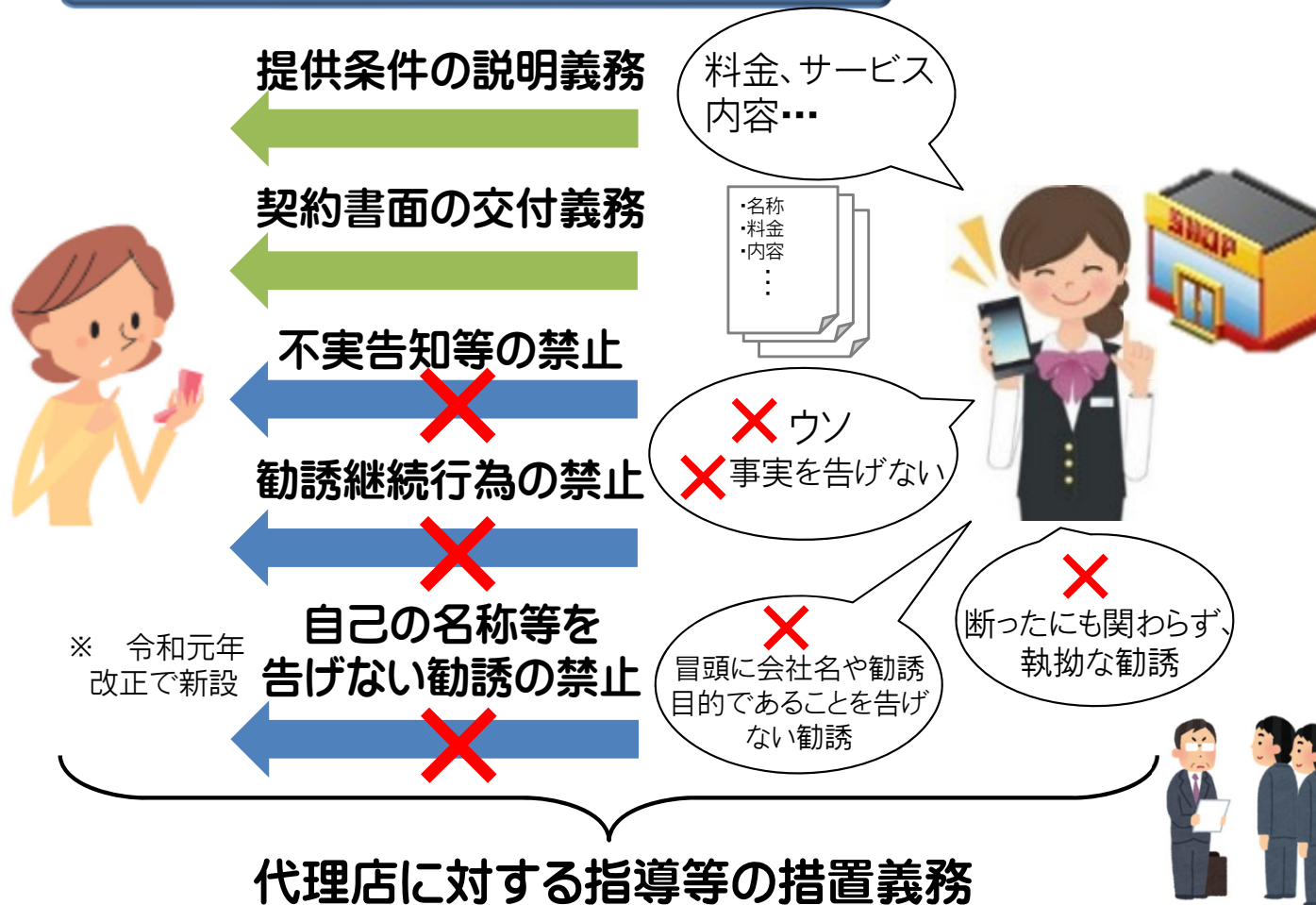


## 発生段階別

| 発生段階        | 具体例                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 締結時         | <ul style="list-style-type: none"> <li>光ファイバの移転工事を光コラボ事業者へ申し込んだが、工事がなされず、開通が遅延した。消費者が光コラボ事業者等に問い合わせたところ、工事の日程は一切回答できないとされる等、消費者の視点から見て責任の所在等が必ずしも明確でなく、適切な対応がなされない。</li> <li>高額な通話料金を請求されたが、そんなに通話をした記憶はない。</li> <li>話し放題プランを付けたが、知らずに対象外の番号にかけたため、高額な電話代を請求された。</li> <li>知らないうちに海外へ電話したことになっており、高額な電話代を請求された。</li> <li>いつの間にか追加のデータチャージが発生していた。</li> <li>光コラボ契約を締結し開通工事が行われた。既に光回線の配線が整っていた集合住宅だが、施工業者は光配線分岐装置と光信号変換装置の間の接続済の2つのケーブルコネクタを入れ替えただけで新規の屋内配線工事等はなし。工事費は屋内配線新設の工事費用が発生。屋内配線を新設しない工事との差額の返還希望</li> </ul> |
| 履行時         | <ul style="list-style-type: none"> <li>景品に惹かれ携帯電話2台・モバイル専用端末を契約したが、携帯電話は自宅が圏外、モバイル専用端末も接続が不安定であり、解約を申し出たところ、解約料を請求された。</li> <li>引越先でのパソコン利用のため利用可能エリアを確認し移動通信サービス締結。圏外で通信できず解約希望。既払金返金及び違約金なしでの解約希望</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 終了時<br>(解約) | <ul style="list-style-type: none"> <li>MNPを利用して他社に移行したところ、事業者のミスがあり、長年使用した電話番号を喪失した。</li> <li>解約したはずの携帯電話等の利用料金が未だに引き落とされている。</li> <li>インターネット回線契約とプロバイダ契約が別と認識せず、後者が解約できておらず、長年、利用料を支払い続けた。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

- 電気通信サービスの料金の事前規制の原則廃止に伴い、**消費者保護ルールを整備**(平成15年)。
- サービスの多様化・複雑化を背景にして増加しつつある苦情・相談への対応や、消費者トラブルの防止のため、**消費者保護ルールを強化**(平成27年)し、事業者の取組状況についてモニタリングを実施。

## 契 約 時



## 契 約 後

### 初期契約解除制度<sup>注</sup>

契約書面受領後  
8日以内

事業者の  
合意なく  
解約

### 苦情等の処理義務



※ 令和元年改正で代理店の届出制度を新設

注 事業者に一定の責任が認められる場合に端末も含めて解約できる「確認措置」の認定を受けた移動通信サービスは、初期契約解除に代えて確認措置を適用

## 1. 契約前の説明義務

(電気通信事業法(以下「法」という。)第26条)

電気通信事業者・代理店は、契約前に、料金その他の提供条件の概要を説明しなければならない。

- **高齢者・障害者等**、配慮が必要となる利用者に対して、その**知識、経験、契約目的に配慮した説明を行う**ことを義務付け ⇒ **適合性原則**
- 携帯電話サービスのいわゆる「**2年縛り**」等(期間拘束契約)について、**自動更新される時に利用者に事前通知**することを義務付け

## 2. 書面の交付義務

(法第26条の2)

電気通信事業者は、契約が成立した後遅滞なく、契約内容を明らかにする書面を利用者に交付しなければならない。

- 通信サービスの**種類、料金の内訳、支払い時期・方法、解約条件、通信制限(青少年フィルタリング)等の記載**を義務付け
- 付随する**有料オプションサービスについて、名称・料金・解約条件等の記載**を義務付け

## 3. 初期契約解除制度

(法第26条の3)

利用者は、書面の受領後等から8日間は、電気通信事業者の合意なく契約を解除可能。

- 主要な固定インターネットサービス及び移動通信サービスを初期契約解除制度の対象として指定。  
※ 事業者に一定の責任が認められる場合に、**端末も含めて解約できる「確認措置」**の認定を受けた移動通信サービスは、初期契約解除に代えて確認措置を適用
- 契約解除時に利用者が支払うべき額については、事業者による**不当な高額請求を防ぐため、上限額に関し規定**

## 4. 苦情等の処理義務

(法第27条)

電気通信事業者は、電気通信役務又はその業務方法についての苦情及び問合せ(苦情等)を適切かつ迅速に処理しなければならない。

## 5. 不実告知等・勧誘継続行為の禁止

(法第27条の2第1号・第2号)

電気通信事業者・代理店が次の行為をすることを禁止：

- ・契約の重要事項について、故意に事実を告げず、又は事実でないことを告げる行為
- ・求められない勧誘を継続する行為
- ・勧誘の冒頭に自己の名称又は勧誘であることを告げずに勧誘する行為(2019年10月新設)

## 6. 代理店に対する指導等措置

(法第27条の4)

電気通信事業者が代理店に対し、委託した業務に係る指導等の措置を行うことを義務付け。

また、2019年10月より代理店の届出制度(第73条の4)を新設。行政・電気通信事業者による指導監督を両輪として実施。

- 適切な委託先の選定、**業務の手順等の文書の作成**、委託先の業務状況の確認・検証、**苦情の適切な処理**、問題発生時の**委託の中止・契約解除等**の措置を義務付け

(参考)改正青少年インターネット環境整備法(2018年2月1日施行)

携帯電話事業者及び代理店等に対して、利用者が18歳未満かどうかの確認、フィルタリングの必要性等の説明、フィルタリングの有効化措置の実施を義務付け



## 7. 業務の休廃止に関する周知義務等

### (1) 業務の休廃止に関する周知義務（法第26条の4第1項）

電気通信事業者が電気通信業務の全部又は一部を休止し、又は廃止しようとするときは、原則として、当該電気通信業務に係る利用者に対し、利用者の利益を保護するために必要な事項を周知させなければならない。

- 電気通信事業者は、休廃止の前日から起算して30日前の日（※）までに、利用者に周知させなければならない。※（2）の事前届出対象役務については、1年前まで
- 周知事項は、休廃止する電気通信業務の内容、休廃止する年月日、休廃止の理由、苦情相談窓口、代替サービス、利用者被害発生防止に資する情報等

### (2) 業務の休廃止に係る周知事項に関する事前届出（法第26条の4第2項）

電気通信事業者は、利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信役務に係る電気通信業務の休止又は廃止については、あらかじめ、周知事項を総務大臣に届け出なければならない。

- 事前届出を必要とする利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信役務は、①基礎的電気通信役務、②指定電気通信役務、③契約数が100万以上であり、かつ、有償の電気通信役務。
- 利用者周知を開始する前日から起算して30日前の日までに届け出なければならない。

### (3) 事前届出対象の電気通信業務の休廃止に関する情報の整理・公表（法第26条の5）

総務大臣は、利用者の利益に及ぼす影響が大きい電気通信役務の休廃止に関して作成・取得した情報等を整理・公表する。

## 8. 各規律の担保措置（法第29条）

行政指導による改善を促した上で、規律の内容に応じ、事業者又は事業者・代理店への業務改善を命じることが可能。

※業務改善命令に従わない場合は、200万円以下の罰金（法第186条第3号）

- **電気通信事業者・代理店**に対する業務改善命令の対象（代理店に対しては、委託を受けた業務に限る）（法第29条第2項及び第73条の4）

① 提供条件の説明義務違反 ② 不実告知等の禁止違反 ③ 自己の名称等を告げない勧誘の禁止違反 ④ 勧誘継続行為の禁止違反

- **電気通信事業者**に対する業務改善命令の対象（法第29条第2項）

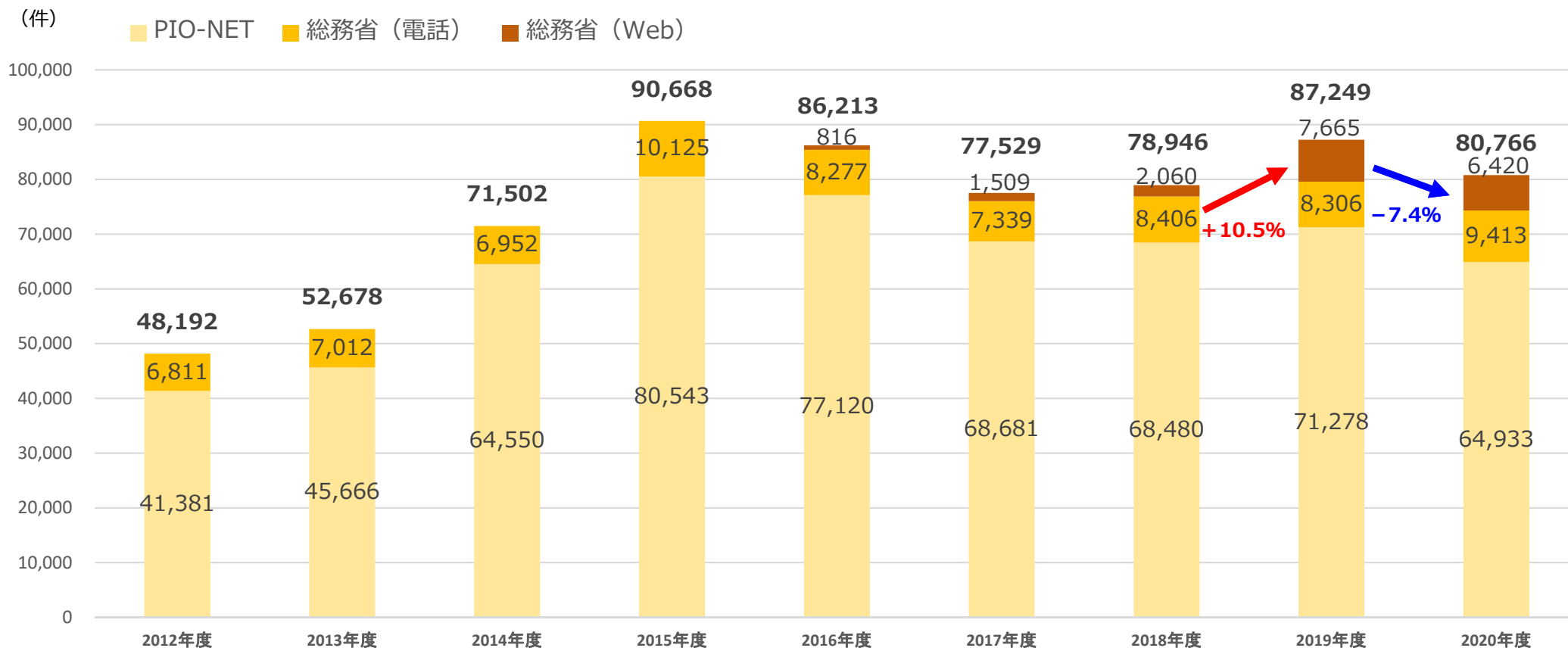
① 契約書面の交付義務違反 ② 苦情等の処理義務違反 ③ 代理店への指導等措置義務違反 ④ 業務の休廃止に関する周知義務違反

※その他、事業者に対しては、事業の運営が適正かつ合理的でないため、電気通信の健全な発達・国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがあるときに、業務改善命令を行うことが可能。（法第29条第1項第12号）

※ このほか、業務の休廃止に係る事前届出義務、契約書面の交付義務については直罰（30万円以下の罰則）、初期契約解除制度については民事的規律（契約無効）の対象となっている。

- 2020年度に全国の消費生活センター及び総務省で受けた苦情相談件数は、2019年度と比較して7.4%減少となり、2017年度から右肩上がりで増加していた苦情傾向は本年度、減少傾向に転じた。
- 一方で2020年度は新型コロナウイルス感染症の拡大により、消費生活センターの一部で苦情相談の受付け体制に変更が生じたこと等に留意し、苦情相談総件数の推移を見る必要がある。

全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）に寄せられた件数※<sup>1</sup>と  
総務省における総受付件数※<sup>2</sup>（電気通信消費者相談センター及び総合通信局等の受付件数）



※<sup>1</sup> PIO-NET登録分について、2012～2020年度は、各翌年度4月30日までに登録された件数。受付と登録には時間差があるため、件数は今後増減する可能性がある。なお、PIO-NETにおける「電気通信サービスに係る苦情相談」とは、PIO-NET用の商品別分類「R81 電報・固定電話」、「R82 移動通信サービス」、「R84 インターネット通信サービス」のいずれかが登録されたデータを指す。

※<sup>2</sup> 総務省受付分については速報値となる。また、2016年度以降の件数にはホームページでの受付分（2016年7月受付開始）を含む。

## ○国民生活センターのADRに申請された電気通信サービス関係事案の処理概要

([http://www.kokusen.go.jp/adr/hunsou/data/adr\\_kekka\\_R.html](http://www.kokusen.go.jp/adr/hunsou/data/adr_kekka_R.html))

| サービス分類        | 処理結果  |               |               |      |      |           |        |
|---------------|-------|---------------|---------------|------|------|-----------|--------|
|               | 和解    | 不調(手続<br>非応諾) | 不調(応諾<br>後不調) | 取下げ  | 却下   | 手続実<br>施中 | 合計     |
| 電報・固定電話       | 1     | 0             | 1             | 1    | 0    | 0         | 3      |
| 移動通信サービス      | 25    | 0             | 21            | 3    | 3    | 0         | 52     |
| インターネット通信サービス | 22    | 0             | 4             | 0    | 2    | 0         | 28     |
| 合計            | 48    | 0             | 26            | 4    | 5    | 0         | 83     |
| 処理結果比率        | 57.8% | 0.0%          | 31.3%         | 4.8% | 6.0% | 0.0%      | 100.0% |

※国民生活センター公表資料を基に作成。分類等は国民生活センターの分類に準拠。

※2009年4月(制度発足)から2021年9月16日公表分(2021年7月末時点)までを集計。

全分野の総申請件数は1,953件。

# 【参考】国センADRで不調となった事例(1)

11

案件1: 景品に惹かれ携帯電話2台・モバイル専用端末を契約。携帯電話は自宅が圏外、専用端末も接続不安定。解約を申出たが解約料を請求された。

| 主体 | ＜申請人＞                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ＜相手方通信事業者①＞                                                                                             | ＜相手方通信事業者②<br>及び相手方販売店＞                                                                 | 結果: 不調                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 見解 | <p>平成26年5月、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景品に惹かれ、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いのでその費用(1万7274円)は負担するが、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。</p> | <p>モバイルデータ通信も通話も利用実態があり、電波状況や通信品質等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。</p> | <p>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。</p> | <p>申請人に、相手方通信事業者①に対してつながりにくいという申し出をしなかった理由について確認をしたところ、申請人は、インターネット接続の設定方法について尋ねている段階であったので、つながりにくいことは判明していなかったため、申し出をしなかったと説明した。しかしながら、9月13日には相手方販売店に出向き、相手方通信事業者①の担当者に対し、つながりにくいことを伝えた上で解約を申し出たと述べ、その際、レピータ(増幅器)を使用することで通信状況が改善することを案内してもらえれば、解約の検討はしなかったと述べた。</p> <p>後日、相手方通信事業者①より、概要、次のような回答が文書にて提出された。</p> <p>担当者からヒアリングを行った結果、申請人は9月13日に当社担当者に解約を申し出ているが、解約を前提とした話し合いであったため、利用を継続するための対応方法(レピータ(増幅器)等)について、説明をしていない。当社担当者は、申請人が相手方販売店を複数回訪れ、店舗に迷惑が掛かっていたこともあり、違約金の免除を検討する旨を述べた。しかし、通信料を確認したところ、大量の使用履歴があることが分かったため、違約金の免除には応じないこととした。</p> <p>上記の回答が寄せられたため、仲介委員は、本事案において和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。</p> |



案件2: 契約の覚えのない携帯電話のオプションサービス加入が判明。期間分全額の返金を求めたが、記録が残っている分のみ返金となった事案

| 主体 | 〈申請人〉                                                                                                                                                                                                                                                                 | 〈相手方通信事業者〉                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 結果: 不調                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 見解 | <p>平成19年から8年以上にわたり所有している携帯電話の機種変更のため相手方通信事業者の店舗に出向いたところ、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がなく、オプションサービスに加入した記憶もなかったため、相手方に対し課金された料金の全額を返金するように求めたが、記録が残っている最近の分のみ返金するとの回答。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。</p> | <p>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年以上にわたり情報を受領してきたことから、契約上の瑕疵は存在せず、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ることはできないと答弁。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。</p> | <p>仲介委員より相手方代理人に対して、本件サービスの契約の成立につき、第三者が認識できる資料がないと評価が難しいこと、本サービス申込の段階でどのような説明があったかについても問題となり得ることを指摘し、契約成立にかかる資料と勧誘当時の説明資料等の提出を要請し、第1回期日を終了した。</p> <p>第2回期日では、相手方代理人は、申請人の妻名義であった携帯電話の名義を夫に変えたという経緯があり、その時点ですでに本件サービスに加入していたこと、妻名義の契約を承継する際、承継契約書に本件サービスが記載され、当該書面に申請人が署名して契約を承継していること、第1回期日で可能性があるとして述べた手続外和解についても現状では考えられないことを述べた。</p> <p>一方申請人は、当初夫婦で2台の携帯電話を所有しており、なぜ妻名義になっていたのか明確な記憶はないが、自身に名義を変えたことは覚えていること、妻名義の時代に本件サービスに加入していることにつき、妻が自身に相談なく単独で加入することは考えられないこと、納得はしていないが、本手続を不調としてもやむを得ないと考えていること等を述べた。</p> <p>そのため仲介委員は、両当事者間で和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させるに至った。</p> |



案件3: 申請人が携帯電話の解約手続中、同行者が新規契約。解約手続が料金請求先等変更手続処理にされた結果、料金未払で信用情報が毀損。

| 主体 | ＜申請人＞                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ＜相手方通信事業者＞                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 結果: 不調                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 見解 | <p>携帯電話の解約のため相手方店舗に赴いたが、申請人が店舗内で待機した際、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、身に覚えがなかったため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が行われ料金未払いとなったことが判明。申請人名の契約書は他人が署名したとみられ、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と主張。申請人に債務はなく個人情報情報機関に登録された滞納情報の削除を求める。</p> | <p>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これ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得したうえで、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、署名も面前でもらっている。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が示された。</p> <p>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> | <p>仲介委員は両当事者に次のような見解を示した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申請人が解約意思をもって相手方店舗に出向いたとの主張は理解できるものの、結果として解約手続になっていなかったとすれば、申請人の回線契約はそのまま継続しており、孫が申請人の契約回線で通信を行った場合でも通信料金の支払義務を申請人は負うと考えられる。</li> <li>・孫が当該スマートフォンを保持していると思われる、申請人が孫からこれを取り戻して現物を相手方に戻すのが困難であることから、申請人は再取得費用として同機種の中古価格程度の支払が必要ではないかと考えられる。</li> </ul> <p>以上を踏まえ、仲介委員は相手方に対し、未払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、検討を求めた。第3回期日において、相手方は、申請人本人と孫が来店し、その場で署名等を行ったことは明らかだとした上、自社の契約手続に過失はなく、契約書面等の真筆性に関する疑義は認められないと主張した。その上で、契約に基づく請求を行っており、店舗の対応に落ち度が見当たらないため、和解に応じられないと述べた。</p> <p>仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。</p> |

# 【参考】国センADRで不調となった事例(4)

14

案件4: 荷受け代行を副業で実施し報酬を得たが、後日調べたところ自分名義で複数社と複数端末の契約が判明。契約を無効にして欲しい。

| 主体 | ＜申請人ア＞ ＜申請人イ＞                                                                                                                                                                                                                                 | ＜相手方通信事業者A＞                                                                                                                                                                                                          | ＜相手方通信事業者B＞                                                                                                                                                                                                                                       | 結果: 不調                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 見解 | <p>SNSに副業広告があり詳細説明を聞いたところ、荷物(中身は電子機器)を受け取り、指定住所に転送する『荷受け代行』であり、初期費用不要で、1回転送で3000円の報酬だった。手続を実施し、10台の荷受け代行をし、報酬を得たが、後日SNS上で、荷受け代行で被害との情報を聞き、確認したところ、自分名義で6社の通信会社との契約が判明した。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社からは請求すると言われた。請求を取り下げてほしい。(申請人イも同様)</p> | <p>申込時に本人確認資料が提出され、入会手続で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済。入会後に交付書類と端末機器を送付し、受領も確認済みである。契約は有効に成立しているものとする。解約に際して発生した諸費用を支払ってほしい。申請人イは警察に相談したが、被害届は受理されておらず、事件化していない。不正利用者との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ため、公平性を考える必要がある。</p> | <p>宅配便の外箱には、出荷元・内容物の、契約内容通知書の封筒は社名・「転送不要」の表示をし、自身が受領すべき郵便物の旨明示したが、申請人は受領拒絶せず受け取り済。仮に成りすましの場合でも、端末・通知書受領をもって申請人が契約成立を受諾したというべき。外箱と封筒の記載で携帯電話端末と契約書類と認識できたはずで、開封すれば契約内容を確認できた。申請人の不法行為責任は明らかで、契約に基づく支払債務又は不法行為に基づく損害賠償債務として、未収端末代金及び通信料の支払義務あり。</p> | <p>第1回期日で仲介委員は、相手方Aに対し、①申請人に契約意思がない、②転送先名宛人が逮捕、③被害に気づき相手方Aへの解約申出時期が早いこと等を考慮し、解決策を検討するよう要請。<br/>また、仲介委員は、相手方Bに対し申請人らの契約意思は評価困難、転送行為をもって契約成立との評価は困難、不法行為が認められるとしても、損害賠償範囲はどこまで認められるか等を考慮し、解決策の検討を要請。<br/>第2回期日は申請人らと相手方Aのみで開催。相手方Aは「警察の情報等を踏まえ、申請人イの契約端末が犯罪グループに悪用されたと考えられ、イへの請求は取り下げ。申請人アは、情報もなく、既請求額を支払ってほしい」旨を述べた。<br/>仲介委員は、申請人Aに対し、端末の送付伝票、警察の相談受付番号の開示を要請。地元の消センの相談記録を入手し、これらの書類を相手方Aに提供し、再度 解決策を検討するよう要請。<br/>第3回期日は、申請人らと相手方Bで開催。Bは、「契約は有効に成立。申請人らは被害者と考えにくく請求取り下げは難しい。一括支払が困難な場合、分割払等の相談は応じる」と述べた。<br/>仲介委員は、申請人らの意見を聴取し、Bについては解決見込みなしと判断し、不調で終了。<br/>第4回・第5回期日は、申請人アと相手方Aで開催。申請人アは、相手方Aに対し、端末の送付伝票と署察への相談受付番号、地元消センの相談記録に加え、自身が注意欠陥多動性障害診断書を提供。また、経済的に困窮し、支払困難と述べた。相手方Aからは、「請求を取り下げることにはできないが申請人アの経済状況は理解」との回答があり、不調で終了。</p> |

案件5:スマートフォンへの機種変更時に、タブレットを無料と思い契約したが、後日、有料と判明し解約を申出たところ端末代の請求があった。

| 主体 | ＜申請人＞                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ＜相手方通信事業者＞                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 結果:不調                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 見解 | <p>手のリハビリと認知症防止のためスマートフォンの契約をするため電動車いすにて相手方代理店を訪問。パソコンは使わず、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種変更と伝えたと店員がタブレット0円と言うので、必要ではなかったが、スマートフォンのおまけと思い契約。帰宅後に息子からタブレットが無料ではないと聞かされ、契約2日後に相手方代理店で解約を申し出たが断られた。消費生活センターに相談したが、相手方は、タブレット解約は応じる、機種代約6万円は請求と言ってきた。視力障害と体幹機能障害を抱え、障害者手帳を相手方に提示済。契約日は混雑により長時間拘束され、契約内容が全く理解できる状態ではなかった。タブレットの契約を取り消したい。</p> | <p>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か迷っていたとのことで、各選択肢の説明をし、結果スマートフォンの契約となったが、大画面が良いとの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、毎月の分割支払代金と同額分が割引されることでタブレットの機器購入代金を実質的に0円となることを申請人に案内。しかし、インターネット利用状況を確認した結果、より利用実態に見合うプランに変更を提案し、利用料金は下がるが端末機器購入代金は実質的に0円とならない旨案内し、申請人は承諾。月々の基本料金は合算して約9000円台の旨を説明し見積書も印刷し申請人に手渡し、裏面に当日契約する2回線分の合算額を手書きで記載。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。</p> | <p>仲介委員は、両当事者からの聴取内容を踏まえ相手方らに対し、仮にスマートフォンとタブレットで迷っていたとしても、具体的にどう使い分けするのかといったニーズを正確に把握しないまま両方とも契約させることは不自然であるとの見解を示した。さらに、①スマートフォンのみ、②タブレットのみ、③スマートフォンとタブレット、という見積書はあるものの、それぞれの契約を比較した資料も存在しないことを踏まえると、相手方らが交付した書面だけでは一般的に契約内容を理解しづらく、申請人も契約内容を正確に理解していたとは思われないことから、「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」にも反するのではないかと指摘した。これに対し、相手方らは、申請人がタブレットをどのように使用するのかといったことは把握していると反論した。また、使い方も金額も十分に時間(約4時間)をかけて説明しており、高齢者向けには大きな文字で説明事項を確認していただくタブレットや書面を用意し、申請人には障害者であることも考慮して手続の説明も加えていることを踏まえると、相手方らの対応に不適切な点はなく、譲歩の余地はないと述べた。そのため、仲介委員は、和解が成立する見込みがないと判断し、本手続を終了させた。</p> |



案件6: スマホとタブレットについてセットで端末代・料金が安くなると言われ契約したが、実際は高額な料金となっていた。タブレットの返品をしたい。

| 主体 | 〈申請人〉                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 〈相手方通信事業者〉                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 結果: 不調                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 見解 | <p>申請人名義の契約で実際に携帯を使う妻とスマホに機種変更するため、販売代理店を訪問。現金で購入予定だったが、店員から、今日は272円だけでいいので2年間使って欲しいと言われ272円で購入できると思った。セットで安くなるとタブレット端末も勧められ、インターネットはしないと伝えたが、覚えたら簡単と言われ契約。帰宅後、娘が事業者窓口で料金を聞いたところ、月1万円超の契約で、不要なオプションを外しても月約9,000円。タブレット返品を相談すると、翌々日までなら店により返品可能と言われ、翌日、代理店に返品手続に行ったが受け付けられず、解約金での解約希望を伝えると、タブレット約6万9,000円、スマホ約7万5,000円の計約14万4,000円の請求。契約時、30枚近い契約書に、内容説明なくサインを求められた。端末代・料金が安いことが分かれば契約しなかった。契約時の書面で、タブレットに関する確認書には署名せず。返品に応じて欲しい。</p> | <p>申請人は契約時、夫人同伴で来店し、店員とは夫人の主導でやりとりが進んだ。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5,000円ずつ値引きしており、これを案内したところ、夫人が興味を示したため、タブレットも購入頂いた。タブレットについて具体的にどのような説明をしか店員は記憶していない。利用シーンは、夫人からデータ通信を使うサービスの意向が示され、店員は、より多くデータ通信を行う方向けのプランへ変更提案、申請人に書面を示し説明し了承された。説明は、適合性の原則の観点から、65歳以上である申請人に対し重要事項説明の専用帳票を用いて説明、申請人はこれに同意し契約締結。店員は申請人のスマートフォン購入に際し、「272円だけ」との案内はしていない。機器代金支払方法として一時的負担の少ない分割払いについて案内。当日の販売総額は充電器代金と合わせ6万7,392円だが保有ポイント等の利用で当日は292円のみ支払いとなった。「2年間～」は、申請人の選択の購入方法説明時に、毎月の基本料から割引で機器代金は月々実質272円の負担、但し24回分割払いの完了前に機種変更や解約をすると割引が廃止、残りの分割払いの支払が必要となるため、2年間の利用をお勧めすると案内。申請人の請求を認めない。</p> | <p>第1回期日で仲介委員は相手方に対し、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、高齢者への説明の不適切な例として、通話のみの利用の高齢者のスマートフォン契約時に、タブレット等のオプション契約を勧誘し通常説明のみ実施での契約締結を挙げていると伝達。相手方は、高齢者には確認書でも不明点を確認済と反論。仲介委員は、機種変更契約は合理的契約として有効に成立、契約取消・端末返品との申請人請求を認めるのは難しいとの見解を示す一方、タブレットは、①店員が短時間に高齢でデジタル機器を使い慣れない申請人と妻に十分説明を尽くしたかは疑わしい、②高齢者への丁寧な意思確認手段として相手方が用意したサービス契約申込書のうちタブレット購入の書面に申請人署名がない、③販売代理店では申請人の携帯電話の使用履歴から、通話以外の利用がないことは容易に理解でき、電気通信事業法ガイドライン上の適合性の原則に係る不適切な例に該当することを踏まえ代理店の勧誘・販売形態は適合性の原則上問題と指摘した。代理店に対し、申請人への販売時の説明等、事実関係の丁寧な確認を依頼。相手方らに対し、タブレットの契約取消、返品・返金に応じるよう求めた。後日、相手方らはタブレット購入契約の取消には応じられないと回答。第2回期日では、携帯電話会社は出席せず。仲介委員は出席した代理店に対し適合性の問題を指摘し、最終的な和解案として、①双方はスマートフォンへの機種変更契約が有効に締結されたことを確認、申請人が端末代及び通信料を遅滞なく支払う、②タブレット新規購入・サービス契約は合意解除、携帯電話会社は解除日以降の通信料金等の請求権を放棄との案を提示、検討するよう求めた。相手方らは回答書で、高齢の申請人に通常より丁寧な説明を実施、説明後に1点署名漏れはあるが契約の有効性に影響しないと主張し和解案は応諾できないと回答。仲介委員は、和解成立見込みなしと判断し、本手続を終了。</p> |

# 【参考】国センADRで不調となった事例(7)

17

案件7: インターネット回線契約とプロバイダ契約が別と認識せず、後者が解約できておらず長年請求があった。直近10年分の返金を求める。

| 主体 | <申請人>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <相手方通信事業者>                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 結果: 不調                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 見解 | <p>平成 14 年 7 月、自宅にインターネット回線を敷設し、回線は相手方、プロバイダは A 社と契約、銀行引落としで支払うことにした。契約手続や設定は親族が実施のため、回線とプロバイダの契約が分かれていると認識せず。平成 18 年 3 月、インターネットを使う機会がほぼないため、相手方に解約申し出、接続機器を返却し、解約手続は全て終了と認識。通帳の引落とし額も確認せず。平成 31 年 2 月、毎月 A 社からの料金引落としがあったが、A 社とプロバイダ以外の契約もあり当該引落としがプロバイダ料と思わず。A 社に連絡し解約とともに、利用していない期間分の返金を申し出たが、返金できないと言われ、消費生活センターに相談。A 社からは、インターネット通信がなかった事を確認できるのは 1 年分であり、1 年分の料金は返金可能とのこと。相手方から、接続機器回収時にプロバイダ会社にも解約連絡するようにと伝えたとされたが、記憶にない。回線解約からプロバイダ解約の期間のうち、直近 10 年間分のプロバイダ料相当額約 25 万円の支払ってほしい。</p> | <p>申請人の請求を認めないと答弁し、相手方は、顧客対応マニュアルには、プロバイダに対しインターネット回線を解約した旨の連絡をするよう案内すると記述しており、また、インターネットを完全に廃止するとわかった場合にはプロバイダ契約の解約についても連絡するよう案内しており、本件において、説明した可能性が高いこと、そもそもプロバイダ契約はインターネット回線と別個の契約であり、プロバイダ契約時の案内においても、プロバイダ契約の解約はユーザより直接プロバイダ会社に通知する必要があると説明されていることから、プロバイダ解約に関する法的な説明義務はなく、和解には応じられない。</p> | <p>仲介委員は、インターネット回線解約時に相手方がプロバイダの解約の必要性の説明の有無との争点を踏まえ、第1回期日において、相手方に対し、解約受付時及びモデムルーター回収時の説明について、当時のやりとりを確認。相手方は、当時の記録はなく、現在の対応マニュアルを確認して回答と述べた。仲介委員は、申請人が回線解約時に、解約理由にパソコンを親族に譲ると伝えた経緯を踏まえ、申請人がインターネットを利用しないこと及びプロバイダ解約が必要であることは明白であり、信義則上、相手方にプロバイダ解約の説明義務が認められる可能性を指摘し、解決に向けて一定の譲歩を促した。第2回期日において、相手方は、顧客対応マニュアルには、プロバイダに対しインターネット回線の解約の旨の連絡をするよう案内と記述し、インターネットを完全に廃止するとわかった場合にはプロバイダ契約の解約について連絡するよう案内しており、本件でも説明した可能性が高いこと、そもそもプロバイダ契約はインターネット回線と別個の契約で、プロバイダ契約時の案内でも、プロバイダ契約の解約はユーザより直接プロバイダ会社に通知する必要があると説明されており、プロバイダ解約に関する法的な説明義務はなく、和解に応じないと述べた。申請人は、料金が発生するため、仮にプロバイダへ連絡するよう伝えられていれば連絡しないはずがないと述べたため、仲介委員は、相手方に対し、十分な情報を伝えていない可能性があることを踏まえ、何らかの譲歩ができないか再度検討を促した。顧客がインターネットを完全に廃止すると判明した場合は、プロバイダに対しプロバイダ契約の解約を連絡するよう顧客対応マニュアルに記載し、確実な説明を要望した。後日、相手方より、相当な年月が経過、申請人の記憶も曖昧、双方からの証拠提出困難等を踏まえ、相手方はマニュアル通り対応の可能性が高く、和解は応じられないとの回答があった。仲介委員は、和解成立見込みがないと判断、本手続を終了させた。</p> |



案件8: 広告に「使いたい放題」という記載があり契約したが、通信障害が発生し利用困難となったため、違約金免除での解約及び利用料の返金を求める。

| 主体 | <申請人>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <相手方通信事業者>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 結果: 不調                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 見解 | <p>令和元年9月、相手方提供のモバイルデータ通信サービス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等の記載があり、データ通信使い放題プランを契約。令和2年、2度の大規模通信障害が発生、インターネット利用が困難となった。相手方より、大容量通信の利用者に利用量制限とのメールがあり、申請フォームから異常を申告。相手方に対し、違約金免除での解約を申し出たが応じず。1回目の通信障害の補償の申請をしたが、期間終了で対応されず。消費生活センターに相談し、約款に基づく補償申請期間の延長と違約金免除での解約を求めたが応じず。その後相手方より、2回目の通信障害での基本料の日割返金、今後、障害継続時に、一定条件で違約金免除での解約等の連絡あり。その後アップロードが低速状態となり、違約金免除での解約希望を申し入れたが、約20日後に、障害と補償対応の特設ページ開設、個別回答対応はできないとのメールあり。一定条件に該当の低速状態となり、相手方に速度テストの結果を添付して報告したが、障害を確認できないとの回答があり2回目の通信障害は返金済。違約金免除での解約及び解約申し入れ以降の利用料の返金を求める。</p> | <p>1回目の通信障害発生時の補償として、翌月1カ月分の月額利用料金減額か、違約金免除での解約のいずれかを、契約者に選択頂き実施。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の不足の可能性が高い旨報告を受け、増強作業を実施。さらに希望者に回線休止措置を実施し、休止期間の日割での返金、希望者に休止案内をした月の基本利用料の返金等を実施。さらに、その後も障害が発生した契約者に基本利用料の返金と違約金免除での解約を実施。その後、卸元から、従前通りの契約条件でサービス提供できないと報告があり、一部契約者に通信制限プランへの変更を案内。内容は、通信制限がかかるが料金を一定期間無償、違約金なしでの解約に応じること等。申請人は通信制限プラン移行対象者ではなく、違約金なしでの解約はできず、解約までの利用料は発生。このため、これらを請求。その後、関係各社と協議の末、データ通信使い放題プランの提供を終了、同プラン契約者に代替プランへの移行案内する旨公表。移行を希望しない場合、契約解除料無償で解約に応じる。</p> | <p>第1回期日において、仲介委員は、申請人らから事実を聴取。相手方通信会社は、親会社が利害関係人として対応となった。相手方通信会社が、通信障害の経緯や原因等についてサイトで公表した内容、サイト広告、申請人聴取の結果に鑑み、相手方通信会社に対し、以下の3点を指摘。</p> <p>①データ容量制限がないサービスと広告でうたい、勧誘、契約締結に至る一方、制限ありのサービスしか提供できなかった時期があり、制限はサービス構造起因であり、消費者契約法4条1項1号の不実告知による契約取消が成立し得る。</p> <p>②制限がないサービスを提供できなかった事実を認め、リスク管理等に起因する旨の見解を公表しており、民法の債務不履行解除ができ、解約違約金は発生しないのではないかと主張。</p> <p>③申請人らは障害発生直後の段階で相手方に対し②の主張をしたが、違約金なしの解約に応じず以後の利用料が発生、解約成立していれば支払う必要がなかった。</p> <p>第2回期日で、相手方は、サービス提供は他事業者のサービスを利用し、他事業者要因により障害発生し、要因はコロナ禍での通信量増加、SIMカード追加調達の停滞と説明。障害発生は事故で、相手方に帰責性がなく、債務不履行に不該当と主張。障害前はサービスを提供し、広告・勧誘は不実告知に当たらず特定状況下で制限発生のは旨は約款でも明記と主張。</p> <p>仲介委員は、相手方が容量制限なしのサービス提供終了を決定したこと、公表資料から、通信障害は単発事故ではなくサービス構築に内在した不備に起因、事業者間の問題と個々の消費者との契約は無関係、約款規定の特殊状況と異なると指摘し、検討のために、相手方の主張の書面提出を依頼。</p> <p>相手方は、通信障害において契約上責任を負わないとの主張を変更する余地はなく、本手続で譲歩の意向はないと述べた。仲介委員は、和解成立見込がないと判断し、本手続を終了。契約中の申請人イは、違約金なしでの解約は可能だが、申請人イは本件の回線以外の回線も相手方と契約中の事情等から手続外で今後の対応を検討することとなった。</p> |

案件9:機種変更時、タブレット契約を強く勧められ断り切れず契約。販売価格が2万円ではなく2万円割引と判明。返品し、既払金返金、請求の取下げ希望。

| 主体 | ＜申請人＞                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ＜相手方通信事業者＞                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ＜結果＞                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 見解 | <p>令和2年2月スマートフォンが壊れ、17時半ごろ相手方通信事業者の代理店店舗に出向き、機種変更を実施。キャンペーンのため2万円で購入可能と言われ、タブレットの契約の勧誘。PCがあるから不要、スマートフォンだけでも使いこなせないのに、タブレットは使えないと何度も断り、帰宅の意思を伝えたが、聞き入れられず、閉店時間の19時になり、契約しないと帰れないと思い契約した。商品代金は48回の分割払とし、クレジットカード決済となった。</p> <p>使い方も分からず、2週間後に代理店店舗に出向き、使い方を尋ねたが、簡単、便利と言われるだけで教えてもらえず。相手方の別の代理店に尋ねたところ、タブレットの金額は2万円ではなく、2万円の値引きとの旨も判明。カスタマーセンターにも相談したが、契約から1か月以上過ぎており、返品はできないとのこと。</p> <p>タブレットは返品するので、既払金を返金し、今後の請求を取り下げてほしい。</p> | <p>タブレット契約に至る経緯として、代理店は、申請人のPCの利用有無や基本ソフト(OS)などを確認した上で、パソコンを買い替えることなく大画面で調べ物ができ、文書作成・表計算ソフトを無料で使え、スマートフォンが故障した際にバックアップとして活用できるという利点を説明し、提案。この提案に対し申請人からは「使いこなせるか」といった発言があり、利用方法やアフターフォローの説明。説明を踏まえ、申請人自身で契約の選択可能と伝えたところ、購入の旨の意思表示があったため、重要事項説明書を申請人に提示、読み上げ、申請人から、書面へのチェックおよびサインを頂いた。申請人に対応した代理店担当者は既に退職済で、申請人の主張する事実につき、確認できない部分あり。</p> <p>端末の使い方を3か月間無料でサポートをするという内容で、和解したい。</p> | <p>申請人は相手方からの提示書面へチェック・サインしたが、指示に従ったに過ぎず、一文一文丁寧に確認すると膨大な時間がかかり現実的ではなく、説明は受けていないと主張。本件タブレット購入の旨を述べておらず、自身の体調等から新しいことを覚える気力がなく、タブレットは使用せず、今後も使う意向はない、ある程度の費用を支払ってでも解約したいと述べた。</p> <p>相手方は、契約時の説明は、「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」に沿って適切に実施、高齢者の申請人に、説明用の専用書面を示したと主張。当該書面には申請人の確認署名を受領も保管期間を過ぎ原本はなく、消費者に交付せず。仲介委員は、専用書面を紛争の存在を認識しながら破棄した事実、消費者に未交付の事実、必要性に懸念が残るセキュリティソフトと一緒に販売した事実は、運用として問題と指摘、相手方に対し、解決意向を確認。</p> <p>相手方は、専用書面は契約内容の双方確認のための補足書面であり、契約書面は消費者に交付済、セキュリティソフトは、セキュリティレベルを上げる提案と述べた。但し、タブレット未使用の事実に鑑み、①申請人がタブレットを使用できるようサポート、②タブレット契約解除、申請人が返品及び通信契約解除料を支払い、相手方が既払金返金、の2つの和解案を提案。結果、②案により和解成立。</p> |



案件10: 引越先でのPC利用のため利用可能エリアを確認、移動通信サービス締結。圏外で通信できず解約希望。既払金返金・違約金なしでの解約希望。

| 主体 | ＜申請人＞                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ＜相手方通信事業者＞                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ＜結果＞                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 見解 | <p>平成25年9月、引越先のデスクトップパソコンでインターネットを利用するため、契約締結前に相手方のホームページ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た上で、相手方と移動通信サービスを契約。しかし、相手方から通信端末を受け取り、実際に通信を試みたところ、圏外で通信ができなかったため、相手方に電波状況の改善を求めたものの、全く改善されず平成25年11月時点も圏外のまま。相手方は、あくまで利用可能エリアはシミュレーションであり、たとえば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がかかると主張。</p> <p>本件契約を解除して、既払代金を返金してほしい。</p> | <p>利用規約において、サービス提供区域内であっても、電気通信設備や電波の状況等、または屋内、地下、トンネル、ビル陰、山間部、海上等電波の伝わりにくいところでは、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り、当社は、これらの事由から契約者または第三者に発生した損害について何ら責任を負わないこととしている。また、申請人が申し込みを行ったウェブページ及びエリア判定の画面上でも同旨の説明を掲載し、注意喚起を行っている。</p> <p>したがって、当社としては、本サービスの利用を希望する者は、あらかじめこの点につき了承した上で申し込みを行っているものとみなし本件契約を締結しており、契約上の不履行はないと思料、一度も接続できていないとすれば、申請人にとっては本件契約の締結が無意味ともいふべき事態であることは理解できるところであるから、申請人と話し合いの上、本件を解決する意思を有している。</p> | <p>第1回期日において、申請人から本件契約締結の経緯や端末の不具合の状況を、相手方から端末の不具合への対応や解決案等を聴取。</p> <p>申請人は、自宅での利用目的で相手方のHPで契約も自宅でも一度も通信端末が繋がらず。相手方に対し契約直後及び契約1~2週間後に、電波状況の改善を相手方に申し入れたが、電波状況は改善せず、現在は有線で接続サービスを契約と述べた。申請人の希望は、支払金の返金、中途解約の違約金を請求しないとの内容。</p> <p>相手方によれば、相手方は別会社から通信端末の販売権を購入し、端末不具合の調査・改善は、相手方から購入元会社に改善要求、対応可否の判断は、別会社が行う。本件は、申請人の申出を受けてすぐに別会社に改善を要求したが、調査・改善状況等は把握できずと述べた。また、相手方は本件同様のトラブル時、そもそもモバイルなので一切繋がらないことは想定していない、規約に電波の保証はできない旨記載し、消費者は同意して契約を申込みため、解約時は違約金必要と説明と述べた。</p> <p>接続エリア判定で「○」表示も、実際には接続できないケースは稀と述べた。他方、本件端末が利用できなかった事情を踏まえ、申請人の支払代返金と述べた。</p> <p>仲介委員は、契約解除、端末一式の相手方への返還、申請人の支払利用料相当額の返金という解決案を提示し、両当事者合意の上、和解成立。</p> <p>仲介委員は、相手方に対し移動通信サービスにおいて、自宅がエリア外で不通の場合、個別に契約解除措置が取られる場合を踏まえ、コールセンターの初期対応でも、消費者から解約申出があった場合は、個別事情を踏まえた対応が望ましく、顧客獲得という会社の利益にもつながるため、教育等の充実を含め体制整備に努めるよう要請。</p> |

案件11: 光コラボ契約を締結し開通工事を実施。既に光回線の配線が整っていた集合住宅だが、光配線分岐装置と光信号変換装置の間の接続済のケーブルコネクタの入替のみで新規屋内配線工事等はないが費用明細に屋内配線新設の工事費が記載。屋内配線を新設しない工事との差額の返還希望。

| 主体 | ＜申請人＞                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ＜相手方通信事業者＞                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ＜結果＞                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 見解 | <p>平成28年9月、価格比較サイトから大手通信会社の光回線コラボレーション(光回線卸)による相手方運営の光回線サービス(「本件サービス」)を申込み。自宅のある集合住宅は、棟内各戸へ光回線の配線が整っていた。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)、光信号変換装置が設置されており、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。大手通信会社に業者を派遣せず工事が適用できるかを問い合わせたが、大手通信会社が施工した集合住宅ではないため、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で、棟内共用スペースに設置の光配線分岐装置と光信号変換装置の間の接続済の2つのケーブルコネクタを入れ替えただけで、新規の屋内配線工事等は行わず。工事時間は5分もかからず。後日、費用明細に屋内配線工事代が計上されており施工業者に内容確認したところ、屋内配線の新設工事費用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事費用(1万350円)への変更を求めたが、当該集合住宅は、都度、配線工事が必要な物件であり、必要な工事であって、工事費用は当初請求の通りとの回答があった。新規に屋内配線工事を行っていない。あらかじめ接続済のケーブルコネクタを入れ替える作業の費用について、詳細な説明及び必要性を大手通信会社による見解も併せて求めたが、相手方は必要な工事と主張し、一方的に対応を打ち切る旨を通知。相手方の主張、対応、費用請求は受け入れられない。屋内配線工事を必要としない派遣工事費用との差額1万5570円を、今後の本件サービス利用料との相殺で返還希望。</p> | <p>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、前居住者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投入工事とは切り離して検討していた。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しており、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いた必要な工事として説明をしていることから、申請人の請求には応じられない。</p> | <p>第1回期日において、相手方は、消費者に対する不利益を回避するために、価格比較サイト上の価格表示については最大価格を提示し、大手通信会社に工事の必要性について照会した上で、現場で工事を行った結果、費用が決まると述べた。申請人宅については、技術者を派遣し、確認したところ、回線敷設工事を行う、最も高い費用が必要な物件に該当することが分かったと述べ、申請人に費用請求の理解を求めた。仲介委員は、契約について、工事完了後まで費用が定まらないまま契約を締結する点には問題があること、本件サービスに際して工事費用がかかる点については価格比較サイトに記載がなく、請求根拠が不明であることを指摘。その上で、申請人が主張する、工事代金の適用条件が不明確な点および本件紛争が消費者への説明不足に起因するものではないかという点を指摘し、次回期日までに申請人の理解が得られる説明がなされるよう、解決の検討を求めた。第2回期日において、相手方は、第1回期日において主張した大手通信会社に対する照会内容について一部訂正を行った。その一方で、工事そのものは必要なものであり、費用も自社請求額が正当なものであると述べた。申請人に対しては、工事およびその費用について不十分な説明であったことから、工事費全額について返金したい旨を述べた。また、これを機にウェブサイト等の説明について改善に着手すると述べた。これに申請人が応じたため、両当事者間で和解が成立。</p> |



案件12: 光回線を契約したが、オプションの説明はなく付帯の認識なし。半年～1年の支払料の返金を求めたが3か月分返金とのこと。全額の返金希望。

| 主体 | ＜申請人＞                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ＜相手方通信事業者＞                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ＜結果: 和解成立＞                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 見解 | <p>自宅ポストに投函されたチラシを見て、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。</p> <p>そこで、請求元である相手方に返金を求めたところ、3か月分は返金するとの回答だった。</p> <p>そもそも契約した覚えがないので納得がいかない。</p> <p>(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>(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>申請人ら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、それらの情報は申請人ら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承継会社Bで検討した結果、返金を認める。</p> <p>申請人口、二については、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、当社と承継会社Bで検討した結果、返金を認める。</p> | <p>期日において、契約の経緯、契約成立の有無に疑問はあったが、既に相手方より全額返金する旨の回答が提示されていたため、早期の和解を目指し、和解条項の調整を実施。</p> <p>相手方は、相手方作成の返金依頼書に記載の「承諾事項」と同内容であれば和解可能と述べたが、「承諾事項」には第三者への口外禁止し、口外した場合、相手方の返金額と同額の違約金を支払う旨の条項が含まれ、申請人には以下の懸念を示す者もいた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談した家族、知人、消セン等への報告も禁止か</li> <li>・家族等が同様のトラブル時に助言したいが禁止か</li> </ul> <p>仲介委員から相手方に申請人らの懸念を伝え、相手方は、そうした口外も避けたい、消センに伝わり他事案でも相談者に助言されることを懸念と述べたため、仲介委員から以下の点を伝達。</p> <p>インターネットに書き込むなど、不特定多数の第三者への口外を懸念する場合は、口外禁止の範囲を明確にした和解条項を加える。家族等への伝達は了承願う。消センに状況を報告しても、当該センターが別相談者に個別事案の解決内容を伝えることはない。</p> <p>相手方が理解を示したため、仲介委員は、不特定多数の第三者に口外しない旨の記載を含む和解条項案を当事者に提示、相手方は社内を確認と回答。</p> <p>なお、相手方は申請人らの消セン相談時は3か月分返金と回答し、他消センの同様の相談でも3か月分返金を上限に対応の傾向が見られたが、当和解仲介手続では全額返金に依拠している。仲介委員は早期解決による消費者負担軽減の観点から、消センに寄せられた他事案でも全額返金を検討するよう相手方に要請した。相手方は、個別事案について説明状況、音声記録等を確認するため、一律対応はしかねると説明。後日、相手方より、和解書の文案を了解する旨の回答があり、和解が成立。</p> |

