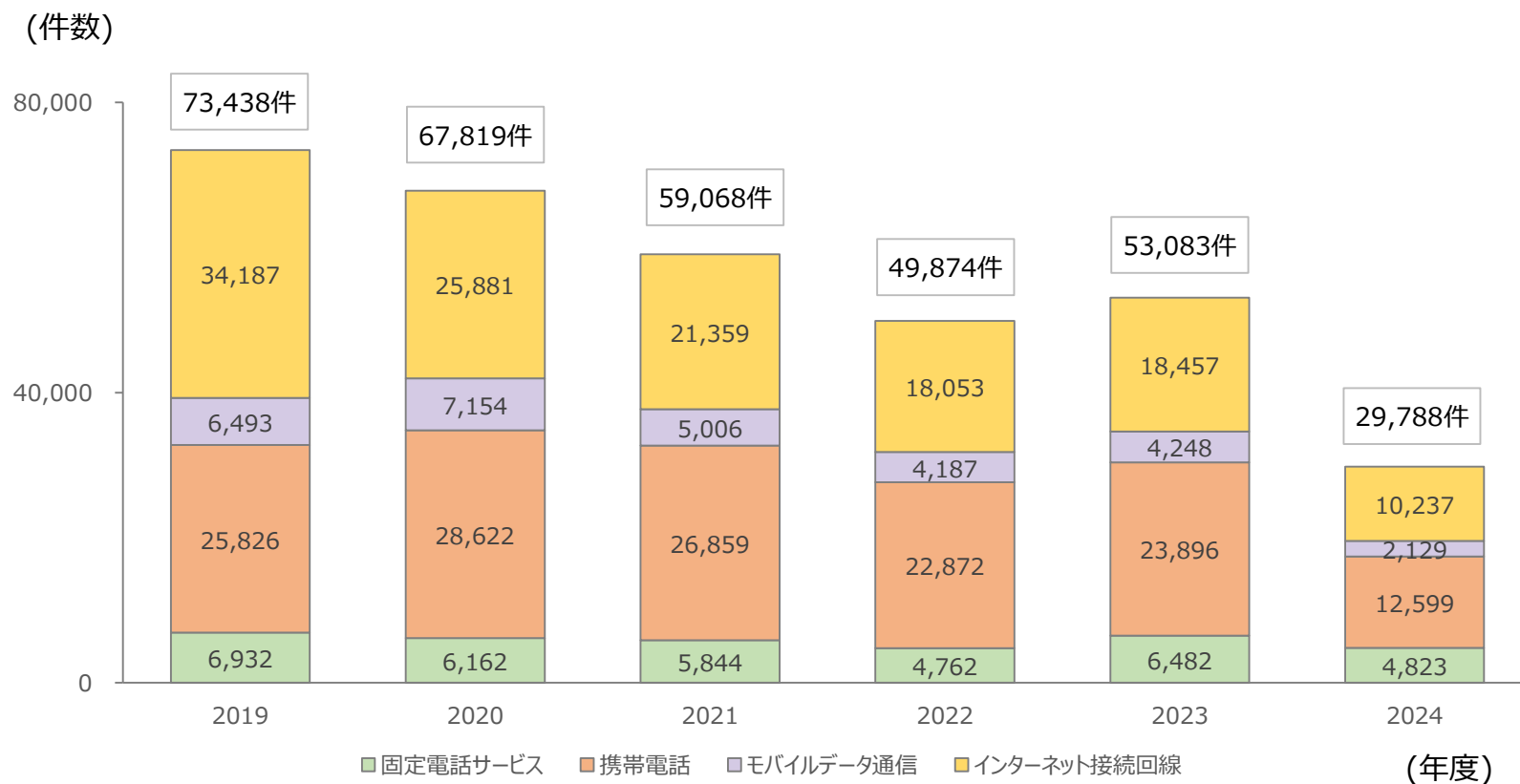


電気通信サービスに関する 消費生活相談の最近の傾向について

令和 6 年12月4日
独立行政法人国民生活センター

1. 電気通信サービスに関する 相談の概要

◆電気通信サービスの年度別件数の推移



* PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）（国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース）による。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

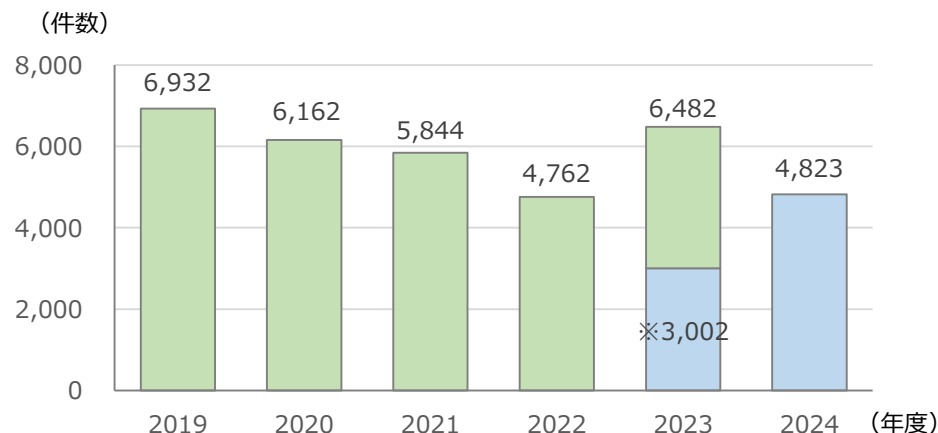
* 本資料内では、固定電話サービス、携帯電話、モバイルデータ通信、インターネット接続回線を「電気通信サービス」とする。
「携帯電話」については、携帯電話端末（スマートフォンを含む。）や、通信契約等の携帯電話サービスに関する相談の合計である。

* 本資料内では、スマートフォンの音声サービスとデータ通信がセットになったものは「携帯電話」に分類している。

* 本資料に掲載の相談件数及び事例は全て2024年10月末までの登録分。

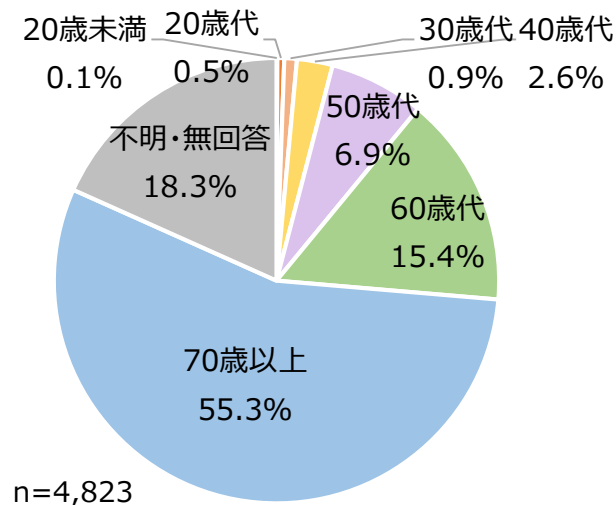
◆固定電話サービス

年度別件数

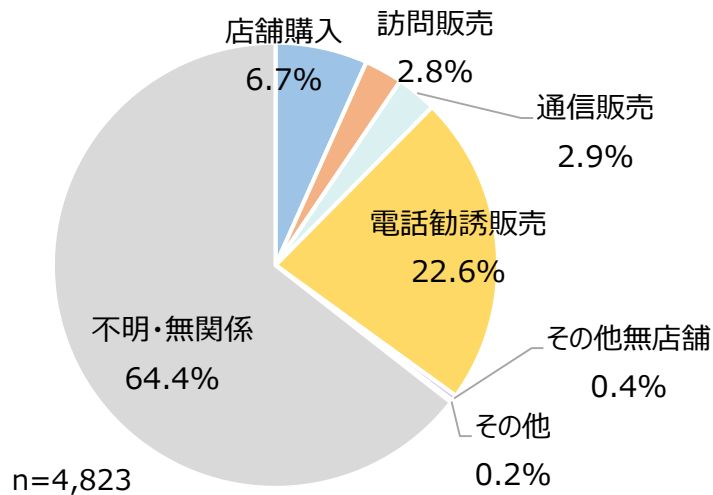


※2023年度同期件数（2023年10月31日までのPIO-NET登録分）は3,002件

契約当事者の年代別割合*（2024年度）



販売購入形態別割合*（2024年度）

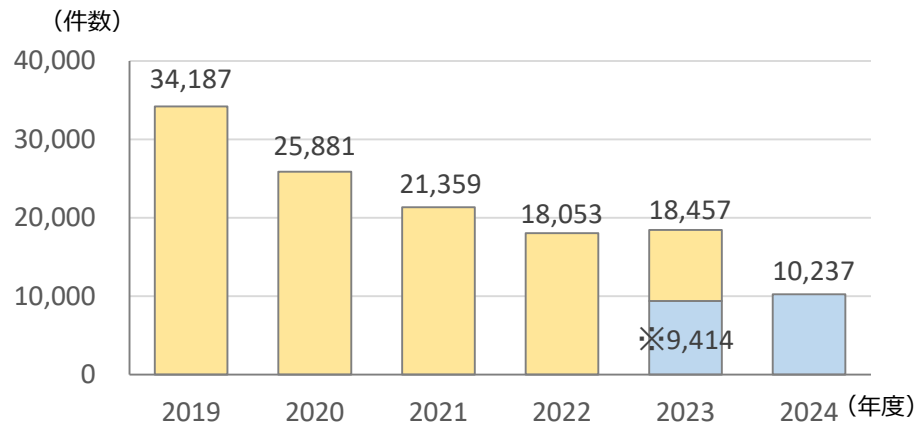


- ・相談件数は2022年度まで減少していたが、2023年度以降、再び増加傾向にある
- ・契約当事者が70歳以上の相談が半数以上
- ・「固定電話が使えなくなる」といった不審な電話に関する相談が増加。その影響で、販売購入形態が「不明・無関係」の相談が多数を占めている

◆インターネット接続回線

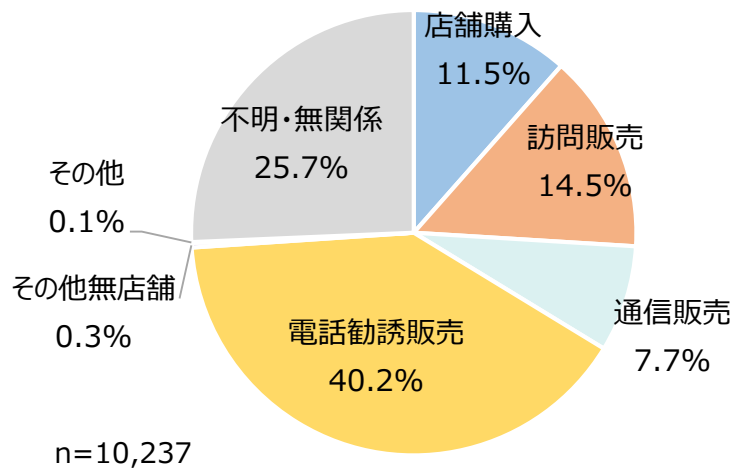
5

年度別件数



※2023年度同期件数（2023年10月31日までのPIO-NET登録分）は9,414件

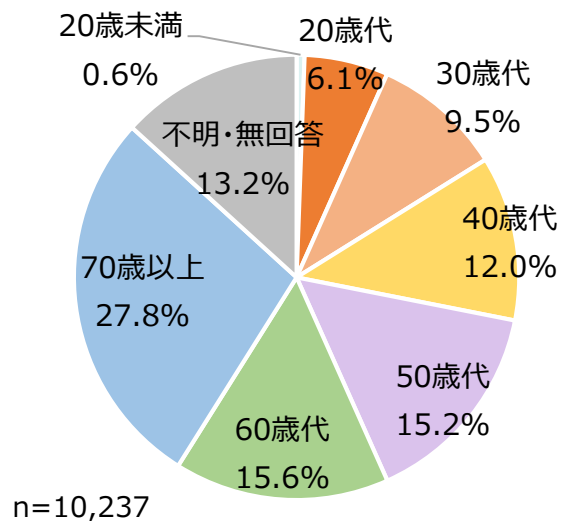
販売購入形態別割合*（2024年度）



n=10,237

* 2024年度相談受付分。小数点第2位を四捨五入しているため、合計値が100にならない場合がある。

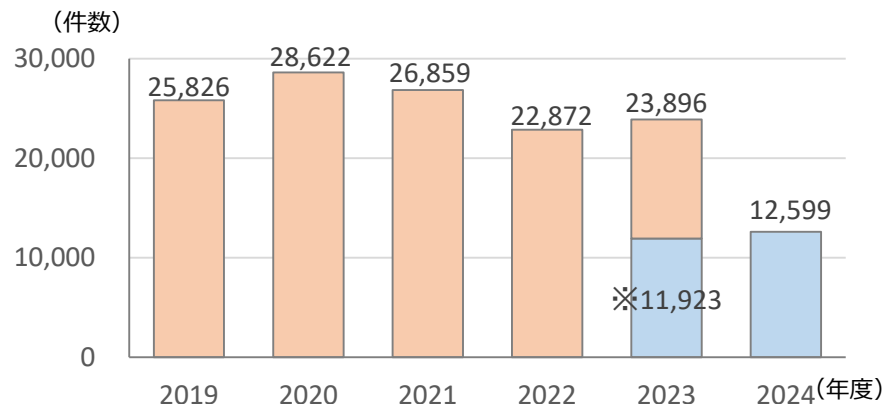
契約当事者の年代別割合*（2024年度）



n=10,237

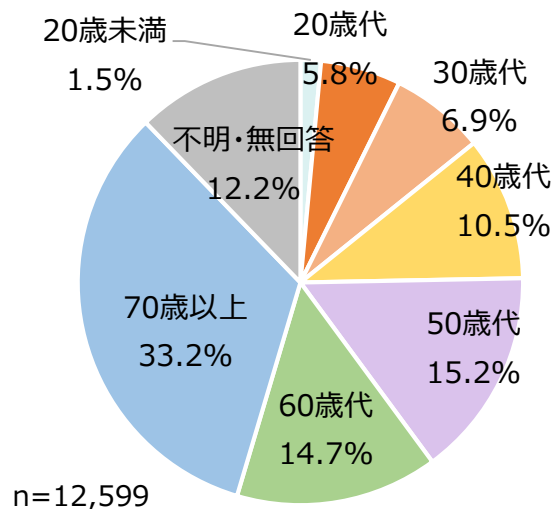
- ・相談件数は2022年度まで減少し、その後は横ばいで推移している
- ・契約当事者は70歳以上が最も多い
- ・電話勧誘販売が約40%と最も多い

年度別件数

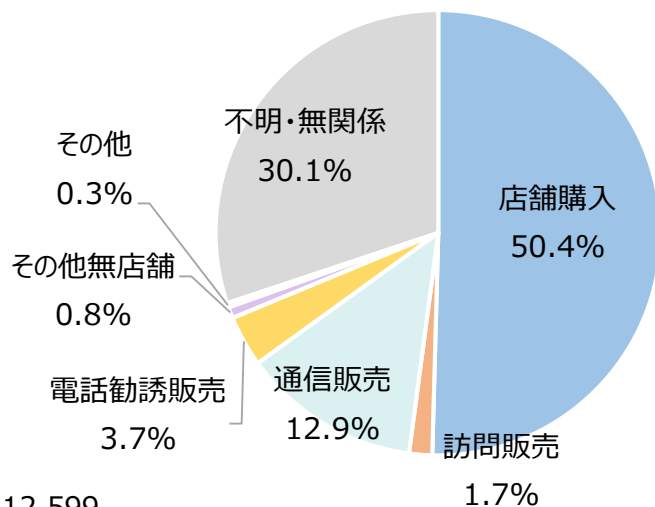


※2023年度同期件数（2023年10月31日までのPIO-NET登録分）は11,923件

契約当事者の年代別割合*（2024年度）



販売購入形態別割合*（2024年度）



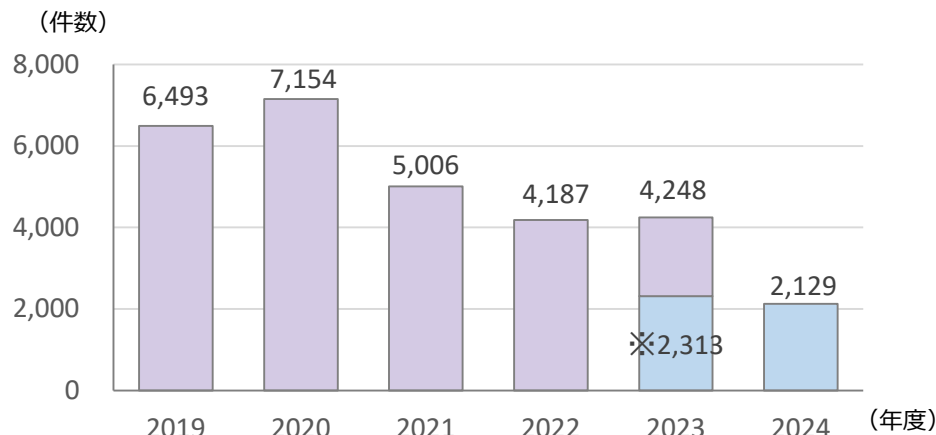
- ・毎年2万5,000件前後で推移
- ・契約当事者は70歳以上が30%以上と最多
- ・店舗購入が半数以上を占める

* 2024年度相談受付分。小数点第2位を四捨五入しているため、合計値が100にならない場合がある。

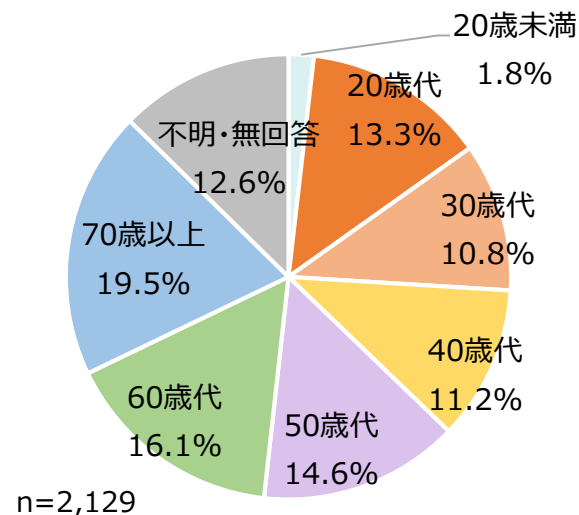
◆モバイルデータ通信

7

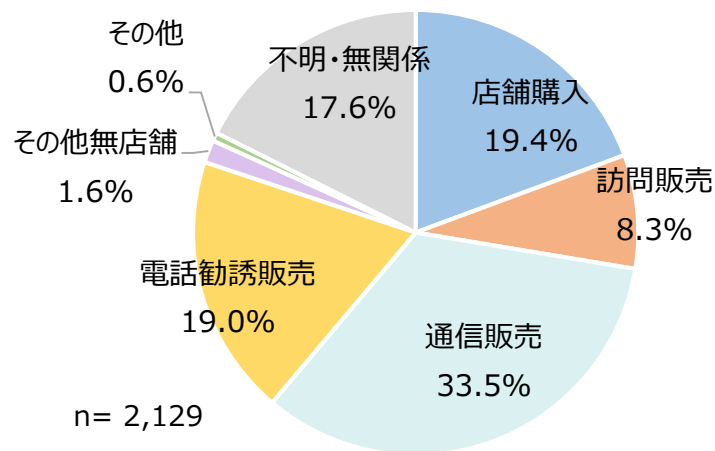
年度別件数



契約当事者の年代別割合*（2024年度）



販売購入形態別割合*（2024年度）



- ・相談件数は2022年度以降横ばいで推移
- ・契約当事者は、年代ごとに大きな偏りはない
- ・通信販売が最も多く、約30%を占めている
店舗購入、電話勧誘販売がそれぞれ約20%

* 2024年度相談受付分。小数点第2位を四捨五入しているため、合計値が100にならない場合がある。

2. 相談事例

◆相談事例

● 光回線の勧誘に関連した相談

現在契約している光回線事業者の代理店を名乗る電話があり、「光回線が安くなる」と言われたので、現在の契約先のプラン変更だと思った。安くなるならいいと思い、自分の住所と名前を伝えた。「後日書類が届く。このあと確認の電話があります」と言われ、契約先が変更になるのではないかと思った。契約先の変更は希望しないが、どうすればよいか。

(2024年7月受付 契約当事者：20歳代 男性)

● IP電話の勧誘に関連した相談

昨年、独居の父が、電話で「通話料金が安くなる」と勧誘され、IP電話を契約した。先日帰省した際に、「通話料が3,500円くらいになると言われたのに実際は月に1万円以上支払っている」と聞き、事業者に問い合わせたところ、不要なサポートサービスに申し込んでいることがわかった。すぐに解約手続きをしたが、そもそも1人暮らしの高齢者に対して必要のない契約をさせたのだと思う。できれば今まで支払った料金の返還と無償での撤去工事を求めたい。

(2024年8月受付 契約当事者：70歳代 男性)

◆相談事例

● 消費者のニーズと代理店の勧誘内容にギャップがあると思われる相談

契約中のスマホの利用料金を安くしたいと思い、店舗に出向いた。「別ブランドに変更すれば、月額料金は安くないが、今ならキャンペーン中で本体価格 1 円、Wi-Fi ルーターもPCも無料でついてくる。半年後に契約を戻せば安くなる」と言われた。ルーターもPCも必要ないと断ったが、「無料だから使って欲しい」と勧められ、とりあえず契約した。3日後、不信感が募り、解約を申し出たが、応じてもらえなかった。仕方なく半年間我慢し、元の契約に戻したいと伝えると、ルーターの端末代金約 7 万円と違約金が発生すると言われた。事前にそのような説明はなく、納得できない。

(2024年10月受付 契約当事者：50歳代 女性)

● 代理店の説明が不十分だったと思われる相談

量販店で通信契約を乗換え、スマホを新規購入した際、店員から「1 年後に端末を無償で返却できる」と説明された。後日、確認したいことがあったので、店舗に電話をしたところ、実際は 1 年後に約2万円を支払う必要があること、毎月約1,000円の保証契約が必要であると言われた。説明と違うので、通信と端末のどちらも解約したい。紙の契約書面は受け取っておらず、電子書面が届いていたが、私は了承していない。

(2024年8月受付 契約当事者：20歳代 男性)

◆相談事例

● 携帯電話の頭金に関連した相談

携帯ショップでスマートフォンを購入した。代金は16万5,000円で、頭金として1万6,500円をQRコード決済で支払い、残りは分割払いにした。ところが、分割払いの金額は頭金を差し引いた金額ではなかった。頭金は端末代金の一部として支払ったものと思っていた。事前に説明もなく、納得できない。解約できないか。

(2023年6月受付 契約当事者：20歳代 男性)

● 据え置き型Wi-Fiルーターに関連した相談

高齢の父と一緒に携帯ショップに行ったところ、店員に「据え置き型Wi-Fiルーターを新品に替えないか。キャンペーン中であり、月額料金が安くなる」と声をかけられた。その場で父と相談し契約をした。その後、Wi-Fiルーターが不要になったので販売店に解約について問い合わせたところ、ルーターは買取品であり、残債が約7万円であると言われた。高額な料金がかかるとわかっていたら契約しなかった。ルーターが買取品であるという説明も受けていない。契約を取り消してもらいたい。

(2024年10月受付 契約当事者：70歳代 男性)

◆相談事例からみる課題

光回線・固定電話

- ・ 光回線については、「安くなる」という電話勧誘の相談が引き続き寄せられている
- ・ 固定電話については、代理店からの電話勧誘を受けて契約したところ、不要なサポートサービスを契約していたという相談が引き続き寄せられている

代理店の説明と消費者の理解

- ・ 消費者のニーズに合っていないサービスを勧めているケースが見られる
- ・ 「安くなる」「実質〇〇〇円」といったメリットのみが消費者の頭に残りやすいため、後で思っていた内容と違ったというトラブルが発生しやすい
- ・ 消費者が「はい」と返事をしてしまったため、事業者は理解したものとして手続きを進めてしまうケースがある

頭金

- ・ 一般的な言葉の意味と異なり、端末代金の一部であると消費者が勘違いすることがある
- ・ 事前の説明がなかった、高額すぎるという苦情もある

据え置き型Wi-Fiルーター

- ・ 通信料金が安くなることを強調されたり、「実質無料なので」等と説明しており、端末代金が発生することを消費者が理解していないケースがある
- ・ 端末代金が高額なことに加え、他社SIMが利用できない場合は、使えない商品が手元に残ってしまう
- ・ ネットワークがつながりにくいという苦情もある