

「週末電話相談」から、電気通信サービスに係る相談等の状況

(公社) 全国消費生活相談員協会

1. 当協会の活動

当協会は、全国の自治体等の消費生活相談窓口に勤務する消費生活相談員を主な会員としています。会員数は 2024 年 3 月末、約 1500 名です。

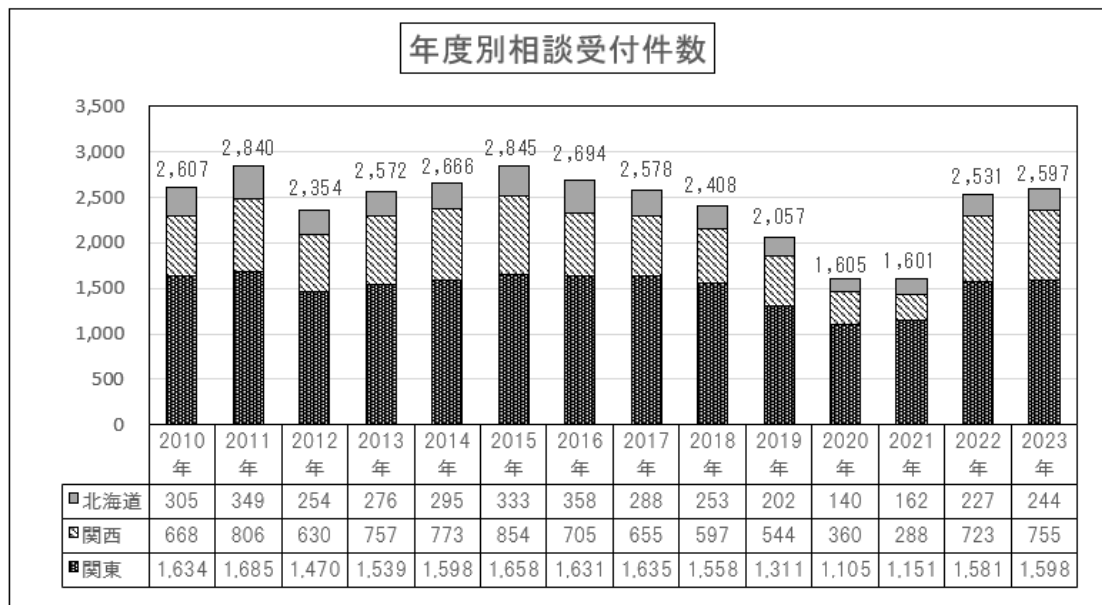
- 主な活動
- ・ 適格消費者団体として差止請求
 - ・ 週末電話相談（東京、大阪、北海道事務所）
 - ・ 電話相談 110 番
 - ・ 消費者教育・啓発（「消費者問題出前講座」等）
 - ・ 調査・研究
 - ・ 消費生活相談員養成講座、消費生活相談員向け研修講座 等
 - ・ 各省庁、業界団体、事業者等との意見交換、また、各種委員会において消費者の声を伝える消費者委員としての活動

2. 2023 年度、電気通信サービスに係る相談等の状況

(1) 放送・通信サービスの分類

相談は関東、関西、北海道を中心に全都道府県から寄せられた。受付件数は 2,597 件で前年度より増加した（2022 年度 2,531 件）。(図表 1 参照)

図表 1 年度別相談受付件数



その内「放送・通信サービス」及び「コンテンツ等」、さらに「移動体端末関連」を加えた総相談件数は 285 件（全相談件数の 11.0%）と、依然として高い水準となっている。「放送・通信サービス」では、光回線関連の「インターネット通信サービス」やスマートフォンやモバイルデータ通信関連の「移動通信サービス」の相談が多い。(図表 2 参照)

図表 2 2023 度放送・通信サービスの相談件数と全相談件数に占める割合

	合計(件数)	総相談件数 (2597)の比率	放送・通信サービ ス件数の比率
放送・通信サービス(a)	118	4.5%	100.0%
放送・通信サービス一般	2	0.1%	1.7%
電報・固定電話	3	0.1%	2.5%
移動通信サービス	45	1.7%	38.1%
インターネット通信サービス	58	2.2%	49.2%
放送・通信サービス一般	10	0.4%	8.5%

コンテンツ等(b)	145	5.6%	－
移動体端末関連(c)	22	0.8%	－
合計(a+b+c)	285	11.0%	

※構成比の数値は、小数点以下第2位を四捨五入

3. 電気通信サービスの主な相談事例

(1) インターネット通信サービス（固定回線）

① 光回線・ケーブルテレビ

- ・光回線業者から「お母さんから娘に説明して欲しいと言われたので電話した」と電話があった。実家に光回線の乗り換えの電話をしたらしいが、父の体調が悪く、母親が対応したらしい。母は、「安くなる」以外、理解できていないため、契約保留にすると伝えたが、「口頭でも契約は成立する」と言われた。後日、再度電話がある予定だ。どうしたらよいか。
(40代 女性、当事者 70代 女性)
- ・夕方の忙しい時間に大手電話会社系列を名乗るところから電話がかかってきて光回線を乗り換えると料金が安くなると勧誘され申し込んだ。後からくる電話で話すと契約が完了すると言われた。電話が来たので個人情報伝えたが電話のみで契約が完了するのが不安で案内のパンフレットを送ってもらった。後日このパンフレットの読み合わせをすることになっているが、今の契約を変えるつもりはなくキャンセルしたい。
(40代 女性)
- ・昨日、通信事業者の代理店から、一人暮らしの息子の光回線について契約者である私に連絡があった。「乗り換えた方が安くなりお得だ。」と勧誘されて承諾したが、確認したら1,000円位高くなると分かった。キャンセルしたいと思い代理店に電話をかけたが繋がらない。工事日はまだきまっていない。
(60代 男性)
- ・突然かかってきた電話で「今より料金が安くなるから」と勧誘され、プロバイダの変更を了承してしまった。相手の事業者名はよく聞き取れず、大手通信会社の関連会社と言っていた。ネット検索で、高額なオプション契約を結ばされた等のトラブルを知り乗り換えを止めたくなった。改めて工事等に関する電話が架かってくるようになっていく。どうしたらよいか。
(40代 男性)
- ・高齢で一人暮らしの母が、来訪したCATV事業者から、「電話料金が安くなる」と説明され、電話回線の契約をしたと分かった。母の話では、当日に加入申込書と重要事項説明書もらったらしい。工事はすでに終了している。母に契約時のことを聞いてもよく覚えておらず要領を得ない。交渉して解約することになったが、工事費等1万円を支払うよう言われている。認知症の母にこのような契約をさせたことに納得いかない。契約は、亡父の名前になっている。
(50代 女性、当事者 80代 女性)

② 据置型 Wi-Fi ルータ

- ・据置型 Wi-Fi ルータを3年前に契約したが、2年弱で繋がりにくくなった。事業者の原因を調べてもらったが通信環境に問題はなく、機器の設定などを変えてみたが解決せず、「原因不明」と結論付けられた。それなら解約すると言ったら、「機器の残金3万円を一括請求する」と言われた。繋がりにくくなったことが理由なのに、残金を支払うことに納得がいかない。(50代 女性)
- ・今月初め自宅に、「この辺の工事をしている」という事業者が訪ねて来た。大家か不動産業者が寄こした人なのかと思ひ話を聞くと、据置型 Wi-Fi ルータでの通信契約の勧誘だった。「お試し期間は7日間」と言われて、通信契約と Wi-Fi ルータの購入契約をした。しかし、よく考えると不要なのでやめたい。ルータはまだ届いていない。今からでも契約をやめることはできるか。(20代 男性)

(2) 移动通信サービス

① スマートフォン関連

- ・家電量販店で、夫のスマートフォンを乗り換えた。「割引が20,000円、他にポイントが22,000ポイント付くのでスマートフォン端末代金は実質4,800円になる。4,800円は分割で払える」と説明があったので契約した。その後、4,800円を一括で支払おうと思ひ、インターネットで契約内容を確認したら4,800円の分割ではなく、26,800円の分割になっていることが分かった。販売店に問い合わせたら、「ポイント付与が間違いだったので返してほしい」と言われた。割引とポイント付与については、何度も確認して契約したので、納得がいかない。(50代 女性)
- ・スマートフォン代金が月額8,000円位なので安くして、仕事用にもう1台契約したいと考えていた。家電量販店で店員から、「1台をかけ放題にして、1台はデータ通信専用にすれば、2台で7,000円位になるのでお得だ」と勧められ契約した。1カ月目の請求額は手数料等もあり高いと思っていたが、2カ月目の請求も約15,000円と高かったので、家電量販店に聞きに行くと、違う店員から「来月は安くなります」と言われた。しかし、その後も高いままだ。契約したときに説明がなく、よく理解してなかったが、後で調べたら、2台のスマートフォンにメインブランドとサブブランドのSIMが各々入り、4回線の契約になっていた。契約時勧められてクレジットカードの契約もしている。どうしたらよいか。(30代 女性)
- ・パソコン利用中にウィルスに感染したと警告音が鳴り、スマートフォンで電話をした。パソコンを遠隔操作され、ウィルス対策のための契約と金額の話になったので、おかしいと思ひ電話を切った。悪質な事業者に電話したスマートフォンのセキュリティについて心配になり、電話番号とSIMカードを変えてもらいにショップに行った。店員から、「スマートフォンに、ウィルスが残っている可能性がある」と不安を煽られ、端末も含め新規契約した。「月途中での解約は損だ」と言われ、前のスマートフォンは解約していない。新規契約を後悔して、8日以内なのでクーリング・オフすると連絡をしたが、「スマートフォンに設定済みのためできない」と断られた。(60代 女性)
- ・別居している認知機能が衰えてきて要介護の父が、既に使用不可になっている携帯電話を使えるようにして欲しいと思ひショップに出かけたところ、タブレット、スマホ、据置型 Wi-Fi ルータ計3点40万円の契約をした。端末の分割払いと通信料で月額13,000円弱の支払いだ。高額なので解約したいが、販売店が解約に応じてくれない。(50代 女性、当事者 70代 男性)
- ・1週間前、キャリアショップに機種変更に行った。希望した機種は無いので別の機種に

するよう言われ、勧められた機種に変更した。同時に店舗から一旦ブランドを乗り換え、6ヶ月経過したら当初のブランドに戻るよう言われ従った。後日別の店舗に問い合わせたら、希望の端末はあるというし、一旦別ブランドに乗り換えた後で戻ると、現在適用されているギガ数では新規契約を受け付けていないことが分かった。店舗側の説明に虚偽とデメリットについて説明不足があったので契約書面に記載のある「8日間キャンセル」を適用して解約したい。(60代 男性)

- ・携帯ショップで機種変更とプラン変更をした。一応の説明を受けたが子供がぐずっていたこともあり頭金についての説明は聞いていないし理解していなかった。クレジットカードで16,000円を支払わされたので帰宅後契約書を確認して頭金と分かった。すぐに電話で説明は聞いていないと抗議をしたが説明済みであり解約には応じられないと言われた。携帯電話会社本社に苦情を伝えたが「確認措置」の適用ができるか携帯ショップと話をするように言われた。本日も交渉しているが説明済みと言って話を聞いてくれない。(20代 男性)

- ・スマホが接続不良だったため携帯ショップに相談に行った。容量不足と判断され、機種変更と契約の見直し、さらにWi-Fi環境を整えた方が良いといわれ光回線も説明された。結局家族のスマホ端末2台と4年間の通信契約と光回線契約を十分理解しないまましてしまった。自宅に戻り不満が増し契約先の通信会社に相談したところ、光回線は解約可能となったが端末と通信は解約できないと言われた。解約希望だが、明後日、クーリング・オフの8日間を過ぎてしまうので不安だ。(60代 男性)

(3) その他

① オンライン契約・解約

- ・2か月前に、引越しに伴い、ネットで調べて光回線を申込んだ。キャンペーンで2か月以内に解約した場合は工事費を含め解約料はかからないと書いてあった。つながらないので、契約した日から2か月になる前に解約をしたが請求書が届き、月額費用の他に約4万円の工事費や解約料を請求されていた。不審に思い電話で問い合わせたら、契約月と翌月末までの解約が解約料無料の対象と言われた。マイページから規約を見ると書いてあると言われたが見ていなかった。納得できない。(40代 男性)
- ・5年前に契約した光回線を、約3年前にインターネットで解約してルータを返却した。最近、光回線の解約が出来ておらず、毎月4,100円の引き落としがずっと続いていたことに気がついた。業者に問い合わせると解約になっていないと言われた。ルータ返却以降に払った通信料金を返金してほしい。(40代 女性)

② キャリア決済

- ・1週間ほど前の買い物時に、通信事業者のキャリア決済で払おうとしたら、「利用停止させていただきます」という表示が出た。通信事業者の店舗に出向いてアカウントの取り直し等の再設定をしたが、利用できるようにならなかった。通信事業者の電話窓口にも相談したが、最終的に利用停止は解除されず、「これ以上回答できない」と、使えなくなった理由や再設定が反映されない理由などの説明が一切されない。このままでは携帯電話の保障サービスの支払などもされず、故障してもサービスが受けられない。通信サービスは使えるが、決済サービスが使えず、利用の履歴も見られないので請求根拠もわからず困っている。(20代 男性)
- ・夜中にスマートフォンを紛失し、紛失から10分も経たないうちに、コンビニからキャリア決済で40万円が使われた。決済サービス業者やクレジットカード会社に補償を求めたが、「警察に紛失届を出す前の利用であり補償しない。生体認証していたとしても

ロックが容易に外せるようになっており、管理が悪い。」というようなことを言われた。決済された時間帯にはタクシーに乗っており証明できる。警察が犯人を捜してくれている。(40代 男性)

4. まとめ

(1) インターネット通信サービス（固定回線）

① 光回線・ケーブルテレビ

通信サービスの電話勧誘は、求めがない限り、事前に書面を交付した上での説明となっているが、相談事例では、法律が守られていなかった。また、電話では「料金が安くなる」と勧誘されたが、説明に反して以前より高額な契約になっていた、という相談も寄せられた。このような勧誘は、代理店を通して行われていることが多いと考えられるため、代理店の勧誘方法等についてモニタリングや指導を引き続きお願いしたい。

また、CATV 事業者の事例では、高齢者等に対し、不必要な契約を勧める相談が寄せられていた。「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、高齢者に対する説明では、専用の資料を用意した上で、本人の意思に応じて、より丁寧かつ詳細な説明を行い、親族等の同席、複数の販売員による説明などが望ましいとされているが、このような対応がされていない相談が寄せられている。また、高齢者ではなくても、複雑な通信サービスの契約を理解している消費者は多くないため、消費者の理解度に合わせた、丁寧な説明をお願いしたい。

光回線の訪問販売、電話勧誘販売については、電気通信サービス向上推進協議会において、工事前無償解除について定めているので、初期契約解除とともに工事前無償解除についても説明していただきたい。

② 据置型 Wi-Fi ルータ

据置型 Wi-Fi ルータの相談が複数件入っていた。据置型 Wi-Fi ルータは、キャリア各社は、初期契約解除や確認措置による解除の対応をとっているが、その期間を過ぎると解約には、高額な消費者負担が生じる。工事なしで手軽に導入できるが、ルータが高価格で、中途解約した場合にはルータ残債を一括で支払うことになる上、ルータは他ではほぼ使うことができないため苦情となっている。据置型 Wi-Fi ルータは、運用によって移動通信サービスか固定サービスかの違いがあると思われるが、何らかの検討が必要ではないか。

また、電波状況不良について、「速度の保証ができない」旨の記載が契約書等にある事業者がほとんどであると思われるが、改善策の提案や解約料の減額等、柔軟な対応をお願いしたい。

(2) 移動通信サービス

販売代理店の営業員の知識不足や説明不足により、契約後にトラブルになるケースが多く寄せられている。どのスタッフが対応しても説明内容が同等となるように、営業員への、より一層の教育をお願いしたい。

機種変更時の相談が多い。スマートフォンの不具合の相談に行ったら、よく理解しないまま機種変更、プラン変更になり苦情となっている。店頭では、説明にタブレット端末を用いることが多いが、タブレットでプランを見せられてサインをしているが、説明が印象に残っていないのではないかとと思われる。消費者の特性に合わせて説明していただくとともに、消費者の希望にそった提案となっているかを複数人で再確認していただきたい。

高齢者の契約については、MNO 各社において適切な高齢者対応が示されているが、高齢者が理解しないまま契約し苦情となっている相談が引き続き入っている。多くは、契約後家族が気づいて相談し、解決しているが、相談する人がいない高齢者の場合は、包括支援センター等見守りの方々との連携も必要と考える。

また、通信契約を締結する際にクレジットカードの勧誘もされたという相談が寄せられているが、クレジットカードの作成によって、年会費などの負担があることなど、メリットだけではなく、デメリットをきちんと説明することが望まれる。

スマートフォンの契約に際して、代理店の手数料を頭金としていることについては、消費者には分かり難い。相談では、頭金について十分な説明なく支払ってしまったことが問題になっていた。代理店だけの問題とはせず、MNO としても考えていただきたい。

(3) その他

- ① 通信サービスのオンライン契約が増加しているが、消費者が、基本説明事項を読み飛ばすなどで適切な理解のないまま契約が行われていることがアンケート調査等で分かった。そのため、オンライン契約では、最終確認画面を設けることなどが求められている。オンライン解約では、解約したはずなのに解約できていなかったという相談や解約の無料期間を間違えてしまったという相談が入っている。最終確認画面では、解約料なしなどの条件についても確認できるようにしていただきたい。また、解約の手続きについても間違えずにオンラインで行えるようになっているかの確認も必要である。
- ② 決済に関して、不正利用についての相談や、原因がわからないままに決済サービスが使えなくなるという相談が寄せられた。特に消費者がキャリア決済で支払う場合は、電話代、通信代、コンテンツ利用料等を合算で払っているので、通信事業者が全部処理してくれるという誤解が生じるケースが見られる。その場合でも、消費者からの問い合わせに対し、解決への道筋や相談先等の提供を望みたい。

以上