

具体的な相談事例の公表とその対処法

1	固定系インターネット通信サービス及び移動通信サービス等における 問題のある勧誘・営業活動・・・・・・・・・・・・・・・・	2
2	固定系インターネット通信サービス及び移動通信サービス等における 契約内容に関するトラブル・・・・・・・・・・・・・・・・	5
3	MVNO サービスを利用する場合の留意点・・・・・・・・	7
4	海外利用の高額料金請求・・・・・・・・・・・・・・・・	9

※ 相談事例については、申告者から聞き取った内容であり、事実関係について確認されたものではありません。

用語解説

名称	内容
電気通信サービス	電気通信設備を用いて他人の通信を媒介し、その他電気通信設備を他人の通信の用に供すること (主な例) 携帯電話サービス、インターネット接続サービス、固定電話等
電気通信事業者	電気通信事業を営むことについて、電気通信事業法第9条の登録を受けた者及び第16条第1項の規定による届出をした者
届出媒介等業務受託者(販売代理店)	電気通信事業者から電気通信サービスの提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理の業務又はこれに付随する業務の委託を受けた者 (主な例) 携帯電話サービスのキャリアショップ、FTTHサービスの電話勧誘を行う事業者、携帯電話サービスやFTTHサービスについて自ら販売活動を行う家電量販店等、電気通信サービスの販売・勧誘等の活動を行う事業者
MNO	自ら電波の割当を受けて携帯電話端末サービス等を展開する事業者
MVNO	自らは電波の割当を受けず、電波を割り当てられた事業者からネットワークを借りて、いわゆる格安スマホやモバイル Wi-Fi ルーター等向けに独自のサービスを展開する事業者
FTTH サービス	光回線を通じてインターネットに接続するサービス (集合住宅内等において、一部に電話回線を利用するVDSL等を含む。)
ADSL サービス	電話回線を通じてインターネットに接続するサービス
プロバイダサービス	ADSL回線、光回線等を通じてインターネットに接続するサービス
SIM	携帯電話事業者が発行する契約者情報(電話番号、加入者識別番号等)を記録したICカードと、スマートフォンに内蔵された本体一体型のe-SIMがある。
SIM ロック	特定のSIMカードが差し込まれた場合にのみ動作するよう設定された端末上の制限のこと

1 固定系インターネット通信サービス及び移動通信サービス等における問題のある勧誘・営業活動

(相談事例：電話勧誘、訪問販売)

事例1：光回線の料金が安くなると電話勧誘を受けて契約したが、実際には料金が高くなっていた。

事例2：現在契約している光回線事業者からの勧誘だと思い契約変更を承諾したが、他のプロバイダ事業者への契約変更だった。

※ 特にFTTHサービス、プロバイダ契約の勧誘時に、該当事例が発生することが多いです。

(相談事例：店舗での勧誘)

事例3：料金が安くなると言われて携帯電話事業者を乗り換えたが、以前より高額になった。

事例4：タブレット（又は据置型 Wi-Fi ルーター）が無料というので契約したが、解約時に商品の代金も請求された。

※ 特に携帯電話の契約の勧誘時に、該当事例が発生することが多いです。

(対処法)

電気通信事業法の規定により、電気通信事業者及び販売代理店は、電気通信サービスの勧誘に先立って、①「自己の氏名又は名称」、②「勧誘である旨」を告げる必要があります。また、販売代理店は、①、②に加えて③「当該勧誘に係る電気通信サービスを提供する電気通信事業者の氏名又は名称」も告げる必要があります。

このため、現在契約している電気通信事業者以外の事業者が、自社のサービスへの変更を目的とする勧誘であるにもかかわらず、自己の名称等又は勧誘である旨を告げずに、「（現在契約している事業者のサービス名）をご利用いただきありがとうございます。」「（現在契約している事業者のサービス名）でお世話になっております。」等の誤認させる勧誘は不適切です。会社名等の相手の情報を確認し、意図しない契約は結ばないようにご注意ください。

(1) 慌てて契約しない

口頭でも契約は成立するため、サービスの内容が分からない場合、加入の必要の判断がつかない場合は、その場で返事をせず、十分検討してから決めるよう心掛けてください。

なお、電話勧誘などにおいて利用者が電話で意思表示をする場合、利用者が電子メール等、電子的に受領するという意思表示をした場合を除き、契約締

結前の提供条件の概要説明において書面を交付することが義務化されています。書面を確認しつつサービスの提供条件の説明を受け、納得して契約するようにしてください。

(2) 契約する意思がない場合は、はっきりと拒否する

曖昧な意思表示を行うと、契約が成立したと事業者が解釈し、手続を進められるおそれもあります。契約の意思がない場合は、曖昧な返事はせず、はっきりと拒否の意思を表示することが重要です。

なお、電気通信事業法の規定により、電気通信事業者や販売代理店は、利用者から、再勧誘を拒否された場合は、再勧誘を行うことが禁止されています。再勧誘を希望しない場合は、その旨を伝えることが大切です。

また、電話で事業者の言うとおりにパソコン操作した結果、いつの間にか契約事業者が変更されてしまったという事例や事業者が入手した個人情報をもとに契約手続を進めてしまう事例もありますのでご注意ください。

(3) 意図しない契約が成立してしまった場合（初期契約解除及び確認措置）

電気通信事業法の規定により、初期契約解除の対象となる電気通信サービスがあります。

初期契約解除とは、一定の範囲の電気通信サービスの契約について、契約書面の受領日を初日とする8日（例外的に、移動通信サービスの場合でサービスの提供開始日の方が遅いときは、その提供開始日を初日とする8日）が経過するまでは、電気通信事業者の合意なく利用者の都合のみにより契約を解除できる制度です。

また、主要な移動通信サービス（総務大臣から確認措置の認定を受けた電気通信事業者の電気通信サービス）については、初期契約解除に代わり確認措置が適用されます。

確認措置とは、電気通信サービスの契約の解除のほか、電気通信サービスの契約に付随して購入したスマートフォン等の端末の契約も併せて解除できる制度です（初期契約解除の場合は、電気通信サービスの契約のみが解除の対象であり、端末の契約は対象外となります。）。ただし、確認措置の適用については、初期契約解除の適用と比べて異なる点があります。

まず、初期契約解除は、理由にかかわらず契約解除ができますが、確認措置では、電波の状況が不十分と判明した場合や法令に基づく説明等が不足していることが分かった場合に限り、契約解除できます。

また、初期契約解除は利用者から書面の郵送等により意思表示することで適用されますが、確認措置では、契約書面に記載された事業者が定める手順に沿って、電波状況が不十分であることや説明不足等の問題があったと考えられることを事業者側に申し出てから、対応を求めることになります。

【参考】確認措置が適用される電気通信事業者と電気通信サービス(総務省)

URL : [総務省 | 電気通信消費者情報コーナー | 確認措置](#)

●光卸サービスについて

NTT 東日本及び西日本（以下「NTT 東西」という。）が提供するFTTH サービスについて、NTT 東西より卸電気通信役務の提供を受けた携帯電話事業者、プロバイダ等多くの事業者（以下、「光卸事業者」といいます。）が、自らのFTTH サービス（以下、「光卸サービス」といいます。「光コラボ」といわれることもあります。）として利用者向けに提供しています。

光卸サービスは、「転用」という簡易な手続により、NTT 東西が提供するFTTH サービスから卸先事業者が提供するFTTH サービスへの切替が可能となります。手続が簡易であるため、光卸事業者からの説明が十分でないまま手続が完了し、意図しない契約になったという事例もあります。契約前にはサービス内容や契約条件を十分に確認するようご注意ください。

また、電話番号及びFTTHの継続利用を可能とする形式で、光卸事業者から他の光卸事業者又はNTT 東西への事業者変更を可能とする「事業者変更」ができます。こちらについても、意図せず事業者が変更されていたなどの事例があります。

さらに、FTTH サービスを利用している高齢者等に対して、大手通信事業者の名前を騙り、「インターネットを利用しないなら光回線は解約して、回線をアナログ回線に戻した方がいい」といった勧誘を行い、意図しない契約となっていたという事例も確認されています。光回線契約をアナログ電話に移行する手続は、第三者に依頼する必要はなく、ご自身で簡単にNTT 東西に申し込むことができます。また、知らないうちに、不要なオプションサービスが付加されていたり、解約しようとする、違約金を請求されるケースも確認されています。契約前にサービス内容や契約条件等を十分確認するようご注意ください。

2 固定系インターネット通信サービス及び移動通信サービス等における契約内容に関するトラブル

(相談事例)

事例1：覚えのない複数のオプション契約（遠隔サポート、セキュリティ確保サービス等）が付けられていた。

事例2：通信料金が思ったよりも高額になっている。キャンペーン（割引）が適用されていない。

事例3：期間拘束契約が自動更新されていた。

(対処法)

電気通信事業法の規定により、電気通信事業者や販売代理店には、契約前に重要事項の説明が義務付けられています。その際、事業者は利用者の知識、経験及び契約締結の目的に照らして説明しなければなりません。特に、高齢者や障害者等の利用者に対しては適切に判断できるような説明を行わなければなりません（適合性の原則）。

また、電気通信事業者は、電気通信サービスの契約が成立したときは遅滞なく利用者に対して契約書面を交付することが義務付けられています（紙媒体による物理的な契約書面の交付に代えて、利用者から明示的承諾を得た場合は電子交付も認められています。）。 交付された契約書面をよく確認するようにしましょう。

(1) 契約内容を事前によく確認する

電気通信サービスの内容・料金については、説明事項を記載した書面を交付し、これに基づき口頭で説明することが原則とされています。説明内容に不明点等があった場合、契約締結前にその内容を確認しましょう。また契約後も、提供条件の確認等ができるよう、交付された書面を保管しましょう。

(2) 利用目的にあった料金プランを選択する

割引適用の条件として、「契約を一定期間継続すること」「オプション契約への加入」「他のサービス等とのセット契約をすること」等が設けられていることがあります。この場合、契約期間の途中で解除した場合に違約金が発生したり、割引が無効になったりすることがあります。見た目の安さで判断せず、自らの利用目的に合った料金プランをよく確認した上で選択しましょう。

(3) 割引等の適用条件を確認する

キャンペーン等による料金の割引やキャッシュバックが適用される場合があります。このとき、割引等の適用について条件が設定されている場合があります。条件を満たしていない場合、割引等の適用を受けられない場合があります。

すので、契約時にその条件を確認することが大切となります。

(4) オプション契約の無料期間を確認する

割引の適用条件として、オプション契約への加入を求められる場合があります。この場合、無料期間が設定され、その期間中に自ら解約を行う必要があることが多いようです。無料期間中に手続を忘れ、料金を請求される事例がありますので、継続的に利用する意思がない場合は、無料期間を確認し、期間中に解約手続を行うことも必要です。

(5) 契約後であっても契約書面の内容をよく確認する

電気通信事業者には、電気通信サービスの内容・料金のほか、初期契約解除、確認措置等、個別の契約内容が記載された契約書面を交付することが義務付けられています。契約締結後には、その内容をよく確認しましょう。初期契約解除や確認措置の呼び方は、電気通信事業者によって異なる場合があるので注意が必要です。

●期間拘束・自動更新付契約について

電気通信サービスの契約は、期間拘束のないプランのほか、一定期間の継続利用を条件に基本料金等が割引される期間拘束のあるプランが用意されています。こうしたプランの中には、一定期間ごとに契約が自動更新され、更新月以外の解約には違約金が請求されるものがあります（いわゆる「2年縛り」契約等）。

違約金を支払うことなく解約するには、更新月を含む無料解約期間に解約の手続を行う必要があります。電気通信事業者には、期間拘束・自動更新付契約において違約金を支払うことなく解約できる期間（更新月）が近づいた時点で、利用者にその旨の通知を行うことが義務付けられています。通知の送付には十分注意しておきましょう。

なお、大手携帯電話事業者（NTT ドコモ、KDDI、ソフトバンク）はいわゆる「2年縛り」プランを提供していましたが、原則として、違約金を支払わずに解約できるようになりました（ただし、「踏み台」行為の対策として、一定の条件を満たす場合に違約金の請求を行っている場合があります）。

2022年7月以降に締結された契約（法人契約を除く。）については、原則として、サービスの月額料金相当額が違約金の上限となったほか、解約時に利用者に請求できる金額が制限されています。事前にしっかり確認しましょう。

3 MVNO サービスを利用する場合の留意点

(相談事例)

事例1：通話時に専用アプリを通していなかったため、高額な通話料金を請求された。

事例2：解約しようと思ってコールセンターに電話したのにつながらない。

(対処法)

MVNO は、自らは電波の割当てを受けず、電波を割当てられた MNO からネットワークを借りて独自の通信サービス（「格安スマホ」等）を利用者に提供しています。ネットワークを貸し出している MNO のサービスに比べ、比較的安価であるものの、同様のサービス内容とはならないことがあるようです。

(1) 契約前に端末の設定方法等を確認する

MVNO の SIM カードを単体で購入する場合、自分で準備した端末がその MVNO で利用できるか等を、事前に確認しておくことが重要です。なお、開通の設定も自分で行わなければならないことがあるために、使用するまでに手間取る場合もあります。

(2) 問い合わせ窓口を確認する

MVNO では、MNO のように実店舗を設置する事業者は限られており、また、その店舗数も多くないのが実情です。事前に電話、メール等の問い合わせ窓口について確認しておきましょう。

(3) サポート内容を確認する

サポート内容は、MNO と異なることが多いため、契約方法や解約方法、端末故障時の取扱い等を、事前に確認しておきましょう。

MVNO が提供するサービスは、低廉な料金であることが多い反面、MNO と比較してサポート内容等が充実していないことがあります。料金だけでなく、サービス品質やトラブルがあった際のサポート内容を十分に確認し、自分に合った事業者と契約することが大切です。

【参考】MVNO サービスの利用を考えている方へのご注意とアドバイス

(一般社団法人テレコムサービス協会)

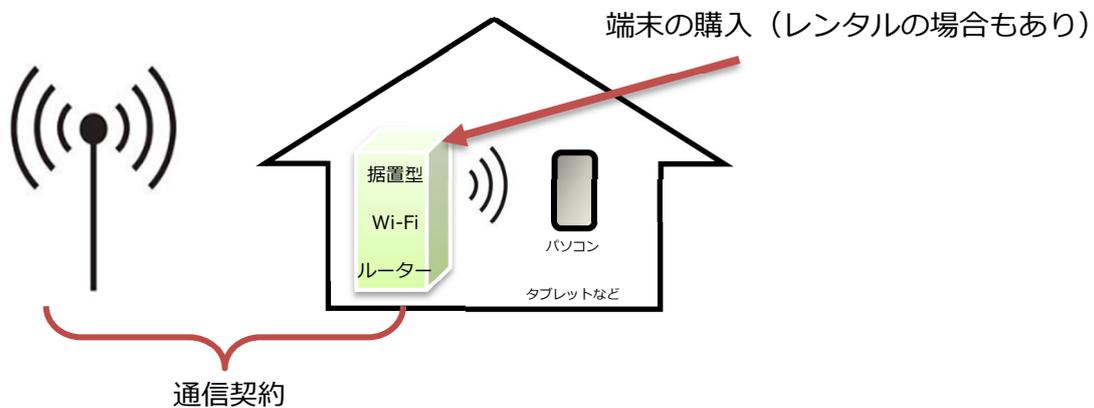
URL : <https://www.telesa.or.jp/mvno-checkpoint>

●据置型 Wi-Fi サービスについて

据置型 Wi-Fi サービスとは、専用端末を利用し、FTTH サービス等で必要な開設工事をすることなくインターネット環境を提供するサービスです。

近年、複数の事業者がサービスを提供しています。一般的な Wi-Fi ルータサービスと異なり設置場所でのみ使用可能であること、本サービスにのみ利用可能な専用端末が必要といった条件があります。さらに、専用端末を購入した場合は、通信契約を解約した場合であっても端末の代金の支払いが必要になる場合や、契約時の回線速度のイメージと実際の利用環境が乖離していたという事例もありますので、契約前に提供条件や解約条件をよく確認し納得した上で契約するよう、十分に注意ください。

一般的な据置型 Wi-Fi サービスの契約



4 海外利用の高額料金請求

(相談事例)

事例1：海外旅行の際、現地では通話やインターネットを利用していなかったが、帰国後、高額な通信料金を請求された。

事例2：海外で端末を紛失し、帰国後、高額な通信料金を請求された。

(対処法)

(1) 海外で携帯電話やデータ通信端末を使う場合、事前に料金体系を確認する

日本国内で契約した携帯電話等は、国際ローミングサービスによって、海外でも国内同様に使用することができます。しかし、通話料は国内とは異なる料金体系が適用され、また、国内契約におけるパケット通信の定額制が海外では適用されないため、国内と同様の使い方をすると、高額な通話料、パケット通信料、SMS 通信料等が請求されてしまいます。特にスマートフォンの場合は、自動通信による高額のパケット通信料の請求が発生するおそれがあるので十分に注意してください。

さらに、国際ローミングサービスの場合、海外からの国内通話であっても、国際通話の料金が掛かります。

国際ローミングサービスや海外パケット定額サービスを利用する際は、渡航先での利用の可否、サービス適用条件の可否、具体的に必要な手続・端末操作等について、海外での利用に先立ち、携帯電話事業者が提供する最新の情報を確認するなど十分ご注意ください。

(2) 携帯電話やSIMカードの盗難に遭ったときは、速やかに携帯電話事業者や現地の警察に連絡する

盗難に遭った携帯電話が第三者に利用され、高額の利用料金を請求されることがありますので、携帯電話が盗まれた場合には、直ちに携帯電話事業者に連絡し、利用停止を行うとともに、現地の警察に盗難届を出しましょう。

また、携帯電話のSIMカードは他の携帯電話に差し替えて利用できる場合があるため、SIMカードが盗まれ、第三者の不正利用による高額請求被害に遭うケースもあります。

万が一、携帯電話の紛失・盗難に遭ったときのために、事前に携帯電話事業者の連絡先を記録しましょう。