

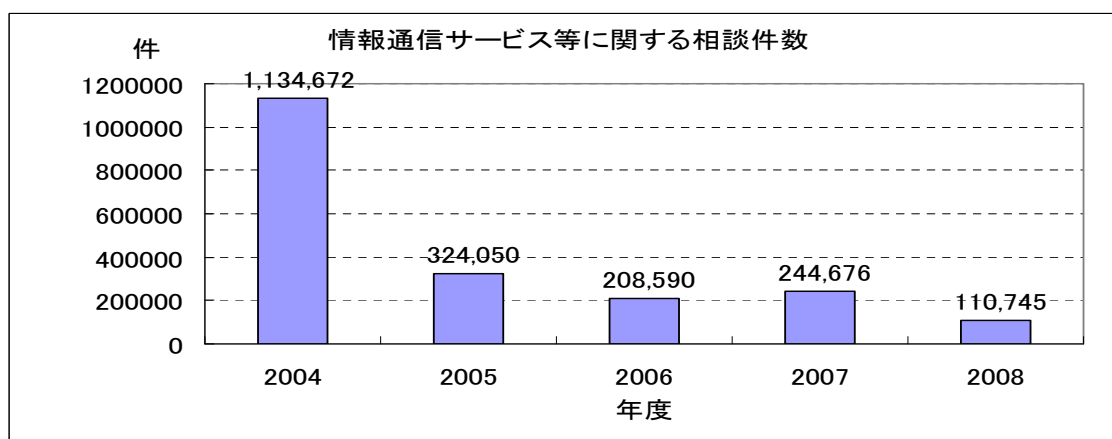
第18回電気通信消費者支援連絡会：資料

情報通信サービスに係る相談をめぐる最近の傾向について

平成20年12月15日

独立行政法人国民生活センター

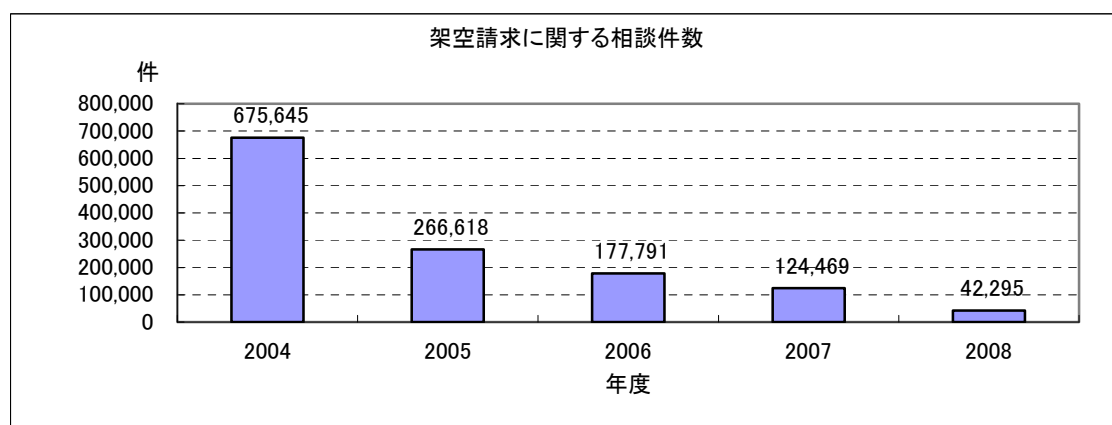
相談部長 宮内 良治

1-① P I O-N E T¹における情報通信サービス等²に関する相談件数

2008年12月現在

※2004年度の件数の大幅な増加は、いわゆる「架空請求」関連の相談が多数寄せられたことによる。

参考：架空請求の相談件数（国民生活センターHPより）

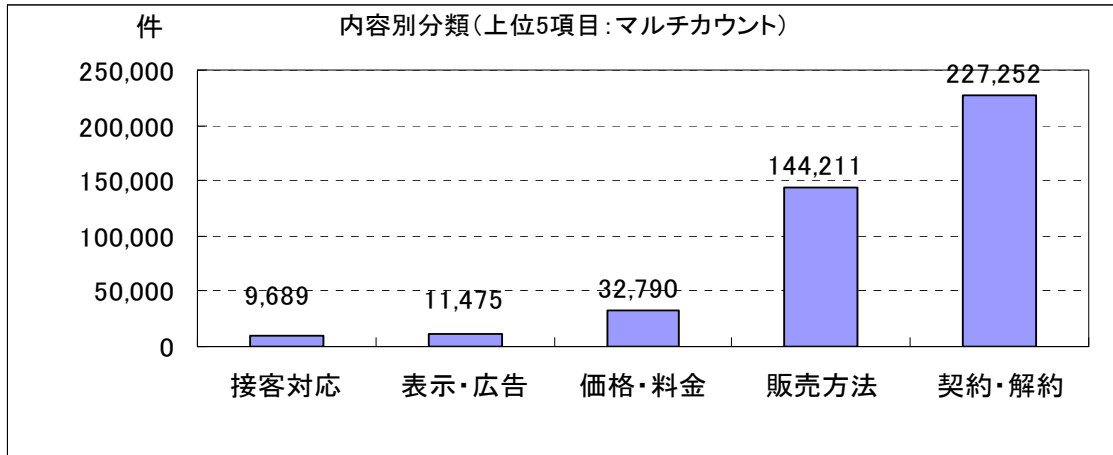


2008年10月31日現在

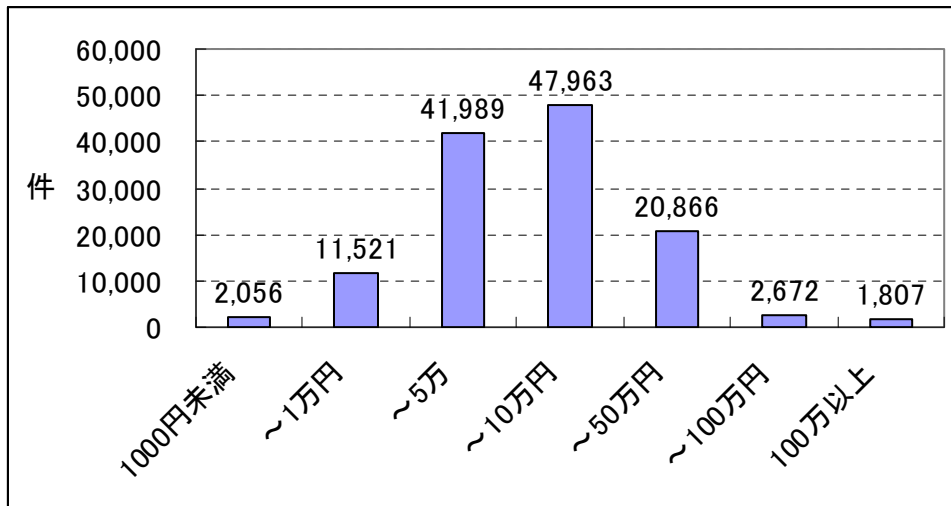
¹ PIO-NETとは、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。全国消費生活情報ネットワーク・システム。

² 固定電話、携帯電話・PHS等の移動体通信及びそれらに付帯するサービスなどを含む「電報・電話」、プロバイダ、インターネットを介して情報を配信するサービスなどを含む「オンライン等関連サービス」、衛星放送等の「放送サービス」、CATV等の「他の通信サービス」が含まれる。

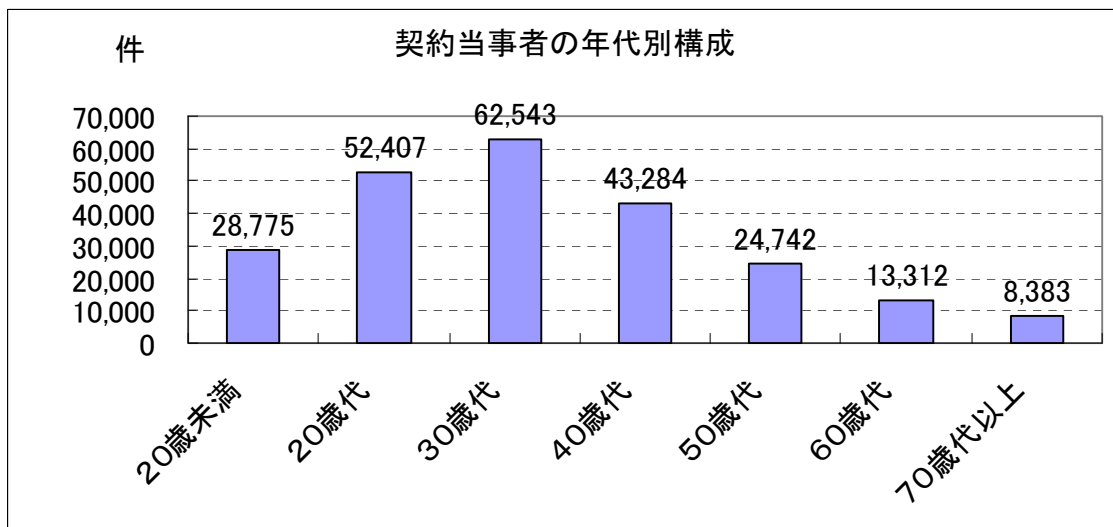
1-② 2007年度の情報通信サービス等に関する相談のうち、相談内容別分類



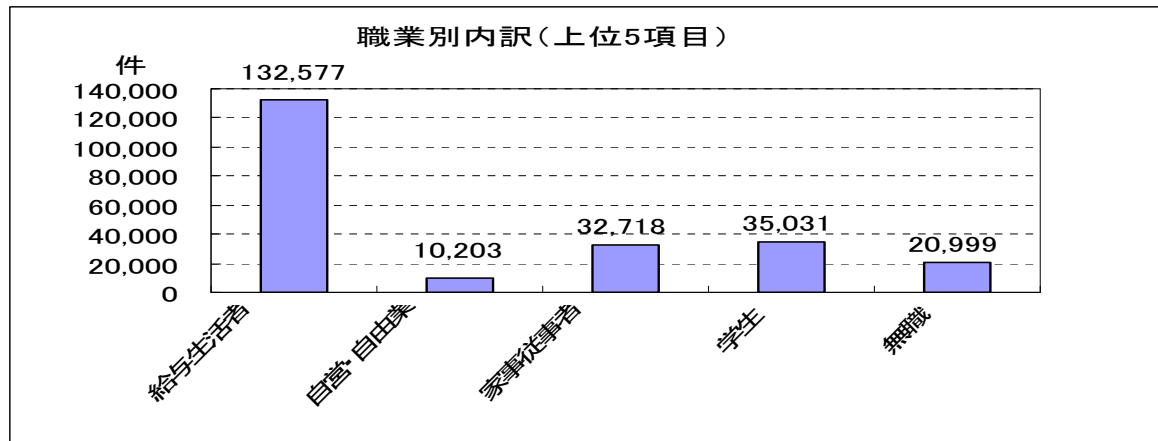
1-③ 2007年度の情報通信サービス等に関する相談のうち、契約金額について



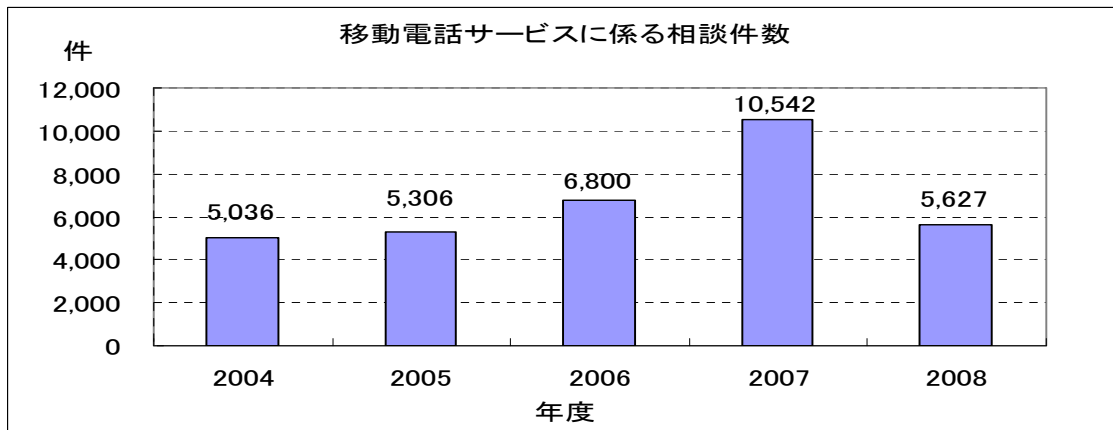
1-④ 2007年度の情報通信サービス等に関する相談のうち、契約当事者の年代別内訳



1-⑤ 2007年度の情報通信サービス等に関する相談のうち、契約当事者の職業別内訳

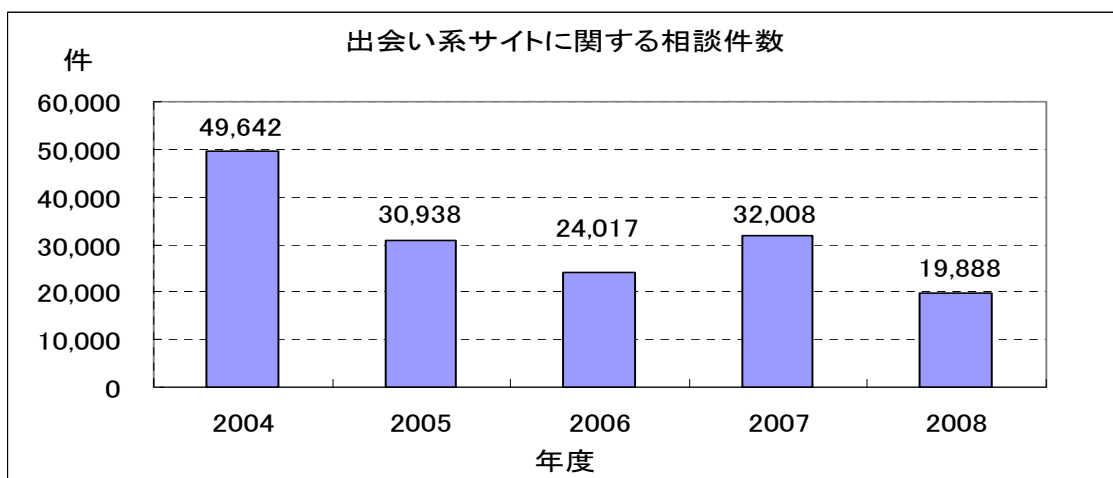


2 P I O-N E Tにおける移動電話サービス³の相談概要



2008年12月現在

3 P I O-N E Tにおける出会い系サイトの相談概要



³ 携帯電話・PHS等の移動体通信及びそれらに付帯するサービス

4. 消費者トラブルメール箱⁴

(1) 受信件数の推移

表1 受信件数の推移

	平成17年度	平成18年度	平成19年度
件数	6,649	8,082	10,467
対前年度比	111%※	122%	130%

※平成16年度の受信件数5,967件

(2) 商品・サービス分類別受信件数⁵

表2 商品・サービス分類別受信件数

	平成17年度		平成18年度		平成19年度	
	件数	割合%	件数	割合%	件数	割合%
運輸・通信サービス	3,931	59.1	3,917	48.5	4,127	39.4
教養娯楽品	789	11.9	1,028	12.7	1,471	14.1
教養・娯楽サービス	188	2.8	309	3.8	573	5.5
商品一般	277	4.2	490	6.1	547	5.2
金融・保険サービス	222	3.3	372	4.6	503	4.8
住居品	166	2.5	286	3.5	438	4.2
食料品	105	1.6	177	2.2	385	3.7
土地・建物・設備	151	2.3	246	3.0	333	3.2
車両・乗り物	150	2.3	191	2.4	320	3.1
他の役務	89	1.3	156	1.9	263	2.5
被服品	86	1.3	122	1.5	244	2.3
保健衛生品	86	1.3	175	2.2	233	2.2
レンタル・リース・貸借	75	1.1	115	1.4	225	2.1
保健・福祉サービス	65	1.0	91	1.1	214	2.0
内職・副業・相場	87	1.3	104	1.3	161	1.5
他の相談	28	0.4	72	0.9	90	0.9
工事・建築・加工	34	0.5	47	0.6	74	0.7
修理・補修	21	0.3	29	0.4	64	0.6
光熱水品	24	0.4	42	0.5	62	0.6
教育サービス	20	0.3	38	0.5	49	0.5
役務一般	19	0.3	29	0.4	36	0.3
クリーニング	19	0.3	19	0.2	21	0.2
他の行政サービス	8	0.1	6	0.1	18	0.2
管理・保管	6	0.1	13	0.2	13	0.1
他の商品	3	0.0	8	0.1	3	0.0
計	6,649	100	8,082	100	10,467	100

⁴ 2002年度から、消費者トラブル等の現状を把握する機能（センサー機能）を強化するため、国民生活センターのホームページの中に「消費者トラブルメール箱」と称する情報の受け入れ窓口を開設した。インターネットによる情報の収集を行い、消費者被害の未然防止に役立っている。

⁵ ※商品・サービス分類上位の主な商品サービス

「運輸・通信サービス」：有料サイト、出会い系サイト、プロバイダーサービス、オンラインゲーム等

「教養娯楽品」：携帯電話機、パソコン、パソコンソフト等

「教養・娯楽サービス」：外国語・会話教室、旅行サービス等

「商品一般」：商品・サービスを特定できないトラブルの情報、架空請求など

5. 最近の相談事例等

①利用した覚えのないインターネットオークションに係る出品手数料を請求された

オークションで使用している ID、パスワードを第三者に勝手に利用されてオークションに出品された結果、出品に係る手数料をサイト運営事業者から請求された。

消費者の ID・パスワードを第三者が勝手に利用し、消費者になりすましてオークションサイトに商品を出品したため、出品に係る手数料を事業者が消費者に請求したことが原因。事業者も事態収拾に動いていたものの、消費者からの申し出内容を精査するために時間を要していたこと等から、「事業者に申し出をしたが、返金するかどうかを含めて、いつまで待っても返事が来ない」という苦情も寄せられた。

②契約内容が一方的に変更された

携帯電話機の外装交換費用が無料の保証サービスに加入していたところ、一方的にサービス内容が変更されて、外装交換費用の 20%（約 3,150 円程度）の自己負担が発生すると言われた。納得がいかない。

保証サービス内容の変更について契約者に十分周知していなかったこと、またこのサービスの契約者が約 490 万件にも上り消費者の利益を一方的に制限するという不利益的な変更であった。契約者への事前周知が不十分であったことから、事業者は再周知等を行った。

③強引な勧誘、事業者と連絡が取れない

・事業者から携帯電話の留守電に伝言があったのでかけ直したところ、いきなり「機器を発送した」といわれた。申し込んだ覚えがなく、必要ないと申し出たが、ひとまず受け取ってほしいといわれた。まもなく、事業者から「サービス利用契約お申し込み通知書」が届いた。折り返し電話した日が予約日、受付担当者の欄は空欄になっていた。自宅に機器の配達があったらしく、不在連絡票が届いていた。申し込んでもいないのに、勧誘が強引過ぎる。

・母に電話で勧誘があり、無料で 3 ヶ月視聴できる光回線を使った番組見放題のサービスを契約した。NTT の関連会社というので信頼できると思った。まもなく視聴するのに必要な専用端末が届き設定したが、まったく使えず、サポートダイヤルに電話してもまったくつながらない。翌日、翌々日の平日の昼間に数十回電話しても「回線が混雑している」というガイダンスが流れるばかり。送られてきた書面によると、端末到着より 14 日以内であれば契約は無料でキャンセルできるとあり、それにはサポートセンターに電話をして確認後、返却の手続きを取るようにと記載がある。サポートセンターは一向につながらないので、独自に端末を運んできた事業者に連絡し、返送の手配をした。返却したことをメールで知らせ、それらのことを確認できる書面を用意したがそれで大丈夫だろうか

「無料キャンペーンと勧誘されたが、キャンペーン期間中に解約を申し出たにもかかわらず、解約手数料を請求された」、「解約方法が電話に限定されていて、解約の電話をしても

いっこうにつながらない」という苦情が多く、事業者は改善することになったが、「無料お試しで勧誘された」「説明と届いた請求書と契約内容がちがう」など、勧誘時の説明不足が改善されない状況が見られた。また、事業者は消費生活センターの斡旋にきちんと対応しないなどの問題も見られた。

④電話がつながらない

携帯電話を契約したが、自宅で使おうとするとすぐに切れてしまい使うことができない。解約を申し出たところ、応じられないと言われた。どうしたらよいか。

携帯電話・PHSサービスが始まった当初から今日に至るまで発生している代表的な消費者苦情の一つ。電話会社はサービスエリア内であっても、必ずしも通話ができることを保証しているものではないとしているが、消費者の「いつでもどこでもつながる」という認識とは乖離があることも苦情の原因。苦情内容によっては、無条件で解約に応じる場合もある。

⑤出会い系サイト

- ・無料の懸賞サイトや占いサイトに登録したり、着メロサイトを利用したところ意図せず出会い系サイトに入った。メール交換を続けたところ、高額な料金を請求された。
- ・以前利用していた出会い系サイトを利用していた。最近になって債権回収会社から未払いの料金を請求されたり、サイトの代行会社からレンタルサーバー代など請求された。

出会い系サイトに係る相談は多く寄せられている。利用に係るポイントの購入手段としては、クレジットカード決済をはじめ、コンビニ決済等が用いられていることがほとんど。関係する事業者が多くあり、事業者間の関係を把握することも必要なことから、斡旋には時間を要することが現状である。

⑥携帯電話契約アルバイト

アルバイトに応募したところ、携帯電話を契約させられ高額な料金を請求された。

消費者にも問題はあつものの、他人の手に渡つた携帯電話はさまざまな犯罪に利用される可能性があることから、電話会社にも契約時の確認等についてはより慎重に行なうことが望まれる。

⑦迷惑メール（架空請求）

携帯電話のSMSで架空請求のメールが届く。どうしたらよいか。

迷惑メールにおいては、携帯電話会社のSMSが用いられることもある。「迷惑SMS」を発信している携帯電話の利用停止等については、個社により対応に違いがあるように思われる。苦情が発生した時点での、迅速な調査や対応を望みたい。

参考:インターネットを利用した商品・サービスの売買契約に係る消費者トラブルについて

①勝手にウィルス対策ソフトを自動更新され、クレジットカードで決済された

インターネットでのソフトのダウンロード版を購入した際の自動更新システムについて消費者が十分理解していないことも苦情の原因の1つであるが、表示がわかりにくいことがそもそもの問題であった。

※自動更新に関する苦情としては、各種情報提供サービス・DVD等のレンタル会員・通信教材等がある。

②ネットショッピングモールでプラモデルを購入し代金を支払ったが、商品が届かない

銀行振り込みによる前払いでプラモデルを注文した。発送予定を過ぎても商品が届かないので販売会社に電話をしたが、通じない。ショッピングモールの運営会社も販売会社と連絡がとれない状態だという。今後、商品が届かないなら、返金してほしい。

ショッピングモール運営会社A社は「補償を行うことは難しい」、B社は、「商品が届かない場合に代金の補償を行うサービスを適用できるか分からない。」という回答であったが、国民生活センターで交渉を続けた結果、どちらの事業者も利用した消費者に全額補償することとなった。

③ネット通販で注文し、メール便で送られた商品が届かない

ネット通販で商品を購入した。商品は通販業者の判断によりメール便で配送されるとのことだったが、一向に商品が届かない。通販事業者に連絡し調査依頼をしたが、回答がない。

メール便は宅配便と異なり、証印(サイン)が必要ないため、宅配先のポスト投函をもって配達完了となる。送料は宅配便に比べかなり安価であるが、紛失時の補償は送料のみとなっている。

(特徴・問題点)

- ①架空請求の相談件数は減少傾向にあるが、情報通信に係る相談は増加傾向。
- ②契約・解約、販売方法に関する相談が多い。
- ③消費者にとって分りにくい広告や表示、契約内容を一方的に変更するなど、消費者視点に立っているか疑問に感じる事業者もある。また、事業者が消費者に対する勧誘等を任せている「代理店」に係る苦情も少なくない。
- ④相談の多くは契約金額10万円以下。一方で、高額パッケージに係る相談もある。
- ⑤携帯電話に係る相談は増加傾向。事業者の消費者に対する「様々な状況での説明不足」、「迅速な対応不足」が目立つ。また、消費生活センター担当者に対する対応に問題のある事業者も少なくない。
- ⑥現在でも「携帯電話が繋がらない」という苦情は少なくない。事業者は消費者苦情を減らす上での更なる対応が求められる。

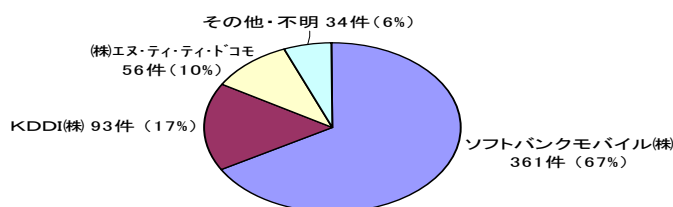
⑦いわゆる「出会い系サイト」に係る相談も増加。クレジットカード決済を始め、コンビニエンスストアでの収納代行など決済手段の多様化に伴い、苦情解決が困難なケースも。

<参考>

携帯電話機の水濡れに係る苦情相談と年度別推移

全国の消費生活センター等相談窓口には、携帯電話機器に関する相談も多数寄せられている。PIO-NET には携帯電話機の水濡れに係る苦情相談が最近5年間（2003～2007年度）で1,013件寄せられている。このうち約半数が最近1年間の苦情相談である。苦情相談の件数について、2007年度の544件について事業者別件数を表したものが図1*である。過去5年間の事業者毎の推移を表したものが図2である。

図1. 2007年度、携帯電話機の水濡れに係る苦情相談件数の事業者別割合



*：図1の「その他・不明」には、現在は名称が存続していない「J-フォングループ」、「ボーダフォン」、「ツーカーグループ」等の携帯電話事業者を含む。なお、ソフトバンクモバイル(株)（ブランド名：ソフトバンク）は2006年10月にボーダフォン(株)から社名変更しているが、2006年度の件数はソフトバンクモバイル(株)のみのものである。

図2. 過去5年間の事業者別件数推移

