

## 速報！！ 「ネット回線勧誘トラブル 110 番」の実施結果報告

近年、全国の消費生活センターには、インターネット回線、モバイルデータ通信、スマートフォン、携帯電話等の電気通信サービスを「よく分からないまま契約してしまった」等という相談が多数寄せられており、相談件数も増加している。

しかし、現在、これら電気通信サービスの契約は特定商取引法の適用除外とされている。事業者によっては、契約から一定期間内の無償解約に応じている場合もあるが、すべての事業者がそのような対応をしているわけではなく、法律に基づくクーリング・オフ規定等は整備されていないため、これらの民事ルールを活用した救済はできない。解決が困難な場合もあり、交渉途中で消費者があきらめてしまうケースも少なくない。これらの状況について消費者委員会でも議論され、提言<sup>1</sup>が出されているところであるが、当センターとしても大きな課題であると考えている。

そこで、当センターでは通信契約に関する問題点、課題など洗い出すため、平成 25 年 6 月 14 日（金）～15 日（土）にかけて、「ネット回線勧誘トラブル 110 番」を実施し、2 日間で合計 114 件の相談が寄せられた。そこで第一報として以下を報告する。なお、今後、詳細な分析をする予定である。

### 1. 実施概要

実施日：平成 25 年 6 月 14 日（金）～15 日（土） 2 日間  
相談受付時間：10：00～16：00  
場所：国民生活センター相談情報部（特設電話回線を設置した）

### 2. 相談件数

本 110 番で受け付けた相談は、14 日（金）に 56 件、15 日（土）に 58 件、合計 114 件であった。

### 3. 相談の傾向

本 110 番に寄せられた 114 件の相談のうち、ネット回線勧誘に関する相談は 104 件であった。以下、この 104 件につき分析を行う<sup>2</sup>（2013 年 6 月 21 日現在<sup>3</sup>）。

#### （1）契約当事者の属性等（不明・無回答を除く）

60 歳代、50 歳代の相談がそれぞれ 20%を超えており約半数を占めているが、10 歳代から 90 歳代という幅広い年代から相談が寄せられた。平均年齢は 52 歳だった（図 1）。性別をみると、男性が 62.7%、女性が 37.3%であった。また、全国各地（30 都府県）から広く相談が寄せられた。

<sup>1</sup> 「電気通信事業者の販売勧誘方法の改善に関する提言」（平成 24 年 12 月 11 日）

<sup>2</sup> PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）の入力項目とは別に、今回特別に集計項目を設けた。

<sup>3</sup> 「契約内容を把握していない」「契約内容の確認に時間を要する」等の相談が複数寄せられているため、今後の分析や相談者への聞き取りの過程で、内容が変更になる場合がある。

## (2) 相談内容

寄せられたトラブルの契約内容としては、「インターネット回線」に関する相談が 50 件 (48.1%) と最も多く、次いで「プロバイダー」が 29 件、「スマートフォン」が 14 件、「モバイルデータ通信」が 8 件、「携帯電話」が 3 件であった (図 2)。

図1 契約当事者の年代別割合

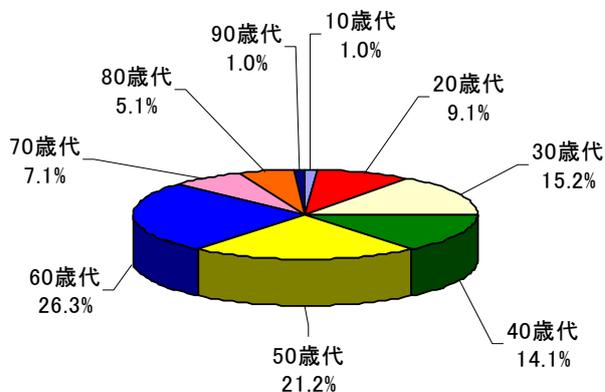
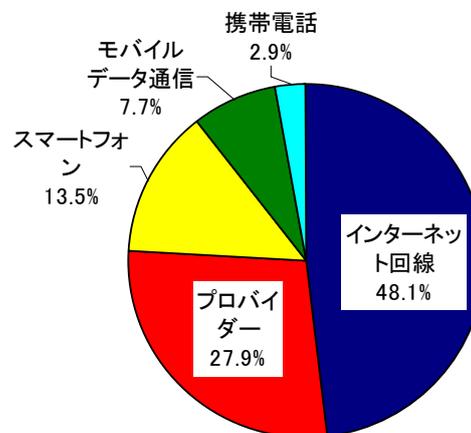


図2 相談内容



## 4. 主な相談事例

### 【事例 1】固定電話は使えなくなると言われて契約した光回線

電話会社を名乗る女性から自宅に電話があり、「これからは光回線に移行する、光回線のほうが速い、今後は今の固定回線が使えなくなる」等と言われて申し込んでしまった。よく考えるとインターネットを使う予定もないので、契約する必要はないと思った。契約をやめたいが、どうしたらよいか。  
(契約当事者: 70 歳代 女性)

### 【事例 2】知らない会社の遠隔操作によるプロバイダー契約

電話があり、利用しているプロバイダーのプラン名を言われたので、契約している会社からの電話だと思った。「プランを変更すれば安くなる」と言われたので、指示通りパソコンを開け、何度かクリックをした後、電話をしてきた会社に遠隔操作で設定してもらった。後日、知らない会社から圧着ハガキと封書が届き、1 万円弱を請求された。まさか知らない会社と契約したとは思っていなかった。電話で話ただけで契約内容についての書面も届いていない。通帳を調べたら、以前のプロバイダー契約も継続となっており、2 社から引き落とされている。納得できない。  
(契約当事者: 60 歳代 男性)

### 【事例 3】期待と異なるスマートフォンの LTE サービス

スマートフォンを購入する際に、これまでよりも通信速度が速くなるという LTE サービスがすぐに全国に拡大していくと期待して契約したが、いまだに勤務先ではつながらないことが多い。事業者に対応エリアを問い合わせたが、拡大中と言うのみだった。解約したいが機種代金を 2 年にわたり分割で払っているので返済が終わるまでは我慢して使うしかない。LTE が満足に使用できないのであれば、3G だけを対象とする安い料金プランを追加してほしい。  
(契約当事者: 30 歳代 男性)

### 【事例 4】安くならなかったモバイルデータ通信の契約

現在のサービスが終了するという電話がかかってきた。相手が自分の個人情報を知っていたので、現在、契約している会社からの連絡だと思った。「定額のプランに切り替えないか」と言われ、ネットをたくさん使う場合は、今の料金より安いと思い、モバイルデータ通信の契約をした。後日、届いた請求書には、定額と言われた料金以上の金額が記載されていた。ホームページで確認すると、申し込んでいないオプションが勝手につけられていた。納得できない。  
(契約当事者: 50 歳代 女性)

## 5. 情報提供先

- ・消費者庁消費者政策課
- ・消費者委員会事務局
- ・総務省総合通信基盤局消費者行政課
- ・電気通信サービス向上推進協議会