

相談激増！遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルにご注意

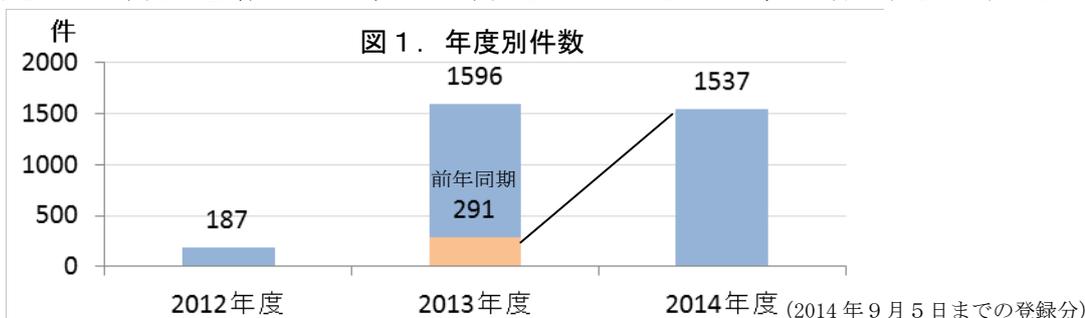
全国の消費生活センターには、「大手電話会社の関連事業者と思い、プロバイダ契約の内容（料金コース等）変更の手続きを遠隔操作でもらったが、無関係の事業者で、プロバイダ自体が変更されているとわかった。解約を申し出たら、違約金を請求された」「電話勧誘で考える間もなく、プロバイダ変更の契約をしてしまい、遠隔操作で作業を行った。不安になったので、解約したい」といった相談が多数寄せられています。

インターネットに接続するためには、一般的に回線事業者との契約（以下、「回線契約」といいます）とインターネットに接続するためのインターネットサービスプロバイダ（以下、「プロバイダ」といいます）との契約の 2 つの契約を結ぶこととなっています。回線契約の契約先によっては利用できるプロバイダが限定される場合もありますが、回線契約はそのままプロバイダ契約のみを変更することもできます。トラブルを起こしている事業者は、プロバイダ契約のみを変更できる消費者に対し、プロバイダ変更について電話で勧誘し、遠隔操作で接続切り替え作業をしています。

国民生活センターでは、遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルについて昨年 6 月に消費者への注意喚起¹を行い、相談の状況を注視してきました。しかし、その後も相談が増え続けていることから、トラブルの実態および問題点を分析し、改めて消費者に注意を呼びかけるとともに、関係機関に要望および情報提供を行います。

1. PIO-NET²における相談件数

遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルに関する相談件数³は、2012 年度 187 件、2013 年度 1,596 件と 2013 年度に急増しており、2014 年度も 9 月 5 日までに 1,537 件の相談が寄せられています。



¹ 「速報！“遠隔操作”によるプロバイダ勧誘トラブルにご注意！」（平成 25 年 6 月 13 日公表）

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20130613_1.html

² 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）とは、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、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

³ ここでは、電話勧誘で「遠隔操作によってプロバイダの契約をしてしまった」「リモート操作でプロバイダを変更してしまった」といった相談を「遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルに関する相談」とした（契約前の相談も含む）。

また、2012年度から2014年度までに寄せられた相談を相談内容別に集計したものが表1です（複数回答項目）。解約や解約料に関してだけでなく、料金などのサービス内容に関する「説明不足」（4位）、「虚偽説明」（6位）が上位にあがってきています。また、「大手電話会社やその関連事業者だと思われて契約してしまった」というような「身分詐称」（7位）が問題となる相談も目立っています。

表1. 相談の内容

	内容	件数
1	電話勧誘	3158
2	解約全般	2223
3	解約料	1642
4	説明不足	1024
5	信用性	758
6	虚偽説明	669
7	身分詐称	449
8	強引	433
9	経済性	423
10	契約書・書面全般	390

2. 相談事例

【事例1】大手電話会社からの電話だと思い、プロバイダ契約の内容変更を了解したが、そうではなかった

「A社（大手電話会社）の〇〇です」との電話がかかってきたので、今、契約している大手電話会社からだと思い、話を聞いた。料金が安くなると言われ、「お客様は何もしなくても良いです」と言われたので、大手電話会社からのサービス変更のお知らせだと思い、サービス変更をお願いした。遠隔操作で切り替え作業をしてもらったが、メールアドレスが変わったことに気付いた。契約先が大手電話会社ではなかったことがわかったので、契約を元に戻したい。違約金と事務手数料を支払いたくない。

（2014年4月受付 契約当事者：50歳代 女性 給与生活者 岡山県）

【事例2】電話勧誘時に書面の交付を求めたが、拒否された。契約後に、書面が届いたが勧誘時の説明と契約内容が違う

7日前、「A社（大手電話会社）の光回線を利用しているか。プロバイダはどこを使っているか」と電話があった。現在利用しているプロバイダを答えると「現在利用しているプロバイダは月々1,500円～2,000円だが、月々950円で利用できるプロバイダを勧めている」と言われた。A社（大手電話会社）の方ですかと聞くと、「A社ではないけれど関連業者だ」と言うので、信用して話を聞いた。サービスの利点についていろいろ説明されたが、電話ではよくわからないので書面を送って欲しいと言うと、「それはできない」と言われた。「今ならキャンペーン中で、現プロバイダの解約料3,500円を当社で負担する」と言われた。息子に相談すると言うと「息子さんには以前話をして理解されている」と言うので、それならと契約することにした。

遠隔操作をすることになり、いったん電話を切った後に、別の人から電話があり、言われるがまま操作した。最後にチェック項目に同意した。5日後、契約内容に関する書面が届いた。翌日、書面を確認すると電話の際に聞いていないオプションが追加されており、契約した事業者はA社の関連業者でないことがわかった。解約したい。

（2014年6月受付 契約当事者：50歳代 女性 自営・自由業 高知県）

【事例3】通信料が安くなると言われてプロバイダ契約を変更したが、言われたとおり安くない

昨日、「利用している光回線のモデムにA社（大手電話会社）マークはあるか、ランプが点灯しているか」との電話があり、マークがあり、ランプも点灯していることを答えると、「ありがとうございます」とお礼を言われ、大手電話会社の子会社だと思いを聞いた。「今当社で契約してもらおうと月額7,000～8,000円かかっている通信料が5,000～6,000円になる。詳細はプロバイダ業者から折り返し電話で説明をさせる」と言われた。私はこの時まで、自宅の通信費用の月額や契約内容等何もわかっていなかった。大手電話会社の子会社なら私の契約内容や料金をすべて知って言っているのだと思い、折り返しの電話を了承した。すぐにプロバイダ業者から電話が来て「当社なら月のプロバイダ利用料970円と今までのメールアドレスを引き続き利用するための料金270円であり、プロバイダ料金を1,200円以内に抑えられる」と言われた。安くなるのなら、と深く考えず契約を決めた。指示されたとおりにパソコン申込画面を出し事業者から言われるままに確認項目にチェックを入れ、送信をした。「遠隔操作をして、プロバイダ利用ができるようにする」と言われ、その電話後、今までのプロバイダ料を確認したら月額1,360円であり、「月額7,000～8,000円かかっている通信料が5,000～6,000円になる」と言われたとおりに安くないことがわかった。事業者に苦情を言い解約したいと言ったら「2年間は解約できない。どうしても言うなら違約金1万5,000円を払ってもらおう」と言う。

（2014年4月受付 契約当事者：40歳代 男性 給与生活者 鹿児島県）

【事例4】電話でプロバイダ変更を勧誘され、よくわからないまま遠隔操作で変更してしまった

8日前、「ネットが速くなるし、安くなる」と電話があり、いろいろなことを電話で一気に言われ、よくわからないまま遠隔操作でプロバイダの変更をしてしまった。電話だけで契約になるとは思わなかった。家族に反対されたのでやめたい。

（2014年6月受付 契約当事者：50歳代 女性 家事従事者 大阪府）

3. 相談事例からみる問題点

（1）大手電話会社もしくはその関連事業者だと誤解させる勧誘をしている【事例1，2，3】

トラブルを起こす事業者は、大手電話会社と無関係にも関わらず、「A社（大手電話会社）の〇〇です」と大手電話会社と名乗ったり、電話の冒頭で消費者が契約している大手電話会社の回線名を告げたりすることによって、勧誘している事業者が消費者に大手電話会社もしくはその関連事業者だという強い印象を与え、消費者が新たな事業者との契約ではなく現在契約している事業者とサービス変更の手続きをしたと勘違いした事例も散見されます。

（2）説明時の書面交付を拒否している【事例2】

電気通信事業法26条^{4,5}では、電気通信事業者やその代理店等は、契約の締結にあたり消費者

⁴ 電気通信事業法第26条 電気通信事業者及び電気通信事業者の電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者（以下「電気通信事業者等」という。）は、電気通信役務の提供を受けようとする者（電気通信事業者である者を除く。）と国民の日常生活に係るものとして総務省令で定める電気通信役務の提供に関する契約の締結又はその媒介、取次ぎ若しくは代理をしようとするときは、総務省令で定めるところにより、当該電気通信役務に関する料金その他の提供条件の概要について、その者に説明しなければならない。

⁵ 電気通信事業法施行規則第22条の2の2第2項 法第26条に規定する説明は、次項各号に掲げる事項（以下この項において「説明事項」という。）をわかりやすく記載した書面（カタログ、パンフレット等を含む。第六号において同じ。）を交付して行わなければならない。ただし、電気通信役務の提供を受けようとする者が、書面の

に料金等の契約条件の説明について書面を交付して行わなければならないと規定しており、電話での説明で足りるとされるのは、消費者がその説明方法を承諾した場合のみとなっています。しかし、事例2の場合のように、電話勧誘時に書面の交付を求めたにもかかわらず、事業者が拒否した相談事例も寄せられています。

（3）電話勧誘時の説明と料金が異なる【事例2，3】

「勧誘時に説明のなかったオプション料金を請求され、言われたとおりに安くならなかった」、「今よりも安くなって、料金が〇〇円になると言われたが、違った」のように、電話勧誘時の説明と契約した料金が違ったとの相談も寄せられています。事業者は今よりも安くなると勧誘するが、月々何にいくら支払い、具体的にいくら安くなるのか、月額利用料以外に必要な支払いはあるのかが消費者に伝わっていないことが相談事例からうかがえます。また、消費者が、勧誘事業者を大手電話会社もしくはその関連会社と誤解しているケースでは、消費者も現在の利用料を自ら確認せず、事業者が安くなるという金額を信用して契約してしまう事態も生じています。

（4）消費者に十分に考える時間を与えないまま手続きが完了している【事例4】

遠隔操作によるプロバイダ変更の勧誘は、電話勧誘で行われています。電話勧誘販売は、不意打ち性があり、その場で書面等が示されないことから、契約の相手方を確認することが難しく、また、消費者が事業者のペースに乗せられてしまうことも少なくありません。相談者からは、「いろいろなことを一気に言われ、よくわからないままプロバイダの変更をしてしまった」という声もあり、契約内容について消費者に十分に考える時間を与えないまま契約の手続きが進められた事例も寄せられています。その他にも、プロバイダの変更により「今まで使っていたメールアドレスが使えなくなってしまった」という相談や「速度が遅い」「動画が見られなくなった」といった品質に関する相談も寄せられています。

特定商取引法では電話勧誘販売の特性を踏まえ、書面の交付義務やクーリング・オフ等の契約を解消するための規定がありますが、プロバイダなどの電気通信サービスの場合は特定商取引法の適用除外であるため、消費者が冷静になって契約を解約したいと思っても、法律上のクーリング・オフ制度を使うことはできません。

4. 消費者へのアドバイス

（1）契約前に書面の交付を求め、契約内容を完全に理解しないまま電話口で承諾しないようにしましょう

契約する前に契約内容について記した書面の交付を求め、契約先、料金等について正確に理解しましょう。契約内容がよくわからないまま、電話口では承諾しないでください。

書面の交付を拒む事業者とは、契約しないようにしましょう。

（2）契約先を必ず確認しましょう

契約する前に、契約する事業者名を必ず確認しましょう。なお、大手電話会社の関連事業者かどうかについては、該当する大手電話会社に直接、問い合わせて確認することができます。

(3) サービス内容を確認し、現在の利用料よりも何がいくら安くなるのかをしっかりと確認しましょう

必ず新しく契約するサービスの内容を確認し、現在の利用料と比較して、何がいくら安くなるのかを細かく確認しましょう。またオプション利用料、事務手数料など、月額利用料以外にも料金を請求されることがありますので、月額利用料以外に生じる費用についても確認しましょう。

(4) 従前のプロバイダ契約の解約によるデメリット等も理解し、新たな契約の必要がなければ、きっぱりと断りましょう

プロバイダを変更した場合、変更前に契約していたプロバイダに解約手続きをしない限り、パソコンの設定を変更したとしても契約が継続してしまいます。前のプロバイダの解約手続きをしていなかったため、料金が二重に発生してしまったといった相談も寄せられています。

また、プロバイダの解約には違約金の支払いが必要な場合があります。そのため、プロバイダの変更により、月々の利用料が安くなったとしても、前のプロバイダに支払う違約金も含めた全体的な費用負担を考慮することも大切です。

プロバイダ等の契約は、特定商取引法の適用がないため、電話勧誘で契約したとしても法律上のクーリング・オフ制度はありません。事業者に対し、あいまいな返事をせず、必要がなければ、きっぱり断りましょう。

(5) トラブルになった場合は、最寄りの消費生活センターに相談しましょう

虚偽の説明など、問題のある勧誘を受けた場合は取消しができる可能性もあります。事業者に申し出ても解決しない場合には、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

5. 総務省（総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課）への要望

遠隔操作を用いたプロバイダ変更の勧誘において、サービス内容の説明不足等が原因となり、トラブルが急増している実態を踏まえ、市場の健全化、消費者被害防止の観点から、消費者保護ルールの整備⁶や電気通信事業法第26条の規定に違反した電気通信事業者および代理店等に対する行政処分・指導等の対応を継続的に行うことを要望します。

6. 総務省への要望について賛同を得た消費生活センター等一覧

遠隔操作を用いたプロバイダ変更勧誘トラブルについては、近畿ブロック（PIO-NET による区分）において相談が多数寄せられた状況（参考1）があり、近畿ブロックの以下の消費生活センター等（計15カ所）からの賛同も得て、本要望をいたします。

- ・滋賀県消費生活センター
- ・京都府消費生活安全センター
- ・兵庫県立健康生活科学研究所生活科学総合センター
- ・兵庫県中播磨消費生活創造センター
- ・兵庫県但馬消費生活センター

⁶ なお、総務省は、ICTサービス安心・安全研究会にて消費者保護ルールの見直し・充実に関するWGを設置し、電気通信事業法における消費者保護ルールの見直しについての検討を重ねており、平成26年7月14日には、クーリング・オフ等の消費者保護ルール導入について検討した中間取りまとめがされている。

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/ict_anshin/index.html

- ・兵庫県東播磨消費生活センター
- ・兵庫県丹波消費生活センター
- ・兵庫県淡路消費生活センター
- ・兵庫県西播磨消費生活センター
- ・奈良県消費生活センター
- ・和歌山県消費生活センター
- ・京都市消費生活総合センター
- ・堺市立消費生活センター
- ・神戸市市民参画推進局市民生活部消費生活課
- ・神戸市生活情報センター

7. 電気通信サービス向上推進協議会⁷への要望

遠隔操作を用いたプロバイダ変更の勧誘トラブルが急増していることを鑑み、業界として消費者への啓発を含めた苦情の減少に向けた取り組みを行うことを要望します。

8. 情報提供先

消費者庁消費者政策課
内閣府消費者委員会事務局

⁷一般社団法人電気通信事業者協会、一般社団法人テレコムサービス協会、一般社団法人日本インターネットプロバイダー協会、一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟の4団体で構成されている。

参考1 PIO-NET からみた相談の傾向⁸

契約当事者の属性

① 年代別 (n=3,129)

年代別では、50歳代が809件(25.9%)と最も多く、次いで60歳代が724件(23.1%)、40歳代が687件(22.0%)であった。以降、30歳代443件(14.2%)、20歳代245件(7.8%)と続き、平均年齢は、50.2歳であった。

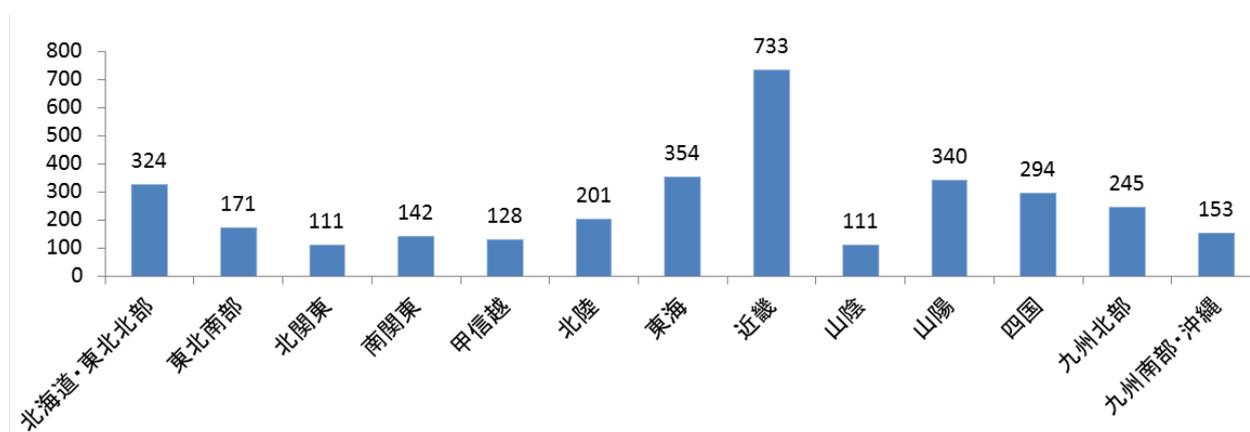
② 性別 (n=3,295)

性別では、男性が1,850件(56.1%)、女性が1,436件(43.6%)であり、男性の割合がやや大きい。

③ 職業別 (n=3,063)

職業別では、給与生活者が1,788件(58.4%)、無職が562件(18.3%)、家事従事者が471件(15.4%)、自営・自由業が184件(6.0%)である。

④ 在住地域別 (n=3,307)



【北海道・東北北部】(北海道・青森・岩手・秋田)

【東北南部】(宮城・山形・福島)

【北関東】(茨城・栃木・群馬)

【南関東】(埼玉・千葉・東京・神奈川)

【甲信越】(新潟・山梨・長野)

【北陸】(富山・石川・福井)

【東海】(岐阜・静岡・愛知・三重)

【近畿】(滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山)

【山陰】(鳥取・島根)

【山陽】(岡山・広島・山口)

【四国】(徳島・香川・愛媛・高知)

【九州北部】(福岡・佐賀・長崎・熊本・大分)

【九州南部・沖縄】(宮崎・鹿児島・沖縄)

⁸ 2014年9月5日までの登録分。2012年度から2014年度に寄せられた相談の内訳。不明・無回答を除く。

●電話での勧誘から契約までの流れ（例）（相談者からの聞き取り情報により作成）

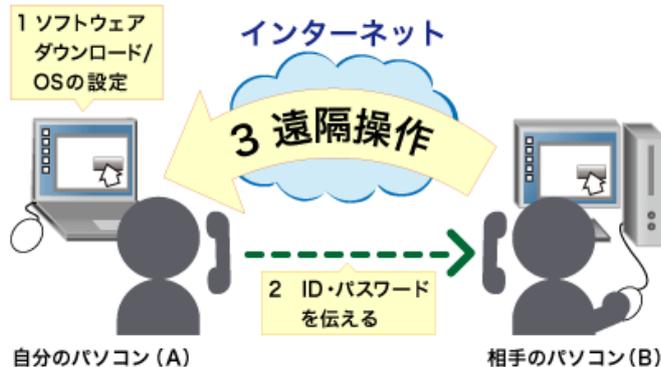
【1回目の電話】「A社（大手電話会社）の〇〇です。現在〇〇円お支払いかと思いますが、新しいプロバイダにお申し込みいただくと、〇〇円となり、お安くなります」



プロバイダの変更に承諾し、いったん電話を切ると、別の担当者からすぐに電話がかかってくる

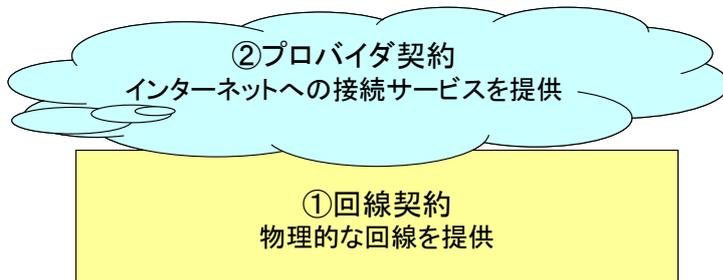
【2回目の電話】「リモートで設定しますので、パソコンの電源を入れ、インターネットを立ち上げてください」

●遠隔操作によるプロバイダ接続手続き（例）



- 1) 消費者が事業者の指示で遠隔操作のソフトをダウンロードする。
- 2) 消費者が画面に表示されるIDとパスワードを事業者に伝える。
- 3) 自分（消費者）のパソコン（A）のデスクトップ画面が相手（事業者）のパソコン（B）に表示され、遠隔操作が可能となる⁹。

●インターネットに関する契約のしくみ



多くの場合、インターネットをするためには、「①回線契約」と「②プロバイダ契約」が必要である。回線契約の契約先によって、プロバイダを自由に選択できる場合と利用できるプロバイダが限定されている場合がある。回線契約を変更するためには工事が必要となるが、プロバイダの変更はパソコンの設定変更をするだけで完了する。そのため、事業者が消費者と離れていても、電話勧誘と遠隔操作によって、プロバイダの変更が可能となる。

⁹ 遠隔操作が行われることを十分に理解しないまま遠隔操作を許可すると、自分のパソコンの中の情報が外部に漏れる等、自分のパソコンのセキュリティを危険にさらす可能性があることにも留意する必要がある。