

## 高齢者でトラブル多発！ I P電話に関する相談が増加しています

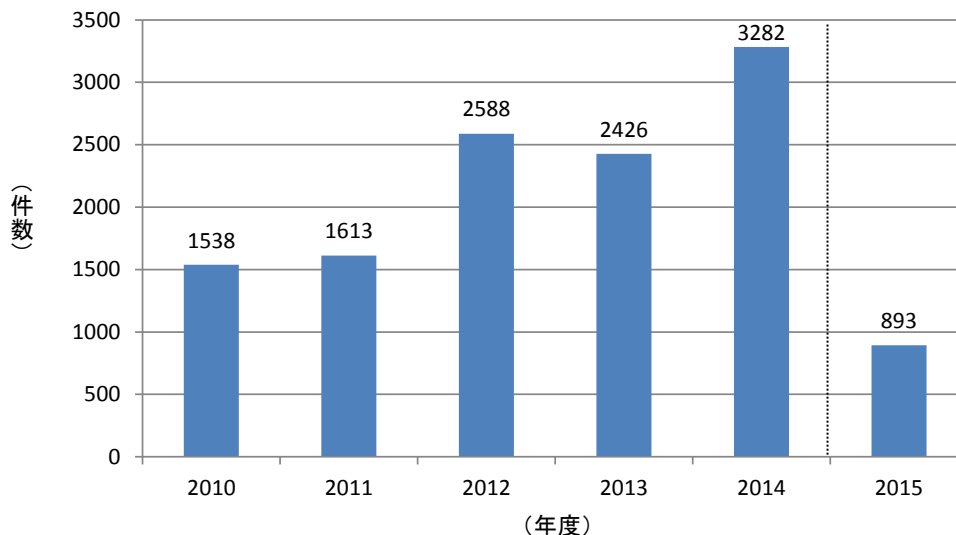
近年、I P電話が急速に普及し、すでに固定電話利用者の約6割がI P電話となっています<sup>1</sup>。便利に利用される一方、全国の消費生活センターには、I P電話に関する様々なトラブルの相談が寄せられ、2014年度の相談件数は、2010年度の約2倍となりました。

相談の内訳をみると特に70歳以上、次いで60歳代からの相談が多く、その内容は「電話勧誘で利用料金が安くなると言われたのに安くならなかった」、「契約した覚えがないのに契約されていた」等の勧誘や契約に関するトラブルをはじめ、「これまで利用していたサービスが利用できなくなってしまった」等、契約した後のサービス利用に係るトラブルも寄せられています。

そこで、最新の相談事例を紹介し、トラブルの未然防止、拡大防止の観点から消費者に注意を呼びかけるとともに、関係機関へ要望、情報提供を行います。

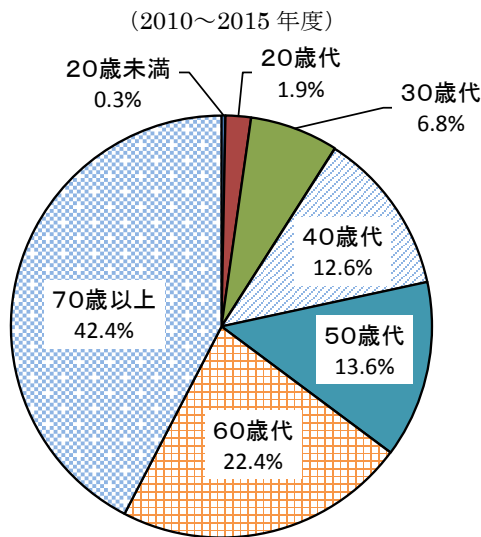
### 1. PIO-NET<sup>2</sup>における相談件数

図1. 相談件数の推移



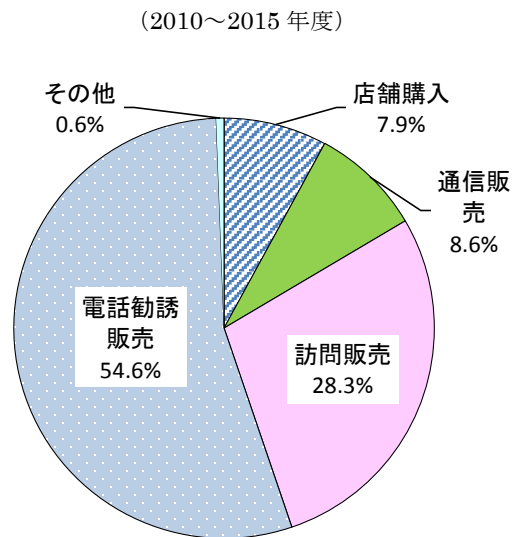
<sup>1</sup>電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表（平成26年度第4四半期（3月末））より  
<sup>2</sup>PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。本資料のデータは2015年8月10日までの登録分。

図2. 契約当事者の年代



※不明・無回答を除く

図3. 販売購入形態



※不明・無回答を除く

## 2. 相談事例

### 【事例1】料金が安くなると言われIP電話を契約したが安くならなかった

数カ月前、「IP電話にすれば料金が安くなる。工事代金は工事完了後、全額返金する」という勧誘の電話があった。現在、電話料金として合計約2,500円支払っている。年金で生活しているので、工事代もかからず、月々の料金が安くなるなら助かると思い、変更に承諾した。家族の承諾は特に求められなかった。工事完了後、約束通り支払済みの工事代金が全額返金されたが、毎月の利用料金がこれまでの約2.5倍の6,000円を超えていたので驚いた。別居している息子に契約内容をみてもらおうと、インターネット接続サービスも契約されていることが分かった。パソコンを持っていないので、今後も利用する予定はない。電話での説明と異なり、利用料金が安くないので請求に納得できない。

(2015年3月受付 契約当事者：80歳代、女性、無職、兵庫県)

### 【事例2】電話勧誘を受けて資料送付を依頼しただけなのに契約したことになる

数カ月前、IP電話を勧誘する電話があった。内容を聞き、悪くないサービスだと思ったので、詳細を知りたくなった。そこで、サービスに関わる資料や約款を送ってほしいと伝えた。その後、しばらくして事業者から「接続完了のお知らせ」という書面が届いたが、自分はまだ契約したつもりがなかったので、内容を理解しないまま放置していた。後日、利用料金の請求書が届いた。契約したつもりはないので支払いたくない。

(2015年5月受付 契約当事者：年代・職業不明、男性、福岡県)

### 【事例3】訪問販売でIP電話等を契約した後、高齢者対象の行政サービスである“緊急通報”が利用できないことが分かった

数日前、IP電話の勧誘員が来訪し、現在の固定電話等を確認した後、「1分間の通話料が安くなる、災害情報を得ることができる、設定も簡単」等と説明され、よいと思った。ただし、自分は、急病や災害時に緊急通報装置の緊急ボタンを押すと看護師等につながるという仕組みを行政

から案内され、この“緊急通報”の仕組みを利用しているので、引き続き利用できるか確認した。担当者が「使える」と即答したので、I P電話を契約することにした。後日、念のために、自分が利用している緊急通報装置の事業者を確認したところ「このI P電話では、緊急通報装置からの“緊急通報”ができないことがある」ことが分かり、急いで解約を申し出た。すぐに解約はできたが、担当者の対応に納得できない。

(2015年5月受付 契約当事者：70歳代、女性、家事従事者、北海道)

#### 【事例4】I P電話を契約した後、家族に反対されたのでクーリング・オフしたい

先日、業者が自宅に訪問し、I P電話を勧誘された。内容を聞いて、よいと思ったので契約することにした。工事は、数週間後になると言われた。その後、息子に契約したことを話すと、「必要ない」と反対されたので、クーリング・オフしたい。その方法を教えてほしい。

(2015年4月受付 契約当事者：70歳代、男性、無職、島根県)

#### 【事例5】高齢で独り暮らしの母宅の電話が急につながらなくなり困惑した

車で数十分のところに住んでいる80歳代の母に電話をしてもつながらないことが続いた。心配になり様子をみに行くと、母は元気であったが、電話の受話器を取っても発信音が鳴らなかった。電話機の不具合かと思い、電話機を購入した販売店にみてもらったが異常はなかった。郵便物等を確認すると通信事業者からの請求書が混じっていたので、母に確認したが「分からない」とのことだった。確認のため通信事業者に連絡をすると、母がI P電話を契約していること、すでに郵送されているアダプターを設置すれば電話が使えることが分かった。高齢者にとって電話は重要なライフラインであるので、高齢者を勧誘するのであれば勧誘時の説明や契約後の案内を十分にしてほしい。

(2015年5月受付 契約当事者：80歳代、女性、給与生活者、北海道)

### 3. 相談事例からみる問題点

(1) 不意打ち的な勧誘等により、消費者は契約先や内容等を正確に理解せず契約している場合がある

#### ①不意打ち的な勧誘（事例1～4）

もともとI P電話を契約するつもりのない消費者は、突然の電話や訪問等で勧誘をされた際、I P電話に関する知識が十分にあるとは限りません。そのため、事業者の説明を信用して契約を承諾した結果、トラブルとなっている事例が複数みられます。また、相談の中には「I P電話の勧誘がしつこい」等の迷惑な勧誘に関する相談も複数みられます。

#### ②不適切な説明（事例1～3）

事業者がI P電話を勧誘する際、電話料金だけを比較して「料金が安くなる」と説明することで、消費者に「月々の支払総額が安くなる」と誤解させたり、利用できるサービスについて間違った説明がされたりしている事例もみられます。特に、「料金が安くなる」、「工事費無料」等、お得感を強調して勧誘された場合には、安易な契約に結びつきやすいと言えます。

また、事例2のように、契約の合意がなされないまま、契約完了となってしまったという事例も複数みられます。

### ③口頭の説明だけで理解することが難しい契約（事例1、2）

I P電話に関する電話勧誘のトラブルをみると、事業者が勧誘前に消費者の手元に事前に資料を送付する等して、書面を見せながら説明をしているケースはほぼみられません。しかし、消費者にとって、I P電話や同時に契約するその他のサービスの内容、契約するサービスの総額、各サービスの解約条件等を、口頭での説明や情報だけで理解することは難しいと思われます。

加えて、消費者は申込書等にサイン等をして事業者に送付したりしていないためか、そもそもI P電話の契約をしている自覚がなかったり、契約した認識はあったとしても、どの通信事業者とI P電話の契約をしているのか分かっていない事例等も寄せられています。

### （2）消費者は従来のアナログ固定電話とI P電話の違いを正確に認識しないまま契約している場合がある（事例1、3、5）

I P電話とは、アナログ固定電話<sup>3</sup>と同じような使い勝手に通話することができますが、専用の電話回線ではなく、光回線等のインターネット回線に接続して利用する電話サービスです。そのため、使用する電話番号<sup>4</sup>によっては、料金以外にも通話品質や利用できるサービス等がアナログ固定電話と異なる場合がありますが、消費者はこの違いを正確に認識しないまま契約している場合があります。

さらに、I P電話においては、インターネット網からの不正アクセスに対する一定のセキュリティ対策を行うことが必要な場合があります。しかし、相談の中には、セキュリティに関する認識が不十分なために生じたトラブルもみられます。

### （3）電話勧誘等で契約した場合、消費者はクーリング・オフができと思っている場合がある（事例4）

相談の中には、クーリング・オフができると思いこみ、クーリング・オフを求めるケースもみられます。しかし、電気通信サービスは特定商取引法の適用がないため、消費者が電話や自宅訪問により勧誘され、安易に契約してしまった後、解約したいと思っても、特定商取引法上のクーリング・オフはできません。事業者によっては、工事前の契約等について、無償で解約に応じている場合もありますが、多くの場合、契約期間内に通信契約を解約すると、解約料がかかる料金体系になっています。

---

<sup>3</sup>専用の電話回線を利用した電話サービスを指す。

<sup>4</sup>I P電話には、03や06等で始まる電話番号を利用するもの（0AB-J型I P電話）と、050で始まる電話番号を利用するもの（050型I P電話）があり、前者はアナログ固定電話と同等のサービスを利用できるが、後者は一部の機能が制限されている。

#### (4) 特に高齢者のトラブルが多発している（事例1～5）

I P電話に関する相談は、契約当事者が70歳以上となる事例が全体の約42%、60歳代が約22%であり、特に、高齢者に多いという特徴があります。

アナログ固定電話を利用している高齢者に対し、I P電話の契約を勧誘する場合には、I P電話に関する知識が十分でない可能性が高いことを踏まえた、より丁寧な説明が必要となります。しかし、料金の安さ等のお得感を強調し、契約内容を十分に理解させないまま、勧誘したその場で契約の意思を確認していることでトラブルとなっている事例が多くみられます。

#### 4. 消費者へのアドバイス

(1) 勧誘されてもすぐに事業者に戻事をせず、家族等と一緒に契約内容等を確認しましょう。また、必要がなければ、きっぱり断りましょう

##### ①不意打ち的な勧誘への慎重な対応

I P電話について不意打ち的な勧誘をされた場合には、すぐに了承せず、契約内容や利用料金、解約条件等を十分に確認しましょう。特に、電話は、家族や電話をする相手にも影響を与えるサービスであるため、家族等に相談してから契約することが大切です。

十分に検討せず安易に契約してしまった後、解約したくなくても、電気通信サービスであるI P電話は、特定商取引法上のクーリング・オフはできません。I P電話を契約する必要があるければ、きっぱり断りましょう。

##### ② I P電話とセットで契約するサービスに関する確認や検討

I P電話はインターネット回線に接続して利用するサービスのため、勧誘事業者を通じて、光回線、プロバイダー、その他オプションサービス等を同時に契約するケースが多くみられます。「電話代が安くなる」と言われてI P電話を契約しても、同時に契約するサービスも含めた利用料金が発生しますので、1カ月の支払総額を確認する必要があります。さらに、契約時はまとめて勧誘事業者申しこむことができても、解約はサービスごとにそれぞれ異なる契約先との手続きが必要になる場合がありますので注意が必要です。

##### ③再勧誘の停止の申し出

相談の中には「I P電話の勧誘がしつこい」という相談も寄せられています。この場合には、再勧誘停止の申し出窓口を設置している電気通信事業者もありますので「勧誘をやめてほしい」ことを申し出ておくとよいでしょう<sup>5</sup>。

---

<sup>5</sup> 申し出窓口が見つからない場合等については、一般社団法人電気通信事業者協会（以下、T C A）が運営する「電気通信事業者協会相談窓口」に問い合わせる方法もある。ただし、本窓口はT C A会員事業者が提供する電気通信サービスに係る問い合わせや相談等を受け付け、助言等を行う専用の相談窓口として設置されている。（電話番号：03-4555-4124、受付時間：月曜日～金曜日 10:00～16:00（土日祝日および年末年始を除く））

## **(2) 価格だけでなく自分の利用環境や目的に照らして必要性を十分に検討しましょう**

I P電話を含む電気通信サービスは、基本的に継続的な利用を前提とするサービスであるため、契約する際には、広告や事業者からの説明だけでなく、自分の利用環境や利用頻度等を踏まえ、目的に合ったサービス内容かどうかを調べるのが重要となります。例えば、高齢者対象の行政サービスとして提供されている“緊急通報”の仕組みを利用している場合のように、I P電話では従前のアナログ固定電話で利用していたサービスが利用できなくなる場合があります。自分にとって必要なサービスの場合には、そのサービスを提供している事業者等に引き続き利用できるかを確認した上で、I P電話を契約するようにしましょう。

## **(3) 通信事業者から届いた書面は中身をきちんと確認しましょう**

消費者に契約した認識がないにも関わらず、後日、事業者から「契約完了」を知らせる文書が届いたという事例が複数みられます。トラブルの拡大防止の観点から、通信事業者から封筒やハガキ、機器等が届いた場合には、すぐに中身を確認し、不明な点がある場合や、契約した覚えがない場合には、早めに事業者に申し出ましょう。

## **(4) 常に十分なセキュリティー対策を講じる必要があるという認識を持ちましょう**

I P電話は光回線等のインターネット回線を利用する電話サービスであるため、インターネットに接続する機器（I P電話対応のルーター等）のファームウェア<sup>6</sup>を最新の状態にする等、インターネット網からの不正アクセスに対する一定のセキュリティー対策を行うことも必要となります。

また、I P電話やインターネット接続サービス（プロバイダー）を契約した際に発行される接続パスワードや接続機器のパスワードは、初期設定のままにせず、定期的に変更する等が大切です。パスワードを設定する際は、第三者が推測しやすいパスワードや簡単なパスワードは避けるようにするとともに、セキュリティー対策の方法等が分からない場合は、I P電話の契約先である電気通信事業者や接続機器メーカー等に問い合わせ確認するようにしましょう。

## **(5) 不安に思った場合には、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう**

I P電話は、消費者に勧誘をする代理店や取次店、I P電話を提供する事業者、I P電話を利用するために必要な光回線等を提供する事業者等、多くの関係者が存在します。そのため、トラブルが発生した場合には、事業者間の責任分担が複雑となる場合があります。不安に思うことやトラブルが生じた場合には、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

---

<sup>6</sup>ファームウェアとは、ルーター等の接続機器本体の回路に内蔵されているプログラムのことを言う。ファームウェアは、利用している機器によって自動更新されるケースと自分で更新する必要があるケースがある。自分で更新が必要な場合、ファームウェアに脆弱性が発見されると、脆弱性を修正するプログラムが接続機器メーカー等から配布されるので、更新の必要がないか等を常に注意しておく必要がある。ファームウェアの設定方法は、利用している接続機器メーカーによって異なるので、まずはマニュアルやサポート窓口で確認しておくといよい。

## 5. 要望

I P電話の利用者増加や利用者層の広がりを踏まえ、市場の健全化および消費者トラブルの未然防止、拡大防止のため、以下の点を要望します。

### 【電気通信サービス向上推進協議会】

「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン」に基づき、I P電話の販売勧誘等を行う電気通信事業者等が、消費者、特に高齢者に対して、サービスの特性や注意点等を十分に理解した上で、主体的に選択ができるよう丁寧な説明を行うことを加盟事業者に周知徹底することを要望します。

### 【総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課】

電気通信事業者等に対し、I P電話の販売勧誘等を行う際は、消費者、特に高齢者が自分にとって必要かつ適切なサービスかを選択できるよう、サービスの特性や注意点等について説明が徹底されるよう指導することを要望します。また、高齢者におけるトラブルが多いことを踏まえた法制度の検討を望みます。

## 6. 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

警察庁生活安全局生活経済対策管理官

警察庁生活安全局情報技術犯罪対策課

総務省情報流通行政局情報流通振興課情報セキュリティ対策室

経済産業省商務情報政策局情報通信機器課

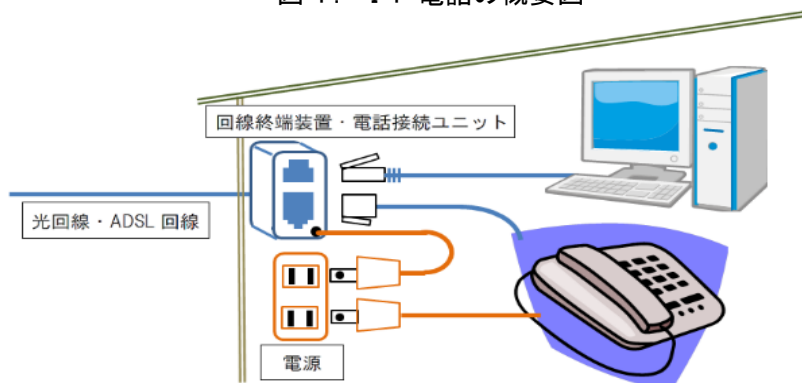
一般社団法人情報通信ネットワーク産業協会

独立行政法人情報処理推進機構

## (参考1) IP電話とは

IP電話とは、アナログ固定電話と同じような使い勝手で通話することができますが、専用の電話回線を利用するのではなく、光回線等のインターネット回線にIP電話対応アダプターや、IP電話対応のルーター(図4における「回線終端装置・電話接続ユニット」)等で接続し、音声をデジタルの信号で送受信する電話サービスです。

図4. IP電話の概要図



(総務省ホームページより)

表1. IP電話の特徴

特徴	注意点
<b>【0AB-J型 IP電話】</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>➢ アナログ固定電話と同じ市外局番(例: 東京03等)から始まる電話番号を利用でき、FAX通信も利用できる。</li><li>➢ アナログ固定電話と同等の品質での通話ができる。</li><li>➢ 110番、119番、188番等を利用できる。</li><li>➢ 利用者が増加している。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➢ 停電時は通話ができない。</li><li>➢ アナログ固定電話の利用時に使っていたサービスがそのまま利用できるとは限らない。</li></ul>
<b>【050型 IP電話】</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>➢ 050から始まる電話番号を用いる。</li><li>➢ インターネット接続サービスの付加サービスとして提供される。</li><li>➢ 同じ会社のIP電話利用者同士であれば、通話料が無料であることが多い。</li><li>➢ 利用者が減少している。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➢ 停電時は通話ができない。</li><li>➢ 110番、119番、188番等を利用できない。</li><li>➢ 通話品質の基準がアナログ固定電話に比べて低い。</li><li>➢ アナログ固定電話の利用時に使っていたサービスがそのまま利用できるとは限らない。</li></ul>

### ※停電時のIP電話の利用について

- ・停電時には、固定電話・IP電話は、加入電話の一部を除き、基本的に利用できなくなります。携帯電話等の代替手段や、予備電源を準備しましょう。なお、対策の一つに、市販のバッテリーやUPS(無停電電源装置)の導入をしておく方法があります。
- ・停電復旧後も電話が通じない場合には、電話機の電源を抜き差しした後、お試してください。



(参考2) P I O - N E Tからみた I P電話に関する相談の傾向<sup>7</sup> (2010年度～2015年度)

1. 相談件数の推移

I P電話に関する相談件数は増加傾向がみられ、2014年度は2010年度の約2倍となっている。I P電話利用者が増加していることも影響していると予想されるが、その増加傾向以上にI P電話に関する相談件数が増加している状況となっている。

2. 契約当事者の属性等 (不明・無回答を除く)

契約当事者の性別は、男性が約49%、女性が約46%であり、多少ではあるが男性におけるトラブルが多い (残りの5%は団体等)。年代は、70歳以上が最も多く42.4%、次いで60歳代が22.4%と、60歳以上で全体の約65%を占めた (図2)。

3. 販売購入形態 (不明・無回答を除く)

販売購入形態をみると、どの年度も電話勧誘販売におけるトラブルが多く寄せられた。2014年度は、特にその件数が増加し、次いで、訪問販売、店舗購入、通信販売における相談となった (図3、図5)。

4. 相談内容<sup>8</sup>

相談内容をみると、「説明不足」「強引」「虚偽説明」等、勧誘時における説明等が原因となる相談が多く寄せられている。加えて、契約内容が「難解」である場合や、「特典強調」によって契約内容をきちんと理解しないまま契約したことによるトラブルも多くみられた (表2)。

図5. 販売購入形態別 相談件数 (2010年度～2015年度)

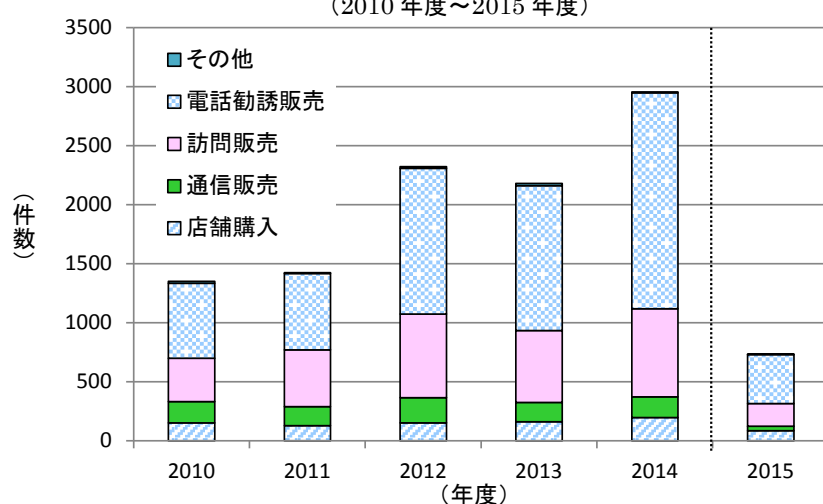


表2. 相談内容 (複数回答)

順位	内容	件数
1	電話勧誘	6038
2	解約(全般)	5554
3	説明不足	3265
4	家庭訪販	2503
5	強引	2067
6	虚偽説明	1747
7	解約料	1542
8	信用性	1445
9	契約	1265
10	契約書・書面(全般)	1170
11	連絡不能	1015
12	難解	1013
13	高価格・料金	1005
14	クレーム処理	994
15	無料商法	842
16	価格・料金(全般)	797
17	特典強調	721
18	他の価格・料金	679
19	他の接客対応	623
20	問題勧誘	525

<sup>7</sup> 本資料におけるI P電話の相談件数は、2014年度までは、固定通信・移動通信を問わずインターネット網を利用した音声通信全般、2015年度以降は固定通信に限定しているため、2015年度は2014年度以前と経年的な変化を単純に比較することはできない。また2015年度は経由相談を除いた件数である。データは2015年8月10日までの登録分。

<sup>8</sup> 「契約」「他の価格・料金」「他の接客対応」という項目は、2014年度までの受付分で廃止。