

通信関連サービスに関する相談の状況について

2012年11月13日
独立行政法人 国民生活センター

1. 相談件数の推移

PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）では、通信関連サービスの分類として、「インターネット接続回線」「固定電話サービス」「携帯電話・スマートフォン」「モバイルデータ通信」が分類できる。いずれのサービスも、相談件数は年々増加している（下記の相談件数は、すべて2012年10月31日までのPIO-NET登録分）。

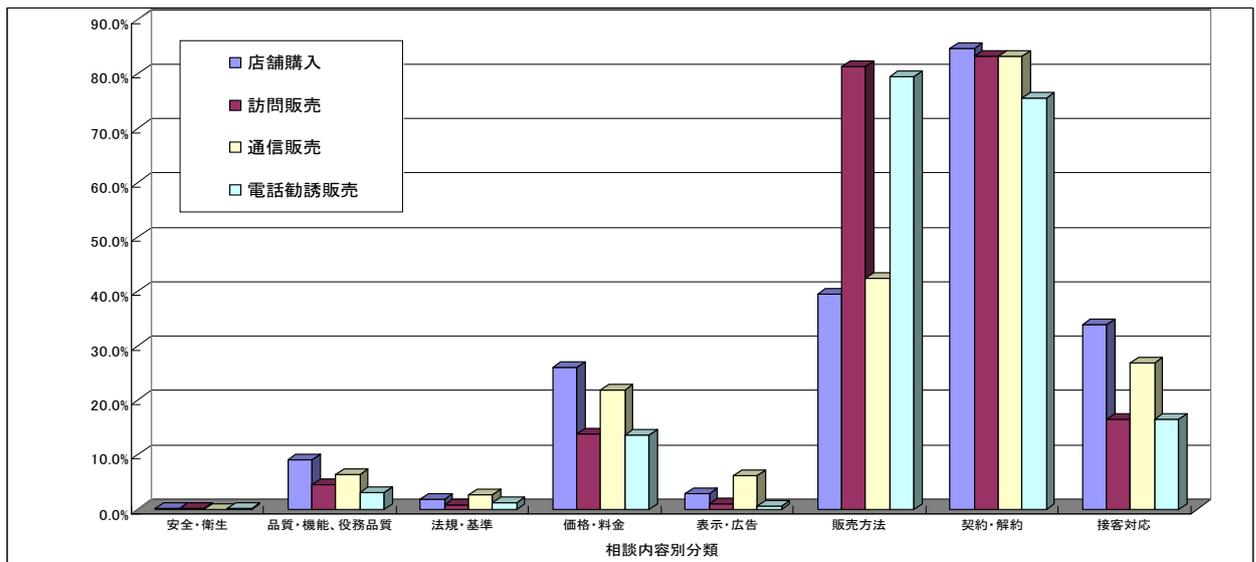
各サービスの販売購入形態はそれぞれ異なるが、相談内容別にみると、どのサービスでも販売方法に問題があるのは、「電話勧誘販売」と「訪問販売」が突出していることがわかる。

(1) インターネット接続回線に関する相談件数

（通信回線契約のほか、プロバイダの契約も含む）

	年 度						
	2009	2010	2011	2012	2012年度件数 に占める割合	(2011年同時期)	対2011年度比
相談件数	8,992	12,663	14,002	7,937	100%	6,344	1.25
電話勧誘販売	2,682	5,658	5,720	3,247	40.9%	2,502	1.30
訪問販売	1,333	1,857	2,723	1,667	21.0%	1,134	1.47
通信販売	2,126	1,808	1,895	952	12.0%	941	1.01
店舗購入	1,262	1,483	1,646	897	11.3%	785	1.14
その他、不明・無関係	1,589	1,857	2,018	1,174	14.8%	982	1.20

インターネット接続回線の販売購入形態別にみる主な相談内容別分類（2012年度）

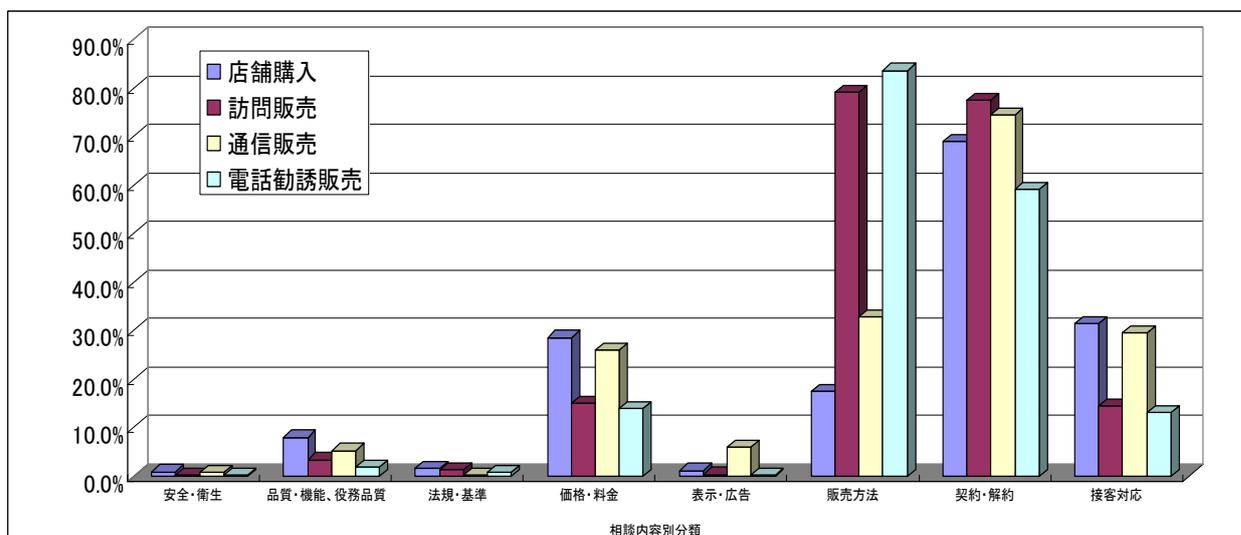


* 相談内容別分類は、複数回答項目。縦軸の割合は、2012年度の総件数を100とした値。

(2) 固定電話サービスに関する相談件数

	年 度				2012年度件数 に占める割合	(2011年同時期)	対2011年度比
	2009	2010	2011	2012			
相談件数	6,526	5,813	5,107	2,790	100%	2,564	1.09
電話勧誘販売	2,381	2,281	1,602	878	31.5%	812	1.08
訪問販売	1,264	1,058	1,124	531	19.0%	552	0.96
店舗購入	811	721	705	409	14.7%	360	1.14
通信販売	863	607	523	281	10.1%	265	1.06
その他、不明・無関係	1,207	1,146	1,153	691	24.8%	575	1.20

固定電話サービスの販売購入形態別にみる主な相談内容別分類 (2012 年度)



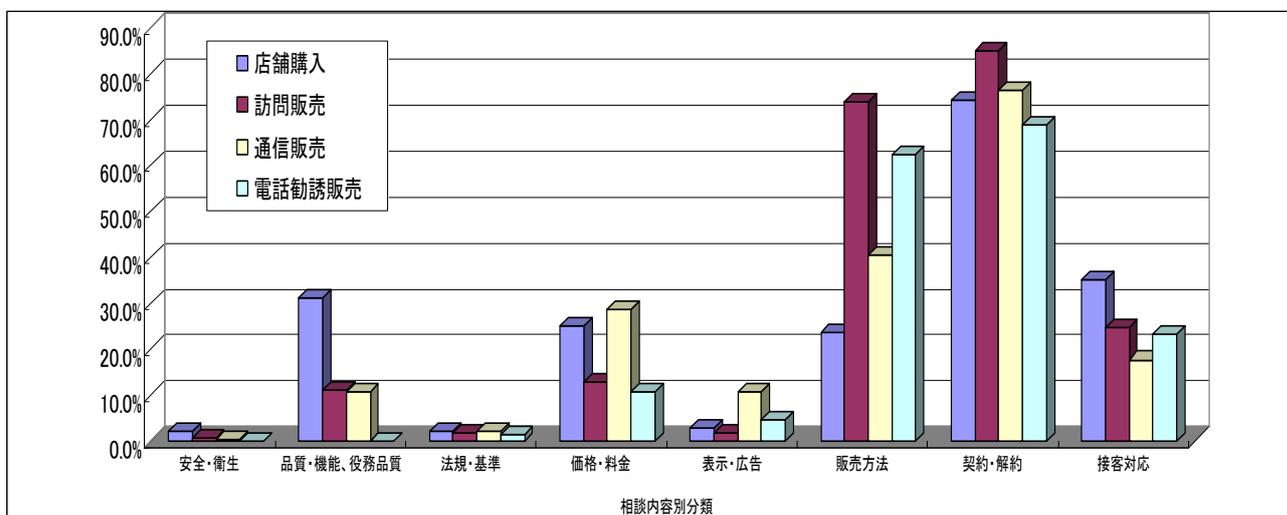
* 相談内容別分類は、複数回答項目。縦軸の割合は、2012年度の総件数を100とした値。

(3) 携帯電話・スマートフォン*に関する相談件数

	年 度				2012年度件数 に占める割合	(2011年同時期)	対2011年度比
	2009	2010	2011	2012			
相談件数	18,694	16,931	18,861	10,620	100%	8,769	1.21
店舗購入	14,075	13,171	15,134	8,790	82.8%	6,913	1.27
通信販売	2,552	1,574	1,477	776	7.3%	708	1.10
訪問販売	499	607	550	161	1.5%	317	0.51
電話勧誘販売	163	147	158	64	0.6%	71	0.90
その他、不明・無関係	1,405	1,432	1,542	829	7.8%	760	1.09

* PIO-NET では、機器の品質に関する相談を分類する「携帯電話」と主に通信契約に関する相談を分類する「携帯電話サービス」があり、ここでは2つのキーワードを合算している。

携帯電話・スマートフォンの販売購入形態別にみる主な相談内容別分類（2012年度）

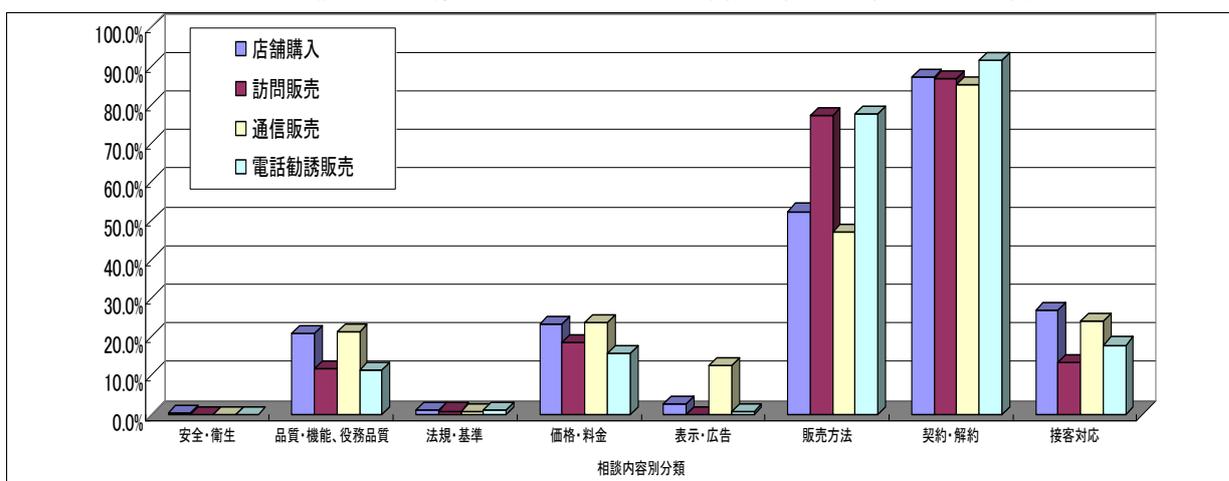


* 相談内容別分類は、複数回答項目。縦軸の割合は、2012年度の総件数を100とした値。

（4）モバイルデータ通信に関する相談件数

相談内容	年 度						
	2009	2010	2011	2012	2012年度件数に占める割合 (2011年同時期)	対2011年度比	
相談件数	1,631	1,897	3,245	2,333	100%	1,416	1.65
店舗購入	1,028	1,252	1,752	1,022	43.8%	852	1.20
電話勧誘販売	48	62	524	610	26.1%	124	4.92
通信販売	317	281	537	407	17.4%	238	1.71
訪問販売	54	75	113	119	5.1%	45	2.64
その他、不明・無関係	184	227	319	175	7.5%	157	1.11

モバイルデータ通信の販売購入形態別にみる主な相談内容別分類（2012年度）



* 相談内容別分類は、複数回答項目。縦軸の割合は、2012年度の総件数を100とした値。

2. 相談内容

(1) 内容キーワード（複数回答項目）

2012年度の各サービスの相談を内容キーワード（相談の内容をあらかじめ決められた分類にわけたもの）ごとにみたものが、下表である。主に契約に関するものとしては、「解約全般」が目立ち、販売方法に関するものとしては、「説明不足」が目立つ。

	内容キーワード	割合
1	解約全般	48.4%
2	電話勧誘	41.7%
3	説明不足	26.9%
4	解約料	21.2%
5	家庭訪販	18.2%
6	強引	14.2%
7	契約書・書面全般	12.1%
8	虚偽説明	11.3%
9	契約	11.1%
10	クレーム処理	9.9%

	内容キーワード	割合
1	解約全般	26.8%
2	説明不足	25.9%
3	クレーム処理	18.2%
4	高価格・料金	15.2%
5	解約料	13.9%
6	交換	12.4%
7	早期故障	12.3%
8	他の接客対応	11.7%
9	契約	10.9%
10	故障頻発	8.6%

	内容キーワード	割合
1	電話勧誘	34.5%
2	解約全般	31.4%
3	説明不足	20.9%
4	強引	14.3%
5	家庭訪販	14.1%
6	契約	12.4%
7	信用性	11.8%
8	契約書・書面全般	9.8%
9	虚偽説明	9.7%
10	連絡不能	9.5%

	内容キーワード	割合
1	解約全般	57.2%
2	解約料	44.6%
3	説明不足	37.2%
4	電話勧誘	26.5%
5	虚偽説明	13.5%
6	クレーム処理	12.5%
7	契約書・書面全般	10.8%
8	高価格・料金	10.7%
9	無料商法	10.4%
10	他の接客対応	7.4%

* 割合は、2012年度のサービスごとの総件数を100とした値。

(2) 相談事例

①【高齢者に不必要な光回線の契約】

「光回線にして、パソコンをしないか」と事業者の訪問を受けた。「年だからいい」と断ると、「今は年寄りでもパソコンをやっている。来てくれたら教える」と言われた。「メールは携帯電話でやっているので不自由はない」と伝えたが、「携帯電話とは違う」などと言われ、中古のパソコンとあわせて契約した。やはり利用しないと思い、2～3日後に電話をして断ったが、「何でやめるのか。みんな楽しんでいる」と言われたため、断りきれなかった。その後、パソコンが届き、工事が行われた。帰省した家族に知られ、怒られてしまった。パソコンも使っていない。利用しないので、解約したい。

(2012年8月受付 70歳代 女性)

②【安くならなかった光回線とプロバイダ】

大手通信会社の代理店を名乗る事業者が自宅に来て、「今までの契約より安くなる。工事費も無料である」と言われ、光回線とプロバイダの契約をした。その後回線工事をした。渡された書面を見て、料金を比較したところ、月々の利用料が1,000円高くなることがわかった。また、工事費は無料であると聞いていたが、分割で月々の利用料金の中に含まれていた。事業者で電話で解約したいと伝えたら「解約料が発生する」と言われた。解約料を払わずに解約したい。

(2012年8月受付 20歳代 男性)

③【インターネットを使わない高齢者にインターネット回線とセットの電話を勧誘】

一人暮らしをしている80歳代の祖父が、電話で勧められて光回線を使った電話を契約してしまった。勧誘の電話があったときに、「パソコンは持っていない」と答えたようだが、電話代が安くなると言われて応じたようだ。工事は数日前に終わっているが、勧誘時に工事代は無料と説明を受けている。祖父は、今後は電話代だけ支払えばよいと思っており、契約内容をきちんと把握していないし、説明不足があると思う。祖父に代わって事業者で解約の連絡をしたら、「きちんと説明して納得したうでの契約だ」と言われた。解約したいがどうしたらよいか。

(2012年10月受付 契約当事者 80歳代 男性)

④【不具合の続くスマートフォンの解約で解約料の請求】

スマートフォンを購入後すぐに電源が入らなくなった。同様の不具合が続き、その都度無償で修理をしてもらった。先日も電源が落ちたのでショップに出向き「原因を知りたい」と申し出たところ、「電池と本体の相性が悪いのではないかと」言うだけで、明確な原因を教えてもらえない。今のところは使用できるが「解約して携帯電話に戻りたい」と言うと「中途解約料が9,975円かかる。また本体価格の購入代金も残っている」と言われた。不具合が原因で解約するのに中途解約料がかかることに納得できない。

(2012年5月受付 50歳代 男性)

⑤【書面を求めても契約を急がせるモバイルデータ通信】

電話で「この地域でモバイルデータ通信が使えるようになった。今の光回線を解約して、こちらの契約をすれば、通信料を安くできる。今のプロバイダを解約すると違約金がかかるので、プラン変更すればよい」と勧誘があり30分くらい話を聞いた。「わからないので書面でほしい」と伝えたら、「この電話で契約してくれないと通信端末が無料にならない」と言われ、クレジットカード番号を伝えた。端末が届いて電波が届かなければ返してもいいらしい。クーリング・オフはできないと言われている。よく考えたら、知らない会社で書面もないのに契約になることが不安だ。クーリング・オフしたい。

(2012年6月受付 20歳代 女性)