

平成 25 年 7 月 23 日  
 独立行政法人国民生活センター

通信関連サービスに関する相談の状況について

1. 相談件数の推移

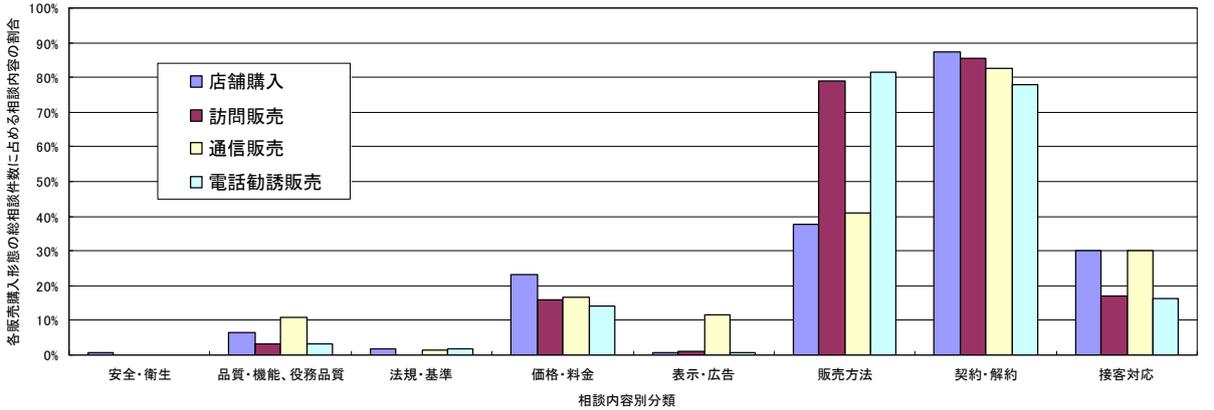
PIO-NET (全国消費生活情報ネットワーク・システム) では、通信関連サービスの分類として、「インターネット接続回線」「固定電話サービス」「携帯電話・スマートフォン」「モバイルデータ通信」が分類できる。いずれのサービスも相談件数は増加傾向にある。(下記の相談件数は、すべて 2013 年 5 月 31 日までの受付登録分)

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、どのサービスにおいても販売方法に問題があるのは、昨年度と同様に「電話勧誘販売」と「訪問販売」が、他の販売購入形態に比べて多い。

表 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、プロバイダ契約も含む)

相談件数	年度					
	2009	2010	2011	2012	2013	(2012同時期)
店舗購入	1,262	1,483	1,647	1,893	180	141
訪問販売	1,333	1,857	2,725	3,569	321	258
通信販売	2,126	1,808	1,895	1,892	139	144
電話勧誘販売	2,682	5,658	5,731	7,029	620	519
その他、不明・無関係	1,589	1,857	2,022	2,390	197	183

図 1 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 (2013 年度)

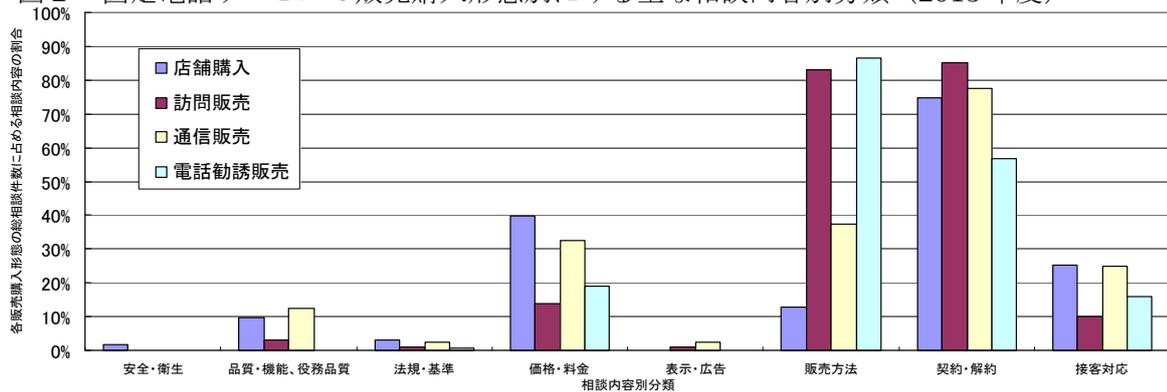


※相談内容別分類は、複数回答項目。縦軸の割合は 2013 年度の各販売購入形態の総件数を 100 とした値。

表2 固定電話サービスに関する相談件数

相談件数	年度					
	2009	2010	2011	2012	2013	(2012同時期)
店舗購入	811	722	705	781	63	66
訪問販売	1,264	1,058	1,124	1,167	100	92
通信販売	863	607	524	510	40	34
電話勧誘販売	2,381	2,281	1,604	1,945	127	124
その他、不明・無関係	1,207	1,146	1,154	1,281	112	102

図2 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 (2013年度)



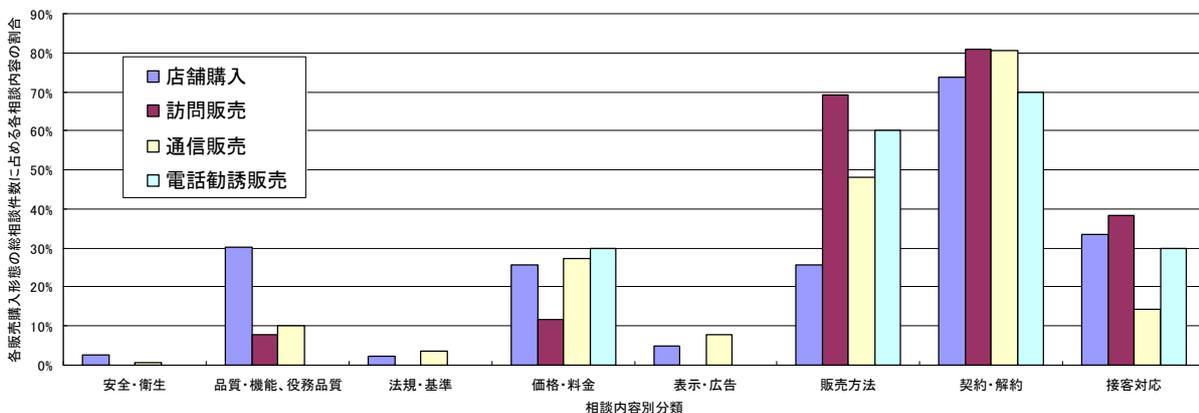
※相談内容別分類は、複数回答項目。縦軸の割合は2013年度の各販売購入形態の総件数を100とした値。

表3 携帯電話・スマートフォンに関する相談件数

相談件数	年度					
	2009	2010	2011	2012	2013	(2012同時期)
店舗購入	14,075	13,173	15,144	17,487	1,535	1,452
訪問販売	499	607	551	277	26	42
通信販売	2,552	1,575	1,489	1,541	139	156
電話勧誘販売	163	147	158	112	10	9
その他、不明・無関係	1,405	1,432	1,545	1,666	153	152

(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)

図3 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 (2013年度)

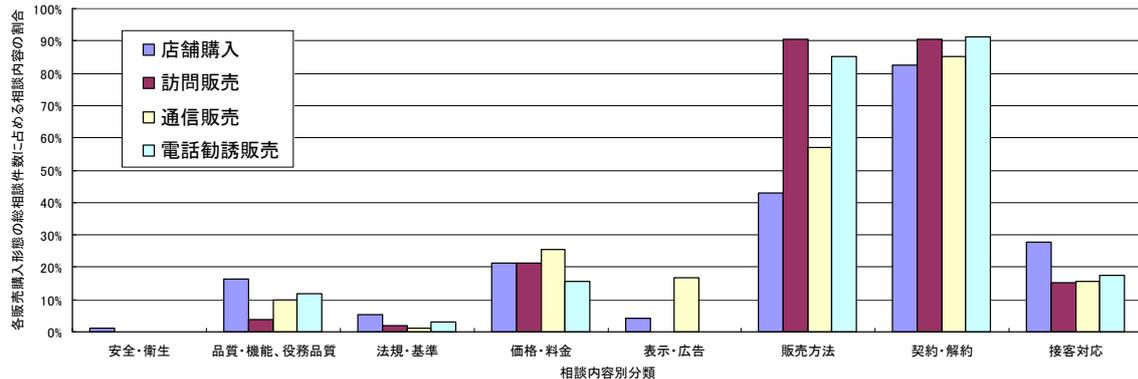


※相談内容別分類は、複数回答項目。縦軸の割合は2013年度の各販売購入形態の総件数を100とした値。

表4 モバイルデータ通信に関する相談件数

	年度					
	2009	2010	2011	2012	2013	(2012同時期)
相談件数	1,631	1,897	3,246	4,763	461	411
店舗購入	1,028	1,252	1,752	2,123	170	187
訪問販売	54	75	113	304	52	11
通信販売	317	281	537	911	102	69
電話勧誘販売	48	62	524	1,046	102	117
その他、不明・無関係	184	227	320	379	35	27

図4 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（2013年度）



※相談内容別分類は、複数回答項目。縦軸の割合は2013年度の各販売購入形態の総件数を100とした値。

## 2. 相談内容

2013年度の各サービスの相談を相談の内容をあらかじめ決められた分類にわけた内容キーワード（複数回答項目）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、2012年度と同様に「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。

表5 インターネット接続回線

	内容キーワード	割合
1	解約全般	50.0%
2	電話勧誘	42.5%
3	説明不足	25.2%
4	解約料	21.8%
5	家庭訪販	19.8%
6	強引	13.0%
7	契約書・書面全般	12.6%
8	信用性	12.0%
9	虚偽説明	11.3%
10	契約	10.8%

表7 携帯電話・スマートフォン

	内容キーワード	割合
1	解約全般	26.7%
2	説明不足	24.3%
3	クレーム処理	15.9%
4	高価格・料金	15.3%
5	解約料	12.8%
6	交換	11.6%
7	契約	11.2%
8	早期故障	10.4%
9	他の接客対応	10.3%
10	契約書・書面全般	8.6%

※割合は、2013年度のサービスごとの総件数を100とした値。

表6 固定電話サービス

	内容キーワード	割合
1	解約全般	36.7%
2	電話勧誘	33.0%
3	説明不足	22.8%
4	家庭訪販	18.2%
5	契約	12.5%
6	強引	11.4%
7	契約書・書面全般	10.7%
8	信用性	8.9%
8	他の接客対応	8.9%
10	他の価格・料金	8.4%

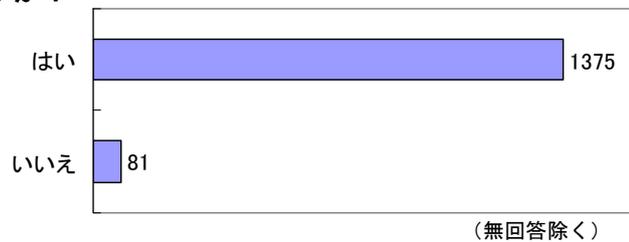
表8 モバイルデータ通信

	内容キーワード	割合
1	解約全般	56.2%
2	説明不足	34.7%
3	解約料	32.8%
4	電話勧誘	21.0%
5	契約書・書面全般	14.5%
6	高価格・料金	11.7%
7	無料商法	10.4%
8	インターネット通販	9.5%
9	虚偽説明	9.3%
9	クレーム処理	9.3%

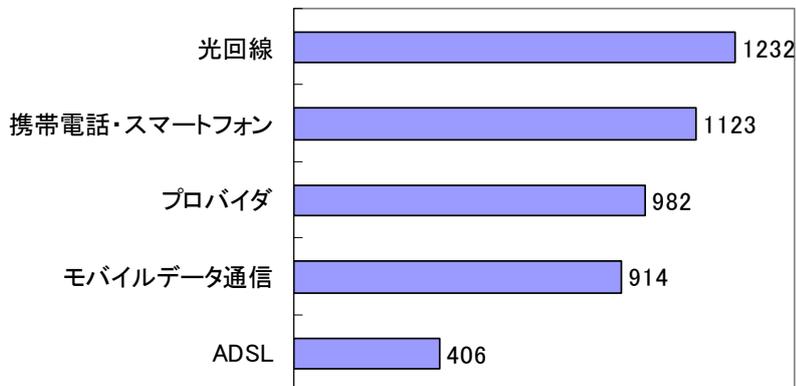
## 「ネット回線契約トラブル 緊急！アンケート」集計結果について

対 象 : 全国の消費生活センター、消費者行政部門の行政職員、消費生活相談員  
募集期間 : 2013 年 6 月 12 日（水）～6 月 19 日（水）  
回答枚数 : 1467 枚  
回 答 者 : 消費生活相談員 1027 枚、行政職員 111 枚、不明 329 枚

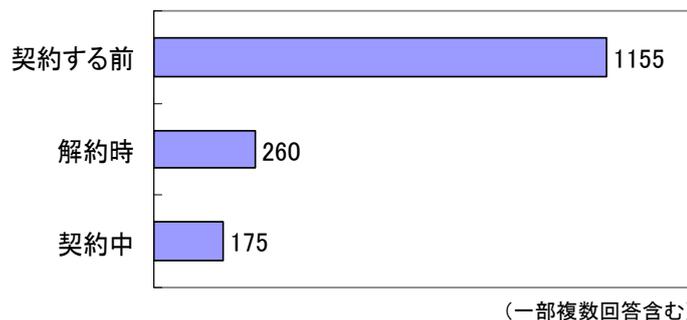
### 1. ADSL・光回線、モバイルデータ通信、プロバイダ、携帯電話等の通信サービスに関する契約の相談を受けたことがありますか？



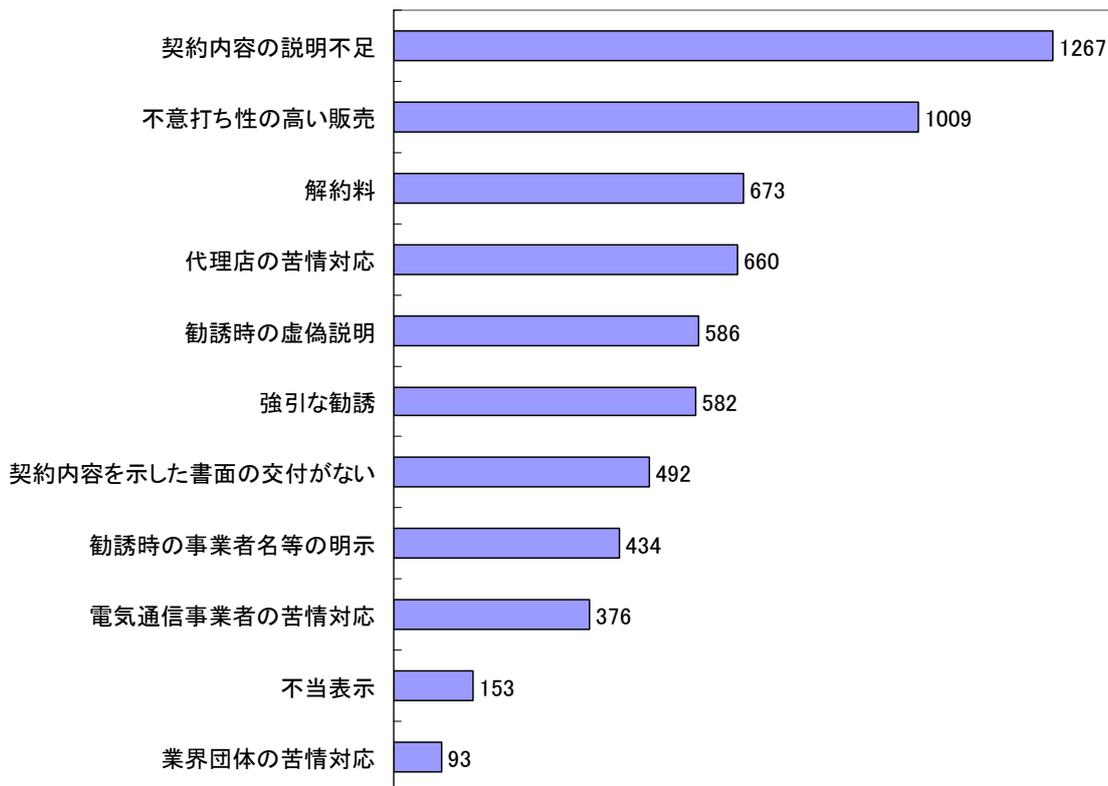
### 2. 1で「はい」とお答えした方にお伺いします。それは何の契約でしたか？（複数回答可）



### 3. 1.で「はい」とお答えした方にお伺いします。そのトラブルは、どの段階に問題があったことで生じた事案だと思えますか？（複数、受付けている場合は、特に問題が多いと感じる段階について、いずれか1つお答え下さい。）



4. 1. で「はい」とお答えした方にお伺いします。トラブルを引き起こす要因として、どのような問題点や課題が考えられますか？（複数回答可）



5. 本トラブルの未然防止・拡大防止のために、行政・業界団体・個別事業者の取り組みとして望むことがあれば、お書き下さい。

**行政**

通信回線契約を特定商取引法の適用とするか、電気通信事業法に特定商取引法と同じように書面交付義務、クーリング・オフ等の規定を入れるといった法整備を望む声が多く寄せられた。

**業界団体**

業界の自主基準の遵守および契約時の書面交付やクーリング・オフ制度の自主基準への導入を望む声が多数寄せられた。また、勧誘時のトラブルが多いことから、代理店管理の強化を求める声、そして契約や料金体系をわかりやすくすることや高額な解約料の廃止などサービスの在り方について検討を求める声が多かった。

**個別事業者**

勧誘方法の改善を求める声が圧倒的に多く寄せられた。「安くなる」「お得だ」などのメリットだけでなく解約料などのデメリットや契約内容についても十分に説明することや、消費者の適合性に配慮した勧誘などに係る要望が多数寄せられた。

以上

(別紙)

募集期間： 2013年6月19日(水)まで

議論の輪を広げる  
ため、一人でも多  
くの方の声をお寄  
せ下さい!!!!

## 《ネット回線契約トラブル 緊急! アンケート》

自治体・センター名( )、電話番号( )

お名前( ) ; 相談員/行政職員)、勤務日( )

※ 個人や自治体を特定する形での公表はいたしませんので、出来る限りご記入ください。また、各センターに1枚ではなく、相談員や行政職員お一人お一人の声をお寄せいただきたく思いますので、お手数ですが、必要部数をコピーしていただき、一人でも多くの方にご回答を頂ければ幸いです。なお、必要に応じてお電話で追加ヒアリングをさせて頂く場合がございますので、ぜひご協力下さい。

※ 該当する回答(番号)に○でお答え下さい。

1. ADSL・光回線、モバイルデータ通信、プロバイダ、携帯電話等の通信サービスに関する契約の相談を受けたことがありますか？

①はい ②いいえ

2. 1.で「はい」とお答えした方にお伺いします。

それは何の契約でしたか？(複数回答可)

①ADSL, ②光回線, ③モバイルデータ通信, ④プロバイダ, ⑤携帯電話・スマートフォン,  
⑥その他( )

3. 1.で「はい」とお答えした方にお伺いします。そのトラブルは、どの段階に問題があったことで生じた事案だと思えますか？(複数、受付けている場合は、特に問題が多いと感じる段階について、いずれか1つお答え下さい。)

① 契約する前 (例: 勧誘時の説明不足、虚偽説明 等)  
② 契約中 (例: アフターサービス、問合せに対する対応 等)  
③ 解約時 (例: 解約に応じない 等)

4. 1.で「はい」とお答えした方にお伺いします。トラブルを引き起こす要因として、どのような問題点や課題が考えられますか？以下の中からお答え下さい。(複数回答可)

①不意打ち性の高い販売(電話勧誘・訪問販売・店頭での突然の勧誘) ②契約内容の説明不足  
③強引な勧誘 ④勧誘時の虚偽説明 ⑤勧誘時の事業者名等の明示 ⑥不当表示 ⑦解約料  
⑧契約内容を示した書面の交付がない ⑨代理店(勧誘事業者)の苦情対応 ⑩電気通信事業者の苦情対応 ⑪業界団体の苦情対応 ⑫その他( )

5. 本トラブルの未然防止・拡大防止のために、行政・業界団体・個別事業者の取り組みとして望むことがあれば、お書き下さい。(以下のスペースに書ききれない場合は、別紙としてお送り下さい)

・行政 ( )

・業界団体 ( )

・個別事業者 ( )

## 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

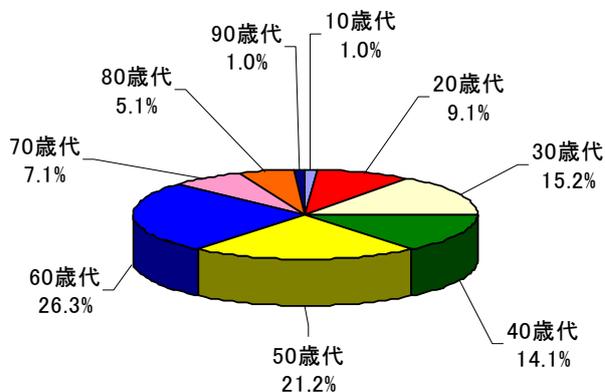
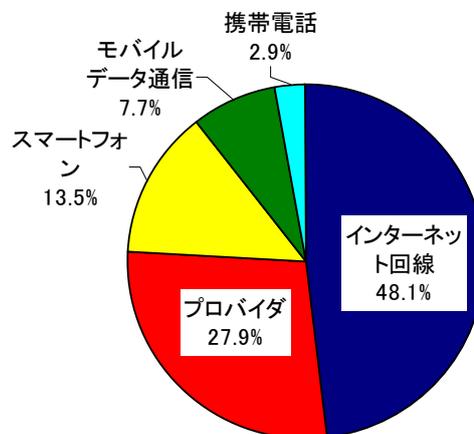


図2 相談内容



## 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 が満足に使えないのであれば、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

## 別紙

### ●代理店（取次店）によるトラブル

※110番で寄せられた事例より

#### 【事例1】紹介店に申込みをしたネット回線契約

数か月前、自分の出身国の言語で書かれた新聞で、光回線とプロバイダーを契約すれば約5万円から10万円のキャッシュバックがあるという広告を見つけ、電話で、光回線と月額約1,000円のプロバイダーサービスを申し込んだ。しかし、後日、月額料約1,500円という別のプランになっていることが分かった。さらに、キャッシュバックが3万5,000円だけであったため、申込みをした業者に苦情を言った。しかし、全く対応されなかったため、約1万円の解約料を支払い、プロバイダーを解約した。納得いかないため、情報提供する。なお、自分が申込みをした業者は、広告の中でさらに代理店を募集していた。

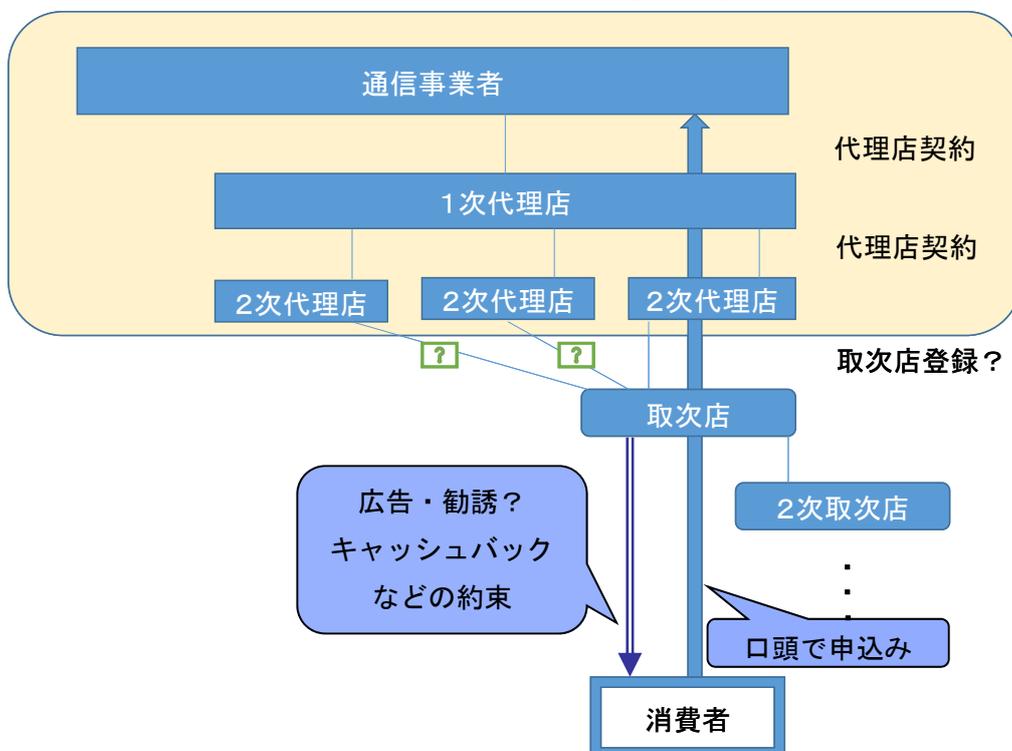
(90歳代 女性 無職)

#### 【事例2】引越サービスと同時に申し込んだネット回線契約

引越サービスと同時に、利用料が月額約4,000円のインターネット回線とプロバイダーを申し込むと、3万円のキャッシュバックがあると言われたので、引越業者に申し込んだ。引越後、請求書を確認すると、頼んでもいないオプション契約が追加されており、説明よりも4,000円も高い合計約7,000円が請求されていた。キャッシュバックもされていない。頼んでいないオプション料金の返金とキャッシュバックを求めたい。

(30歳代 女性 自営・自由業)

図1：消費者側からみた申込みの流れ



## ● 遠隔操作による勧誘トラブル

### ※110番で寄せられた相談事例

#### 【事例1】消費者のパソコンを遠隔操作して契約をさせたプロバイダー契約

3週間くらい前、突然、知らない業者から、「うちのプロバイダーに変更すれば月額約500円で利用できる」と勧誘の電話があった。現在、契約しているプロバイダーよりかなり安かったので、契約しても良いと答えた。すると、その業者はすぐにはかけ直すといい、電話を切った。その後、別の担当者から電話があり、クレジットカードでしか支払えないと言われたので、仕方なくカード情報を伝えた。さらに、別の担当者から電話があり、遠隔操作で設定をされると言われた。指示通りに、ノートパソコンを立ち上げ、URLを打ち込み、画面に出てきた番号を伝えたとする。その後、業者が色々操作をして終了したが、最初の電話から終わりまで20分もかからなかった。業者から契約書の話がなかったため、契約書を送って欲しいと伝えたが、いまだに届かない。不安である。

(60歳代 女性 家事従事者)

### ※当センターに寄せられた相談事例

#### 【事例2】遠隔操作で承諾していない契約を結ばされたケース

プロバイダーを乗り換えれば安くなると電話で勧誘され、契約することにした。プロバイダーの乗り換え作業は遠隔操作で行うと言われた。約束の日に先日の事業者から電話があり、指示されるままに、パソコンを立ち上げた後、指示されたホームページを見て何かの数字を教えたことは覚えているが、それ以外、自分は何もしていない。数日後、見知らぬプロバイダー事業者から届いた圧着はがきを確認したところ、以前より高い月額利用料となっており、頼んでいない映像配信サービスやリモートサービス等も契約したことになっていた。解約したい。

(60歳代 女性 家事従事者)

※ トラブルが寄せられたプロバイダー事業者の中には、電気通信サービス向上推進協議会を構成している電気通信4団体に加盟していない事業者もみられた。

図2. 消費者側からみた申込みの流れ

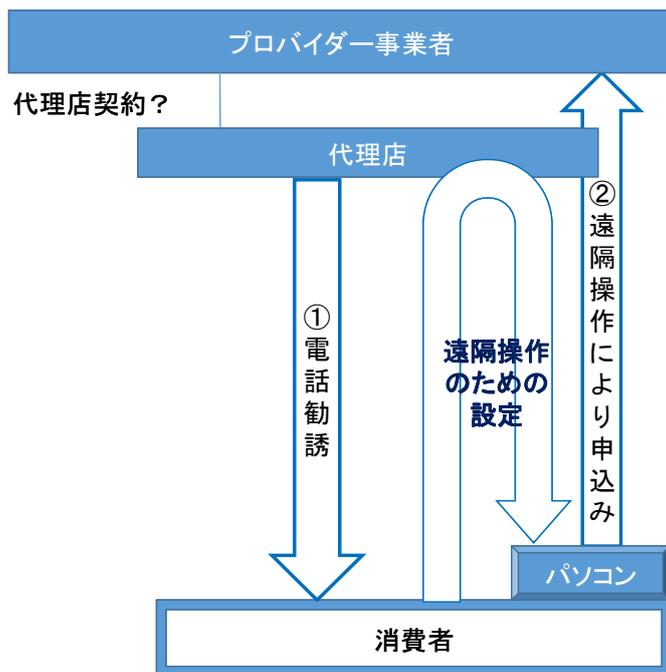
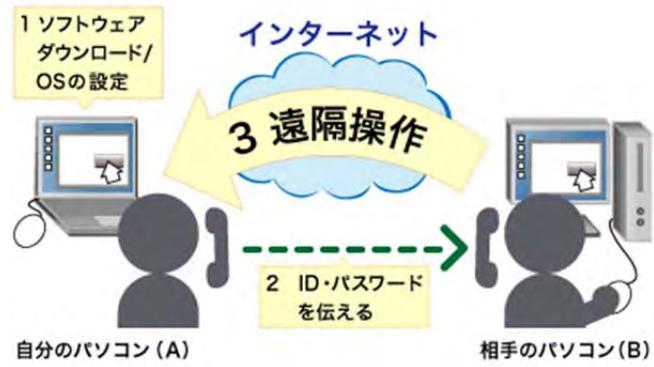


図3. パソコンの遠隔操作（例）



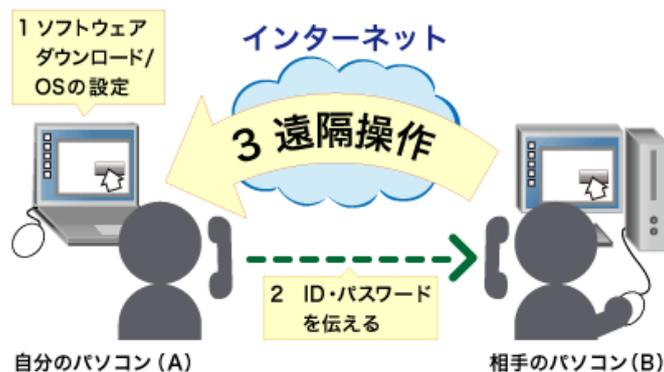
## 速報！ “遠隔操作”によるプロバイダ勧誘トラブルにご注意！

最近、プロバイダの契約にあたり「事業者から電話で勧誘され、よく理解せず言われるままにパソコンを操作し、事業者に自分のパソコンを“遠隔操作”してもらったところ、承諾していないプロバイダ等の契約に申し込まれてしまった」等というトラブルが複数寄せられるようになった。このトラブルは、消費者と事業者との間における合意内容を事後に確認しにくく、解決が難しいケースが多い。

そこで、今回は、この「“遠隔操作”による勧誘トラブル」に関する相談事例をまとめ、消費者に注意を呼びかける。

### 1. パソコンの遠隔操作（例）

パソコンの OS が提供する遠隔操作機能や遠隔操作用の無料ソフトをダウンロードすることで、誰でも簡単に、自分のパソコン（A）のデスクトップ画面を、操作を依頼した相手のパソコン（B）に表示して、画面の遠隔操作やデータの転送等を行うことができる。この機能の利用に必要な操作は、表示された ID とパスワードを相手に伝える等だけであるため、すぐに遠隔操作が可能となる<sup>1</sup>。



### 2. 相談事例

#### 【事例 1】遠隔操作で承諾していない契約を結ばされたケース

プロバイダを乗り換えれば安くなると電話で勧誘され、契約することにした。プロバイダの乗り換え作業は遠隔操作で行うと言われた。約束の日に先日の事業者から電話があり、指示されるままに、パソコンを立ち上げた後、指示されたホームページを見て何かの数字を教えたことは覚えているが、それ以外、自分は何もしていない。数日後、見知らぬプロバイダ事業者から届いた圧着はがきを確認したところ、以前より高い月額利用料となっており、頼んでいない映像配信サービスやリモートサービス等も契約したことになる。解約したい。

(2013 年 2 月受付 相談者：60 歳代 女性 家事従事者 静岡県)

<sup>1</sup> 遠隔操作が行われる内容を把握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。

### 【事例2】未成年に不十分な説明で契約させたケース

プロバイダ契約の電話勧誘があった。最初に電話に出たのは母だが、パソコンのことは分からないので祖父に代わった。祖父も事業者が言っていることが分からず高校生である自分が電話に出た。母も祖父も契約内容等の説明は聞いていない。自分が電話に出ると「この地域で回線がつながった。遠隔操作で登録できる。今よりも月額料が数百円安くなる」等と説明された。大手通信会社を名乗ったので大丈夫だと思った。事業者に年齢を聞かれたので高校生であることを伝えた。その後、事業者の指示通りに、パソコンを操作して待っていると、事業者が遠隔操作したようで、すぐに登録が完了した。後日、届いた資料を見ると、以前より約 2000 円も高くなるコースになっていた。解約しようと思い、プロバイダ事業者のホームページを見たら解約料がかかるを書いてあったが、そんな話は聞いていない。納得できない。

(2013年3月 相談者：10歳代 男性 高校生 山形県)

### 【事例3】契約が必要だとうそをいい遠隔操作されたケース

知らない会社(B社)から電話があり、「現在利用しているA社のプロバイダサービスがなくなるので、移行手続きをする必要がある」と言われた。相手が、自分の住所、名前、現在使っているプロバイダを知っていたので、信用してしまった。次の日、B社から再度電話があり、言われた通りにパソコンを操作し、遠隔操作ができるサイトに接続し、表示されたID等を伝えると事業者がパソコンを操作できるようになった。利用している通信会社のIDを聞かれ、伝えたところ、遠隔操作で接続設定が終了した。料金がこれまでより高くなってしまったので、後日、A社に確認すると、プロバイダサービスは終了しないと言われた。契約の変更はしたくない。

(2013年2月 相談者:60歳代 女性 家事従事者 京都府)

## 3. 消費者へのアドバイス

### (1) 自分のパソコンを勧誘業者に遠隔操作させて契約をしないこと

勧誘業者に自分のパソコンを遠隔操作させるということは、契約しようとするプロバイダサービスの内容を確認する機会を失うだけでなく、自分のパソコン内にある情報を勧誘業者が見ること、自由に操作することを許したことになる。遠隔操作をさせる際には、遠隔操作により何が行われるのかをきちんと確認するとともに、勧誘業者が、頼んでいないサービスを勝手に申し込んでしまった等のトラブルも寄せられているので、安易に勧誘業者に遠隔操作をさせて契約をしないこと。

### (2) 契約の内容を十分に理解して契約すること。必要がなければ、きっぱり断ること

電話でのやり取りで契約が成立することがあるが、事業者から書面が送られてきて、それを返送してから契約成立になると思っている消費者も少なくなく、「電話でのやり取りだけだったのに、事業者は契約は成立していると言われ、解約料を請求された」等という相談が複数寄せられている。プロバイダ等の契約は、特定商取引法の適用がないため、法律上のクーリング・オフ制度はない。事業者に対しあいまいな返事をせず、必要がなければ、きっぱり断ること。

### (3) 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すること

虚偽の説明など、問題のある勧誘を受けた場合は取り消しができる可能性もある。事業者に申し出ても解決しない場合には、あきらめずに最寄りの消費生活センターに相談する。

## 4. 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