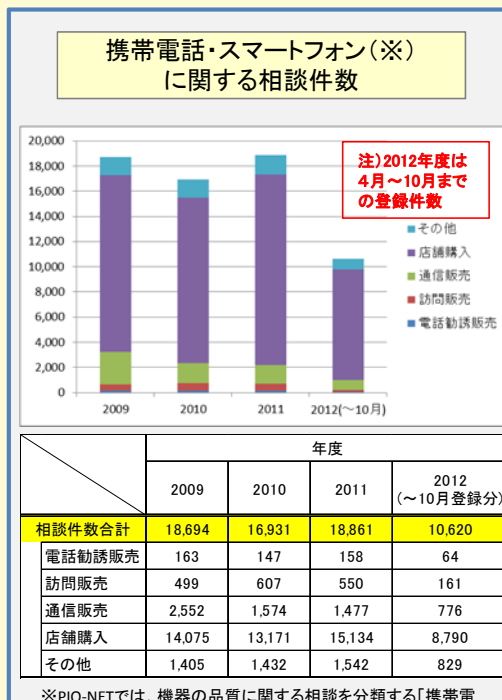
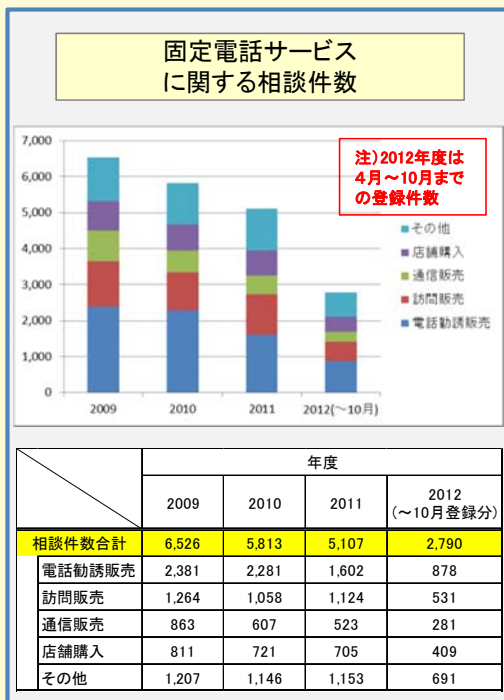


(別紙)電気通信サービスに関連する相談状況について

相談件数の推移 (第104回消費者委員会「国民生活センター提出資料」より、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)に2012年10月31日までに登録された相談件数)



※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。

主な相談事例(「PIO-NET」より)

【事前説明と異なり安くならなかった契約】

大手通信会社代理店を名乗る業者から、「今までより安くなる。工事費も無料」と言われ、光回線とプロバイダ契約をし、回線工事もした。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円高くなるのがわかり、工事費も分割で月々の利用料金の中に含まれていた。解約したいと伝えたら「解約料が発生する」と言われた。

【書面なしで契約を急がせる勧誘】

「この地域でモバイルデータ通信が使えるようになった。光回線を解約すれば、通信料を安くできる」等と電話勧誘があり、「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。電波が届かなければ返してもいいらしいが、クーリング・オフはできないと言われている。書面もなく契約になることが不安だ。

【2年契約の解約料の説明が不十分】

携帯電話サービスの契約時、2年間継続使用の割引料金で契約していたようだが、覚えていない。先月だったら、解約料なしで解約できたいが、今では、自動更新後で9,975円の解約料がかかると言われた。知らせも出さずに勝手に自動更新され、納得できない。

【高齢者に不必要な契約】

「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、「今は年寄りでもやっている。来てくれたら教える」と言われ、中古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」などと言われ、断りきれなかった。

【契約締結の認識が不十分】

「契約している電話会社関連の者だ。プロバイダを替えると月々千円安くなる」と自宅に勧誘電話があった。「はい、はい、わかりました」と返事をした。翌日も同じような返事をしたが「よくわからないので書類を送ってほしい」と言った。数日後に届いた書類は、すでに契約したことになっていてIDやアカウントの記載があり、振込用紙も入っていた。自分としては書類に記入して初めて契約になると思っていたので納得できない。

【機器の不具合への対応が不十分】

スマートフォンを購入後すぐに電源が入らなくなる不具合が続く、その都度無償で修理をしてもらった。「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、解約には「中途解約料が9,975円かかる。また本体購入代金も残っている」と言われた。