

○電気通信サービス関連 事例

①価格比較サイトから申し込むと1年後にキャッシュバックすると謳う格安SIMを2個契約した。1個5,000円がキャッシュバックされる。手続案内が迷惑メールフォルダに振り分けられ、気付いたら2週間の手続き期間が終了していた。格安SIM会社にキャッシュバックしてもらいたいと申し出たが、キャンペーンは別会社に任せているので、伝えることしかできないと言う。

(50代 男性 給与所得者)

➤ メールで書面が送付されても、様々なメールに紛れて気付かなかったり、事例のように迷惑メールフォルダに振り分けられてしまうこともあり、特典が得られないという相談がよくあります。

②昨日実家の父が家庭訪問販売で光回線の契約をした。父は脳梗塞で契約が理解できていないと思う。工事日が3日後になっている。解約したいがどうすればいいか。

(相談者 40代 女性、契約者 70代 男性)

➤ 訪問販売であり、書面が手交されていたから家族が気づいたと思われそうですが、電磁的書面交付では気づかないうちに契約が進んでしまい、気づいた時には、解約工事が住んでいるということになりかねません。

③約1年半前、自宅ポストに投入られたチラシを見て、話を聞いてみようと思い電話した。通信事業者の代理店だと思う。その電話で自宅のワイファイルータ機器と通信回線を勧誘され契約した。毎月、基本料金2,500円とルータ機器代1,600円をクレジットカード払いとしていた。昨日、解約を申し出ると、違約金9,500円とWi-Fiルータ機器の残債35,000円を請求された。残債は予定外だ。昨日の説明によればレンタルと買取があり、私の場合買取で割賦払いになっていると言われた。契約時、契約書を受領した記憶もないし、そのような説明は聞いていない。支払わねばならないか。

(20代 男性)

➤ 大手通信事業者の代理店の勧誘であり、マイページに書類等が届いているのではないかと思われそうですが、消費者には説明がなかったようです。

④1週間前、契約している固定電話会社を名乗り「個人の契約者宛、順番にインターネット回線を切り替えている」と電話がかかってきた。契約中の会社と思っていたので、担当者と言われるままパソコンで操作して、住所や夫の氏名などを入力して、転用承諾番号を取得し、担当者に伝えた。昨日、契約書が届き光回線の切り替えではなく他社と光回線契約をしていたことに気がついた。やめたいので、業者に電話をしているがつかまらない。

(50代 女性)

➤ 契約直後に電磁的書面が交付された場合、事例のように契約先は現在契約している事業者と思い込んでいるので書面の確認をしないのではないかとこの懸念があります。

⑤6日前、同居する父親が、利用している携帯電話のサービスの解約方法を聞きに携帯ショップに出向いたが、新しいスマートフォンの契約をしてきた。帰宅後、契約書を見ると、旧契約の違約金9,800円を支払ったうえでスマートフォ

ン4万円を分割払いで購入していた。父親は、使い方がわからず、メールや電話ができない。解約したい。（相談者40代 女性、契約者80代 男性）

- 高齢者でもスマートフォンを所持している人も多くなりましたが、スマートフォンの機能を使うことができていない高齢者が多くいます。

⑥帰省したら父宛てにクレジットカード会社からの60万円の請求書があった。何に使ったのか聞いたら、「通話アプリで知り合った人に勧められて、仮想通貨、競馬などの投資の情報商材を購入した。ネット上で操作をしようとしたが、書いてあることがわからず操作もできないのでやめたい」と言う。対応方法を知りたい。（30代 女性、契約者60代 男性）

- 高齢者から、情報商材などの相談を電話で受けた場合、相談者がスマホの画面を確認することができず、来所を依頼して相談を進めることがよくあります。電磁的書面の交付でマイページに書面を送付されても、マイページを確認できない高齢者も多くいます。

○金融商品関連 事例等

①保険を勧誘され、タブレットで入力したようだが、何を入力したかわからない。（70代 女性）

- 確認したところ、タブレットで申込みの入力をして、書面も受領していたことがわかりましたが、契約したことの認識が薄いということだと考えます。

金融商品の取引の場合、金融資産のヒアリングシートなどでタブレットが比較的多く用いられるようになってはいますが、申込み書面をタブレット入力する例はあまりないように思われます。

また、契約するまでには、ヒアリングシート、意向確認書、設計書、契約締結前交付書面（契約概要、注意喚起情報）、目論見書など複数の書面の記入や資料の確認があり、理解するためには十分な時間が必要です。それだけ行っても、理解していなかった、聞いていないという相談が寄せられています。

自ら契約する商品を決めて店頭に出向く場合はともかく、定期預金をしようと銀行に出向いたら金融商品を勧誘されたなどの、不意打ち的な勧誘の場合にトラブルが多く発生しています。

金融商品の契約をオンラインで行えば手数料も少ないからと、オンライン契約をする消費者も増えているとは思いますが、そうしたケースと、前述のようなケースとは、しっかり区別していく必要があります。

生命保険の契約の際には、①商品パンフレット、②契約締結前書面、③設計書、④約款が交付され、①契約前と後に意向確認書、②申込書、③告知書には署名が必要です。

すでにオンラインでの契約申込みも普及しつつありますが、その場合、告知項目が3項目に限定、加入年齢が限られるなど商品の仕組みが単純なものに限定されていたり、事前に商品の知識を得ていることを前提に契約手続きのみをオンラインで行うという方法が多いと思われます。