

ICTサービス安心・安全研究会

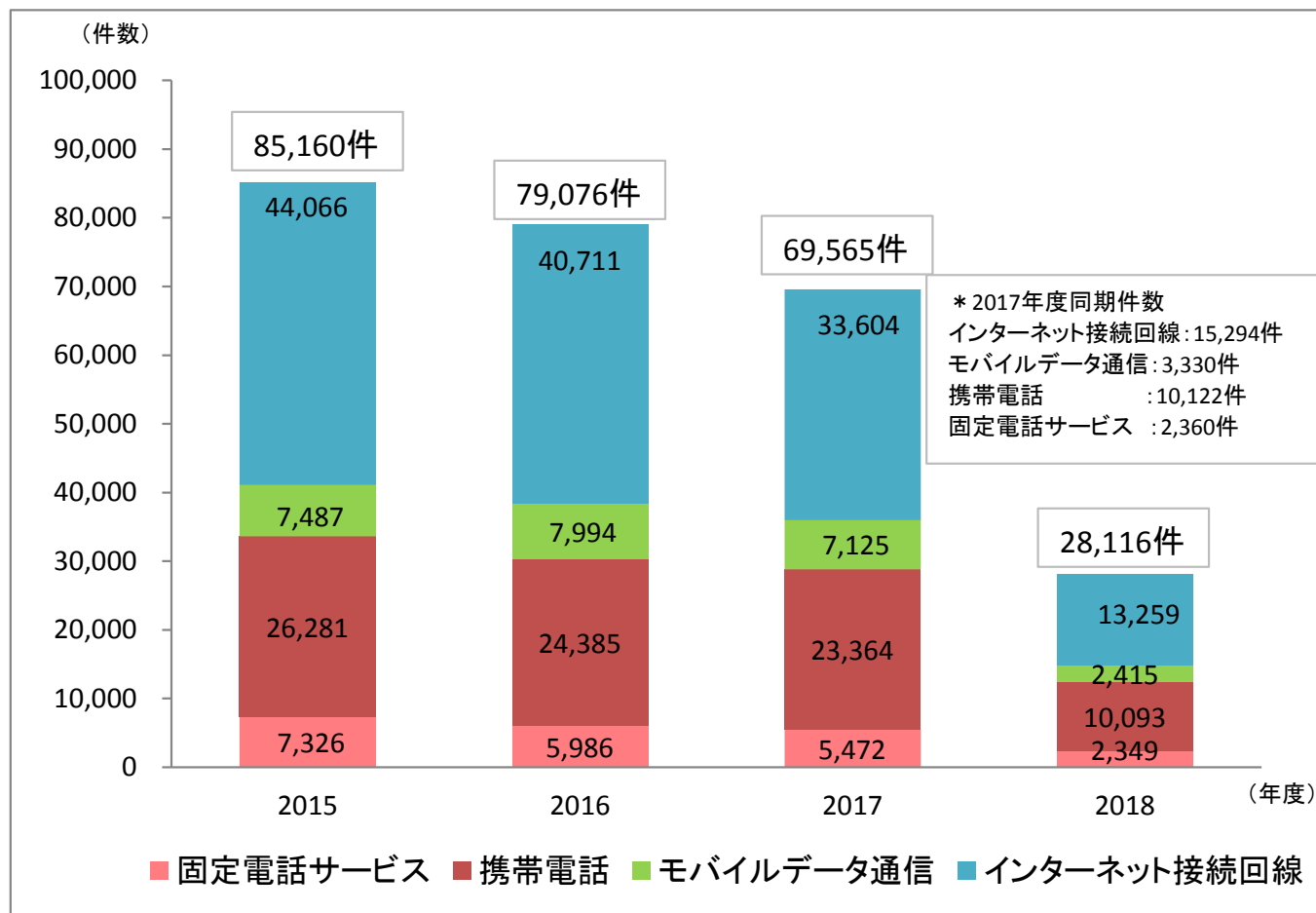
消費者保護ルールの検証に関するWG（第2回）

電気通信サービスに関する 消費生活相談について

平成30年11月8日

独立行政法人国民生活センター

◆電気通信サービスに関する相談件数の推移 (2015年4月～2018年9月)

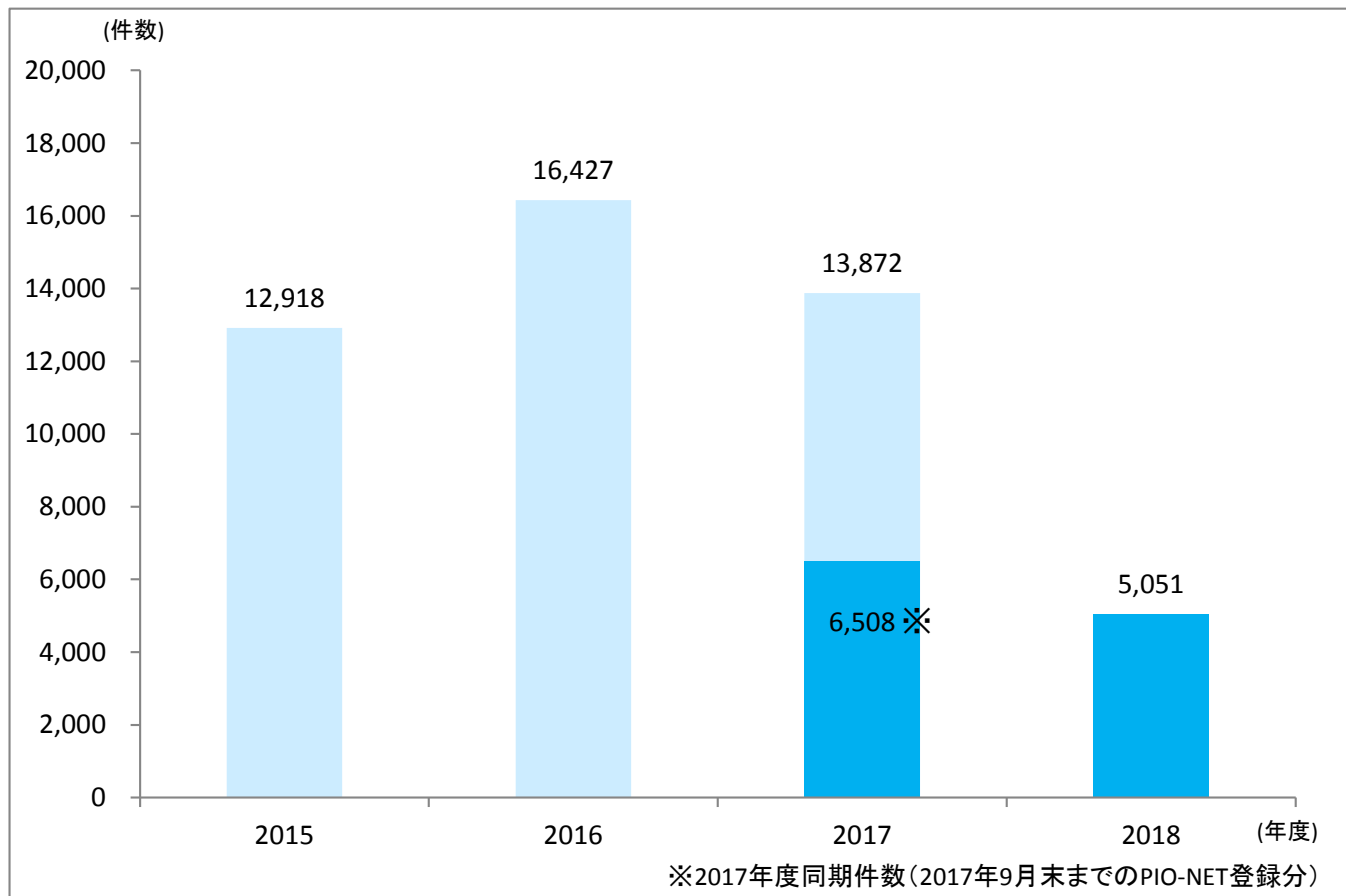


* PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）（国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース）による。

* 本資料内では、固定電話サービス、携帯電話、モバイルデータ通信、インターネット接続回線を「電気通信サービス」とする。「携帯電話」については、携帯電話端末（スマートフォンを含む。）や、通信契約等の携帯電話サービスに関する相談の合計である。

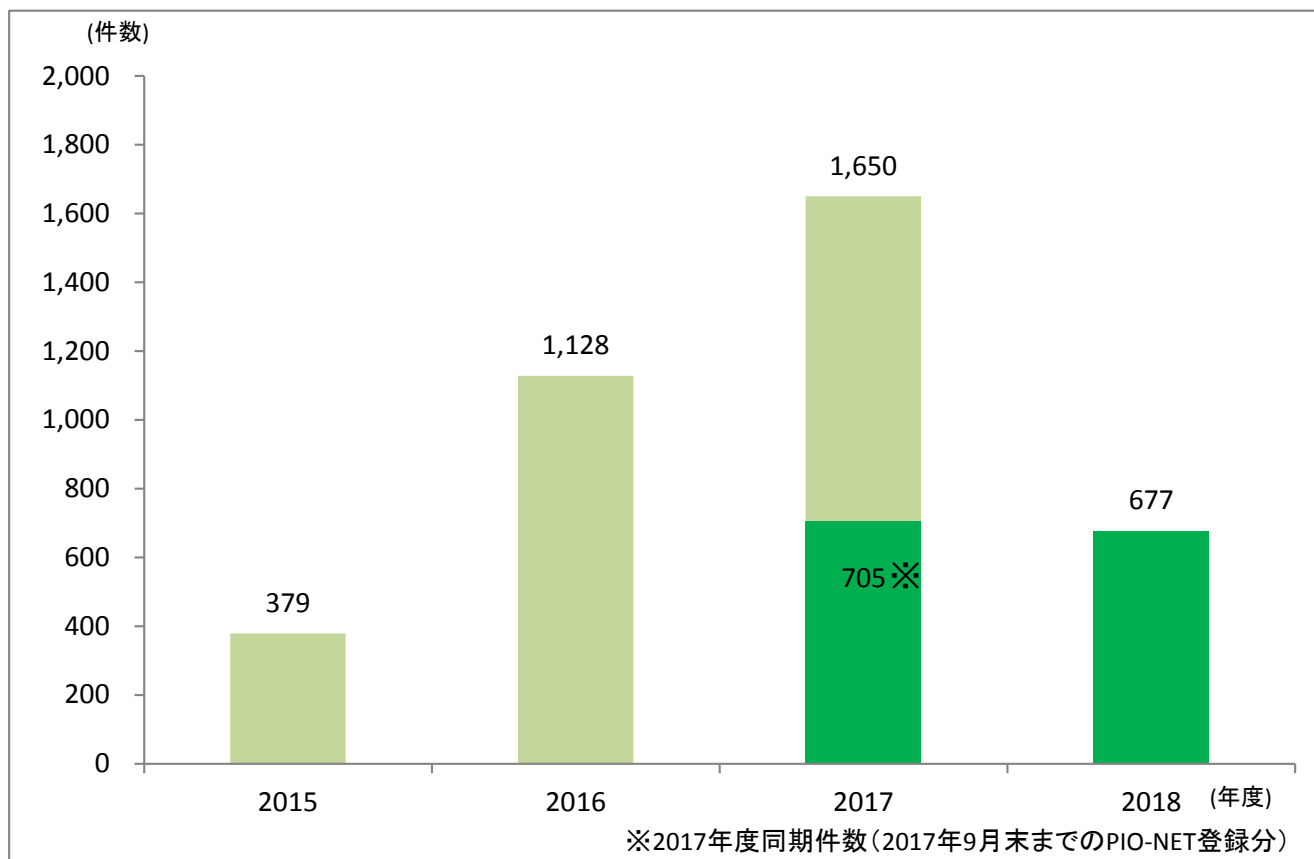
* 以下の統計は全て2018年9月末までの登録分。2017年度同期件数は2017年9月末までの登録分。

◆インターネット接続回線のうち、 光卸回線の相談件数の推移（2015年4月～2018年9月）



* 光回線が関連する相談のうち、N T T東西から卸売を受けた光回線サービス（「光卸」とする）に関するもの。

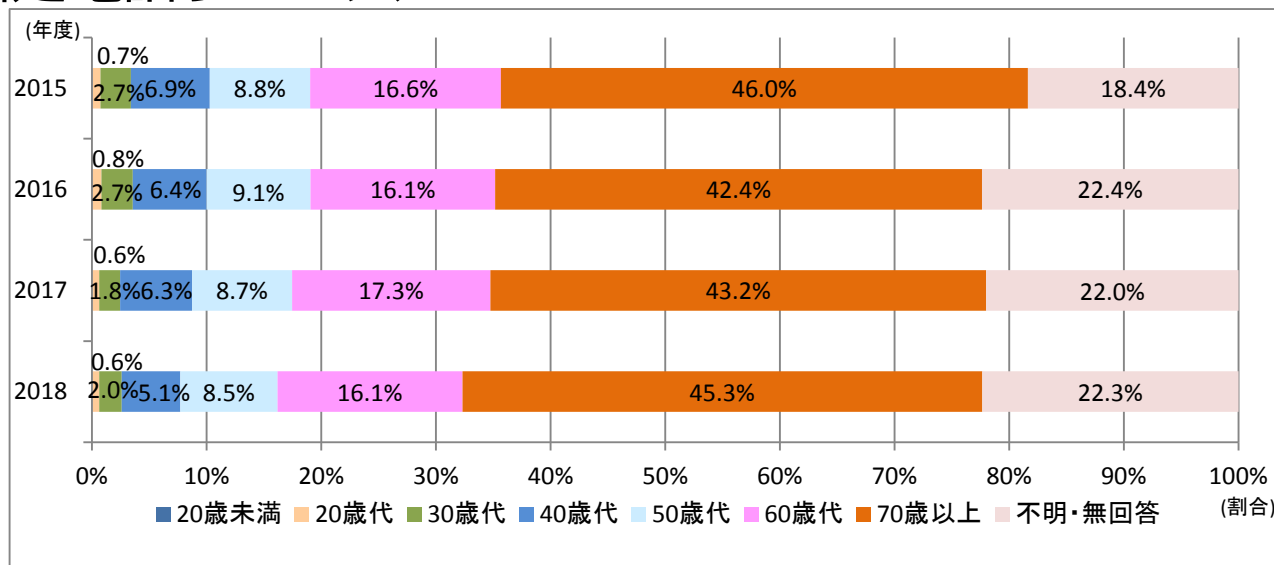
◆MVNOの音声通話付きサービスの相談件数の推移 (2015年4月～2018年9月)



* MVNO (Mobile Virtual Network Operator, 仮想移動体通信事業者) が提供する音声通話付きの携帯電話サービスに関するもの (SIMカード単体の契約も含む)。無線インターネットサービスは含まない。

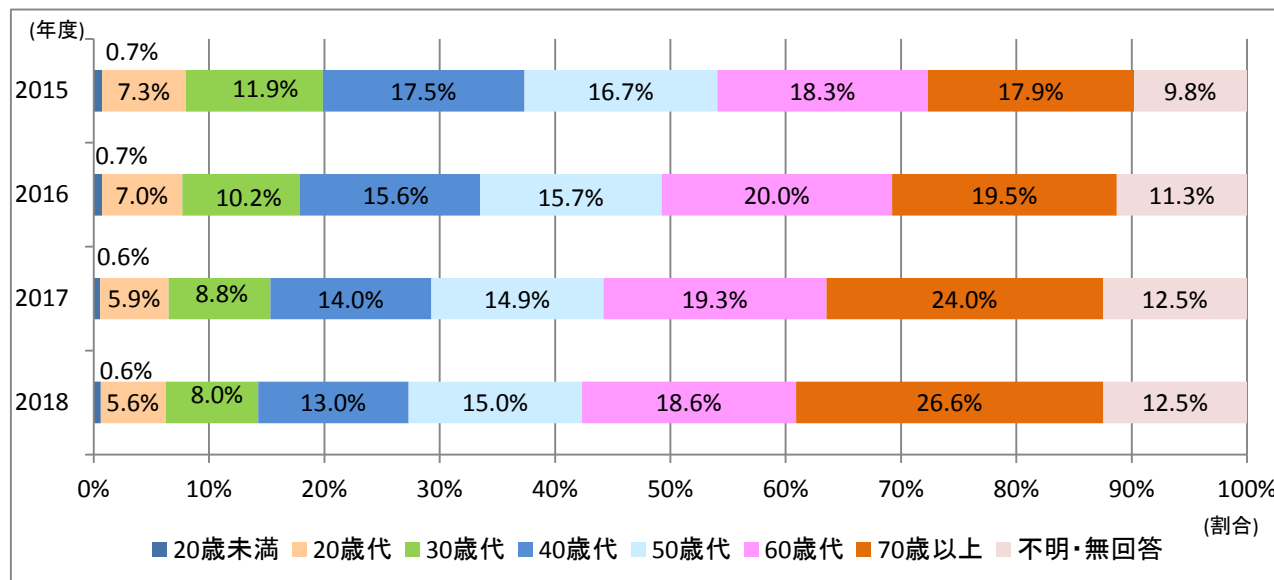
◆商材別の契約当事者の年代別割合①

◆固定電話サービス N=21,133



※20歳未満の割合
 2015年度：0.1%
 2016年度：0.03%
 2017年度：0.04%
 2018年度：0.04%

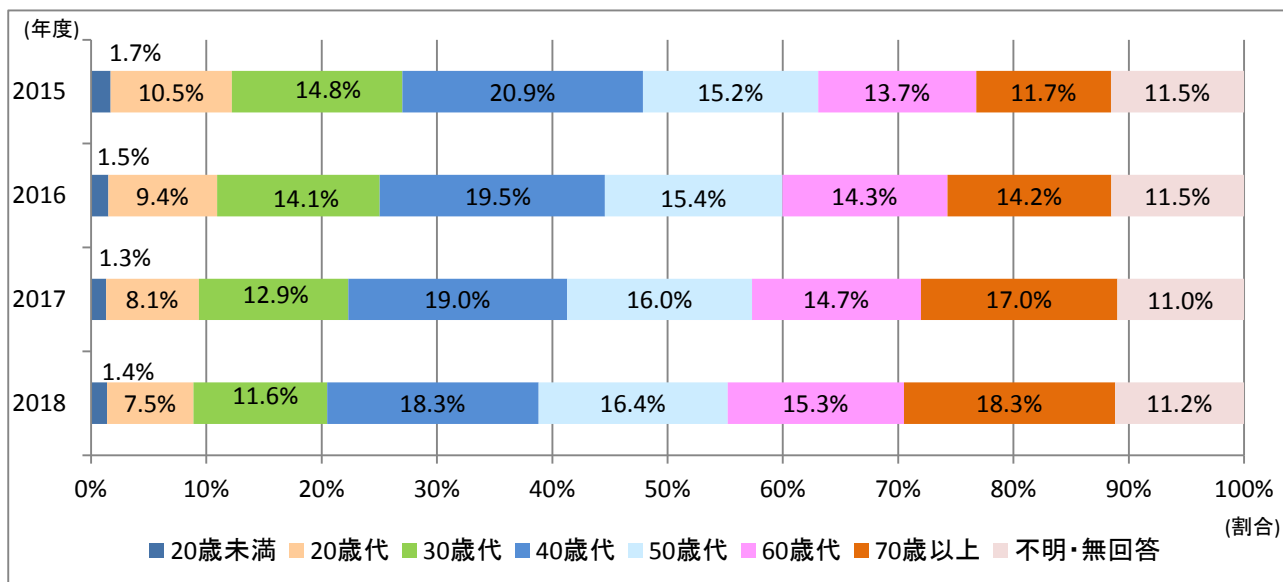
◆インターネット接続回線 N=131,640



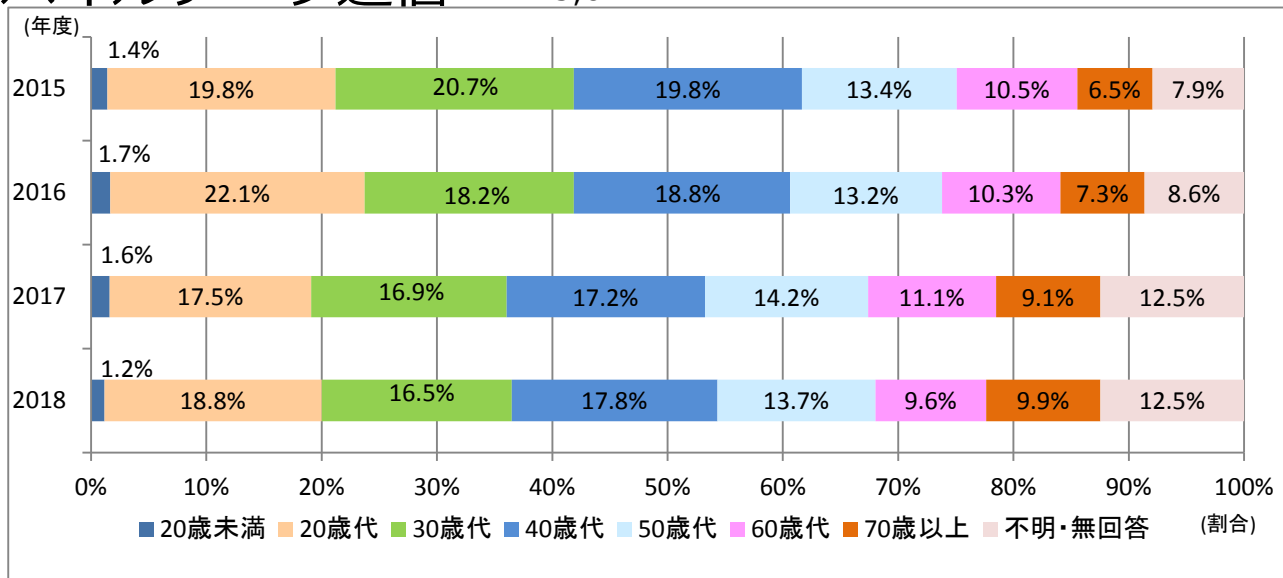
* 小数第2位を四捨五入しているため、合計値が100にならない場合もある。

◆商材別の契約当事者の年代別割合②

◆携帯電話 N=84,123



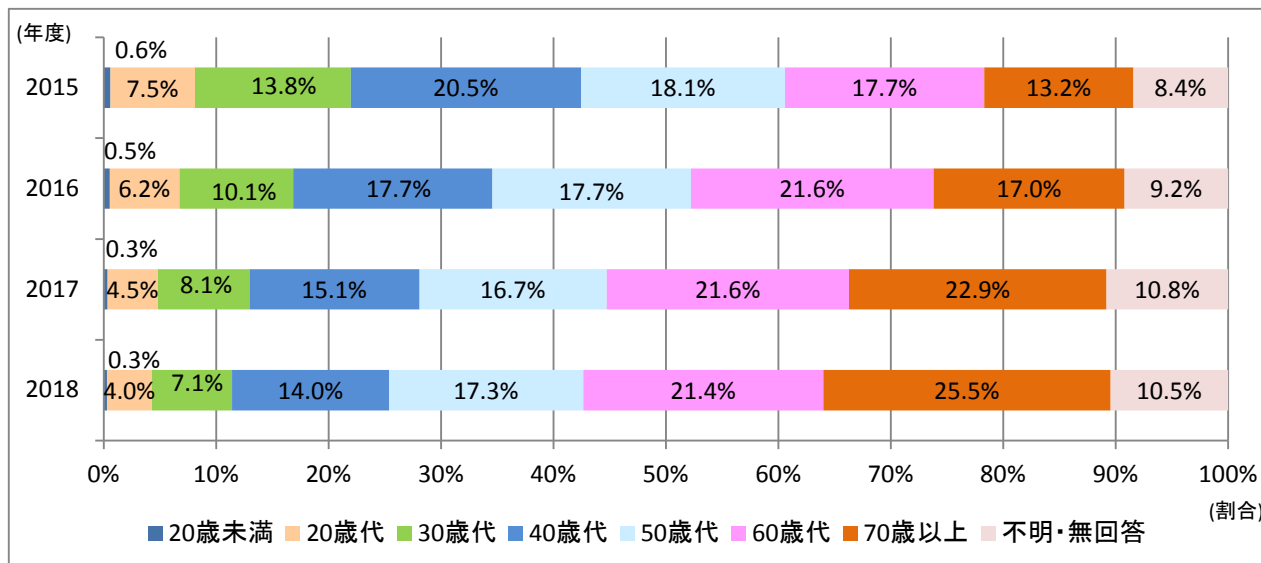
◆モバイルデータ通信 N=25,021



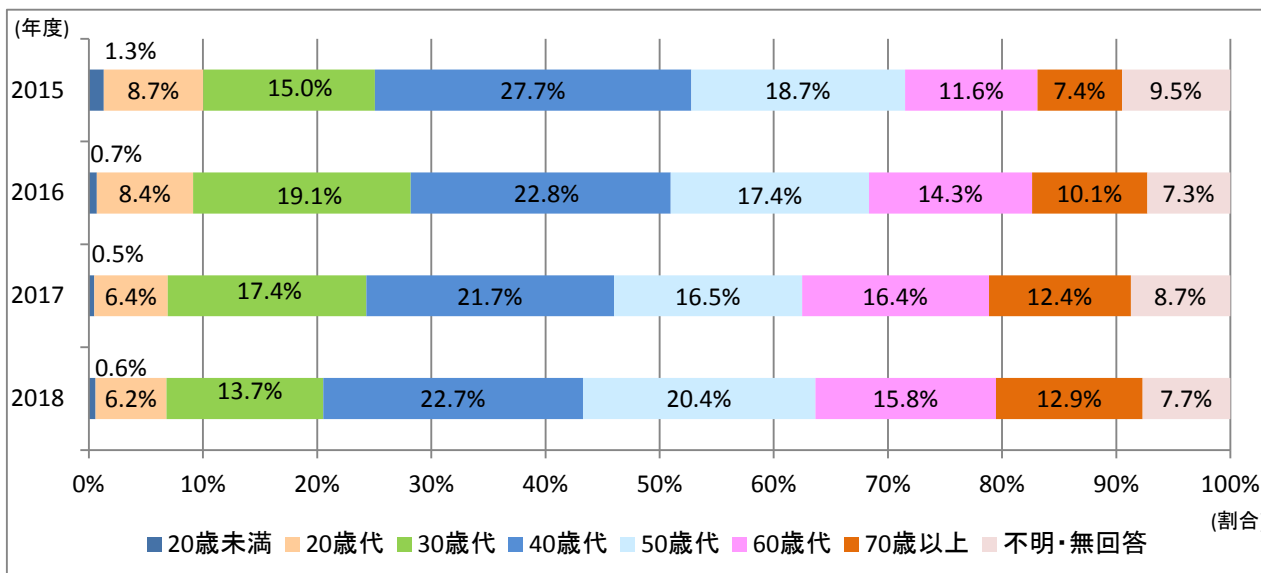
* 小数第2位を四捨五入しているため、合計値が100にならない場合もある。

◆商材別の契約当事者の年代別割合③

◆インターネット接続回線のうち、光卸回線 N=48,268



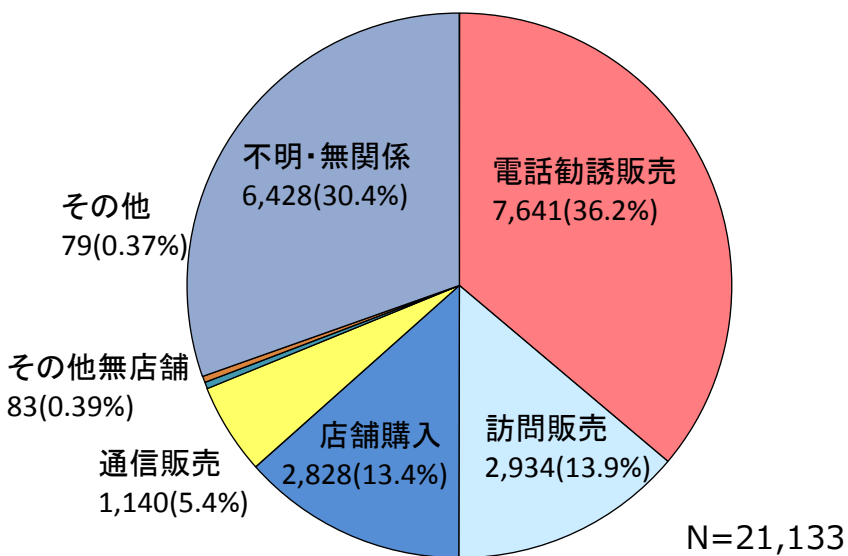
◆携帯電話のうち、MVNOの音声通話付きサービス N=3,834



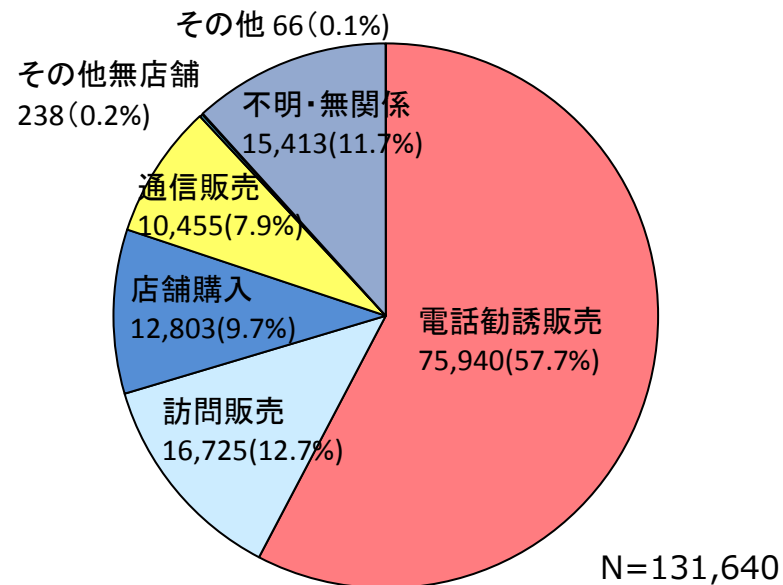
* 小数第2位を四捨五入しているため、合計値が100にならない場合もある。

◆商材別の販売購入形態①

◆固定電話サービス



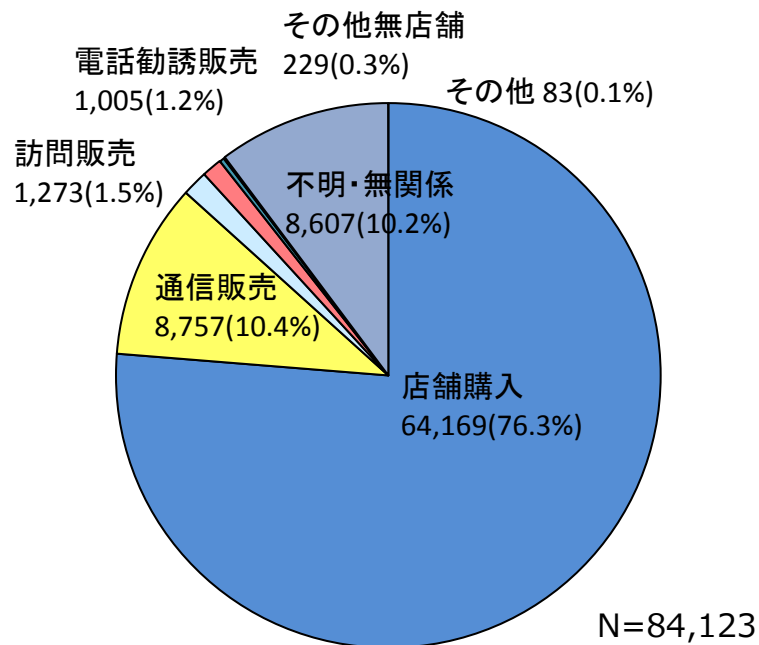
◆インターネット接続回線



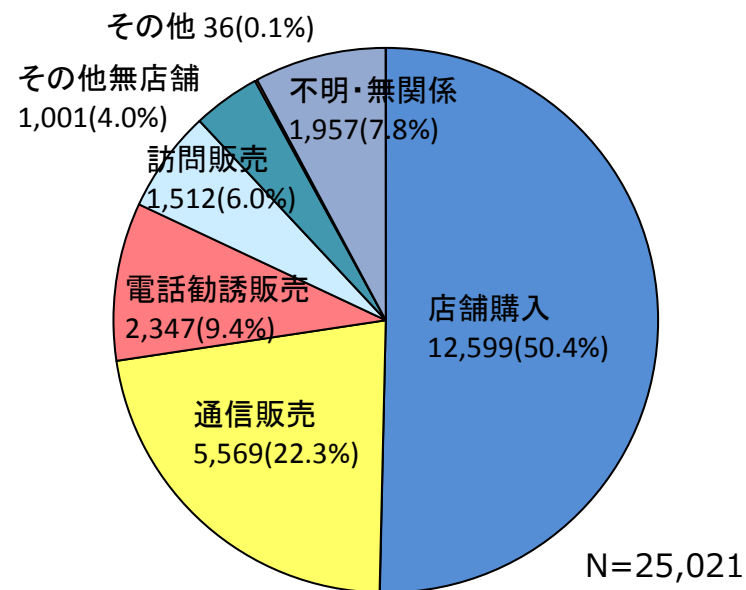
*小数第2位を四捨五入しているため、合計値が100にならない場合もある。

◆商材別の販売購入形態②

◆携帯電話



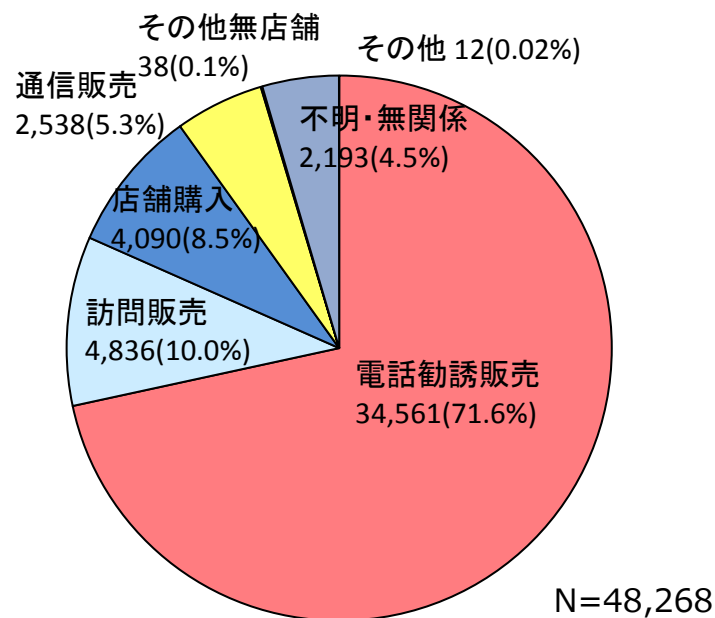
◆モバイルデータ通信



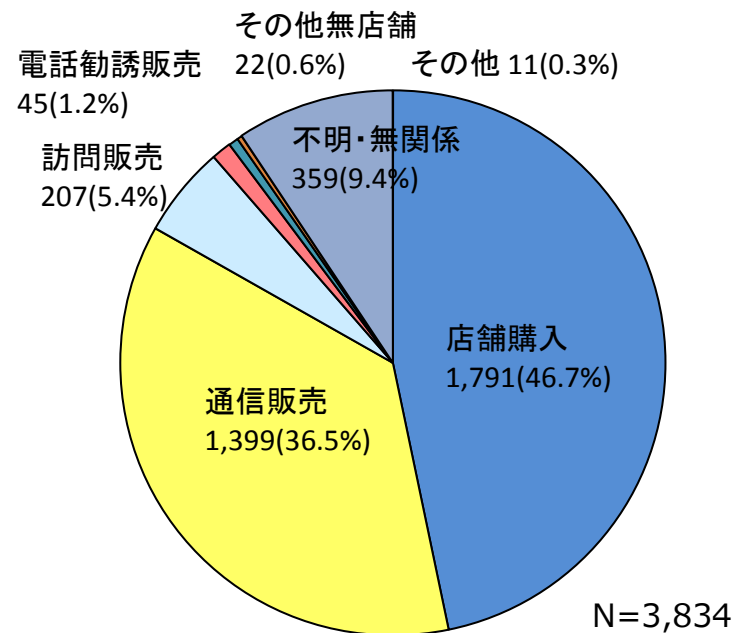
*小数点第2位を四捨五入しているため、合計値が100にならない場合もある。

◆商材別の販売購入形態③

◆インターネット接続回線のうち、 光卸回線



◆MVNOの音声通話付きサービス



*小数点第2位を四捨五入しているため、合計値が100にならない場合もある。

◆消費生活相談の現状（固定通信系）

① 法改正後も説明不足によるトラブルが引き続き発生

- ・ NTT東西と誤認させる名乗りや説明
- ・ 「契約変更しないと電話番号が使えなくなる」「マンション全体で光回線の契約先が変更になるので手続きが必要」等、契約が必要と誤認させる説明
- ・ 契約内容や料金(期間拘束付きの契約(3年・5年等)であること、オプション契約があること、セット契約時の総額等も)の説明が不十分

② 消費者は電話勧誘の説明だけでは契約内容を理解できていない

- ・ 契約の意思確認が不十分(消費者が契約先を認識していない事例もある)
- ・ 「よく分からないのでパンフレットを希望したのに対応してくれない」「承諾していないのに、契約済の書面が届いた」等、事前の書面交付を求めたが対応されていない事例もみられる

③ 解約時の電話番号の移行(番号ポータビリティ)や、解約処理に関するトラブルも発生

- ・ 「電話番号の移行(番号ポータビリティ)に時間がかかると思わなかった」「違約金がかからない期間に解約を申し出たのに、解約処理が翌月にまたぎ、解約料を請求された」等の事例もみられる

④ 通信会社の倒産・破産等によるトラブルが発生

- ・ 事業の休止・廃止の周知がないまま連絡がとれなくなった事例もみられる

◆相談事例（固定通信系）

契約時のトラブル

- 現在の契約先の**プロバイダ**のサービス変更で1,200円安くなると電話で言われ契約したが、別会社との契約になっていた（2018年9月受付、契約当事者：70歳代、男性）
- 大手電話会社の代理店を名乗った電話で「今のままだと光回線が使えなくなる」と言われ**光卸回線に転用**したが、別会社との契約になっており、説明のないオプションも契約されていた（2018年9月受付、契約当事者：50歳代、女性）
- 「電話加入権がなくなり、電話番号が変更になる。当社と契約すれば電話番号が維持できる」と電話があり**光卸回線**を契約したが、虚偽の説明だとわかった（2018年9月受付、契約当事者：60歳代、女性）
- 料金が安くなると電話があり、転用承諾番号を取得して手続きしたが、別会社との**光卸回線**の5年契約になっていた（2018年9月受付、契約当事者：60歳代、女性）
- 電話で契約した**プロバイダと光回線**をキャンセルしたいと思い、代理店に連絡したら、「書面が届いてから手続きしてほしい」と言われた。なぜ書面到着前の連絡ではキャンセルできないのか（2018年9月受付、契約当事者：50歳代、男性）

解約時のトラブル

- 解約料不要期間が今月末までの**光卸回線**について、期限の約2週間前に解約を申し出たのに、「工事業者が手配できるかわからず、解約まで最短で2週間かかる。解約が月をまたいだ場合は解約料を請求する」と言われた（2018年9月受付、契約当事者：30歳代、男性）

【参考】

- ・「光回線サービスの卸売に関する勧誘トラブルにご注意！」（2016年2月12日、2018年7月26日公表）
- ・「遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルにご注意！」（2013年6月13日、2014年9月18日公表）

◆消費生活相談の現状（移動通信系：携帯電話（全般））

① 法改正後も、必ずしも消費者が希望する契約内容になっていないことによるトラブルが引き続き発生

- ・消費者の目的・希望や利用実態(料金プラン、タブレット・光回線・SDカード等のセット契約)と異なる勧誘
- ・指定された料金プランやセット契約が、端末代金の割引やキャッシュバックの条件になっている事例もみられる
- ・契約内容が複雑化、説明時間も長時間化し、契約内容や料金を消費者が正しく認識できていない
- ・契約内容を認識・理解しないまま、レ点チェックや契約書に署名している事例もみられる

② 解約時の条件等に関する認識はまだ不十分

- ・期間拘束付きの契約において、「解約月の月額料金が日割りにならない」「解約日に割引サービスが適用されない」等の事例もみられる
- ・「携帯電話の契約時にオプションを複数契約し、後日ショップに行って解約してもらったが、別会社のオプションが残っていた」等、店頭で同時に契約したオプションなのに、一括で解約できないことに関する事例もみられる

③ 高齢者では、スマートフォンの利用(操作方法等)に関するトラブルも発生

◆相談事例（移動通信系：携帯電話（全般））

契約時・利用時のトラブル

- スマホの機種変更に行ったら2時間以上も引き留められ、疲れて内容がわからいままに不要なタブレットやイヤホン、充電器、データ移行機器等を契約してしまった
(2018年5月受付、契約当事者：40歳代、女性)
- 携帯電話の契約で5時間以上説明を聞いたが、トータルの利用料について明確な説明がなく、想定以上の高額な請求を受けた
(2018年9月受付、契約当事者：年代不明、女性)
- MNPでスマートフォンを契約した。長時間に渡り説明されたが、難しく理解できず、スマホも使いこなせない。不要なメモリーカードや付属品も購入したことになっていた
(2018年9月受付、契約当事者：80歳代、男性)
- フィーチャーフォンからスマホへ機種変更に行ったら、13万円のキャッシュバックがあると言われ、わけもわからずスマホ2台、SIMカード（2回線）、タブレット、光電話の計6回線を契約させられた
(2018年9月受付、契約当事者：60歳代、女性)
- スマートフォンの通話を切り忘れてしまい、通話料が高額になってしまった
(2018年6月受付、契約当事者：70歳代、男性)

解約時のトラブル

- 2年契約満了に伴い解約したが、解約した月は割引が適用にならず、かつ月額料金も日割りではなかった
(2018年7月受付、契約当事者：30歳代、男性)

◆消費生活相談の現状（移動通信系：MVNOの音声通話付きサービス）

① 消費者がMNOとの違いを十分に理解していない

- ・消費者は、MVNOでもMNOと同等のサービスが受けられると誤認
- ・「電波が悪く通話ができない」「通信速度が遅い」「問合せ窓口が十分ではない」という理由で解約を求める事例がみられる
- ・通信販売において、ウェブページにはサービス内容が記載されているが、消費者が十分に理解せずに契約している事例がみられる
- ・店舗販売において、料金の安さを強調する一方、サービス内容の説明が不十分である事例もみられる

② MVNO特有の利用方法に関するトラブルが発生

- ・「アプリ経由で発信することを知らず、通話料が高額になった」等、通話定額制のサービスの利用方法に関する事例もみられる
- ・自社で様々なオプション(フィルタリング機能等)を提供しないMVNOの場合、販売した端末と他社のサービスでの不具合が発生している事例もみられる

③ 「SIMロック解除ができなかった」等のトラブルも引き続き発生(MVNO以外でも発生)

④ 通信会社の倒産・破産等（民事再生手続き）によるトラブルが発生

- ・民事再生手続き開始により、カスタマー対応が実質的に停止状態になったり、通信サービスではないオプションは引継先会社に引き継がれなかったことでトラブルになっている事例もみられる

MVNO特有のトラブル（MNOとのサービスの違いによるトラブル）

- 問合せ窓口が電話窓口しかなく、電話もつながりにくい
(2018年1月受付、契約当事者：50歳代、男性)
- 修理期間中の代替機の貸出しサービスがなく、スマートフォンが利用できない
(2017年11月受付、契約当事者：40歳代、女性)
- メールアドレスの提供がないため、別会社のメールアドレスからメールを送ったところ、相手のメールの受信設定の問題で相手に届かなかった
(2018年2月受付、契約当事者：60歳代、女性)
- かけ放題プランを契約したが、アプリを経由して発信しなければならないと知らず、高額な通話料の請求を受けた
(2018年8月受付、契約当事者：40歳代、女性)
- 通信速度が遅く、スマホでインターネットをする際に頻繁にエラーが出る。携帯電話会社からは「回線混雑時の速度低下は仕方がない」と言われた
(2018年4月受付、契約当事者：30歳代、男性)
- 高校生の娘が使用するためのスマホを契約し、通信会社が勧めたフィルタリングアプリを入れたが、不具合によりフィルタリング機能が使えなかった
(2018年5月受付、契約当事者：30歳代、女性)

SIMロック関連のトラブル（MVNO以外でも発生しているトラブル）

- （MNOの機種である）中古端末を購入してSIMロック解除をしようとしたら、端末の契約者本人でなければSIMロック解除ができないと言われた
(2018年4月受付、契約当事者：30歳代、男性)

◆消費生活相談の現状（広告・表示）

① 必ずしも消費者が契約内容や条件を認識できる表示とは限らない

- ・月額料金やキャッシュバック金額等の価格や、キャンペーンの特典内容等について強調されていることが多く、消費者はその適用条件を認識せずに契約している事例もみられる
- ・自宅に配布される、「重要」「設備変更のお知らせ」等のチラシを見て、契約が必要と誤認している事例もみられる

② 代理店独自のキャンペーンや、オプション等の記載に関するトラブルが発生

- ・代理店の広告に記載された代理店独自のキャンペーン等を、通信会社が実施しているものと誤認している事例もみられる
- ・代理店の広告において、通信会社とは別会社の商品・サービス等の契約も条件になっている場合、通信会社との契約であると誤認している事例もみられる

◆相談事例 (広告・表示)

- **光回線**を契約したくてインターネットを検索したら、通信会社の公式サイトと思わせるようなサイトがあった。「7万円キャッシュバック」「月額1,900円～」等の記載だが、諸条件があることが分かりづらい内容だった。通信会社に問い合わせたら「代理店が作成したサイトである」と言われた
(2018年8月受付、契約当事者：40歳代、男性)
- ポストに「設備導入のお知らせ」とのチラシが入っていた。**光卸回線**のようだが、通信会社名や代理店名も書かれておらず、内容がわからない。チラシの問合せ先に電話してどこの光回線か尋ねたが、申込みの電話ではないと伝えたら教えてくれなかった
(2018年7月受付、契約当事者：40歳代、男性)
- **家電量販店の店頭**に「1カ月約3,000円で**スマホ**を契約できる」と大きな広告があったので契約を進めたら、契約の最終段階で約4,000円の料金になっていた。広告内容と違ったので契約しなかったが、おとり広告ではないのか
(2018年7月受付、契約当事者：60歳代、男性)
- **携帯電話会社**の**テレビCM**を見て安いと思い、店舗で料金プランの変更を申し出たが、適用対象外だと言われた。短時間の広告で安い料金だけを強調し、全ての人が当てはまるかのように思わせる内容は問題ではないか
(2018年5月受付、契約当事者：50歳代、男性)
- データ使い放題との**ネット広告**を見て**Wi-Fiルーター**を契約したが、実際は速度制限があった
(2018年7月受付、契約当事者：30歳代、女性)

◆消費生活相談の現状（その他）

① 電気通信事業法の消費者保護ルールの対象外である電気通信サービスのトラブル

- ・電気通信サービスだが、消費者保護ルールの対象ではないサービスの場合、説明義務や書面交付義務、初期契約解除制度等の対象ではない
- ・電気通信サービスは特定商取引法の適用除外にあたるため、電話勧誘や訪問販売で契約した場合もクーリング・オフの対象ではない

② 法人向けサービスのトラブル

- ・法人向けのため、消費者の利用実態に適していない場合もある
- ・消費者(元個人事業主)に対して、代理店等が消費者の事業の実態を確認しないまま勧誘している事例もみられる
- ・個人事業主においても、消費者の場合と同様に説明不足に起因するトラブルが発生している

◆相談事例（その他）

消費者保護ルールの対象外のサービス、法人向けサービスのトラブル

- 通信会社から電話でWi-Fiの契約を勧誘された。よくわからなかったが、必要なら仕方がないと思い契約した。勧誘時に「事務所ということにしておきましょう」と言われたが、一度も事業を営んだことはなく不審に思った。法人向けのサービスを法人契約したことになっているようだ

(2018年7月受付、契約当事者：70歳代、女性)

※当該サービスについて国民生活センターで確認した結果、電気通信サービスではあるが、消費者保護ルールの対象ではない「クラウドサービス」の契約だと判明した

- 通信会社の代理店から電話があり、「サービスが始まる、案内を送る」と言われ封書が届いた。最近、3件の法人向けのオプションを契約されていたことが分かった

(2018年9月受付、契約当事者：40歳代、女性)

契約者が元個人事業主・法人のトラブル

- 印刷会社を廃業した元個人事業主である。電話で光回線を勧誘され契約した。工事費は無料と言われたのに、後日工事費を請求され、さらに覚えのない出張修理のオプションも契約になっていた。請求書の宛名は印刷会社名だ

(2018年5月受付、契約当事者：70歳代、男性)

◆消費生活相談からみる課題等

(勧誘全般)

- 電話勧誘においては、事前のパンフレット等の送付や、WEBページの案内等も含め、より丁寧・正確な説明
- 携帯電話の契約においては、料金プランやセット契約等、消費者の特性や利用実態を踏まえた勧誘
- 消費者が容易に契約内容を理解できるような、シンプルな料金プラン
- セット契約の場合、消費者がトータルの料金を認識できる契約書面

(広告・表示)

- 金額や特典内容だけを強調せず、各種適用条件も消費者が認識できるようにわかりやすい内容での表示
- 代理店等が作成する広告について、通信会社による確認

(その他)

- 消費者が契約できる電気通信サービスについては、消費者保護ルールの適用
(保護ルール対象役務の拡大)

◆参考 (消費者向け報道発表資料)

報道発表日	報道発表資料
2013年4月4日	モバイルデータ通信の相談が増加 - 「よく分からないけどお得だから」はトラブルのもと！ -
2013年6月13日	速報！“遠隔操作”によるプロバイダ勧誘トラブルにご注意！
2014年3月6日	よく分からないまま契約していませんか？インターネット、携帯電話等の電気通信サービスに関する勧誘トラブルにご注意！
2014年7月14日	なくしてからでは遅い！携帯電話の紛失・盗難に備えて - 「不正利用されて高額請求」、「データの流出が心配」等の相談が増加！ -
2014年9月18日	相談激増！遠隔操作によるプロバイダ変更勧誘トラブルにご注意
2015年8月27日	高齢者でトラブル多発！IP電話に関する相談が増加しています
2016年2月12日	光回線サービスの卸売に関する勧誘トラブルにご注意！
2016年5月19日	ご存じですか？電気通信事業法が改正されました - 光回線やスマートフォン等の契約書面はしっかり確認しましょう！ -
2017年4月13日	こんなはずじゃなかったのに！“格安スマホ”のトラブル - 料金だけではなく、サービス内容や手続き方法も確認しましょう -
2018年7月26日	光回線サービスの卸売に関する勧誘トラブルにご注意！第2弾 - 安くなると言われても、すぐに契約しないようにしましょう -
2018年9月13日	セット契約やスマートフォンの使い方などの携帯電話のトラブル - 高齢者の相談が増加しています -

◆参考（消費者向け啓発資料①）

見守り 新鮮情報

事例1 「電力工事のお知らせに訪問したい」と言われ、契約中の電力会社だと思いを聞いた。「この地域は皆、この光回線にしている」と変更が必要であるかのように言われ、書類に記入したら、**別会社への光回線申込**だった。（70歳代 女性）

事例2 契約中の大手通信事業者Aを名乗る電話があり、「光コラボの案内。今より千円ほど安くなる」と勧誘された。A社の**プラン変更だと思**い手続きをしたら、**別会社との契約**になっていた。（60歳代 男性）



光回線サービスの変更は、内容をよく理解してから

ひとこと助言

- NTT 東日本やNTT 西日本から光回線を借り受けた事業者（光コラボレーション事業者）の参入が増え、これらが提供する光回線サービス（コラボ光）の相談も寄せられています。光コラボレーション事業者との契約は、NTT 東西との契約ではありません。
- 「安くなる」と勧誘されても他のオプションサービスとセット契約だった場合、今の料金より高くなる場合があります。
- 勧誘されてもすぐに返事をせず、契約先の事業者名、サービス名など契約内容を確認しましょう。内容が理解出来ない、必要がないと思った場合は、きっぱり断りましょう。
- コラボ光は、電気通信事業法の解約ルールである「初期契約解除制度」の対象です。解約したいと思ったら、すぐに光コラボレーション事業者に申し出ましょう。心配なときは、お早めにお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください（消費者ホットライン188）。



本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第318号（2018年9月19日）発行：独立行政法人国民生活センター

見守り 新鮮情報

ケーブルテレビの点検に来た事業者から、「有料放送、インターネット回線、電話、電気をまとめて契約すれば**安くなる**」と勧誘された。検討したいと伝えたら、**後日だと出張費が発生**すると言われ、契約した。しかし、インターネット回線等の**不要なサービス**も含まれているので**解約**したい。書面は小さなレシートのようなものしかもらっていない。（70歳代 女性）



「セットでお得？」 ケーブルテレビの 点検だけのはずが…

ひとこと助言

- ケーブルテレビの受信環境の点検のために来訪した事業者から「安くなるから」とインターネット回線、電話、有料放送等のセット契約をその場で勧められ、必要のないサービスまで契約してしまったという相談が寄せられています。
- 「安くなる」「お得」と言われても、契約内容、月々の支払い額や解約料等を確認し、本当に必要かどうかをよく検討した上で契約しましょう。
- 理解できなければその場で契約してはいけません。家族や周囲の人に相談することも大切です。
- 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください（消費者ホットライン188）



本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第283号（2017年6月13日）発行：独立行政法人国民生活センター

◆参考（消費者向け啓発資料②）

見守り 新鮮情報

格安スマホをインターネットから契約したが、使い方や不明な点を問い合わせたとしても、**実際の店舗がなく、サポートの電話窓口**がないが、何度かけても話し中でつながらない。家族や周りの人に聞きながら使ってきたが、事業者にしか分からないこともあると思う。**何とかしてほしい。**
(60歳代 男性)



格安スマホ 契約前にサービス内容を 確認しましょう

ひとこと助言

●いわゆる“格安スマホ”を契約して使ってみたところ、今までの携帯電話と同じ内容のサービスが受けられなかったという相談が寄せられています。

●格安スマホ会社の中には実際の店舗がなく、故障時の対応や問い合わせ窓口が電話やホームページ等に限られている場合もあります。契約前に、サポート体制等のサービス内容についてよく確認しましょう。

●格安スマホは、独自のメールアドレスの提供がなかったり、故障時に代替機の貸し出しサービスが有料であったりするなど、今までの携帯電話会社とサービス内容が違う場合があります。自分が必要とするサービスを確認し、よく検討してから契約するようにしましょう。

●不安に思うことやトラブルが生じた場合には、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン188)。



見守るくん

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第281号（2017年5月23日）発行：独立行政法人国民生活センター

見守り 新鮮情報

「**IP電話に変更すれば電話料金が安くなる。**工事費用も工事後に返金する」という**勧誘電話**があった。年金生活なので、**安くなるなら助かる**と思い承諾した。その後、工事費用は返金されたが、毎月の電話料金がこれまでの**2.5倍**になり驚いた。契約書を息子に見てもらおうと、**インターネット接続サービス**も契約していることが分かった。パソコンを持っていないので不要な契約だ。説明と違うので納得できない。
(80歳代 女性)



安くなるはずの電話料金が 2.5倍に IP電話の契約

ひとこと助言

●IP電話はインターネット回線を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、その他オプションサービス等を同時に契約することが多く見られます。

●さらに、IP電話に変更したことにより、これまで利用できていた緊急通報サービスなどが使えなくなる場合もあります。

●勧誘されても、その場で返事をせずに、家族などと一冊に契約内容や1カ月の支払総額、解約条件などを確認しましょう。

●困ったときは、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください。



見守るくん

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第231号（2015年9月16日）発行：独立行政法人国民生活センター