

一消費者トラブル情報一

＜あいちクリオ通信 平成27年6月号（No. 325）＞

よく分からないまま契約しないで！契約内容の十分な確認を！
～携帯電話の契約に関する相談が増加～

「2年間継続して契約すると基本使用料が安くなると勧められて契約し、2年経過後に解約を申し出たところ、解約期間は過ぎていているとして違約金を請求された。」「本来不要な電子機器を追加契約させられた。」といった携帯電話（スマートフォンを含む。）サービスに関する相談が増加しています。

携帯電話のサービスや契約の内容は複雑であり、消費者が十分理解しないまま契約し、トラブルとなる事例も多く見られます。

携帯電話サービスの契約にはクーリング・オフの制度の適用はありません。契約時には、契約内容について十分に確認し、分からない点については十分な説明を求め、サービス内容、料金及び解約条件等について理解しておくようにしましょう。

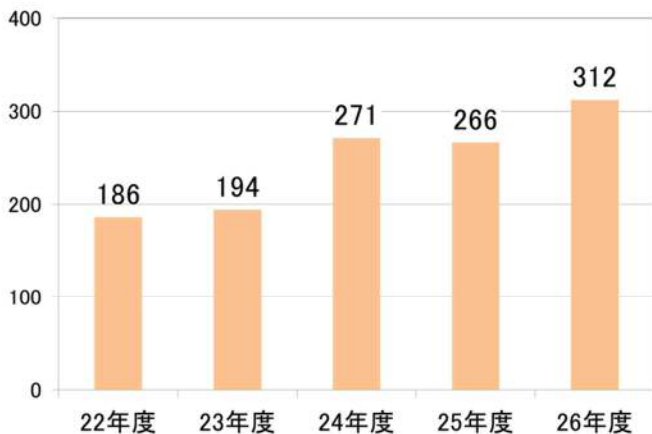
また、疑問を感じたり、トラブルに遭った場合は早めに消費生活相談窓口へ相談するようにしましょう。

※「携帯電話サービス」・・・携帯電話のサービス内容や契約・解約に関するもの。

○携帯電話サービスに関する相談件数の推移

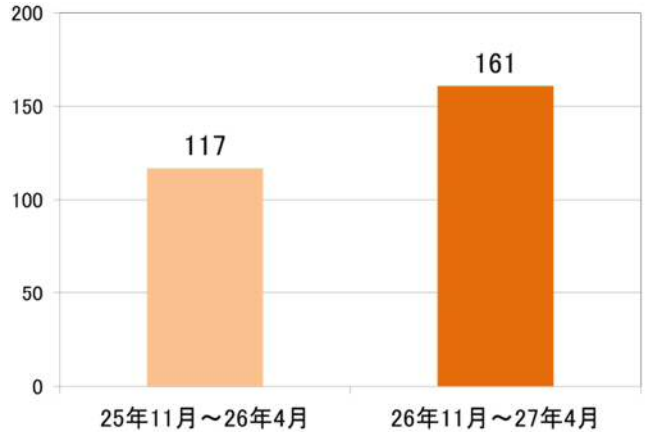
〔年度別の推移〕

（単位：件）



〔過去半年の推移（対前年同期）〕

（単位：件）




平成26年11月から平成27年4月までに寄せられた携帯電話サービスに関する相談は161件となり、前年同期と比べて37.6%（44件）増加しました。



愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、6月17日（水）午前10時から愛知県のWebページでご覧いただけます。

<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

または 

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

携帯電話サービスに関する相談

＜最近の相談事例から（平成26年11月～平成27年4月）＞

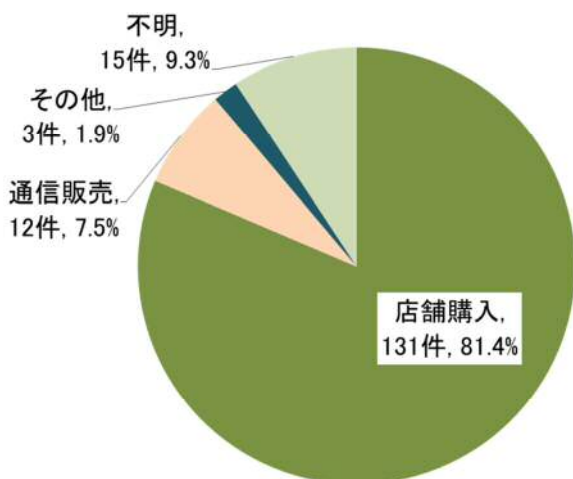
☆ 携帯電話サービスに関する相談について、販売購入形態別に見ると、「店舗購入」に関するものが131件（81.4%）と最も多く、全体の約8割を占めました。

☆ 相談内容別にみると、契約及び解約時のトラブル等の「契約・解約」が144件と最も多く、次いで契約時の説明不足や誤り等の「販売方法」が59件、次いで利用料の高額請求等の「価格・料金」が56件となりました。

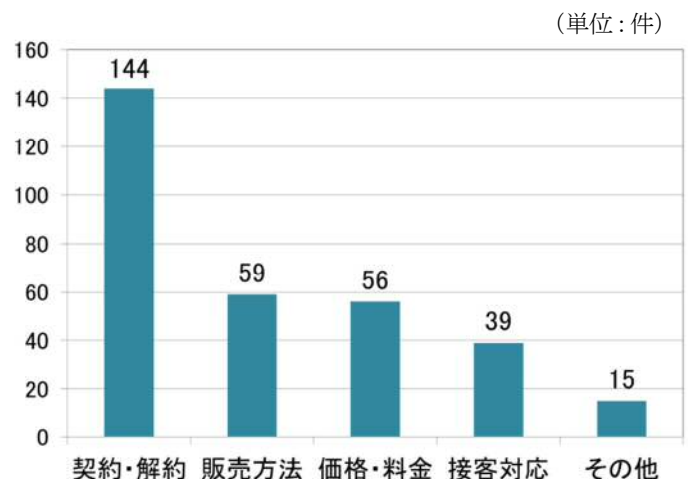
☆ 契約当事者を年代別にみると、「40代」が43件（26.7%）と最も多く、次いで「50代」が33件（20.5%）、次いで「30代」が23件（14.3%）となり、幅広い世代から相談が寄せられました。また、増加件数は、「50代」が17件増と最も多く、「未成年」及び「30代」を除く全ての世代で増加しています。

【携帯電話サービスに関する相談状況（平成26年11月～平成27年4月）】

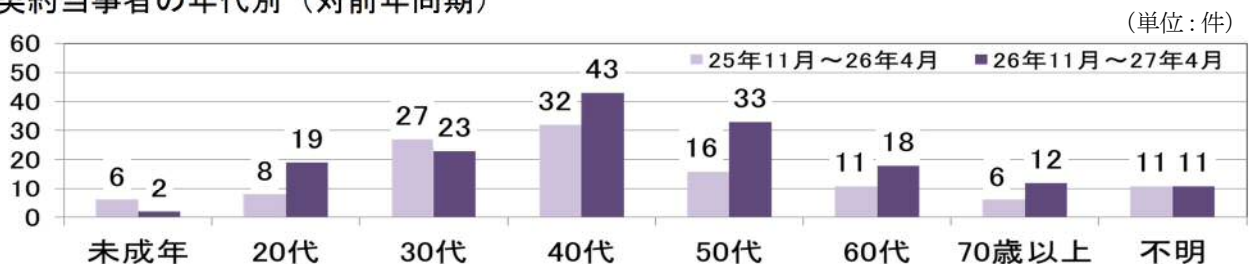
○販売購入形態別



○相談内容別（※重複計上）



◆契約当事者の年代別（対前年同期）



◆契約当事者の性別

①男性：82件（50.9%） ②女性：79件

◆契約購入金額

平均：10万1千円 最高額：105万円

◆既払金額

平均：3千円 最高額：2万9千円



相談事例

解約期間を過ぎているため、違約金が発生すると言われたが納得できない。(40代 女性)

携帯電話会社を変更しようと思い、現在契約中の販売店へ解約を申し出たところ、「先月が解約期間であり、解約期間内に解約しなかったため、契約は自動更新されている。解約するためには違約金が必要。」と言われた。契約時に2年間の契約期間があることは聞いた覚えがあるが、解約月に解約しないと自動更新になるという説明を受けたかどうかは覚えていない。

(助言) 携帯電話のサービスや契約の内容は非常に複雑で、解約期間内に自ら解約の手続きをしないと、契約が自動更新され、違約金が発生する場合もあることを説明した上で、今後は契約時に解約条件等の契約内容について十分確認するよう助言した。

事実と異なる説明を受けて不要な電子機器を追加契約したため解約したい。(30代 女性)

携帯電話の販売店でスマートフォンの機種変更をしたところ、販売員にWi-Fiルーターも契約したほうがいい。」と勧められた。自宅のインターネット環境は無線LANであるため、「いらない。」と何度も断ったが、「この端末はルーターがないとアプリのダウンロードできない。持っていないと困る。」と説明されたため契約した。しかし、自宅で試したところ、ルーターを使用しなくてもアプリをダウンロードできることが分かった。そのため、Wi-Fiルーターの解約を販売店に申し出たところ、「解約料がかかる。」と言われた。

(助言) 消費者が店舗に出向いて契約した場合、クーリング・オフ制度の適用はないことを説明した上で、実際とは異なる説明を受けて契約したため、「不実告知により契約を取り消す。」と販売店へ伝え、交渉するよう助言した。

アドバイス

●契約内容の十分な確認を

消費者が契約内容を十分理解していないことを原因とした相談も多く寄せられています。

携帯電話のサービス内容は非常に複雑で、一定の継続期間内に解約すると違約金が発生したり、継続期間終了後も自ら解約の手続きをしないと契約が自動更新されたりすることがあります。また、電気通信サービスは電気通信事業法の対象となるため特定商取引法が適用されず、法律上のクーリング・オフ制度がありません。

契約時には、契約内容について十分に確認し、分からない点については十分な説明を求め、サービス内容、料金及び解約条件等について理解しておくようにしましょう。また、契約書面は必ず保管しておくようにしましょう。

●オプションサービス等の必要性の検討を

オプションサービスを追加したり、他の電子機器とセットで契約すると、携帯の端末代金や利用料金が割引される場合もありますが、これらはあくまで追加的なサービスです。利用目的や通信環境を考慮し、その必要性を十分に考えてから契約するようにしましょう。

また、他の電子機器等を「無料でプレゼント」と勧められて追加で契約した場合、電子機器自体は無料でも、別に利用料が加算されることがありますので、追加契約により生じる利用料や不要となった際の解約条件等についても十分に確認するようにしましょう。

お困り際には、早目に愛知県消費生活総合センター及び最寄りの消費生活相談室又は
お住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

最寄りの消費生活相談窓口はこちらから → 0570-064-370 (消費者ホットライン※)

※消費者ホットラインは平成27年7月1日より3桁の電話番号「188」となります。



消費生活相談の概要 一速報

＜平成27年度（4月）の相談の特徴＞

平成27年4月に、愛知県消費生活総合センター及び各消費生活相談室に寄せられた相談の件数は1,498件となりました。この件数は、平成27年3月末日をもって相談受付を終了した「豊田加茂県民生活プラザ」の相談件数を除いて比較した場合、前年同期（1,528件）と比べて**2.0%（30件）減少**しています。

愛知県消費生活総合センター及び各消費生活相談室件数（平成27年4月）

（単位：件）

区分	センター	尾張	海部	知多	西三河	東三河	新城設楽	小計	豊田加茂	合計
4月	779	150	92	118	222	117	20	1,498		1,498
前年同期	716	139	79	128	271	171	24	1,528	57	1,585

☆ 20代の相談が増加……………表1

契約当事者を年代別にみると、「40代」が299件で最も多く全体の20.0%を占め、次いで、「30代」の257件（17.2%）、「50代」の212件（14.2%）の順となっています。

増加件数が多いものは、「20代」が対前年同期22件増（181件）となっています。

☆ デジタルコンテンツに関する相談が多い……………表2-1・2

品目別にみると、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が546件で最も多く、次いで、フリーローン・サラ金、ファンド型投資商品などの「金融保険サービス」の113件、賃貸アパート、リースサービスなどの「レンタル・リース・賃借」の89件の順となっています。増加件数の多いものは、「レンタル・リース・賃借」が対前年同期67件増（89件）となっています。

また、更に細かい分類である**商品等別**にみると、「デジタルコンテンツ」が369件で最も多く、次いで、「賃貸アパート」の72件、「インターネット接続回線」の67件の順となっています。増加件数の多いものは、「賃貸アパート」の対前年同期65件増（72件）、「フリーローン・サラ金」が同33件増（40件）、「インターネット接続回線」が同20件増（67件）となっています。

☆ 通信販売に関する相談が多い……………表3-1・2

店舗外取引に関する相談は918件で、総相談件数1,498件の61.3%を占めています。このうち、「通信販売」に関する相談が607件で最も多く店舗外取引に関する相談の66.1%を占め、次いで、「訪問販売」の129件（14.1%）、「電話勧誘販売」の127件（13.8%）の順となっています。

また、店舗外取引に関する相談を**販売方法別・商品別**にみると、通信販売の「デジタルコンテンツ」が361件で最も多くなっています。増加件数の多いものは、通信販売の「興信所」が対前年同期10件増（19件）、電話勧誘販売の「インターネット接続回線」が同10件増（33件）となっています。

表1 年代別相談件数

単位：件

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
4月	61	181	257	299	212	186	173	129	1,498
構成比(%)	(4.1)	(12.1)	(17.2)	(20.0)	(14.2)	(12.4)	(11.5)	(8.5)	(100.0)
前年同期	99	159	255	330	232	181	208	121	1,585
対前年同期 増減数	(-38)	(+22)	(+2)	(-31)	(-20)	(+5)	(-35)	(+8)	(-87)
対前年同期 増減率(%)	(-38.4)	(+13.8)	(+0.8)	(-9.4)	(-8.6)	(+2.8)	(-16.8)	(+6.6)	(-5.5)

表2-1 品目別相談件数

単位：件

区分	商品計	主なもの			サービス計	主なもの				他の相談計	計
		教養 娯楽品	住居品	土地・建物 設備		運輸通信 サービス	金融保険 サービス	レンタル リース・賃借	教養娯楽 サービス		
4月	445	88	58	56	1,041	546	113	89	71	12	1,498
構成比(%)	(29.7)	(5.9)	(3.9)	(3.7)	(69.5)	(36.4)	(7.5)	(5.9)	(4.7)	(0.8)	(100.0)
前年同期	574	142	64	36	999	609	94	22	60	12	1,585
対前年同期 増減数	(-129)	(-54)	(-6)	(+20)	(+42)	(-63)	(+19)	(+67)	(+11)	(0)	(-87)
対前年同期 増減率(%)	(-22.5)	(-38.0)	(-9.4)	(+55.6)	(+4.2)	(-10.3)	(+20.2)	(+304.5)	(+18.3)	(0.0)	(-5.5)

※主な商品等 教養娯楽品…電話機・電話機用品11件、パソコン9件、新聞9件、音響・映像機器5件など

住居品…布団類11件、電気掃除機類4件、浄水器4件、換気扇フィルター3件、洗浄剤等2件など

土地・建物・設備…給湯システム11件、ソーラーシステム8件、新築分譲マンション6件など

運輸通信サービス…デジタルコンテンツ369件、インターネット接続回線67件、携帯電話サービス28件など

金融保険サービス…フリーローン・サラ金40件、ファンド型投資商品19件、生命保険11件、株8件など

レンタル・リース・賃借…賃貸アパート72件、リースサービス5件、レンタルサービス5件など

教養娯楽サービス…旅行代理業11件、資格講座8件、ビジネス教室5件、リゾート会員権5件など

表2-2 商品等別相談件数

単位：件

区分	順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4月	デジタルコン テンツ	賃貸 アパート	インターネット 接続回線	工事・建築	フリーロー ン・サラ金	健康食品	四輪自動車	携帯電話 サービス	興信所	ファンド型投 資商品	
		369	72	67	44	40	31	29	28	22	19
前年同期		470	7	47	35	7	31	36	26	11	20
対前年同期 増減数		(-101)	(+65)	(+20)	(+9)	(+33)	(0)	(-7)	(+2)	(+11)	(-1)
対前年同期 増減率(%)		(-21.5)	(+928.6)	(+42.6)	(+25.7)	(+471.4)	(0.0)	(-19.4)	(+7.7)	(+100.0)	(-5.0)

※この他、商品（サービス）を特定できないものを分類した「商品一般」が53件あります。

※デジタルコンテンツとは、インターネットを通じて得られるアダルトサイトや出会い系サイトなどの情報のことです。

※平成27年度から、「住宅相談」及び「多重債務相談」について消費生活相談窓口での受付を開始しました。
(平成26年度以前は県民生活プラザの県民相談窓口において受付。)

表3-1 店舗外取引に関する相談件数

単位：件

区分	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	マルチ商法	送りつけ商法	訪問購入	その他無店舗	計
4月	129	607	127	27	1	11	16	918
構成比(%)	(14.1)	(66.1)	(13.8)	(2.9)	(0.2)	(1.2)	(1.7)	(100.0)
前年同期	152	754	127	20	3	6	7	1,069
対前年同期 増減数	(-23)	(-147)	(0)	(+7)	(-2)	(+5)	(+9)	(-151)
対前年同期 増減率(%)	(-15.1)	(-19.5)	(0.0)	(+35.0)	(-66.7)	(+83.3)	(+128.6)	(-14.1)

表3-2 店舗外取引に関する相談の商品等別件数

(1) 訪問販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
4月	工事・建築	テレビ放送サービス	給湯システム	新聞	布団類
	18	9	9	8	7
対前年同期	17	17	7	6	5
増減数	(+1)	(-8)	(+2)	(+2)	(+2)

(2) 通信販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
4月	デジタルコンテンツ	興信所	健康食品	フリーローン・サラ金	旅行代理業
	361	19	15	8	7
対前年同期	466	9	13	1	3
増減数	(-105)	(+10)	(+2)	(+7)	(+4)

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
4月	インターネット接続回線	ファンド型投資商品	固定電話サービス	公社債	健康食品
	33	8	7	5	4
対前年同期	23	14	1	8	8
増減数	(+10)	(-6)	(+6)	(-3)	(-4)

(4) マルチ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	4
4月	健康食品	デジタルコンテンツ	ファンド型投資商品	化粧品	複合サービス会員
	7	4	3	2	2
対前年同期	3	0	1	2	0
増減数	(+4)	(+4)	(+2)	(0)	(+2)

(5) 送りつけ商法 単位：件

区分 \ 順位	1
4月	掛軸
	1
対前年同期	0
増減数	(+1)

(6) 訪問購入

単位：件

区分 \ 順位	1	2	2	2
4月	ネックレス	靴	四輪自動車	紳士・婦人洋服
	2	1	1	1
対前年同期	1	0	2	0
増減数	(+1)	(+1)	(-1)	(+1)