

一消費者トラブル情報一

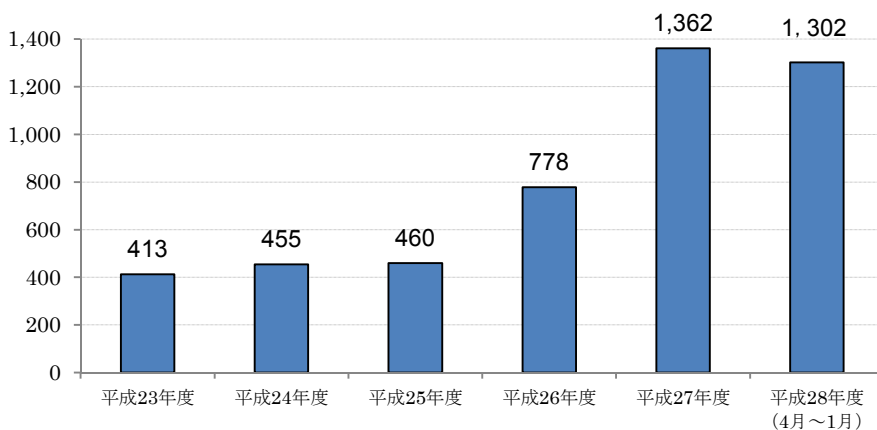
<あいちクリオ通信 平成29年3月号 (No. 345) >

“今より安くなる!?” 光回線に関する相談が著しく増加!

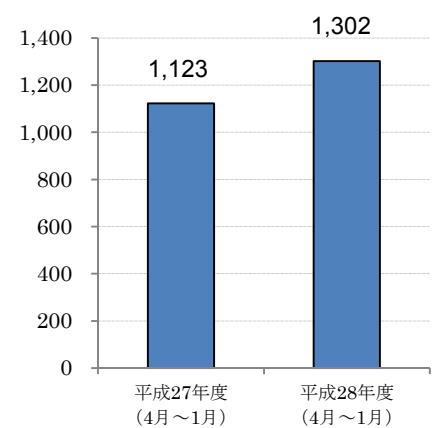
～電気通信サービスの契約は、内容をしっかり確認しましょう～

- 「『プロバイダを変更すれば今より安くなる。』と電話で勧められ、てっきり現在契約している業者の新しいサービスだと思い込み、手続きした。請求書を見たら、契約した覚えのない業者で、料金も高くなったのでやめたい。」「『通信料金が今より安くなる。』と電話で勧誘されて、光回線の契約をしたが、申し込んでいないオプションがついていて料金が高くなった。やめたい。」等の相談が多く寄せられています。
- 平成28年度（4月～1月）の愛知県及び市町村の消費生活センターに寄せられた相談のうち、光回線に関する相談は1,302件あり、前年同期の1,123件と比べて15.9%（179件）増加しています。平成27年2月に光回線の卸売りが開始されて以降、光回線に関する相談は著しく増加（平成25年度の約3倍）し、依然として増加傾向にあります。
- 電気通信サービスは、光回線、携帯電話、ケーブルテレビ等の通信サービスや、プロバイダ等の独自サービスを始め、様々なサービスが組み合わせられることが多く、契約内容が複雑です。「安くなる」と言われても、総額で本当に安くなるのか、不要なサービスが加わっていないか等、よく確認してから契約しましょう。契約トラブルに遭ったり、不審に思ったりした場合は、お近くの消費生活相談窓口にご相談しましょう。

【相談件数（※）の推移】（単位：件）



【同期比較】（単位：件）



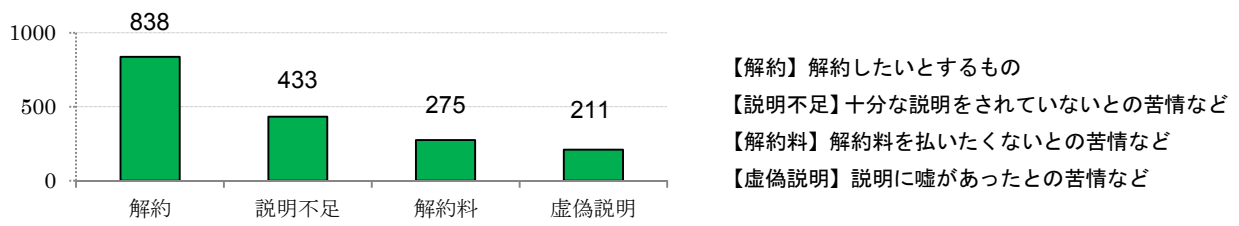
※ 愛知県内の消費生活センターが、平成29年3月9日時点のPIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に登録した相談のうち、「光回線」に関する相談を集計しています。

光回線に関する相談概要

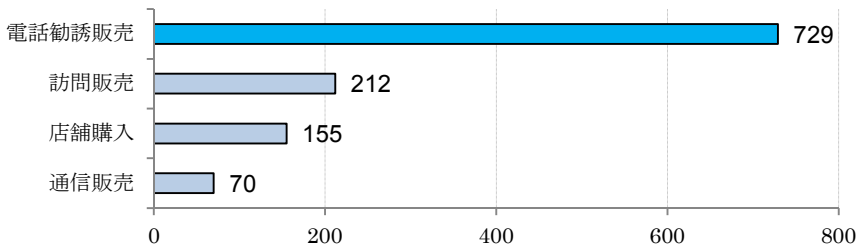
＜データ及び最近の事例から＞

- ☆ 平成28年度（4月～1月）に寄せられた相談（1,302件）について、相談内容別で見ると、「解約」が838件（64.4%）で最も多く、次いで「説明不足」が433件（33.3%）、「解約料」が275件（21.1%）となっています。
- ☆ 契約購入形態別では、「電話勧誘販売」が729件（56.0%）で半数を占め、次いで訪問販売が212件（16.3%）、店舗購入が155件（11.9%）となっています。
- ☆ 契約当事者を年代別で見ると、40代が19.1%で最も多く、次いで60代が18.8%、70歳以上が18.0%、50代が15.7%となっています。年代には偏りがないことが分かります。

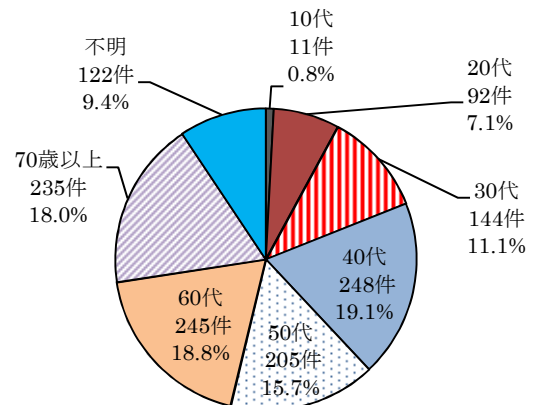
◆相談内容別（単位：件）（上位4種、重複計上）



◆契約購入形態別（単位：件）（不明を除く）



◆契約当事者年代別（単位：件）



◆契約購入金額
 平均額：1万6千円
 最高額：24万円

◆既支払額
 平均額：5千円
 最高額：17万円

◇愛知県内の消費生活センターにおける相談件数内訳

県のセンター（5か所）	551件
市町村のセンター（※）	751件
計	1,302件

※ 平成28年度市町村消費生活センター
 （名古屋市、岡崎市、一宮市、瀬戸市、春日井市、豊田市、安城市、西尾市、犬山市、小牧市、尾張旭市、東三河広域連合の豊橋市、豊川市、蒲郡市、田原市、新城市及び知多半田地域の半田市 全17センター。平成28年4月1日設置済みセンターのデータを集計。）



愛知県に寄せられた相談事例

◎電話でプロバイダの変更を勧誘され、申し込み、遠隔操作で手続きした。やめたい。(契約者：40代女性)

電話で「光回線を契約しているお客様に電話している。プロバイダを変更すれば料金が安くなる。」と勧められた。てっきり現在契約している業者が新サービスの案内をしてきものだと思い込み、詳しいことはよく分からなかったが、安くなるならいいと思い、申し込んだ。後日、業者から、パソコンを起動してパスワードを教えるようにと言われ、伝えたところ、遠隔操作をされた。手続き後、「3年以内に解約したら違約金2万円を払ってもら。契約書面を送る。」と言われた。不審に思うのでやめたい。

(助言) センターで契約書を確認したところ、現在契約している業者ではないこと、月額料金が今までより高くなっていることが分かった。業者に、「安くなると勧誘されたのに高くなっていた。説明に嘘があることが分かったのでキャンセルする。違約金は払わない。」と伝えて交渉するように助言した。

⇒後日、相談者から、事務手数料の請求なくキャンセルできたとの連絡があった。

◎高齢の両親宅に電話で勧誘があり、不要な光回線工事がされた。元に戻したい。(相談者：40代男性) (契約者：70代男性)

高齢の両親宅に通信事業者から電話があり、「電話回線を光回線にしないか。」と勧誘があった。インターネットは利用しないため断ったが、「料金は安くなるし、工事費用は2年間使えばかからない。」と言われ合意した。書類が届いたが、難しくて見ていないうちに工事が完了した。息子である自分が、書類や請求書を見たところ、断ったはずのインターネット開通工事代金がかかっていた。しかも、電話料金に加えて毎月3,000円の回線使用料がかかり、今までの倍以上の料金になることが分かった。回線使用料の話も電話料金が高くなることも聞いていない。高齢者夫婦に不必要な勧誘をし、契約を2年間縛った上、高額な料金を払わせるのは悪質ではないか。元に戻したい。

(助言) 当所から業者に対し、適合性の原則からふさわしくない勧誘ではないかと交渉した結果、違約金と工事代金は無料となり、工事後にかかった通信費等の実費は業者負担とすること、元のアナログ回線に戻す費用は消費者負担とすることとなった。

アドバイス

●次のことに注意しましょう。

- 改正電気通信事業法が平成28年5月に施行され、クーリング・オフに類似した「初期契約解除制度」を含めた消費者保護ルールが導入されました。
- 契約書面を受け取った日を含めて8日間は理由を問わず契約を解除できます。一方で、事業者は、事務手数料や実施済みの工事代金、サービスを開始している場合はその費用を消費者に請求することができます。
- 初期契約解除制度は、契約を解除することはできますが、元の状態に戻せるというものではありません。
- 電話等で勧誘を受けた際は、相手が現在契約している事業者かどうか、事業者名をしっかりと確認しましょう。



高齢者に強引な勧誘！ 新聞購読契約のトラブルに注意しましょう！



新聞の訪問販売に関しては、愛知県内でこの3年間、毎年度300件程度の相談が寄せられています。中でも高齢者からの相談が年々増加しており、**契約者が70歳以上の相談が約5割**を占めています。

- 長期の契約や数年先からの契約は避け、先の見通せる範囲で契約しましょう。
- 新聞の景品は、「新聞公正競争規約」において「取引価額の8%または6か月分の購読料の8%のいずれか低い金額までを上限」(通常、最高で2,000円程度)とされています。トラブル防止の観点から、これを超える額の景品は受け取らないようにしましょう。
- 訪問販売で新聞の契約をした場合は、**契約書面を受け取った日を含めて、8日間はクーリング・オフができます**。購読を希望しない場合は、すみやかに**書面でクーリング・オフ通知**を出しましょう。
- クーリング・オフ期間を過ぎても、勧誘に問題がある場合は、販売店との交渉により解約できる場合があります。疑問や不安に感じたときは、早めに**最寄りの消費生活相談窓口**へ相談しましょう。
- 高齢者には、家族や周囲の人の見守りが大切です。望まない契約や長期間の契約をしていないか等、日頃から気をつけるようにしましょう。



消費生活相談窓口の御案内



消費生活上のトラブルなどでお困りの際には、お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。

愛知県の消費生活センター			
相談窓口名称	電話番号	相談受付時間	
		消費生活相談窓口	多重債務法律相談(予約制)
愛知県消費生活総合センター	(052)962-0999	月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00	火・木 13:00～16:00
尾張消費生活相談室	(0586)71-0999	月～金 9:00～16:30	第2水 13:00～16:00
海部消費生活相談室	(0567)24-9998	月～金 9:00～16:30	—
知多消費生活相談室	(0569)23-3300	月～金 9:00～16:30	—
西三河消費生活相談室	(0564)27-0999	月～金 9:00～16:30	第1・3火 13:00～16:00

※市町村において消費生活センターが整備されることに伴い、尾張、海部及び知多消費生活相談室の相談業務は平成29年3月末をもって終了し、平成29年度は「愛知県消費生活総合センター」及び「西三河消費生活相談室」で相談業務を行います。

※平成28年4月1日から東三河広域連合が消費生活相談業務を開始することに伴い、東三河消費生活相談室及び新城設楽消費生活相談室の消費生活相談業務については、平成28年3月末をもって終了しました。

市町村の消費生活センター(原則、それぞれの市町村内にお住まいの方を対象としています。)		※H29.2.20現在	
相談窓口名称	電話番号	相談窓口名称	電話番号
○東三河消費生活総合センター	(0532)51-2305	○知多半田消費生活センター (半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町及び武豊町)	(0569)32-2444
・東三河消費生活豊川センター	(0533)89-2238	○春日井市消費生活センター (市民活動推進課)	(0568)85-6616
・東三河消費生活蒲郡センター	(0533)66-1204	○豊田消費生活センター	(0565)33-0999
・東三河消費生活田原センター	(0531)23-3818	○安城市消費生活センター	(0566)71-2235
・東三河消費生活新城センター	(0536)23-6260	○西尾市消費生活センター	(0563)65-2161
○名古屋市消費生活センター	(052)222-9671	○犬山市消費生活センター	(0568)61-1800
○岡崎市消費生活センター	(0564)23-6459	○小牧市消費生活センター	(0568)76-1119
○一宮市消費生活相談窓口	(0586)71-2185	○大府市消費生活センター	(0562)45-4538
○瀬戸市消費生活センター	(0561)88-2679	○尾張旭市消費生活センター	(0561)53-2111

消費者ホットライン(最寄りの消費生活相談窓口につながります。)
188 いやや(嫌や!)