

一消費者トラブル情報一

＜あいちクリオ通信 平成24年3月号（No. 286）＞



契約する前にはよく確かめて！ ～「インターネット接続回線」の相談が増加～

- ☆ 平成23年4月から平成24年1月までに、愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた光ファイバー通信回線等の「インターネット接続回線」に関する相談件数は248件で、前年度同期（216件）と比べて、14.8%（32件）増加しました。そのうち、電話勧誘販売によるものは94件、訪問販売によるものは50件で、両方を合わせると全体の58.1%を占めています。
- ☆ 「契約する前の説明と内容が違う」、「断っても何度も電話がかかってきて迷惑」という相談も寄せられています。内容をよく確かめ、不要ならきっぱりと断りましょう。

消費生活相談の概要—速報—

＜平成23年度（4月～1月）の相談の特徴＞

- ◇ 平成24年1月に、愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた相談の件数は1,285件で、平成24年1月までに寄せられた本年度の相談件数の累計は14,266件となりました。この件数は、平成22年度同期（14,153件）に比べ0.8%（113件）増加しています。
- ◇ 契約当事者を年代別にみると、「40代」が2,686件で最も多くなっています。また、増加分では、「60代」が対前年同期140件増で最も多くなっています。

県民生活プラザ別相談件数（平成23年度4月～1月）

単位：件

期間	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田加茂	新城設楽	東三河	計
1月	533	157	82	92	199	73	26	123	1,285
23(4～1)	6,132	1,882	841	1,024	2,120	730	264	1,273	14,266
前年同期	6,080	1,584	945	1,021	2,144	780	253	1,346	14,153

愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、3月13日午前10時30分から愛知県のWebページでご覧いただけます。

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

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

契約する前にはよく確かめて！ 電話や訪問での「インターネット接続回線」の勧誘

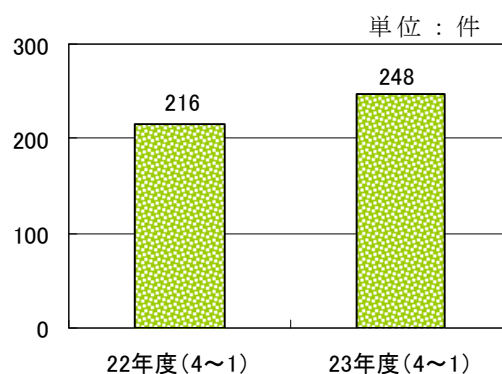
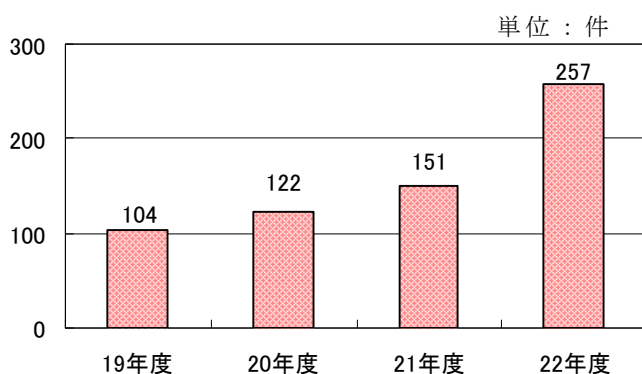
＜最近の相談事例から＞

☆ 「インターネット接続回線」の契約は、サービスの内容や仕組みが複雑で、耳慣れない言葉も多く、電話で説明されただけではわかりにくいいため、トラブルになるケースが増えています。

☆ 「休みの日や、夜間にも電話がかかってくる。」、「断っているのに、何度も電話がある。」、「契約後も一定期間内なら無償で解約できると言われて契約したが、解約を申し出たら解約料が発生すると言われた。」などの相談も寄せられています。

☆ 通信回線の契約は、電話勧誘販売や訪問販売であっても、特定商取引法によるクーリング・オフの適用はありません。契約は慎重に！

【「インターネット接続回線」に関する相談件数の推移】



【平成23年度4月～1月の状況】

○契約当事者の年代別

①30代：56件 ②40代：52件 ③50代：41件 ほか

○契約当事者の性別

①男性：139件 ②女性：109件

○契約当事者の職業別

①給与生活者：116件 ②家事従事者：55件 ③無職：49件 ほか

○契約購入金額

平均：25,000円 最高額：450,000円

○既払金額

平均：18,000円 最高額：450,000円

○販売購入形態別

①電話勧誘販売：94件 ②訪問販売：50件 ③店舗購入：43件 ほか



相談事例

中央県民生活プラザ 30代 男性 給与生活者

家に来た電話会社の代理店の人に、光回線を勧められた。「**工事後でも保証期間内だったら無料で解約できる**」と言われて契約した。宅配便でモデムが届き、その後工事に来た。その電話会社とは以前に別の件でトラブルになったことがあり、やはりやめようと思い解約を申し出たら、「工事日から解約までの日割り計算の支払いで解約に応じる。1,000円から2,000円くらい」と言われた。2日後に別の担当者から電話があり「一月分の3,000円の支払いが発生する」と言われた。**担当者によって話が違い、不信感**。代理店に「保証期間内なら解約料はかからないと聞いたのに、話が違う。」と苦情を伝えたら、「**そんなことは一切言っていない**」と言われた。

「保証期間内なら解約料はいらない」と説明されたことについては、「言った・言わないの話」になり、最後は規約に基づき解約料が発生する可能性があることを説明した。相談者は、解約を申し出た際、電話会社の担当者により説明が違ったことに不満として、電話会社と交渉した。その結果、電話会社は解約料の説明の仕方が悪かったことを認め、解約料の請求をしないこととなった。

西三河県民生活プラザ 40代 女性 給与生活者

契約しているADSL会社のカスタマーセンターから**光回線にしないかという勧誘がしつこい**。断っても何度もかけ直してくる。勧誘は一切止めてもらいたい業者者に苦情を言う窓口がわからない。

当所より電話会社の相談窓口事情を伝えたところ、「顧客電話番号を入手した他社代理店が勧誘していると思われ、相手先の電話番号が分かれば当社からも他社代理店に対し苦情を言うつもりである」とのことだった。その旨相談者に伝え、迷惑勧誘から身を守るためきっぱり断わり、業者に気兼ねする必要はないことを助言。もし相手方電話番号が分かれば当所に連絡してほしいと伝えた。



アドバイス

- インターネット接続回線の契約には、電話会社、代理店、プロバイダ、サポートセンターなど**多くの業者が関係しています**。サービスの内容や仕組みが複雑で、耳慣れない言葉も多く、電話で説明されただけでは分かりにくいいため、トラブルになるケースが増えていきます。
- 執拗な勧誘に対しては**、「いいです」、「結構です」など、あいまいな返事をしないで、「お断りします」、「いりません」、「もう電話しないでください」など、**きっぱりと断りましょう**。契約しない理由を説明する必要はありません。
- 愛知県の条例では、勧誘を拒絶する意思表示した人への訪問や電話を禁止しています。また、訪問や電話の最初に、消費者の意思確認を求めています。
- 業者に直接会うこともなく、電話での説明により口頭で申し込み、その後に契約書が届く場合もあります。**契約の前には、送付された書類をよく読み、サービス内容、料金体系、解約の手続き・条件等を確認しておきましょう**。また、無料の期間がある場合は、**無料期間内に解約する場合の手続きや有料になる時期も確認しておきましょう**。
- 通信回線の契約には、「電気通信事業法」が適用されます。たとえ訪問販売、電話勧誘販売であっても、**特定商取引法のクーリング・オフの規定は適用されません**。
- 執拗な勧誘で困惑したり、契約後にトラブルが生じた場合は、**早めにお住まいの市町村の消費生活相談窓口又は最寄りの県民生活プラザに相談してください**。

消費生活相談の概要 一速報一

<平成23年度（4月～1月）の相談の特徴>

☆ 40代以上の各年代からの相談が増加……………表1

契約当事者を年代別にみると、「40代」が2,686件で最も多く、全体の18.8%を占め、次いで、「30代」の2,672件（18.7%）、「60代」の1,876件（13.2%）の順となっています。

増加件数が多いものは、「60代」が対前年同期140件増（1,876件）、「50代」が同122件増（1,798件）となっています。

☆ デジタルコンテンツに関する相談が増加……………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4,923件で最も多く、次いで、ファンド型投資商品、株などの「金融保険サービス」の1,685件、電話機・電話機用品、音響映像機器などの「教養娯楽品」の1,104件の順となっています。

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4,003件で最も多く、次いで、「ファンド型投資商品」の405件、「工事・建築」の373件の順となっています。増加件数の多いものは、「デジタルコンテンツ」の対前年同期357件増（4,003件）、「ファンド型投資商品」の同299件増（405件）の順になっています。

☆ 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、9,580件で、全体の67.2%を占めています。なかでも、「通信販売」に関する相談が6,082件で最も多く、店舗外取引に関する相談の63.5%を占め、次いで、「訪問販売」の1,647件（17.2%）、「電話勧誘販売」の1,522件（15.9%）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3,985件（対前年同期344件増）、電話勧誘販売の「ファンド型投資商品」が194件（同151件増）と増加しています。

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
1月	56	162	243	249	155	192	161	67	1,285
23年度(4~1)	708	1,697	2,672	2,686	1,798	1,876	1,863	966	14,266
構成比(%)	(5.0)	(11.9)	(18.7)	(18.8)	(12.6)	(13.2)	(13.1)	(6.7)	(100.0)
前年同期	713	2,005	2,793	2,575	1,676	1,736	1,750	905	14,153
対前年同期 増減数	(-5)	(-308)	(-121)	(+111)	(+122)	(+140)	(+113)	(+61)	(+113)
対前年同期 増減率(%)	(-0.7)	(-15.4)	(-4.3)	(+4.3)	(+7.3)	(+8.1)	(+6.5)	(+6.7)	(+0.8)

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	被服品		運輸通信 サービス	金融保険 サービス	教養娯楽 サービス	保健福祉 サービス		
1月	413	88	53	53	863	427	128	102	31	9	1,285
23年度(4~1)	4,688	1,104	573	566	9,485	4,923	1,685	682	406	93	14,266
構成比(%)	(32.9)	(7.7)	(4.0)	(4.0)	(66.5)	(34.5)	(11.8)	(4.8)	(2.8)	(0.6)	(100.0)
前年同期	5,062	1,271	667	529	8,969	4,452	1,567	639	419	122	14,153
対前年同期 増減数	(-374)	(-167)	(-94)	(+37)	(+516)	(+471)	(+118)	(+43)	(-13)	(-29)	(+113)
対前年同期 増減率(%)	(-7.4)	(-13.1)	(-14.1)	(+7.0)	(+5.8)	(+10.6)	(+7.5)	(+6.7)	(-3.1)	(-23.8)	(+0.8)

※主な商品等 教養娯楽品…電話機・電話機用品156件、音響映像機器150件、新聞109件など
 住居品…布団類134件、浄水器40件、ルームエアコン39件、電気洗濯機26件など
 被服品…ネックレス81件、着物類48件、靴38件、指輪37件、婦人用バッグ30件など
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ4,003件、インターネット接続回線248件など
 金融保険サービス…ファンド型投資商品405件、株241件、フリーローン・サラ金233件など
 教養娯楽サービス…宝くじ130件、旅行代理業78件、コンサート49件など
 保健福祉サービス…エステティックサービス161件、医療サービス55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
1月		デジタルコンテンツ	ミネラルウォーター	宝くじ	四輪自動車	工事・建築	インターネット接続回線	株	携帯電話サービス	健康食品	ファンド型投資商品
		335	46	39	34	33	28	25	19	18	17
23年度(4月~1月)		デジタルコンテンツ	ファンド型投資商品	工事・建築	四輪自動車	インターネット接続回線	株	フリーローン・サラ金	健康食品	修理サービス	公社債
		4,003	405	373	329	248	241	233	228	219	213
前年同期		3,646	106	351	330	216	254	251	202	182	150
対前年同期 増減数		(+357)	(+299)	(+22)	(-1)	(+32)	(-13)	(-18)	(+26)	(+37)	(+63)
対前年同期 増減率(%)		(+9.8)	(+282.1)	(+6.3)	(-0.3)	(+14.8)	(-5.1)	(-7.2)	(+12.9)	(+20.3)	(+42.0)

※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356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。

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	送りつけ商法	マルチ商法	その他無店舗	計
1月	126	560	156	3	16	10	871
23年度(4~1)	1,647	6,082	1,522	46	165	118	9,580
構成比(%)	(17.2)	(63.5)	(15.9)	(0.5)	(1.7)	(1.2)	(100.0)
前年同期	1,745	5,444	1,471	46	203	198	9,107
対前年同期増減数	(-98)	(+638)	(+51)	(+0)	(-38)	(-80)	(+473)
対前年同期増減率(%)	(-5.6)	(+11.7)	(+3.5)	(+0.0)	(-18.7)	(-40.4)	(+5.2)

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
1月	工事・建築 19	インターネット接続回線 9	新聞 8	テレビ放送サービス 7	布団類 5
23年度(4~1)	工事・建築 198	新聞 95	ソーラーシステム 83	布団類 77	テレビ放送サービス 65
対前年同期増減数	189 (+9)	72 (+23)	47 (+36)	76 (+1)	39 (+26)

(2) 通信販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
1月	デジタルコンテンツ 332	宝くじ 39	健康食品 6	旅行代理業 5	電話音声情報 5
23年度(4~1)	デジタルコンテンツ 3,985	宝くじ 128	ファンド型投資商品 118	化粧品 86	健康食品 62
対前年同期増減数	3,641 (+344)	56 (+72)	7 (+111)	50 (+36)	55 (+7)

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
1月	ミネラルウォーター 36	株 14	インターネット接続回線 10	ファンド型投資商品 10	公社債 8
23年度(4~1)	ファンド型投資商品 194	株 177	公社債 147	インターネット接続回線 94	新築分譲マンション 93
対前年同期増減数	43 (+151)	172 (+5)	106 (+41)	97 (-3)	154 (-61)

(4) 送りつけ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	3	3
1月	健康食品 2	ミネラルウォーター 1			
23年度(4~1)	単行本 9	健康食品 7	化粧品 2	雑誌 2	緑茶 2
対前年同期増減数	9 (+0)	5 (+2)	1 (+1)	3 (-1)	0 (+2)

(5) マルチ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	3	5
1月	健康食品 3	化粧品 3	浄水器 1	美顔器 1	果実飲料 1
23年度(4~1)	健康食品 51	化粧品 29	布団類 5	家庭用電気治療器具 5	洗浄剤等 4
対前年同期増減数	53 (-2)	44 (-15)	0 (+5)	2 (+3)	2 (+2)

表4 主な商法別の相談件数

単位：件

区分	マルチ商法	内職・モニター商法	アポイントメントセールス	催眠商法	資格商法	キャッチセールス
1月	16	13	6	0	6	4
23年度(4~1)	165	109	74	41	33	18
対前年同期増減数	203 (-38)	202 (-93)	98 (-24)	73 (-32)	51 (-18)	28 (-10)

※主な商品等
 マルチ商法……健康食品、化粧品、布団類、家庭用電気治療器具など
 内職・モニター商法……ワープロ・パソコン内職、パチンコ関連内職、販売業内職など
 アポイントメントセールス……ネックレス、複合サービス会員、指輪、エステティックサービスなど
 催眠商法……家庭用電気治療器具、健康食品、布団類、磁気治療器具など
 資格商法……資格取得用教材、経営関連資格講座、行政書士資格講座など
 キャッチセールス……エステティックサービス、健康食品、ミネラルウォーターなど