

一消費者トラブル情報一

<あいちクリオ通信 平成25年4月号 (No. 299) >

インターネット接続回線の契約や解約には注意が必要です！ ——よく理解できないまま契約し、後でトラブルに——

☆ 平成24年4月から平成25年2月までに、愛知県の8か所の県民生活プラザには、インターネット接続回線に関する相談が292件寄せられ、前年同期(272件)と比べて7.4%(20件)増加しました。

☆ インターネット接続回線に関する相談では、「他社に乗り換えようとしたら高額な解約料を請求され、納得できない」、「解約したはずなのに料金を請求された」、「説明が不十分で、よく理解できない」など、契約や解約のトラブルに関するものが多く寄せられています。

◎サービスの多様化、契約条件の複雑化、強引な勧誘などにより、トラブルが増加しています。

◎サービスの内容や料金、解約条件などを十分に理解してから契約するようにしましょう。

消費生活相談の概要—速報—

<平成24年度(4~2月)の相談の特徴>

- ◇ 平成25年2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1,365件で、平成25年2月までに寄せられた本年度の相談件数の累計は14,934件となりました。この件数は、前年同期(15,630件)と比べて、4.5%(696件)減少しています。
- ◇ 契約当事者を年代別にみると、「40代」が2,818件で最も多くなっています。増加件数では、「70歳以上」が対前年同期10.6%(217件)増の2,263件となっています。

県民生活プラザ別相談件数(平成24年度4~2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
2月	571	170	102	98	202	82	18	122	1,365
24(4~1)	6,398	1,914	986	1,196	2,123	822	208	1,287	14,934
前年同期	6,750	2,042	928	1,125	2,308	801	286	1,390	15,630

愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、4月9日午前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。

インターネット接続回線の契約内容を十分理解し、 必ず解約条件も確認しましょう！

〈最近の相談事例から〉

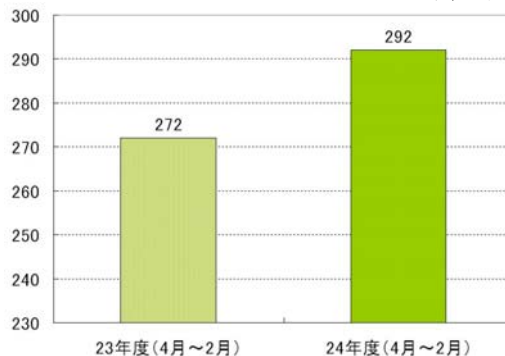
☆ インターネット接続回線に関する相談件数は、ここ数年増加傾向にあります。平成24年4月から平成25年2月までに寄せられた相談は292件で、昨年同時期の272件に比べて7.4%増加しました。

☆ 販売形態別では電話勧誘が全体の39.7%と最も多く、次いで訪問販売が21.9%となっており、消費者にとって不意打ち性の高い販売形態でのトラブルが多くなっています。

☆ 相談内容別では、解約・契約に関するものが240件、販売方法に関するものが192件となっており、契約内容や解約条件の理解不足、説明不足などがトラブルの原因と考えられます。

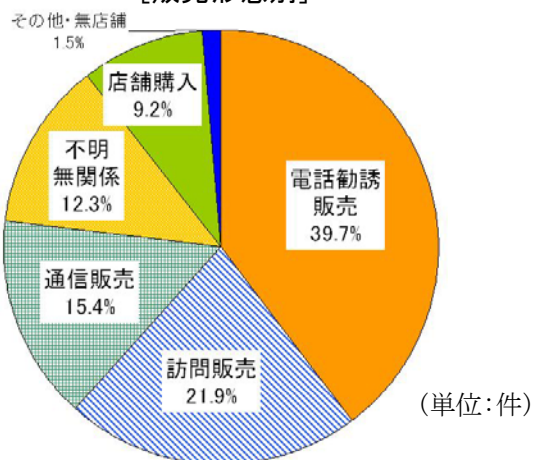
○インターネット接続回線に関する相談件数の推移

(単位:件)



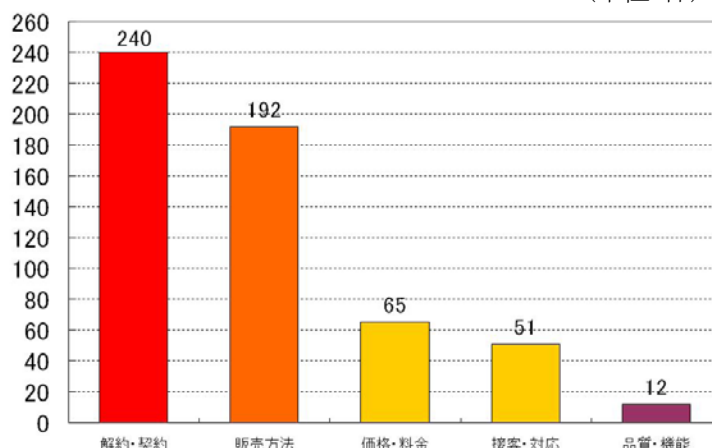
【インターネット接続回線に関する相談状況 (平成24年度4～2月)】

[販売形態別]



[相談内容別]

(単位:件)



電話勧誘販売	訪問販売	通信販売	不明無関係	店舗購入	その他・無店舗
116	64	45	36	27	4

【契約・解約】解約料が高い、約束不履行など

【販売方法】販売時の説明不足、強引な勧誘、虚偽説明など

【価格・料金】料金が安い

【接客・対応】アフターサービスに関する不満、電話が繋がらないなど

【品質・機能】広告とイメージが違うなど

◆契約当事者の性別

①男性：170件 (58.2%) ②女性：118件 ③不明：4件

◆契約当事者の年齢別

①50代：65件 (22.3%) ②30代：52件 ③60代：46件 ④40代：44件 ほか

◆契約当事者の職業別

①給与所得者：128件 (43.8%) ②家事従事者：61件 ③無職：49件 ほか

◆契約購入金額

平均：19,000円 最高額：297,000円

◆既払金額

平均：1,500円 最高額：24,000円



相談事例

高額な解約料に納得がいけない(中央県民生活プラザ 相談者：60代男性)

昨年8月、A電話会社の代理店から電話料金が毎月280円安くなると勧誘され、光回線の契約をした。契約者は息子で、話は私が聞いた。契約後3年以内に解約する場合は、違約金12,000円がかかる縛りがあると聞いていた。今年6月、以前契約していたB電話会社の代理店から勧誘があり、B社に戻そうと思った。元々、月々280円安くなったとしても3年間では10,080円だ。それより違約金のほうが高い(12,000円)ことに納得がいけないので、払いたくない。

事実関係を正確に聞き取る必要があるため、契約者の息子さんから相談してほしいと伝えられた上で、一般論として次の説明をした。消費者契約法では不利益事実の不告知又は不実告知による取消の規定があるが、相談者の場合は取消権の行使期間を過ぎている。契約の際、解約条件について説明を受けていることから、解約料を払わない解約は困難と考えられる。

何のお金を払い続けなければならないのか分からない(中央県民生活プラザ 相談者:60代女性)

家電量販店で、パソコンとセットで光回線契約するとお得になると言われ、現在利用しているプロバイダを解約し、契約した。後日、Wi-FiモデムとIP電話機が送られてきたので業者に問い合わせたら、「セットの中にIP電話も含まれている」と言われた。プロバイダ以外は必要ないため、IP電話機とWi-Fiのモデムを返却し解約した。その後、509円と980円の2回が口座から引き落とされたので業者に問い合わせたら、「解約しても2年間は料金を払い続ける必要がある。ただし、今回に限り違約金は免除する」と言われた。電話機やモデムを返却して解約したのに、何のお金を払い続けなければいけないのか分からない。

契約書を確認したところ、A社とパソコン付きプロバイダ契約及びIP電話通信契約をし、B社とWi-Fiモデム分割支払契約及び無線通信契約をしたことになっていた。相談者はA社にIP電話機とB社のモデムを返却し、5,250円の違約金を払ってIP電話通信契約を解約したが、B社の解約手続きはしていなかった。引き落とされた509円はB社の開設手数料で、980円はモデムの分割代金であり、この分割代金は月々の無線通信料から割引されることになっていた。今回、B社に無線通信契約の解約を申し出れば、違約金9,975円は特別に免除されるが、モデムの契約は解除できないため、分割代金の980円は2年間支払わなければいけないとのことだった。以上を説明し、B社の違約金が免除されるうちに解約することを勧めた。

アドバイス

- ◎インターネット接続回線の契約には、通信回線業者、代理店、プロバイダ、付加サービス・機器の販売社など複数の業者が関わり、セット割引や利用期間の拘束など複雑な条件が付帯します。
- ◎電気通信事業者やその代理店は、消費者に電気通信サービスの契約内容などを十分理解してもらおう、契約の前に十分な説明をすることが義務付けられています。
- ◎相談事例のように、解約の拘束期間や必要な手続きについてよく理解していなかったため、高額な解約料を請求されたり、本来支払う必要のない料金を払い続けていたなどという相談も少なくありません。
- ◎契約の前にサービスの内容、料金、契約の相手方、解約条件などについて十分確認し、よく理解した上で契約しましょう。
- ◎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。

トラブルに遭った場合は、早めに**最寄りの県民生活プラザ**
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。



消費生活相談の概要 一速報一

<平成24年度（4月～2月）の相談の特徴>

☆ 70歳以上からの相談が増加……………表1

契約当事者を年代別にみると、「40代」が2,818件で最も多く、全体の18.9%を占め、次いで、「30代」の2,627件（17.6%）、「70歳以上」の2,263件（15.2%）の順となっています。

増加件数が多いものは、「70歳以上」が対前年同期217件増（2,263件）となっています。

☆ 食料品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4,870件で最も多く、次いで、ファンド型投資商品、公社債などの「金融保険サービス」の1,493件、電話機・電話機用品、新聞などの「教養娯楽品」の1,142件の順となっています。増加件数の多いものは、健康食品、飲料などの「食料品」が対前年同期122件増（743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3,783件で最も多く、次いで、「工事・建築」の455件、「健康食品」の402件の順となっています。

増加件数の多いものは、「健康食品」の対前年同期154件増（402件）、次いで、「携帯電話サービス」が同57件増（240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、9,684件で、全体の64.8%を占めています。このうち、「通信販売」に関する相談が5,888件で最も多く、店舗外取引に関する相談の60.8%を占め、次いで、「訪問販売」の1,834件（18.9%）、「電話勧誘販売」の1,559件（16.1%）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3,757件で最も多くなっています。

増加件数の多いものは、電話勧誘販売の「健康食品」が対前年同期159件増（218件）、次いで、訪問販売の「工事・建築」が同28件増（240件）、通信販売の「電話音声情報」が同13件増（51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
2月	65	136	206	231	141	197	268	121	1,365
24年度(4~2)	666	1,753	2,627	2,818	1,738	1,787	2,263	1,282	14,934
構成比(%)	(4.5)	(11.7)	(17.6)	(18.9)	(11.6)	(12.0)	(15.2)	(8.5)	(100.0)
前年同期	766	1,870	2,927	2,945	1,982	2,027	2,046	1,067	15,630
対前年同期 増減数	(-100)	(-117)	(-300)	(-127)	(-244)	(-240)	(+217)	(+215)	(-696)
対前年同期 増減率(%)	(-13.1)	(-6.3)	(-10.2)	(-4.3)	(-12.3)	(-11.8)	(+10.6)	(+20.1)	(-4.5)

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	食料品	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		
2月	530	101	102	84	833	429	132	51	26	2	1,365
24年度(4~2)	5,136	1,142	743	678	9,669	4,870	1,493	598	535	129	14,934
構成比(%)	(34.4)	(7.6)	(5.0)	(4.5)	(64.7)	(32.6)	(10.0)	(4.0)	(3.6)	(0.9)	(100.0)
前年同期	5,203	1,237	621	624	10,329	5,317	1,819	762	451	98	15,630
対前年同期 増減数	(-67)	(-95)	(+122)	(+54)	(-660)	(-447)	(-326)	(-164)	(+84)	(+31)	(-696)
対前年同期 増減率(%)	(-1.3)	(-7.7)	(+19.6)	(+8.7)	(-6.4)	(-8.4)	(-17.9)	(-21.5)	(+18.6)	(+31.6)	(-4.5)

※主な商品等 教養娯楽品…電話機・電話機用品172件、新聞120件、音響・映像機器79件など
 食料品…健康食品402件、飲料89件、魚介類69件、菓子類28件、野菜・海草27件など
 被服品…ネックレス71件、着物類53件、靴53件、財布類46件、婦人用バッグ45件など
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ3,783件、インターネット接続回線292件など
 金融保険サービス…ファンド型投資商品270件、公社債175件、株166件など
 教養娯楽サービス…宝くじ81件、旅行代理業70件、スポーツ・健康教室41件など
 保健福祉サービス…エステティックサービス199件、医療サービス73件、歯科治療51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
2月	デジタルコ ンテンツ	健康食品	工事・建築	インターネット 接続回線	四輪自動車	修理サービ ス	フリーローン ・サラ金	携帯電話 サービス	株	電話機・電話機 用品	
		345	76	48	33	28	24	22	19	18	15
24年度(4~2)	デジタルコ ンテンツ	工事・建築	健康食品	四輪自動車	インターネット 接続回線	ファンド型 投資商品	携帯電話 サービス	修理サービ ス	エステティク サービス	公社債	
		3,783	455	402	370	292	270	240	215	199	175
前年同期		4,312	401	248	375	272	422	183	241	178	229
対前年同期 増減数		(-529)	(+54)	(+154)	(-5)	(+20)	(-152)	(+57)	(-26)	(+21)	(-54)
対前年同期 増減率(%)		(-12.3)	(+13.5)	(+62.1)	(-1.3)	(+7.4)	(-36.0)	(+31.1)	(-10.8)	(+11.8)	(-23.6)

※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472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情報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
2月	157	537	185	10	20	4	913
24年度(4~2)	1,834	5,888	1,559	41	237	125	9,684
構成比(%)	(18.9)	(60.8)	(16.1)	(0.4)	(2.4)	(1.4)	(100.0)
前年同期	1,801	6,621	1,684	54	194	132	10,486
対前年同期 増減数	(+33)	(-733)	(-125)	(-13)	(+43)	(-7)	(-802)
対前年同期 増減率(%)	(+1.8)	(-11.1)	(-7.4)	(-24.1)	(+22.2)	(-5.3)	(-7.6)

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
2月	工事・建築 22	ソーラーシステム 10	修理サービス 9	新聞 7	布団類 6
24年度(4~2)	工事・建築 240	ソーラーシステム 96	新聞 95	テレビ放送サービス 68	インターネット接続回線 64
対前年同期 増減数	212 (+28)	87 (+9)	104 (-9)	67 (+1)	54 (+10)

(2) 通信販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	2	4	5
2月	デジタルコンテンツ 344	靴 12	財布類 10	宝くじ 7	旅行代理業 6
24年度(4~2)	デジタルコンテンツ 3,757	健康食品 75	宝くじ 75	化粧品 63	電話音声情報 51
対前年同期 増減数	4,291 (-534)	67 (+8)	143 (-68)	95 (-32)	38 (+13)

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	4
2月	健康食品 58	インターネット接続回線 17	株 10	公社債 7	ファンド型投資商品 7
24年度(4~2)	健康食品 218	ファンド型投資商品 158	インターネット接続回線 116	公社債 102	株 102
対前年同期 増減数	59 (+159)	208 (-50)	108 (+8)	160 (-58)	193 (-91)

(4) マルチ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
2月	健康食品 4	化粧品 1	生命保険 1	電話機・電話機用品 1	家庭用電気治療器具 1
24年度(4~2)	健康食品 57	化粧品 34	ファンド型投資商品 12	家庭用電気治療器具 6	株 5
対前年同期 増減数	56 (+1)	36 (-2)	4 (+8)	5 (+1)	1 (+4)

(5) 送りつけ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
2月	健康食品 6	プレスレット 1	雑誌 1	アルバム 1	鉢植 1
24年度(4~2)	単行本 10	健康食品 6	雑誌 5	化粧品 2	音響・映像機器 1
対前年同期 増減数	11 (-1)	7 (-1)	2 (+3)	4 (-2)	0 (+1)