

一消費者トラブル情報一

<あいちクリオ通信 平成26年6月号 (No. 313) >

プロバイダー契約にクーリング・オフは適用されません！ インターネット接続回線の契約時には書面等で十分な確認をしましょう

インターネット接続回線に関する相談では、「安くなると聞いて契約したが、今までより料金が高くなってしまった。」「電話で急かされ、必要のない契約をしてしまった。」「解約しようとしたら、高額な違約金を請求された。」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。

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、口頭で説明されただけでは分かりにくいいため、十分理解しないまま契約し、トラブルになるケースが増えています。

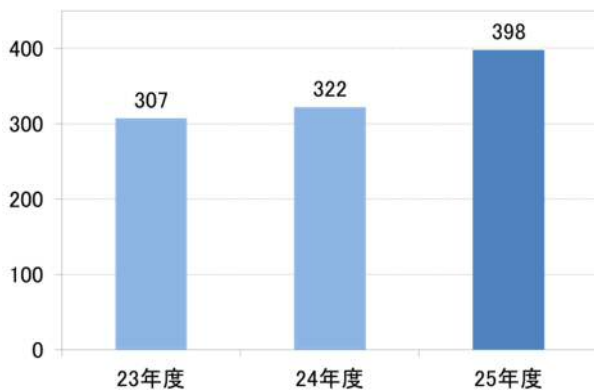
☆ インターネット接続回線の契約には「電気通信事業法」が適用され、電話勧誘販売や訪問販売であっても、特定商取引法によるクーリング・オフ制度の適用はありません。事業者のセールストークを鵜呑みにするのではなく、契約条件等を書面で十分に確認した上で契約するようにしましょう！

※過去6か月間のインターネット接続回線に関する相談の傾向につきましては、2～3ページをご覧ください。

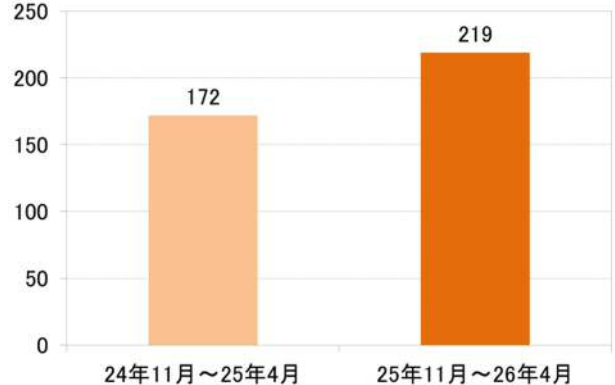
○インターネット接続回線に関する相談件数の推移

[年度別相談件数の推移]

(単位:件)



[過去半年の相談件数の推移(前年同期との比較)] (単位:件)



ここ数年、インターネット接続回線に関する相談が増加しています。平成25年11月から平成26年4月までの半年間に寄せられた相談は219件に上り、前年同期(172件)と比べ27.3%(47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10日(火)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。

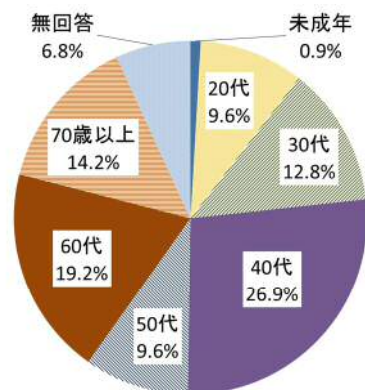
インターネット接続回線に関する相談傾向

＜過去半年の相談事例から（平成25年11月～平成26年4月）＞

- ☆ インターネット接続回線に関する相談について、契約当事者を年代別にみると、「40代」が59件と最も多く全体の26.9%を占め、次いで「60代」の42件（19.2%）、「70歳以上」の31件（14.2%）の順となっています。
- ☆ 販売購入形態別では、「電話勧誘販売」が120件（54.8%）と最も多く、次いで「訪問販売」が32件（14.6%）となっており、消費者にとって不意打ち性の高い形態で勧誘され、トラブルとなるケースが多くなっています。
- ☆ 相談内容別では、「契約・解約」に関するものが193件、「販売方法」に関するものが156件となっており、契約内容や解約条件等の理解・説明不足、契約時の説明不足や強引な勧誘などが、トラブルの原因となっている場合が多くみられます。

【インターネット接続回線に関する相談状況（平成25年11月～平成26年4月）】

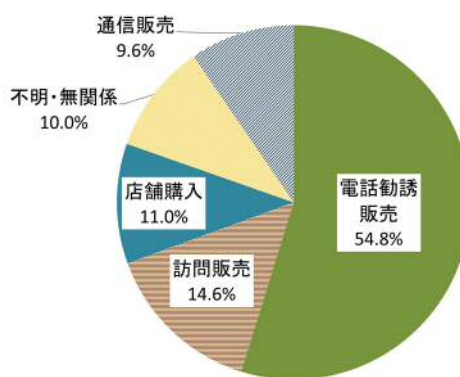
○契約当事者の年代別



(単位:件)

年代	件数
未成年	2
20代	21
30代	28
40代	59
50代	21
60代	42
70歳以上	31
無回答	15

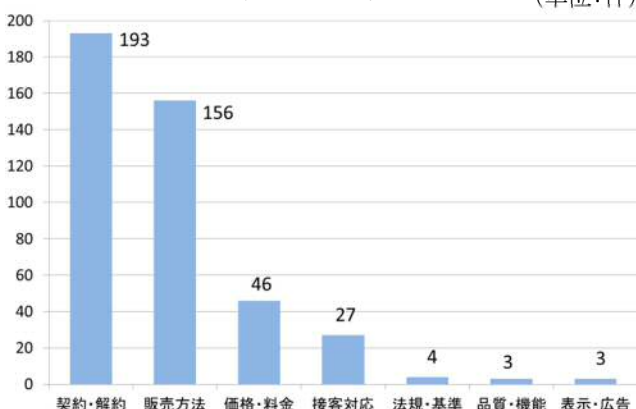
○販売購入形態別



(単位:件)

販売購入形態	件数
電話勧誘販売	120
訪問販売	32
店舗購入	24
不明・無関係	22
通信販売	21

○相談内容別分類（※重複計上）



- 【契約・解約】 193件：解約料が高い、契約先の誤認など
- 【販売方法】 156件：販売時の説明不足、強引な勧誘など
- 【価格・料金】 46件：契約料が事前説明と異なる、料金が高いなど
- 【接客対応】 27件：勧誘時やアフターフォロー時の接客態度に不満、問合せ先に電話が繋がらないなど
- 【法規・基準】 4件：契約にかかる法的な見解など
- 【品質・機能】 3件：品質・機能の不良など
- 【表示・広告】 3件：広告と実態が異なるなど

◆契約当事者の性別

- ①男性：131件（59.8%） ②女性：86件 ほか

◆契約当事者の職業別

- ①給与生活者：99件（45.2%） ②無職：48件 ③家事従事者：37件 ほか

◆契約金額

平均：20,000円 最高額：109,000円

◆既支払額

平均：1,000円 最高額：26,000円





相談事例

急かされ、内容を理解しないまま契約したので解約したい

(60代 女性)

「ネット回線のお得なプランを案内している」と営業員が自宅に来訪した。プランの内容を早口で説明され、明日までキャンペーン期間中であると契約を急かされた。営業員が会社名を名乗らなかったため、既存回線のプラン変更だと思い、十分に内容を確認しないまま契約した。しかし、営業員の名刺で既存回線会社とは別の事業者であることが判明したため解約したい。

インターネット接続回線の契約には「電気通信事業法」が適用され、訪問販売であっても特定商取引法上のクーリング・オフは適用されないことを説明した。ただし、通信事業者の自主基準によって解約できる場合もあるので、契約内容を確認するよう助言した。

相談者が電話で解約の意思を伝えたところ、無条件で承諾された。

虚偽の説明等をするあやしい業者のため解約したい

(30代 男性)

大手電話会社のサポートセンターだと名乗る事業者から突然電話があり、「現在契約中のプロバイダーの名称が変わる。料金も安くなるので切り替えを」と説明され、大手電話会社ならと信用して遠隔操作での設定変更をお願いすることとした。

しかし、電話を切った後でよく確認したところ、事業者の説明プランにはモデム代が含まれておらず、料金は現在と変わらないことが判明。あやしいので解約したい。

相談者からの聞き取りの中で判明した系列インターネット回線業者に対して、事業者が勧誘時に①大手電話会社を名乗ったこと、②プロバイダーの名称変更及び③料金について、事実と異なる説明をしたことを指摘し、解約の交渉をしたところ承諾された。

アドバイス

◆通信サービスは「クーリング・オフ」ができない

電気通信事業法の対象となる通信サービスは、たとえ電話勧誘販売や訪問販売であっても、特定商取引法の適用が無い場合、法律上のクーリング・オフ制度がありません。特に慎重な判断が必要です。

◆口頭でも契約は成立する

勧誘時に、契約について口頭で了解していれば、法定書面等の交付がなくても、その時点で契約は成立します。安易に返事はせず、書面等でサービス内容、料金、解約の手続き・条件等を確認した上で慎重に契約しましょう。また、必要がなければきっぱり断りましょう。

◆遠隔操作はきっぱり断る

事業者による遠隔操作を許可することは、自分のパソコンのセキュリティを危険にさらすことにもつながりかねません。安易に遠隔操作させることは絶対にやめましょう。

※パソコンの遠隔操作(例)

パソコンの遠隔操作用の無料ソフトをダウンロードし、表示されたIDとパスワードを事業者に伝えることで、自分のパソコンのデスクトップ画面を事業者のパソコンに表示し、事業者が遠隔操作やデータの転送等を行うこと。

◆あきらめないで、早めに相談を

通信事業者の自主基準により、一定期間内の無償解約が可能な場合があります。事業者に相談しても解決しない場合は、早めに消費生活相談窓口へ相談しましょう。

お困り際には、**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。
消費者ホットライン 0570—064—370 (最寄りの消費生活相談窓口へ繋がります。)



消費生活相談の概要 一速報一

＜平成26年度（4月）の相談の特徴＞

平成26年4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1,585件となりました。この件数は、前年同期（1,546件）と比べて**2.5%（39件）増加**しています。

県民生活プラザ別相談件数（平成26年4月）

単位：件

期間	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田	東三河	新城	計
4月	716	139	79	128	271	57	171	24	1,585
前年同期	701	138	86	124	259	88	123	27	1,546

☆ **60代・70歳以上を除く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330件で最も多く全体の20.8%を占め、次いで、「30代」の256件（16.2%）、「50代」の232件（14.6%）の順となっています。増加件数が多いものは、「40代」が対前年同期62件増（330件）となっています。

☆ **運輸通信サービス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609件で最も多く、次いで、電話機・電話機用品、パソコンなどの「教養娯楽品」の142件、ファンド型投資商品、生命保険などの「金融保険サービス」の94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、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が対前年同期125件増（609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470件で最も多く、次いで、「インターネット接続回線」の47件、「四輪自動車」の36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99件増（470件）、「インターネット接続回線」が同13件増（47件）、「テレビ放送サービス」が同10件増（23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1,069件で、総相談件数1,585件の67.4%を占めています。このうち、「通信販売」に関する相談が754件で最も多く店舗外取引に関する相談の70.5%を占め、次いで、「訪問販売」の153件（14.3%）、「電話勧誘販売」の127件（11.9%）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466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「デジタルコンテンツ」が対前年同期99件増（466件）、訪問販売の「テレビ放送サービス」が同9件増（17件）、電話勧誘販売の「インターネット接続回線」が同6件増（23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	99	159	256	330	232	181	207	121	1,585
構成比(%)	(6.2)	(10.0)	(16.2)	(20.8)	(14.6)	(11.4)	(13.1)	(7.7)	(100.0)
前年同期	77	155	239	268	203	215	286	103	1,546
対前年同期 増減数	(+22)	(+4)	(+17)	(+62)	(+29)	(-34)	(-79)	(+18)	(+39)
対前年同期 増減率(%)	(+28.6)	(+2.6)	(+7.1)	(+23.1)	(+14.3)	(-15.8)	(-27.6)	(+17.5)	(+2.5)

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	工事・建築 加工		
4月	574	142	79	84	999	609	94	60	37	12	1,585
構成比(%)	(36.2)	(9.0)	(5.0)	(5.3)	(63.0)	(38.4)	(5.9)	(3.8)	(2.3)	(0.8)	(100.0)
前年同期	581	91	166	71	960	484	157	71	40	5	1,546
対前年同期 増減数	(-7)	(+51)	(-87)	(+13)	(+39)	(+125)	(-63)	(-11)	(-3)	(+7)	(+39)
対前年同期 増減率(%)	(-1.2)	(+56.0)	(-52.4)	(+18.3)	(+4.1)	(+25.8)	(-40.1)	(-15.5)	(-7.5)	(+140.0)	(+2.5)

※主な商品等 教養娯楽品…電話機・電話機用品19件、パソコン15件、音響・映像機器9件、パソコンソフト8件など
 食料品…健康食品31件、魚介類12件、飲料9件、菓子類7件、調理食品5件、酒類3件、乳卵類3件など
 被服品…財布類11件、靴8件、運動ぐつ6件、婦人用バッグ5件、着物類4件、ネックレス3件など
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ470件、インターネット接続回線47件など
 金融保険サービス…ファンド型投資商品20件、生命保険13件、公社債12件、株8件など
 教養娯楽サービス…資格講座8件、旅行代理業4件、コンサート4件、スポーツ・健康教室4件など
 工事・建築・加工…屋根工事10件、新築工事8件、塗装工事7件、増改築工事3件、壁工事3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	8	10
4月	デジタルコン テンツ	インターネット 接続回線	四輪自動車	工事・建築	健康食品	携帯電話 サービス	テレビ放送 サービス	修理サー ビス	ファンド型投 資商品	電話機・電話 機用品	
		470	47	36	35	31	26	23	20	20	19
前年同期		371	34	34	40	123	23	13	26	38	11
対前年同期 増減数		(+99)	(+13)	(+2)	(-5)	(-92)	(+3)	(+10)	(-6)	(-18)	(+8)
対前年同期 増減率(%)		(+26.7)	(+38.2)	(+5.9)	(-12.5)	(-74.8)	(+13.0)	(+76.9)	(-23.1)	(-47.4)	(+72.7)

※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51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	マルチ商法	送りつけ商法	訪問購入	その他無店舗	計
4月	153	754	127	20	3	6	6	1,069
構成比(%)	(14.3)	(70.5)	(11.9)	(1.9)	(0.2)	(0.6)	(0.6)	(100.0)
前年同期	156	601	231	27	5	12	16	1,048
対前年同期 増減数	(-3)	(+153)	(-104)	(-7)	(-2)	(-6)	(-10)	(+21)
対前年同期 増減率(%)	(-1.9)	(+25.5)	(-45.0)	(-25.9)	(-40.0)	(-50.0)	(-62.5)	(+2.0)

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	1	3	4	5
4月	テレビ放送サービス 17	工事・建築 17	インターネット接続回線 11	給湯システム 7	ソーラーシステム 6
対前年同期	8	27	5	2	10
増減数	(+9)	(-10)	(+6)	(+5)	(-4)

(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 466	健康食品 13	財布類 11	化粧品 9	興信所 9
対前年同期	367	18	5	6	1
増減数	(+99)	(-5)	(+6)	(+3)	(+8)

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	3	5
4月	インターネット接続回線 23	ファンド型投資商品 14	公社債 8	健康食品 8	鮮魚 7
対前年同期	17	10	10	86	9
増減数	(+6)	(+4)	(-2)	(-78)	(-2)

(4) マルチ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	2	2	5
4月	健康食品 3	化粧品 2	ミネラルウォーター 2	洗剤等 2	布団類 1
対前年同期	8	3	1	0	0
増減数	(-5)	(-1)	(+1)	(+2)	(+1)

(5) 送りつけ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	1	1
4月	胃腸薬 1	鮮魚 1	削り節 1
対前年同期	0	0	0
増減数	(+1)	(+1)	(+1)

(6) 訪問購入

単位：件

区分 \ 順位	1	1	1
4月	四輪自動車 2	ネックレス 1	着物類 1
対前年同期	1	1	0
増減数	(+1)	(+0)	(+1)