

## 平成20年度「通信なんでも110番」結果報告(概要)

平成20年度の110番事業として『通信なんでも110番』を、平成20年11月8日(土)9日(日)の2日間にわたり、東京と大阪の2ヶ所で実施しました。

相談件数は2日間で294件でした。通信関係の相談が281件、その他の相談が13件でした。

相談件数	合計	東日本	西日本
8日	155	105	50
9日	139	82	57
合計	294	187	107

### 【相談受付状況】

- ・ 相談者の性別・・・男性が174名(59.2%)、女性が116名(39.5%)で、男性からの相談が多い結果になりました。契約の当事者も、男性177名(60.2%)で、女性が111名(37.8%)と男性が多い結果となっています。
- ・ 年齢別・・・60代が最も多く72名(24.5%)で、次に40代、50代、70代と続き、それぞれ53名(18.08%)、52名(17.7%)、49名(16.7%)で、60代、70代の高齢者からの相談が約40%を占め、40代、50代、60代、70代の中高齢者からの相談が4分の3以上を占めました。当事者の年齢別を見ると、60代が最も多く69名(23.5%)ですが、次に70代で48名(16.3%)、30代、40代、50代はそれぞれ47名(16.0%)でした。当事者も相談者同様、60代、70代の高齢者からの相談が約4割を占め、40代、50代、60代、70代の中高齢者からの相談が7割以上を占めました。
- ・ 職業別・・・給与生活者が113名と全体の38.4%を占め、無職が70名(23.8%)、家事従事者が59名(20.1%)ありました。当事者の職業別もほぼ相談者の職業別と同様の割合でした。
- ・ 地域別・・・ほぼ全国から相談が寄せられましたが東京都からの相談が一番多く82件でした。続いて大阪府、神奈川県、兵庫県、埼玉県の順になりました。

### 【相談内容】

- ・ 販売方法・・・店舗販売が126件で全体の42.9%でした。通信販売が75件(25.5%)、訪問販売が21件(7.1%)、電話勧誘販売が11件(3.7%)の順でした。店舗販売が75件で全体の40.1%でした。
- ・ 契約金額・・・5万円以上10万円までのものが、114件で全体の約4割を占めました。金額が不明の相談が全体の161件(54.8%)あり、買い物相談や問い合わせ・要望など、金額が設定できない相談が半数以上を占めました。
- ・ 支払方法・・・現金払いが146件(49.7%)で、半数が現金払いの相談でした。買い物相談や問い合わせが多く、不明・無関係も104件(35.4%)ありました。販売信用に関するものは、43件で14.6%でした。自社割賦・個品割賦に関するものはそのほとんどが携帯電話に関するもので、総合割賦・翌月一括・ボーナス払いはプロバイダに関する相談でした。
- ・ 商品別分類・・・最も多かったのは運輸・通信サービスに関する相談が237件で全体の8割を占めました。その次は、教養娯楽品に関する相談でした。

## 【相談事例】

### 1. 「携帯電話関連」の相談事例

**① 携帯電話が故障し修理に出したが、水濡れシールが無反応なのに、水濡れといわれ高額な修理代を請求された。**

携帯電話で、自分の声が聞こえない故障が起こり修理を依頼した。保証サービスに入っていないためポイントを使い10500円支払って修理した。この時、水濡れといわれたが、水濡れシートには反応が出ていなかった。修理後、ほとんど携帯電話を使用していなかったが、10日後に同じ症状で故障した。また、水濡れによるものといわれ、修理代を請求された。納得いかない。(50代 女性 家事従事者 東京都)

**② 携帯電話の機種変更をしたところ、通信料が高くなった。明細を取り寄せたがよくわからない。情報を知りたい。**

携帯電話を高齢者がよく利用する機種に変更した。基本料金が安くなると思っていたが、今まで3千円程度だった通信料金が6千円になってしまった。なぜ、高くなったのかわからず、料金明細を取り寄せたが、それでもわからない。(60代 女性 家事従事者 神奈川県)

**③ 利用している PHS(携帯電話)の利用額に応じて付加されるポイントが、上限を超えるとカットされ、商品交換もしにくい。顧客サービスとしては不親切ではないか。**

自分が使っている PHS (携帯電話) は利用額に応じてポイントがたまる仕組みになっている。ポイントは携帯電話の購入時に使ったり、商品と交換もできるが、ポイントの上限 (5000 ポイント) を超えると、超えた部分はカットされてしまう。商品交換もインターネット上のホームページからしか申し込めず、デジタル弱者には使えない。カタログで「PHS は電磁波が弱く、ペースメーカー装着の弱者や回りの人に優しい商品」とうたっているが、実際はデジタル弱者には冷たい。(60代 男性 無職 東京都)

**④ 二世帯携帯電話のサービスが、来年終了するという連絡がきた。契約時には説明がなかったので納得できない。**

1年10ヶ月前に、2年間解約しなければ携帯電話料金が無料になるといわれて携帯電話を契約した。今年の7月に二世帯携帯電話サービスが2010年3月末で終了になるというハガキが届いた。今、機種変更をすれば5千円分の商品券がつくという。電話会社に問い合わせたが、「使えなくなる」というだけである。契約時にはこの機種が使えなくなるという説明がなく、今になって一方的に通知してくるのはおかしい。(60代 男性 無職 静岡県)

**⑤ 話題の新しいタイプの携帯電話がでてすぐ購入したが、登録操作の仕方がわからない。携帯電話会社のサポートに電話しているがつかない。不満。**

分割払いで購入した。字が小さくてメールが使えず、登録操作の仕方もよくわからない。携帯電話会社に連絡しているが、電話はつかない。結局使っていないが、毎月13000円も払っているのに納得できない。(60代 男性 給与 愛知県)

**⑥ 家電店の店頭で100円と勧誘され、モバイルパソコンと通信サービスのセット契約をした。使い勝手が悪いので7日後に契約解除を問い合わせたら高額な解約料金が発生するという。おかしくないか。**

家電店の店頭で、「キャンペーン中で本体価格5万円のところを100円」と勧誘され、モバイルパソコンと携帯電話会社のデータ通信アダプタ (通信カード) がセットになった契約をした。使い勝手が悪いので、解約を通信会社に問い合わせたら、48000円の解約料金が発生するといわれた。契約時に、2年間の解約制限がついていることの説明は、書面を提示され受けている。しかし、このまま使わないのに、2年間解約しないと、基本料金、月額2千円の合計で48000円が発生する。今解約しても同額の負担がかかるのは、おかしくないか。(40代 男性 給与 埼玉県)

**⑦ 携帯電話機を頭金 0 円で 2 台購入した。未成年の子供が使うので、解約する時にどうなるか聞いたが「負担はない」と説明された。電波状態が悪いので解約したら、1 台 2 万円の解約料を請求された。**

8ヶ月前、2台購入した。購入時、解約条件や契約拘束期間など詳しく説明を聞いた。担当者から「何もしばりはない。解約料はかからない」と説明されたので、安心して契約した。使ってみると電波状態が悪く使えない時が多かったので、1台につき2万円を請求され、初めて携帯電話機を分割払いで購入していたことに気付いた。購入時の説明どおりに無料で解約したい。(50代 男性 給与 宮城県)

**2. 「ケーブルテレビ・衛星放送・有線放送・テレビ放送関連」の相談事例**

**① 電波障害があり、地デジが受信できない。現在アナログ波で視聴している。新しいテレビ塔が建つと見られるようになるか。**

地デジ対応テレビにアンテナも設置している。電気店にも何度も相談したが、電波が入らないという。新しいテレビ塔が建っても受信できないときはどうしたらよいか。(50代 女性 家事従事者 東京都)

**② 現在共同アンテナでテレビを見ている。今後、地デジを見るためにアンテナを交換する必要があるか。**

(70代 男性 無職 東京都)

**③ 地デジ放送の受信状態が悪く、時々、天気の良い日にテレビが見えなくなる。なぜか。**

1年前に地デジ対応テレビを購入。アナログテレビではきちんと見えていたのに、天気が悪いと時々テレビが見えなくなる。アンテナは共聴UHFアンテナ。受信強度が弱いようだ。ブースターも取り替えた。どうしたらよいか。(50代 男性 給与 兵庫県)

**④ 高層ビルの電波障害でケーブルテレビ回線を無料で使用している。「今後地デジに移行したらケーブルテレビの受信料を負担してくれ」と高層ビルのオーナーから言われている。しかたないのか。**

高層ビル陰で電波障害があり、高層ビルのオーナーがケーブルテレビの配線をしてくれ、無料でケーブルテレビ配線を利用し、地デジも見られている。高層ビルのオーナーから、「今後、地上デジタルに移行したら、ケーブルテレビの受信料を負担してくれ」といわれた。電気屋は、アンテナをつければ地デジ対応は可能というが、ケーブルテレビ会社は地デジになるとテレビは映らないという。どうすればいいのか。また、このままケーブルテレビを使うなら、受信料の負担はしかたがないのか。

(80代 女性 自営業 東京都)

**⑤ 地上デジタル放送の緊急地震速報がアナログ放送より遅れるのに、地デジに完全に切り替えようとしているのは納得できない。**

昨年、地デジ対応のテレビを買ったが、アナログ放送と比べると、地震速報が数秒遅れる。いざというときに役に立たない。受信機は高額なのに、対策がとれてないままに地デジに切り替えるのは納得できない。国にも申し出ているが「改善中」というばかり。改善策ができてから、切り替えるべきではないか。

(60代 男性 無職 東京都)

**⑥ 高齢の母が、「このままでは地デジが見られなくなる」といわれ、わからぬままケーブルテレビの契約をさせられた。母には必要ないので解約させたい。**

母は電波障害地域に居住しており、無料でケーブルテレビ配線を利用させてもらっている。そのケーブルテレビの会社から、何度も「点検したい」と電話があり、応じたところ、「このままでは地デジが見られなくなる」といわれ、よくわからないまま契約書にサインさせられていた。有料の多チャンネルの利用契約だった。母には必要がないので、解約させたい。

(40代 女性 給与 東京都 : 当事者 70代 女性 無職 東京都)

### 3. 「プロバイダ（光回線・ADSL・映像配信）関連」の相談事例

#### ① 映像配信サービスを申し込んだが、頼んでいない移動無線装置が届いた。返品したい。

マンションにポスティングされた広告を見て通信会社に電話し、映像配信サービスを申し込んだ。後日、パソコンを自宅以外で使う時に取り付けると使用できる USB タイプの移動無線装置が届いた。頼んでいないので、返品したいが通信会社に電話が通じない。映像配信サービスも移動無線装置も両方解約したい。  
(50代 女性 家事従事者 東京都)

#### ② 「この団地では A 社の光回線が入っているので切り替える必要がある」といわれ光回線の契約をしたが、元の契約が解約されず二重契約になっている。納得いかない。

今まで、B 社のプロバイダに加入していた。A 社の担当者から、「この団地では A 社の光回線が入っているので、切り替える必要がある。今まで入っている ADSL のアドレスはそのまま持っていることができる」といわれ、A 社の光回線の契約をした。最近、B 社の契約は解約になっていると思っていたが、代金が請求された。二重契約になっている状態。A 社の契約を解約したいが、解約は 2 年間は出来ないといわれた。納得できない。  
(60代 女性 家事従事者 神奈川県)

#### ③ 最近、プロバイダ料金の請求書が有料になった。それまでは無料だったので、一方的に料金が発生するようにするのは問題ではないか。

今までは無料であった明細請求書や領収書が、毎月 105 円かかることになった。ホームページからダウンロードすることは可能だが、確定申告などでは正式なものが必要と思う。不満を通信会社に伝えたが、「不満があるなら解約してくれてもよい」という。どういう態度だ。(50代 男性 自営業 神奈川県)

### 4. 「固定電話関連」の相談事例

#### ① 海外に住む娘に固定電話から国際電話をかけているが、何回かけても通じない。何故なのか知りたい。

テキサス州に住む娘には通じるが、オレゴン州に住む娘には電話が通じず、話中のままになる。夜中にかけても早朝かけてもつながらない。ずっと利用しているが、固定電話からかけても携帯電話からかけてもつながらない。携帯電話会社の話では、通じない地域ではないという。どうしたらよいか。  
(60代 男性 給与 神奈川県)

### 5. 「電子商取引関連」および「インターネット関連」の相談事例

#### ① 無料地図ソフトに自分の家の情報が載っている。一度削除してもらったが、また載っている。納得できない。

街並みの画像をインターネット上で無料閲覧できる G 社の無料地図サービスに、我が家の情報が載っている。勝手に載せているし、載せてほしくないの、苦情を G 社を言って、情報の削除してもらった。しかし、また載っている。勝手に掲載して問題ないのか。  
(40代 女性 家事従事者 香川県)

### 6. 「架空請求・不当請求」の相談事例

#### ① 妻が携帯電話でネット検索をしていると、アダルトサイトにつながり高額な料金を請求された。どうすればよいか。

妻が携帯電話でマンガのキャラクターサイトを閲覧中、バナー広告をクリックすると裏動画サイトに飛び、いきなり登録になった。79800 円の高額な請求を受けている。  
(20代 男性 給与 山梨県 : 当事者 20代 女性 給与 山梨県)

## 【まとめ】

今回の110番に寄せられた相談294件のうち通信に関する相談は281件でした。その中で携帯電話に関する相談は105件です。地上デジタル放送（以下地デジ）に関する相談は64件でした。

今回は、相談内容を以下のように分類しました。

1. 携帯電話関連の相談
2. テレビ放送・ケーブルテレビ等の放送関連の相談
3. プロバイダ（光回線・映像配信）関連の相談
4. 固定電話関連の相談
5. 電子商取引関連の相談
6. 不当請求・架空請求関連の相談
7. その他の通信関連の相談

1. 『携帯電話関連の相談』では、高額な修理代、高額なパケット料金、高額な解約料などの料金や説明不足に関する苦情のほか、故障・腐食など品質に関する相談、圏外表示で通じない、会社側の契約変更など対応に関する相談が入りました。
2. 『テレビ放送・ケーブルテレビ等の放送関連の相談』では、地デジに関する相談が多く入りました。地デジを視聴するための方法に関する相談、地デジにかこつけた訪問販売の相談のほか、電波障害対策、共同アンテナ改修の費用負担の問題など、深刻な相談が入りました。
3. 『プロバイダ（光回線・映像配信）関連の相談』では、解約したのに請求が続くなど、契約内容の把握ができなかったと思われる相談がありました。チラシや訪問等で契約したが書面の交付がされない、電話対応窓口がない、頼んでいないものが届いた、などの相談がありました。
4. 『固定電話関連の相談』では、電話機リースに関する相談、電話会社のサービスや、契約に関する不満や問い合わせの相談が入りました。
5. 『電子商取引関連の相談』では、インターネットオークションの制度や補償に関する相談、インターネットショッピングの商品未着やセキュリティソフトに関する相談が入りました。
6. 『不当請求・架空請求関連の相談』では、アダルトサイトからの不当な登録料請求や、携帯電話の簡易メールによる架空請求の相談が入りました。
7. 『その他の通信関連の相談』では、誹謗中傷、地図ソフトによるプライバシーの侵害などの相談が入っています。

今回の相談の中で、訪問販売や電話勧誘販売の契約は32件（10.9%）で、架空請求やその他の通信を除く分類1～5の相談で、電話や訪問での勧誘が行われていました。

また、消費者側の理解不足・誤解なども多く見られ、相談員が消費者からの電話対応で、いろいろな事象や状況、書類の有無などを尋ねても、それを相談者が説明できなかつたり、書類を確認したりしていないことが見受けられました。

今回の110番で全体的に見られたのは、取引の複雑さだけでなく、実体のない無形の契約関係を理解し、問題点を把握することの難しさでもあったと思います。

NACSは、今回の110番を通して見えてきた問題点をふまえ、関係行政機関、企業、業界団体、消費者、それぞれに、提言・要望・意見表明をしています。