

「オンライン等関連サービス」に関する相談の概要

- MECONIS 情報から -

この記事は、東京都消費生活総合センターに寄せられた相談情報を MECONIS（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

分析項目：「オンライン等関連サービス」に関する相談

分析データ：東京都消費生活総合センターで受け付けた平成12年4月～15年3月（3年間）の相談データ（平成12年度にキーワード新設）

ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成15年1月～15年6月受付の相談データから抽出したものである。

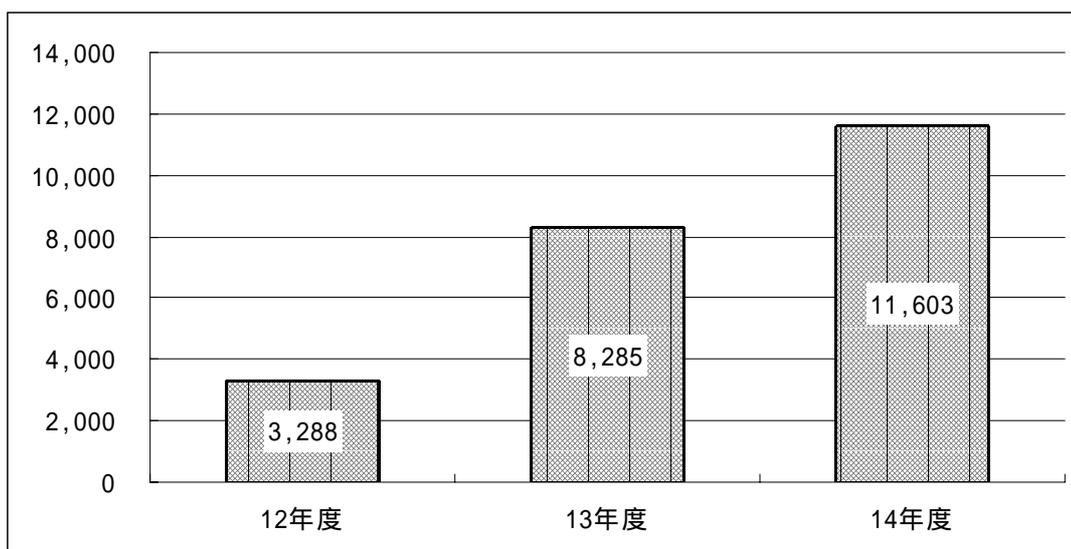
1. 「オンライン等関連サービス」に関する相談件数

「オンライン等関連サービス」とは、主に携帯電話やパソコンなどを利用し、オンラインで情報を得るサービスであるが、このサービスに関する相談件数の増加が著しい。

これは携帯電話やインターネットなどの通信手段が急速に普及し、一般的になったことが要因と思われる。

平成12年度からの3年間の相談件数の推移を示したのが「図 - 1」であるが、この3年間の件数を見ても14年度は12年度の3.5倍にも上っており、都全体の相談件数113,570件の1割を占めている。

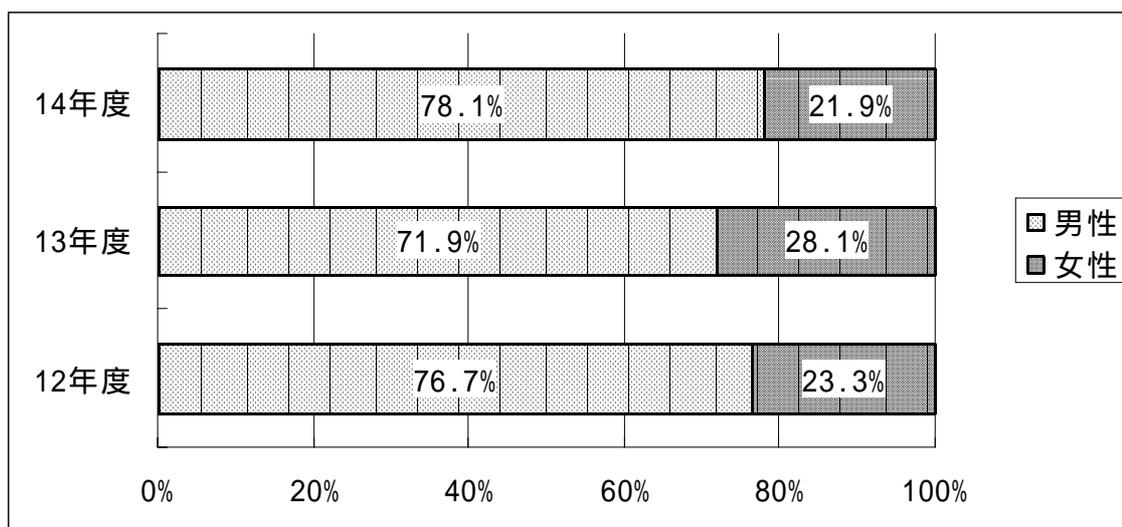
【図 - 1】「オンライン等関連サービス」に関する相談件数



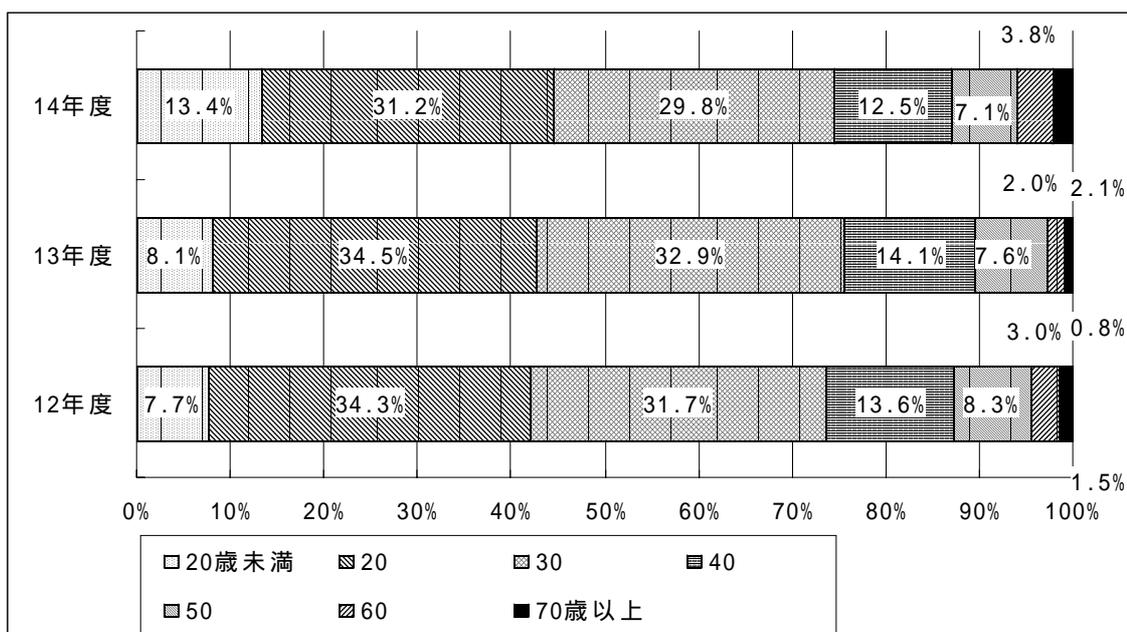
2. 契約当事者の属性

「オンライン等関連サービス」に関する契約当事者の属性を見ると、性別では男性の割合が高く、各年度とも7割以上を占めている。年代別では各年度とも20歳代と30歳代で6割以上を占めているが、20歳未満の占める割合が増加傾向にあり、14年度においては13.4%に伸びている。(図 - 2、図 - 3)

【図 - 2】契約当事者性別相談割合の推移



【図 - 3】契約当事者年代別相談割合の推移



3. 契約購入金額

「オンライン等関連サービス」に関する相談の契約購入金額を示したのが「図 - 4」である。

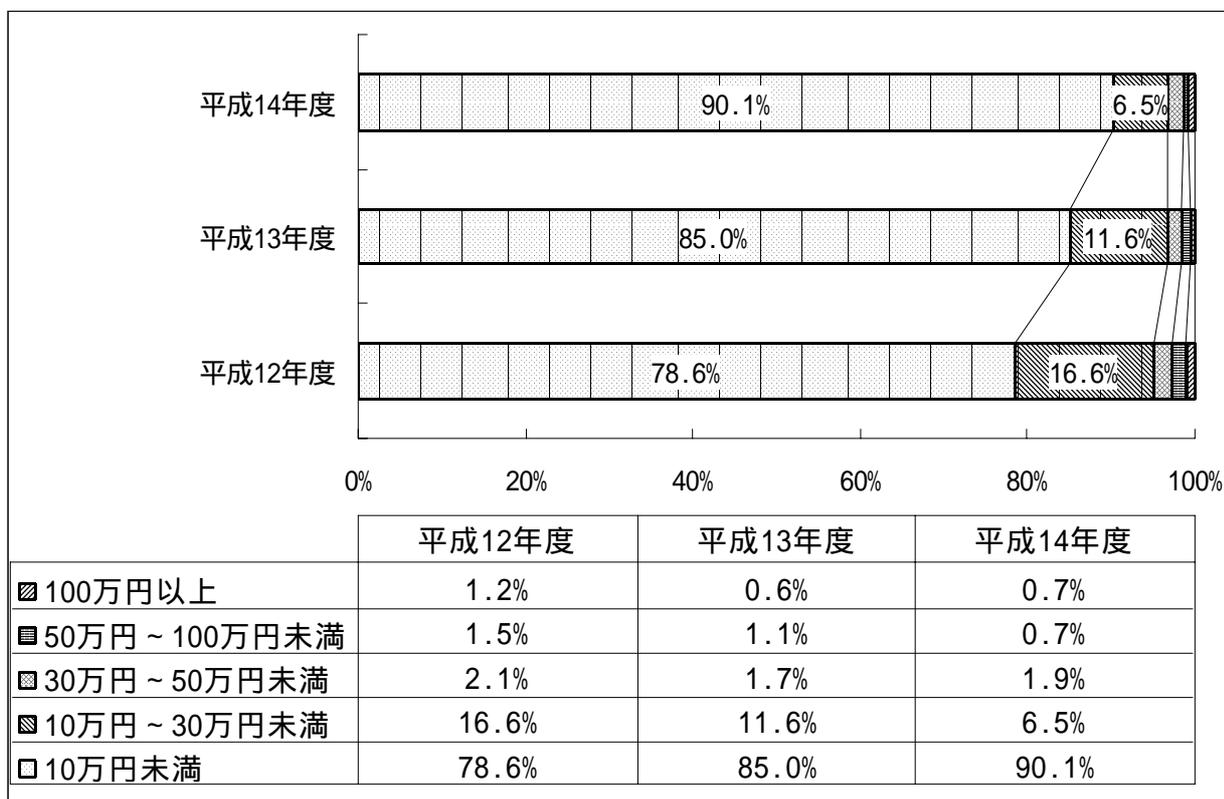
【図 - 4】契約購入金額の推移

各年度とも10万円未満が圧倒的に多く、9割以上は30万円未満の契約購入金額であることがわかる。平均契約購入金額は「表 - 1」に示すとおりである。

【表 - 1】「オンライン等関連サービス」平均契約購入金額

平成12年度	平成13年度	平成14年度
87,800円	66,700円	70,500円

4. 商品別相談件数

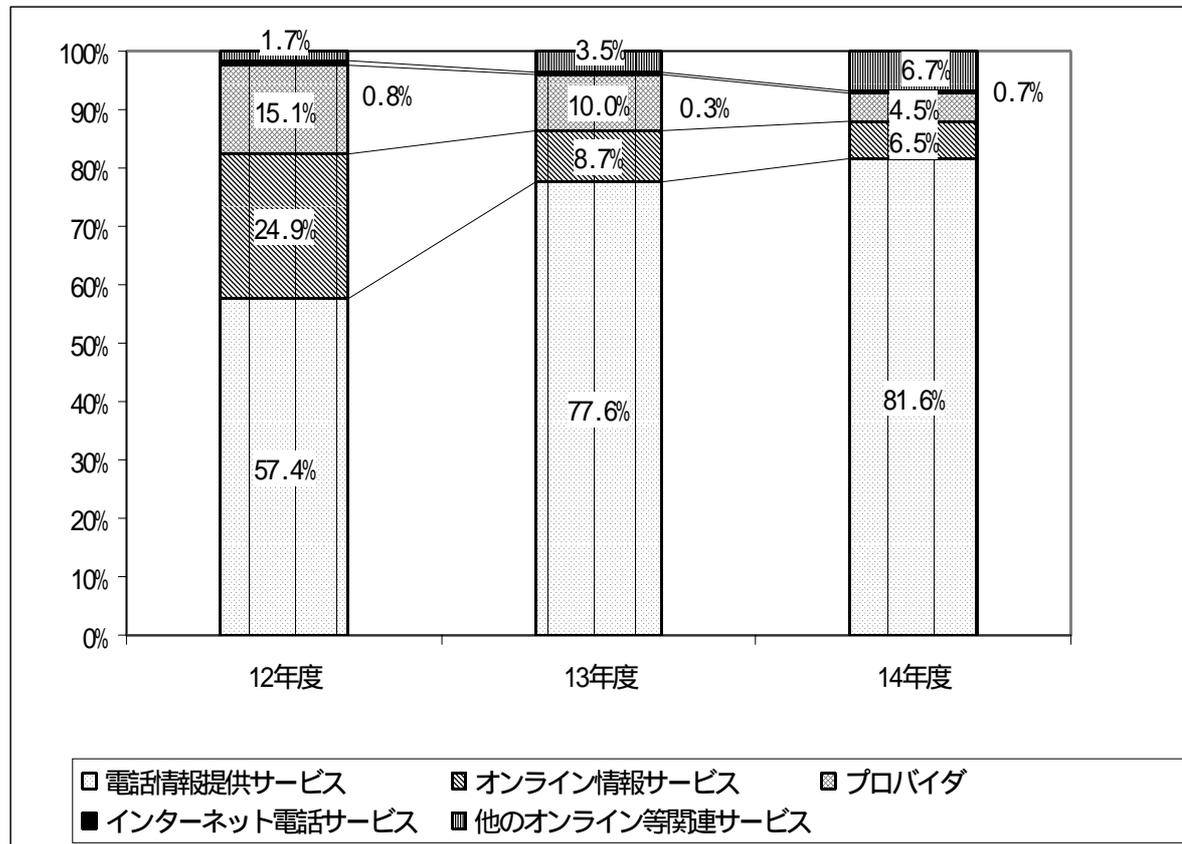


「オンライン等関連サービス」の相談件数について商品別に平成12年度から3年間の件数を示したのが「表 - 2」である。「電話情報提供サービス」に関する相談が圧倒的に多く、平成14年度の相談件数は12年度の5倍に上っている。相談件数割合の推移を見ても平成14年度においては8割を超えている。(図 - 5)

【表 - 2】「オンライン等関連サービス」商品別相談件数

	平成12年度	平成13年度	平成14年度
電話情報提供サービス	1,888	6,428	9,470
オンライン情報サービス	819	717	759
プロバイダ	497	825	517
インターネット電話サービス	27	26	84
他のオンライン関連サービス	57	289	773
計	3,288	8,285	11,603
全相談件数	98,422	102,755	113,570

【図 - 5】「オンライン等関連サービス」商品別相談件数割合の推移

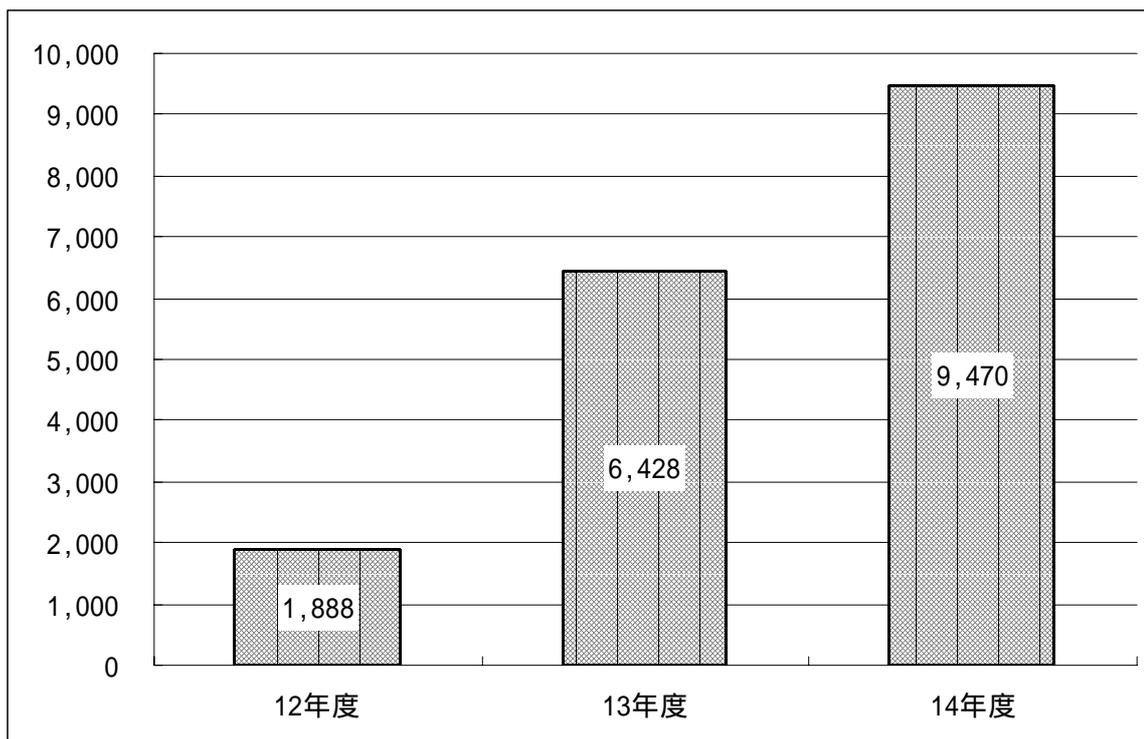


5. 「電話情報提供サービス」に関する相談

(1) 相談件数の推移

「電話情報提供サービス」とは電話回線を通して情報を得る、情報料が有料の情報サービスのことである。3年間の相談件数の推移を示したのが「図 - 6」であるが、増加傾向が著しく、14年度の相談件数は12年度の5倍になっている。

【図 - 6】「電話情報提供サービス」相談件数



(2) 相談内容

「電話情報提供サービス」に関する相談を内容別に上位5位まで示したのが「表 - 3」である。

【表 - 3】「電話情報提供サービス」内容別相談件数上位5位

	12年度		13年度		14年度	
1	不当請求	1,586	不当請求	3,851	不当請求	7,502
2	ツーショットダイヤル	1,065	ツーショットダイヤル	2,345	ポルノ・風俗	3,630
3	高価格・料金	508	高価格・料金	1,329	債権回収業者	2,626
4	債権回収業者	421	ポルノ・風俗	1,144	ツーショットダイヤル	1,967
5	遅延金	344	債権回収業者	921	高価格・料金	1,943

各年度とも1位は「不当請求」であり、件数の増加も著しい。前年度と比較して、13年度は2.4倍、14年度は1.9倍にもなっている。「使った覚えのないサイトの請求がきた」「出会い系サイトの無料分だけ利用したはずが高額の請求がきた」などの事例が代表的である。「債権回収業者」も各年度ともに上位に挙がっているが、正規のサービスでなく、「債権回収業者」と名乗るところから請求があるケースが大部分である。

(3) 「電話情報提供サービス」相談事例

使った覚えのないサイト利用料の請求が携帯電話にかかってきた。利用料は8千円だが、遅延金、手数料等を含め10万円を支払えと言われた。以前、携帯電話にアクセサリーの無料プレゼントというメールがあり、応募したことがある。

1年前にいわゆる「ワン切り」に誤ってかけ、10秒くらい聞いてしまった。その際の料金を債権回収業者から請求されている。

携帯電話を紛失した際にツーショットダイヤルを使われてしまい、請求がきたが払わないといけないか。

メールで出会い系サイトの未払いがあると請求された。利用したことはあるが支払済みである。

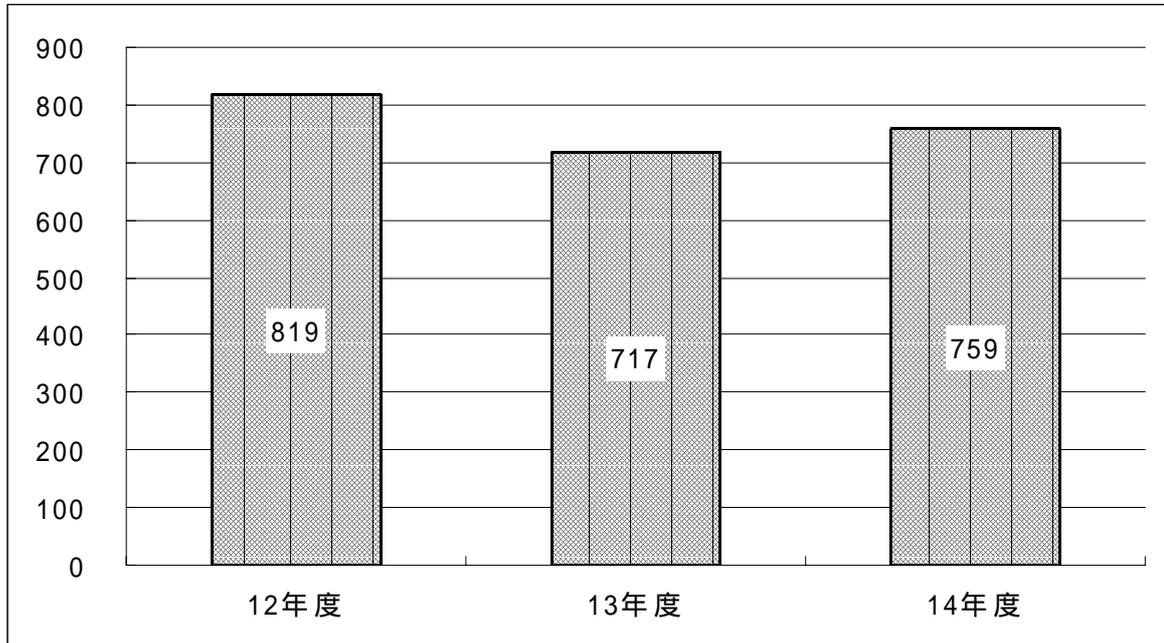
携帯電話に電話やメールでサイト利用料未払い分の請求が何度もあり一部振り込んでしまった。前払いで振り込んで、出会い系サイト等を利用したことが数回ある。複数の業者からしつこく請求され困っている。支払わなければ他の業者に回すという。今後の対処方法は？

6. 「オンライン情報サービス」に関する相談

(1) 相談件数の推移

「オンライン情報サービス」とは、インターネットなどのコンピュータオンラインネットワークを使って情報を得るサービスであるが、相談件数の推移を見ると、キーワードが新設された12年度が最も多く、13年度は対前年度12.5%の減少が見られるが、14年度は再び増加に転じ、12年度よりは少ないものの対前年度5.9%の増加が見られる。

【図 - 7】「オンライン情報サービス」相談件数の推移



(2) 相談内容

「オンライン情報サービス」の相談内容は各年度とも「インターネット」が1位であるが、これはインターネットに関連する相談すべてに付与されるキーワードであるため、2位以下に注目してみると、「電話情報提供サービス」と同様に「不当請求」、「高価格・料金」、「ポルノ・風俗」等が多いことがわかる。代表的な相談事例は「使った覚えのないアダルトサイトの利用料金の請求がパソコンのメールに送られてきた」などである。

【表 - 4】「オンライン情報サービス」内容別相談件数上位5位

順位	12年度		13年度		14年度	
	内容	件数	内容	件数	内容	件数
1	インターネット	761	インターネット	654	インターネット	600
2	不当請求	550	不当請求	518	不当請求	549
3	高価格・料金	226	高価格・料金	191	ポルノ・風俗	288
4	ポルノ・風俗	94	説明不足	100	債権回収業者	184
5	解約	74	ポルノ・風俗	94	高価格・料金	99

(3) 「オンライン情報サービス」相談事例

突然電話がかかり、インターネットコンテンツ利用料が未納なので払えと言うだけで金額も何も言わず、払わなければ債権回収業者に依頼し、自宅まで集金に行ってもらおうと脅された。

使った覚えのない有料情報番組の請求がある。相手は債権回収業者と言っている。対応策を教えてください。

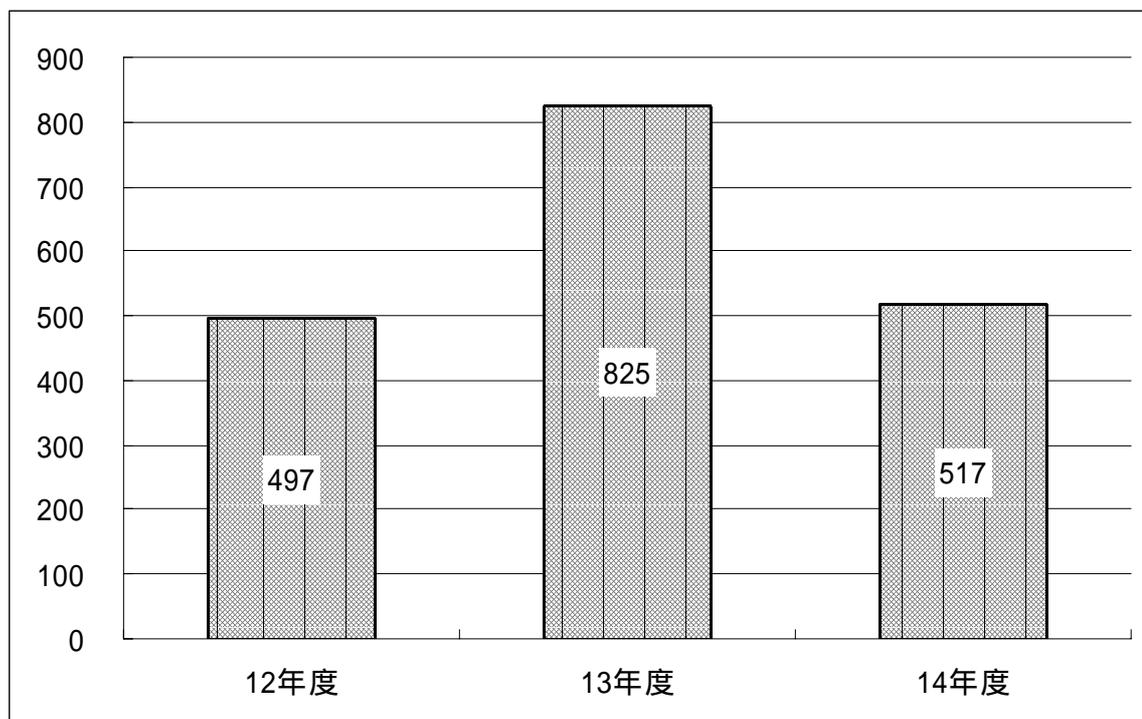
インターネット取引でLPレコードを購入したがCDが届いた。業者に返金を要求したいが連絡がつかない。

7. 「プロバイダ」に関する相談

(1) 相談件数の推移

「プロバイダ」に関する相談件数の推移を見ると、13年度が目立って多くなっている。(図-8) これは、ADSLなどの常時接続・高速大容量回線、いわゆるブロードバンドが急速に普及してきたことによるトラブルの増加が主な要因と思われる。14年度には件数の減少が見られるが、「プロバイダ責任制限法」が14年5月に施行されるなど、徐々にネット社会に対応したルールが整備され始めたことが減少の一因と見られる。

【図-8】「プロバイダ」相談件数の推移



(2) 相談内容

「プロバイダ」に関する相談内容を見ると「インターネット」に次ぐ2位は各年度とも「解約」となっている。「解約したいが連絡が見つからない」など解約に関する相談が多く見られる。

【表 - 5】「プロバイダ」内容別相談件数上位5位

	平成12年度		平成13年度		平成14年度	
1	インターネット	317	インターネット	600	インターネット	251
2	解約	155	解約	375	解約	190
3	不当請求	122	約束不履行	252	不当請求	101
4	説明不足	66	クレーム処理	202	クレーム処理	99
6	高価格・料金	59	連絡不能	183	説明不足	78

(3) 「プロバイダ」相談事例

プロバイダ契約を4か月前に解約したのに依然として預金口座から引き落とされている。4か月前と1か月前にもFAXで解約を通知した。フリーダイヤルの電話はいつも話し中で通じない。4か月分の返金希望。

駅前で無料キャンペーンでもらったADSL用のモデムを、半年以上経ってから、返却しないと買い上げ扱いという通知が来た。もらう時に住所と名前を書かされたが、申込みではないと言っていた。こんな売り方をして問題ではないのか。

お試しキャンペーンのチラシを見てADSLを申し込んだ。無料期間終了後、継続の意思確認無しに請求がきた。問い合わせたら元々本契約が前提のものと言われた。納得できないのでチラシの再送を求めたがすぐにはできないと言う。

ADSLモデムの3か月無料キャンペーンを申し込んだが返品した。返品時には料金は発生しないことを確認したのに料金を請求された。問い合わせの電話をしても、いつも話し中で連絡できず困っている。

高齢の実家の母に業者が強引に電話をかけ、プロバイダの契約をさせた。母は何の契約をしたか理解していない。解約はできたが許せない。

インターネット接続ができず、プロバイダに問い合わせたが原因がなかなかわからなかった。調査期間中の接続料はかからないとの説明があったにもかかわらず、減額されずに請求がきた。苦情を言ってもなかなか連絡が来なくて対応が悪い。

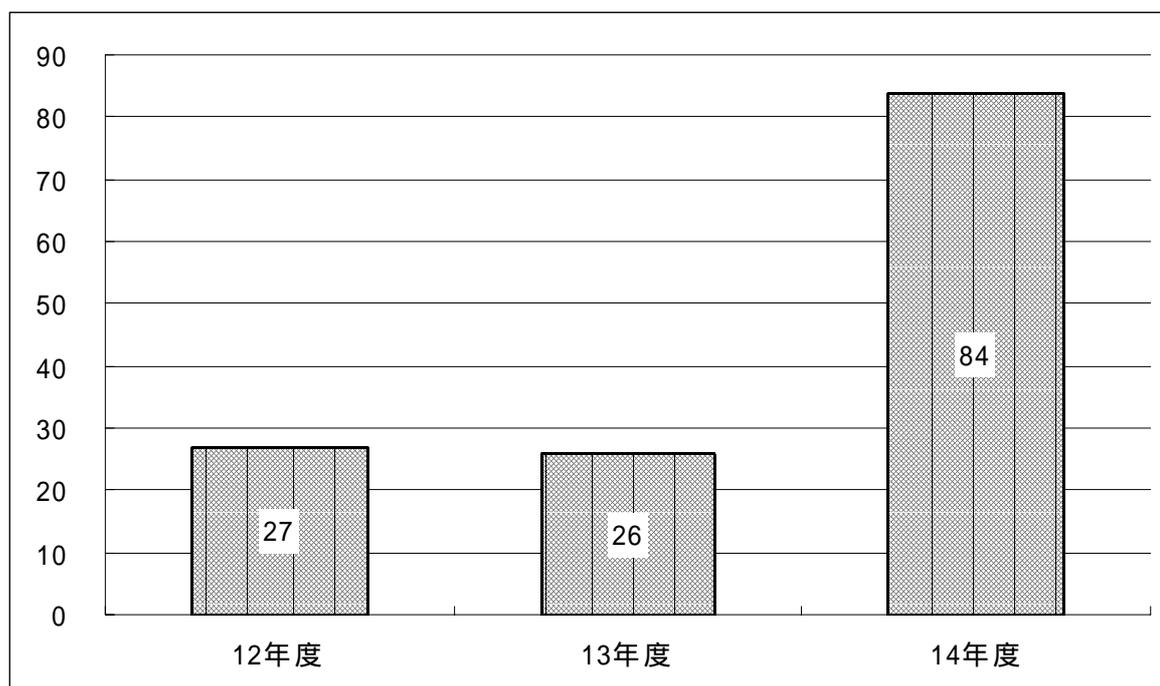
ネット上で誤って契約してしまったプロバイダ。登録料を支払わないと解約できないと言われた。不満。

8. 「インターネット電話」に関する相談

(1) 相談件数の推移

「インターネット電話」とは音声をデジタル信号に変え、インターネットを使って送受信するサービスで一般に「IP電話」と呼ばれている。相談件数は他のオンライン等関連サービスに比べて少ないものの14年度に急激に増加が見られる。最近になって「IP電話」に関するさまざまなサービスが開始されてきているので今後、相談件数は増加していくと思われる。

【図 - 9】「インターネット電話」内容別相談件数上位5位



(2) 相談内容

「インターネット電話」に関する相談内容は「説明不足」、「不当請求」などが上位に挙げられている。14年度においては「無料商法」が上位に挙げられているが、代表的な事例としては「無料お試し期間中のはずなのに請求がきた」などがある。

【表 - 6】「インターネット電話」相談件数の推移

	12年度		13年度		14年度	
1	インターネット	20	インターネット	20	インターネット	54
2	不当請求	8	解約	8	説明不足	23
3	高価格・料金	6	連絡不能	7	クレーム処理	21
4	解約	5	説明不足	6	無料商法	20
5	説明不足	5	不当請求	5	不当請求	18

(3) 「インターネット電話」相談事例

通話料2ヶ月無料キャンペーンでIP電話を契約したが、通話料無料のはずが別の電話会社から通話料の請求がきた。話が違うので払いたくない。解約したいが、解約受付電話がいつも話し中でつながらない。有料になるとの説明は聞いていない。

DMを送るので住所の確認をしたいという電話があり答えた。今まで何度も同じ所からIP電話の勧誘があり断っていたが、ある日申込完了の手紙が届いた。申し込んだ覚えはない。どうしたらよいか。

街頭でモデムを配っており、いらないとしたが、ただであげるので名前を書いてと言われ、実家の住所を書いた。いらなかったら電話で断ればといいと強引に言われてモデムをもらった。捨ててもいいからと言われ、モデムも契約書も捨てた。実家に販売会社から手紙が届いたという。放置してよいか。

IP電話を契約。調子が悪く部品を何度も送りなおしてもらった。その間の利用料金は不要と言われ、請求書も来なかったのもそのまま解約した。ところがその間、毎月銀行から利用料金が引き落とされていたことがわかった。

25年前に亡くなった父宛に無料モデムの契約書が届き、取消を連絡したのに1ヵ月後にモデム代の書類がまた送られてきた。

無料お試しが2ヶ月間できるというので契約したが、高額な料金の請求がきた。解約の申し出をするためにコールセンターに電話するが一向につながらない。

インターネットで無線LANの契約をした。申し込んでいないのにIP電話と一緒に送られてきた。利用できるのならしようと思ひ、接続してしまった。FAXが利用できなかったのでIP電話は返品しようとしたら24ヶ月は返品できない。返品する時には損害金が必要、IP電話も申し込んだことになっていると言う。

9. 「オンライン等関連サービス」を取り巻く状況

インターネットや携帯電話などの通信手段が、消費者に大きな利便性をもたらしていることは事実である。しかし、次々と新しい商品、サービスが提供される中、ルール整備などはまだ途上であり、消費者がトラブルに巻き込まれる危険性は増している。

さまざまなルール整備や法規制が急がれるべきだが、まだ十分と言えない現状においては、インターネットや通信に係る契約、電子商取引に臨む際は、情報を収集し、サービスのメリット、デメリットを比較検討して利用するように心掛けること、消費者自身が自衛することが大変重要であり、必要不可欠である。