

「放送・通信サービス」の消費生活相談の概要

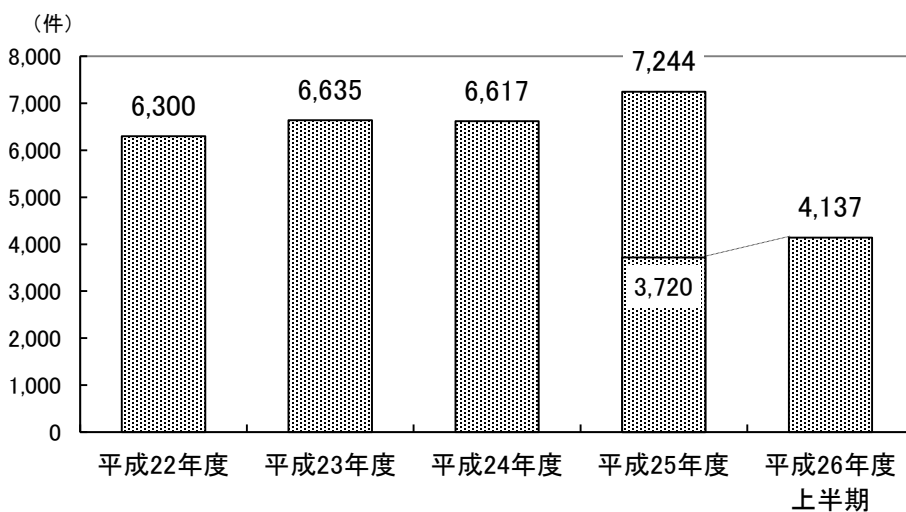
テレビ放送サービスやインターネット接続サービス、固定電話サービス、携帯電話サービス等の電気通信サービスの契約に関する相談は、増加傾向となっている。ここでは、都内の消費生活センターに寄せられた「放送・通信サービス」に関する相談について、その特徴と傾向を分析する。(※)

1 相談件数の推移

放送・通信サービスに関する相談について、平成22年度からの相談件数の推移を示したものが【図-1】である。

放送・通信サービスに関する相談は増加傾向にあり、平成25年度の相談件数は7,244件と、前年度に比べ9.5%の増加となった。平成26年度上半期の相談件数は4,137件であり、前年同期(3,720件)と比べ11.2%の増加となっている。

【図-1】放送・通信サービスに関する相談 相談件数の推移



※東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費生活相談窓口に寄せられた相談情報をPIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)を用いて分析したもの。

- 分析項目：放送・通信サービスに関する相談
商品別分類「運輸・通信サービス」のうち、「固定電話サービス」「携帯電話サービス」「モバイルデータ通信」「テレビ放送サービス」「有線テレビ放送」「インターネット接続回線」を分析対象とする。
- 分析データ：平成22年4月～平成26年9月の相談データ
(平成26年度上半期のデータは平成27年3月1日現在の登録分)

2 役務別相談件数の推移

放送・通信サービスに関する相談について、役務別に過去4年間及び平成26年度上半期の相談件数の推移を示したものが【表-1】である。

(1) テレビ放送サービス・有線テレビ放送

「テレビ放送サービス」では、平成23年7月実施の地上デジタル放送への移行に関する相談の影響により増加傾向にあった相談件数は平成24年度にいったん落ち着きを見せたが、平成25年度以降は公共放送の受信料に関する相談等の増加により、再び件数が増加している。

「有線テレビ放送」では、地上デジタル放送への移行に関する相談の影響により、相談件数は年間1,000件台で推移していたが、移行完了後の平成24年度に大きく減少した。しかし、ケーブルテレビと光回線によるインターネット接続、IP電話とのセット契約に関する相談などの増加により平成26年度上半期は343件となり、前年同期(321件)と比べて6.9%増となっている。

(2) インターネット接続回線

「インターネット接続回線」の相談件数は、ADSL回線に関する相談の減少により、平成23年度は前年度より減少したが、光回線に関する相談の増加により、平成24年度以降は増加傾向となっている。平成26年度上半期は1,122件であり、前年同期(869件)と比べ29.1%増となっている。

(3) 固定電話サービス

「固定電話サービス」は、携帯電話の普及などが影響し、相談件数は減少傾向となっている。

このうち、インターネットを利用した音声電話サービスの「IP電話」に関する相談の占める割合は平成22年度は20.2%であったが、平成26年度上半期は41.9%となっており、年々占める割合は大きくなっている。

(4) 携帯電話サービス・モバイルデータ通信

「携帯電話サービス」の相談件数は年々増加しており、平成25年度は、高速通信サービスの広告の優良誤認表示に対し、再発防止を求める措置命令が行われたという報道の反響等により前年度比15.1%増となった。平成26年度上半期は1,229件と前年同期(1,284件)と比べて4.3%の減少となっており、やや落ち着きを見せている。

「モバイルデータ通信」の相談件数は毎年大きく増加しており、平成25年度は平成22年度の約2.5倍となった。平成26年度上半期は544件であり、前年同期(436件)と比べて24.8%増となっている。

【表-1】放送・通信サービスに関する相談 役務別相談件数の推移 (単位:件)

	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度 上半期
テレビ放送サービス	796	875	812	950	508
有線テレビ放送	1,044	1,026	727	654	343
インターネット接続回線	1,413	1,381	1,535	1,740	1,122
うち光ファイバー	744	754	923	1,061	713
固定電話サービス	797	689	692	599	391
うちIP電話	161	184	245	205	164
携帯電話サービス	1,859	2,011	2,033	2,339	1,229
モバイルデータ通信	391	653	818	962	544
放送・通信サービス 計	6,300	6,635	6,617	7,244	4,137

3 契約当事者属性

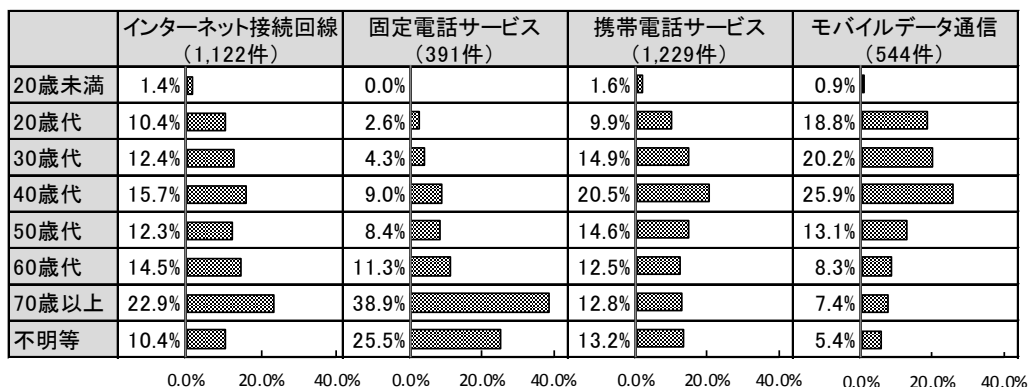
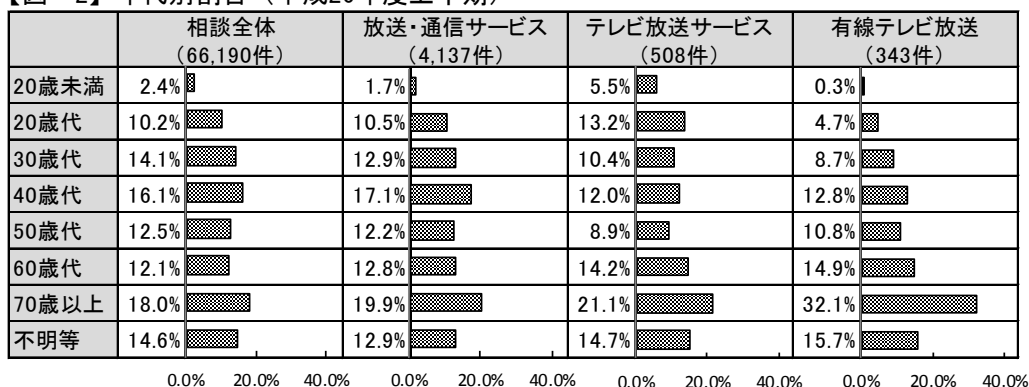
平成26年度上半期の相談全体と、放送・通信サービスに関する相談全体及び役務別に契約当事者の年代別・職業別割合を示したものが【図-2】【図-3】である。

(1) 年代別

契約当事者の年代別で見ると、「テレビ放送サービス」「有線テレビ放送」の放送サービスに関する相談や「インターネット接続回線」及び「固定電話サービス」において、最も多いのは「70歳以上」であった。特に「固定電話サービス」では、60歳以上の高齢者が全体の約半数を占めている。

「携帯電話サービス」「モバイルデータ通信」など移動通信サービスに関する相談で最も多いのは、「40歳代」であり、いずれも全体の2割を超えている。

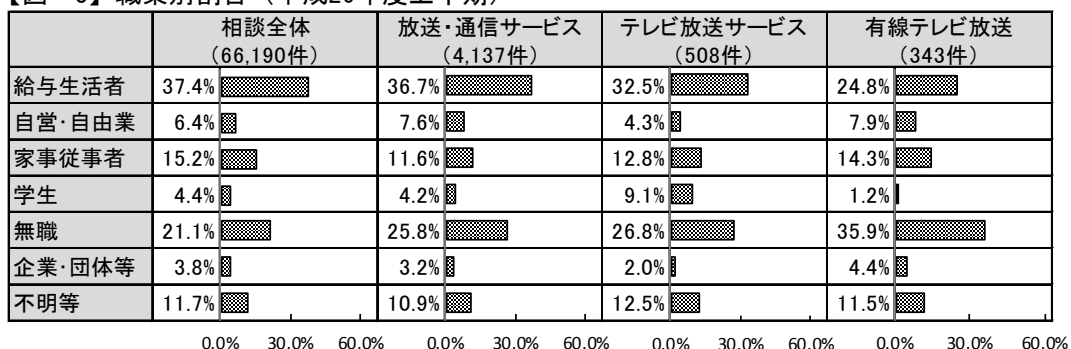
【図-2】年代別割合（平成26年度上半期）



(2) 職業別

契約当事者の職業別で見ると、「有線テレビ放送」「固定電話サービス」で最も多いのは「無職」であり、いずれも全体の3割を超えている。「テレビ放送サービス」「インターネット接続回線」「携帯電話サービス」「モバイルデータ通信」では、「給与生活者」が最も多い。

【図-3】職業別割合（平成26年度上半期）



	インターネット接続回線 (1,122件)	固定電話サービス (391件)	携帯電話サービス (1,229件)	モバイルデータ通信 (544件)
給与生活者	38.1%	15.1%	39.8%	53.7%
自営・自由業	7.0%	12.0%	7.3%	9.0%
家事従事者	11.8%	11.3%	11.6%	9.0%
学生	4.4%	1.3%	3.4%	5.0%
無職	26.2%	37.1%	23.1%	16.0%
企業・団体等	2.9%	12.3%	2.0%	0.4%
不明等	9.8%	10.9%	12.8%	6.9%

4 契約購入金額

平成26年度上半期の相談全体と、放送・通信サービスに関する相談全体及び役務別に平均契約購入金額と契約購入金額の割合を示したものが【図-4】である。

平均契約購入金額では、相談全体が約151万円であるのに対し、放送・通信サービスに関する相談全体では約6万円と金額に大きな差がある。

契約購入金額の割合を見ると、「テレビ放送サービス」「インターネット接続回線」「固定電話サービス」「モバイルデータ通信」では「5千円未満」が最も多い。「有線テレビ放送」では「5千円以上1万円未満」、「携帯電話サービス」では「1万円以上5万円未満」が最も多くなっている。

【図-4】 平均契約購入金額及び契約購入金額の割合（平成26年度上半期）

	相談全体 (33,026件)	放送・通信サービス (1,136件)	テレビ放送サービス (112件)	有線テレビ放送 (93件)
平均契約購入金額	1,505,366 円	59,708 円	66,834 円	17,013 円
5千円未満	12.9%	29.5%	41.1%	31.2%
5千円以上1万円未満	7.5%	16.7%	6.3%	36.6%
1万円以上5万円未満	18.9%	31.1%	26.8%	26.9%
5万円以上10万円未満	22.0%	11.9%	9.8%	2.2%
10万円以上	38.7%	10.8%	16.1%	3.2%

	インターネット接続回線 (273件)	固定電話サービス (96件)	携帯電話サービス (362件)	モバイルデータ通信 (200件)
平均契約購入金額	25,534 円	9,673 円	112,094 円	51,417 円
5千円未満	36.3%	50.0%	13.3%	32.5%
5千円以上1万円未満	20.5%	22.9%	10.2%	17.0%
1万円以上5万円未満	33.3%	25.0%	35.4%	27.5%
5万円以上10万円未満	6.2%	1.0%	19.9%	16.0%
10万円以上	3.7%	1.0%	21.3%	7.0%

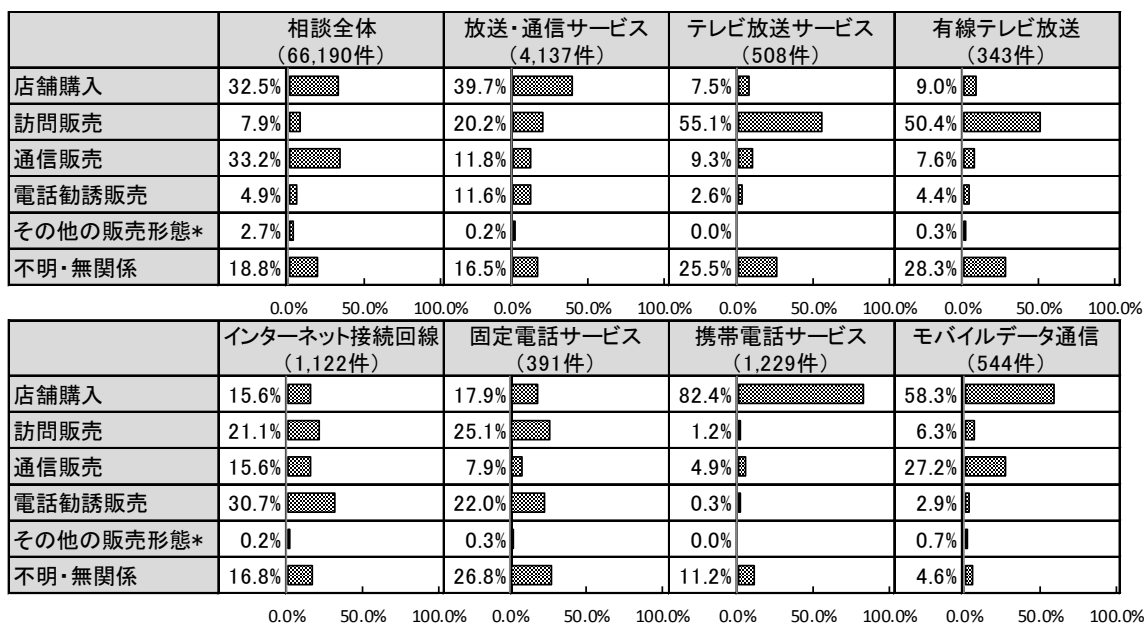
(不明等を除く)

5 販売購入形態

平成26年度上半期の放送・通信サービスに関する相談全体及び役務別に販売購入形態の割合を示したものが【図-5】である。

「テレビ放送サービス」「有線テレビ放送」では「訪問販売」が全体の半数を超え最も多い。「固定電話サービス」では「訪問販売」「電話勧誘販売」がそれぞれ全体の2割を超えている。「インターネット接続回線」では「電話勧誘販売」が最も多く約3割を占め、次いで「訪問販売」が2割を超える。「携帯電話サービス」では、「店舗購入」が全体の8割を超えている。「モバイルデータ通信」では「店舗購入」が全体の半数を超え最も多く、次いで「通信販売」が全体の4分の1を超えている。

【図－5】 販売購入形態別割合(平成26年度上半期)



*その他の販売形態は、「訪問購入」「その他無店舗」の計。

6 相談内容

放送・通信サービスに関する相談の各役務別に、過去4年間及び平成26年度上半期の内容キーワード別相談件数を上位5位まで示したものが【表－2】から【表－7】である。

(1) テレビ放送サービス

「テレビ放送サービス」では、「家庭訪販」「解約一般」「契約」が上位を占めている。また、「強引」「他の接客対応」のキーワードも見られる。公共放送の受信契約や受信料の支払いについて、担当者の訪問時の対応に関する苦情や、「テレビを持っているが放送は見えていないので解約可能か」といった問合せが多く寄せられている。このほか、平成23年度までは「地デジ関連」が上位に入っており、地上デジタル放送対応アンテナ工事や、地上デジタル放送開始後の電波受信状況に関する相談が寄せられていた。

【表－2】 テレビ放送サービス 内容キーワード上位5位

(単位:件)

	平成22年度 (796件)	平成23年度 (875件)	平成24年度 (812件)	平成25年度 (950件)	平成26年度上半期 (508件)
1 地デジ関連	255	家庭訪販 273	家庭訪販 278	家庭訪販 410	家庭訪販 223
2 家庭訪販	172	解約一般 217	解約一般 218	契約 248	契約 135
3 契約	171	契約 166	契約 205	解約一般 245	解約一般 133
4 解約一般	155	地デジ関連 154	強引 153	強引 228	強引 128
5 説明不足	96	強引 140	他の接客対応 106	他の接客対応 131	公共料金 78

(複数選択項目)

(2) 有線テレビ放送

「有線テレビ放送」では、どの年度も「解約一般」の件数が最も多く、「家庭訪販」「説明不足」が上位を占める。契約の詳細な内容や割引料金の適用期間、解約時の手数料等に関する説明が無いなどの苦情が多く寄せられている。また、平成24年度までは「地デジ関連」が上位に入っており、「地上デジタル放送に対応するために必要であると勧誘されたが、実際は不要な契約であった」などといった相談が寄せられていた。

【表-3】 有線テレビ放送 内容キーワード上位5位

(単位:件)

	平成22年度 (1,044件)		平成23年度 (1,026件)		平成24年度 (727件)		平成25年度 (654件)		平成26年度上半期 (343件)	
1	解約一般	405	解約一般	392	解約一般	324	解約一般	283	解約一般	138
2	地デジ関連	361	家庭訪販	378	家庭訪販	265	家庭訪販	262	家庭訪販	136
3	家庭訪販	361	地デジ関連	344	説明不足	219	説明不足	200	説明不足	96
4	説明不足	318	説明不足	327	地デジ関連	100	解約料	104	契約	57
5	契約	147	契約書・書面一般	123	契約	98	契約書・書面一般	87	解約料	50

(複数選択項目)

(3) インターネット接続回線

「インターネット接続回線」では、どの年度も「解約一般」の件数が最も多く、「説明不足」が上位を占めている。また、「電話勧誘」が平成25年度以降順位を上げており、平成26年度上半期では、前年同期(183件)と比べ約2倍となっている。光回線契約の頻繁な電話勧誘や、代理店が電話会社社名を名乗るため実際の契約相手がわからない、「料金が安くなる」と言うだけで具体的な契約内容の説明がないといった苦情が多く寄せられている。

【表-4】 インターネット接続回線 内容キーワード上位5位

(単位:件)

	平成22年度 (1,414件)		平成23年度 (1,381件)		平成24年度 (1,536件)		平成25年度 (1,739件)		平成26年度上半期 (1,122件)	
1	解約一般	662	解約一般	672	解約一般	777	解約一般	848	解約一般	562
2	説明不足	334	説明不足	331	説明不足	393	電話勧誘	412	電話勧誘	377
3	電話勧誘	299	家庭訪販	298	解約料	342	説明不足	401	説明不足	298
4	家庭訪販	201	電話勧誘	246	家庭訪販	332	家庭訪販	378	家庭訪販	215
5	解約料	190	解約料	211	電話勧誘	310	解約料	323	解約料	202

(複数選択項目)

(4) 固定電話サービス

「固定電話サービス」では、どの年度も「解約一般」「説明不足」が上位を占めている。また、「電話勧誘」は平成22年度に最も件数が多く、その後は順位を下げていたが、平成25年度以降順位を上げている。これは、「直収型固定電話」の減少及び「IP電話」の増加によるものであり、平成26年度上半期の「IP電話」の電話勧誘に関する相談(56件)は前年同期(29件)の約2倍となっている。「『電話料金が安くなる』と勧誘されてIP電話に変更したが、インターネットを利用しないため、かえって割高になった」といった高齢者からの相談が寄せられている。

【表-5】 固定電話サービス 内容キーワード上位5位

(単位:件)

	平成22年度 (797件)		平成23年度 (689件)		平成24年度 (692件)		平成25年度 (599件)		平成26年度上半期 (391件)	
1	電話勧誘	258	解約一般	190	解約一般	203	解約一般	202	解約一般	145
2	解約一般	237	電話勧誘	186	説明不足	132	電話勧誘	146	電話勧誘	94
3	説明不足	163	説明不足	145	電話勧誘	126	説明不足	119	説明不足	88
4	家庭訪販	109	家庭訪販	114	家庭訪販	99	家庭訪販	93	家庭訪販	62
5	強引	101	強引	80	契約	89	契約書・書面一般	77	契約	48

(複数選択項目)

(5) 携帯電話サービス

「携帯電話サービス」では、どの年度も「説明不足」「解約一般」が上位を占める。また、「高価格・料金」「解約料」など価格に関する相談も毎年度上位にあり、「スマートフォンに機種変更をしたが、店舗での説明では聞いていない高額料金請求があった」「2年単位の契約で中途解約をすると解約料が高額であり納得できない」などの苦情や相談が多く寄せられている。

【表－6】 携帯電話サービス 内容キーワード上位5位

(単位:件)

	平成22年度 (1,859件)	平成23年度 (2,011件)	平成24年度 (2,033件)	平成25年度 (2,339件)	平成26年度上半期 (1,229件)				
1 説明不足	508	解約一般	578	解約一般	633	解約一般	811	解約一般	409
2 解約一般	464	説明不足	506	説明不足	568	説明不足	621	説明不足	375
3 高価格・料金	443	高価格・料金	413	高価格・料金	376	解約料	423	高価格・料金	226
4 契約	263	解約料	269	解約料	371	他の接客対応	365	解約料	204
5 解約料	244	クレーム処理	260	他の接客対応	324	高価格・料金	348	他の接客対応	200

(複数選択項目)

(6) モバイルデータ通信

「モバイルデータ通信」では、どの年度も「解約一般」「解約料」「説明不足」が上位3位を占める。

店舗で販売員に「快適に使える」と言われたり、「高速」「使い放題」をうたうインターネット広告などを見てWi-Fiルーターの契約をしたが、通信速度制限により突然遅くなることや、2年単位の契約であるため解約料が高額になるといった相談が寄せられている。

また、平成25年度以降、「契約書・書面一般」が上位にあり、通信速度制限や契約期間などについて「事業者の説明を求めたところ『契約書に記載がある』と言われたが、契約時に販売員が説明してくれたらすぐに理解し対応できた」といった苦情も寄せられている。

【表－7】 モバイルデータ通信 内容キーワード上位5位

(単位:件)

	平成22年度 (391件)	平成23年度 (653件)	平成24年度 (818件)	平成25年度 (962件)	平成26年度上半期 (544件)				
1 解約一般	219	解約一般	392	解約一般	480	解約一般	566	解約一般	307
2 解約料	155	解約料	292	解約料	382	解約料	373	解約料	230
3 説明不足	139	説明不足	247	説明不足	284	説明不足	351	説明不足	204
4 高価格・料金	81	クレーム処理	93	虚偽説明	141	虚偽説明	120	インターネット通販	74
5 クレーム処理	43	虚偽説明	77	高価格・料金	98	契約書・書面一般	114	契約書・書面一般	73

(複数選択項目)

7 相談事例

事例1：テレビ放送サービス（家庭訪販、説明不足）

大学生で一人暮らしをしている。先日、自宅を訪問してきた公共放送の勧誘員に「受信契約をしなければならない」と言われて、断りきれずに受信契約をした。その後、自分で調べたところ、家族割引があり、自分の場合適用できることがわかったが、そのような説明は一切なかった。先日の契約を取り消し、新たに家族割引の申込をすることはできるだろうか。(20歳代/女性)

事例2：光回線、IP電話（電話勧誘、説明不足、契約書・書面）

通信事業者の代理店から「月額料金が今より安くなる」と光回線とIP電話の勧誘電話があり、承諾すると工事予定日を告げられた。予定どおり工事が行われた後、通信事業者から冊子が届いた。まだ書面を交わしていないので契約成立前だと考えていたが、冊子に書かれた契約日が工事の翌日で、IDとパスワード等も記載されており不審に思った。代理店に電話で問い合わせようとしたがなかなか通じず、直接、通信事業者に問い合わせたところ、「口約束でも契約は成立する。当社では契約書を出しておらず、冊子を契約書代わりにしている。工事は完了しているので今更解約はできない」と言われた。納得できないので前の契約に戻りたいが、解約料や工事費がかかるようで困っている。(80歳代/女性)

事例3：携帯電話サービス（説明不足、解約料）

スマートフォンを購入して数か月が経った。新聞やチラシで新しい料金プランの広告を見て、料金プランの変更をしようと店舗に出向いた。手続きを済ませて確認書を受け取り、自宅に戻ってから内容を見ると、契約解除料が請求されていた。以前の料金プランから変更したことで契約更新月以外の扱いとなり解除料が発生しているようだ。新聞広告でも店頭でも変更すると解除料が発生するとの説明はなかった。解除料が発生すると事前にわかっていたら、料金プランの変更はしなかった。
(70歳代／男性)

事例4：モバイルデータ通信（説明不足、無断契約）

モバイルWi-Fiルーターをインターネットで申し込み、クレジットカードで決済している。契約から数か月後、カードの引き落とし金額を確認したところ、毎月、利用料よりも多く引き落とされていたことに気が付いた。事業者にお問い合わせると、「モバイルWi-Fiルーターを送付した際にオプションの案内を同封している。全員に付けているオプションで、必要なければ後で解約できた」と言われたが、自分はオプションを付けることに同意した覚えはなく、サービスも利用していない。解約手続きをしたが、契約当初に遡って返金を求めたい。
(40歳代／男性)

8 放送・通信サービスに関する相談について

テレビや電話、インターネットなどの放送・通信サービスは、いずれも消費者の生活と切り離せないものとなってきているが、広告等から得られるイメージと実際の品質・機能との相違や、勧誘時や契約時の事業者の対応などをきっかけとした解約に関する相談が、消費生活センターに寄せられている。

スマートフォンやタブレット端末等に関する契約は、契約期間や通信速度等の品質、利用料金、オプション契約等の内容、割引やキャッシュバックの適用、解約料など、店頭で口頭や書面で説明を行っていても、全てを消費者が簡単に理解できる内容であるとは言えない複雑なものとなっている。そのため、説明に対して消費者の理解が追いつかなかったことが原因であったとしても、販売員の説明不足を指摘する苦情が寄せられる結果となっている。

また、通信品質について、使用可能エリアや通信速度は場所だけでなく、時間帯などによっても状況が変化するのが実情である。「繋がりやすい」「高速通信」と強調されても、必ずしも広告や説明通りの通信速度が保証されているわけではない。実際に利用してみたところ、電波状況が悪く繋がらなかったり、速度が遅いとわかるケースもある。また、通信速度制限が適用される条件や期間等についての説明不足に関する苦情も見られる。

事業者に対してはサービス内容をわかりやすく示した広告表示や、販売時の適切な説明等が求められる。また、消費者も通信サービスの特性を知り、広告等のイメージだけで判断せず、自分の利用目的に合ったサービス内容を適切に選択した上で契約を行って欲しい。

このほか、光回線やケーブルテレビ回線を利用して、インターネット接続や映像配信、IP電話など複数の通信サービスのセット契約に関する相談の増加が目立っており、これらの多くは、訪問販売や電話勧誘販売など不意打ち性のある勧誘方法によるものである。

断っても何度も勧誘が続くといったケースや、価格の安さを強調した勧誘を受けて内容がよくわからないまま契約したが、不要なサービスもセットで契約したために料金が割高となったというケース、勧誘の際に自分では断ったつもりだったが、後日、事業者から契約内容の確認書面が届いたといったケースもある。

電気通信事業法における消費者保護ルールはあるものの、特定商取引法と同様のクーリング・オフや再勧誘の禁止等の規定が無い場合、強引な勧誘が行われやすく、解約や返金の交渉が困難であることが多い。

不要な勧誘に対しては、あいまいな対応をせず、毅然とした態度で断ることが望まれる。また、不審な点があったり、困ったことがあれば、最寄りの消費生活センターに相談して欲しい。