

平成 21 年 1 月 5 日

社団法人 日本ケーブルテレビ連盟 御中

(社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 (NACS)
110 番実行委員会
〒152-0031 東京都目黒区中根 2-13-18
第百生命都立大学駅前ビル 3 階
Tel. 03-3718-4678 Fax 03-3718-4015

ケーブルテレビ契約に係る要望書

～訪問販売の自粛とクーリング・オフ適用のお願い～

時下、貴職ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

当協会 (NACS) 創設以来、時宜を得たテーマで毎年 110 番事業を行っています。

本年度は、全国的に通信関係に係る消費者被害が増加していることから、平成 20 年 11 月 8 日、9 日の 2 日間にわたり、東京と大阪で「通信なんでも 110 番」を実施しました。2 日間で 294 件の相談が寄せられました。

相談のうち、地上デジタル放送 (以下「地デジ」という) に関する相談は 64 件、うちケーブルテレビの相談は 13 件でした。

その中には、「このままでは地デジが見られなくなるとケーブルテレビの勧誘を受けた」「地デジの点検と訪問されてケーブルテレビの契約を勧められた」という相談がありました。高齢者や小規模アパートを営営する大家などの個人に対して、地デジ対策と称しケーブルテレビを勧誘する際、専門的な仕組みの説明を理解できないという相談もありました。このような相談は、地デジ完全移行が近付けば近づくほど、情報が少ない消費者を混乱させ、トラブルが増えるのではないかと懸念しております。

ケーブルテレビに関する消費者被害を未然防止・拡大防止するためには、各参加事業者の実態を把握し、業界団体として消費者被害防止と救済に努めることが急務です。

貴連盟が、「有線テレビジョン放送事業の営業活動における消費者保護に関する自主基準及びガイドライン」及び「有線テレビジョン放送サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」を制定・施行していることは評価できますが、連盟の参加事業者がそれを遵守・実行しなければ何の役にも立ちません。

訪問販売での勧誘の自粛や、クーリング・オフを適用してほしいと切に願います。

また、「今なら工事費無料」という勧誘ではなく、工事費を徴収してでも、いつでも解約できるような契約内容を検討するよう、参加事業者に要請して戴きたく思います。

貴連盟が地域に密着したサービスの徹底に努められ、参加事業者各社に対するより一層のご指導を期待し、消費者トラブルがなくなることを切に願っております。

以 上

平成20年11月9日

関係者各位

社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

「通信なんでも110番」
結果報告（速報版）送付のご案内

平素は当協会の活動にご支援・ご協力いただき、ありがたく厚く御礼申し上げます。

おかげ様をもちまして、11月8日、9日の2日間、東京・大阪で実施しました「通信なんでも110番」には全国から多くのご相談が寄せられました。

ここに、その結果を取り急ぎ集計し、速報としてご案内させていただきます。

なお、寄せられた相談内容については今後、通信トラブルの実態を把握した上で、問題点の抽出、分析を行います。それとともに法改正への提言、関係機関への提言、消費者への啓発を行うべく報告書をまとめていく予定です。

これからもご指導・御鞭撻のほどをお願い申し上げます。

敬具

添付書類

「通信なんでも110番報告書（速報版）」

本件に関するお問い合わせは下記にお願いいたします。

当協会 消費者相談室

110番実行委員会 担当：木村・大谷

電話：03-3718-4678（代）

社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

〒152-0031 東京都目黒区中根 2-13-18 第百生命都立大学駅前ビル

電話 03-3718-4678 FAX 03-3718-4015 <http://www.nacs.or.jp/>

平成20年11月9日

速報 『通信なんでも110番』

社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
(通称 NACS)

実施状況

日 時	平成20年11月8日(土)、9日(日)	午前10時～午後4時
場 所	東日本支部	03-3724-1100
	西日本支部	06-4790-8110
相談方法	電話・FAX	
相談対応者	(株)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会、弁護士	
主 催	(株)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 (NACS)	

相談概要

11月8日(土)、9日(日)の2日間の相談件数は294件でした。

通信関係の相談が280件、その他の相談が14件でした。

地デジに関しては、「自分の家はどのようにしたらよいのか分からない」「地デジにかこつけて新しい契約をしたがいいのだろうか」という相談。携帯電話では、「パンフレット等に書いてあったうたい文句と実際が異なる」「不具合があり解約したいが、端末をクレジットで購入したので残代金を支払わなければならないのか」という相談がありました。プロバイダや回線の相談では、「契約する際同時に購入したパソコンを初期不良で返品したが、プロバイダの解約をしなかったためプロバイダ料金がかかってしまった」「高齢者の家族から次々と通信関連のサービスの電話勧誘が来るが、何が何だか分からない」という相談が入っています。また、「今話題になっている自分の家のネット上地図検索の画像を削除してもらえない」という相談も入りました。

今回、通信関係の相談を受けていて、契約内容を把握することが非常に大変でした。相談者は自分の契約内容が複雑で分からない、説明できないということが浮き彫りになりました。

アドバイザー弁護士からも、「通信・放送のトラブルには、急速な変化があるにしても事業者の説明義務が十分に尽くされているのか、分かりやすく説明する工夫がされているかなど疑問を感じるものが多かった。この分野で適切な消費者保護の法律がないので、実際のトラブル解決を困難にしているものと思われる」とのコメントを頂きました。

今回の110番による相談事例で明らかになった問題点が、2010年に予定されている放送と通信を融合する法律の中に加味されることを願ってやみません。

相談件数、相談者の属性、契約金額、販売方法などについての概要を別紙にとりまとめましたので、ご覧下さい。

社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

〒152-0031 東京都目黒区中根 2-13-18 第百生命都立大学駅前ビル

電話 03-3718-4678 FAX 03-3718-4015 <http://www.nacs.or.jp/>

「通信なんでも 110 番」で受けた相談事例

《通信に関する相談》

1. 「携帯電話関連」の相談事例
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
3. 「プロバイダ（光回線・ADSL・映像配信）関連」の相談事例
4. 「固定電話関連」の相談事例
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
6. 「架空請求・不当請求」の相談事例

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。顧客サービスとしては欠陥ではないか。

(60代 男性 無職 東京都)

社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

〒152-0031 東京都目黒区中根 2-13-18 第百生命都立大学駅前ビル

電話 03-3718-4678 FAX 03-3718-4015 <http://www.nacs.or.jp/>

- 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月に第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繋がらない。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、電話は繋がらない。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 地上デジタル放送になるのはいつか。このままではテレビを見られなくなるのか。

(60代 女性 家事従事者 東京都)

- ③ 現在共同アンテナを使ってテレビを見ている。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)

- ④ 地デジ放送の受信状態が悪く、時々、天気の悪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)

- ⑤ 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)

- ⑥ 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)

⑦高齡の母が、「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」などという。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、情報の削除をしてもらった。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)

通信なんでも110番

相談日:平成20年11月8、9日

(1)相談受付件数

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

(2)相談区分

	相談内容	東日本	西日本	計
1	苦情	162	85	247
2	問い合わせ	25	21	46
3	その他	0	7	7
	合計	187	107	294

(3)相談者の属性

①性別

性別	東日本	西日本	計
男性	111	64	175
女性	74	42	116
団体	2	1	3
不明	0	0	0
合計	187	107	294

②年代別

年代別	東日本	西日本	計
10代	0	0	0
20代	13	5	18
30代	26	18	44
40代	41	12	53
50代	32	20	52
60代	40	32	72
70代	30	19	49
80代以上	2	0	2
不明	3	3	6
合計	187	107	294

③職業別

	職業別	東日本	西日本	計
1	給与所得者	77	38	115
2	自営・自由業	22	11	33
3	家事従事者	34	25	59
4	学生	1	1	2
5	無職	42	27	69
6	企業・団体	6	3	9
7	不明	5	2	7
	合計	187	107	294

(4)相談者県別分布

県名	東日本	西日本	計	県名	東日本	西日本	計	県名	東日本	西日本	計	県名	東日本	西日本	計
北海道	3	0	3	神奈川県	27	1	28	大阪府	0	35	35	福岡県	1	2	3
青森県	2	0	2	新潟県	4	0	4	兵庫県	0	25	25	佐賀県	0	0	0
岩手県	0	0	0	富山県	1	0	1	奈良県	0	9	9	長崎県	0	2	2
宮城県	4	0	4	石川県	2	2	4	和歌山県	0	0	0	熊本県	0	1	1
秋田県	1	0	1	福井県	0	1	1	鳥取県	1	1	2	大分県	0	0	0
山形県	0	0	0	山梨県	1	0	1	島根県	1	1	2	宮崎県	1	0	1
福島県	2	0	2	長野県	2	0	2	岡山県	0	1	1	鹿児島県	2	0	2
茨城県	2	0	2	岐阜県	3	1	4	広島県	0	1	1	沖縄県	0	0	0
栃木県	0	0	0	静岡県	7	1	8	山口県	0	2	2	外国	0	0	0
群馬県	1	0	1	愛知県	2	2	4	徳島県	0	3	3	不明	0	3	3
埼玉県	21	0	21	三重県	0	1	1	香川県	1	3	4				
千葉県	14	0	14	滋賀県	0	2	2	愛媛県	0	1	1				
東京都	80	2	82	京都府	1	3	4	高知県	0	1	1	合計	187	107	294

(6)契約金額

	金額	東日本	西日本	計
1	～5万円	56	25	81
2	～10万円	22	11	33
3	～20万円	4	1	5
4	～30万円	1	0	1
5	～50万円	3	1	4
6	～100万円	2	1	3
7	～150万円	0	0	0
8	～200万円	2	0	2
9	200万円以上	4	1	5
10	不明	93	67	160
	合計	187	107	294

(5)販売方法

	販売購入形態	東日本	西日本	計
0	店舗販売	80	44	124
10	訪問販売	15	5	20
20	通信販売・ネット取引	51	23	74
30	電話勧誘	11	0	11
40	マルチ商法	1	0	1
50	その他無店舗	4	0	4
60	ネガティブオプション	25	0	25
70	不明・無関係	0	35	35
	合計	187	107	294

(7)支払方法

	支払方法	東日本	西日本	計
10	現金払い	95	49	144
20	販売信用	34	6	40
21	自社割賦	6	5	11
22	総合割賦	4	0	4
23	翌月一括ボーナス払	2	1	3
24	個品割賦	22	0	22
25	その他	0	0	0
30	借金契約	1	0	1
40	不明・無関係	57	52	109
	合計	187	107	294

(8)商品・役務

	商品別	東日本	西日本	計
1	固定電話 (マイライン・直収電話・国際電話)	10	2	12
2	携帯電話	73	32	105
3	CATV、衛星放送、有線放送、テレビ放送	29	39	68
4	プロバイダ (光回線・ADSL・映像配信)	34	17	51
5	電子商取引	10	4	14
6	通信その他 (談話中傷・製品トラブル等)	6	2	8
7	携帯電話の不当請求	10	2	12
8	パソコンの不当請求	5	5	10
9	はがき等による不当請求	0	0	0
10	その他の不当請求	0	0	0
11	その他	10	4	14
	合計	187	107	294

(9)相談の内容別分類(MA)

内容別分類	東日本	西日本	計	内容別分類	東日本	西日本	計		
1	安全・衛生	5	0	5	9	接客対応	58	19	77
2	品質・機能	34	31	65	10	包装・容器	0	0	0
3	法規・基準	4	5	9	11	施設・設備	1	2	3
4	価格・料金	48	19	67	12	買物相談	12	6	18
5	計量・量目	0	0	0	13	生活知識	1	4	5
6	表示・広告	8	3	11	14	その他	5	5	10
7	販売方法	52	27	79					
8	契約・解約	131	51	182	合計	359	172	531	