

## 携帯電話・光回線・ケーブルテレビなど 契約トラブル通報ダイヤル

### 受付情報の概要

#### 概況

今回寄せられた情報92件のうち、最も多かったのは携帯電話サービス等に関する苦情・情報提供の55件（「6. サービス・商品」より）でした。通信事業者別に見ても、受付件数が多かった上位3社は、ソフトバンクモバイル（33件）、NTTドコモ（14件）、KDDI（au）（6件）でした。

携帯電話サービス等に関する苦情等で目立ったのは、携帯電話端末の割賦販売に関するもの、高額なパケット料金に関するもの、携帯電話端末の故障に関するもの等でした。特に、携帯電話端末の割賦販売や高額なパケット料金に関する苦情等の内容をみますと、「販売時の説明と違う」「そんな説明受けていない」とするものが多くみられ、事業者の説明不足が苦情等の原因になっている可能性があります。

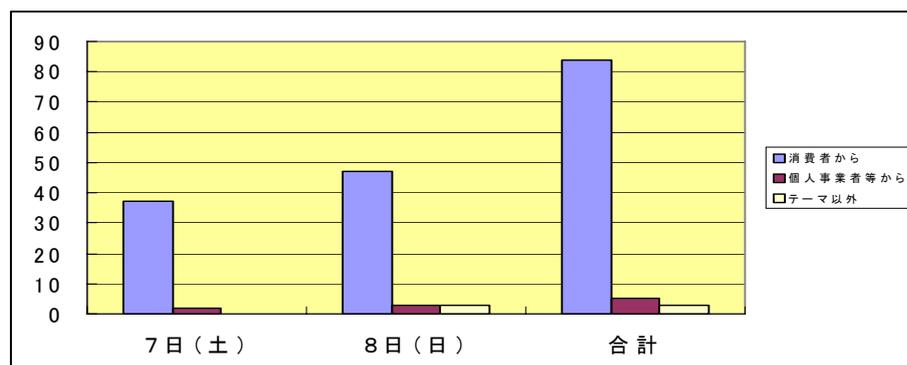
寄せられた情報については、今後検討し、必要に応じて是正等を求めてく予定です。

#### 1. 受付件数

7月7日（土）、8日（日）の2日間に寄せられた情報は92件でした。そのうち、今回のテーマに掲げている携帯電話、光回線、ケーブルテレビ等に関する情報は89件、それら以外に関する情報は3件でした。

携帯電話等に関する情報89件のうち、5件が個人事業者等から寄せられたものでしたので、消費者から寄せられた情報は84件となりました。

	受付件数	消費者からの情報	個人事業者等からの情報	テーマ以外の情報
	92	84	5	3
7日（土）	39	37	2	0
8日（日）	53	47	3	3



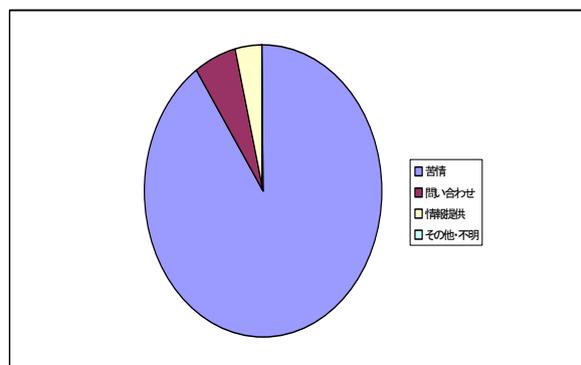
※ここからは、消費者から寄せられた携帯電話等の情報(84件)の概要報告となります。

## 2. 情報の分類

情報の分類は、苦情が最も多く76件で全体の約90%を占めました。

続いて、問い合わせが5件、情報提供が3件でした。

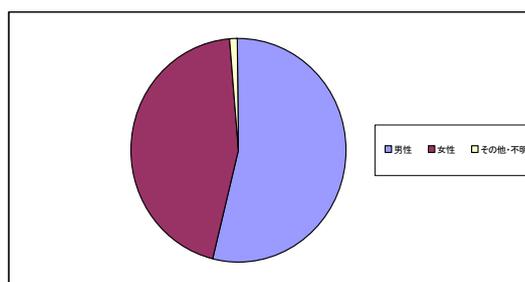
	件数	比率 (%)
苦情	76	90.48
問い合わせ	5	5.95
情報提供	3	3.57
その他・不明	0	0
合計	84	100



## 3. 情報提供者の属性

① 性別 情報提供者の性別は男性が45件、女性が38件、その他・不明が1件でした。

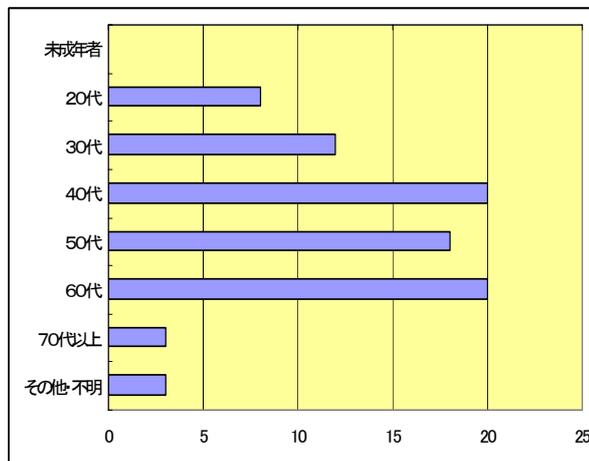
	件数	比率 (%)
男性	45	53.57
女性	38	45.24
その他・不明	1	1.19
合計	84	100



②年代

情報提供者の年代で一番多かったのは、40代と60代のそれぞれ20件で、この2つの年代で全体の約48%を占めました。続いて50代の18件、30代の12件でした。未成年者からの情報提供はありませんでした。

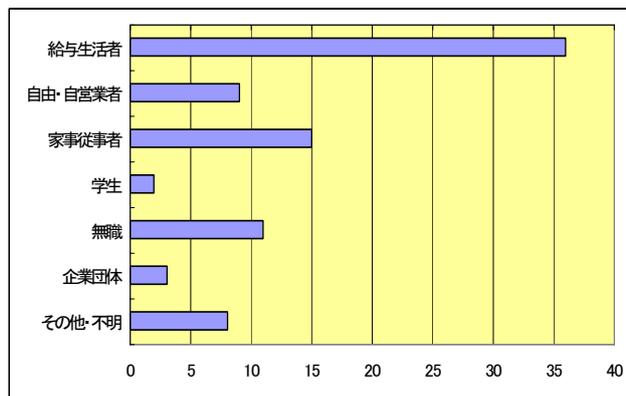
	件数	比率 (%)
未成年者	0	0
20代	8	9.52
30代	12	14.29
40代	20	23.81
50代	18	21.43
60代	20	23.81
70代以上	3	3.57
その他・不明	3	3.57
合計	84	100



### ③職業

情報提供者の職業は、給与生活者が最も多く36件で全体の約43%、続いて家事従事者の15件、無職の11件でした。学生からの情報提供は2件でした。

	件数	比率 (%)
給与生活者	36	42.86
自由・自営業者	9	10.71
家事従事者	15	17.86
学生	2	2.38
無職	11	13.10
企業・団体	3	3.57
その他・不明	8	9.52
合計	84	100

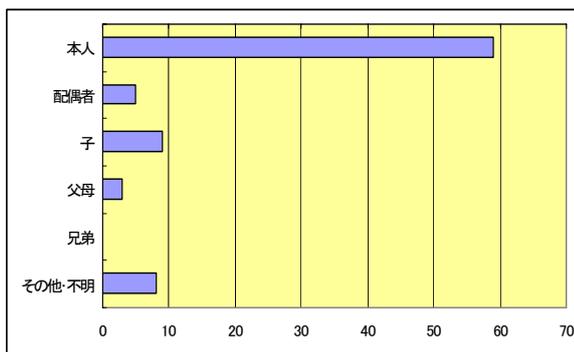


## 4. 契約当事者の属性

### ① 情報提供者との続柄

契約当事者が情報提供者本人であるとするものが一番多く59件で全体の約70%を占めました。続いて契約当事者が情報提供者の子であるものが9件、契約当事者が情報提供者の配偶者であるものが5件でした。

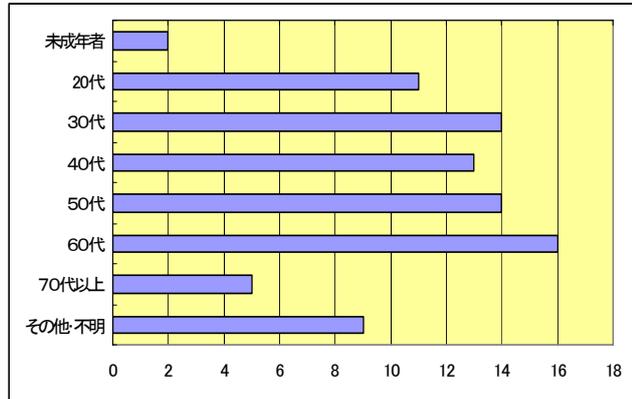
	件数	比率 (%)
本人	59	70.24
配偶者	5	5.95
子	9	10.71
父母	3	3.57
兄弟	0	0
その他・不明	8	9.52
合計	84	100



## ② 年代

契約当事者の年代は、60代が最も多く16件で全体の約19%でした。続いて50代と30代の各14件、40代の13件でした。

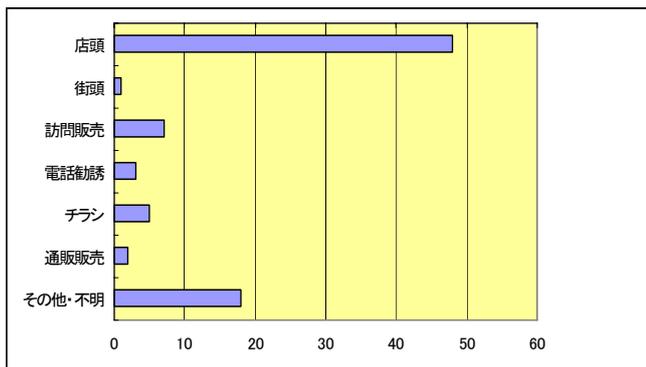
	件数	比率 (%)
未成年者	2	2.38
20代	11	13.10
30代	14	16.67
40代	13	15.48
50代	14	16.67
60代	16	19.05
70代以上	5	5.95
その他・不明	9	10.71
合計	84	100



## 5. 契約のきっかけ

契約のきっかけは、店頭とするものが48件で全体の約57%を占めました。訪問販売とするものが7件、チラシとするものが5件でした。

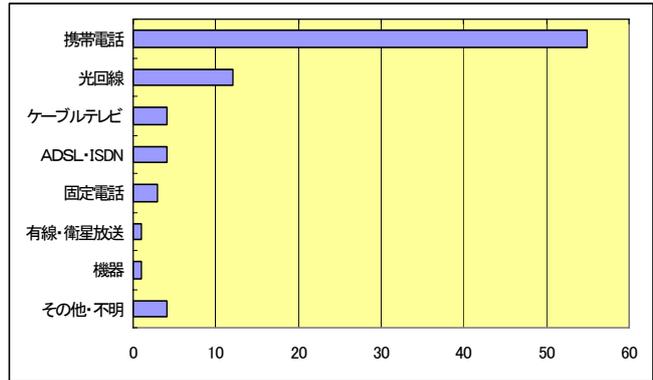
	件数	比率 (%)
店頭	48	57.14
街頭	1	1.19
訪問販売	7	8.33
電話勧誘	3	3.57
チラシ	5	5.95
通販販売	2	2.38
その他・不明	18	21.43
合計	84	100



## 6. サービス・商品

寄せられた情報の対象サービス・商品は、携帯電話に関するものが55件で全体の約65%を占めました。光回線に関するものが12件、ケーブルテレビ、ADSL・ISDNが各4件でした。

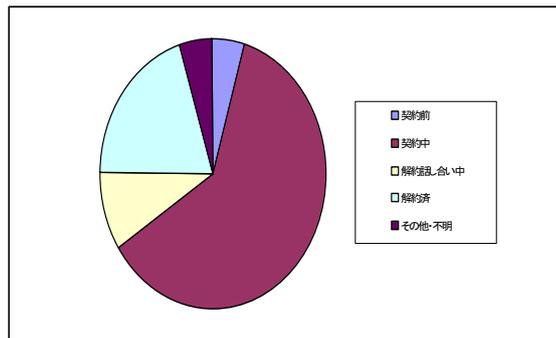
	件数	比率 (%)
携帯電話	55	65.48
光回線	12	14.29
ケーブルテレビ	4	4.76
ADSL・ISDN	4	4.76
固定電話	3	3.57
有線・衛星放送	1	1.19
機器	1	1.19
その他・不明	4	4.76
合計	84	100



## 7. 契約状態

寄せられた情報の対象サービス・商品の契約状態は、契約中とするものが最も多く51件で全体の約60%でした。続いて、解約済とするものが17件で全体の約20%、解約話し合い中とするものが8件でした。契約前とするものも4件ありました。

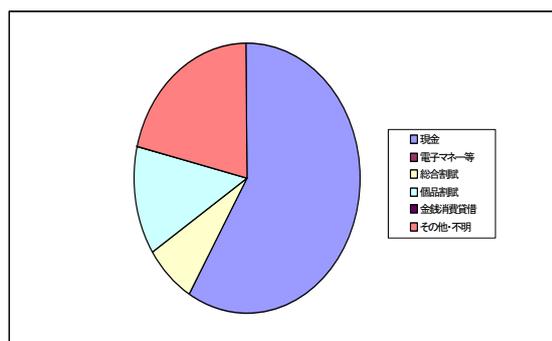
	件数	比率 (%)
契約前	4	4.76
契約中	51	60.71
解約話し合い中	8	9.52
解約済	17	20.24
その他・不明	4	4.76
合計	84	100



## 8. 支払方法

寄せられた情報の対象サービス・商品の支払方法で最も多かったのは現金の49件で全体の約58%を占めました。個品割賦は11件で全て携帯電話の購入の際のものでした。総合割賦は6件、電子マネー等、金銭消費貸借とする支払い方法はありませんでした。

	件数	比率 (%)
現金	49	58.33
電子マネー等	0	0
総合割賦	6	7.14
個品割賦	11	13.10
金銭消費貸借	0	0
その他・不明	18	21.43
合計	84	100



※比率 (%) は小数点第3位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合もあります。

## 9. キーワード別内容分類と業種別の受付件数 (マルチカウント)

寄せられた情報をキーワード別に内容を分類すると、説明不足とするものが最も多く40件、続いて高価格・料金とするものが31件、接客・対応に関するものが29件、契約、機能・性能に関するものが各19件でした。それら件数を、業種別に分類すると下記のとおりです。

	キーワード	携帯電話	光回線	ケーブルTV	ADSL等	固定	有線・衛星	その他
1	説明不足 40件	27	7	1	3	1	1	0
2	高価格・料金 31件	24	1	3	0	1	0	2
3	接客・対応 29件	20	5	0	4	0	0	0
4	機能・性能 19件	13	3	1	2	0	0	0
	契約 19件	11	3	1	0	2	0	2

※キーワードは、当機構が今回の通報ダイヤルの実施にあたり、受け付けた情報を内容別に分類するために採用したものです。分類は当機構の判断で行っています。

## 10. 特徴的な事例

キーワード別に受付情報の内容を分類した場合の、特徴的な事例を紹介します。

### <1. 説明不足に関するもの>

- 「本体価格0円」「2ヶ月無料キャンペーン」で携帯電話を購入した。後日、携帯電話本体は高額な分割払いということを知った。メール無料というのもショートメールのみだった。話しが違う。
- パソコン購入時に光回線の申し込みをしたら、プロバイダー契約もセットになっていた。セット契約という説明はなかった。
- 携帯電話購入時、データ通信が簡単にできると説明があった。引越してパソコンが利用できない期間、携帯電話でデータ通信を行っていたところ、高額なパケット料金の請求がきた。高額になるとの説明は受けていない。

### <2. 高価格・料金に関するもの>

- 携帯電話でデータ通信を行っていたところ、15万円のパケット料の請求がきた。
- テレビCMで携帯電話の料金プランに980円コースがあるのを知った。安いと思って契約したら、後日、6万8千円も請求がきた。
- 大型電気店に行った。携帯電話の本体価格が「販売価格1円」と表示されていたので契約した。1円で購入したと思っていたら、高額な携帯電話本体を分割支払いで購入していたのが、後日判明した。

### <3. 接客・対応に関するもの>

- 家族が勝手に私の携帯電話を解約した。本人以外の解約申出に応じた責任を追究したい。
- 携帯電話の請求金額が高かったなので、電話で明細書の送付を求めたが応じてくれなかった。
- 約2年前に電話でインターネット接続の解約をしたが、手続きされず、ずっと料金が口座から引き落とされていた。

### <4. 機能・性能に関するもの>

- 携帯電話を機種変更したら、自宅では圏外で使用できなかった。解約を申し出たら5万円の解約料を請求された。
- 光電話にしたら、これまで使えていたサービスが使えなくなった。

### <5. 特典強調・キャンペーンに関するもの>

- ポストに入っていたチラシに「3ヶ月間月額使用料無料」とあったので、光回線の契約をしたが、チラシどおりの無料の適用を受けられなかった。
- 知人の紹介で携帯電話の契約をすれば1万円のキャッシュバックがあると言われたが、入金されない。

以上