

福岡市消費生活審議会（第14回）

議 事 資 料

資料1-1 福岡県消費者行政活性化基金事業補助金による本市の主な事業について

資料1-2 消費生活センターPR事業の効果について

資料2 電気通信事業者に関する相談について

資料3 ぐらしのEYE 春号 2012.3発行（別冊）

福岡県消費者行政活性化基金事業補助金による
本市の主な事業について

1 平成23年度

予算総額 29,222 千円

(福岡県消費者行政活性化基金事業…平成21年度～平成24年度)

(1) 消費者啓発事業

(ア) 認知度向上のための広報

①テレビCM(30秒)スポット放送

- ・期間 平成23年11月1日～12月31日
- ・放送局 民間放送局5局(FBS,RKB,TNC,KBC,TVQ)
- ・内容 「キャッチセールス編」「架空請求編」「多重債務編」

②ラジオCM(20秒)スポット放送

- ・期間：平成23年11月1日～12月31日
- ・放送局：RKBラジオ, KBCラジオ, FM福岡

③街頭大型ビジョンでのCM放送

- 〔天神地区〕期間 平成23年12月5日～12月18日(2週間)
- 〔博多駅〕期間 平成23年12月1日～12月31日(1か月)

④市内映画館でのCM(30秒)上映

- ・期間 平成23年12月3日～12月30日
- ・場所 ユナイテッドシネマキャナルシティ13(キャナルシティ博多内)
ユナイテッド・シネマ福岡(ホークスタウンモール内) 天神東宝
- ・内容：「キャッチセールス編」「架空請求編」
※Tジョイ博多(JR博多シティ)で3月に4週間上映予定

⑤公共交通機関

- ・市営地下鉄 車内にポスター等掲示(平成24年2月1日～3月末)
- ・西鉄大牟田線・貝塚線, JR九州
市内の主要駅にポスター掲示(平成24年1月23日～2月5日)
- ・西鉄バス 車内ポスター連貼り(5営業所, 各10台)
(平成24年1月25日～2月23日)

(イ) 消費者力アップ通信講座

消費生活に関する正しい知識を身に付けてもらう通信講座

参加者 63人

(ウ) 悪質商法撲滅(若者啓発)ポスターコンクール

応募総数 23点

(工) 庁用車への広報用マグネットシート作成
 消費生活センター相談電話番号を周知するマグネットシートを作成。
 消費者月間等に庁用車 569 台に貼付する。

(2) 消費者相談事業
 高齢者を対象としたいきいきセンターへの出張相談 8件
 (平成24年3月15日現在)

2 平成24年度
 予算総額 32,267千円

事業内容

- (1) 消費者啓発事業
- ・ テレビCM放送, 交通広告, 映画館・街頭ビジョンによる広報
 - ・ 悪質商法撲滅ポスターコンクール
 - ・ 消費者カアアップ通信講座
 - ・ 消費者グループの活動支援 (新規事業)
- (2) 消費者相談事業
- ・ 高齢者を対象としたいきいきセンターへの出張相談事業

参考 過去の主要事業について

	平成21年度	平成22年度
消費者相談・事業者指導	・ 相談コーナー等改修実施設計委託	・ 相談コーナー・面接室等整備 ・ インターネット消費生活相談の開始 (10月) ・ 相談員1名配置 (増員)
消費者啓発	・ 消費生活かわら版特別号の作成・全戸配布 ・ テレビCM等 ・ 「ネットワーク会員ステッカー」作成	・ テレビ, ラジオCM ・ 街頭大型ビジョン放映 ・ 映画館広告, 交通広告等 ・ 消費者カアアップ通信講座
総額	8,829千円	37,515千円

1 効果測定の方法

平成 22 年度に実施した PR 事業の効果を知るため、平成 23 年 11 月にアンケート調査を実施した。認知度については平成 22 年度に実施した市民意識調査の結果と比較した。

2 調査の概要

表 1 アンケート調査の概要

項目	H22	H23
対象	20 歳以上の市民 (無作為抽出)	市政アンケート調査協力員※
調査期間	8 月 18 日～9 月 1 日	11 月 22 日～12 月 7 日
調査数	4,500 件	615 件
回答数	2,531 件	528 件
有効回答率	56.2 %	85.9 %

※市政アンケート調査協力員：市内に住む 20 歳以上の男女を無作為抽出し、年間を通してアンケート調査に協力していただけるかを確認し、承諾された方

問 消費生活センターでは、消費者被害の未然防止・救済のため各種情報の提供や消費者相談・苦情の処理などを実施しています。あなたは福岡市消費生活センターを知っていますか。あてはまるものを 1 つだけ 選び、番号に○をつけてください。

表 2 消費生活センター認知度 (H22 と H23 の比較)

	H22 (%)	H23 (%)
1 名前も業務内容も知っている	30.5	50.4
2 名前は知っているが業務内容は知らない	49.3	44.9
3 名前も業務内容も知らない	15.9	4.5
無回答	4.3	0.2

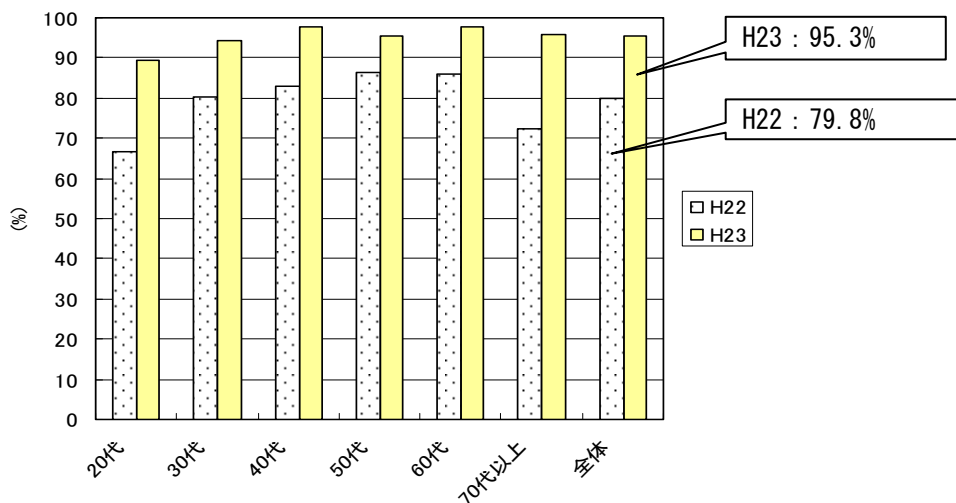


図 1 消費生活センター認知度 (年代別)

問 消費生活センターでは、12月を中心に悪質商法撲滅月間の取組みとして、消費生活センターのPRを目的としたCMの放送やポスターの掲示を行なっています。あなたは消費生活センターのCMやポスターを見た（聴いた）ことがありますか。あてはまるものを1つだけ選び、番号に○をつけてください。

- 1 見た（聴いた）ことがある 36.6 (%)
- 2 見た（聴いた）ことがない 49.8
- 3 わからない 12.9
- 無回答 0.8

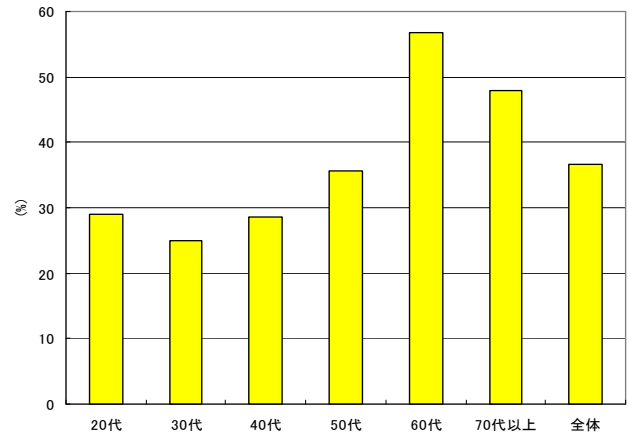


図2 CMやポスターを見たことがある人の割合（年代別）

問 あなたが見た（聴いた）ことがあるものをすべて選び、番号に○をつけてください。（○はいくつでも）（n=193）

- 1 テレビでのCM放映 86.5 (%)
- 2 ラジオでのCM放映 9.8
- 3 映画館でのCM放映 4.7
- 4 街頭大型ビジョンでのCM放映 3.6
- 5 西鉄バス車内掲示のポスター 15.5
- 6 地下鉄車両内掲示のポスター 13.0
- 7 西鉄バス博多駅交通センター掲示のポスター 3.6
- 8 JR九州博多駅掲示のポスター 6.7
- 9 西鉄電車福岡駅掲示のポスター 4.7
- 10 公共施設掲示のポスター 33.2

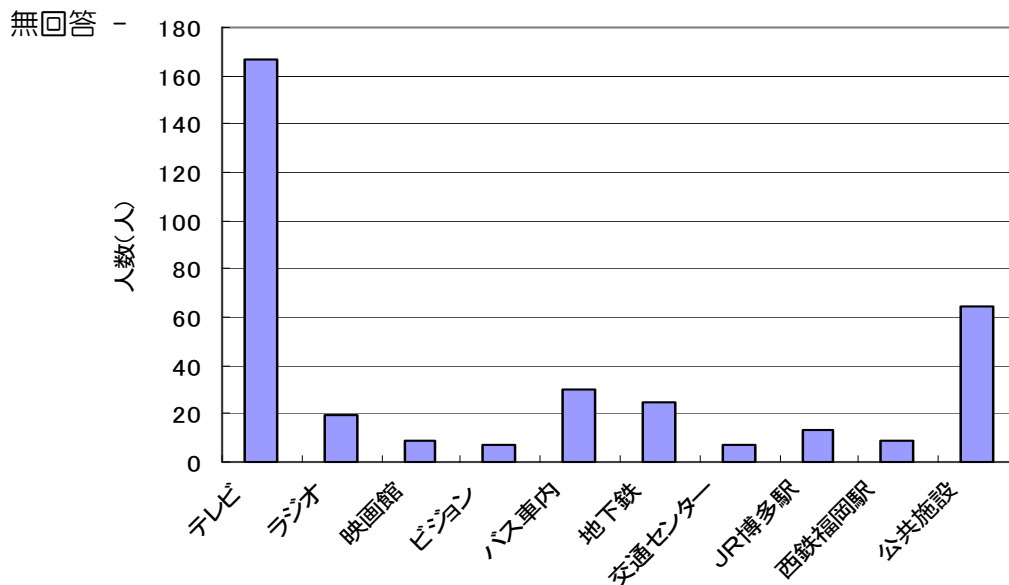


図3 媒体ごとの認知度（人数）

電気通信事業者に関する相談について

電気通信事業各社（固定電話、移動通信サービス、インターネット通信サービス、ケーブルテレビ）については、消費生活センターの事業者別相談件数の中でも上位を占める上、極端に件数が多い分野である。

従来から個別に事業者面接を重ね、総務省主催の九州電気通信消費者支援連絡会でも再三改善を求めてきたが、センターに寄せられる相談件数は減るどころか増加している。

平成24年1月から3月にかけての事業者面接において、各事業者の販売行為が「福岡市消費生活条例第21条で規定する不当な取引行為」にあたることを書面で示し指導、再度事業者を確認と自社でのすみやかな問題解決への協力要請を行った。

1 相談等の状況（平成24年2月末現在）

電気通信事業者	23年度		22年度 相談件数	21年度 相談件数
	相談件数	うち斡旋		
A社	113	25	73	49
B社	129	30	98	70
C社	145	40	136	188
D社	113	25	87	71
E社	59	13	69	70

2 不当な取引行為（条例第21条）に該当する事項（各事業者共通事項）

(1) 契約締結時（電話勧誘、訪問販売、販売店）の説明のあり方

- ①重要情報の不提供(1-1)・・・割引サービス、料金体系、契約解除制限、解約料の説明不足
- ②販売意図の隠匿(1-3)・・・点検時や点検を装い勧誘・販売することによるトラブル
- ③重要事項に関する誤信情報の提供(1-5)、優良・有利誤信情報の提供(1-6)
 - ・・・虚偽説明と無理な勧誘
- ④消費者に適合しない契約(3-10)・・・若者の名義貸しとして複数の携帯電話を契約して悪用。
- ⑤消費者に適合しない契約(3-10)、威圧・困惑行為(2-1)・・・高齢者への不必要で無理な勧誘

(2) 契約締結後の対応のあり方

- ①債務履行における不誠実対応(5-1)・・・頻繁な不具合・修理と販売店の対応
- ②解除等における義務違反(7-7)・・・解約手続きができてない、解約拒否

3 事業者への指導内容

(1) 電話での勧誘（特に割引サービス）について、説明不足・販売意図の隠匿がみられた。そもそも電話のみで理解できる契約内容ではなく、後日送付の資料も理解が難しいこと、契約変更を家族でよいとしていることもトラブルの元である。

また、点検と新たなサービスの販売勧誘を一緒に行っている事業者については、この販売方法を変えない限りセンターへの相談は減らないことを指摘した。

(2) 料金体系等について販売店の説明不足による解約制限・解約料についてのトラブルが多い。事業者は「書面を渡して説明し、更新時期にもお知らせしている」と弁明するが、更

新により新たな解約制限期間が開始し、万一解約するときには解約料が発生することの表示も必要である。

- (3) 適合性の観点から高齢者への無理な勧誘・契約をしないこと。
- (4) 料金、値引き表示や無理な勧誘をしないよう、販売店への指導を徹底すること。また、個人情報の取扱・管理についても指導を徹底すること。
- (5) 商品内容が複雑であることで、販売店等が十分な説明対応ができないのであれば、商品自体や対応マニュアルを含めた見直しも検討すべきではないか。
- (6) 頻繁な故障による修理について、事業者もこれを認めるのであれば、商品交換等の相談者が納得いく柔軟な対応と十分な説明をすることが必要である。
- (7) 本来は自社の苦情は自社のお客様相談室で処理すべきで、販売員が十分に説明し、お客さま相談室で丁寧に対応すること。
- (8) 適合性から判断して、若者が名義貸しとして複数の携帯電話を契約し悪用することは問題である。業界全体の問題ではあるが何らかの対応ができないか。

4 事業者別 不当な取引行為（主な相談内容から）

(1) A社の取引行為の不当性

●重要情報の不提供（1-1）

- ・ 妻が受けた電話勧誘で自分の承諾なしに勝手に契約を変更された。妻は「契約書を書かなくていいのか」と尋ねたが、よいと言われたとのこと。契約内容が変更されているとは契約者は思っておらず、こういう形で契約変更が出来てしまうことに納得がいかない。
- ・ インターネットの割引の電話勧誘を受け夫が申込みをしたが、内容のパンフレットはないと言うし、もともと高い料金を払っているわけでもなく、割引といってもわずかで、言われているほどのメリットばかりではない。3年以内に解約したら違約金がかかることも後から言われ、詳しいパンフレットを送って欲しいと言ってもないといわれ、電話だけで契約が済んでしまうというのはおかしいのではないか。

●販売意図の隠匿（1-3）

- ・ 「インターネットの調子はどうか。つながりにくいなどないか」と電話があり、何のことかわからないうちにリモートサービスというものを付けるという話だった。夫が契約者なので無断では出来ない、詳しく案内しているというHPも見していない、それに契約者ではない人の承諾で契約を取る販売方法はおかしい。お客様相談室にそのように苦情を言ったら、問題点については自分の言うとおりでと言われた。

●重要事項に関する誤信情報の提供（1-5）

- ・ 契約料も工事費用もかからない、すべてタダと言われたのに、そうではなかった。担当者に連絡するが連絡がつかない。

●威圧・困惑行為（2-1）

- ・ この1～2週間電話が続き、夜10時過ぎや朝8時過ぎに勧誘の電話をしている。

●消費者に適合しない契約（3-10）

- ・ 高齢の方、インターネットも全くしたことがないのに簡単に出来るからと勧められて、説明を理解されないまま契約されていた。解約するには4万円と高額な解約料が発生する。

●債務履行における不誠実対応 (5-1)

- ・代理店がキャッシュバックの口頭約束をしたが、書面にして送ってこない。電話をかけたも出ない。

●解除等における義務違反 (7-7)

- ・光テレビのお試し期間。お試し期間中に解約したいのに、電話が込み合っていたのか業者に連絡がつかない。消費生活センターに相談するように言われた。

(2) B社の取引行為の不当性

●重要情報の不提供 (1-1)

- ・携帯電話の自動更新時期を逃し中途解約すると違約金が発生する。更新時期を知らせることもせず知らないうちに更新され、更新時の1ヶ月で解約手続きをしないと更に2年間拘束されるというシステムはおかしい。

●重要事項に関する誤信情報の提供 (1-5)

- ・外国で使える機器として携帯を購入したが、店員は使えると言った名前を挙げた外国のひとつで使えなかった。店の担当者に申し出た時も謝罪もなく悪びれた様子もない。

●優良・有利誤信情報の提供 (1-6)

- ・携帯電話の機種代金表示や、契約時に5つのオプションを付けた値引き後の価格を表示する方法はわかりづらく、おかしくないか。

●威圧・困惑行為 (2-1)

- ・携帯電話の機種変更に行った際、断ったのにスマートフォンを勧め、スマートフォンは使いこなせない所以要らないと言ったら、防水機種でなおかつ高額の機種を勧められた。

●消費者に適合しない契約 (3-10) 名義貸し等

- ・知人に誘われ業者の人に連れられ、家電量販店の中の携帯電話コーナーで2台契約し、続けて別のショップで同様に2台契約、最後に市外の店舗に連れて行かれ、4台を番号持ち越し制度で乗り換えた。全部で8台の端末を入手し、SIMカードを抜いた端末を業者に渡した。最後に行ったショップでは番号持ち越しで乗り換えた場合キャッシュバックのサービスがあった。それから2回に分けて5万円程手数料をもらった。最初の約束では、料金引き落とし口座を空にしておけば後日振り込み用紙が送付されるので、それを渡せば料金は業者が支払うということだったが1回も支払いされず、今では連絡も取れない。3社から督促が来る。最後に行った市外のショップの担当者は業者と懇意のようで、帰り際に後日何台か手配することを約束していた。(20歳代)

●債務履行における不誠実対応 (5-1)

- ・半年間で6回目の故障をした。解約して返金することはできないと言われた。この契約を続けたくないと強く言ったら消費生活センターに相談するよう言われた。
- ・スマートフォンが購入してすぐフリーズしたり電源が落ちたり送受信が不具合だったりする。他の機種に変えてくれと言っても「できないことになっている」と説明され断られた。

(3) C社の取引行為の不当性

●重要情報の不提供 (1-1)

- ・外出中でも家の中でも無線LANでパソコンやケータイやテレビに高速でデータ通信ができる、利用可能エリア内でサクサクつながると説明され契約した。しかし、自宅ですべてつながらず調べてもらったら、機器の不具合ではなく自宅の電波状況が悪いのが原因と分かった。対策をお願いしたが、アンテナなど改善する方法もないという。
- ・携帯電話会社の代理店の者から契約者を紹介すると電話機代や紹介料を払うと言われ、契約者を紹介したが約束を果たさない。

- ・携帯電話の機種変更に行った際、モバイル通信も勧められ、携帯電話をスマートフォンに替えたが電話番号のメールができず、3Gの設定にすると高額になるなどのデメリットについての説明がなかった。解約すると2年以内は規定の解約料が掛かる。
 - ・携帯電話1台購入した際、ショップから無料だから受け取っておくように言われ3台デジタルフォトフレームを受け取った。使用しないので返却したら解約料が発生するという。
 - ・スマートフォンの契約時に同時にインターネット接続機器とインターネットの電子通信カードを契約し、機器を返却すれば通信料の請求はないと言われた。3ヶ月後料金を請求されたのでショップに行き説明を求めた。1日ばかりで図解の説明を受け、機器はもう一つ別の業者に解約の手続きをしなければならなかったこと、機器は返さなくてよいことがやっと理解できた。業者は契約時の担当者の説明不足だとして料金の請求を取り下げたが、わずか月額380円なので黙って払っている人も多いと思う。
- 重要事項に関する誤信情報の提供(1-5)
- ・スマートフォンとWi-Fi通信機器の契約をした。メールやサイト利用についてはWi-Fi通信の方が3G回線利用より安いし通信速度も早く、3G回線のメールアドレスをそのまま使えと説明されたが、説明と違い3G回線のメールアドレスが使えず、バッテリーも4時間しか持たない。連続して通信しなかったら自動的に電源が切れ、再起動に時間がかかり、その間はメール受信をしないのでとても使い勝手が悪い。Wi-Fi通信の契約を取り消したい。
 - ・ショッピングモールの一角で業者がキャンペーンをやっていた。月々通信料だけの負担で2年1ヶ月間の契約をすればノートパソコンは無料でもらえると言われ、解約するには3700円支払えばいいと説明を受けたが、契約書には解約料について3700円に残りの契約月数をかけた金額を支払うと記載されている。また、月々6180円の支払のうち3700円はパソコン代、2480円は通信料となっており結局は分割でパソコンを買わされているとわかった。
- 優良・有利誤信情報の提供 (1-6)
- ・半年前に携帯電話会社を乗り換えた時にキャンペーン条件として2～3のコンテンツの利用があり契約したが無料期間過ぎ料金発生。2ヶ月間は無料、3か月目からは有料になるので、契約後必要なければ解約してくださいと言われたが、忙しく解約手続きを忘れていた。返金は求めないが、内容も乏しいコンテンツ料金を月額300円で半ば強制的に契約させられ、私のように解約し忘れた人が大勢いるのではないか。
- 消費者に適合しない契約 (3-10) B事業者 名義貸しに同じ
- 債務履行における不誠実対応 (5-1)
- ・スマートフォンの契約をした。自宅でも近所でも使えないと申し出たら、ホームアンテナを立てるよう言われた。それでも改善されなかったら小型基地局の設置を提案され、全然使えないのに8か月料金や割賦代金を払い続けた。やはり納得できないと思って解約を申し出たら、違約金と残割賦を一度に払えと言われた。
 - ・スマートフォンのモバイル通信をWi-Fi通信を勧められ契約したが、電話機能が使えない。解約したいが解約料がかかる。2～3店舗回ってショップに相談したが、みな原因が分からず、通信会社のコールセンターに相談して初めて、そのスマートフォンの機能の問題なので、モバイル通信状態では電話機能が使えなくなることが分かった。スマートフォンの機能の問題だからメーカーに言うよう言われ、苦情申し出たら、メーカーは、通信会社の説明の問題だからと通信会社と交渉するよう言われた。通信会社のショップの店員が知らないことは通信会社の責任ではないか。

(4) D社の取引行為の不当性

● 重要情報の不提供 (1-1)

- ・ スマートフォンに変えたが、アプリケーションが自動更新されパケット料金がかかる。契約時の説明もなく納得できない。
- ・ 携帯電話機を修理に出したら、ショップで勝手にメルマガの会員登録をされた。お店が動いてくれず自分で対応しなくてはならなかった。実際はショップの担当者が他の客と勘違いしていたことがわかりお詫びがあった。
- ・ インターネットは必要ないと言ったが、5ヶ月間無料のキャンペーンをしているので、インターネットを使ってみて不要であれば、電話のみの契約にすればよいと言われたがそうは出来なかった。出来ないということを代理店も知らなかった。
- ・ マンション全体のことだからと言われたのでよくわからないまま契約したが、実際は違っていた。「遠くから来ているから今日しかない」と言われており、手数料などきちんと説明がなかったことが問題。聞いていない、信頼できないという相談になっている。

● 重要事項に関する誤信情報の提供(1-5)

- ・ 訪販で、インターネットの接続料が安くなりメールアドレスは変更不要と言われてプロバイダの変更をしたが、メールアドレスをそのまま使うには追加料金が必要だった。

● 消費者に適合しない契約 (3-10)

- ・ 72歳の帰国者で日本語が不自由な人に、電話代が安くなると勧め契約させているが、実際はそうではなかった。そのような人に契約を勧めることも問題ではないか。
- ・ 60歳代の母がよくわからないのに自宅の電話をIP電話に変更したところ、これまでどおりのインターネット接続が出来なくなった。よくわからないまま契約させている。
- ・ 80歳代の方。インターネットは使わないしパソコンも持っていなかったが、訪販で勧められ契約した。
- ・ 大学生の息子が合計8台の端末を業者に渡し手数料をもらっている。20歳代の若者にアルバイトと称して購入させている。事業者として対処法はないのか。

● 債務履行における不誠実対応 (5-1)

- ・ 2日後に回答すると言われたのになく、消費生活センターから言ってやっと回答された。(たらいまわしの挙句返事がないという相談が複数ある。)
- ・ (スマートフォンに関する相談が多い) 不具合があるので対応を求めたが、機械的な対応しかしてもらえなかった。

● 解除等における義務違反 (7-7)

- ・ 光インターネットサービスを転居のため電話で解約。手続きしたのに出来ていなかった。

(5) E社の取引行為の不当性

●重要情報の不提供(1-1)

- ・メリットばかりを強調してデメリットは一切説明しない。3ヶ月間無料、いらないければそのときに電話で断ることも出来る、と言うのでしばらく使ってみることにしたが、解約を申し出ると、1年間の契約になっている、解約が出来るかどうか後で連絡すると言われた。契約当初、1年間契約などとは聞いていなかった。

●販売意図の隠匿(1-3)

- ・電波の調査をするという業者に見てもらった後、契約をした。(同様の相談が複数)

●重要事項に関する誤信情報の提供(1-5)

●優良・有利誤信情報の提供(1-6) 2件

- ・電話料金が安くなるし、全部の番組が見ることができると説明され、夫も要介護1で見ないと言ったのに勧められた。専用アンテナがあり、デジタル放送は見られると言ったのに必要ないのに勧められた。町内会長や近所の人で加入した人たちの名前を言っており、個人情報取扱にも問題がある。

●威圧・困惑行為(2-1)

- ・断ってもまた来られた、高圧的な勧誘をされた。

●消費者に適合しない契約(3-10) 高齢者(70歳代、80歳代)の方の相談が複数。

- ・地区一帯の回線が変更になり、テレビを見るためにケーブルテレビの契約にするように勧誘された(80歳代)。

●債務履行における不誠実対応(5-1)

- ・契約内容が違うので返金を約束したのに、後で届いた契約書は変わらないままだった。

●解除等における義務違反(7-7)

- ・テレビの映りが悪いので当該会社に連絡したところ、チューナーをつけるのかと思ったら多チャンネルテレビを勧められた。解約を申し出たところ、契約して半年したら解約料なしで解約できるのでと言われており、この部分が解約拒否にあたる恐れがある。
- ・不要と断ったのに勝手に録画機能付きの機器を設置した。このときに担当者の方が使用方法を説明しに行くと言い、一度断っているのに解約に応じられなかった。