

遠隔操作によるプロバイダ変更等に係る不適切な勧誘方法等に関する指導について

平成 27 年 1 月 28 日
総務省消費者行政課**1 事案の概要**

プロバイダの変更に関する電話勧誘では、利用者にパソコンの遠隔操作を可能とするソフトウェアをダウンロードさせ、同ソフトウェアを用いてパソコンの遠隔操作を行い、プロバイダの変更作業を行うという手法がとられていることがある（注1）。

このような勧誘方法を行う電気通信事業者及びその代理店（以下「事業者」という。）の中には、PIO-NET 等で把握される苦情・相談件数が高い水準にあるものがあり、これについて、平成 25 年 6 月及び平成 26 年 9 月に独立行政法人国民生活センターから注意喚起が行われているが、その後も苦情・相談件数は依然として高い水準にある。また、こうした事業者については、総務省電気通信消費者相談センター等に対しても苦情・相談が寄せられている。

このため、総務省は、このような勧誘方法を採用し、苦情・相談が多く寄せられてきている電気通信事業者 2 社に対し、勧誘方法等の改善を行うよう文書により指導を行った。

（注1）電話勧誘の代表的な流れは以下のとおり。

- ① 電気通信事業者又はその代理店が電話によりプロバイダの変更を勧誘。
- ② 利用者がプロバイダの変更を承諾すると、一旦電話が切られ、別の担当者からすぐに 2 回目の電話がある。
- ③ 利用者は、電話による指示で遠隔操作のソフトをダウンロードし、画面に表示される ID とパスワードを事業者伝える（これにより、事業者のパソコンから、利用者のパソコンを遠隔操作することが可能となる）。
- ④ 事業者が利用者のパソコンの遠隔操作を行い、プロバイダの変更作業を行う。

2 苦情・相談の内容

今般指導の対象となった 2 社については、特に以下のような事案について苦情が多数寄せられていた。

- ・ 自らをあたかも NTT 東西（東日本電信電話株式会社又は西日本電信電話株式会社をいう）、利用者が現在利用しているプロバイダ又はこれらの関連会社であるかのように名乗り、これにより利用者がこれらの者からの勧誘であると誤認した状態で、遠隔操作によってプロバイダを変更したと考えられる事案
- ・ 利用者にプロバイダの変更契約について熟慮する期間を与えることなく、契約意思が不明確なまま、遠隔操作によってプロバイダを変更したと考えられる事案

また、遠隔操作によるプロバイダ変更の電話勧誘を行う事業者については、上記のほか、例えば以下のような事案についても苦情・相談が寄せられている。

- ・ 利用者の契約の意思が不明確なまま、遠隔操作によってプロバイダの変更を行い、その後間もなく当該利用者から解約したい旨の申出があった場合には契約解除料等を請求していると考えられる事案

- ・ 有料オプションサービスとして提供している遠隔操作によるプロバイダの変更を可能とするためのサポートサービス、セキュリティサービス等について、当該オプションサービスの料金を加えると月額利用料の総額が電話勧誘で強調した月額利用料よりも高額になるにもかかわらず、当該オプションサービスへの加入意思を十分確認せずに入らせていると考えられる事案
- ・ 利用者からの解約希望等の電話連絡が非常につながりにくいなど、苦情及び問合せを受け付ける体制が十分でないと考えられる事案

3 指導の内容等

指導の主な内容は以下のとおり。

- ・ 電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号。以下「法」という。）第 26 条に規定する提供条件の説明義務及び法第 27 条に規定する苦情等の処理義務の遵守を徹底すること（注 2）。
- ・ プロバイダの変更の勧誘であることを明確に説明し、プロバイダの変更を行うことについての利用者の意思確認を確実にすること。
- ・ オプションサービスに加入することとなる場合はその旨を当該オプションサービスの料金とともに明確に説明し、オプションサービスに加入することについての利用者の意思確認を確実にすること。
- ・ 利用者が現在利用しているプロバイダを解約するためには、そのための手続が必要であり、契約解除料の発生などの不利益事項を伴う可能性がある旨を利用者に対して十分に注意喚起すること。
- ・ 代理店等の指導・管理を徹底すること。

（注 2）例えば、自らの名称を名乗らずに契約の締結等の行為をすることは、法第 26 条に違反する。また、苦情及び問合せに対する対応窓口の連絡先や受付時間等を利用者に対して明らかにしていない場合、実際には対応窓口がほとんど利用できない場合、利用者から解約の申出があったにもかかわらず、正当な理由なく当該申出を相当期間放置して、その手続を行わない場合は、法第 27 条に違反すると考えられる。

なお、今般の指導の内容には、プロバイダサービスをはじめとする電気通信サービスの勧誘において留意すべき事項も含まれることから、総務省は、（一社）電気通信事業者協会、（一社）テレコムサービス協会、（一社）インターネットサービスプロバイダー協会及び（一社）日本ケーブルテレビ連盟に対し、加盟社に今般の指導について周知するよう要請を行った。