

## 相談事例から

## 電気通信事業法改正の施行に向けた消費者保護ルールの見直しについて

平成 27 年 9 月 28 日  
公益社団法人全国消費生活相談員協会  
理事 石田幸枝

## ■書面の交付義務

①対象サービスは、電気通信事業法 26 条、施行規則第 22 条の 2 の 2 に規定するサービスとして下さい。ただしオプションについては、下記②の内容として下さい。

②書面の交付時期、交付の方法、書面に記載する内容等の詳細については、別途検討が必要ですが、消費者が、契約内容を一目瞭然に把握できる書面が必要です。

契約したサービス名・端末名と料金・支払い方法、オプションの料金、オプション等による割引があればその割引料金、毎月の支払額と解約した場合のサービス・端末等各々の解約料等・・・代理店独自のオプションの記載も必要

## ■初期契約解除制度

①対象サービスは、電気通信事業法 26 条、施行規則第 22 条の 2 の 2 に規定するサービスとして下さい。

②サービス利用についての対価請求は、契約プランを前提とした利用料の範囲と考えます。また対価請求の範囲について、消費者が、工事費・事務手数料等を不当に高額請求されることのないよう請求の上限を定めるルール等が必要です。

③初期契約解除制度は、電気通信サービスの解除であり、同時に契約した端末には及ばないことから、電話勧誘販売や訪問販売では、電気通信サービスが初期契約解除された場合、端末（＝物品）は特定商取引法によるクーリング・オフが可能と考えられ、不意打ち的に契約した場合の救済が可能と考えます。

しかし、店舗販売、通信販売においては、初期契約解除制度によって電気通信サービスが解除されても購入した端末は解除できません。特定商取引法のクーリング・オフと混同しないよう、契約時に端末が初期契約解除制度の適用外であることが十分説明されなければならないと考えます。

店舗販売において契約内容をよく理解しないまま契約してしまうトラブルを防ぐためには、十分な説明責任を果たした上で契約内容を一覧できる契約書面の交付が必要です。

④初期契約解除制度の記載方法は、特定商取引法等を参考にして下さい。

## ■代理店に対する指導等の措置義務・勧誘継続行為の禁止

①電気通信事業者は一次代理店の先を把握していないことが多いことから、すべての代理店を把握するための体制整備の義務付けが必要と考えます。

②電気通信事業者が代理店を把握することによって、勧誘を望まない消費者への再勧誘の禁止が徹底されることを期待します。

■適合性の原則を省令に入れてください。

「電気通信事業法の消費者保護ルール. に関するガイドライン」に、高齢者、未成年者、障害者への望ましい対応について記載されていますが、相変わらず高齢者が必要のない契約をするトラブルがあります。適合性の原則はガイドラインではなく省令で規定して下さい。

## 1. 販売形態別事例と問題点

### (1) 電話勧誘販売の事例

- ① 回線事業者のサポートセンターと電話で名乗ったので話を聞いた。「プロバイダを変更すると利用料が安くなる」と言われ、事業者の指示通りにリモート操作をした。しかし、家族が帰ってきて、回線事業者からの勧誘ではなかったことと実際には安くないと分かったので、翌日解約すると伝えたら解約料がかかると言われた。
- ② タ方電話があり、「プロバイダを変更しないか、今より500円ほど安くなる」と勧誘され、遠隔操作で手続きをした。後日書面が届き確認するとかえって料金が高くなると分かった。プロバイダ業者に電話し、理由を説明し解約したいと言ったが「代理店のしたことなので知らない」と言われた。代理店に電話すると、違約金がかかると言う。
- ③ 電話で契約中のプロバイダから「料金が安くなる」と言われて承諾したら、2年継続の契約で中途解約すると解約料がかかる契約だった。
- ④ 昨夜、「無線でインターネットが使える。光回線より安くなる」と電話勧誘され、モバイルデータ通信を契約した。よく考えると必要なかったと思って翌日電話をかけたが週末のためか繋がらない。2年契約で、中途解約には4万円位の違約金がかかるが支払わねばならないか。
- ⑤ 自宅に電話勧誘があり、今より料金が安くなると具体的な料金を言われたので契約先の電話会社と意思話を聞いた。「光ファイバー、電話、プロバイダの合計金額が月額で約1,300円安くなる」と言うので「わかりました」と答えた。その後、「現在契約中の電話会社とは解約になる」と聞いて、違う会社と契約したことを知った。電話をしてきた会社の名称と電話番号は聞いたが、どこの会社と何の契約をしたか詳細はわからない。解約できるか。
- ⑥ 他県から引っ越してきた直後、電話勧誘でモバイルデータ通信契約を勧められた。ルーターが届き調べたら、通信速度も遅く、契約内容の書類も何もない。解約を交渉したが、違約金4万円を請求された。解約したいし、4万円も払いたくない。

### (2) 訪問販売の事例

- ① テレビ映りの確認にきたケーブルテレビ事業者に勧められ電話や新たなサービスの契約をしたが不要なので解約したい。

- ② インターネットができるタブレットが無料、電話代も安くなると業者が来訪し、I P 電話の契約をしたが、パソコンを使ったことがないのでタブレットの使い方が分からない。電話の請求の他にも請求があるが何の請求かも分からない。
- ③ 家主がケーブルテレビから光回線に変えたと言われて契約したが、嘘と分かったので解約したい。
- ④ 光回線の代理店の訪問を受け、名前と住所を書いた。1週間後に連絡すると言っていたが、連絡がくる前にモデムが送られてきた。解約したい。
- ⑤ ティッシュを配っていた業者に呼び止められ、テーブルを置いた簡易的なスペースでモバイルデータ通信とタブレットの契約をしたが解約したい。
- ⑥ 業者が来訪し、モバイルデータ通信の契約をした。帰ってから、書類を見ると、業者がチェック項目の説明はせずに、勝手にチェックをしていた。契約書に「クーリング・オフ適用除外」と書かれているが、線を引いて消してある。クーリング・オフの説明をしてほしい。

### (3) 通信販売の事例

- ① スマホにSMSでグループ会社の提供する光回線の勧誘メールが届いた。スマホ料金の割引があるというので申込み、インターネットで手続きをした。機器が届き、自分で接続すれば使えるはずだった。しかし自宅はVDSL環境では使えず、I P 電話を切り替えることが出来ない。スマホの割引を受けるためにはI P 電話の利用が条件のため、割引対象外になることが分かった。申込時にはそこまでのことは知り得なかった。解約したい。

#### 【電話勧誘販売と訪問販売の問題点】

電気通信サービスは、1つのサービスでも、複数の事業者が関わるなど、契約関係が複雑な上、勧誘に際して使われる言葉も横文字が多く消費者には理解し難いものとなっています。また、新たに光卸サービスが提供され、光回線の勧誘は、回線事業者、プロバイダ、携帯電話事業者、各々の代理店、ケーブルテレビ事業者等さまざまとなり、これまでより複雑になっています。元々分かりにくい契約を電話勧誘や訪問販売、キャッチセールス等で説明されて、内容をよく理解しないまま契約している状況があります。

上記の相談は、光回線、モバイルデータ通信、プロバイダ等ですが、新たなサービスが提供されると同様の苦情が入ることも考えられます。初期契約解除制度の対象サービスは、消費者が利用する電気通信サービスをすべて含むものとして下さい。電話勧誘販売、訪問販売については、電気通信サービスは、初期契約解除制度によって解除し、関連商品については、特定商取引法によるクーリング・オフの適用が考えられます。通信販売の事例は、サービスが利用できない環境にあることから初期契約解除制度が適用されると考えられる事例です。

現在、電気通信事業者において「お試しサービス」によって、つながらない場合には、

通信サービスだけでなく端末も解約することが検討されています。つながらない場合に通信サービスだけが解約となり、高額な端末代金を支払うことは消費者にとって納得できることではありません。初期契約解除制度とは別に今後も検討されることを希望します。

### (3) 店舗販売の事例

- ① 2万円のキャッシュバックキャンペーン期間中だったのでA社と光回線の契約をして、工事日も決めていた。その後で携帯ショップ(B)にタブレットを買いに行ったときに、「回線契約もしてほしい」と言われた。「すでに申込みをしている」と伝えると、「うちでは2万円のキャッシュバックに更に5000円を付ける」と言われたので、A社との契約をキャンセルしてB社と契約した。工事は完了し回線はつながったが、キャッシュバックされなかった。
- ② 携帯電話の機種変更をするつもりで店舗へ出向いた。店員からスマートフォンとタブレット端末を併せて契約すると、料金が安くなると説明され、理解できないまま契約書面にサインした。タブレット端末は使わないので解約を申し出たところ、解約料と端末代金を請求された。店員の説明不足だったので、無料で解約したい。
- ③ スーパーに設営されたコーナーで呼び止められ、モバイルデータ通信とルータの契約をすれば、タブレットが無料と勧められ契約したが、家の中でつながらない。販売店に解約したいと連絡したら、「ルータと通信契約は違約金なしだが、タブレットは解約料がかかる」と言われた。
- ④ 家電量販店へパソコンを買いに行った。そこで今日ならタブレットとWi-Fiルータと一緒に契約したら、今までよりも通信料金が安くなると言われて契約した。自宅の固定回線は解約した。しかし、家で動画を見ていたら、突然固まるようになった。帯域制限があるという説明は聞いていなかった。解約したい。

#### 【店舗販売の問題点】

携帯電話会社のショップ、併売店、家電量販店等の店舗販売においても、キャンペーン価格、セット販売による値引き、オプションを付けることによる値引き、キャッシュバック等の特典が強調され契約内容をよく理解しないまま不必要な通信サービスを契約している状況もあります。対象サービスは、電気通信事業法26条、施行規則第22条の2の2に規定するサービスとして下さい。

店舗販売においては、初期契約解除制度によって通信サービスが解除されても、実質無料と説明されていた端末は通信サービスの解除によって代金を支払うこととなります。こうしたトラブルを防ぐためには、契約時に契約内容が一目瞭然に分かる書面等を提示して消費者が契約内容を十分理解して契約することができるような説明が必要です。

購入した端末代金は、各々いくらか、支払方法は分割払いか、通信料(定額)はそれぞれいくらか、オプションをいくつ契約し、その代金はいくらか、オプションを契約することによる割引はいくらで、割引は端末から割引かれているのか、通信料から割り引かれて

いるのか、割引やキャッシュバックは携帯電話会社のサービスなのか代理店のサービスなのか、その条件はなにか、当月の支払金額、翌月からの支払金額はいくらになるのか、解約した場合の通信サービスの解約料と端末代金等、拘束期間が終了し更新後の料金等契約の全体を消費者が把握できなければなりません。

書面に記載する内容は、各々の端末代金と支払方法、通信料、プロバイダ料、通話代(1分いくら)、オプションの数とその代金、オプションによる割引額、当月の支払金額、翌月以降の支払金額、拘束期間終了後の料金、解約に伴う条件と解約料、端末代金、事業者の連絡先などで契約内容が、一覧できることが必要です。加えて、端末毎の契約書があればより分かりやすいと考えます。

店舗販売は、上記の通り大変複雑な契約となっていますが、分かりやすい契約書面と解約に伴う条件等も含めた十分な説明によってトラブルのない契約となるよう期待しています。

## 2. 適合性の原則について

### (1) 高齢者等の相談事例

- ① 80歳近い母が携帯電話の修理に出かけ、新規の携帯電話とデジタルフォトフレームを買ってきた。返したいと言っているが方法があるか。
- ② 高齢の父の携帯電話に何度も大手電話会社の代理店から光回線の勧誘電話があり不審だったので情報提供したい。
- ③ 高齢者宅に電話代が安くなると勧誘電話がかかり、よくわからないまま返事をしたようだ。電話はあまり使っていないのでやめたいという。
- ④ 一人暮らしの80歳代の母はケーブルテレビを契約しているが契約中のサービス事業者が無くなると言われ、光回線とテレビ放送の契約をした。不必要なので解約させたい。

### 【高齢者等の問題点】

高齢者等への電気通信サービスの勧誘・契約締結について、電気通信事業法の「消費者保護ルールに関するガイドライン」（契約締結の際の望ましい対応の在り方について）では、「（5）高齢者への説明に際しては、電気通信サービスの内容・必要性が十分に理解されるよう十分配慮して説明すること。」として、「日常生活において通常必要とされないサービスの勧誘が行われトラブルが生じているケースや電話料金が安くなるとの勧誘を受け、現にサービスを利用している電気通信事業者等からのものと勘違いして内容が分からないまま契約するトラブルが生じているケースもあることから、電気通信事業者等としては、電気通信サービスの内容、必要性等について丁寧な説明等を心掛けるなど、電気通信サービスの内容等が不明なまま高齢者が契約等をなさないよう、十分配慮する必要がある。」と記載しています。

また、一般社団法人電気通信事業者協会の「電気通信事業者の営業活動に関する自主基

準及びガイドライン」においても、「(適合性を考慮した説明) 第5条 事業者又は代理店は、勧誘や契約の締結にあたり、(中略) 特に、高齢者や未成年の利用者への説明に際しては、利用者の意向や状況を考慮した分かり易い説明に努めなければならない。」としています。

しかし、上記の事例のように相談からは、全く必要のない通信サービスの契約をしている実態が見られます。

適合性の原則については、ガイドラインではなく省令で規定されることを希望します。

以 上