

令和4年度近畿電気通信消費者支援連絡会（第28回）開催報告

1. 開催日時

令和4年7月28日（木）13：30から15：25まで

2. 開催場所

Web会議システム（Webex）によるオンライン開催

3. 議事

- (1) 総務省（本省・近畿総合通信局）からの情報提供（資料配付のみ）
- (2) 消費者相談関係機関・事業者団体からの情報提供（資料配付のみ）
- (3) 消費生活センターが受け付けた相談事例に基づく質問・要望
- (4) 総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換

4. 相談事例に基づく質問・要望の主な内容

(1) 取り扱った主な内容

①店舗で知らない間に契約させられていたタブレット購入と通信サービス契約

ア 事例概要

店舗で携帯電話の機種変更をした際に、「これも持って帰って」とタブレット2台を渡された。相談者は無料でもらったものと思い、未開封のまま保管していた。しかし、携帯電話料金引落とし用のクレジットカードを解約すると、携帯電話事業者から直接請求書が届き、タブレット2台分の契約が存在することが判明。当該契約が不成立であることを同社に主張したが、当該契約に付帯したオプション契約（10個/台）を契約後1か月以内に相談者が来店して解約しているため相談者には契約の認識があると同社は主張。相談者は、オプション解約のためには店舗に行っておらず、解約時のサインとされるものは自分のものではないと主張したが、同社は、他社が類似の事案で対応していることは認めるも、返金には一切応じなかった。

イ 論点

- ・インターネットやメールも使えない高齢者に対してタブレット端末や10個ものオプション契約を勧誘することは適合性原則に反する。当事者に全く契約の認識がないことから、説明が不十分であった可能性が高いと考えて対応すべきではないか。
- ・本件販売代理店による不適切な販売方法について全く問題としない事業者の

認識は、法に対する理解が欠落していると言わざるを得ない。

- ・高齢者に対するスマートフォンの不適切な販売に関する相談は、近年数多く寄せられている。CM等で高齢者にスマートフォンの魅力をアピールする一方で、こうした販売手法がとられていることは看過できない。事業者の認識を問う。
- ・他社が応じているのは認識しつつ自社では対応しないとする趣旨を問う。本件に類似した事案に対して、他社は適切に対応している。
- ・センターがあっせんにおいて問題点を指摘して対応を求めても応じない姿勢は、消費者基本法や消費者安全法、消費者保護条例が定める地方公共団体が行うあっせんの趣旨を理解しないものである。理解を深め、認識を改められたい。
- ・とりわけ本件事業者は極めて公共性の高い大手の事業者であり、業界全体の適正な営業活動と顧客対応を牽引するべき立場にあると考えるが、会社としての認識を問う。

ウ 事業者回答

現在、国民生活センターにて手続中のため回答を控える。

エ 総務省見解

電気通信事業法第26条（説明義務）について、電気通信事業者及び届出媒介等業務受託者（販売代理店）は、利用者の知識及び経験並びに契約締結の目的に照らして、利用者に理解されるために必要な方法及び程度で提供条件概要説明を行わなければならないとされている（適合性の原則）。いわゆるオプション契約については、利用者から加入するという有効な意思の表示があった場合に限り加入したとすべきことが当然に求められ、契約書面にその内容を明らかにするための事項を記載しなければならないとされている。これらを踏まえ、電気通信事業者及び届出媒介等業務受託者は、消費者の利用実態等を踏まえ、消費者自身が十分に契約内容を理解し、電気通信役務が必要どうかを含め、適切に判断できるような説明を行うことにより、消費者のニーズに適合した契約がなされるべきと考える。

電気通信事業法第27条（苦情等処理義務）について、問合せ窓口を設けていないことや、消費者が真摯に問合せをしているにもかかわらず長期間放置していることは、不適切な場合に該当する。

電気通信事業法第27条の4（媒介等業務受託者への指導監督義務）については、電気通信事業者が契約の締結の媒介等の業務及びこれらに付随する業務を媒介等業務受託者に委託をする際には、電気通信事業者による指導等、当該委託に係

る業務（媒介等業務）が適切かつ確実に遂行されるための措置を電気通信事業者が講じなければならないとしている。これを踏まえ、例えば、電気通信事業者には媒介等業務が的確に遂行されているかを検証し、必要に応じ改善させる等の必要かつ適切な監督等が行われるための措置が求められる。

電気通信サービスに係る苦情相談件数に占める高齢者の割合は依然として高い状況にあるところ、引き続き電気通信事業者等における適合性の原則を踏まえた適切な消費者への説明を求めるとともに、電気通信事業者や関係団体等と連携し、高齢者等のデジタル格差を解消するための施策に取り組むたいと考えている。

②プロバイダからの電話勧誘で誤認して二重契約になった

ア 事例概要

光回線とプロバイダを別々に契約してインターネットを利用していたところ、それらとは別の事業者（A社）から電話勧誘を受けてその事業者の光回線に乗り換えることにし、工事の予約をした。しかし、その1か月後にも事業者から電話勧誘があり、その事業者がA社だと勘違いして申し込んでしまったが、実は別の事業者（B社）だと後で分かり、二重契約になってしまった。相談者はB社のみキャンセルする意向だったので、センターから同社に連絡し、キャンセルとなった。一方、A社に問い合わせたところ、月額料金が勧誘内容と異なることが分かり、相談者は同社も信頼できなくなったためキャンセルを希望し、センターから同社にその旨を伝えると了承された。

イ 論点

消費者の多くは、光回線やプロバイダの契約状況等を正確に把握しないまま、プロバイダ変更等の電話勧誘にさらされている。また、安さを訴求しながら実際は違ったという相談案件も散見される。事業者は、このような状況が常態であることを認識し、性急な契約締結を求めないよう、また、自身の勧誘と並行して他の勧誘による契約が進んでいる可能性も考慮した慎重な対応を求める。

ウ 事業者回答

・（A社）顧客からの入電の際に、他社営業とのバッティングの可能性を案内はしていたが、今後は、より深く確認を行い、開通までのスケジュールを書面で通知し、組織の増員や運用体制の強化を図る。勧誘行為について代理店への調査を実施し、業務が適切に行われていない場合は、業務の中止、委託の停止、委託契約の変更又は解除等を実施するなどガイドラインに沿った媒介等業務受託者への指導等の措置を行う。また、各代理店には、定期的に状況把握や研

修、監査、指導を実施する。

- ・(B社) 顧客への環境確認の際は、当社が光回線で利用できるプロバイダである旨を説明するとともに、光卸や他光回線の利用も想定し、現状の光回線とプロバイダの確認を行っている。本件について確認したところ、プロバイダは他社との情報提供を受け、当該他社から当社への変更の手続を進めていた。対応状況を確認したところ、顧客の当時の契約状況の確認が徹底できていなかった。状況把握が不足していたのであれば、工事完了まで手続は保留すべきだった。今後は、別事業者の進行中の案件がある場合は勧誘を停止することと、顧客に契約書面で環境確認をしてもらった上で正しく説明を行うよう、オペレーターに指導する。

エ 総務省見解

「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021」では、電話勧誘における不適切な行為を抑止するために考えられる具体的な措置として、説明書面を交付の上で契約前の提供条件の説明を行うことの義務化の措置を講ずるべきとの考えが示された。

これを受けて、総務省では、令和4年2月22日に電気通信事業法施行規則を改正し、電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明を義務化することとした(同年7月1日施行)。総務省では、引き続き、電話勧誘に関する苦情相談等を含めた電気通信サービスに関する苦情相談等の動向を注視し、電気通信サービスに関する利用者利益の保護のために必要な取組を進めてまいる。

③インフルエンサーをすれば無料になると説明されたタブレット付き Wi-Fi 回線契約

ア 事例概要

タブレットの写真を掲載してインフルエンサーをすれば月額費用が全て補填されてタブレットがもらえるとC社の担当者に電話で勧誘され、クレジットカード番号を入力して契約した。しかし、費用補填は初月分のみで、翌月分以降は費用の引落としが続いた。約束と違うのでC社に解約を申し出たが、対応してもらえなかった。クレジットカード番号を変更すると、D社という知らない会社からタブレットの残債、未払分のモバイル Wi-Fi 通信料、通信契約の解約料の請求書が届いたが、同社は収納代行をするのみで契約内容には関知していないとのこと。後で確認するとE社という会社の契約書面が届いていたが、説明はなかった。費用補填について交渉した結果、C社は返金に応じなかったが、E社からは残債放棄・受領済分返金に応じるとの回答があった。

イ 論点

- ・ E社は、代理店（媒介等業務受託者）であるC社に対して、電気通信事業法に基づく指導等の措置をどのように行っていたのか。勧誘において通信契約であることが明確に説明されていない。以前から同種の苦情はなかったのか。
- ・ D社は収納代行業務を請け負っているのみとの説明だが、E社は媒介等業務受託者ではないのか。解約の申出に応じないのは問題だ。

ウ 事業者回答

- ・ (E社) 調査の結果、当社が容認していない、SNSのダイレクトメッセージを用いた勧奨方法であることが判明したため、営業活動の禁止を代理店に命じた。現在、顧客対応や返金対応をするよう指導している状況。契約完了前の後確認等を行っていなかったことにより事態の把握や対応が遅れたため、今後は管理体制の改善に努める。本件のような営業活動に関しては、顧客から複数の問合せがあった。
- ・ (D社) 当社は、E社のモバイルWi-Fiサービスのために同社に回線を提供しているが、当該サービス提供における電気通信事業者はE社であり、同社は媒介等業務受託者には該当しない。ただし、端末代金は、当社が一時的に立て替えてE社に支払った上で利用者から回収していたため、当社も多大な損失を被っている。また、当該サービスについて当社と利用者は契約関係にはないが、回収代行によるクレジットカード明細により、国民生活センターや利用者から当社に多数の問合せがあり、信用・ブランドの失墜に繋がっているが、当社は人員を割き、問合せ窓口の設置や架電（通信料負担）を行い、解約受付代行により今後の請求をしない処理を行っている。

エ 総務省見解

オプション等のうち、付随有償継続役務については、動画配信サービス等のコンテンツサービスやセキュリティ確保サービス等が該当するとされており、その他の付随契約については、タブレット端末等物品の売買契約が該当するとされており、電気通信事業法では、特定商取引法における業務提供誘引販売については規制されていない。

なお、上記のオプション等については、「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」では、媒介等業務受託者が利用者を誘引するために提供する経済上の利益等（独自オプション）についての書面交付に関するルールが定められている一方で、媒介等業務受託者が委託元の電気通信事業者等の知り得ない範囲で独自オプションを提供することを妨げるものではなく、また、委託元の電気通信事業者等が媒介等業務受託者の提供する独自オプションについて逐一

把握し、又は統制することを求める趣旨でもないとされている。

電気通信事業法第 27 条の 4 に基づき電気通信事業者には媒介等業務受託者の指導監督義務を課せられており、委託元の電気通信事業者等は、媒介等業務の実施状況を定期的又は必要に応じて確認することにより、媒介等業務が的確に遂行されているかを検証し、必要に応じ改善させる等の必要かつ適切な監督等が行われるための措置を講じなければならないこととされている。また、媒介等業務受託者の媒介等業務に問題が発見された場合に当該媒介等業務受託者への指導を行うとともに、そうした措置では解決しないと考えられる場合には、委託の中止、委託契約の解除等の適切な措置を講ずることとされている。

④スマートフォン契約の解約、問い合わせ先

ア 事例概要

無料と説明を受けてスマートフォンを契約していたが、有料になると聞いたので、解約しようと店舗に出向いた。しかし、店舗では解約できず、カスタマーセンターに電話すると SMS が届いたが、操作方法が分からないとの相談。事業者の消費生活センター専用窓口にお問い合わせしたところ、SMS のリンク先ページの一番下に、オペレーターにつながる電話番号が記載されているとのことだった。

イ 論点

重要事項説明書には、問合せ内容に応じた電話番号が記載されているが、その電話番号では直接オペレーターへの問合せができなかった。高齢者でなくとも電話対応を望む場合がよくあり、オペレーターと話せる電話対応窓口を望んでいると考えられる。また、当該電話番号に電話すると送信される SMS を確認しないと、オペレーターに直接電話できる電話番号が分からないという手順の場合は、その旨の記載が望ましい。

ウ 事業者回答

当社では、重要事項説明書に記載の電話番号に架電すると、音声ガイダンスに繋がりが、顧客が選択した相談項目に応じた「よくあるご質問」の案内を SMS で送信。SMS を確認しても解決できない場合、「よくあるご質問」内に記載の電話番号へ架電するとオペレーターに繋がる。

オペレーターと話せる電話対応窓口を望む顧客が一定数いることは認識しており、今回の要望等を踏まえ、今後も改善に努めていく。

⑤携帯電話のバッテリー交換の際のショップの対応について

ア 事例概要

携帯電話のバッテリー交換を勧められたので代金を支払って注文したが、連絡

がないまま1か月以上経過し、携帯電話が利用できない状態が続いた。調査の結果、システムエラーにより注文できていなかったことが判明。

イ 論点

高齢者はショップに頼るしかないのに、問合せに対応しなかったのは問題。結果として、システムエラー発生の把握が遅れ、相談者を待たせることになった。顧客からの問合せ内容はきちんと聞き取ってもらいたい。

ウ 事業者回答

本件では、顧客から入電があった際に担当者が接客中だったため、後で折り返し架電したが、その際に発注状況を確認せず、商品到着を待つよう案内しており、適切な対応ではなかった。本件を受け、当該代理店に対して指導を行った。

⑥製品不具合の申し出に対する対応について

ア 事例概要

スマートフォンに充電できないので、充電器に不具合があると思い、購入したショップにスマートフォン本体と充電器を持参して説明したところ、充電器ではなくスマートフォンに原因があると言われたので、機種変更することにした。しかし、帰宅後に変更後の機種に充電すると、やはり充電できなかったのも、スマートフォンではなく充電器に不具合があると思われる。不具合の原因が十分特定されないまま機種変更することになったのは納得できないが、ショップは対応に問題がないと主張。

イ 論点

他のキャリアについても、製品の不具合を巡る対応について同様の相談が寄せられている。機器の不具合については、販売元のキャリア又はショップしか申出先がないので、原因を慎重に見極めた上で対応いただきたい。

ウ 事業者回答

- ・(本件当事者) 店舗にヒアリングしたところ、故障していたのは、携帯電話本体や充電用ケーブルではなく、microUSB変換アダプタ(B to C)であったことを確認した。店舗責任者(店長代理)が故障原因の判断を誤ったことで機種変更の提案を行い迷惑をかけたことについて顧客に深くお詫びしたところ、理解いただき、機種変更後の機種を引き続き利用いただいている。故障原因の見極めについて、慎重な判断・丁寧な説明を行えるよう努めてまいる。
- ・(本件当事者以外) 充電不具合の相談があった際は、再起動や、店頭での充電器による充電可否確認等を実施しており、改善しない場合は専門のコールセン

ターでその後の対応を案内している。

- ・（本件当事者以外）機器の不具合の箇所が店頭で特定できない場合は、顧客の了承を得てメーカーへ点検修理に出す。この中で不備があった場合は、要望を踏まえ柔軟に対応する。
- ・（本件当事者以外）当社では、店舗で製品不具合の問合せがあった場合、実際に動作確認等をしている。当社オリジナル端末には製品到着から1年間の保証期間を設け、それ以外の端末については各メーカーへ顧客から直接問い合わせるよう案内している。また、初期不良の場合は、購入日（オンライン購入の場合は到着日）から14日以内であれば、新品又は新品同等品に交換している。

エ 総務省見解

媒介等業務受託者（販売代理店）の経営状況については、電気通信事業法上報告等は求めておらず、具体的には把握していないが、大手各社の場合、「競争ルールの検証に関する報告書 2021」によると、2020年度の売上高は前年度と比べて各社減少したとされている。その一方で、販売代理店の約8割は、経営する店舗数が10店舗未満の中小地場企業であり、それらの経営状況は様々であると思われる。ただ、端末販売について中・低価格帯の割合が増加し、通信契約についてもMNO各社がオンライン専用プランの提供を開始するなど、モバイル市場の状況は大きく変化しつつあり、更に、新型コロナウイルスの感染拡大により社会全体で対面による人と人との接触を避けることが求められていることもあるため、携帯電話の契約においては、キャリアショップの利用が減少し、オンライン手続の利用が増加している傾向にある。この傾向が今後も中長期的に続くことが見込まれ、主に回線契約の成約数や端末の販売数により収益を確保してきた販売代理店の従来のビジネスモデルが転換期を迎えている状況にある中で、販売代理店において、利用者のニーズとかけ離れた契約の勧奨など利用者利益に反する行為がないか、引き続き注視してまいる。

⑦スマートフォンの交換保証制度

ア 事例概要

スマートフォン（内蔵メモリ：256GB）が故障したので、携帯電話会社が提供する端末交換保証サービスを利用しようとしたところ、同一機種の内蔵メモリ容量が128GBしかなく、価格も約3万円低い機種であった。規約では、同一機種が在庫にない場合は同等の指定機種と交換することになっており、事業者によると、その場合の交

換用機種指定は総合的判断によるとのことだが、相談者はその判断に納得できないとのことだった。

イ 論点

内蔵メモリの容量が半分しかない機種は、同等の機種といえるのか。内蔵メモリの容量は機種の性能として重要なので、消費者が納得できるようにしてほしい。

ウ 事業者回答

当社が提供する端末交換保証サービスは、当社で購入したスマートフォン等の故障・紛失時に新品同等の同一機種を交換品として届けるサービスである。同一機種が在庫にない場合は、当社指定の同等ランク機種から選択してもらっている。「同等ランク」の判断では、容量、価格、CPU 性能、バッテリー性能、耐水性、FeliCa 対応の有無を基準としている。なお、機種提案においては、事前に綿密にスペックの確認を行うこととしており、要望に応じて柔軟に交換機種の案を提示している。

本事案では、申請があった際、顧客の機種と同一の機種の在庫が当社に無く、また、同じ価格帯で 256GB 容量の端末を探したが用意できなかったため、希望の製品の入荷待ちを提案するも拒否された。そのため、即時に用意できる別の同等ランクの機種を提案したが納得されず、しばらく連絡が取れなくなったが、その後顧客から連絡があり、その際に、顧客が納得できる同等ランクの機種が用意できたため、現在は顧客対応を完了している。

(2) 主な意見等

- [上記 (1) ①の事例] 消費者からの苦情や消費生活センターによるあっせんに対する本件事業者の認識と対応は、最近になって一定のレベルを超えて看過しがたい水準に達してしまったと考えている。手続中だから回答しないというのは許されない。そもそも会社としての認識が何も示されないのはどういうことか。(消費生活センター)
- [上記 (1) ①の事例] 消費者支援連絡会で取り扱う相談事例について事業者が回答しないケースが多発すると、今後の消費者支援連絡会の運営に支障が出るのではないかと懸念している。(学識経験者)

5. 総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換の主な内容

(1) 取り扱ったテーマ

特に配慮が必要と考えられる利用者に対する通信サービスの勧誘及び説明に関する課題について

(2) 主な意見等

- 電話勧誘による被害防止のため、固定電話における発信者番号表示のデフォルト化・無料化を要望する。(消費生活センター)
- 障がい者手帳や療育手帳により本人確認をしておきながら、障がい者である顧客にとって不当な契約を締結している事例がある。代理店がどのような販売方法を行っているか常に厳しいチェックを行うことを強く求める。(消費生活センター)
- やはり一番大事なのはコミュニケーションであるので、障がい者であると分かれば、それに応じた丁寧な案内であるとか、相手によって柔軟に対応していくというところが配慮ではないか。(事業者)
- 電気通信事業における消費者保護ルールが改正され、電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明が義務化されたが、高齢者が契約内容を理解するのはなお難しいので、更なるサポートが必要。(消費生活センター)
- SNS等でWi-Fiを宣伝すればバックマージンが入ると勧誘されて若者が被害に遭う等、電気通信サービスが悪質商法に利用されている実態がある。電気通信事業者に対しては代理店管理責任を果たすことを求める。また、高齢者がスマートフォンを初めて契約する際に、勧められてクレジットカードを作ったが、実はリボ払いだったということが4年後に判明した事例があった。十分な説明がなく、理解できないまま契約になっているケースが多い。適合性の原則に沿った説明を行うこと、意向に反する契約を勧誘しないことを求めるとともに、問題が発生した際には調査を行い、合理的な説明ができない場合には取消し処理する等、適切に対処することを求める。(消費者相談関係団体)