

令和4年度第1回東海電気通信消費者支援連絡会開催報告

1 開催日時

令和4年9月9日(金) 14時から16時まで

2 開催場所

名古屋合同庁舎第3号館（名古屋市東区白壁 1-15-1） 7階共用会議室

※同時にWEB（「Webex」）開催

3 議事

- (1) 総務省からの情報提供
- (2) 事業者団体等からの情報提供
- (3) 総務省、消費生活センター及び事業者間の意見交換
（テーマ「販売代理店の勧誘に関する課題について」）
- (4) 相談事例に現れた問題点に関する意見交換
- (5) その他

(1) 総務省からの情報提供

「電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について」および「『消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021』を踏まえた取組に関する提言」の2つの資料をもとに、総務省から情報提供が行われた。

<情報提供に対する質問>

●「『消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021』を踏まえた取組に関する提言」において、総務省の課題として「販売代理店や卸先の電気通信事業者も含めて新制度が遵守されるよう法執行を徹底すべきである。」とあるが、具体的にはどのような法執行を検討しているのか。（座長）

←苦情相談が来たらまずは事実関係の確認を行い、加えて事業者への見解を求める。これらを踏まえた上で改善を行うが、それで不可能な場合は文書・口頭での行政指導を行う。終局的には業務改善命令を行う。（総務省）

(3) 総務省、消費生活センター及び事業者間の意見交換

<意見に対する質問>

● 今回のテーマに関連して、「『消費者保護ルール の 在り方に関する検討会報告書 2021』を踏まえた取組に関する提言」の中の「1. MNO の販売代理店における業務の適正性の確保」の(2) 更なる取組を進めるべき事項として①②③の3つが記載されているが、これらにつき各社の具体的な取組を教えてください。(座長)

← お客様にサービス内容や必要性を理解して頂くために、お客様の知識や経験に配慮して説明を行うように心がけている。いわゆる適合性の原則に則り実施するように努めている。

なお、具体的取組については現在対応・検討中のため、この場での回答は差し控えさせていただきます。(携帯事業者①)

← 適切な販売を行うことについては理解し、電気通信事業法や弊社ガイドライン、適合性の原則に則ってしっかり丁寧な説明をお客様に行うように指導している。これらを前提に、代理店に対する研修や監査も行っており、万が一代理店において問題が発生した場合には、個別に対応している。評価制度の見直しにもすでに着手しているが、その具体的内容についてはこの場での回答は差し控えさせていただきます。(携帯事業者②)

← 具体的取組については検討中ではあるが、この場での回答は差し控えさせていただきます。また、評価の指標については過度なものにならないよう注意している。顧客満足の評価についても、自社独自の基準を設けて代理店を評価している。(携帯事業者③)

← 評価の指標については、利用者の満足度を契約後のお客様アンケートによって確認し、それが各代理店の評価につながっている。回線オプション契約や継続利用も代理店評価に反映している。これらを加味して適合性の原則に則ってお客様との契約締結できるよう精査して改善していきたいと考えている。評価指標となるアンケート項目は弊社独自で設けているが、もちろん社会情勢や時代の変化とともに、改善を行っている。(携帯事業者④)

● 事業者団体において出張販売の適正化につき、何か取組や意見などはあるか。(座長)

← 本取組につき、各社には注意喚起を行っている。代理店が代理店を指導する権限はないため、周知から行っていく次第である。本件につき各キャリア団体とも議論すべき事項ではあるが、今はまだ着手できていない。しかし、モニタリング定期会合での覆面調査において、出張販売がその内の3割を占めることから実態としては改善すべき事項であることは承知

している。出張販売で用いる説明ツールは店舗での説明ツールと同じものを用いており、重要説明事項や登録作業のダブルチェックは正社員が行うようにしている。しかし、人員が充実しているわけではないため、店舗を運営しつつ出張販売を行うことは困難である。この点については出張元の店舗が近くにあるならそちらに誘導することで対応することも考えなければならない。これらの状況を踏まえて今後各キャリア団体と議論を行っていく必要がある。(事業者団体)

●高齢者がショップにて携帯電話からスマートフォンへの機種変更を行う際、楽々スマホなど高齢者にとって一番使いやすい機種があるはずなのに、それとは別の機種を勧められることがある。しかしその別の機種に関してはしっかりと時間をかけて説明を高齢者に対して行い、説明責任を果たしていることから、確認措置を理由に後から訴えることができない場合がある。この点につきご意見頂きたい。(消費生活センター等)

←その別の機種においても楽々スマホのような「簡単機能モード」が備わっているため、それを勧めたのだと思うが、機能の詳細まで高齢者のお客様にうまく説明できていない場合がある。今後はきちんとお客様に伝わるように説明するよう改めて周知徹底を行っていく。(携帯事業者③)

●機種変更した際に、「セットで契約すると安くなるから」と言って、自社のWi-Fiルーターの契約を勧めてくる。高齢者にとっては電話ができれば十分と考えている人もいる中でこのような契約をさせるのはいかななものか。この点についてもご意見頂きたい。(消費生活センター等)

←スタッフに対して指導を行うとともに、今回の件を踏まえ、今後はきちんとお客様に伝わるように説明するよう改めて周知徹底を行っていく。(携帯事業者③)

●今の携帯電話会社(MNO)から格安スマホ(MVNO)に変更する際、一度他キャリアに乗り換えたうえで、そのキャリアを解約した後で元々契約予定であったMVNOに変更されていることが判明した。この手順は本人の希望ではなく、MNOの代理店側が行っていたものであり、更に、短期間で携帯電話会社を解約していたため、その契約者が通信契約のブラックリストに登録されてしまった。契約者の意思に反してブラックリストに掲載されてしまったことにつき、そのリストから外して頂くことは可能なのか。また、そもそもこのような手法につきどのようにお考えか。(消費生活センター等)

←本件につきお詫び申し上げるとともに、許しがたい販売方法であると認識しているため、事実確認の上、状況によっては対象店舗に対し指導を行っていきたい。(携帯事業者①)

(4) 相談事例に現れた問題点に関する意見交換

①販売代理店から SNS に届いた、ダイレクトメールによる問題勧誘

(ア) 事例概要

SNS にプロモーションDMが届き「モバイルWi-Fi とタブレット端末を宣伝すれば、それらの代金が負担されて実質無料で使える副業がある」と書かれていた。関心を抱きメッセージアプリでA社を友達登録するとメッセージが届き、A社担当者から電話で説明を受けた。その際「あなたの名義で通信業者BとモバイルWi-Fi 及びタブレット端末を契約し、2ヶ月に1度の割合でそれらを画像専用SNSで宣伝すると、A社が報酬として月額料金と同額をあなたの口座に振り込む。契約期間は3年間で、途中で解約すると約30,000円の解約料が発生する」と言われ、好条件だと思い、口頭で申し込んだ。後刻、B社への申込手続きを完了させ、月額料金はC社のクレジットカード払いにした。後日、B社から宅配便で契約書と端末が、A社からはメールで業務委託契約書が届いた。以後、B社に毎月約8,000円の通信料を支払って端末を利用しつつ、画像専用SNSで宣伝してきたが、A社からは一度も入金がない。約束通りに振り込むよう請求したいが、A社と連絡もとれず困っている。

(イ) 論点及び、当日の議論にて生じた質問

- ・本件は、代理店A社との契約時の約束が一度も守られておらず、連絡も取れない状態にある。これは電気通信事業法や消費者契約法の禁止行為である「事実の不告知及び不実告知」に当たると思われるが、事業者としてはどのようにお考えか。また、本件はA社がポケットWi-Fiなどの契約のあっせんを行い、消費者がPR投稿を行うことで、利用料や端末代金に相当する報酬が得られると誘引し、消費者がB社に対する通信料を負担することから、特定商取引法の定める業務提供誘因販売に該当すると思われるが、どうお考えか。さらに、電気通信事業法に定める媒介等業務受託者A社に対する指導等が適切に行われていないのではないかと考えられるが、代理店に対する監督、指導の実施体制や、研修等の実施状況はどのようなものなのか。(消費生活センター等)
- ・貴社の代理店が、事例概要のような手法で勧誘を行っていたことは、元から知っていたのか。それとも初めてか。(座長)
- ・こうした代理店の手法について、どうお考えか。(座長)

(ウ) 事業者回答 (※回答は全て同一事業者)

←現在解約について無償で受け付けており、今までお支払い頂いた分については代理店経由で返金対応を随時行っている。

←知らなかった。今回の件を通じて初めて知った。

←非常によろしくないことであり、弊社では禁止している。今後は啓発も行っていく。

(エ) その他主な意見・報告等

一般的に、電気通信役務に係る利用契約は、電気通信役務に関する料金その他の提供条件について定めた契約約款に基づき締結する。本事例では、申告者と業者との契約内容の精査が必要であるが、通信契約と報酬契約を個別に締結していると仮定すれば、報酬契約の履行の有無が原因であり、通信契約とは別ではないかと感じた。

本事例については、本省に対して特商法の業務提供誘因販売に該当するか否かは消費者庁へ確認依頼するとともに、総務省として何ができるのかを確認していきたい。(総務省)

本事例はアフィリエイトにおいて、ダイエット食品・健康食品販売における手法と似ている。こうした移動系端末や MNO サービスに関する相談は増えているが、これは相談窓口で電話をかけてもなかなかつながらない問題や高齢者がついていけない部分も影響しているのではないか。例えば移動系格安プランについても、安いからという理由で契約をしてしまう高齢者もいるわけで、そのプランの内容を十分に理解していない場合がある。このような事実を踏まえ、各事業者には代理店に対し、各プランや契約内容につき十分に説明するよう指導をして頂きたい。(消費生活センター等)

弊社においては本事例のような不適切な契約は容認しておらず、弊社ガイドラインの範囲を超えた勧誘を行わないように努めている。今後万が一このような事象が生じた際は、事実確認をするとともに、代理店に対しても厳しく指導をさせて頂く所存である。(携帯事業者①)

本事例のような販売手法は容認しておらず、現在このような事例は弊社内では把握していない。また、個人の方に弊社の代理店になって頂くことは想定していない。仮に想定していたとしても、事前の届出申請が必要なことは承知している。(携帯事業者②)

弊社ではかつて同じ代理店において本事例のような取り扱いがあったが、事象が発覚した後、すぐ当該代理店との取引を中止した。格安 SIM についても容認できるものではなく、加えて、弊社では格安 SIM に関する問題は生じていない。(携帯事業者③)

本事例につき、弊社としても容認はできない。万が一このような問題が発生した場合は、その後しっかりと代理店指導をさせて頂きたい。(携帯事業者④)

最近では本事例のような問題が東海に限らず、様々な所で生じてきている。これは各

MNO 事業者が料金プランを低廉化することに伴い、MVNO 事業者の経営が苦しくなりつつあることが要因ではないかと考える。それを踏まえこうした様々な販売手法が確立されつつあるのではないかと感じた。(事業者団体)

本事例については、電気通信事業だけの問題ではなく、特定商取引法など消費者庁や他の省庁とも連携して考えていかなければならない問題だと感じた。(座長)

②光回線契約書面の電子交付に関する問題及び、通信料金の引落としや振り込みに関する諸問題

(ア) 事例概要

通信事業者と3つ契約し、クレジットカードで支払っている。利用明細を見たら4つ契約分につき請求されていた。事業者にお問い合わせすると「3契約は確認できたが1契約は見当たらない」と言われた。「見当たらないのであれば請求を止めてほしい」と申し出たが「契約がないから止められない」と言われた。少なくとも15か月は請求を受けている。請求を止めてほしい。さらに、夫名義の光回線の利用料を妻である私の口座から引き落としていた。光回線を解約した際「違約金も従来通り口座振替でよい」と伝えて了承されたが、引き落とされなかったので「振り込みで支払う」と申し出たところ、契約先ではない名義の口座を教えられ、夫の名前で振り込むべきところを私の名前でその口座へ振り込んでしまった。振り込みし直すために返金を求めたいが、契約先に「うちではわからない」と言われた。口座名義人は電話で問い合わせ出来ない事業者のため困っている。振り込んだ金はどうなっているのか。

(イ) 論点及び、当日の議論にて生じた質問(※2つとも同一消費生活センター)

- ・カード会社に問い合わせたところ、不正利用は13か月分だと判明したが、その請求分につき、事業者側はどのような処理をされていたのか。
- ・また、その契約は誰の契約でいくら料金がかかっていたのか事業者側はわかっていた状態で処理を行っていたのか。

(ウ) 事業者回答(携帯事業者③)

- ←不正契約として認定される前までは通常回線契約の料金として弊社で回収していた。
- ←固定回線の料金については、弊社では回収代行を使っており、その理由から、料金と紐づけてのお客様の特定は難しい。現時点では回収代行から送られてくる情報をもとに、お客様の情報を管理している。

(エ) その他主な意見・報告等(光回線・固定回線関連について)

固定回線の問題につき代表的なのは「電話での勧誘」問題が挙げられるが、ここ数年では改善の兆しも薄く、現在行われている対策だけでは変わらないと感じている。今後の改善に向けては何か抜本的な改革や、苦情相談処理機関の確立が必要だと考えるが各社の考えはいかがか。(座長)

2022年7月の省令改正を踏まえ、苦情相談処理体制についてはしっかり対応していく必要があると考える。(電気通信事業者①)

2022年7月省令改正を踏まえ、電話に加え、書面による契約やお客様にご理解頂くためのフォローアップも行っている。(電気通信事業者②)

弊社独自で運営している光回線があるが、これらのサービスの案内を求めているお客様の中で、電話での連絡を承諾した方のみ、電話連絡を行っている。逆に承諾頂いていない方については、電話での連絡は行っていない。(電気通信事業者③)

今回のタスクフォース報告書や『消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021』を踏まえた取組に関する提言」内容を踏まえ、今後の運用について検討している。(電気通信事業者④)

光回線の勧誘販売について、2022年7月省令改正後においても、書面での契約が行われていないとの相談を未だに受けることがある。逆に、解約に関しては以前よりスムーズに解約できている印象を受け、消費者からも解約が以前よりはできている旨の電話などがよく来るようになった。以上から、やはり契約に関しては各事業者において、今後もより一層注意して頂きたいと思う。(消費生活センター等)

③携帯電話業界で使用されている「頭金」という用語に関する問題

(ア) 事例概要

とあるキャリアのオンラインショップにほしい端末の機種代金が14,850円と書いてあった。店舗で購入したかったので後日ショップへ行った。店舗では14,850円の値札が貼ってあったが、店員に「14,850円と事務手数料3,000円と頭金が約2万円必要だ」といわれた。オンラインより高いと思ったが契約し、現金で34,650円払い、領収書もらった。契約申込書の『お申し込み時のお支払い料金』には「端末31,500円 現金払い、消費税等相当額(10%)3,150円 明細合計(消費税込み)34,650円 現金払い、契約事務手数料3,000円

定期請求、その他手数料(番号えらべるサービス)300円 定期請求、消費税等相当額(10%)330円 定期請求、明細合計(消費税込み)3,630円 定期請求」と書いてあった。頭金という項目がなく、機種代金に16,650円(31,500-14,850)が上乗せされていた。店員に苦情を伝えたら「頭金はうちの儲けだ」と説明された。契約前は頭金だと説明していたのに、契約申込書に頭金の項目がなく、機種代に上乗せするのはおかしいのではないか。

(イ) 論点及び、当日の議論にて生じた質問

・本事例において、支払金額は14,850円、頭金は16,650円とのことより、支払金額よりも頭金の額が高くなっている。一般的には、頭金は全額の一部という認識であり、支払手数料の意味合いが強い。このような状況を踏まえ、支払金額よりも頭金が高くなっているのはいかがなものか。また、契約申込書には「頭金」の記載がなかったが、この頭金の表記の問題についてどのようにお考えか。(消費生活センター等)

(ウ) 事業者回答

←頭金問題については、頭金の表現を変えるか否かについて議論となった。その当時の結論として、表現は変えないことで確定したが、実態と合っていないことも事実。頭金が存在する場合は、消費者の誤認を防ぐために、その表示をしっかりと行おうということも話し合われた。また、本事例の頭金の額につき、端末代よりも高価に設定されている部分は看過できないが、頭金の額について各キャリアが販売代理店に対し指導できるかと言われると、話の状況が変わってくるため難しい部分ではある。なお、頭金の広告や表示については、先述の内容通りに引き続き順守していくべきだと考える。(事業者団体)

←頭金の表示に関して、明白性は求められるところであり、各事業者においてもこの点につきしっかり対応頂きたい。総務省としてはこれらの事情を踏まえ、各事業者の動向を注視していく必要があると考える。(総務省)

(エ) その他主な意見・報告等(契約関連について)

タブレット端末を用いて契約署名を行う場合、一か所に署名をすると、複数の契約書すべてにその署名が用いられている。このような事例を踏まえ、契約において契約者に署名を求める場合、どの契約について販売代理店側が契約者に対して署名を求めているのかしっかりと説明して頂きたい。(消費生活センター等)

契約署名の前提として、弊社ではお客様に対し、契約内容につききちんと説明を行ったうえで署名を求めている。また、説明についても漏れがないと認識している。今後もより一層注意はしていくが、契約者に何回も署名して頂くのは手間なので、適切かどうかはこの場では判別できない点はあるが、利便性を考慮して、このようなタブレット端末での署名を行っ

ている。(携帯事業者③)

契約内容や重要事項をしっかり説明し、契約者様にご理解頂いた上で、最終的には(一括)署名を頂いている。(携帯事業者①)

弊社では署名方法が契約内容により異なる。例えば割賦契約の場合は一括署名ではなく個々に署名を頂いている。なお、契約によっては一括での署名を頂く場合もあるが、その場合は署名を頂く前に契約内容について十分に説明を行っている。(携帯事業者②)

個々に署名を頂いている。一括での署名は弊社では求めている。(携帯事業者④)

法律家の観点からは個々の契約ごとに署名を求めることが望ましく、一括での署名は必ずしも良い手法とは限らないと考える。個々の契約ごとに署名させることで、本人に契約内容を認識させることにつながる。署名行為は「意識的なもの」であり、その行為を通じて契約者本人にもその行為の責任を取らせる意味もある。(座長)