

令和4年度関東電気通信消費者支援連絡会（第27回）開催報告

1. 開催日時

令和4年9月13日 13時30分から15時20分まで

2. 開催場所

Webexによるweb会議（事務局：関東総合通信局 21階会議室）

3. 議事

- (1) 電気通信サービスの消費者保護に係る取組
- (2) 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
- (3) 総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換
- (4) その他

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 相談事例1「解約漏れ関連」

ア 事例概要（解約したはずのモバイル Wi-Fi ルータ契約が解約漏れとなっていた）
携帯電話事業者から「現在契約中の3G回線が近々利用できなくなる、4Gに変更してほしい」とのハガキが届いた。当該事業者のスマートフォンは利用しているが、3G回線の契約はないので電話したところ、10年近くモバイル Wi-Fi ルータの契約をしており、毎月約6,000円が引き落とされていた。7年前に店舗に出向き解約を行った気がする。既に解約したはずなので、解約以降の料金を返金してほしい。

イ 論点

- ・ 契約時、利用者にとって不要なサービスの勧誘をすること。
- ・ 主回線の解約に際し、他にも契約中の回線があることを案内するなどのトラブル防止策を取ることができないか。
- ・ 利用者がうっかり解約手続きを忘れてしまうということについて、契約時に解約のルールやデメリットの説明、契約更新時の連絡、解約時における他の回線契約の有無や解約料などの説明を行うことはできないか。

ウ 事業者回答

通信サービス契約時に重要事項として解約方法等を説明するほか、解約時には手続きを希望する契約数や対象を確認し、他契約の解約は別途手続きが必要であることを説明する等、解約忘れのないよう取り組んでいる。また、請求金額をお知らせするメールを契約電話番号や登録メールアドレスへ送るようデフォルト設定とすることで、契約の存在を認識いただけるよう努めている。なお、契約時の説明や勧誘に問題があったと判明した場合には、適切に対応する。

エ 総務省見解

ガイドラインにおいては、利用者が「解約の誤認」や「解約忘れ」が生じないようにすることが重要であるとして、契約時や解約時に丁寧な説明をすることに加え、それぞれのサービス提供形態等を踏まえ、実施可能かつ効果的な措置を講ずること

が望ましいとされており、本年2月のガイドライン改正にて具体的な措置の例を示したところである。当省としては、電気通信事業者や販売代理店が本ガイドラインを遵守することで消費者が安心して電気通信サービスを利用できるとともに、消費者保護の充実が図られるものとする。引き続き、電気通信事業者や販売代理店に対し、法令・ガイドラインの遵守徹底を求め、適切な法執行に取り組んでいく。

② 相談事例2「確認措置関連」

ア 事例概要（説明不十分を理由とする確認措置の申出）

スマートフォンの機種変更にキャリアショップに出向いた。操作が簡単で支払額が同様になるよう希望を出したところ、端末を1種類だけ見せながら契約書にサインするよういわれたので署名した。署名した後、当該端末は13万円の最上位機種で、分割払いにすると今までより月々4千円ほど高くなると説明を受けた。年収を聞かれたので答えると審査が通らないから上司に確認するといわれたが、ポイント3万円分を充当しているようで、結果10万円を分割払いで契約することができた。

しかし、購入した端末は高度で操作できず、操作が簡単という当初の希望と全く違う。キャンセルし元に戻したい。

イ 論点

- ・ 確認措置の適用が、説明不十分等を理由とする場合、キャリアのキャンセル受付センターでは確認措置の適用可能との判断を行っていたにも関わらず、販売代理店は当初、適用を拒んだこと。
- ・ 説明不十分を理由とする確認措置について、各キャリアにおける確認措置の申出先や申出後の調査についての体制のあり方。

ウ 事業者回答

事例の対象事業者では、8日以内キャンセルの申告先として、新規契約等の対象注文の受付店舗のほか、8日以内キャンセル受付センターを用意している。8日以内キャンセル受付センターでは、契約者へ8日以内キャンセルの適用可否の判断と該当店舗への引継ぎを行っているが、端末の返却などが発生するため、必ず手続きした店舗への来店をお願いしている。受付店舗へ8日以内キャンセル適用の要望があった場合にも、センターからの引継ぎ内容や、契約者の申告内容をもとに事実確認をしっかりと行い、適用可否について判断させていただく。該当店舗に対しても、今後も適切な顧客対応を行うよう指導した。

エ 総務省見解

確認措置による契約解除は、電波状況が不十分と判明したこと又は説明義務等の法令等の遵守状況が基準に適合しなかったことを理由とする場合に可能となるが、更に具体的には、解除のできる具体的な場合に関する基準を含めて、電気通信事業者が措置の内容（手順・基準）を作成した上で認定を受けることとなる。確認措置については、契約書面に記載された定められた手順（電気通信事業者側への申出方法、申出先）に従い、期間内に利用者から事業者側に申し出ることとなる。事業者は申出を受け、確認措置の認定を受けるに当たって定めた手順・基準に従って適切に対応しなければならないこととされている。申出先は販売代理店であるとしても、電気通信事業者には販売代理店への監督義務が課されているので、電気通信事業者側も販売代理店の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る必要があると考える。

③ 相談事例3「契約前の説明時における適合性の原則関連」

ア 事例概要（携帯電話と電気小売りキャンペーン）

独居の義母が電気の契約をすると携帯電話利用料金が安くなると聞いて携帯電話の店舗に行った。キャンペーンでスマートフォン1台をもらったが、義母はすでにスマートフォンを持っているので不要であることを伝えたが、店員から「余っているなら誰かにあげれば良い。」と言われそのスマートフォンを受け取った。

昨日、義母の契約について調べると、もらったスマートフォンに回線契約がされていることがわかった。義母はスマートフォンを箱から出しておらず、一度も回線を利用していない。新たに回線契約していることに気が付いていなかった。

イ 論点

- ・ 電気通信事業法の消費者保護ルールのガイドラインの契約前の説明時の適合性の原則と消費者契約法の過量契約の考え方に即しているか。
- ・ 相談者は、一度「プレゼントのスマートフォンはいらない」と伝えており、また、回線契約を伴うものであったこと。
- ・ 契約が電気小売りと回線契約がセットの商品と理解していないことを店員は把握していたと思われるにも関わらず、契約を手続きをしている。

ウ 事業者回答

従前より契約者の理解に齟齬が生じないよう配慮してきたが、指摘を踏まえ、より丁寧な説明に努めさせていただく。

(2) 主な意見等

① 相談事例1「解約漏れ関連」

- 解約し忘れの相談が7月以降も引き続きコンスタントに入っている。相談者の落ち度や過失は理解しているが、契約時、不要な契約の解約や主回線の解約をする際に、他にも契約中の回線があることを案内するなどのトラブル防止をとることができれば、こういったトラブルや不要な請求を不満に思う消費者は減少すると考える。(消費者団体)
- 請求金額をお知らせするメール、SMS通知をお客様にきちんと見ていただくことが大事と考えるが、結局、見ていただけるか、いただけないかは、お客様次第となる。その上で今後については、どのような手段が有効かというところを考えなければならぬと思うので、ご意見として承らせていただきたい。(事業者)

② 相談事例2「確認措置関連」

- 確認措置の適用が説明不十分等を理由とする場合、当事者である契約に当たった販売代理店以外の他の組織が調査等を行ったうえ判断するとした方が、結果がどのようであっても消費者としては納得できるのではないかと考える。また、申出先をキャリアに限定し、第三者的な立場から調査のうえ適用の判断をしていただくことが望ましいと考える。(消費者団体)
- 8日以内キャンセルの申告先として、受付店舗、キャンセル受付センターを設けている。また、キャンセル受付センターでは、電話の内容については、該当の店舗に引き継ぎを行っている。ただし、端末の返却が必要となってくるので、その点についてはお客様に来店をお願いしている。(事業者)
- 電気通信事業者には、販売代理店の監督義務が課されているというところでもあ

り、引き続き、消費者の立場に立った対応をしていただけるよう点検等をお願いいたしたい。(消費者団体)

③ 相談事例3「契約前の説明時における適合性の原則関連」

- 相談者は一度、プレゼントのスマートフォンはいらないと伝えており、また、契約が電気小売りと回線契約がセットと理解していないことを店員は把握していたと思われるが、それにも関わらず契約手続きをしている。契約の内容を説明し本人が理解していることを確認した後に契約の意思を確認して契約をするように店舗を指導していただきたい。(消費者団体)
- お客様の理解に齟齬が生じないように今までも配慮してきたが、あらためて丁寧な説明に努めてさせていただく。また、高齢者の場合、あらためて家族と同伴いただくようお勧めするか、あるいは家族に事前に電話して契約の確認をさせていただくという対応をさせていただいている。(事業者)

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：「販売代理店の勧誘に関する課題について」

販売代理店に対しても消費者保護ルールの遵守等が求められる一方で、販売代理店による勧誘等が原因となっている苦情相談が多数生じている。販売代理店による勧誘に係るトラブルがどのような者が多いか、電気通信事業者等にはどのような対応が求められるのか、また、販売代理店に対する指導等の徹底についてどのような取組を行っているか等について意見交換を実施した。

(2) 主な意見等

- 実現不可能と思われるキャッシュバックを消費者に誘引して契約をさせ、キャッシュバックの履行がされないまま連絡不能になってしまう販売代理店が昨今、散見されている。電気通信事業者におかれては、販売代理店が提供するこのような独自オプションについて現状、統制を求められていない状況ではあるが、サービスの種類が増えトラブルが増え続けるようであれば、こういった独自オプションについても指導、監督などの措置を行っていただきたい。また、販売代理店届出制度は、販売代理店を直接把握できるよい制度と考えている。しかし、個人名などで多くの届出が出され連絡の取れない販売代理店が多すぎる。届出を更新制にするなど、運用を見直す時期にきているのではないかと考える。(消費者団体)
- 電話勧誘における説明書面を用いた提供条件の説明の義務化について、ガイドラインの記載や事業者回答から、あらためて感じたのは、書面交付と代替的方法の選択、提示が並列のように感じられて、義務化という文言とはほど遠いのではないかと感じる。もう少し違った意思表示の確認方法があるのではないかと感じている。(消費者団体)
- 電話勧誘で、書面を送るのでといわれたが、事業者側がきちんと説明をしていなかったため、消費者は、送られた書類が契約書だと思っていた。事業者側は、消費者に対して「書面での説明があってから契約となる」旨の説明をきちんと行っていただきたい。(消費者団体)
- 販売代理店の契約については、関係法令等を遵守して誠実に遂行するよう販売代理店に対して求めている。また、消費者保護ルールに関しては、各種の基準等を遵守するように周知徹底を図りながら適正な営業活動を行うようにしており、もし、不適切

な事例等があったら厳しく販売代理店に対して指導、措置をとっている。今後も適切な営業活動を進めていく。(事業者)