

第27回信越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21日（水） 14時から15時30分まで

2 開催場所

Web会議システムによるオンライン開催

3 議事

- (1) 総務省からの情報提供（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) 個別相談事例について
 - ・消費生活センターから提出のあった事例及び電気通信事業者・総務省の回答
- (4) 意見交換
 - ・テーマ「電話勧誘に関する課題」に関する構成員の意見交換

4 相談事例に基づく質問・要望の主な内容

- (1) 高齢者に対する電話勧誘に関する相談

ア 事例概要

相談者（高齢者）がA社を名乗る電話勧誘により、高齢のため不要なインターネット回線（B社）をやめアナログ回線に戻すことにしたが、本人が意図しないままに別の光回線（A社）のプランに乗り換えさせられていた。消費生活センターの斡旋によりキャッシュバックを受けられたものの前の光回線契約の違約金に充当された。高齢者に対する丁寧な説明が不足しているのではないかと。

イ 論点

- ・高齢者本人が意図しないままに契約が進んでしまう。
- ・高齢者への電話勧誘のあり方に問題がある。

ウ 事業者回答

高齢者のお客様への電話勧誘の際には、通信サービスを安心して利用いただけるよう丁寧な対応を徹底し、契約の際は代理店より事前に提案内容や料金等を記載した説明書面を送り、後確認（読み合わせによる説明）を実施することで、お客様に理解いただけるよう努めている。あわせて契約者の同意のもと、第三者確認（家族への電話確認等）を行うことで、「申込認識の再確認」「説明不足の解消」など、より丁寧な対応を実施している。

(2) 代理店の契約に対する苦情処理に関する相談

ア 事例概要

相談者（個人事業主）が、廃業のため通帳を確認したところ、光回線の料金を二重に支払っていた。解約したいが事業者の連絡先がわからない。二重払いは代理店の販売方法に問題があると思われるが、電気通信事業者の販売代理店に対する指導はどの様になっているのか。

イ 論点

- ・契約元会社における代理店への指導方法に問題があるのではないかと。

ウ 事業者回答

代理店の販売方法が原因での苦情については、基本的には代理店負担での返金、請求取消、切戻し等でお客様対応を行っている。
同時に代理店へ事実確認を行い指導を実施している。
苦情の多い代理店については、定期的に苦情内容の傾向分析、勧奨ログのモニタリング等を通して問題点に対する対策を講じて代理店への指導を実施し、改善の見られない場合には、稼働停止等のペナルティを実施する場合もある。

(3) 未納料金がある契約に関する解約、変更等手続きの相談

ア 事例概要

高齢の母親名義の携帯電話の契約を相談者に変更しようとしたが、店舗では過去の未払い金があるため変更出来ないとされた。料金センターへの問い合わせでは料金に関する書面は出せないが預託金 10 万円の支払いをすれば名義変更は可能とのことであったが、この手続きは正しいのかどうか。未納料金を支払うと言った場合は受領するのか。

イ 論点

- ・ショップや料金センターでの未払い金の対応方法に問題は無いのか。

ウ 事業者回答

1 約 20 年前の未払い料金があったため、店舗にて名義変更の手続きをすることができなかったもの。未払い料金の詳細は店舗では確認ができないため、お客様より料金センターへ問合せいただいた。お客様から料金センターへ料金に関する書面の発行を求められたが、当社からはそのような書面発行はできない旨を回答。
また、お客様より当該の未払い料金については既に時効を迎えているのではないかと質問があったため、いわゆる時効の援用について説明を行い、あわせて預託金 10 万円の支払いの条件についても伝え、その条件にも納得いただいたため、料金センターにて電

話で手続きを承った。そして、後日お客様が再度来店された際に、店舗でも念のため契約審査センターに確認を取った上で、預託金 10 万円を支払いいただき、名義変更の手続きを実施した。

本件に関するシヨップおよび料金センターの対応は適切であったと考えている。

2 未納金は受領する。未納金に関しては、申告者に支払いをお願いしている。

エ 総務省回答

電気通信事業者には電気通信事業法第 26 条において契約前の提供条件等の説明義務及び同第 26 条の 2 において書面交付義務が課せられており、基本的な説明事項について説明が求められている。

過去の未払いによる新規契約や名義変更ができないとの点については、各社の方針に基づき、社内規定や契約約款等の中で規定していると承知している。

総務省としては、電気通信事業者においては、同法第 6 条に規定する不当な差別的取扱いに該当しないように適切に運用されることが必要と考えている。

(4) 死亡した親族が契約していた契約の解約手続きに関する相談

ア 事例概要

相談者（高齢者）の死亡した親族（高齢者）が契約していた回線は解約したが、プロバイダーの契約が同時に解約になっておらず、死亡後にも請求が来ていた。問い合わせ先の電話がつながらずようやく解約手続きは完了した。相談者への請求ではないので支払い義務は無かったものの納得ができない。回線とプロバイダーと一括で解約できる仕組みはできないものか。

イ 論点

- ・ 通信事業者との契約が解除になった際にプロバイダー事業者との契約も解除されるような仕組みはできないものか。
- ・ 通信事業者への問い合わせ窓口への電話がつながらない。
- ・ 将来的には生命保険契約照会制度のように故人の契約内容や未払金の有無を確認してくれる仕組みが必要になってくるのではないか。

ウ 事業者回答

1. 契約していたサービスは、「〇〇〇光セット」という分離型（アンバンドル）光回線対応 ISP サービス。解約には、弊社にWeb／電話で手続きが必要。一方で、本サービスは光サービスとセットで電気通信事業者申込にて申込みを受付するケースがあり、お客様にとって解約時のみプロバイダ事業者に手続きするという点が意識頂きにくい面があるかと思われる。気持ち・意見を真摯に受け止めさせて頂いた上、本事案に限らず、こういった光回線解約に伴うプロバイダ契約の解約手続き漏れについては

事情・経緯等をお伺いした上で、適切に対応させて頂く。

2. コールセンターに電話が必要な方には繋がりやすいように、予測入電に対する適切な人員配置の精度向上に努めることを基本に、音声ガイダンス案内などの分かり易さの改善、更に電話ではなくWeb手続きを希望される方には適切にWebを案内する等行い、より良いコールセンター運営を目指し改善の努力を続けていく。

(5) 光回線の転用時に関する相談

ア 事例概要

相談者が光回線の利用をやめアナログ回線に戻そうとしたところ、本人の覚えがないまま別の光回線の事業者に変更されていた。過去に電話勧誘があった際に代理店が本人に十分な説明をせずに転用手続きを行ったようである。転用手続きの際の手順や方法あるいは料金収納の方法等に問題は無かったのか。

イ 論点

- ・電話勧誘の際、大手電気通信事業者と誤認するような勧誘では無かったのか。
- ・転用手続きの際の手順や方法に問題は無かったのか。

ウ 事業者回答

1 具体的な対応は契約先社への確認を要するが、電話勧誘においては、通信サービスを安心して利用できるよう契約の前に「提案内容や料金等を記載した説明書面」を送り、後確認（読み合わせによる説明）を実施することで、お客様に契約内容を理解いただけるよう努めている。説明において書面を活用することで、「申込認識の再確認」や「説明不足の解消」等、より丁寧な対応を実施している。

2 事実がわかりかねる中での回答は難しいが、サービス案内に際し、光コラボレーション事業者とお客様との間で、契約における認識の齟齬があったものと推測。ただし、お客様になりかわって、光コラボレーション事業者が無断で転用を行っていたとするならば、あってはならないこと。当社を騙った不審な勧誘（お客様の申込意思に反して、契約変更を行ったか等）の事実が発覚した際は、必要に応じて改善の申し入れ等を行い、消費者保護に努めていく。

3 毎月の請求が発生しているので、口座振替案内書をお持ちの場合、案内書記載の問い合わせ先（料金問合せ受付センタ）に請求番号を伝えれば、本人性確認の上、収納代行事業者を答えることは可能。今回のケースのように口座振替されているが、請求番号が分からない場合は、料金問合せ受付センタに連絡いただき、①口座情報（金融機関情報・口座名義・口座番号等）、②振替日、③振替金額を申し出すれば、請求番号を調査することが可能。収納代行業務については、新たな請求項目ごとに申し込む場合、事業ごとに振替依頼書を記入する必要があることや事業者ごとに振替口座を変えることができない等の制約があり、利便性が損なわれる場合がある。

本事案は、光コラボレーション事業者の回収代行だったが、請求内容に疑義がある場合は、まず光コラボレーション事業者に問い合わせいただきたい。

4 転用承諾番号及び事業者変更承諾番号は、基本的に、本人のみが取得可能。承諾番号は、期限の定め（発行日から15日間）があるものであり、本人が手続きするものであるため、いつ手続きしたかについては、開示していない。

なお、該当の承諾番号がわかれば、確認することは可能。

5 現在、書面での払い出しは実施していない。WEB画面の印刷か、電話口でメモを取っていただいている。

エ 総務省回答

事業者が契約者になりすまして取得した事例、事案については総務省としては把握していない。なお、転用承諾番号の取得方法は電気通信事業法上特段の定めはされていないが、光コラボ事業者等を中心としたテレコムサービス協会 FVNO 委員会が策定した消費者保護マニュアル（「NGトーク集」等）においても、転用承諾番号の取得においては、転用により、NTT から当該のコラボ光への変更となることの意味を気づかないように、転用承諾番号を取得（代理取得、電話誘導、Web 誘導、遠隔操作など）して、転用処理を完了することが NG トークとして挙げられている。このような業界における取組の方向性を踏まえ、事業者においては、消費者に誤解を生じさせないように適切な対応を行うことが必要であると考えます。

(6) 高齢者に対する電話による勧誘の相談

ア 事例概要

相談者（高齢者）が電話勧誘により光電話が今より安くなるという勧誘を受け契約した。後日、請求書を見ると以前より高額になっており説明もないままにオプションも追加されていた。インターネットは使わないのでアナログ回線に戻したい。
高齢者に対する説明が不十分ではなかったのか。

イ 論点

- ・ 高齢者に対する光回線の電話勧誘に問題はなかったか。
- ・ 高齢者に不必要なオプション契約を勧めていないか。

ウ 事業者回答

代理店での勧誘時には、代理店名、委託事業者名を正しく伝えた上で、月額料金、契約期間、解約金等重要事項の説明等を行い、料金を比較する際は明細等を元に誤解なく案内するように指導している。

オプションサービスを付帯する際は、サービス内容や料金、無料期間等を説明し、了承いただくことを代理店に対して指導している。不適切な勧誘の事案が発生した場合は、発覚した経緯等の事実確認を行い、問題がある場合は、契約解除を受付し、弊社販売ガイドラインに則り代理店への指導、研修を行っている。改善がない場合は代理店の営業停止措置や委託契約の見直しを行う等の対処を実施している。

本件について、当該代理店に対して状況確認をしたところ、光回線に関する説明と重要事項の案内、初期契約解除制度の案内、オプションサービスの説明、適合性の原則に配慮した案内等、当社の規定が遵守されていなかったため、代理店に対しては、改めて勧誘ガイドラインの再配布と研修を行い、勧誘マニュアルを厳守し適切な勧誘活動をおこなうよう指導を実施した。

また、当該代理店については、類似事案の発生が確認できたため、現在では営業停止処分としている。

エ 総務省回答

電気通信事業法第 26 条において、電気通信事業者は利用者に対する契約前の提供条件の説明義務が課せられており、電気通信役務契約の締結に付随するオプション契約についても、加入意思の確認として、利用者から加入するという有効な意思表示があった場合に限り有効となる。

同法第 26 条の 2 において、電気通信事業者は契約内容を明らかにした契約書面を利用者に交付しなければならないこととされており、オプションサービス（付随有償継続役務）についても書面交付義務対象である電気通信役務の契約（変更契約・更新契約を含む）の成立に併せてその加入又は変更をした場合には、当該電気通信役務の契約書面への記載が必要となり、具体的には名称、料金その他の経費、期間限定の割引の条件、契約解除・契約変更の条件等、電気通信役務の本体部分と契約解除・契約変更の連絡先及び方法が異なる場合はその連絡先及び方法を記載することが必要となる。

これらの規定に違反した電気通信事業者に対しては行政指導を実施すると共に、改善がなされない場合には同法第 29 条第 2 項に基づき、総務大臣による業務改善命令の対象となる。

総務省に寄せられた消費者等からの相談については、省内の関係者に情報共有を図ると共に、必要に応じ電気通信事業者に伝達を行う等の対応を行っており、また消費者支援連絡会における意見交換や消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合等において関係団体ごとに事業者の説明が適切か相談内容等から分析して情報共有している。

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) 取扱ったテーマ

「電話勧誘に関する課題について」

(2) 主な意見等

(消費生活センター等)

- ・高齢者に対して大手電気通信事業者の名前を全面に出し、あるいは大手電気通信事業者の代理店を強調し、あたかも大手電気通信事業者と直接契約しているかのように誤認させてしまうケースが多い。
- ・消費者には、知識や理解度に大きな格差があることを理解した上で勧誘時には「書面」を読んでください」だけの対応ではなく、消費者と内容の確認を取りながら時間をかけて説明すべき。
- ・書面においては、条件など注意点を大きな文字や赤字赤枠を使用して表示すべき。さらに契約後の解約条件や解約方法をわかりやすい内容にすべき。
- ・高齢により細かな文字を読むのも困難になっているため、書面が来ても内容の確認をせずに廃棄しているケースもある。
- ・電話勧誘においては、もっと契約先事業者名、契約内容を丁寧に説明すべき。
- ・直接オペレータと相談ができる窓口の拡充が求められる。
- ・今回の消費者保護のルール改正を事業者側で研修を行うなど徹底されたい。
- ・消費者のライフスタイルや適合性に合わせた勧誘が必要。
- ・高齢者においては、契約したサービス内容を理解していないという問題がある。インターネットの利便性や必要性をもっと高齢者に理解させる取り組みが求められる。
- ・そもそも対面でも難しい電気通信の契約内容を電話で行うのには無理がある。
- ・今後、実店舗が減少しWebでの説明などが主流になっていくと思われるが、高齢者の契約等に当たっては、電子メール、Webだけではなく、紙での交付を義務づけるなど厳く対応する必要がある。

(電気通信事業者)

- ・電話勧誘では丁寧な説明を心がけている。事前に提案内容や料金等を記載した書面を送付し、読み合わせによる説明を実施することで理解してもらうよう努めている。
- ・既に消費者保護ルールの改正に合わせた取り組みを進めている。
- ・高齢者へはサービスの内容、必要性が理解されるよう、その方の知識や経験に配慮した説明に努めている。
- ・コールセンターから電話により申し込みプランや申し込み意思の最終確認を行っている。
- ・契約については対面で対応するのが主のためトラブルは少ない。

以上