

令和4年度下半期 北海道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5年2月17日（金） 13時30分から15時45分まで

2. 開催方法

オンライン開催（Webex 配信）

3. 議事

- (1) 総務省からの情報提供
- (2) 事業者・消費者団体からの情報提供
- (3) 消費生活センター等からの相談事例に基づく質問・要望
- (4) 意見交換

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」

- (5) その他

4. 消費生活センターからの相談事例に基づく質問・要望の主な内容

(1) 事前の説明書面が不交付の光回線の電話勧誘

ア 事例概要

大手通信会社を名乗る電話で「光回線を未利用の方に、キャンペーン中で光回線工事代金が無料になる」と勧誘。「電話はあまり使わず、ネットは利用していない」と断ったが、「費用はかからず、迷惑もかけない」と言われ契約。後日、大手通信会社から届く書類を確認するよう言われ、内容はよくわからなかったが、変な書面ではないと思っていた。工事日程の連絡電話は来たが、契約内容についての説明はなし。息子から電話の転送機能が使えなくなっていると指摘され、光回線の工事代金がかかっていることが判明。説明と違うので、元の回線に戻してほしい。

イ 論点

- ① 消費者保護ルールのガイドライン改正後も、代理店の説明書面未交付の電話勧誘や説明状況の実態把握、代理店に対する指導等が不足しているように思われるが、各社の対応状況等について
- ② 代理店独自のキャンペーンとして、キャッシュバック特典は契約から2～3年後でなければ受けられない、書面の不足などを指摘され手続きが煩雑といった相談が寄せられているが、電気通信サービス事業者側での把握状況、過度なサービスとならないよう代理店を指導等の実施状況について
- ③ 事前の説明書面不交付と思われる事業者に関する相談が消費生活センターに引き続き寄せられており、実態把握の上、事業者への行政指導等の措置要望について

ウ 電気通信事業者からの回答

【論点①について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 顧客から、積極的に「電話による口頭説明」を希望される場合を除き、原則「書面による説明」を実施。電話から1週間を目安に、基本説明事項についてわかりやすく記載した書面を送付し、顧客は内容を確認しながら、実際に契約判断が可能
- 昨年のガイドライン改正の内容についても、販売代理店に対して周知・教育を実施。改正後のガイドラインを踏まえた新たな運用ルールに則って、営業活動を実施。万一、不適切な勧誘が認められた場合には、事実確認の上、販売代理店に対して速やかに是正指導を実施
- 代理店に対し、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をもとに定めてい

る店舗スタッフ向けマニュアルに沿った対応を実施するよう指導

【論点②について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 代理店に対する苦情を受けた際、事実確認を行うとともに、不適切な販売勧奨を行なわないよう指導を実施。日頃から定期的な対応記録をチェック等し、代理店が適正に販売や勧奨行為を行っているか確認実施。
- 販売代理店の行うキャッシュバックが関連法令や各種ガイドラインに則ったものであるか、日頃より指導を実施
- 販売代理店独自キャンペーンは、電気通信事業者の事前承認が必要。問題がある場合は、適宜注意喚起を実施。
- 代理店が独自で実施するキャンペーンについても把握し、指導する運びとしているが、指摘を踏まえ意見を関係者に展開し、指導強化する所存。

エ 行政からの回答

【論点③について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」に基づき、利用者からの情報提供の受付を行うと共に、消費者団体等からの情報提供を活用しつつ、モニタリングにより事業者の実態把握に努め、利用者保護規律違反等が認められた場合、行政指導等必要な措置を実施。
- 改正電気通信事業法施行規則に関する違反疑義事案は、適時情報を連携いただき、総務省において消費者保護の充実のために必要な対応を実施する所存

(2) 障がい者への利用実態に見合わない不適切な勧誘①

ア 事例概要

携帯電話ショップに「スマホのデータ整理をしたい」と相談したところ、「データ量が多いので大容量のスマホを使った方が良い」と最新端末（約 90,000 円）とスマホケース（約 13,000 円）の勧誘あり。最新端末では契約中のサブブランド回線で利用できないため、MNP も勧められ了承。

相談者は精神疾患があり、生活保護受給中かつ、子供の端末とタブレット端末などの残債もあり、支払いが困難と気づいた。電子交付された契約書の確認方法がわからず、内容も理解できていない。

イ 論点

- ① 契約内容の説明だけでなく、こうした障がい者等に対する配慮などについての代理店への指導や研修等の実施について
- ② 機種変更の際、端末料金の関係などでサブブランド間との乗換えを勧めているケースが散見されるが、このような状況について
- ③ 通信サービス特有の端末の頭金制度について
- ④ 適合性の原則について、更に踏み込んだ規制検討について

ウ 電気通信事業者からの回答

【論点①について】

- 障害の有無にかかわらず全ての顧客に対し、知識や経験に応じた丁寧な説明を行うよう販売代理店を指導している。
- 特に配慮が必要と思われる障がい者を有する顧客には、適宜顧客の状況や理解度にあわせた対応を実施している。
- 一律の運用はないが、顧客から手帳等の提示が無い場合でも、接客中の様子等から障が

いを有する可能性が窺えた場合、現場判断で失礼の無い程度に、家族確認を提案する等配慮した対応に努めている。

- 消費者保護ルールに関するガイドライン等に沿った対応を実施するように指導している。

【論点②について】

- 顧客が手続き内容、デメリットを含めてしっかりと理解していることを前提に、顧客メリット（端末を安く提供、料金プランを低廉化等）がある場合、サブブランドとの番号移行の勧奨自体は問題ないと考えている。
- 「端末をなるべく安く」という顧客要望に対し、販売店内でできる手法で最善の提案を導いた結果と考えるが、消費者に十分理解を得られる丁寧な説明が必要と史料。

【論点③について】

- 端末契約に際し頭金が発生する場合、頭金の内容や金額について、しっかりと顧客の理解を得た上で契約するよう、引き続き販売代理店を指導する。
- 頭金については従来より注意喚起している。
- 電気通信事業に特有な「頭金」について丁寧に説明するよう、引き続き指導していく。

エ 行政からの回答

【論点③について】

- 携帯電話業界の頭金制度については、R2.11.10 付総務省・消費者庁連名で「携帯電話業界における「頭金」の表示や端末販売価格に関する注意喚起」を公表し、今後も、携帯電話事業者及び販売代理店に対し不適切な表示を行わないよう是正を促していく。
- 規制強化の意見は、今後の参考としたい。

【論点④について】

- 「電気通信事業法の消費者保護ルール」や（一社）電気通信事業者協会が策定した業界自主基準に基づき、特に配慮が必要な障がい者等にも事業者には適切に対応頂いているところだが、依然として消費生活センターにこのような相談が寄せられていることに鑑み、事業者において更なる改善に向けた取組を期待すると共に、今後の制度改正の検討材料としたい。

(3) 障がい者への利用実態に見合わない不適切な勧誘②

ア 事例概要

携帯キャリアとスマートフォン、タブレット、ガラケー、光回線を契約していたが、事業者対応に不満があり、別の携帯キャリアショップを訪問。店長からMNPや新規契約の勧奨を受け、何度も詳しい説明を求めたが説明してもらえず、強引にスマホ2台、タブレット、ガラケー、光回線の計5回線分の契約をさせられた。契約から4日後、クーリング・オフを申し出たが対象外と言われた。当該事業者は光回線契約をする際、契約内容を説明する動画を視聴することになっていると後から知ったが、動画を視聴させてもらえない。この契約に納得できないため、全ての契約を解約したい。

相談者は精神障害者保健福祉手帳1級に該当しているが、日常会話については問題なく行えるため、一人で契約行為ができてしまった

イ 論点

- ① 適合性等の判断方法、障害者手帳等所有の確認について

- ② 障害等級による対応マニュアルの有無や具体的な対応策について
- ③ 80歳以上は親族同意が必要なように、障がい者に対する自主基準について
- ④ 複数回線契約者に対して、契約内容や利用状況の詳細確認の取り組みについて
- ⑤ 障がい者が契約時に支援事業者等の介助者が同伴した場合、介助者の立場について
- ⑥ 高齢者や障がい者などの社会的弱者のトラブル発生後に対処できるような具体的な規定（ガイドライン等）検討について

ウ 電気通信事業者からの回答

【論点①について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- すべての顧客にサービス内容・必要性が理解されるよう、顧客の知識や経験等に配慮した説明に努めている。その上で、特に、高齢者、未成年者、障がいを有する顧客の場合、適合性の原則を踏まえ、意向や状況を考慮した分かり易い説明に努めている。
- 障がい者手帳等については、契約の際の本人確認書類の 1 つとして、あるいは障がい者割引制度の申込手続きの際に確認している。
- 適合性の原則の考えに基づき、顧客に合わせて「動画」及び「書面」により案内し、理解度に応じて丁寧に説明するよう指導している。
- 適合性の判断は、勧奨時に加え、契約前に「提案内容や料金等を記載した説明書面」を送付し、後確認（読み合わせによる説明）を実施することで、顧客の知識や利用目的などの把握に努めている。
- 開通前のフォローコールの実施や、第三者確認（家族への電話確認等）も行い、より丁寧な対応を実施している。

【論点②について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 視覚・聴覚・肢体・知的/精神など障がい種別に応じた「対応マニュアル」を作成し、フロント部門がすぐに確認できる社内サイトへ掲載している。
- 障がいを有する顧客の対応方法については、販売代理店向けのマニュアルを用意しており、視覚障がいを有する顧客に対する読み上げ対応、聴覚障がいを有する顧客に対する筆談対応等について記載している。

【論点③について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 自主基準は設けていないが、耳が不自由な方への簡易筆談器や手話サポートを活用した説明等、障がいのある顧客が希望する方法にて説明を行っている。
- 会話の中で、少しでも判断能力の不足が懸念される場合、家族の同席を依頼している。
- 80 歳以上の高齢の顧客に対する契約時の家族確認の強化（契約同意確認）を原則ルールとして定め、代理店への周知を行っている。
- 特に配慮が必要と考えられる利用者についても、消費者保護ルールに関するガイドライン等に沿って対応するよう指導している。

【論点④について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 顧客専用の web ページを用意しており、いつでも契約内容・利用状況等確認が可能。
- 契約の際、希望する顧客へは紙で契約書を交付しており、そちらでの確認も可能。
- 契約時や問合せがあった際、顧客の利用状況を伝えているほか、インフォメーションセンターでも対応可能。
- 毎月、顧客宛に請求書を発行し、請求が確定次第、契約回線あてに「お知らせメール」を送付しており、その中で契約回線や料金等を確認可能。

【論点⑤について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 介助者が同伴した場合でも、原則、契約者と直接対応している。
- 障がい有する顧客へ、過重な負担にならない範囲で、個別の状況に合わせて配慮するようマニュアルに掲載している。（例：肢体が不自由な契約者に代わり、契約者の意志を確認のうえ受付者が代筆する、等）
- 原則、代理手続きは家族による手続きを想定しているが、同伴者が法的な代理権を有する場合等もあるため、適宜判断を行って柔軟に対応している。
- 同行する介助者の信用性の確認が必要な場合、登記事項証明書の提示を依頼している。
- 介助者は、他の第三者（配偶者や親族以外の方）と同様の取り扱いである。既設回線の追加・変更・解約の TEL 申し込み時は、口頭で契約者との関係性を確認し、契約者本人への申込意志を確認の上、介助者からの申込受付を行い、新規申し込み時は、原則、契約者本人からの申し込みとし、口頭で契約者との関係性を確認し、契約者本人への申込意志を確認した上で、介助者からの申込受付を行っている。
- 介助者の信用性の確認は、本人確認書類の受領または、契約者への折り返し連絡で、申込意思の確認を実施している。

エ 行政からの回答

【論点⑥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」において、高齢者、障がい者、未成年者等のように特に配慮が必要と考えられる利用者に対し、まず、当初購入する意図がなかった電気通信役務について勧誘等をする場合に、適合性の原則の趣旨を踏まえ、利用者がその利用実態等に対応した料金プランを選択できるよう適切な説明を行うこと。また、当該利用者の利用実態等を踏まえ、十分に契約内容を理解し、その役務を必要とするかどうかも含め、利用者が適切に判断できるような説明を行うことを事業者に求めている。
- 総務省では、本ガイドラインに違反する行為がある場合、その内容、性質、影響の範囲等を総合的に勘案し、行政指導等の対応を行ってまいります。なお、ご指摘の点については、消費者庁を含めた関係省庁の動向等も踏まえつつ、消費者保護の更なる充実のため、検討を行ってまいります。

(4) 光卸事業者の説明責任

ア 事例概要

最近、自宅（集合住宅）で Wi-Fi 利用時、読み込みに時間がかかることが多くなった。宅内の Wi-Fi ルーターは 4 年前に交換したばかりで、ONU には 2006 年製との記載あり。お客様相談窓口を確認したところ「契約回線は大手通信会社の回線を一括借り上げてサービス提供しているため、建物から ONU までの部分は大手通信会社側の判断。ONU に不具合があったとしても、大手通信会社側が無償提供と判断しない限り、無償提供はできない」という。

相談者は光卸事業者と契約しており、最終判断が大手通信会社というのはおかしいではないかと問い詰めたが同様の回答。金額的な部分でも大手通信会社から請求がない限り、光卸事業者には全くわからないとのこと

イ 論点

大手通信会社の光回線を一括借り入れして利用者にサービス提供している、光卸事業者の説明責任範囲を教えてください

ウ 電気通信事業者からの回答

【論点について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 光コラボレーションサービス提供にあたり、説明責任は、原則、光コラボレーション事業者にある
- 契約者に請求する費用は、光コラボレーションサービス事業者が規約上に定めている。
- 大手通信会社の設備区間内の故障であれば、大手通信会社と連携して、必要な対応を実施している。

5. 意見交換（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」）の主な内容

【消費生活センター】

①特に配慮が必要と考えられる利用者（高齢者、障がい者、未成年者等）への勧誘及び説明に関して寄せられる苦情相談について、どのようなものが多いか

- 電話勧誘時に、大手通信会社やキャリア名だけを告げられ、「安くなる」「速くなる」と言われたが事実と異なっていた、との相談も未だに多く寄せられている。またインターネットを利用しない人に光回線を勧誘している相談も複数寄せられている。
- 光回線関連では、障がい者や認知症の方の家族から、「本人に契約の覚えがない」「契約内容を理解していない」との相談が寄せられている。携帯電話関連では、障がい者が契約後に「支払が困難」と相談するケースが散見される。
- ガラケーが使えなくなると言われたため、店舗で通信契約し、店員に勧められるがまま高額なスマホを購入した結果、使いこなせないまま高額な機種代金を支払い続けているといった相談。
-

②事業者にはどのようなことを取り組んでほしいか

- 消費者保護ルールに沿っていない勧誘行為を行っている代理店の把握、指導徹底に努めていただきたい。
- 障がい等の有無などを把握し、状況に合わせた勧誘を行うことが難しいことは承知しているが、障がいがあること、障害年金や生活保護受給が主な収入と申告があった方に対しては、より慎重にサービスや商品を勧めていただくなどの配慮をお願いしたい。
- 70～80代の高齢者に高機能スマホは不必要。使いこなせるかを必ず確認してから販売するようにして欲しい。
- 過度な販売行為の是正を進めていただきたい。
- 若者はインターネットやスマートフォンの操作には慣れていて一方、分割払いの仕組みや、クレジットカードの利用などについての知識は乏しい場合も多い。分割払いや、携帯電話会社の発行するクレジットカードの勧誘などの際には、十分な説明をして欲しい

③民法改正による成年年齢の引き下げに伴う、利用者からの通信サービスに関する苦情相談等の状況の変化

- 成年年齢引き下げの影響は少ないが、18～19歳の方から、アルバイトだと勧誘され、複数社のスマホを契約し、本体を渡した後で相手と連絡が取れなくなったとの相談が寄せられており、改めて名義貸し等に関する対策や啓発の必要性を感じている。
- 18～20歳に関する通信関連の相談はほとんど入っていない。（親の管理が継続しているためか）

【電気通信事業者】

①特に配慮が必要と考えられる利用者（高齢者、障がい者、未成年者等）への勧誘及び説明に関して、苦情相談を削減するために、どのような取組をしているか

- 高齢の顧客へ説明する際、意向や状況を考慮した分かり易い説明に努めている。
- 店頭での端末操作方法のサポートを中心に丁寧な対応・確認を心がけている。
- 80 歳以上の高齢者に対し、家族同伴来店の依頼や家族への電話案内に取り組んでいる。
- 障がい有する顧客には、簡易筆談器や手話サポートを活用した説明等、希望する方法にて説明を行っている。契約内容に関する説明も契約者の理解状況を確認しながら慎重に行うように指導している。
- 未成年者は、意思能力があっても契約に必要な判断能力が十分でないので、制限能力者として位置付け、小学生以下の場合、親権者名義での契約とし、中学生以上 18 歳未満の場合は、親権者同意を必須として本人名義契約可としている。
- 契約締結時にその後のトラブルに繋がらないよう、適切な契約内容の説明や与信審査を実施することが重要と考える。
- スマホを検討中、もしくは利用中の顧客が使い方、楽しみ方を身につけられるよう幅広いメニューを用意したスマホ教室を店舗開催しているほか、オンライン教室、遠隔サポートの用意もある。
- オンライン手続き専用プランについても、WEB に不慣れもしくは高齢のユーザーサポートを目的に店頭での各種有償対応もしている。
- 特に高齢の顧客トラブルが多いとの指摘を踏まえ、家族確認を行う等より一層丁寧な対応に努めているほか、事業者として、高齢者のデジタルに対する不安解消の支援充実にも取り組んでいる。
- 障害者手帳等の提示が無い場合でも、接客中の理解度や様子から障がい有する可能性が窺えた場合、現場判断で顧客に失礼の無い程度に、家族確認を提案する等の配慮した対応に努めている。
- 80 歳以上のご高齢者の方に対する契約時の家族確認の強化（契約同意確認）を原則ルールとして定め、代理店への周知を行っている。
- Web 申し込みの際、画面で説明内容を確認のうえ、チェック行為がないと、次の画面に進めないように工夫している。
- 未成年者向けにトークスクリプトの強化（サービス仕様やエリア、通信速度等に関するより詳細な説明）を実施し、対応に備えている。

② 民法改正による成年年齢の引き下げを踏まえた取組

- 成年年齢引き下げの施行に先立ち、公式 HP やオンラインでの手続きサイトに、受付可能な年齢が 20 歳以上から、18 歳以上になることや、18 歳以上の顧客は各種ご契約時に親権者同意が不要となること、契約締結には確認事項を自身で十分理解の上、手続きすることや、トラブル防止に向け注意喚起を行っている。
- 重要事項説明書へ成年年齢引き下げに伴う契約締結時の注意事項を記載し、注意喚起を行っている。
- 不正契約に巻き込まれている様子は無いか、契約内容や初期契約解除・確認措置について正しく理解を得たか、顧客の様子を窺いながら丁寧な対応を心掛けるよう営業周知を実施している。