

令和4年度関東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3月1日（水） 13時30分から15時30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 22階機器校正室）

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) 電気通信分野における消費者問題の状況（相談事例）
- (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 相談事例1「契約前の説明方法等関連」

ア 事例概要（電気通信事業者の連絡先が開示されず苦慮した光回線契約）

大手企業の下請けを名乗る業者から電話があった。「解約料は負担する。キャッシュバックがある」など、特典を強調し光回線の乗り換えを勧められた。大手企業を名乗ったので信用し、特典も強調されたので承諾した。後日、書類が届き、電話が入ったが、届いた書面の説明ではなく、いきなり工事の話であった。

現在、室内工事は終了し、外側の工事があるようだが、敷地内の樹木が邪魔をしており、伐採後に事業者へ連絡を入れるよう言われている。最近、契約した光回線業者を名乗り電話があり、「不審な業者から電話勧誘を受けていないか。当社が電話で勧誘することはない」と言われ、今回の契約を不安に思った。解約したい。

イ 論点

- ・ 電話勧誘時の契約前説明の方法は、説明のための書面をスマホに送る方法が案内された後に書面を送付する方法が案内されていること。
- ・ 相談者が自ら申し込んだわけではないオプション契約が締結されており、説明も受けていないこと。
- ・ 契約先である電気通信事業者の連絡先が消費者側に提供されていないこと。

ウ 事業者回答

- ・ 書面を郵送することを伝えただけで、代替の方法としてスマホで画面を見ていただく方法を説明し、どちらかを選択していただくことをルールとして定め、各販売代理店に落とし込みを行っていた。
- ・ オプション契約に関しては、利用者に提案の上、希望した方へ契約をいただくこと、オプションサービス概要、料金、課金時期に関しては必須の説明事項としてルールを定め、各代理店に落とし込みを行っていた。
- ・ サポート窓口に関しては、業務をコールセンターベンダーへ委託しており、契約時には本窓口を必ず案内することを義務付けている。

今回の事案のように、規定どおりに実施できていなかった可能性があり、またサポート窓口において、解決ができない事案に関しては本社へ連携を行い、本社側で対応する運用を規定していたが、この運用についても徹底できていなかった。

エ 総務省見解

- ・ 改正ガイドラインでは、説明書面を交付することが義務化され、消費者が説明書面の交付によらない代替的方法を自ら積極的に求める場合に限り、代替的方法による説明が可能となることとしている。

また、消費者が意思表示を電話により行う場合、代替的方法の選択は、極めて例外的に認められるべきものであるとしている。

- ・ オプション契約については、説明義務からは除外されているところであるが、「ガイドライン」においては、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表示があった場合に限り加入したこととすべきことが当然に求められることとされており、例えばオプションについて説明を行わないこと等により、オプションに加入することについて利用者の明確な意思が形成されているとは到底いえない状況で勝手に加入させることは不適切としている。

- ・ 電気通信事業者の連絡先については、提供条件概要説明における基本的説明事項として、電話、電子メール、ウェブページ又は郵便等の連絡手段で利用者が苦情又は問合せを電気通信事業者に行うための連絡先を説明することが必要とされており、消費者からの問合せ等の受付専用の連絡先を設けている場合は、当該連絡先を説明することが求められる。

本事例のように、消費者からの苦情及び問合せへの対応について外部委託を行っている場合については、当該委託先の連絡先を説明することを可能としているが、その場合においては、電気通信事業者において苦情及び問合せの処理を当該委託先にて迅速かつ適切に行われるよう、十分に監督及び連携することが必要であるとしている。

② 相談事例2「高齢者、適合性の原則関連」

ア 事例概要（スマートフォンの料金の相談でショップに行き、料金は不要と言われタブレット契約をした。端末代がかかっているのに、解約したい。）

スマートフォンの毎月の料金が高いので、近くのショップへ相談に行った際、タブレットやパソコンはあるかと聞かれ、「持っていないが使わない」と伝えたが、「使っても使わなくても料金はかからない。タブレットを持ってほしい。」と言われ、促されるままサインもした。

契約書をよく見たら、タブレットの端末代が49か月毎月525円かかると分かった。そのような説明を受けておらず、ショップに出向いて苦情を伝えたが、契約時の担当者から、申し込みを受けているので応じられないと断られた。通信会社の本部に連絡したがうまく繋がらなかった。タブレットは未使用なので解約返品したい。

イ 論点

- ・ タブレットやパソコンはあるかと聞かれた際「持っていないが使わない」と伝えたにも関わらず勧められたこと。
- ・ 料金はかからないとのことだったが、実際は端末代金が発生していた。

ウ 事業者回答

スマホでよく動画を見られるとの申告から、大きい画面のタブレットを勧め成約

いただいた。タブレット無料との申し出であるが、見積書も渡しているとの報告を受けている。指摘の点については、意見として承る。

エ 総務省見解

ガイドライン」においては、適合性の原則に照らして適切な提供条件概要説明を行うために、電気通信事業者及び販売代理店は、利用者の知識及び経験並びに契約の目的に関する情報の収集に努めるとともに、高齢者等の利用者の属性をできる限りの確に把握することが重要であり、利用者のニーズを踏まえ、特定のプランの推奨を行うことは不適切であるとしている。

また、利用者の利用実態等を踏まえ、十分に契約内容を理解し、その必要性を含め、利用者が適切に判断できるような説明を行うことが求められる。

熟慮期間についてガイドラインに明記すべきとの点は、参考意見として承る。

③ 相談事例3「障がい者への配慮、解約方法関連」

ア 事例概要（特に配慮が必要と考えられる利用者に対する対応について）

視覚障がいがあり、オンラインでの契約は難しいので、携帯電話に限らず契約関係は原則店舗で行っている。8ヶ月前に店舗で携帯電話の契約を行ったが、契約から半年ほどで、SIMが故障して利用できなくなった。

他社でもう一台の携帯電話を契約していたこと、利用しなければ月額料が無料のプランだったこともあり、使用せずにそのままにしていた。しかし翌月からプラン内容が変更になり、利用しなくても基本料金がかかることになったので、解約しようと思い店舗で解約を申出たが、解約はオンラインのみであるといわれた。

当方も家族にも障がいがあり、オンラインでの手続きは難しい。電話や対面での手続きを求めたい。

イ 論点

- ・ 契約関係は原則店舗で行っているが、解約はオンラインのみといわれた。
- ・ 高齢者に限らず、様々な特性を持った消費者への対応について。

ウ 事業者回答

- ・ 電話での解約受付については、現在、一般的な手続き方法として用意していないが、その周知に関する希望については、貴重な意見として承る。
- ・ 視覚に障がいをお持ちの方が店舗で解約の申出をした場合、まずは契約された際の状況を確認する。店舗で契約の場合、同意のサインをいただく必要があるため、対応できる方と一緒に来店いただくケースが殆どとなる。

本事案のように、代理の方に対応いただくことが困難な場合については、コールセンターに繋ぎ、解約を承る等の対応が必要であったと認識しているが、現在店頭における明確な運用ルールが設けられていないため、今後の運用ルールの作成について、社内で検討させていただきたい。

エ 総務省見解

- ・ 障がい者など特に配慮が必要と考えられる利用者に対しては、ガイドラインにおいて、契約の際には、利用者の属性をできる限りの確に把握し、適合性の原則に照らして適切に提供条件に関する説明を行わなければならないとされている。

また、遅滞なく解約できるようにするための適切な措置については、契約手続きと同程度に円滑に実施できるような状態を確保しなければならないこととしている。そのため、契約に当たってと同様、解約においても、特に配慮が必要と考え

られる利用者に対しては、属性等に応じた適切な対応が求められる。

- ・ 障がい者への対応については、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」の規定に基づき事業者が適切に対応するために必要な事項を定めた指針「総務省所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」に基づき行われることが適切であると考えられる。

(2) 主な意見等

① 相談事例 1 「契約前の説明方法等関連」

- 消費者からの苦情及び問合せへの対応について、コールセンターが直営か委託かについては、契約書面やホームページの記載では確認できないことが多く、消費者としては、このコールセンターに連絡を取るしかないため、規定と異なる対応をされることにより、解決の機会を失うことになる想定される。

コールセンター等の連絡窓口を委託等により当該電気通信事業者以外が運営しているのであれば、その旨、受託している事業者名を表記することで、誰が当該苦情処理を実施しているのか明確にすること、最終的に電気通信事業者へ連絡を取る選択肢を得られるようにすることが有効だと考える（消費者団体）

- 電気通信事業者等に対して、代理店管理をさらに厳格にして、適切な勧誘をしていただくためのルールや方策が必要なのではないかと思います。（消費者団体）
- 2022年7月から事業法改正ということで2020年から段階的に自主的に同様な活動を実施している。あらためて代理店関係者には、しっかりとした指導と周知活動を行い、丁寧な対応をする中で相談センターに寄せられる苦情が減ってきており、成果も出てきているので、こういった活動を今後も続けていきたい。（事業者）

② 相談事例 2 「高齢者、適合性の原則関連」

- 利用者にとって予期していないサービスの勧誘をする場合は、資料提供にとどめるとかにしてほしい。例えばTCAのガイドラインを見ると適合性を考慮した説明というところの中に、翌日以降の契約締結というのが盛り込まれているので、ガイドラインにそういった内容を盛り込んでいただくということをして、もう一步、高齢者向けの適切な販売ができるようにしていただきたい。（消費者団体）

- 来店した高齢者に何か新しいサービスや目的外のものを勧めるときに「こういうのを試してみませんか」ということでレンタルで貸し出したりして使いこなしていただいたうえで「よかったら契約しませんか」というようなことをしている販売店があれば望ましい。（消費者団体）

- キャリアショップの店頭には実機があるので、店舗に来ていただければ、触って試していただくことができるが、今の時点では貸出しサービスをやっている代理店はない。（事業者団体）

③ 相談事例 3 「障がい者への配慮、解約方法関連」

- 店舗で契約は可能だが解約はwebというような差があることについて、契約時と解約時の手続きの困難度合いというのは、人によっても差が出ると思うので、考慮していただきたい。（消費者団体）

- 契約者に代って代理人が操作する操作というのは今後、デジタル化が進むというなかでデジタル化から取り残されてしまいそうな人がいると思われるので、このあたりについては今後の課題になる強く思っている。（消費者団体）

- 店舗での解約の場合は、どうしても契約者やその代理の方のサインをいただいたりする必要があるので、どうしても介助者と一緒に来店いただくケースがほとんどとなってしまいうという事情がある。(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：「電気通信サービスの利用者への情報提供の在り方」

苦情相談の発生要因において、「申告者の認識との不一致」が占める割合が一定程度あり、事業者側の説明内容と消費者側の認識の齟齬が生じていると考えられる。また、苦情相談の発生時期が勧誘時のものが一定数含まれており、勧誘時に消費者トラブルが発生していると考えられることから、電気通信サービスの利用者への情報提供の在り方等について意見交換を実施した。

(2) 主な意見等

- 契約時において、すべての利用者に対し、利用していただくサービス内容や必要性が理解していただけるように利用者のこれまでの知識、経験等を配慮して意向をを考慮した、わかりやすい説明に努めている。また、利用者の要望やニーズに合わせてサービスの提案、説明を行うように代理店にも指導徹底をしている。(事業者)
- 解約忘れについての取組みについて、料金請求をひとつにまとめているケースや一括請求の場合は、その請求内の同一契約名義のものに関しては、引き続き契約継続の意思の確認をするようにしている。(事業者)
- 利用者が意図していないものを売るということが解約忘れにつながっていくのだと思う。(消費者団体)
- 利用者が自身でマイページなどで契約状況を確認しないことでトラブルが拡大しているのではないか。(消費者団体)
- 解約忘れについて、ひとりで複数の契約を持っている場合にマイページなどでひとつに名寄せができるようにしてサブブランドもあわせて契約している回線を全て見られるとか、そういう一括表示の仕組みがあるといいのだろうと思う。(事業者団体)