

令和4年度信越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16日（木） 14時から15時45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「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) 端末の予約時と購入時の価格の差への説明不足に対する相談

ア 事例概要

ショップにて携帯端末を購入する際、在庫が無いということで予約した時の割引価格と実際に購入日に提示された価格（定価）とが倍近い差があり購入をとどまった。予約時に受付票に「販売価格は購入時の価格となり予約時と異なる場合がある」と記載されていたが、店員からの説明の無い旨を申し入れたがショップの対応は変わらなかった。これは低価格で客を引き留める囲い込みでは無いか、消費者保護の観点からも販売方法に問題は無いのかという相談。

イ 論点

- ・ショップ店員の説明に不備は無かったのか。
- ・価格については関心が高いので書面を交わす等の対応が必要である。

ウ 事業者回答

販売店におけるキャンペーンは、多くが顧客獲得、販売促進を目的とし、期間を限定して実施されるものであると認識。通常、キャンペーンの対象商品は十分に用意していますが、在庫がなくなる可能性はあります。そのような場合は、割引価格は予告なしに変更・終了する点がある点や、お客様への案内時には現時点での価格であり、変動する可能性がある点について、契約前の時点でお客様に説明するよう、全国にある代理店の販売員に対して指導しています。要望の商品をキャンペーン期間中に用意できなかった点については深くお詫びします。お客様の記憶に鮮明に残るような案内ができていなか

ったと受け止めており、このような事態を回避すべく、弊社では割引クーポンに類するものの券面にも明記することで、案内の不足が無いように努めています。
お客様が想定されていた価格を大幅に上回る金額での提供となってしまったことにより、期待を裏切ってしまった点については心苦しく受け止めています。今後も引き続き、よりよい販売方法の確立に向けた努力を継続して参ります。

エ 総務省回答

販売価格がキャンペーン価格ではなく購入時の価格との点については、景品表示法等他法の関係での検討は必要と考えられますが、電気通信事業法においては電気通信事業者及び販売代理店には同法第26条及び第73条の3において準用する第26条において、契約前の提供条件等の説明義務が課せられており、携帯電話サービスの利用に不可欠な端末（携帯電話端末、タブレット等）の売買契約を伴う場合はその代金を明示することが適切であるとされております。このような趣旨を踏まえ、消費者に誤解を生じさせないように丁寧な説明を行うことが求められると考えます。

(2) 勧誘メールの記載上の問題点に関する相談

ア 事例概要

光回線契約中の事業者からスマホを乗り換えるとスマホ料金がお得になるという電子メールが届き、携帯ショップに出かけスマホを乗り換えた。しかし、乗り換え後、光回線の契約の割引が利用できなくなり、実質の月額利用料金の値上げは無いものの安くならず、スマホの解約料金分マイナスになった。光回線事業者の相談窓口ではパンフレットに記載しているとの説明であるが、メールの案内やショップ店員の説明に不十分などころがあり、誤解を招く案内に不満を感じたとの相談。

イ 論点

- ・メール案内の記載が不明確では無かったのか。
- ・相談者の契約内容を確認し提案するなどショップ店員の説明や理解が不十分では無かったか。

ウ 事業者回答

・該当の時期に送付しているメルマガを確認したところ「該当キャンペーンによっては〇〇社とのセット割と二重適用はされない」旨の記載がございました。相談者の申告内容の通りだとすれば、指摘の通り営業スタッフの案内内容は誤りです。パンフレットではなく契約時の交付書面に適用されているキャンペーンの条件等が記載されており、交付書面を確認いただく様に案内すべきだと考えます。上記の通りキャンペーンが二重適用されない事についてはメルマガにも記載しており、また営業スタッフに対してもお客様へ案内を行う様指導しています。しかし、本件が発生したという事は

営業スタッフの案内内容に不足していた面があったと思います。

本件の発生を真摯に受け止め、営業スタッフに対して丁寧な案内を引き続き実施する様に指導いたします。

・お客様の利用状況やニーズをヒアリングした上で、意向に沿った説明や提案を行うように日頃より販売代理店を指導しています。併用できない割引がある場合も、その旨お客様に対して案内しておりますが、今回消費生活センターへの相談になっていることを深く受け止め、販売代理店への指導を徹底します。

(3) 障害時後の解約対応に関する相談

ア 事例概要

相談者は、通信障害により一時的に携帯電話が使えなくなったため、心臓病の持病を持つため不通に不安を感じ他社に乗り換えた。しかし、解約月のオプション料金を全額請求され、事業者側の不備で乗り換えたのに日割り計算もせずに全額請求されることには納得できない。お客様相談センターに相談したがクレマーの様な扱いを受けて不愉快に感じ、センターの対応にも不満を感じたとの相談。

イ 論点

- ・特別な理由があった場合などはオプション料金の日割り計算も必要ではないか。
- ・お客様相談センターの対応に問題は無かったのか。

ウ 事業者回答

ご指摘いただいた内容につきましては、貴重な意見として今後の参考にさせていただきます。今後も、通信障害を起こさぬよう取り組んでまいります。万が一発生した場合には早急な回復に努めるとともに、誠意をもってお客様への対応を行ってまいります。

エ 総務省回答

・総務省は、同様の事故を発生させないよう当該事業者に対し厳重に注意するとともに、再発防止の観点から、文書による指導を行ったところです。その後の消費者対応については、返金等の事かと思われませんが、同社等において約款等に基づいて判断したものであり、同指導には含まれておりません。

・総務省電気通信消費者相談センター及び各総合通信局等に寄せられた苦情相談等は政策形成の参考とするものであり、特定事業者の特定の要因による苦情については原則公表等はしておりません。

(4) 解約時の内箱損傷に係る費用請求に関する相談

ア 事例概要

Wi-Fi を契約し 4 ヶ月程度で解約を申し出て解約した。解約の際には、商品一式（本体、箱、説明書、ケーブル等）を返却したが、内箱破損があり、「端末損害金として 25,000 円（税込 27,500 円）の内、10,000（税込 11,000 円）を請求する」との電子メールと箱の写真が届いたとの相談。

センターは、消費者保護ルールの改正（解約時に請求できる金額の制限等）もあったことにより、単なる紙製の内箱に「10,000 円」は、相談者が納得していないので、物品類の請求金額を相談者に提示すべきではないかと交渉したが受け入れられなかった。

イ 論点

- ・解約時の請求額の内訳を掲示する必要があるのではないかと。
- ・事業者は、解約時に「返却処理手数料」を請求できるのか。

ウ 事業者回答

返却処理手数料とは、再販の為の端末クリーニング処理及び回線リセット事務処理等、解約時に発生するコストの一部を請求しております。本件が発生した当時は商品一式での仕入れを行っていた為、パーツ毎での値段の設定が困難な状態となっております。その為、一部破損の場合も再度商品一式の再購入が必要となっております。弊社の提供回線サービスは非常に安価なサービス価格での運用を行っております。Wi-Fi 端末もレンタル運用を行う事でお客様に端末費用を請求せずに現在の価格設定が行えております。今回、内箱程度でと仰せでしたが、海外製造の商品でもあり、安易に内箱数個などでの仕入れが行えず、パーツ毎に製造する際には大量発注が必要となり、行った際には過剰に在庫を抱えないといけなくなるなどリスクが生じる事となります。その為、商品一式での仕入れのみでの運用となっており、返却いただいた際に内箱破損などレンタル運用が行えない状態となるのは、端末再購入が必要となる為、大きな損失を発生させる事となりますので、機会損失の損害補填として端末損害金の請求を行わないと採算が取りにくいものとなっております。

2023 年 2 月以降についてはパーツ毎に仕入れが行えるよう海外の製造元と調整を行い、個別に費用設定を行う形で運用が行えるようになっております。

エ 総務省回答

・電気通信事業者等は、解約に伴い、利用者が支払うべき金額として、電気通信事業法第 27 条の 2 において、貸与した電気通信設備の使用料等に関しては、当該端末設備等が返却されなかったり、返却されても故障していたりしたとき（機能に支障のない破損や汚損は含まない。）は、当該端末設備等の再調達価額相当額も利用者に請求することができるとしております。

また、請求のためには、あらかじめ、当該端末設備等が返却されなかった場合等に損害賠償を求める旨及び物品毎の請求額を算定し「提供条件概要説明」として説明されているとともに（施行規則第22条の2の3第1項第8号ハ）、契約書面に記載されていること（施行規則第22条の2の4第1項第1号）が必要とされています。

今回の記載は端末損害金として最大25,000円という表示は直ちに問題があるものではないと思いますが、物品ごとの請求額を予め説明する必要があります。再調達価額については、仕入れ等に係る原価等を踏まえて設定が可能と考えております。なお、例えば、説明書のみが返還されなかった場合に、貸与した端末設備等に係る費用一式を請求することはできません。内箱の破損の場合は、一般論としては機能に支障のない破損や汚損に該当するとは考えておりませんが、個別事例の状況等を踏まえ、判断することとなります。

- ・総務省として個別案件についてあつせん等を行うことはありませんが、省内で共有し政策形成に活かすとともに、法令等違反の疑義がある事案等については、事業者に対する改善の申し入れやその回答等を踏まえて行政指導等の法執行を行うことがあります。

- ・電気通信事業者等は、解約に伴い、利用者に対して請求できる金額は、令和4年7月より電気通信事業法第27条の2において違約金等とされており、「解約手数料」を請求することはできないことになっています。

- (5) 各社の低価格プランやサブブランドのサポート体制への要望、契約時の高齢者への説明の配慮への要望

ア 事例概要

- ・MNOからサブブランドに変更するため、有料のリモート操作を受けてSIMの移行をしたが、キャリアメールを受けるための設定がうまくできず、結局最寄りのショップで設定したのでリモート料金などが無駄になった。MNOの低価格プランやサブブランドはネットでの手続きに不慣れな年代にとってはハードルが高く、利用したくても操作がよく分からないため、各社のサポート体制が利用者にとって理解しやすいものになって欲しいという要望。

- ・携帯電話を乗り換え一番安い4,900円のプランに加入したが、先月の携帯電話代金が14,960円だった。通話はかけ放題のプランのはずだが通話料が高額な為、携帯電話会社に問い合わせると「かけ放題でも0180や0570への発信は通話料が有料となる」と言われた。それならば契約時に説明すべきではないか。高齢者への説明は特に気を付けて欲しいという要望。

イ 論点

- ・高齢者への説明はより丁寧に行わなければ理解されにくい。
- ・高齢者には低価格プランやサブブランドの利用が難しいものになっていないか。

ウ 事業者回答

- ・年代別の契約者数に関しては、公表していません。

MNO及びサブブランドの契約のお客様については、店頭や電話によるサポートがあります。また、当社ではスマートフォンの使い方や疑問等をいつでも相談いただける「使い方サポート」を有償で提供しています。こちらは通常のお客さまセンターとは別に、専用の番号とオペレーターを配備しています。当社では、通信障害を起こさぬように取り組んでいますが、万が一発生した場合には、早急な回復に努めるとともに誠意をもってお客様への対応を行ってまいります。

・0180（テレドーム）や0570（ナビダイヤル）への通話が無料通話の対象外となる旨は、契約時に説明を行ってまいります。重要事項説明書にもその旨を記載してまいります。消費生活センターへの相談になっていることを深く受け止め、高齢のお客様に対してはより丁寧な説明を行うように販売代理店への指導を徹底してまいります。

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

「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」

(2) 主な意見等（抜粋）

(消費生活センター等)

- ・「アナログ戻し」に関する相談件数は減少傾向であるが、高齢者からの苦情相談がまだまだ寄せられている。特に高齢者への周知啓発を行って欲しい。
- ・高齢者からは、相談等の電話が繋がらない、チャットがうまく利用できない等により高齢者専用の電話窓口の設置など受付窓口の拡充を求める要望が多い。
- ・高齢者から格安スマホは問い合わせがチャットしかできないなど利用に対しての不満が出ている。
- ・高齢者との契約には親族の同席などを求めるなどや知的障がい者の場合は、相手の理解度を見極めて誤解を与えない勧誘方法を研究するなどして実践して欲しい。
- ・高齢者等の利用者から、契約した後のフォローが不十分だという声が寄せられている。

(電気通信事業者)

- ・特に配慮が必要と考えられる利用者（高齢者のお客様、障害のある方のお客様等）に対しての説明は、「対応マニュアルを策定する」、「代理店指導を徹底する」、「理解度の確認をする」、「筆談や手話での対応」など、より丁寧に行うよう努めている。
- ・利用等に関するサポートもスマホ教室やオンラインでの説明会・講習会を開催するなど配慮している。

- ・障害のある方等の電話リレーサービスの利用は、事業者においては一般の方の利用と同等に本人としての取り扱いを行っている。社内、代理店にも周知している。

(座長まとめ)

- ・携帯電話、スマートフォンは便利なツールではあるが、お金が掛かるものであるという注意が消費者側にも必要である。
- ・高齢者、障害のある方など特に配慮が必要と考えられる利用者に対して、各事業者においては勧誘や説明には留意されているが、一度契約したからそれまでではなく、引き続き改善を進めていくことが重要である。

以上