

令和5年度近畿電気通信消費者支援連絡会（第30回）開催報告

1. 開催日時

令和5年8月28日（月）13：30から15：30まで

2. 開催場所

近畿総合通信局 + Web会議システム（Webex）によるハイブリッド開催

3. 議事

- （1）総務省（本省・近畿総合通信局）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）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
- （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 高齢者に対する丁寧な説明と代理店への指導

ア 事例概要

事例1：価格が安くなるからと代理店から勧誘を受けて高齢者が契約したが、家族が心配し、契約直後に解約することとなった。料金は2年目以降に変更されるが、その説明はなく、申込書に記載されているのみだった。

事例2：代理店の訪問販売を受け、価格が安くなるとの説明に高齢者が契約してしまった。重要事項説明の説明はなく、代理店に指示されるまま署名してしまった。

イ 論点

- ・ 契約内容等の説明が不足している。
- ・ 重要事項説明書確認書等に説明を受けていないにも関わらず、説明を受けたというチェックがついていた。
- ・ 高齢者である契約者の申込書の同意確認欄に契約者の娘の名前が書かれていたが、娘の同意の確認もなく記入されていた。

ウ 事業者回答

- ・ 代理店に口頭説明をしっかりとるよう指導する。
- ・ 説明を受けたというチェックは理解を得た上で契約者自身が行ったもの。
- ・ 契約者の娘の名前の記入は、契約者自身が行ったもの。

② 不意打ち的な勧誘における説明と消費生活センターに対する対応

ア 事例概要

ショッピングモール内で呼び止められ、スマホの乗り換えを勧められて契約したが、仕事場の建物内で全く電波が入らないことから、解約しようとしたが契約時に勧誘した販売店の連絡先もわからなかった。消費生活センターを通じて、初期契約解除は了承されたものの元のキャリアに戻そうとするも、復権ではなく、乗り換えとしてMNP予約番号を発行することを求められ、手続を行った。

イ 論点

- ・ショッピングモール内などで不意打ち的な勧誘をする場合においては、勧誘した代理店はどのような立場でどのような契約になるのか消費者が理解できるよう丁寧な説明を行うとともに代理店名や連絡先についても明示すべきではないか。
- ・当初、事業者は初期契約解除を認めない旨の説明をしており、解除を妨害していることになるのではないか。
- ・消費生活センターから事業者の専用窓口で連絡したところ、本人の承諾が必要だとして契約年月日すら消費生活センターに開示してもらえなかった。柔軟な対応をしていただきたい。
- ・ショッピングモール内などの出張販売は規制すべきでないか。
- ・初期契約解除後、旧契約先に戻す場合の手続きは、通信事業者間で統一すべきでないか。

ウ 事業者回答

- ・出張販売においては、実施要件や条件、および実施方法までを定めたマニュアルに基づいて行っており、実店舗同様にご契約のご説明において、お客様へお申し出いただいた内容と差異が無いか、注文内容の確認および重要事項の説明を行っている。また、店舗名が記載されたのぼりやポスター・ツール等の掲出を必須としており、出張元店舗の名称や販売商品を明示することにより、販売活動である旨が、ご認識いただけるよう代理店へ指導している。
- ・代理店から業務を委託された企業となると、表示が十分ではない場合もあり、代理店への指導を徹底したい。

- ・お客様から「電波が弱くなった」と相談があったため、エリア調査の案内を行った。また、再度のご申告の段階で、8日以内のキャンセルで対応する旨の案内を行っている。
- ・消費生活センター様へ契約内容を案内する際は、先に相談者に本人確認を行い、情報開示の同意を得た上でを行っている。また、相談者の方がご来所されている場合は、相談者に電話を代わっていただき、本人から同意を得ることとしている。

エ 総務省見解

- ・極端な不適切事例や広汎に行われている不適切事例を確認した場合には、電気通信事業法第27条の4において電気通信事業者に課せられている指導等措置義務（事例に応じた媒介等業務の適切かつ確実な遂行を確保するための措置を講じる等）が適切に講じられているかを確認する。
- ・初期契約解除制度はあくまでも新たに締結する契約の解除の方法等を定めるものであり、旧契約に戻すこととするかどうかも含めて事業者の判断に委ねられるべきと考える。

③ 高齢者への勧誘における家族確認と確認措置の法令等の遵守など

ア 事例概要

高齢者が料金の支払いのためにショップを訪問したところ、勧誘を受けて、よくわからないままスマホ乗り替えの契約と据置型 Wi-Fi 機器の契約がされていた。家族への電話確認は本人が断った。契約書面はメールで電子交付されたがパスワードが不明で本人は確認できない状態だった。据置型 Wi-Fi 機器は不要だったため、確認措置として解約を求めたがショップに断られた。消費生活センターを通じて交渉した結果、Wi-Fi 機器と通信契約は解除することができた。

イ 論点

- ・ 80 歳を超える高齢者の契約については、本人の意向に関わらず、家族の同意確認するようにしていただきたい。
- ・ 電磁的書面の交付について承諾を取る際に高齢の契約者が理解しているか。
- ・ 事業者の相談窓口から消費者に、確認措置で解約できるとショップに行くよう案内しながら、ショップの対応について適切に指導されていないように思われる。
- ・ 据置型 Wi-Fi 機器の解約について、確認措置はハードルが高い。確認措置の「法令等の遵守状況」の基準について具体的な基準を教えていただきたい。
- ・ 高齢者に対する不要な契約の勧誘は適合性の原則に反するのではないか。

ウ 事業者回答

- ・ ご高齢、未成年者、障がいのあるお客様の場合には、適合性の原則を踏まえ、お客様のご意向や状況を考慮した分かり易い説明に努めている。販売代理店への指導につきましては、携帯電話事業に係る業務に携わる全スタッフを対象に研修を実施している。
- ・ 書面交付もしくは、電子交付どちらかお客様に選択いただいている。現状、高齢者に特化し書面交付を行う対応を行っていないが、貴重なご意見として受け取る。

- ・据置型 Wi-Fi 機器の解約は確認措置として対応している。確認措置は専用の相談窓口が設けられ、そこで解約の判断を行っている。その相談窓口とショップとの間で判断の行き違いがあったと思われる。

エ 総務省見解

「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、適合性の原則を踏まえた説明を行うため、(1)利用者の利用実態に応じた適切な対応や(2)利用者の属性等の的確な把握及び(3)高齢者のように特に配慮が必要と考えられる利用者に対するの説明（望ましい例として、親族等の同席を求める）などを求めている。

④ 精神障がい者に対する説明と確認措置の法令等の遵守など

ア 事例概要

スマホの調子が悪くなったため、ショップに相談に行ったところ、機種変更を勧められ、割安と勧められ、新しいスマホをもう1台契約した。翌日、事業者の相談窓口で電話したところ無料で修理できたことが確認できたため、再びショップに行き、契約キャンセルの相談に行ったところ、断られた。契約キャンセルについて消費生活センターを通じて、事業者に相談してみたが、相談者と代理店の主張に食い違いが生じ、事業者は代理店の主張をもとに判断し、契約キャンセルは認められなかった。

イ 論点

- ・障がい者に対する説明について、配慮や取組みをされていることがあれば、具体的に教えてください。
- ・8日間キャンセル（確認措置制度）の要件のうち、「契約に関する十分な説明がなされていなかったことが明らかになった場合」があるが、代理店が認めなかった場合、消費者は、どのように立証すべきと想定しているか。
- ・事業者は、消費者と代理店間の主張が食い違う場合、契約者の属性、来店目的、利用状況、契約内容、客観的合理性を考慮して、消費者保護ルールの考え方に基づいた判断と柔軟な対応をしていただきたい。

ウ 事業者回答

- ・特に配慮が必要とされるお客様に対しては、知識・理解度に応じた丁寧なご説明を行うよう販売代理店の指導を徹底しており、お客様との会話の中で、少しでも判断力に不足があると感じた場合には、ご家族同伴の上で再来店をお願いする、複数のスタッフにより理解度を確認するなど、適宜状況に合わせ、適合性の原則に則った対応を行っている。
- ・契約に関する十分な説明がなされていたかについては、お客様からのご申告と代理店への確認結果をもとに、総合的な判断を行うべきであると考えております。申告内容に相違点があればさらなる調査を行い、その結果を消費生活セン

ター様からお客様へご確認いただき、事実確認を進めている。

- お客様の状況や消費者保護ルールの観点を踏まえ適切な判断を行い、対応している。

エ 総務省見解

「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、障がい者も特に配慮が必要だと考えられる利用者として位置づけられており、(1)利用者の利用実態に応じた適切な対応や(2)利用者の属性等の的確な把握とともに、(3)特に配慮が必要と考えられる利用者に対しての説明（望ましい例として、多様なコミュニケーションや分かりやすい表現を使う等）などを求めています。

確認措置の「遵守状況」に関する確認の方法の要件は、電気通信事業法審査基準で定められており、利用者から遵守状況が不十分である旨を申し出た場合は、電気通信事業者等は適切な対応（遵守状況の適切な検証等を含む。）を行うことを要件の一つとしております。

⑤ 不実告知の禁止などのトラブル防止策とその防止策の周知

ア 事例概要

「契約中の光回線は使えなくなる。当社の光回線ならこの地域もカバーしているのでサービスを提供できる。この電話で契約変更を受付けている」等と言われたので光回線の契約を変更した。新しい光回線を通すため家の外壁に工事を行ったあと、既存の事業者へ解約の連絡を入れたところ、契約していた光回線は継続して利用できることが判明し、乗り換えようと考えていた契約をキャンセルした。

イ 論点

- ・勧誘にあたり、事業者名や勧誘目的を説明する義務があること、不実告知は禁止されていることを末端事業者にも再度周知して頂きたい。
- ・電話勧誘や訪問販売におけるトラブル防止策を講じてほしい。また、そのトラブル防止策を事業者や代理店で情報共有していただきたい。

ウ 事業者回答

- ・この度の事案発生を踏まえ、販売代理店に対しては厳重に指導した。
- ・勧誘時のトラブルの防止策としては、お申込み後のフォローコールにてお客様に対して、販売員が勧誘冒頭で事業者名や勧誘目的を告知していたかの確認に加え、強制的な契約変更であるかの様な錯誤が無いかを確認した上でお申込みを進めている。改めて本運用を徹底する様に全代理店へ周知を行うのと同時に、定期的な監査において当該運用が徹底できているかの確認を行い、再発防止に努めたい。

エ 総務省見解

- ・「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」においても、契約前の説明義務について定めており、本件のような「今使っているサービスが終了するので乗り換えが必要」といった例も不適切な例として掲載している。また、総務省 HP において、「消費者保護ルール」のページを設け、各種情報提供を行っている。
- ・トラブル防止に向けて、総務省では、「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ともに、国民生活センター、消費生活センター等他の機関・団体において受け付けた苦情・相談等の情報を活用しつつ、随時調査、定期調査、苦情傾向分析等を通じたモニタリングにより、引き続き事業者の実態把握に努めている。

⑥ 解約させないことが目的と思われるショップによる誤った説明

ア 事例概要

親族がショップで強引な勧誘を受け、断り切れず Sim とルーターの契約をした。すぐに解約したいと申し出たところ、解約できないと断られた。そことは別のショップに解約について相談したところ、Sim とルーター両方の契約を解約してもらえた。

イ 論点

ショップによっては、消費者に解約させないことが目的と思われるような誤った説明を行っている事例が見受けられる。

ウ 事業者回答

確認措置の申出を受けたときは、速やかに契約者との間で行われた契約事務手続きの実態を契約者とショップから話を聞き、一つ一つを紐解くような形で確認し、判断している。そのため、確認措置の適用判断に関しては、定められた判断基準にて実施するよう指導しており、また判断に迷う場合には社内の問い合わせ体制も整えており、ショップが独自に判断することはない。

ただ、本件のような場合では、事実確認がしっかりできていなかった可能性がある。

⑦ 不正アプリによる覚えのない通話料・SMS通信料の請求

ア 事例概要

相談者のスマートフォンに荷物不在通知のSMSが届き、記載されていたURLをタップしたところ、不正アプリがインストールされたためか、翌日以降、自分のスマホから勝手に見ず知らずの人に音声通話の発信やSMSが送信されてしまい、利用明細を確認しても料金が発生していた。警察や事業者の店舗に相談するとともに、通信料金の免除については消費生活センターを通じて事業者相談するも、約款が定める利用実績に応じた料金請求であることを根拠に断られた。その後も交渉を続け、事業者の初期対応に不備があったことを理由として、返金が認められることとなった。

イ 論点

- ・不正アプリによる本人の覚えのない通話料金等に関する携帯事業者の対応
- ・契約者の意思に基づかない利用について料金を請求することは合理性がなく、不当な請求である。

ウ 事業者回答

(A社) フィッシング被害を専門とする相談窓口にて相談者に状況を確認し、不正アプリの削除などの案内を行うとともに、料金請求については内容に応じて個別に対応している。

(B社) 通信料のため、原則、お支払いをお願いしているものの、被害の件数が増えている昨今の状況を鑑み、個々の経緯や状況をうかがった上で、発生した事象にご理解いただき再発防止のご対応をいただける場合には個別に対応している。

(C社) フィッシング等、第三者に不正に利用された場合においても、通信サービス約款で定めている通り、補償対象としていないが、お客様から身に覚えのないご請求のお申し出があった際は、個別調査の上、お客様によるご利用ではないことが明らかであると確認ができれば、ご請求の免除等に応じる対応を行っている。

(D社) 契約約款に基づき、原則、お支払いをお願いしているものの、フロント

部門の対応において不備があった場合などは、総合的な判断を行い個別対応している。各社との対応の乖離した部分については、今回の会合にて把握することができたので、社内で今後の対応を検討する必要があると感じている。

⑧ Web 広告及び申込画面などにおける誤認を招きやすい表示

ア 事例概要

web 上の比較サイト内で光回線の広告「工事費実質無料、契約期間の縛りなし、解約料なし、上下最大 1Gbps」を見て、web 上で申し込んだが、利用してみると時間帯により速度が低下するため、解約を申し出ると工事費の残債を求められた。消費生活センターを通じて交渉し、消費者にとって分かりにくい表示となっていることから、工事費の残債の支払いなく解約することとなった。

イ 論点

消費者が予め注意・確認しておくべき内容について、わかりやすく視認しやすい形で記載していただきたい。

ウ 事業者回答

本来、各広告において、速度や特典の訴求する内容と共に注意事項等をご認識いただくため、注視事項の掲載場所や文字の大きさ等、表記ルールを定め、このルールに準拠した広告のみ使用を許可する運用としている。

ただ、本件は、社内の不備で確認が行われず、注意事項等が伝わりにくい広告になっていた。改めて社内に注意喚起を行い、再発防止に取り組んでいる。

⑨ うつ病など精神的な課題を持つ人への説明や勧誘方法

ア 事例概要

うつ病を患っている相談者が、商店街を歩いていると携帯が安くなるからと勧誘を受け、携帯電話、自宅のネット回線、固定電話の乗り換えとクレジットカードの新規契約を行った。8日以内であれば契約解除できると聞いていたので契約解除を申し出たところ、家の光回線・プロバイダ・固定電話の契約解除はできたが携帯電話とクレジットカードの契約解約には費用がかかると言われた。

イ 論点

- ・精神的な問題を抱えている人に対しては、事業者は慎重に契約を勧めてもらいたい。こういう場合、代理店の担当者は誰かに相談しているのか、勧誘をしないということはあるのか。
- ・契約は携帯電話だけでなく、多くの契約が含まれている。それぞれの契約に対して、契約解除の内容などを分かり易く説明していただきたい。

ウ 事業者回答

全てのお客さまに理解されるよう、お客さまの知識や経験等に配慮した説明に努め、特に、ご高齢、未成年者、障がいのあるお客さまの場合には、お客さまのご意向や状況を考慮した分かり易い説明に努めている。

お客さまに「ご発言等に不自然さや、返答がおかしい」と感じた場合は店舗責任者及び弊社の店舗を管轄する支社・支店へ確認の上、手続きをすすめさせていただくかどうかを検討させて頂く場合がある。その際にはご家族への相談及びご家族同伴での来店などをご提案する場合もある。

⑩ 店舗では扱っていない一部サービスにおける高齢者への対応

ア 事例概要

高齢の両親が、MVNOのスマホを解約したが、解約後も料金を請求されているので、請求内容の確認に相談窓口で電話しようとしたところ、既に閉鎖されていた。そこで近所の店舗に出向いたところ、MVNOの問い合わせは店舗では対応できず、Webフォームを案内されたが、高齢の両親には操作が難しく利用できなかった。

イ 論点

MVNO回線の問い合わせについて、Webフォームを使えない方への対応を考慮していただきたい。

ウ 事業者回答

本件のMVNOサービスは新規契約受付を2020年に終了し、2023年3月31日をもって、電話による相談窓口を閉鎖し、WEBフォームによる窓口へ1本化した。万が一WEBフォームによるお問い合わせやその回答等の対応が困難である場合、お客様の状況に合わせ、電話にて対応するなど柔軟に対応している。

(2) 主な意見等

○〔上記(1)⑦の事例〕

検討の結果は連絡会にて共有する。(事業者 D社)

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

オンライン（WEB）での通信サービスの契約に関する課題について

(2) 主な意見等

○オンライン広告の表示について、キャッシュバックの条件や契約期間の縛りなどは小さく、目立たない位置に記載されていることが多く、消費者にとってわかりやすい表示にしていきたい。（消費生活センター等）

○オンラインで契約する場合は、契約内容について利用者がよく確認するように啓発するなどの取り組みを事業者・消費生活センター・総務省全体で行うことが必要だと考えている。

（消費生活センター等）

○利用者が事業者に相談する場合、相談窓口がチャットのみで対応されるとなると、利用者がトラブル内容を説明するのが困難となる。特に高齢者には難しいと感じる。相談すべきことがあっても相談窓口がオンラインのチャットであれば諦めてしまう人もいると思う。事業者側はそういった相談を把握できにくくなっているのではないかと。電話窓口も検討いただきたい。（消費生活センター等）

○今後、オンライン契約でのトラブルが多発するような場合には、総務省において特定商取引法のような広告の表示や民事効の法規制をご検討いただきたい。（消費生活センター等）

○オンライン契約においては本人確認をより厳密に実施することを求める。本人が知らないうちに、マイナンバーカードが不正に利用され、本人名義で契約される事例があった。少なくとも携帯電話端末・SIMの受取先や、支払い（クレジット）情報が契約名義人のものと異なっている場合には、より厳密な本人確認を行うべきではないか。総務省には、携帯電話不正利用防止法上の違反がないか、取り締まりの徹底を求める。（消費生活センター等）

○オンライン契約に際し、契約後にお客様には電話およびメールで契約内容等の確認も行っており、お客様の利便性の確保と、トラブル防止に努めている。（事業者等）

○オンラインのお申し込みに疑問やご不安があるお客様に対し、オペレーターとお電

話でご相談頂きながらご契約いただけるサポートを用意している。(事業者等)

○不正利用防止を目的に、自社のオンライン手続きでは、自社回線での認証やパスワード認証を行うなど、セキュリティ強化にも努めている。(事業者等)

○本人確認の方法は、当時は適切な方法であったとしても、それを上回るような悪質な事案が出てくると、それに応じて確認方法を改める必要があると考えている。
(事業者等)