

令和5年度 関東電気通信消費者支援連絡会（第29回）開催報告

1. 開催日時

令和5年9月8日（金） 13時30分から15時30分まで

2. 開催場所

オンライン開催（Webex）

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）意見交換（フリーディスカッション）

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「投資用ツールの勧誘時にスマホ購入アルバイトを勧められ10回線契約。罪に問われるか」

ア 事例概要

知人の紹介でスマートフォンを購入するアルバイトをした。
指示どおり10回線契約し他社へMNPすることで端末を格安で購入した。
そのことを家族に知られ、不正な契約をすると罪に問われると叱られた。

イ 論点

- ・一度に複数回線新規契約できる限度はどのように設定されているか
- ・不正契約が判明したときの各社の対応、取組
- ・若年層やシニア層が自分で使うとは思えない不自然な状況や、スマホ購入アルバイトを検知し、事前に抑止できないか

ウ 事業者回答

- ・同一人物が同時に契約できる回線数には上限を設定している。上限数は事業者によって差がある
- ・不正契約が発覚した場合は、契約約款に基づき対処する
- ・業務ルールや法令に抵触するケースは発覚次第対処する。業務ルールに則って通常に行われた契約であれば、スマホ購入アルバイトを検知するのは難しい

エ 総務省見解

- 個別事案の取り締まりについては、警察によって取り組まれているものと認識しておりますが、携帯電話等の不正利用については許されるものではなく、携帯電話不正利用防止法等の関係法令を適切に執行して参ります。
- 実行犯を募集する手口の強盗や特殊詐欺事案に対しては、政府として令和5年3月17日に犯罪対策閣僚会議において「SNSで実行犯を募集する手口による強盗や特殊詐欺事案に関する緊急対策プラン」を策定し、取組を進めているところです。総務省としては、携帯電話を始めとする電気通信役務の不正利用対策に取り組んでいることから、携帯電話不正利用防止法等の関係法令を適切に執行していくとともに、最新の犯罪の実態を踏まえ、警察等の関係機関とも連携し最新の対策に取り組んで参ります。
- 端末の割賦販売（個別信用購入あっせん契約）については、電気通信事業法において規定はございませんので、ご意見については参考として承ります。

② 相談事例2 「5G対応 Wi-Fi ルーターの契約に係る説明不足」

ア 事例概要

5G対応 Wi-Fi ルーターを購入したが、自宅が5G未対応であった。
4Gでの通信は可能だが、5Gでの通信ができないことを理由に8日間キャンセルを申し出た。

イ 論点

- ・5Gの特性を十分に説明してほしい
- ・使用エリアが5G対応エリアであるかを契約時に確認、説明してほしい

ウ 事業者回答

・販売店としては十分な説明を心がけている。情報提供も十分に行っており、調べれば必要な情報が得られる環境は整えている

エ 総務省見解

なし。

(2) 主な意見等

① 相談事例1

- 当該相談では、電気通信事業者（携帯キャリア）の公式サイトで、eSIMを10回線契約しているようですが、個人(特に若年層)が多数の回線契約ができること自体問題。少なくとも同一人物が1日で行える回線契約数の上限や、上限の契約件数を

上回った場合、それ以上の契約ができない、または複数契約を行う理由の確認など、対策を希望。(消費者団体)

- eSIM は物理 SIM とは違い、SIM カードの受取が不要なため不正利用につながりやすく、同居の家族にも気づかれにくいなど、問題が顕在化されづらい特徴があります。システムやマニュアルなどで犯罪の温床にならない対策を希望。(消費者団体)
- 事案のように店舗での不正契約を促す側は、回線や端末契約をしやすい店舗や店員を案内し、契約をするよう消費者に伝えているケースが多々見受けられます。代理店の監督や、同一店舗だけではなく、過去に別のキャリアや店舗で問題を起こした店員がいるのか調査して、被害が発生しないよう、未然に対策を取ってほしい。既に対策を取られているのであれば、その事例を教えてください。(消費者団体)
- 不正契約に手を出してしまうものの多くは、社会経験の乏しい人や、金銭的に困窮した人です。高齢者と同様にその契約内容が当事者に合致しているのか、契約前に必ず確認してもらうことが望ましい。(消費者団体)

② 相談事例 2

- 商品名にもなっている 5G を求めて契約しようとしている消費者に対し、エリアについての説明はなく、ホームページにて自分で確認するようというものは説明不十分であると感じます。相談者の属性・状況・理解度に応じた説明をしてほしい。(消費者団体)
- ご契約時に 5G は場所によっては繋がらないところもあること、自宅が 5G 対応エリアになっているか地図などを出して確認していただきたい。(消費者団体)

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

「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方法」

- ・外国人に対する勧誘・説明方法について
- ・高齢者や障害者への対応について

(2) 主な意見等

- ・外国人に対する勧誘・説明方法について
- ショップにおいては、多言語化の対応を進めている。外国人が特に多い地域では対応できるスタッフを増強するなどの対応を行っている。インフォメーションセンターでも外国語のスタッフが対応できる。
- 外国人が相談できる窓口たどり着けるような工夫や周知があるとよい。
- 訪問販売は不意打ち性があり、外国人の理解が十分なまま強引に契約をすすめることがないように配慮してもらいたい。

・高齢者や障害者への対応について

- 障害者は、障害の把握が難しいケースがある。直接確かめることができないため、コミュニケーションをとりながら見極めなければいけない。
- 他の業界で有効な事例があれば情報共有してほしい。