

令和5年度東北電気通信消費者支援連絡会（第1回）開催報告

1. 開催日時

令和5年9月11日 13時30分から16時00分まで

2. 開催場所

仙台第二合同庁舎（仙台市青葉区本町3-2-23）12階会議室

※同時にWEB（「Webex」）開催

3. 議事

- （1）電気通信サービスの消費者保護に係る取組
- （2）消費生活センターが受付けた相談事例に基づく質問・要望
- （3）総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換
- （4）その他

4. 相談事例に基づく質問・要望の主な内容

① 不適切な光卸の電話勧誘

ア 事例概要

大手電話会社を名乗るところから「光回線にすると電話料金も安くなる」と電話勧誘あり。「工事代金もかからず通話料金だけを払えばいい」と言うので、詳しい話を聞いた。電話の近くに何かを取付ける工事をするのに立ち合いが必要と言われ、都合の良い日程を伝えた。2週間後、知らない社名が記載された書類が届いた。書類には、利用開始予定日が記載されていたので契約中の大手電話会社からこの会社に切り替わってしまったのかと思った。書類の内容もよくわからない。解約したいので、消費生活センターから話して欲しい。

イ 論点

- ・ 電話勧誘時の不適切な名乗り方と説明
- ・ 適合性の原則に基づく説明方法の徹底

ウ 事業者回答

- ・ 販売代理店への勧誘方法の指導
- ・ 高齢者に対する電話勧誘の適合性原則の徹底

エ まとめ

ガイドラインに則した勧誘を行うよう、事業者による販売代理店への指導の徹底をお願いしたい。

② 不適切な光回線の電話勧誘

ア 事例概要

A事業者の販売代理店から光回線キャンペーンの勧誘電話あり。B事業者の回線を使っているのと断ったが、言葉巧みに現在契約しているA事業者のキャンペーンであるかのような言い回しをされ、申し込みをした。回線工事後、A事業者から請求書が届いた。また、B事業者分の明細を見ると何も変わっておらず、二つの光回線を引いている状態だと気が付いた。B事業者に確認すると、解約等は行われていなかった。A事業者に相談したところ、販売代理店から架電させると言われたが、その後連絡がないので消費生活センターに相談をした。他社回線を利用している旨を伝えられているにもかかわらず、知識のない人間がデメリットの説明もなく契約させられた。無条件、一切の費用負担なしでの解約を希望する。

イ 論点

- ・ 電話勧誘時の説明書面の交付を徹底
- ・ 販売代理店への指導等の徹底

ウ 事業者回答

案件の特定ができなかった。当社は、電話勧誘を行う販売代理店に対し法令遵守について指導・確認を行っている。不適切な勧誘が確認された場合、事実確認の上、速やかに是正や再発防止等の措置を講じている。また、消費生活センターから申告された際にも、事実確認を行い、適宜指導を行っている。

エ まとめ

引き続き、事業者による販売代理店への指導の徹底を期待する。

③ 不適切な電話勧誘による光回線契約

ア 事例概要

通信事業者A社の販売代理店（以下B社）を名乗るところから「回線利用料が安くなる」と電話勧誘された。その後、B社より「ショートメッセージは届きますか」と連絡があったので、メールは読んでいなかったが受信はしていると回答。2か月後回線工事が行われ、実際に利用してみると以前よりも利用料金が高くなっていることがわかった。また、以前まで契約していた光回線Xの工事代金の残額と撤去費用合わせて約4万8000円を支払わなければならないと知らされた。契約時にそのような説明はなかったため、A社との契約を解約したい。

イ 論点

- ・ 電話勧誘時の説明書面の交付を徹底
- ・ 販売代理店への指導等の徹底

ウ 事業者回答

勧誘した際の音声データより、説明前の書面交付方法のご提示が為されていないことを確認した。このため書面交付に基づく提供条件説明が不十分であったものと捉えている。

本件を受けまして、再度販売代理店へ提供条件の概要説明を行う前に、利用者へ書面交付方法のご提示と契約意思の確認を経た後に勧誘を進めるように販売代理店管理監督者並びに弊社業務従事者への研修を実施した。以降、定期で行う音声データ確認について、毎月弊社がランダムに指定する案件を複数件に加え、業務従事者毎の音声データ確認を新たに行うものとし、その実施状況をモニタリングしていく。

エ まとめ

ガイドラインに則した勧誘を行うよう、事業者による販売代理店への指導の徹底をお願いしたい。

④ 不適切な訪問販売による光回線契約

ア 事例概要

自宅に販売代理店が訪れ、「Wi-Fi料金が安くなる。他契約を解約したら、残債分をキャッシュバックする」と勧誘され、申込した。キャッシュバック申請書の返送が遅れていた。販売代理店担当者から電話があり「もう一度契約するとキャッシュバックキャンペーン期間を延長できる。支払いが重なる部分もキャッシュバックできる」と説明を受け、勧められるまま契約した。担当者から1台目ルーターを回収すると指定された日に、業者の訪れがなく、担当者へ電話しても繋がらなかった。事業者のサポートセンターへ問合せでも明確な返事はなかった。1台目の解約書とキャッシュバック申請用紙を返送した。その後も担当者と連絡が取れずに困っていた。通信回線は二重に請求が続いている。解約したい。

イ 論点

- ・ 販売代理店と連絡が取れない場合、事業者はどのような対応をするのか。
- ・ 個人に対し、2回線契約しているということ判断することは難しいことなのか。

ウ 事業者回答

- ・ 「販売代理店と連絡が取れなくなった場合」

販売担当者が既に退社し当時の事実経緯確認ができなかった場合、販売代理店への聞き取りを行った上、お客様の申告内容と当時の販売手法等を勘案し事業者としての対応を総合的に判断する。本件の「キャッシュバックキャンペーン期間延長のため2回線目契約した」は誤った説明であり、契約を無効にすべきと判断した。

・「2回線契約していることの判断」

例) 契約者の自宅と実家で2契約、さらに一人暮らしのお子さんの分ということで同一の契約者より複数の契約申込みがあるケースはある。

なお、当社ガイドラインでは、申込みを受付する場合の上限数は5件までとし、過度な複数契約を制限する運用を行っている。

エ まとめ

販売代理店の不適切な契約手続きについて、事業者としても把握することが必要。また、不適切な対応を取った販売代理店を特定した場合、事業者による販売代理店への指導の徹底をお願いしたい。

⑤ 不適切な電話勧誘によるアナログ戻し

ア 事例概要

大手電話会社を名乗るA販売代理店から「ネットを利用しないなら、アナログ回線に戻すお手伝いをする」と言われ、これに応じた。販売員から言われるままに契約書にサイン。販売員は、「後日、工事日確認の電話がある」と言って、封筒を手渡して帰った。翌日、封筒を見ると、大手電話会社以外の事業者名が印字されており、中の書面には、A販売代理店名が記載されていた。大手電話会社が提供する光回線の解約ではなく、新たな事業者への乗り換え契約をさせられたのだと思うので解約したい。

イ 論点

消費生活センターから事業者に問い合わせた際、A販売代理店が自社の販売代理店か即答できなかったが、正規販売代理店ではないのか。
正規販売代理店以外の販売代理店について、把握しているのか。
正式な自社名とサービス名を前面に出し勧誘することの徹底。

ウ 事業者回答

A販売代理店は、当社の正規販売代理店。対応した相談員が新人であったため時間を要した。
弊社に登録のない販売店は、弊社商材を取り扱うことができない。

エ まとめ

ガイドラインに則した勧誘を行うよう、事業者による販売代理店への指導の徹底をお願いしたい販売代理店。

⑥ 契約時の説明不足

ア 事例概要

携帯電話ショップで、単身赴任先用にと光通信回線を追加・新規としてコラボ通信事業者へ申込。戸建住宅の自宅でも通信回線サービスを利用しているため、支払いは携帯電話と一緒に支払うことにした。4月の工事が延期され、5月中旬から単身赴任先アパートでインターネット利用を開始。工事開始までに届くはずのユーザー情報などの関連資料は、自宅にもアパートにも届かなかった。6月1日、自宅の通信回線が突然不通になった。事業者の会員サイトを確かめたところ、住所登録は、8年前に申し込んだ時のままだった。現住所へ引越しをした際、住所変更手続きをしてなかった。コラボ通信事業者へ現在の通信回線状況を問い合わせたところ、「回線設置は単身赴任先アパートになっている。自宅の通信回線サービスは解除されている。解除された場所へのサービス開始は、時間がかかる。新規で申し込んだ方が通信回線を早く利用できる」と回答あり。通信回線が不通になったことで、固定電話が利用できず、更にネットができないため息子の塾や学校からの宿題など学習が、自宅でできない。早急に回線復活はできないのだろうか。

イ 論点

消費生活センターから事業者に電話した際、1IDに対し1契約であると告げられた。自宅と単身赴任先の光回線の契約をする場合、2IDとなるため、2契約必要とのこと。以上のことが告げられなかったために生じたトラブル。契約者には正確な部分を伝えること。

ウ 事業者回答

本事案は、契約者が希望した内容について、弊社カスタマセンターの対応者が間違った認識をしたことにより発生したもの。
今後このようなことがないよう、サービス内容等に関する研修を実施。

エ まとめ

社内内での手続きについて、認識の統一を徹底願いたい。

⑦ 不適切な出張販売でのスマホ乗換契約、契約時の説明不足

ア 事例概要

スーパーの駐車場で声をかけられ「夫が車で待っている」と断ったがすぐだからと言われテント内へ。自分は光回線やWi-Fiを使っているので勝手に変えられないと話したが「今まで通り使える。毎月2,700円でこれ以上かからない。初月は事務手数料3,500円かかるが5,000円キャッシュバックするから実質無料」と説明され安くなるならと承諾し、スマホ本体はそのままSIMだけ乗り換えた。結局、説明等を含め1時間以上かかり、車で待っていた夫に通信会社を変更したとは言えず帰宅。その2日後、従前の通信

会社から街中の無料Wi-Fiスポットの利用が有料になると連絡を受けた。これまで通り使えないこと、トータル安くならないことがわかったので元に戻したい。

イ 論点

- ・ 確認措置を申出することができる期間の再確認
- ・ 家族同席によらない高齢者に対する説明方法

ウ 事業者回答

- ・ 家族確認については、ご主人様に同席による確認を行い、確認後、車で待機していた。
- ・ 確認措置を申出することができる期間について契約後8日間以内に申し出れば対象となる。8日間経過後に事実確認の結果、問題が判明した場合は確認措置の適用を行う。
- ・ 確認措置の申し出期間については他事業者も同様。

エ 総務省回答

初期契約解除対象として指定されている移動通信役務のうち、契約初期の一定の場合（電波の状況が不十分と判明した場合や提供条件等について説明不十分な場合等）に、端末等の関連契約も含めて契約を解除することができる措置である「確認措置」が講じられ、利用者の利益が保護されているとして総務大臣の認定を受けた役務については、初期契約解除に代えて当該確認措置が適用される。申し出ることのできる期間は、電気通信役務の利用開始日（契約書面の受領日の方が遅い場合は受領日）を含む8日以上期間であるが、具体的には事業者が定めることとなり、説明義務によって契約前に説明するとともに、契約書面に記載する義務が課せられる。

オ まとめ

確認措置の申し出期間について、各社からの回答が「8日間以内であれば対象にする」との確認を得られた。

出張販売は店舗販売のカテゴリーになっているようだが、状況を考えると、スーパー等で突然声をかけられると訪問、電話販売のような不意打ち性の高いものと思われる。また、今回の相談者は高齢でもあり適合性の原則に基づく説明が不足していたことによりトラブルに発展したものとみられる。

事業者は、トラブルの多い出張販売に対し法令やガイドラインを守るよう更なる指導を販売代理店に対しお願いしたい。

⑧ 不適切な出張販売でのスマホ乗換契約、契約時の説明不足

ア 事例概要

5月12日、スーパーの一角でA事業者の販売代理店にスマホの割引プ

ンを勧められた。夫婦でB事業者のスマホを使っているが、「A事業者に乗り換えると月々半額以下になる。通信回線も大手通信事業者なのでどこでも繋がる」等と勧められ、通話SIMを申し込んだ。帰宅後、自宅では圏外で全く通信できないことが判明。翌日、再度スーパーに出向いて解約を申し出たが、後日A事業者から事務手数料の請求書が届いた。どこでも繋がると言われたのに自宅では繋がらなかったためすぐ解約したし、勧誘の際にも解約時にかかる費用の説明すらなかった。事務手数料等の支払いに納得できない。なお、契約時に受け取った書面等は解約の際に全て返却してしまい、残っていない。

イ 論点

- ・ 確認措置の適用の有無
- ・ 確認措置の適用を検討する場合の現地調査の有無

ウ 事業者回答

店舗、オンラインでご契約いただいた個人契約者について、自宅・勤務先・通学先等の電波状況が不十分な場合、または十分な説明がなされていなかった場合や契約書面が交付されていない場合、8日間キャンセルを受け付けている。

8日間キャンセルのお申し出理由がエリア支障による場合については、現地調査までは実施せず、基本的には受け付けている。

なお、本件お客様につきましては、ご契約から2日後の5月14日に8日間キャンセルを受け付けており、前事業者様に戻っておりますが、その際事務手数料の請求が出ないようにする処理が漏れていたことで苦情に発展したものである。

エ まとめ

事業者から消費生活センターへの措置報告が十分行われていなかったことと事務手数料を請求してしまった人的ミスが重複して起きたトラブルであった。今後このようなことがないよう、社内体制及び販売代理店への指導徹底をお願いしたい。

⑨ 携帯電話端末の不具合に対する不適切な対応

ア 事例概要

4年半前に購入したスマホの修理サポート期間が3月末で終了するというお知らせと電池パック交換の案内が携帯電話会社から届いたので3月初めにWebで電池交換の依頼をした。3月中旬、スマホが修理から戻ってきたが、しばらくして半日で電池がなくなることに気付いた。3月31日の深夜に電源が切れていたため電源を入れなおしたが起動しなかった。4月1日、携帯電話会社に連絡したがサポート期間終了のため対応不可とのこと。データの保存と今回の原因を知りたかったため、スマホ修理業者にスマホを持込んだが電池パックに異常があると説明。さらに内部を確認した

ところ、基盤不良のため使い続けたら発火する可能性がある」と修理業者から説明された。携帯電話会社に再度連絡し事情を説明。「既にサポートは終了している」とまた言われたが、修理代・送料負担であれば対応すると回答があり納得しなかったが修理に出した。4月中旬、「申出の内容は確認できなかった」とスマホが戻ってきた。おかしいと思い修理センターに電話をしたが「もう何もできない」と回答されたため消費生活センターに相談した。

イ 論点

- ・携帯電話修理サポートが終了する場合の消費者への通知。
- ・サポート終了前にメンテナンスを受け、サポート終了後に戻ってきた機種に不具合があった場合は修理等の対応期間は設けられるのか。
- ・すでに機種のサポートが終了した場合は対応してもらえるのか。
- ・らくらくフォンの製造メーカー破綻に伴う修理サポートの有無

ウ 事業者回答

- ・携帯電話のサポート終了時期に関しては、弊社ホームページ「サポート対応状況」にてメーカー別、シリーズ別等で検索、ご確認いただく。
修理対応に関しては、サポート終了前のご申告であれば通常通り対応する。本件に関しては、サポート期限終了前に申告頂いた内容の継続として個別に対応させて頂いた。
- ・サポート期間終了後に修理の申告を頂いた場合、通常の案内は故障・紛失等に伴う補償サービスにご加入中であればそちらを案内するか、もしくは買い換えの提案をさせて頂いた。
- ・らくらくフォンについてアフターサポート体制を整え販売を継続。
- ・【他事業者回答】らくらくフォンの取り扱いはするが修理体制が取れていないため、買い替えを提案している

エ まとめ

修理サポート契約は各事業者間で相違するものと思うが、消費者が安心してサポートを受けられるよう適切な対応をお願いしたい。

⑩ 契約時の説明不足

ア 事例概要

大学にいく孫のため、孫と一緒にスマホの機種変更と据置型Wi-Fi機器と息子への名義変更のためショップを訪れた。店員からイヤホンやバッテリーなどの説明があり、「つけておきます」と言われたのでサービスだと認識。全ての商品を持ち帰り、商品と契約書類等を確認していると、スマホ本体20万円、Wi-Fi機器4万円のほか、付属品として7種類6万円分が契約となっていた。イヤホンに至っては約2万6千円と高額だった（全て個別信用購入あっせん契約祖父の契約）。付属品の金額等の説明も受けてい

ないし、このような金額で購入した認識もない。付属品をキャンセルしてほしい。

イ 論点

・オプション契約・付属品販売時の説明方法

ウ 事業者回答

・付属品、オプション契約については、お客様と認識の齟齬が生じないよう丁寧で分かりやすい説明に努める。

エ 総務省回答

・いわゆるオプションサービス（付随有償継続契約やタブレット端末等物品の売買契約等）については、対象となる電気通信役務なくしては付随有償継続契約の提供が成り立たない場合は、通常初期契約解除後に付随有償継続役務の契約を継続させてもその履行をすることができず債務不履行となり、結果的に付随有償継続役務の契約も解除されるものと考えられる。

オ まとめ

・オプション契約や付属品の販売の説明については、必要性や価格の提示を行った上で行うよう、事業者から販売代理店へ周知をお願いしたい。

⑪ 契約時の不適切な説明

ア 事例概要

修理と料金プラン見直しのため、母が一人で最寄りの携帯ショップに向いた。帰宅した母からは、スマホの修理は通話料金のポイントで充当し、料金プランも安いプランに乗り換えた等の話があった。

その後母の年金口座の通帳を確認すると、スマホの月額料金の支払いが事業者のクレジットカードに変更され、さらに身に覚えのない1万1千円が引き落とされていた。母に尋ねると「事業者のクレジットカードを作った覚えなどない。何のことか全くわからない」と困惑。その後、母の配達物を整理すると、母の名義で事業者から会員カードが届いており、1万1千円の引き落としはカードの年会費であることが判明。母はクレジットカードを一切持っていない。年金暮らしでもあり、そのような母に高額な年会費が発生する会員カードを勧めたショップに強い憤りを感じている。

イ 論点

・店頭における会員カードの勧誘手順

・契約者属性に応じた会員カード解約対応

ウ 事業者回答

・お客さまが来店された際、「受付票」を記入。記入内容を基に、お客さまのお話を通してお困りごとの解消に向けた提案を行う。このような流れの中で案内する商品の一つとして、会員カード案内。会員カードの申込みは、まず「お申込受付票」に必要な情報をご記入いただく。スタッフから重要事項説明等を実施。お客様が内容を理解し署名を行った上で、スタッフがシステム上に登録。登録完了後、システムから発出される申込書のお客様控等の帳票類をお渡しするという流れ。

・会員カードの解約は、カード契約者からの電話により受付。解約手順の「難解さ」は、電話の際の音声ガイダンス（IVR）の内容が分かり辛いところのご指摘を受けている。今後の更なるサービス改善に向けて引き続き努力していく。

エ まとめ

電話によるカード解約に係る音声ガイダンスについて、高齢者にも分かりやすいよう単純化を図る等の措置を検討願いたい。

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

オンライン（WEB）での通信サービス契約に関する課題について

(2) 主な意見等

(消費者団体から)

① 行政に対し求めるもの

- ・事業者のオンライン専用プランの注意の啓発（手続きはWEBのみ、ショップ等でのサポートは有料等）
- ・消費者教育の推進、相談員向けセミナーの開催

② 電気通信事業者に対し求めるもの

- ・利用者が迷わないWEB契約画面の作成
- ・オンライン専用プランの注意点の説明
- ・WEB契約時、特典も含めた申込内容を分かりやすく表示する画面の作成
- ・WEB契約解約時、実損以外の請求はしないルールの検討

③ 消費者に対し求めるもの

- ・WEB上での重要事項説明の必読
- ・自分のICTリテラシーに合わせた各種プランの選択
- ・トラブル時、消費生活センターに連絡

(事業者から)

- ① オンライン契約に関して、トラブルの未然防止に向けた取り組み
 - ・手続き画面の定期的な改修、チャットサポートの実施
 - ・WEB契約後の不明点やトラブル発生時のアフターフォロー体制の整備
 - ・契約初期の相談としてオンライン以外に電話・ビデオ通話での受付体制を整備
- ② オンライン契約に対し業界としてのどのような姿勢が求められているか
 - ・客観的な視点を持ちながら改善に努めていく姿勢
 - ・ユーザーの需要に合わせて円滑に手続きができるよう改善に努めていく姿勢
 - ・ユーザーの声を吸い上げながら、必要な検討と改良に取り組んでいく姿勢
 - ・ユーザーに分かりやすくするための工夫とトラブル時のサポート体制
- ③ 各社テーマに対し行っている取り組みをそれぞれ報告

(会議での意見)

- ・WEBによる手続きを進める際、事業者は重要事項説明などお知らせしたいことがあり、利用者は読むのは大変だとして読み飛ばしてしまう等、WEB契約の課題がある。
- ・WEBにおいて解約の画面を探すことが難しいものと感じる。
- ・WEB契約の台頭によるものか分からないが、キャリアショップの店舗数が少なくなっている。
- ・今後WEB契約は避けて通れない。今後、事業者には少しでも消費者が分かりやすいシステム構築をお願いしたい。また、消費者もWEB契約について勉強しなければならないということを消費生活センターから発信していくことが必要。

(まとめ)

現在のWEB契約は、ICTリテラシーの高い人が多く契約しているためトラブルが少ないものと思われる。しかし、これからは高齢者等WEB契約に慣れていない方々も含め、WEB契約が広がっていくものと思われる。今後は、WEB契約に慣れていない方々に対し、どのようにサポートするかを総務省、事業者、消費生活センターが考えていかなければならない。

検討課題の1つにWEB上での説明事項があると思う。事業者は落ち度のないよう説明事項を長く記載している。今後は、説明事項に強弱をつけることも必要ではないかと思う。消費者に対し必ず伝えなければならない事項、ある程度伝えなければならない事項等、重要

度別に区分けし周知する方法を考えていくことも必要であると感じた。

また、キャリアショップの店舗数が少なくなる中、これまで地域における市民のデジタル面を支えてきたショップの存在は大切なもの。今後も引き続き、地域を支えていただきたい。

以 上