

令和5年度上半期 北海道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21日（木）13時30分から16時20分まで

2. 開催方法

ハイブリッド開催（現地参加＋Webex 配信）

3. 議事

- (1) 開催要綱改正
- (2) 総務省からの情報提供
- (3) 事業者・消費者団体からの情報提供
- (4) 消費生活センター等からの相談事例に基づく質問・要望
- (5) 総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換
テーマ「販売代理店の勧誘に関する課題」
- (6) その他

4. 消費生活センター等からの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 アナログ戻しの勧誘に関連した電話回線契約状況の確認

ア 事例概要

光回線の勧誘電話（転用と思われる）があり断ったら、アナログ回線戻しを勧められた。指示通りに、電気通信事業者に連絡したところ、「業者に問題があるのでキャンセルしたほうが良い」と言われ、勧誘代理店に連絡したが、契約済みでキャンセル不可と断られ、後日、工事予定日とサポート手数料の請求書が届いた。

消センに相談があり、本人に代わって電気通信事業者に契約回線種別の確認を求めたが、本人同席でなければ教えられないとのことだった。

イ 論点

- ① 相談者が遠方のため同席できない場合であっても、消センとのあっせん交渉が可能となるよう配慮願いたい。
- ② あっせん交渉について、消センからの連絡で対応可能か、本人の意志確認が必要か、各電気通信事業者の対応状況を教えてほしい。
- ③ 障がい者や判断能力低下が疑われる相談者からの相談の際に、迅速な問題解決のための各電気通信事業者での取り組みや消センなどとの連携について教えてほしい。

ウ 事業者回答（複数事業者からの回答を抜粋）

- 「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン」に基づき、契約情報等の電話での開示については、契約者様ご本人への開示を原則としており、代理人への情報開示は

本人性確認書類の提出をお願いしてきたが、これまでのご意見を踏まえ、本人性確認がとれた場合かつ、消センへの開示要望がある場合は、柔軟な対応をさせていただく。

- 契約者に連絡し、消センからの照会と確認がとれば、消センの相談員と連携して対応させていただく。
- 様々な事情により、契約者本人の了解が得られない場合は、個別の相談内容や状況に応じて解決に向けた対応を行っている。

② 適用されなかった端末購入サポートプログラム

ア 事例概要

機種変更した際に、4台の端末に2年後の機種変更の際に残債が免除される「端末購入サポートプログラム」をつけたが、今般機種変更した際に、2台が免除にならず、プログラムが適用にならなかった。

イ 論点

- ① サポートプログラムの内容や査定基準について、契約時や機種変更時にどのような説明や注意喚起を行っているのか、またサポートプログラムが適用されない場合、契約者にどのように説明しているのか、対応状況を教えてほしい。
- ② 契約者がサポートプログラムが適用されないことに納得できず、残債の支払いを拒絶した場合、どのような対応（強制解約、弁護士への回収依頼、法的手段を使うケースの有無など）をされているのか教えていただきたい。

ウ 事業者回答

【論点①について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- プログラム加入時には、申込書を用いて当該プログラムの内容、加入条件、利用期間、利用条件等について説明している。返却時にも、当該プログラムの内容、利用条件、返却条件等について説明しており、返却条件に定める違約金及び返却条件に定める故障時利用料が発生した場合のお支払いについて事前に同意していただくことをお願いしている。
- プログラムの注意事項が記載されている個別信用購入あっせん契約の重要事項説明書を渡している。そのうえで、端末回収の際の査定基準や違約金などの説明をしている。

【論点②について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 残債の支払いがない場合は、強制解約に至る場合がある。
- 残債の支払いが行われない場合は、料金未納となり、利用停止から強制解約、法律事務所への債権委託へ進むことになる。

エ 総務省見解

- 「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事業者等の実態把握に努め、利用者保護規律違反等が認められた場合には、行政指導等必要な措置を実施することとしている。

③ スマホ決済によるトラブル

ア 事例概要

クレジットカードを使う場合のチャージ上限が変更となり、月額 25 万円が 5 万円に引き下げられた。しかし事業者と同系列のクレジットカードからのチャージは従来通り 25 万円であり、これは当該電気通信事業者が優位性を乱用し特定のクレジットカード会社を優遇している。消費者の自由な選択を阻害しており不満。

イ 論点

電気通信事業者が、事業として行う決済サービス（キャリア決済、コード決済）に関するものが増加傾向にあり、電気通信事業者の相談窓口では決済サービスの加盟店についての相談や本件サービスのようなサービスの内容について相談対応部署、窓口があれば教えてほしい。

ウ 事業者（複数事業者からの回答を抜粋）

- お問い合わせの内容、種別によりそれぞれのお客様対応窓口で対応している。

④ 光キャッシュレス決済に対する法整備

ア 事例概要

悪質な有料サイトと契約してしまい、支払い方法をキャリア決済にしてしまった。すぐにでも解約したいが、連絡先がわからない。また、支払いを拒みたいがキャリア決済としたため、それもできない。

イ 論点

若年層を中心にキャリア決済を使った消費者トラブルが増加している。当該サービス提供者である電気通信事業者の見解、対策を教えてください。

ウ 電気通信事業者からの回答

【論点について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 契約者とサイト運営者の間で直接交渉していただくようご案内している。
- サイト運営者に対して、常に連絡がとれるよう指導を徹底しているが、問合せメールを送ってもエラーが返ってくる等、連絡がつかない場合は調査する。

⑤ 解約手続きの簡素化

ア 事例概要

モバイルルーターの解約のため、問い合わせたところ、店舗で手続きをするよう案内された。近くの店舗に電話をして予約を入れようとする、今月は空きがない、とのこと。機種変更であれば、空きはあるが、解約は空きがない、とのことが不満である。来月になってしまうと月額料金が発生してしまう。他の店舗をあたるよう言われた。

イ 論点

店舗では機種変更する枠はあるにもかかわらず、解約の枠はないとの対応だった。枠を超えての対応はできないのか。また、本件は店舗でしか解約できないとのことだったが、解約方法を選択できない事例があるのか。

ウ 電気通信事業者からの回答

【論点について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 当該店舗での予約状況により、ご希望日での予約が取れなかった可能性がある。現在では来店予約なしでも店舗での各種ご相談・手続きを受け付けている。
- 解約や機種変更等の手続き別に枠は設けていない。

⑥ 虚偽の説明による販売

ア 事例概要

通信速度が速くなる、との訪問販売があり、急かすようにして契約させられた。後日、契約解除の電話を入れ、受理されたが、渡した個人情報ほかの電気通信事業者間で共有されないか心配。

イ 論点

電気通信事業者には、媒介等業務受託者において適切な説明がなされるよう指導・監督を行う責務があることになっているが、苦情相談があった場合、その後の対応について教えてほしい。

ウ 電気通信事業者からの回答

【論点について】

- 販売代理店の勧誘に関する申告があるなど、不適切な販売行為を検知した場合には、事実確認を行い、販売ルールに違反する事項等が認められた場合には、指導を行っている。

5. 意見交換（テーマ「販売代理店の勧誘に関する課題について」）の主な内容

【消費生活センター】

①販売代理店による勧誘に係る消費者トラブルはどのようなものが多いか。

- 契約内容やサービス内容に関して説明が不足していたり、具体的な料金の比較が提示されなかったりするため、契約書面の到着後やサービス開始後、請求開始時にトラブルが発生する。キャッシュバックを強調した勧誘も多いが、別途、受取手続きが必要だったり、受取後の一定期間は解約料が発生する契約もあり、消費者にとってはわかりづらく、トラブルとなっている。
- 高齢者や精神疾患のある方が勧誘された、という相談が複数寄せられている。ガイドラインでは、特に配慮が必要と考えられる利用者に対して利用実態等を踏まえた説明が必要とされているが、ニーズに合わないと考えられる契約も未だに見られる。
- ケーブルテレビの「電波測定」と称して集合住宅を訪問し、点検後に有料サービスを勧誘されたとのいわゆる「点検商法」に関する相談が絶えない。点検後の勧誘を望まない旨の意思表示が容易にできるよう工夫を望む。
- ショッピングモール等で、「無料・お得・安くなる」等の言葉を強調し不利益な事項を消費者が理解できるまで説明していないと思われる事例がある。契約時には初期契約解除制度について十分説明し、消費者に一定の条件の下で解約が可能になることを理解させていただきたい。
- タブレットで説明を受けたが、次々と画面が変わり、内容がよくわからなかったが、自分の要望にあったプランを勧めてくれたのだろうと思い、契約した。翌月以降高額請求となり、確認するとデータ通信料無制限の契約となっていた。タブレットの説明はわかりづらい。

②特にトレンドとなっているトラブル解決のために事業者（団体）・行政にはどのような対応が実効的と考えられるか

- 金額や速度に対する優位性を伝える場合には、具体的な数字をもって現在の契約と比較する、契約書面等にはオプション等を含めた毎月の支払い額の目安をわかりやすく記載することを義務化する、利用者のニーズに合った契約になっているかを確認する方法を確立するなどの対応を検討していただきたい。
- 訪問販売で断り切れずに契約してしまう事例が見受けられる。電話勧誘販売では契約締結前にサービス提供条件の概要について書面を交付して説明することが義務化されたが、訪問販売でも義務化するようガイドラインに追加してほしい。

【電気通信事業者】

①傘下の販売代理店に対する指導等を徹底するためにどのような取組を行っているか

- 代理店への指導として、コンプライアンスや人権啓発に関する意識の向上、接客マインドの意識付けのための研修を実施している。
- 関連法令並びに各種ガイドライン等を遵守し、お客様の利用状況やニーズをしっかりとヒアリングした上で、適合性の原則に則った丁寧な説明を行うよう、指導を実施している。

- 出張販売等でのトラブル削減を目的として、トラブル事例の個別指導や全体への注意喚起に加え、代理店スタッフ及びイベント委託会社のスタッフの研修を実施している。
- 過去のトラブル事例等をもとに施策内容や業務マニュアルの見直しを行い、販売代理店へ展開し、改善を図っている。
- 担当営業による日頃の巡回や定期監査、お客様申告等を通じて、万が一問題のある勧誘方法が発覚した場合は、事実関係を調査・関係者会議で審議の上、該当販売店に対して再発防止の徹底に必要な是正措置を講じる体制を構築している。

②事業者による取組の他に、電気通信事業法第 27 条の 4 等を始めとする制度面でどのような改善が実効的と考えられるか

- 「販売代理店の業務の一層の適正性確保に向けた指導等の措置の実施について」を受け、代理店への各種基準値、目標値等の設定は、直近の実績や市場環境、商圈規模を踏まえ、適正な水準となるよう総合的に検討の上設定している。
- 販売代理店の経営におけるキャリア依存度を鑑みればキャリアの手数料施策の中で収益を最大化しようとする代理店が出てくることは想像できることであり、不適切販売を抑制するような施策の仕掛け（早期解約ペナルティや満足度指標、継続利用率等）もあわせて検討いただきたい。