

令和5年度中国地方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25日（月） 14時00分～16時46分

2 開催場所等

中国総合通信局会議室を拠点にオンライン会議システムを併用したハイブリッド方式で開催

3 議事

（1）要綱改正

（会社合併、商号変更による構成員名簿の改正）

（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 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 機種変更した携帯電話が操作困難で使えず、翌日、交換を求めたが断られた
ア 事例概要

不調の携帯電話端末をショップで機種変更したが、取扱説明書の字が小さく読めず、当該端末の液晶画面も小さく、電話をかけることすらできなかった。そこで、ショップに出向き、「他の機種への交換」や「返品」を申し出たが断られた。消費生活センターからショップに、「当該電気通信事業者では65歳以上の高齢者には契約日から8日以内であれば端末操作が困難な場合の確認措置としてキャンセル対応を行っているはず」と指摘したが、その後の交渉でも、通信契約は解約したが端末の返品・返金には応じてもらえていなかった。消費生活センターからショップに確認したところ、「端末操作が困難な場合のキャンセル対応は、スマートフォンに限ったもの」と回答があったが、後刻、店長から「勘違いしていた。返品返金に応じる。」と連絡があった。

イ 論点

販売店への教育方法、頻度

ウ 事業者回答

代理店への指導については、業務に携わる全スタッフを対象に、コンプライアンスや人権啓発に関する意識の向上及び、「お客さまのために適切な販売を行う」という接客マインドを持つことが何より重要であるとの意識付けを行うための研修を定期的実施している。

確認措置の説明についても、代理店向けに説明時のポイントツールを提供

し、「ご契約前の重要説明事項」を用いて8日以内キャンセル（確認措置）項目について読み上げ必須部分を説明するように指導している。

② アナログ戻し

ア 事例概要

・NTTを名乗る者から電話によるアナログ戻しの勧誘を受けた。元々アナログ戻しをしたいと思っていたので工事をすることになったが、費用は44,000円と言われ、工事には3人の人が来ると説明があった。44,000円は高いと感じたし、工事に3人も男性が自宅に来るなんて考えたら怖くなった。消費生活センターで契約書面を確認すると、請求されているのはアナログ工事費用ではなく役務契約初期費用であり、他にも契約した覚えのないオプション契約をしていることが分かった。

・電話によるアナログ戻しの勧誘。現在の名義は亡くなった夫のままだったため名義変更手続きに戸籍謄本が必要と言われ業者に送った。工事が終了したが、契約書に電話安心サポート、機器保証サービスの料金がついているのに気づき解約を申し出ると了承された。また、アナログ戻し手続き案内費用として44,000円を請求されているが高額すぎるので支払いが難しい。44,000円の金額について説明があったかどうかは分からない。

イ 論点

高齢者の契約についての配慮

契約者が死亡者のままでのアナログ戻しの工事の可能性

ウ 総務省見解

当該事例のように、光回線契約を締結している利用者に対するアナログ電話への移行勧誘におけるトラブルが多く発生していることは承知している。一般に、アナログ電話への移行を誘導し消費者の事務手続きを代行する等の行為は、いわばコンサルティング業務であり、電気通信事業法の規制対象ではない。一方で特定商取引法の対象となり、同法において書面の交付義務やクーリングオフ制度が定められている。

総務省では、令和3年11月1日に総務省HPでお知らせし、パンフレット「電気通信サービスQ&A」でも紹介するなど注意喚起に努めている。また、独立行政法人国民生活センター及びNTT東日本・NTT西日本においても注意喚起の旨公表されている。

なお、電気通信事業法において電気通信事業者等には提供条件の説明義務が課せられており、また、電気通信事業法施行規則において利用者の知識及び経験並びに契約締結の目的に照らして、利用者に理解されるために必要な方法及び程度で提供条件概要説明を行わなければならない旨（いわゆる適合性の原則）規定している。電気通信事業者等において、適合性の原則を踏まえた適切な説明がなされているか引き続き注視して参る。

アナログ変更における名義変更に関しては、具体的な契約内容が不明であるが、一般論として、死亡者を契約主体とすることは不可能であり、契約者が死亡した場合には契約解除手続や契約者の変更手続を行うことが適切であると思われる。

③ 光回線事業者による虚偽の情報に基づく契約締結

ア 事例概要

光回線の代理店と名乗る者が自宅アパートを訪問、「アパート全体が光回線の事業者を変更することになった、すでに契約している事業者だと、退去時にお金がかかる」との説明を受けた。これらの情報を事実と思い契約してしまったが、アパートの大家に確認し事業者の説明は虚偽であることが判明したので、事業者に電話でキャンセルを申し出たが、数日後、事業者の上司を名乗る者が電話をしてきて、申込のお礼を言う。キャンセルしたはずなのに不安。

イ 論点

事例の認知、代理店への指導、再発防止策
不適切な勧誘が起こらないよう事業者指導の徹底

ウ 事業者回答

本件事例を特定できなかつたので、一般的な話として回答するが、消費生活センターから斡旋として連絡されるケースでは、都度担当営業を經由して代理店へ調査を行い、事実関係を確認している。その上で法令違反や弊社業務ルール違反が判明した場合には社内規定に基づき厳正に対処している。

エ 総務省見解

総務省では、電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号）及び関係省令等により、電気通信事業者が遵守すべき電気通信サービスにおける消費者保護ルールについて定める中で、電気通信事業者又は届出媒介等業務受託者においては、事実不告知及び不実告知の禁止、自己の名称等を告げずに勧誘する行為の禁止等の禁止行為や、電気通信役務の提供に関する契約の締結の勧誘に先立ち、電気通信役務の適用条件概要説明について、利用者の知識及び経験並びに契約締結の目的に照らして、利用者に理解されるために必要な方法及び程度で提供条件概要説明を行わなければならないとする、いわゆる適合性の原則等について定めている。

加えて、その内容について「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、電気通信事業法第 26 条に規定する提供条件概要説明においては、適合性の原則に照らして適切な提供条件概要説明を行うために、電気通信事業者及び販売代理店は、利用者の知識及び経験並びに契約の目的に関する情報の収集に努めるとともに、（高齢者や未成年等の）利用者の属性をできる限りの確に把握することが重要としている。

本要望については、全国で開催されている各地域の消費者支援連絡会において、消費生活センターから、成年年齢引き下げによる新成年への勧誘対策や購入目的の確認について特別な配慮の希望が寄せられており、消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合においてその内容について報告しているところ。

電気通信事業法の消費者保護ルールについては、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」において継続的に遵守状況を確認・検証すると共に、特定のテーマ等について「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」等により、有識者の意見も踏まえ、必要な制度整備等を行っている。今回の意見は改めて参考として承るが、今後も、本消費者支援連絡会で頂いた意見の他、消費者から寄せられる苦情の解析や各種調査による業務実態の把握、中長期的な効果の検証、新たな電気通信サービスの登場を踏まえた消費者保護ルールの在り方、新たな消費者トラブルや社会的課題等への対応策等を検討し、必要があれば消費者保護ルールの見直しを行って参る。

また、法令違反が認められた場合の行政指導など、今後も実施して参る。

④ モバイルWi-Fiルータ

ア 事例概要

契約者は19歳。1か月前、ディスカウントショップ入り口のブースの前で「今、モバイルWi-Fiルータを契約したらスマートウォッチが付いてくる」と言われた。お得だと思い契約したが、後で契約書をよく見たら、月額利用料の中にはスマートウォッチの36回払いの分割金が含まれていることがわかった。だまされた。契約全てを取り消したいと業者に伝えたところ、解約料とスマートウォッチの残債を請求された。

消費生活センターから事業者に苦情を伝えたところ、事業者は「相談者にはその場で電話で契約確認書の内容について読み上げ、確認している」とのことで、「スマートウォッチについては無料ではない」と説明を受けていることが録音データからも確認できた。相談者に確認すると、「事前に販売担当者から『これから本部から電話がかかってくるから出てください。僕が言ったことを繰り返して言われるので聞き流したらいいですよ』と言われたので、内容は良く理解せずに『はい、わかりました』を繰り返した」とのことだった。

また、契約書面には電気通信事業者の記載がなく、後日判明した電気通信事業者に、契約確認書に電気通信事業者名の記載がない旨を指摘したところ、「契約確認書中のQRコードを読み込むと書いてある」とのこと。契約書に事業者名や住所、連絡先の記載がなくQRコードでの記載で問題ないのかを確認すると「QRコードを読み込めばわかるので問題ない」との返答。

イ 論点

虚偽の説明と強引な勧誘、確認方法

契約確認書面への電気通信事業法で定める必要事項の記載方法

ウ 事業者回答

当社及び代理店では、19歳とはいえ既に成人であり1人の責任能力がある人として接している。

契約については書面及び口頭、録音してあるとおり電話確認も行っており、契約内容に合意すると記載されている書面へ署名を行って頂いている。

本契約の重要事項はA4用紙表面に集約し、署名を行う欄も同じ場所に設置している。署名した書類の保管及び、通話録音も行っている。

加えて、本契約は催事販売であり訪問販売として認識し、契約取り消しを希望される場合はクーリングオフ対応も柔軟に行っている。

契約確認書はペーパーレス化しており、利用規約についてはWEB上で確認できる状態としている。署名についても電子署名を採用しており、便宜上説明時に契約確認書も用いて説明を行い、最終的にはWEB上で表示した内容を再度確認後に合意する署名を行っている。

当社グループでは年間数千件規模の販売を行っており、一定数こういった案件は発生する事は認識している。

販売時の顧客認識の強化を図るべく、販売店へ本件を共有し認識強化を行い、こういった相談発生0を目標に取り組み強化を行う所存。

エ 総務省見解

契約確認書面等への事業者情報の記載がないことについては、一般論としては、「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、電気通信役務契約が成立したときは、遅滞なく利用者に対し契約書面を交付しなければならないこととされ、電気通信サービスの提供を受ける電気通信事業者名の氏名・名称や連絡先など契約書面に記載すべき事項を定めているところ。「QRコード」については、契約書面等を確認し、個別具体的な判断となろう。

⑤ 希望していないデュアルSIM端末の契約

ア 事例概要

ショップで子ども2人のスマホを購入し、通信契約もしたが、購入した端末はデュアルSIM機だった。私も子どもたちもそのような高機能の端末は希望しておらず、担当者にいわれるがまま購入している。端末も機能が高い分高額だった。通信会社から代理店への新規等契約のノルマが厳しすぎるためにニーズに合わない販売が行われているのではないか。

イ 論点

説明方法、適合性の原則

代理店へのノルマ

ウ 事業者回答

調査の結果、本件は顧客に対し、通常の機種変更で端末を購入する場合と、新規契約と同時に端末を購入する場合の料金を提示し、価格差により後者を選択された案件であった。結果、端末は安く購入されているが、新規契約をする理由を理解されていなかったため、相談に至っている。その他、クルーの認識違いも発覚しており、担当者より再発防止の申入れを行った。

なお、デュアルシムの端末が高機能で高価格との認識をもたれていたようだが、現在デュアルSIM機能は多くの端末に搭載されており、格別高機能という訳ではない。また、この端末は当時キャンペーンを行っており、通常より安価に購入できたため勧めており、高額な端末を強引に販売したような事実はなかった。

エ 総務省見解

総務省では、電気通信事業法及び関係省令等により、電気通信事業者が遵守すべき電気通信サービスにおける消費者保護ルールについて定めるとともに、「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」によって具体的な消費者保護ルールを明確化している。

同ガイドラインにおいて、電気通信事業法第26条に規定する提供条件概要説明においては、適合性の原則に照らして適切な提供条件概要説明を行うために、電気通信事業者及び販売代理店は、利用者の知識及び経験並びに契約の目的に関する情報の収集に努めるとともに、特に配慮が必要と考えられる利用者の属性をできる限りの確に把握することが重要であり、利用者のニーズを踏まえずに、特定のプランの推奨を行うことは不適切であるとしている。

また、販売代理店の業務の適正性の確保に関する問題については、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」における検討を踏まえ、令和4年8月1日にMNO4社に対し、販売代理店の業務の適正かつ確実な遂行を確保するために講じている措置について、必要に応じて見直しや強化を図るとともに、販売代理店に対し、不適切な行為が行われないようにするため、販売代理店が適合性の原則に則って契約を締結することが十分促される仕組みにするなど、必要な措置を講じるよう要請を行った。また、同年9月には「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」を改正し、電気通信事業者が設定する評価指標等が「適合性の原則」違反等を助長する可能性がある場合、適正かつ合理的な理由がない限り業務改善命令の対象となり得る旨を明確化したところ。その後も「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」においてヒアリング、アンケート、覆面調査等を行うなど対策の効果の検証を行っている。

このようなルールについては、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」において継続的に遵守状況を確認・検証すると共に、特定のテ

ーマ等について「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」等により、有識者の意見も踏まえ、必要な制度整備等を行っている。今回の意見は参考として承るが、今後も、本消費者支援連絡会で頂いた意見の他、消費者から寄せられる苦情の解析や各種調査による業務実態の把握、中長期的な効果の検証、新たな電気通信サービスの登場を踏まえた消費者保護ルールの在り方、新たな消費者トラブルや社会的課題等への対応策等を検討し、消費者保護ルールの必要な見直しを行って参る。

(2) 主な意見等

- 高齢者は、携帯電話を持つことに自信が無くなるなどトラブルによるダメージが大きいので、正確な説明などの対応を願う。(消費者団体)
- アパート全体の契約を変更しなければいけないという勘違いをさせる勧誘が無くなっていない。(消費者団体)
- 適合性の原則を柔軟に解釈し、契約内容が十分に理解されるよう、必要な方法・程度で説明を行っていただきたい。(消費者団体)
- 顧客の勘違いと思われるケースもある。内容を確認し、勘違いさせるような話法の禁止など再発防止に努めている。(事業者)

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に関する課題

(2) 主な意見等

ア 勧誘及び説明に関する苦情相談・事業者等への取組要望、事業者取組内容

- 高齢者と障がいのある方の相談が多い。不要なサービスや商品の契約があり、対応時間が長くなり、結果として誤解を招いている。できるだけシンプルでわかりやすいプランを提案していただきたい。(消費者団体)
- サービス提供事業者・代理店の名称、連絡先をはじめ、契約内容をよく理解しないまま契約してトラブルになることが多い。「不本意な契約を強いられた」とならないよう、真に理解できる説明や時間配分をし、適合性の原則を踏まえ、理解度に配慮した説明をお願いしたい。成人に成りたての新成年や高齢者などは、特に丁寧な説明をお願いしたい。(消費者団体)
- 障がいのある方が、無料で登録することで20近いサイトを契約しており、キャリア決済と紐づいて支払い困難になっていた。理解できないものを勧めて欲しくない。(消費者団体)
- 80歳の高齢女性が、主に通話に使い、インターネットは自宅のWi-Fi環境で利用していたにもかかわらず、機種変更の際に不適切な契約をさせられた事例がある。(消費者団体)

(別添)

- 家族がいる高齢者、障がい者には、できるだけ家族確認をお願いしたい。本人は、必要な契約かどうかの判断ができない。(消費者団体)
 - 高齢者が通信契約をする際の家族確認について、携帯電話を持ったことのない高齢の配偶者に確認を取るということは、問題ではないか。(消費者団体)
 - 「しっかりされているようだった」とか「契約者が家族の了解は取らなくてよいと言った」という理由で、販売店担当者の判断、契約者の申告により家族への確認が取られていない。(消費者団体)
 - 不要な契約の背景には、代理店への過度なノルマがあるのではないかとと思われるケースがある。(消費者団体)
 - 固定電話のIP網移行に便乗して、「光回線にしないと、今後電話が使えなくなる」という勧誘事例が見られる。事業者の回線切り替えが一般の消費者宅には全く関係ないということをしっかり伝え、誤解の生じないようにしていただくことと、物事が大きく動く時には丁寧な説明をお願いしたい。(消費者団体)
 - スマートフォンのフィルタリング機能について、使いにくいと聞いている。保護者は使用方法がわからず、子供の意のままになっている状況もあるようだ。もっと使い易く子供達を守るフィルタリングにならないか。また、アクティブシニアや障がいのある方にも安全に使い易いフィルタリングができれば、安心・安全に使えると思う。(消費者団体)
 - 耳が聞こえない方がショップに来たときに、どのように案内されているかお聞きしたい。(消費者団体)
 - 実際の代理店での対応の差を感じる。誤認させる説明や虚偽の説明による勧誘を行わないよう、代理店指導を徹底的に取り組んでいただきたい。(消費者団体)
 - 各種対応されてもトラブル事案は出てくる。各種事象に応じて、悪質な事業者も出てくることもあるので、今後とも、我々消費生活センターと一緒に、協力して対応していただくことが基本ではないか。(消費者団体)
 - トラブル時に契約書面を確認するが、契約書面がとても多い。契約書面をまとめていただきたい。(消費者団体)
 - パンフレット等について、機種別とか、高齢者・若年層など販売する人向けに個性化したものを考えて欲しい。(消費者団体)
 - すべての顧客に利用するサービスの内容が理解されるよう、顧客の知識や経験等に配慮した説明に努め、特に、未成年、高齢者の年代毎、障がいのある方それぞれにあった丁寧な対応について、代理店の指導・研修を行っている。(事業者)
- ※各事業者から、未成年や高齢者の契約の際には親族の同席を求めている、聴覚障害のある方への説明は簡易筆談機や手話によるサポートでの説明を行っている等の事例紹介あり
- 契約締結時にその後のトラブルに繋がらないよう、適切な契約内容の説明や

与信審査を実施することが重要であると考えている。(事業者)

- スマホを検討中・利用中の顧客が、使い方、楽しみ方を身につけてもらえるよう幅広いメニューを用意したスマホ教室やスマホ教室オンライン版も用意している。その他にも、インフォメーションセンター・あんしん遠隔サポート等、電話によるサポートも用意している。(事業者)
 - 特に高齢者は、長時間の説明は負担がかかるので、契約前にスマホ教室に通ってもらい、少なくとも操作方法に慣れたあと契約することを推奨している。(事業者)
 - 固定電話のIP網移行に便乗した悪質な販売行為については、HPや動画で注意喚起を行っている。今後も、移行のタイミングで、顧客にしっかりとDMで通知し、認識を持ってもらおうと考えている。(事業者)
 - 記載事項の補足として、2023年3月から視覚障害をお持ちの顧客には、店頭で「電話リレーサービス」のチラシを渡し、利用を促進するという新たな取り組みを実施している。(事業者)
- イ 若年層からの苦情相談等の状況の変化、不適切な利用についての事業者の取組
- 若年層から、「闇バイト」に関する数件の相談があった。販売店・販売代理店が、複数台を若い方に売ることに違和感を感じてその際に何らかの対応してもらえれば、犯罪防止にも寄与できるかと思っている。(消費者団体)
 - 電気通信事業とは関係ない話であるが、「闇バイト」に関連して、どうしてもスマホとかがツールになって、業者の勧誘を受けて若い方が大変大きな被害に遭うということに繋がっているの、皆さんの知恵を生かしてこういったトラブルが少なくなるようにできれば、と日頃から感じている。(消費者団体)
 - 通信契約についてはちゃんと支払いができるが、オンラインサービスの決済がキャリア決済になったために、その部分が払えず通信契約も解除するしかないケースがある。(消費者団体)
 - 新成年に対する格別な配慮のシステムの構築をお願いしたい。(消費者団体)
 - 若年層の契約について、学校教育で徹底していただければ、トラブルも減ってくるのではないかと。(消費者団体)
 - 携帯電話の新規契約等を促す「闇バイト」に関して顧客向けの注意喚起として、「不正契約注意喚起POP」の店舗掲出、顧客への「闇バイト」に関する注意喚起の声かけ、HP、公式X(旧Twitter)による「闇バイト」に関する注意喚起などを行っている。(事業者)
 - 所謂「名義貸し」等による不正契約を防ぐためには、契約手続き時の本人確認の徹底や契約台数の確認が重要である。また、消費者が不適切な利用によるトラブルに巻き込まれないよう注意喚起などの啓発活動も求められると考えている。
具体的には、携帯電話不正利用防止法に基づき、店頭スタッフによる契約申込時の本人確認を徹底している。なお、顧客の意図せぬ不正契約や不正利用の発生、

(別添)

マイナンバーカードの普及状況などを踏まえ、健康保険証の本人確認書類としての取扱いを令和5年5月31日に終了した。(事業者)

- 携帯電話の転売や不正利用を目的とした契約申込を防ぐため、同一名義による複数台申込時の契約台数基準を設けている。(事業者)
- 販売店に対して、偽造した本人確認書類での契約などの不正契約や名義貸しが犯罪行為であるとして、警察への通報を含めた対応を呼びかけ、顧客に対しても注意喚起を行うよう周知を行っている。また、併せて、重要事項説明書の中には携帯電話不正利用防止法についての記載もある。(事業者)
- スマホ安心設定ガイドがある。未成年者に利用してもらうときに、保護者に読んでもらうパンフレット、ツールであり、注意点やフィルタリング設定方法などを説明している。その他補助ツールを使って顧客の要望に応えるような対応をしている。(事業者)
- 未成年に偏った形で何か発生すれば速やかに対策していこうという方針であった。実際に未成年に特化したクレームは、今現在発生していない。(事業者)
- 「闇バイト」については、スマホやPCを扱っている事業者が単独で解決できる問題ではない。政府として注意喚起するとか、何か対策をとる必要があると考える。(事業者)
- 不適切な利用が確認された場合、契約約款に則り、契約を解除するなど適切に対応している。また、不正利用を目的とした契約を抑制するため、システムによる不正検知や本人確認を行い、不正利用の未然防止に努めている。(事業者)

ウ その他関連団体等からのコメント

- 今回テーマの相談は、実際のところ高い水準になっている。相談としては、主に、説明不足や契約を急かされるといった販売方法の問題があり、また、代理店担当者の質がまちまちなので教育を更に徹底してもらいたい。(消費者団体)
- 基本的には対面営業の上で、特に高齢者、配慮が必要な方についても、的確に納得がいくまで説明している。メリット、デメリット双方も伝え、且つ営業担当を必ず明示しているので、改めての問い合わせがあった場合には、担当者が的確にお答えできるような体制も取っている。フォローも容易で、直接訪問での対峙が地域事業者としての大きなメリットと考える。様々な事例を共有しながら、改めて説明責任の重要性を認識したうえで取り組んでいきたい。(事業者団体)
- 苦情相談を削減する取り組みとして、高齢者については65歳以上の方や初めてスマホを契約される場合は、操作説明(電話・メール・ネット)の実施、更に80歳以上の顧客がお一人で来店された場合はご家族等への架電等の確認を実施している。

若年層について、成年年齢引き下げによる苦情の増加は確認されていない。闇バイト等については、一部キャリアにおいて注意喚起の顧客向けポスターやリーフレットの制作・店内掲出が行われている。(事業者団体)

エ まとめ

- 消費者が特に必要なもの、望んでいるものをよく理解した上で情報提供することが事業者が必要とされている。特に、契約に繋がる情報提供は、正確に伝えることは当然であり、消費者の置かれている状況、年齢等も含めて、的確に必要なとされるサービスを提供していただくことが必要ではないか。「こんなはずではなかった」、「急かされて契約してしまったが、よく考えると違っていた」ということが散見されるので、勧誘・説明などをよりよいものにしていただきたい。
- 各事業者には、各ルールはかなり整備されていると思うが、運用の段階で、特に代理店の教育などでの的確にルールが運用されているかのより一層のチェック体制や、指導・研修にも注力いただきたい。
- 消費者目線に立ったサービス提供が望まれる。今回の発言にあった様々な取り組みをお願いする。回を追うごとに同様な事例が何度も出てきているという事実があるので、消費者保護のための不断の努力を行いつつ、クレームやトラブルを出来るだけ少なくしていく、という取り組みをお願いしたい。

以 上