

## 平成28年度信越電気通信消費者支援連絡会（第16回）開催報告

### 1 開催日時

開催日：平成29年2月27日（月）13：30～16：15

### 2 開催場所

J A長野県ビル 12階D会議室（長野県長野市）

### 3 議事

#### （1）総務省からのお知らせ

- ① 消費者支援連絡会の「開催報告」の作成について
- ② 電気通信事業分野に係る消費者保護の取組みについて  
（消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合）

#### （2）（一社）全国携帯電話販売代理店協会からのお知らせ

ー全携協「あんしんショップ認定」制度についてー

#### （3）消費生活センターからの相談事例に関する意見交換

#### （4）その他

ー4KテレビなどによるBSや110度CSの4K・8K放送の視聴についてー

### 4 意見交換の主な内容

#### （1）意見交換で取り扱った主な内容

##### 光回線の説明不足及び代理店への指導

##### ○事例概要

光回線の電話勧誘において、冒頭、「通信料金値下げのお知らせ」と案内し、確認を重ねると「光回線の自由化に伴うプロバイダ料金が実質無料のサービスのご案内」と発言を修正し、また、光卸が今年度から始まった制度だと説明するなど不適切な電話勧誘が見られる。

##### ○問題点

契約の締結又は媒介等をしようとする時の提供条件の説明不足や誤解を招く説明の結果として、利用者側に契約内容が理解されていない。

事業者は、媒介等業務受託者（代理店）に対する指導等の措置を適切に実施すべき。

#### ⇒電気通信事業者の回答（概略）

- ・代理店に対しては、勧誘時における事業者名の名乗り、勧誘するサービス及び料金等については必ず説明するように指導している。
- ・代理店が獲得した契約申込の手続を進めるに当たり、自社から契約申込者に対して連絡を取り、サービス名称、料金等を説明して契約意思の再確認を行った上で開通手続きを進めている。
- ・電話勧誘及び訪問勧誘で契約申込に至ったお客様には、契約日から2日後に、改めて契約の意思確認を

実施している。

・基本的に代理店が電話勧誘でお客様を獲得した場合は、代理店による後確認を実施し、確認が取ればそこで契約エントリーの扱いとしている。

・光回線の勧誘にあたり、65歳以上の高齢者と電話勧誘や訪問勧誘で獲得した全てのお客様に対しては、自社から契約意思等の後確認を行っている。

・各種キャンペーン、商品、サービス及び料金を案内する際は、説明用のタブレットやパンフレット等を用いて、利用者に十分に理解いただけるよう代理店に周知徹底を図っている。

・代理店には、電気通信サービス向上推進協議会の定める「営業活動に関する自主基準」を遵守するよう指導している。

・代理店従業員に対して「営業マナーブック」に基づき研修を行い、適切な対応となるよう取組んでいる。

・代理店の販売方法について、不適切と思われる案件の相談があった場合は、事実確認をして原因を特定し、速やかに案件への対処を行うとともに、原因と改善事項については、各代理店に指導や情報共有を行っている。

⇒総務省の見解（概略）

・電気通信事業者は、契約が成立した時には、利用者に対して、その契約内容を確認できるよう、書面交付義務として契約書面を交付しなければならない。

#### 光卸の転用番号取得方法

##### ○事例概要

契約している事業者とは別の事業者から電話勧誘を受け、電話で指示を受けながらインターネットで「転用承諾番号」の取得手続を行った。

##### ○問題点

事業者による電話口での web サイトの誘導により、転用番号取得の手続が行われた。

⇒電気通信事業者の回答（概略）

・転用番号取得のルールとしては、利用者に対して転用番号の主旨と取得方法を HP 又は指定の書面を用いて説明し、利用者は、自ら電話又は web により取得することとなる。今回のケースは代理店が口頭での誘導により利用者に取得させた模様。

・代理店に対しては、注文いただいたお客様のサンプリングモニタリングを実施し、適切な勧誘であった割合が一定基準以上を満たさない代理店については、契約の打ち切り、また、代理店の責任者を集めた会議での口頭指導や稼働を全部止めてオペレータ研修を実施させている。

・同様の事象が発生しないように、利用者に対する案内について、①現在の契約は解約になる旨の説明を徹底し、②転用承諾番号の取得は原則電話で行うよう案内し、③web において転用番号の取得を案内する際には注意事項の読み合わせを徹底する、といった 3 点を代理店の責任者を集めた会議で口頭指導している。

#### 光卸の契約書面における初期契約解除の記載方法

##### ○事例概要

「安くなる」と電話勧誘があったので契約したが不安があるので契約解除をしたい。初期契約解除のことは言われていない。

#### ○論点

改正電気通信事業法等により、契約内容を明らかにするための事項として、契約書面に初期契約解除制度に関する事項を記載することになっているが、結果的に利用者に理解されていない。

#### ⇒電気通信事業者の回答（概略）

- ・契約書面とは別に初期契約解除制度についてのみ記載した書面を同封している。
- ・利用者からわかりづらいとの意見があるので今後の改善の検討材料とする。

#### ⇒総務省の回答（概略）

- ・電気通信事業法施行規則により、契約書面等の文字の大きさは日本工業規格 Z8305 に規定する 8 ポイント以上の大きさを記載しなければならない。
- ・契約書面の記載方法等については、利用者の反応、サービスの内容の変化、他の業界での利用者への情報提供の優良事例などを参照して、継続的な改善に努めることが望ましいと考えている。

### 光卸等の電話勧誘における適合性原則に反する説明

#### ○事例概要

知的障害の兄が電話勧誘で複数の電気通信事業者と契約をしている。光回線契約をやめて光 IP 電話をアナログ回線に戻したが、新たに知らない電気通信事業者から請求書が郵送された。契約書類を探しても見つからない。請求書を頼りに解約手続きをしている。未納の料金を払う意思もある。解約手続きをしたいが全く応じてもらえない。

#### ○問題点

契約前の説明義務としての「適合性の原則」が守られていないことから、結果として利用者側に契約内容の理解が形成されなかった。

#### ⇒電気通信事業者の回答（概略）

- ・高齢者や特に丁寧な説明が必要な利用者には、適合性の原則に基づき、販売現場にはわかりやすく丁寧なご案内をするよう義務付けている。
- ・不適切な販売が行われたと判明した場合、原因を追求し、改善策をたて指導を行っている。引き続き改善に努めていく。

### 光卸におけるベストエフォート型サービスの説明不足

#### ○事例概要

電気通信事業者と光卸回線の契約をした。通信速度がとても遅くなった。事業者は「改善できません」と言った。事業者は解約するなら違約金はいらぬと言っているが、工事費はかかると言われた。工事費がかかることや、通信速度を保証しない契約だという説明を受けていなかった。契約時、「速度は変わら

ない」と説明を受けている。速度が遅いことについて債務不履行を主張できるか。他に何か主張できないか。

#### ○問題点

ベストエフォード型サービスの説明不足。

⇒電気通信事業者の回答（概略）

- ・ 勧誘時における説明義務の基本説明事項である“品質”に関するご指摘と判断。
- ・ 該当事項の対応は、「説明書面（代理店が使用するチラシ等）」に記載し、「お申し込みチェックシート（代理店が訪問販売時に使用する確認書面）」を用いて、契約内容を理解していることを確認している。

#### オプション契約

##### ○事例概要

インターネット接続サービスチラシの投函があり電話で申込み。最初に業者名を名乗ることはなく、こちらから確認するまでどこに掛けているかが不明。期間限定の無料オプションがチラシには書いてあったと思うが、電話で説明を受けたかは覚えていない。電気通信事業者から「契約内容確認書」が送られてくるが、オプションの記載なし。しばらくして別の電気通信事業者から「利用内容確認書」が届くが、知らない業者名だった。その後、引落しがあり、代理店の独自オプションだと説明された。インターネット接続サービスの申込み時に、オプション等の詳細説明なし。解約までに支払った独自オプションの料金を返金してほしい。

##### ○問題点

契約時における代理店独自オプション契約についての説明不足

⇒電気通信事業者の回答（概略）

- ・ 代理店提供による独自オプション契約に関しては、改正法に基づく指導監督責任があると考えており代理店指導を行っている。
- ・ 一方で、代理店独自オプションの契約状況を事業者は逐一把握する立場にはなく、カスタマーセンター等への申告により初めて状況把握し、必要に応じて代理店に対応依頼及び指導を実施している。
- ・ 本件については、独自オプション提供事業者の運用体制の見直しやHPのリニューアルなどを依頼し再発防止に向けて指導をしている。
- ・ また、利用者に料金等を記載した書面を交付するように指導することを求めている。

⇒総務省の回答（概略）

電気通信事業者が、媒介等業務受託者が独自に提供するオプションを全て把握し統制することは、競争上の観点から必ずしも適切でない場合や、事業者に過度な負担を課すこととなる可能性があることから、消費者保護ガイドラインでは「委託元の電気通信事業者等が媒介等業務受託者の提供するオプションについて逐一把握し又は統制することを求める趣旨ではない」といった記載をしているが、電気通信事業者等が把握することの難しい当該オプションについては、消費者保護に資する観点から、媒介等業務受託者

から利用者に書面を交付するよう、事業者から媒介等業務受託者に対し指導することを求めている。

(2) 主な意見等

- ・電気通信事業者から代理店に対して指導等の措置義務を徹底してもらいたい。
- ・転用番号取得について、代理店が利用者に対して十分な説明をしないまま誘導して web サイトで手続きを進めた。
- ・契約前の説明義務としての適合性の原則が守られていないことから利用者が契約内容を理解していない。
- ・電話での契約成立は、事業者からの適切な説明がされた上で利用者からはっきりと申込みの意思表示をすることを前提とした上で、事業者による契約内容の再確認がなくても契約は成立するので、消費者側でも契約内容をしっかり確認することが必要。