

## 平成29年度信越電気通信消費者支援連絡会（第18回）開催報告

### 1. 開催日時

開催日：平成30年2月15日

### 2. 開催場所

長野第1合同庁舎4階共用会議室（長野県長野市）

### 3. 議事

- (1) 電気通信サービスの消費者保護に係る取組
- (2) (一社)全国携帯電話販売代理店協会からの報告
- (3) 消費生活センターからの質問・要望に関する意見交換
- (4) その他  
(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)

### 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

#### ① 小規模事業者へのWi-Fiサービスの不適切勧誘

○事例概要：光インターネットサービスを利用中、事業者代理店から、利用料実質無料・工事費もかからない、と事業者向けWi-Fi利用を勧められ了承したが、後に届いた契約書には、電話で説明を受けていない光コラボに係る事項や、無料といていた費用が月々かかる内容及び5年以内解約にかかる違約金等の内容が記載されていた。

○論点：(1) 大容量Wi-Fiの必要性があるか疑問に思われる小規模事業者に対し、勧誘を行っていること。

(2) 契約内容の説明が十分でないと認められるケースが多く、代理店への指導が適切に行われているのか疑問であること。

➡ 事業者の回答：(1) 不適切・不十分な勧奨が判明した際は、第一に早急なお客様対応による解決の実施・指示を行っていることに加え、当該販売代理店に対して発生原因の分析や改善指導を行うとともに、内容によっては全ての販売代理店への注意喚起等を行い、同様の事象が発生しないよう対処している。

(2) 販売代理店に対しては、勧奨時にサービス内容や料金等について明確に説明の上、サンクスレターによる再確認を行うよう指導している。

販売代理店が自社商材と併せ他社の電気通信役務を勧奨する際は、提供事業者（と提供事業者の代理店である旨）であることもお客様にお伝えするよう指導している。

全ての販売代理店に対し、(1)の取り組みに加え定期的に社員同行の立ち入り検査を実施し、適切な勧奨が行われているかを確認している。

➡有識者（弁護士）の見解：本当に契約したことになるのか疑問。金額が大きく、また集団での争いとなればシビアな問題となる可能性もある。民法上、意志の合致があれば契約は成立との規定もあるが、内規やガイドラインを作成しておき、きちんと契約が成立したことを明確にした方が事業者にとってもメリットがある。

一方、買い主注意せよという民法の原則からすると、サービスを受ける側も慎重に考えなければならない。

## ② 携帯電話不正利用防止に係る対応について

○事例概要：消費者金融の借入れの条件として、携帯電話を10台契約できるかどうかを審査の条件ということで、実際に10台を契約しSIMカードも含め買い取り業者に送ったが、融資は受けられず機種代金100万円が残ってしまった。

○問題点：結果的に契約者だけに責任を負わせる形になったことで、多重債務者等の消費者は更なる借金で困窮することとなり、自己破産等の債務整理となった場合、販売者側にも損失が発生する。

販売側は、契約時における携帯電話不正利用防止に関する説明について、契約書への記載とともに十分であったか。また、契約者に落ち着きのなさ等不審な点はなかったかの確認や、銀行・コンビニ等における声かけ等のように、各社独自、また、業界団体としての予防対策を講じているか。

➡総務省の見解：業者指示でSIMカードを本体とは別に単体で送付させられており、携帯電話不正利用防止法上の「通話可能端末設備」に該当する。警察及び法律の専門家に相談が必要。

➡事業者の回答：（大手キャリア3社とも）携帯電話不正利用防止法に規定される不正契約の防止策について、確実な本人確認の手続き実施や契約時に手交する重要事項説明書等の書面においての周知等、様々な方法で注意喚起を図り、細心の注意を払っている。

➡有識者の見解：このような事案は、消費者にとっては法的な救済は難しい。悪質業者の詐欺について、そのことを通信事業者が知っていることはまずない。詐欺だとしても第三者詐欺、つまり通信事業者と消費者本人の間では何ら詐欺ではなく、通信事業者が知っていなければ契約を取り消すことはできない。法律的には余程の事情がない限り、契約を否定できない。契約者本人の重過失が認められる可能性もあり、お金の負債を減らすことを考えれば破産とか民事再生がもっとも現実的と思われる。

## ③ 端末代金支払いに係る頭金について

○事例概要：スマートフォンが故障したためショップに相談したところ、新機種を勧められ機種変更を頼んだ。契約内容の説明を受け、本人確認書類も担当者に渡したが、最後になって「頭金5,400円が必要だ。支払いたくない場合は、クレジットカードを作るか、電気の契約をしてもらうことになる。」と言われた。頭金は端末代金の一部だと思った

が担当者は「端末代金の一部ではない。」と主張。納得がいかない。

○問題点：契約に条件があるなら、契約前に説明すべき。機種変更を頼んだ後に頭金についての説明を受けているので、断れずに電気等の契約もしてしまう消費者もいると考えられる。

一般的に頭金は代金の一部と考えられるが、当該店舗は代金の一部ではない頭金を設定しており、端末と全く関係のない電気又はクレジットカードを併せて契約すると頭金を割り引くという販売方法を取っていること。

➡事業者の見解：今回の販売方法はおかしい。当該店舗には厳重に注意するとともに店長会議の場で情報共有を行い、何故そういう事が起こったのか、誤解を招かないにはどうしたらよいかディスカッションを行った。

端末の販売価格は各店舗で自由に決められるため本体としてコントロールできない面はあるが、最初に代金の一部である頭金も含めた端末の価格を提示すべきであり、契約の最後になって持ち出す話ではない。

他の商品も併せて契約をするとポイントや年会費等メリットがあるため勧めているが、希望されない場合の話法についても指導を行っている。申し出についてはきちんと対処したい。

#### ④ 更新月に解約申し出をしたが違約金が発生

○事例概要：光回線契約について2年縛りが終わるので解約する予定でおり、9月に届いた更新期間を知らせる葉書には9月10月中に解約しないと違約金（解約事務手数料）が生じるとの記載があったことから10月27日に解約の申し出をしたが、「工事が完了し回線停止となる日が解約日になるので、今からだと工事は11月になり違約金が生じる。葉書にも書いてある」と言われた。

あらためて読むと、解約日とは回線停止日のこと、回線停止まで「概ね2週間程度お時間を要する」と書いてあるが、契約更新期間として「2017年9月1日～2017年10月末日」と書かれているので、10月末日までに解約の申し出をすれば違約金が生じないのではないか。回線停止の工事に時間が要するのであれば、その期間を考慮し更新期間を知らせるべきではないか。更新期間内に解約の申し出をしているので、違約金なしで解約したい。

○問題点：解約申し出日が更新期間内であっても、工事日程という事業者都合で違約金発生の有無が分かれるのは、消費者の関与しない事由によるものである。

回線廃止手続きは、解約申し出を行ってから言わば事後処理であることから、事後処理終了日をもって解約日とするのは、いかがなものか。

➡事業者の見解：工事をお願いしている事業者の工事枠の問題にも関係するが、お客様のご連絡のタイミングが二ヶ月満了のぎりぎりになってしまうと、このような事象が起きてしまう。このような事象は社内ではあまり発生していないが一つの事例として社内で共有する。今後何らかの対応を検討すべきであると考えており、誤解を招く対応があったことについては改善していきたい。

➡総務省の見解：消費者保護ルールに関するガイドラインの第3章第2節「契約書面の記載事項」には、「契約解除・契約変更の連絡先及び方法」「違約金額、その他契約解除・契約変更の条件等」を記載することとしている。今回の事例を踏まえ、事業者には契約時に消費者に分かりやすい内容で書面を交付するように引き続き指導をしていく。

なお、期間拘束のあるサービスの違約金の考え方は、各電気通信事業者の判断であり、総務省として一律に違約金の取扱いを同一内容として指導していくことは困難だと判断している。

## (2) 主な意見等

特段なし