

## 令和元年度北陸電気通信消費者支援連絡会（第21回）開催報告

### 1. 開催日時

令和元年8月30日 13時30分から16時30分まで

### 2. 開催場所

金沢広坂合同庁舎大会議室

### 3. 議事

(ア) 総務省等の取組について

(イ) 消費生活センター、事業者等からの情報提供

(ウ) 電気通信サービス相談事例等（上半期）に関する意見交換

### 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認知症者との契約について

##### ア 事例概要

認知症の80代の高齢者（契約者）が、使用していた携帯電話が故障したため、家族の同意のないままに、スマートフォンの機種変更をした。契約者は、スマートフォンの操作はまったくできない。

携帯電話のショップ側は、契約者が認知症者とは認識できず、スマートフォンのサービス説明等にも理解していると判断した。契約者が家族への連絡を拒んだため、家族への確認を行わず機種変更を行った。

##### イ 論点

高齢者がスマートフォンへの変更契約時に、契約者が家族への連絡を拒否されたり、家族同伴での来店を拒まれたような場合に、どのような考え方で対応をしているのか。

##### ウ 事業者回答

80歳以上のお客様には、ご家族同伴での来店をお勧めするとともに、お一人で来店された場合は、お客様に了承を得たうえで店頭からご家族に確認の電話をさせていただく場合がある。なお、ご家族が反対されている場合でも、最終的には契約者の意思を尊重している。

ご高齢で、なおかつ、認知症などのハンディのお届けがあった場合には、寄り添いながら対応している。今回の例では、ハンディ等のお届けがなく、ショ

ップ側でも認知症者と判断できなかった。

なお、今回の例では、機種変更の契約後に料金コンサルを実施しており、また、契約者本人がスマートフォンを継続して使いたいとの意思が再確認できたことから契約は継続している。

## ②通話アプリについて

### ア 事例概要

スマートフォンの利用料金が高額だったため、通信事業者に通話明細を確認したところ、大手通販会社のカスタマーセンターへ電話をかけた1件で9940円計上されており、通話時間は、4時間8分27秒となっていた。

通話時間について、大手通販会社に問い合わせたところ、約8分であることがメールで回答された。

契約者は、実際の通話時間は約8分であり、通信事業者へ支払った通話料金の返金を求め交渉しているが、納得できる説明がされなかった。

### イ 問題点

通話料金を節約するためのアプリを利用したが、通話終了後に「切電」の操作を行わなかったことにより高額になってしまったと想定される。

スマートフォンにおいて、通話アプリを使用した場合の「切電」についての周知が不足しているのではないか。

### ウ 事業者回答

通話料金で高額が発生するものに関しては、実際は「切電」がうまくできていないことが原因と想定される。

「必ず終話をしてください」という案内を重要事項等で説明させていただいている。

## ③光電話・IP電話について

### ア 事例概要

光回線を契約している80代の高齢者が、電話勧誘により、数回の事業者変更を行った結果、現在の契約状況（特にオプション契約の状況）がわからなくなっていた。

### イ 問題点

契約者はオプション契約に関して理解していなかった。

また、電話により勧誘された代理店と契約し、その後解約していたにもかかわらず、再度勧誘された。

#### ウ 事業者回答

電話勧誘時の対応に関しては、メリットやデメリットをはっきりと説明をするよう、代理店の方には指導している。

お客様が高齢者の場合には、聞こえやすい声でゆっくりかつ丁寧にご説明する等、「適合性の原則」に配慮した営業活動を実施している。

再勧誘については、お客様が拒否された場合は、社内にて再勧誘禁止の設定し、再勧誘を行わないこととしている。

#### ④プリペイドSIMについて

##### ア 事例概要

ネット通販で完全容量無制限で1年間使用できるプリペイドSIMカードを購入した。

半年間はキャリアとの契約不要でキャリアの通信サービスを利用できていたが半年経過後、まったく利用できなくなり販売会社へ電話したが繋がらない。

##### イ 問題点

プリペイドSIMカードを売買の対象にすること自体が問題ではないのか。  
また、当該販売会社は、電気通信事業者となるのか。

#### ウ 事業者回答

法人契約、個人契約に関わらず、事業者の承認を得ずにサービスの利用権を譲渡することはできません。契約約款にも明記しております。

なお、プリペイドSIMカードの情報（カード番号）がわかれば、販売会社についての調査はできる。

##### エ 総務省見解

当該販売会社は登録も届出も行っていないので、電気通信事業者には、該当しないと考えられる。

電気通信事業者とは、電気通信事業を営むものについて、事業法第9条の規定による登録を受けた者、および、第26条第1項の規定による届け出を行った者と定義されている。

## ⑤携帯電話の解約拒否について

### ア 事例概要

判断能力のない娘の携帯電話料金が毎月引き落とされている。携帯電話がどこにあるかもわからない状態であるため、近くの携帯電話ショップへ解約を申し出たが、本人の同伴がないと解約できないと言われた。

### イ 論点

判断能力のない契約者の契約手続きについて、販売店によって対応に差があるのではないかと。  
解約申出の時点で、委任状の提出など判断能力のない契約者の解約手続きについて、説明してもらいたい。

### ウ 事業者回答

販売店によって手続きに差が生じないように指導に努めていく。  
解約手続きについては、原則、契約者による手続きをお願いしている。  
契約者による手続きができない場合は、一定の証明書類や委任状などを準備していただくことで、代理人による手続きも可能としている。

## ⑥オプション契約について

### ア 事例概要

電気通信サービス本体の契約後、事業者よりオプションサービスの電話勧誘を受け、内容を理解しないまま契約した。本体の契約を解約したが、解約後2ヶ月分のオプション代金が請求された。

### イ 論点

オプション契約は本体の契約と一体化しているのではなく、代理店との契約になっているケースもある。  
特に電話勧誘でオプション契約を勧める場合、内容および解約時の対応について丁寧な説明が求められるのではないかと。

### ウ 事業者回答

解約時には、利用中のオプションサービス・割引サービスを説明しており、割引サービスの違約金が発生する場合は、違約金についても説明している。  
オプションサービスが通信事業者のサービスではなく、代理店や全く別のメ

一カー等のサービスの場合は、自動的に解約されないことが発生するものと思われる。

## ⑦不招請勧誘について

### ア 事例概要

光卸事業者、プロバイダー事業者など通信事業者から1日に何度もかかってくる不招請勧誘について、高齢者などは契約内容を理解できないまま契約してしまうケースが後を絶たない。

### イ 論点

上記のような状況について対策をたてているか、また、どういった対策が有効なのか、その内容について聞きたい。

### ウ 事業者回答

お客様が勧誘を拒否された場合は、非干渉登録という登録をさせていただいている。  
不適切な事例があった場合、勧誘の日時や代理店の名称などの情報を把握するようにしている。  
光コラボ事業者に関する苦情については、当該光コラボ事業者に対して事実確認を行い、問題があった場合は、光コラボ事業者に対して改善の申し入れなどの対応を行うこととしている。

## ⑧零細自営業者への対応について

### ア 事例概要

零細自営業者では、通信契約が事業者契約（法人契約）である場合も多い。  
高齢を理由に廃業した後も事業者契約が継続されており、電話勧誘により新たに契約した場合でも、引き続き事業者契約となっている場合があり、初期契約解除制度などの適用基準がわかりにくい。

### イ 論点

高齢の零細自営業者に関しては、より柔軟な対応が必要になると思われるが、監督官庁や事業者の考え方について教えてもらいたい。

### ウ 事業者回答

自営業者が法人契約をしていた場合は、原則は、法人契約として対応することとなる。

ただし、事例のような零細自営業者の場合では、個別の状況により個人契約と同様に対応すると判断し、個人契約とみなす場合もある。

## (2) 主な意見等

- オプション契約について、消費者がこの契約をしてこれだけお金を支払うというのが、1枚の紙で認識できるようになればいいと思う。契約する側は1つの契約だと思っているので、オプション契約は理解しづらいのではないか。(消費生活センター)
- 高齢者が当事者となっている事案が多く見受けられた。しかしながら、高齢者ではない、いわゆる一般人にも共通する問題をはらんでいるのではないか。つまり、契約の意味もわからず、内容をよく理解しないまま、言われるままに契約をしてしまい、後になって、こんなはずではなかったというケースが見受けられる。契約は、基本的には自分の意思で自分で決定することとなる。(学識経験者)
- 契約解除時のオプション契約には、大きく1個の契約の中に括って中身が複雑に入り組んでいるものと、よくよく考えてみたら一個一個、全部、別の契約だったということも考えられるものがある。1個を解約しても、その他全部は、基本的には残るということが原則である。このあたりの細かい話は、事業者側でしか理解できないことだと思うので、丁寧な説明が必要である。(学識経験者)
- 契約とは直接関係ない家族の介入・関係については、個人情報に関する問題なので、どこまでルール化・抽象化して、一般的に当てはめられるような規範ができるかは、個人情報との関係もあるので、今後の課題のひとつではないか。(学識経験者)