

令和元年度上半期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9月27日（金） 13時30分から16時30分まで

2. 開催場所

北海道総合通信局 第一会議室

3. 議事

（1）開催要綱の改正

（2）電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について

- ・電気通信分野にかかる消費者保護の取組みについて
- ・FVNO委員会の消費者に関する活動
- ・光コラボの「事業者変更」の開始の経緯
- ・MVNO委員会の取組み報告
- ・キャリアショップ店頭における苦情の状況
- ・北海道総合通信局における消費者保護に係る取組

（3）電気通信サービスに係る相談件数の報告

（4）相談事例の検証・意見交換

4. 消費生活センター等からの質問・要望及び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 店舗における携帯電話の機種変更時に電気通信役務以外のサービスを勧められた事例

ア 事例概要

携帯電話の機種変更で店舗を訪れた際、電気通信役務以外のサービス（商品の定期購入、機器レンタル）を勧められて契約にいたった高齢者が契約者の事例。

イ 論点

- ・通信契約以外の商品やサービス提供について、通信事業者は代理店等に対する推奨を行っているのかどうか。またどのような勧奨手法を指導しているのか。
- ・電気通信事業法の規制対象外の商品やサービス提供にかかる契約と電気通信役務契約を同時に締結することについての総務省の見解はどうか。

ウ 事業者回答（複数事業者からの回答を抜粋）

- ・機種変更で来店した場合も、料金プランの変更で来店した場合も、契約者から話を伺ったうえで、契約者にあった商品を紹介させていただいている。
- ・オプションや付属品の勧奨は、契約者の利用環境や用途を伺ったうえで提案している。
- ・オプション品についてお客様の適合性に配慮して紹介している。
- ・オプション品については、契約者のライフスタイル等を伺ったうえで提案している。
- ・スマホを安全に、安心して利用いただくため故障時の補償オプションやセキュリティ系のオプションは契約時に必ず紹介している。
- ・故障時の補償オプションといった契約時のみ受付可能なものは必ず紹介している。
- ・事業者提供オプションと代理店独自オプションは区別がつくように契約控えの書面を分けるように指導している。
- ・代理店独自のサービスについては事前に報告をいただいた上で、電気通信事業者としてのブランドを意識してもらいつつ、販売するよう指導している。
- ・弊社契約サービス以外の商品やサービスの提供については、推奨しておらず、代理店事業者としての戦略があるので、指導等の実施は難しい状況と考える。
- ・弊社が提供する電気通信役務及び関連オプション（サポート等）以外の商品やサービスは代理店等に対して勧誘推奨していない。

エ 総務省見解

電気通信事業法の規制対象外であるサービスについては「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（以下ガイドライン）」において考え方が整理されている。P15「（5）いわゆるオプションについて」の部分では、その電気通信事業法の規制対象外であるサービスの締結が、電気通信役務契約の締結に付随しない契約（電気通信役務契約の締結と関係なくオプションを単独で申し込む場合等）である場合は、ガイドラインに定める消費者保護ルールの対象外と説明している。ただし、他業種との一体的な販売がされる時の説明事項の取扱いについては、ガイドライン P26 において、「セット割引の内容を含む料金等に関する本法の説明義務としては、少なくとも電気通信役務に関係する部分を説明する必要が生じるものである。」とされており、総務省としては電気通信事業者様に対し本ガイドラインを踏まえた適切な対応を依頼している。

② 電話にて電気通信役務以外のサービスと電気通信役務契約が同時に勧奨された事例

ア 事例概要

電話勧誘によって電気通信役務以外のサービスであるホームセキュリティサービス（IoT 機器の割賦購入が必要）と電気通信役務の契約（機器を WI-FI ルーターとして利用するための MVNO 無線インターネット専用契約）が同時に勧奨され契約に至った事例。電話勧誘において WI-FI の通信契約に関する説明が中心となってしまったことで、契約者側のホームセキュリティに対する理解が進まなかった。また固定の光回線接続契約を解約して WI-FI に宅内の通信回線を乗り換えさせる勧奨を行ったことで、光回線によるインターネットサービスを基礎とした光 IP 電話が利用できなくなる状況が発生した。

イ 論点

- ・電気通信事業法だけでなく特定商取引法も関わる場合、これらの法律や条例等について、代理店等にどのような指導・監督を行っているのか。
- ・電気通信以外の多岐にわたる契約内容を組み合わせて販売するケースも増えている。複数社が関わる場合、どの事業者が責任のある立場になるのか。
- ・光回線事業者も含めて、未だに電話番号が変わる、電話が使えなくなるといったセールストークが散見されるが、事業者としてどのように対策を講じているか。
- ・代理店とのルールの中で勧誘時の音声を録音するのか否か、また録音するにはその保存期間、貴社への報告義務などルールはあるか。

ウ 事業者回答（複数事業者からの回答を抜粋）

- ・事業法、特商法に規定される説明義務および書面交付を徹底し、各々が独立したサービスであることを説明している。
- ・ホームセキュリティサービスの電話勧誘は、弊社のモバイルや固定通信の既契約者に勧奨の対象を限定しており、契約意思の確認を行い、後日、書面にて契約手続きを行う。
- ・弊社以外のサービスを組み合わせて勧誘する際は、名乗りの正確な通知を指導しており、一回の架電で組み合わせ勧誘せず、別サービスは再架電するよう推奨している。
- ・光回線の電話勧誘の際、最初に案内した担当者と別の担当者からもう一度、お申込み内容について確認のお電話をしている。
- ・ショップにて行われる販売契約行為については、弊社に管理監督責任があるが、代理店独自のサービス／商品の説明内容等は、その契約元との契約に基づき提供されると考える。
- ・複数社のサービス契約について、弊社の消費生活センター相談員様専用窓口へお問合せいただいた場合、弊社が窓口となり一元的な対応を行っている。
- ・代理店独自オプションがある場合には、書面交付等により独自オプション内容の明確化を適切に実施すべき旨を、マニュアルに記載し配布している。
- ・代理店に対しては、「電話が使えなくなる」等の勧奨については、類似の表現も含めて禁止しており、不適切な事例及び具体的な禁止トークを全代理店に周知している。
- ・禁止トークの使用が発覚した場合には、契約書の規定に基づき、業務停止措置や契約解除を含め、厳正に対処している。
- ・消費者の方に誤解を与えない様、HP や請求書同封物等による注意喚起を実施している。
- ・相談内容としてサービス不満、契約時の説明不足、不実告知等が発生した場合、代理店の勧奨時に問題があると判断した際には、勧奨時の音声提出指示を行い、事実確認の結果、弊社の規定に違反する事項を確認した場合には罰則等の指導措置を行っている。
- ・電話勧誘を行う代理店に対して勧誘時の録音を必須としており、音声は半年間の保存と苦情等により弊社が要請した場合には、速やかに提出をさせるように指示している。
- ・勧誘時の音声録音は1年間保存することを義務付けており、弊社が求めた場合は現地聴取することも可能。
- ・電話勧誘時の通話記録は、代理店にて一定期間保存をしており、報告義務はないが、対応品質保持のため、弊社にて、定期的に音声モニタリングを実施している。

エ 総務省見解

総務省は、改正電気通信事業法（以下改正法と表記）によって販売代理店の事前届出制度が導入されたことで、販売代理店の迅速・的確な把握が可能となることを期待している。また同時に、本改正法では、これまで電話勧誘を中心として利用者から苦情・相談が多かった、「勧誘主体についての誤解」や「勧誘目的の不明示」に対し、販売代理店等が通信サービスの勧誘に先立って「自己の名称等」又は「勧誘である旨」を告げずに勧誘する行為を禁止する規律を新たに設けた。改正法が施行される10月以降、総務省においては、これらの新しい制度、新しい規律を踏まえた上で販売代理店の不適切な業務の是正の実効性を担保したいと考えている。

(2) 主な意見等（構成員である消費者団体の要望・意見）

- 携帯電話料金等が割引になることを前提に光回線等を勧めることがある。通信契約だけでも理解が難しいため、同時に複数の契約内容を把握するのは更に難しいと思われる。
- 電気通信契約以外の商品やサービスを契約変更や機種変更時に同時契約を勧めることについて、適合性の原則を踏まえて検討していただきたい。
- 今後も電気通信事業法の対象外の商品やサービスについてのトラブルが起こる可能性があるが、総務省は他省庁と連携して被害防止に努めていただきたい。
- 光卸事業者の中には他社に事業者変更をする契約者に対して高額な事務手数料を請求している場合がある。解約を阻害する行為と思われるので総務省に情報提供したい。
- 消費者が想定していないサービスの勧奨を受けるのは不意打ち性が高く問題であり、特に電気通信役務と電気通信役務を組み合わせる形の勧奨は理解が難しい。
- 複数のサービスや商品を契約する場合、契約内容や支払金額が明確にわかるような説明を行い、一覧性のある書面を交付していただきたい。
- 電気通信事業法の対象外のサービスや商品についても、セットで契約する場合には消費者保護ガイドライン等で何らかの規制をしていただきたい。
- 電気通信役務と関連するセキュリティー契約、商品の割賦契約等の電話勧誘は、まずパンフレットを発送し、説明書面を消費者が手に取った上で説明を聞く手法をお願いしたい
- 店舗で消費者が想定していないサービスを勧奨する場合は、本人が目的としていた通信契約については、その日の内に成立してもよいかと思うが、本人が想定していないオプションサービス等は「こういったサービスを行っていますけどどうですか」という紹介をおこなった後で、一旦家に持ち帰って検討する時間を設けるべき。
- 電話勧誘について、後日、契約書面が送付されることとなるが初期契約解除や特商法に基づくクーリングオフの起算日を書面到達の日としていない事業者があり、申し出の期限内に制度を確認できない場合がある。書面到達日から申し出期限をカウントするという原則を守って消費者からの制度利用の申し出を受けてほしい。