

令和3年度東北電気通信消費者支援連絡会（第1回）開催報告

1. 開催日時

令和3年8月5日 13時30分から15時30分まで

2. 開催場所

WEB会議及び書面会議

3. 議事

- (1) 電気通信サービスの消費者保護に係る取組
- (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) その他

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 携帯キャリア各社の「キャリア決済サービス」に関する質問

ア 事例概要

「宅配便不在通知を装ったSMS」等により、キャリア決済サービスの不正使用トラブルが多数ある。このような被害に対して救済や防止策等、事業者の対応についてお尋ねする。また、契約時においてキャリア決済サービスがデフォルトで利用可能になっていること、利用しないようにできること、限度額変更ができること等の説明をしているかお尋ねする。

イ 論点

キャリア決済サービスの第三者による不正利用が少なくないことから、事前説明、被害救済、防止策等事業者の対応を求めるもの。

ウ 事業者回答

契約者より被害の申告があった場合、調査のうえ事実と判明すれば被害額相当の救済を行っている。防止策として、パスワード管理や不正アプリの使用禁止等、注意喚起を行っている。また、キャリア決済サービスの内容・注意事項については、一部の業者においては、契約時の説明を行っていない。

エ まとめ

キャリア決済サービスの不正利用による被害が増大している。被害者の救済はもとより、事業者の事前防止策を充実させていくことが重要である。

② 光卸の不適切な契約

ア 事例概要

大手事業者のように名乗り光回線を勧め、覚えのないオプションも付加し高い料金となった。さらに、別の事業者による電話勧誘で、認識のないまま光回線を転用されたうえ、光電話に加え使う予定のないインターネットを付加されたもの。

イ 論点

代理店の説明不足により、契約者の認識がないまま契約に至っている事例が散見される。事業者、代理店に法令・ガイドラインを遵守するよう求めるもの。

ウ 事業者回答

代理店からの勧誘における担当者の異なるそれぞれの架電において、今回の勧誘電話が大手事業者からのものではないことを毎度お伝えすることとし、大手事業者であることの誤認回避、抑制となるよう取り組んでいる。その際、各取次工程において手続きをすすめても良いかの確認をとり、お客様の反応が肯定的な反応でない場合においては、お客様の理解が得られていないと判断し、繰り返しての説明を実施することを徹底して参る。

エ まとめ

このようなトラブルは、「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」（総務省総合通信基盤局）と「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン」（電気通信サービス向上推進協議会）の両ガイドラインを遵守すれば、かなり防げるものと思われる。

事業者は代理店の指導などを通じ、法令・ガイドラインに則った勧誘時の説明を徹底する必要がある。

③ 光卸と付随するオプションの不適切な勧誘・契約の改善

ア 事例概要

① 「アナログ回線の皆さまは光回線の契約をしている」と電話があり、契

約中の大手事業者からの電話と錯覚したうえ、安くなると勧誘されA社と光電話を契約したが逆に高くなった。

- ② さらに、光回線と携帯電話の契約を一本化すると安くなると勧誘されB社と契約したものの、先の光事業者と二重契約したかと思い直し、当該事業者との契約を解約しアナログ回線に戻そうとしたところ、解約はアナログ開通してからという案内のまま実行したら初期契約解除期間が終わっていた。
- ③ また、契約した覚えのない「機器保証」がC社と契約になっていた。

イ 論点

相談者は自分が契約した内容を把握できていなかったが、A社、B社はこの状況をどのように捉えるか、また、どのような対策が必要と考えるか。また、B社は初期契約解除の説明は行わないのか。

C社は、自社で直接勧誘しているのか、契約内容の説明はしているのか。

ウ 事業者回答

・ A社

本件について、お客様サービス向上の意見として賜り、弊社主管部署に共有する。また、販売代理店に対し本事例を共有し不適切な販売を行わないよう再度指導した。

・ B社

初期契約解除については、申込時に「キャンセルしたい場合は、いつまでに初期契約解除のお申し出をしてください」等の説明を受付拠点にて実施しているが、解約受付時には初期契約解除の案内はしていない。電話勧誘時にはお客様に丁寧に説明を行い、書面での契約内容の交付を行っている。今後も適切な対応に努めて参る。

・ C社

勧誘、契約内容の説明に関しては、原則代理店へ委託している。代理店に確認したところ、代理店で説明行為を行っているとのこと。お客様に誤認させた点については代理店にしっかり指導した。

エ 総務省見解

「適合性の原則」に基づき、電気通信事業者等は、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義務がある。また、消費者トラブルが発生した場合に、電気通信事業者は、利用者からの苦情等を適切かつ迅速に処理しなければならない義務がある。総務省においては、引き続き、これらの規定を含めた法の厳正な執行に努めて参る。

オ まとめ

消費者とのトラブルを避けるためにも代理店の丁寧な説明、また消費者に寄り添った対応が求められる。引き続き、事業者は代理店への指導を強化されることを期待したい。

④ 「アナログ戻し」に伴う高齢者へのオプションの不適切な契約

ア 事例概要

実家の母の通帳類をチェックしていたところ、毎月2,860円が1年以上前から口座振替されていた。母は契約時の状況や契約内容を何も覚えていない事から、請求元を銀行に調べてもらったが、会社の名称しか分からなかった。この会社名をネットで検索すると、サポート料金を請求する会社としてヒットしたが、はたしてこの会社が契約した会社かどうか分からない。解約して請求を止めるにはどうしたらよいか。

イ 論点

事業者の説明を求めると「当社では必要の無い光回線をお使いのお宅にアナログ回線戻しの提案をしている。その条件として、当社で提供している安心サポートサービスに最低1年間は加入して頂く事としている。この方は1年以上継続頂いているが自動継続となっており、現時点の解約だと違約金が発生する。」との回答だった。また、契約者は90歳を超えており、契約内容を理解しているか疑問のある勧誘である。

ウ 事業者回答

このような苦情が発生しないよう、今後お客様へは必ず自社の名前や勧誘である旨を告げるようにし、再発防止を必ず実施する。お客様から苦情が発生した場合は、お客様の要望にお応えしトラブルの解決を図る。お客様並びに消費生活センターの方々にご迷惑お掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。

エ 総務省見解

現在総務省において開催している「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」においては「電話勧誘における課題」として通信サービスにおける電話勧誘に関する消費者トラブルの削減に向け検討し、論点整理を行っているところ。総務省においてはこの論点の整理も踏まえた上で引き続き検討を行って参る。

オ まとめ

アナログ戻しは本来自分でできるものであるが、このような高額な契約をさせられている現状が問題。また、契約時に90歳を超えているかなりの高齢者への説明方法も問題であり改善を望む。

⑤ 「アナログ戻し」の勧誘・契約の改善

ア 事例概要

昨年、電話料金が安くなると電話勧誘を受け、光回線の契約をした。しかし、料金が2倍近くになったため事業者に解約を伝えた。その頃B社から「アナログに戻しませんか」と電話があったため契約している光回線事業者の関連会社と思いお願いした。アナログ工事終了後、B社より料金35,200円を支払うよう電話があった。少し前に光回線事業者に解約金を支払ったばかりのため不審に思った。B社に確認するとA社と光回線事業者は別会社と説明された。どうしていいかわからず相談した。

イ 論点

A社に聞くと、大手事業者のアナログ戻しの該当部署に工事依頼したのはB社であるという。契約者からの申込みではない場合でも実際、工事依頼は可能か。可能であれば、大手事業者からの電話であるという誤りを助長させることになりかねないので、何らかの改善を求めるものである。

ウ 事業者回答

・大手事業者

お客様からのご注文は「契約者本人からの申込」または「申込の意思の確認」を行って受付する。契約者以外の第三者（他の通信事業者、独自に営業活動をされている業者）から回線異動の申し出があった場合は、弊社より「契約者ご本人に連絡する」。第三者による「アナログ戻し」の申込みについては、対応について検討していきたい。

・A社

第三者による申し込みは可能。大手事業者のアナログ戻しの該当部署に工事依頼したのはB社である。この際に大手事業者の担当部署よりお客様へB社からのアナログ戻しについて、間違いはないか確認の連絡が行くことになっている。

エ まとめ

「アナログ戻し」については消費者センターにも多くの苦情が寄せられている。最初の勧誘が大手事業者からのものと錯覚させ、さらに大手事業者本体から確認の電話が行けば、さらに誤認を拡大させるものと思われる。大手事業者も問題意識があり、改善するために動いているということである。改善された点は次回の連絡会で報告を求めたい。

⑥ 端末修理の不適切な対応

ア 事例概要

89歳の高齢者がスマホの機種変更に来店した際、系列店の格安スマホ業者へ契約を変更すれば通信料が安くなると説明され、端末だけ購入し通信の契約については、言われるがままにその系列店で契約した。しばらくしてスマホが故障し端末購入先へ相談したが「契約先ではない」と修理対応されないという事案。本件は、端末の修理は、買った店か、通信契約した店かのどちらであるか

イ 論点

消費者によっては、使用方法や契約内容など理解力不足もある利用者も多いと考えられる。弱い立場の消費者に寄り添った丁寧で慎重な検討を求めるものである。

ウ 事業者回答

お客様が80歳以上の場合、ご家族様同伴での改めてのご来店をうながしているところであるが、本件では、ご家族がいないと申し出を受け、ご家族への確認が実施できなかったと報告されている。
修理については、最初にご購入したブランドショップで受付する。本件は、結果的にお客様の状況を解決できていない点、並びに消費生活センターご指摘を真摯に受け止め、今後も高齢者様に対するより一層丁寧な対応に努めて参る。

エ 総務省見解

法令では「適合性の原則」が規定されており、電気通信事業者等は、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義務がある。

オ まとめ

高齢者への説明など、「適合性の原則」を遵守した対応が求められる。事業者は、販売代理店への指導を徹底するよう望まれる。

⑦ 不適切な無線インターネット専用サービスの契約

ア 事例概要

「大手事業者と契約していた方が、他の事業者と契約したものの料金が高額になったという苦情が寄せられている。そのため、そういった方をピックアップして各家庭に電話をしている。今なら大手事業者に戻すと、ネットと光電話が5,940円で利用できる。」と、大手事業者のようなところから電話がきた。以前契約していた大手事業者に戻したいと思っていたため、「お願いします」と伝えた。すると、「お客様から大手事業者に連絡して、アナログ回線に戻してください。」と、言われた。その後書類が届いたが、大手事業者からではない会社からの契約書類だった。不審に思い大手事業者に電話をして事情を説明したところ、「光回線の契約を弊社に

変更するにはアナログに戻す必要はない。現在契約している事業者から番号を聞いて当社に連絡することで、光回線の変更ができる。」と説明を受けた。

電話勧誘した会社に聞くと、実際は光回線変更ではなく、A社の無線インターネット専用サービス（Fi-Fi）の契約だったことが分かった。解約したいがどうすればいいか。

イ 論点

相談者はWi-Fiのことも理解しておらず、解約したいという意向は変わらなかった。A社に連絡し、初期契約解除を伝えたところ、応じてくれた。A社には勧誘時の問題点として、大手事業者と勘違いするような勧誘の内容、契約内容の説明不足、販売目的をきちんと最初に説明するよう要望している。

ウ 事業者回答

弊社代理店からの報告ならびにお客様への通話ログを確認した結果、何度も商品についても説明し、お客様からお申込みについて了承をいただいているところ。また、大手事業者と勘違いさせるようなトークもしておらず、お客様もそれをご理解いただいているように見受けられる。

しかしながら、お客様が内容を十分理解できていないという相談であるため、改めてわかりやすい説明ができるよう改善して参る。

オ まとめ

勧誘時の説明は、後々トラブルを生じさせないためにも分りやすく正確な説明が求められる。

⑧ 不適切な無線インターネット専用サービスの契約

ア 事例概要

電話勧誘業者から「契約先の光回線業者A社が完全子会社化するにあたり、B社の商品をお勧めすることになった。B社だと毎月の通信料が安く、機器も光回線と違って差し込むだけ」と言われた。速度について聞くと「位置的なことはある。今後の流れについての説明がショートメッセージで届く」と言われたので申し込んだ。初期契約解除についての説明はなかった。

固定電話を解約しようと思っていたことを伝えると自分で手続きするように言われたので、Aへ架電し光回線も解約すると伝えた。1ヶ月後、リモートワークを開始したところ、制限がかかり仕事に支障を生じた。B社に聞くと、翌月にならないと復旧できず、データを追加できないことが分かったので、C社の据え置き型Wi-Fiルーターに乗り換えた。

その後、B社の違約金9万2千円が口座から引き落とされたが納得いかない。

また、A社の契約は家族名義だったので、今月に入ってから請求金額を確認したところ、A社の光回線が解約されておらず、B社と二重払いになっており、さらにA社の違約金も請求されることが分かった。話が違うの

で違約金と二重払いの通信料を返金してほしい。

イ 論点

代理店の電話勧誘により、回線やプロバイダの変更を勧められたが、自分で前契約を解約するように代理店から言われなかったり、代理店が当方で手続きすると虚偽の説明をしていたりして、通信料金を二重に支払っているという相談が度々ある。次の点についてお尋ねしたい。

- ① 前契約先の通信事業者が、契約者が通信を全く使用していないことを調査することは可能か。
- ② 全く使用されていない回線やプロバイダ契約が存在することが分かった場合、契約者に対し、利用がないことを告知されているか。

ウ 事業者回答

① サービスによって異なるが、弊社（B社）の利用中サービスでの通信状況について調査を行うことが可能なサービスもある。（FTTHについては利用していても光電話や監視パケットの通信が生じるため、「まったく利用していない状況」を判断するのが難しい状況である。）（他社も同様の回答）

② 弊社では個々のユーザーの利用状況は監視しておらず、利用がないことへの告知は行っていない。（他社も同様の回答）

エ まとめ

自分の契約は自分で管理しなくてはならないという大前提はあるが、事業者は消費者が自分で自分の契約を管理できる情報を提供できるよう心がけていただきたい。あるいは解約手続きなど消費者の目線に立った説明を心がけていただくことを要望する。

⑨ 店舗販売における「頭金」の適正な運用

ア 事例概要

携帯電話のショップに機種変更のことで話を聞いたところ、プライスカードに記載されている機種代金の他に1万1千円の頭金を支払って欲しいと言われた。

普通の頭金とは違うようで、こちらが尋ねても「このお金は自分たちの所に入るお金だ」と説明を受けた。納得がいかず苦情を言ったところ、その場で頭金はいらないと言われた。

ショップが言う頭金の意味も分からず、最後には支払わなくてもよいということは、ごねた人だけが得をするということになるのではないか。

イ 論点

頭金に係る相談は、同様の相談が他にも数件あるが、相談の場において頭金が必要なのか、不要なのか答えに窮する時がある。

判断はショップ次第であり、令和2年11月に総務省、消費者庁より「携帯電話端末の販売価格が店舗ごとに異なるものであることを十分に認識し、支払い総額の多寡についてよく確認した上で購入していただくようお願いいたします。」と注意喚起がなされている。

頭金について、今一度どのように考えたらよいのか、また、ショップにはどのような対応を求めているのか、

ウ 事業者回答

「頭金」につきましては、本体代金の一部となる。

お客様への説明はもちろん、交付書面・プライスカードについても、頭金をいただく場合は「端末代金」＝「頭金」＋「分割支払金」として記載するよう指導しているところである。

エ 総務省見解

令和2年11月に、総務省及び消費者庁より「携帯電話業界における「頭金」の表示や端末販売価格に関する注意喚起～携帯電話端末の購入を検討している方へ～」を発表したところ。

総務省においては、販売代理店が徴収する「頭金」に関して、他業種と異なる用法を用いられていることを踏まえ、適切な表示を行うことを求めている。

オ まとめ

「頭金」の表示については、総務省及び消費者庁が発表した「携帯電話業界における「頭金」の表示や端末販売価格に関する注意喚起～携帯電話端末の購入を検討している方へ～」の注意喚起のとおりであり、事業者・販売代理店での一層の対応が望まれる。

⑩ 不要な2台目の端末の勧誘

ガラケーからスマホに機種変更をするためショップに出向いた。機種が決まるとショップの担当者から2台目の契約を勧められた。はじめは断ったが、担当者から強く勧められたため、もう1台契約することにした。その後、セキュリティや抗菌コートなど色々な説明があった。よくわからなかったが言われるままタブレットにレ点とサインをした。手続き後、担当者から渡された紙袋の中を見ると、スマホ2台の他に、数十枚の書類と何かの機器やコードなどが入っていたため、契約書類の控えとプレゼントだと思った。

家人から「スマホ2台は不要、しかも機器やコードはプレゼントなどではない。割賦に組み込まれている。」と叱られた。書面に8日間キャンセル

ルの記載があったため、ショップに「8日間キャンセルのために出向きたい。」と電話をすると、「まずは担当者と話合ってください。」と言われ、1週間後の来店を勧められた。更に担当者からも電話があり、「1週間後に来所して頂きたいがキャンセルは不可。」と言われた。1週間後では8日間キャンセルの期間が過ぎてしまう。
機種変更、セキュリティ、抗菌コート以外はキャンセルしたいがどうすればよいか。

イ 論点

[事業者への質問・要望]

- ① スマホ2台目の契約は、主に機種変更の人に勧めているのか。ショップの責任者が言うところの「その方に必要かどうかの判断で勧めているわけではない」とはどのような意味か。
- ② 契約者が、「説明不足が原因の8日間キャンセル」を希望した場合、即答不可であっても、ショップで、「8日間キャンセル期間内の申出」として、一旦受理して頂くことはできないものか

[行政への質問・要望]

- 各社で、スマホの2台持ちを顧客に積極的に勧めている場合、何らかの規制が必要とも思われるが、どのようにお考えか。

ウ 事業者回答

- ① 当該店舗では、お客様にメリットがあると考えられる場合、2台目のご提案を行っており、実際の必要性はお客様にご判断いただいている。
なお、本件においては、お客様がサイズの小さな機種をご要望された一方で、文字の見やすい画面の大きな機種という要望もあったため、2台目の契約を提案した。2台ご契約により、SIMカードを差し替えて利用いただけること、片方はお孫様のオンライン学習やゲームなどにご利用いただけることも説明し、見積もりを提示したところ、「自分用に購入する」とのことでご契約いただいた。
また、周辺機器等についても、見積もりを提示した上で利用方法の説明や契約意思の確認を行い、契約していただいた。
- ② 本件においては、8日間キャンセルの相談のため、店舗からご来店をお願いしていたが、一週間後ではなく、なるべく早めのご来店をお願いしており、またキャンセル不可という説明も行っていない。しかし、十分にご理解いただけていなかった点を踏まえ、改善に努めていく。

エ 総務省見解

いわゆる「適合性の原則」に基づき、電気通信事業者等は、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義務がある。基本的には2台目を契約するかは利用者の判断によるものであり、それが直ちに法令等に違反することとはならないと考えるが、契約締結の目的に照らして不要である場合において、あたかも2台目の端末が必要であ

るかのように勧誘を行うことは「適合性の原則」の違反になり得る。総務省としては、法令に沿った勧誘方法について、引き続き、事業者等に対し指導等の必要な対応を行って参る。

オ まとめ

総務省回答にもあるが、2台目が必要かどうか、「適合性の原則」に則った説明が必要ではないかと思われる。

⑪ 回線制御の技術的課題

通信事業者のWebサイトから1年間無料のデータ無制限プラン（4G LTE回線）を契約。事前に通信事業者のWebサイトでエリアマップに居住地が入っていることを確認した上で、SIMのみを申し込んだ。しかし、後日、通信事業者の専用アプリで通信量等を確認したら、利用中の回線は通信事業者ではなく、パートナー回線になっていた。パートナー回線では毎月5GBまでしか高速通信ができず、わずか数日で上限に達してしまっただ。自宅は戸建住宅だが、周辺に遮蔽物はない。電波状況の改善を図るため、室内でルータを移動してみたが、結局パートナー回線しか掴まなかった。

通信事業者は、利用者拡大のため大々的に広告等でデータ無制限プランを謳っているが、自分と同様にエリア内でもデータ無制限プランに繋がらないという口コミは相当数見受けられ、非常に問題だと思う。当該プランは中途解約時に違約金は不要だが、このままでは申し込んだ意味がないので、契約通りに通信事業者のデータ無制限プランで使い続けたい。他に方法はないか。

イ 論点

[事業者への質問・要望]

「どれだけ使っても1年間無料でデータ無制限」等と大々的にメリットを謳うばかりではなく、契約者が不利益を生じないように説明や表示をわかりやすくお願いしたい。

[行政への質問・要望]

総務省の電波利用ホームページ内では、各通信キャリアが設置している無線局の設置状況が市町村単位で確認できるようだが、消費者がスマホ等の移動通信サービスの通信状況を把握する上で、参考になるか。

ウ 事業者回答

エリアマップ等用いてお客様に電波の状況を分かり易くお伝えできるよう努めているところ。注意事項にも記載している通り、エリアマップ上はカバーエリアであっても、電波が繋がりにくい場合がある。一方で、お客様の声について真摯に受け止め、お客様にとってわかりやすい説明・表示となるよう改善を検討して参る。また、その他の広告宣伝の表記につきましても、電気通信サービス向上推進協議会の「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」を遵守し、お客様にとって誤解のない分かり易い

表現とするよう努めて参る。

エ 総務省見解

総務省の電波利用ホームページ内で公開している無線局の設置状況は、移動通信サービスの通信状況を表すものではない。設備の具体的な設置場所については、物理的な破壊活動を誘発するおそれ及び営業情報に該当するおそれがあるため、また、プライバシー保護への配慮のため公表していない。

携帯電気通信事業者のサービスエリアについては、当該事業者にお尋ねいただくようお願いしたい。

オ まとめ

エリアマップの作成にあたっては、消費者の判断が正確になるような資料の作成を各事業者をお願いしたい。

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) 取扱ったテーマ

オンライン（WEB）での通信サービスの契約に関する課題について

(2) 主な意見等

(消費者団体)

高齢者以外でも、オンライン操作中の突然の不具合の発生など、チャットなどでは対応できない場合もある。対面での相談、または電話での相談は必要である旨強調されている。主な意見は次のとおりである。

- ① 対面での窓口の充実
- ② 表示画面の作り込みも含めたミスの少ない設計
- ③ ネットだけの申し込みによる消費者の不利益

(事業者)

新型コロナ蔓延の情勢にあり、対面ではない完全なオンライン手続きのニーズはあるものと思っている。また、店舗や人件費の削減により通信料の削減が実現している。

しかし、対面での店舗での相談など一定ニーズはあるものと認識しており、今後検討していくこととしている。また、一部事業者では、有料ながら対人でのサポートを開始しているところもあり、今後のサービス拡大が期待される。

(まとめ)

新型コロナ感染の情勢下でオンライン契約の必要性があることは理解できる。しかし、オンライン手続きは、若年層は出来ても中高年になるとなかなか馴染むのに時間がかかるのが実情である。申し込み時は、UIの工夫などによりオンラインで手続きを進めることができても、誤った入力で先に進めないとか、聞かないと解決できない状況なども想定される。事業者は、チャット機能の充実等の取り組みを進めていることも理解するが、消費者からは、対面や電話での対応が求められている。

店舗は、消費者にとって最後の「駆け込み寺」なのではないだろうか。事業者においては、有料であっても、そういう道を開いておくことができないか検討いただきたい。オンライン手続きであるからこそ、店舗での対面サービスや電話による受付も必要だと思われる。