

令和3年度 信越電気通信消費者支援連絡会（第25回）開催報告

1 開催日時

令和3年8月19日（木）

2 開催場所

書面による開催

3 議事

(1) 相談事例

(2) 意見交換

4 相談事例に基づく質問・要望の主な内容

（提出された相談事例の内から一事例を抜粋）

「高齢者に対する光回線の契約時の代理店の対応に関する相談について」

ア 事例概要

一人暮らしの高齢者に対して、代理店からの電話による光回線のオプション契約の勧誘に際して、本人が同意した自覚が無いにも関わらず事業者向けのオプションの内容を契約されていた。相談者は高齢でありパソコンは使用しておらず、オプション契約の解約と支払い分の料金返金を求めた。なお、同種の相談事例が複数の代理店で発生している。

イ 論点

- ・初期契約解除の対象とならないオプション契約の解約の対応はどうなっているか。
- ・代理店への指導も含めて高齢者に対する適合性の確認をどう行っているのか。

ウ 事業者回答

・高齢者に限らずお客様がサービス等の内容をしっかり理解いただけるような説明資料を用意し、申し込み内容に齟齬が生じぬような対応をするよう代理店指導を行っている。サービスが事業者向けであることや各サービスの内容、月額料金、総額見込額を説明の上、申し込みの意思確認がとれたお客様に対して、サービス内容、月額料金等を記載した説明書面を送付し、申し込み内容の読み合わせを行いながら、申込意思の確認を行っている。

・消費者が初期契約解除もクーリングオフもできない商品につきましても「適合性の確認」を慎重におこなった上で、事案ごとに個別に対応している。意図せぬ契約が発生した場合は、事実関係を確認したうえで、適切に対応させていただいている。

エ 総務省回答

・初期契約解除の対象となるのは電気通信事業法第 26 条第 1 号及び第 2 号に定められる電気通信役務の契約でありオプションについては、初期契約解除の対象外である。しかし、施行規則第 22 条の 2 の 4 第 1 項第 5 号に定められているとおり、いわゆるオプションサービスについても、①名称、②料金その他の経費、③期間限定の割引の条件、④契約解除、契約変更の条件等などを書面にて事業者側が明らかにすることが義務付けられている

・法第 26 条及び施行規則第 22 条の 2 の 3 第 4 項に定められている、いわゆる「適合性の原則」の趣旨を踏まえて、高齢者に納得してもらいかつ契約の必要性があったかどうか、真に利用者の利用実態に対応したオプションやプランであったかについて、電気通信事業者において確認することが求められる。

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) 取り扱ったテーマ

「高齢者に対する通信サービスの勧誘及び利用に関する課題について」

(2) 主な意見等（提出された意見から抜粋）

・サービス内容等が複雑でかつ勧誘側の一方的な説明のため、十分な理解がないまま契約し、その結果「説明と違い料金が高い」「覚えのないところからの請求」等の相談が多く寄せられる。高齢者の聴力や瞬時の理解力の衰えも考慮した丁寧な説明が必要。（消費生活センター）

- ・高齢者は何処と何を契約しているのか、電話勧誘の相手先も理解していないケースが多い。（消費生活センター）

- ・光回線（インターネット環境）を必要としない高齢者に対して、料金が安くなるからと言う理由で契約を促し、その後、料金が必ずしも安くならず問題となる場合が多くある。（消費生活センター）

- ・アナログ戻しの契約の場合、光回線の解約料、アナログ戻しの工事費、コンテンツサービス、サポートサービスなどのオプション料金等の発生など料金に関する説明不足が多い。（消費生活センター）

- ・電話で申し込みするかどうかを問うことは一切禁止し、サービスの説明、資料の送付についての確認程度にとどめるというルール作りを検討していただきたい。そもそも高齢者に限らず複雑な通信サービスの契約を電話での説明で正確に理解させるということには無理があると思う。（消費生活センター）

- ・高齢者等に対しては、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の第2章第4節の「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（いわゆる適合性の原則）。」に基づいた説明を徹底して欲しい。（消費生活センター）

- ・スマホの利用料金についてわかりにくい、事業者に対して電話での問い合わせが満足にできないといった声が聞かれる。（消費生活センター）

- ・高齢者のお客様への電話勧誘の際には、通信サービスを安心して利用していただけるよう丁寧な対応を徹底しており、契約においては、申し込み時の意思確認に加え、内容・料金等、誤解を与えないよう「説明書面送付後の後確認（読み合わせによる説明）」を実施することで、申し込み内容の再確認を行いお客様の理解促進と誤認防止を図り、苦情削減に向けた取り組みを徹底している。（事業者）

- ・65歳以上のお客様対応時には、代理店名・氏名、勧奨目的、説明必須事項を理解いただけるよう、ゆっくり丁寧に伝えていかなどの確認項目を対応スタッフがチェックシートを用いて確認する運用をしており、分かりやすい説明に努めている。チェックシートの確認事項に対応できない場合であって65歳未満の家族がいる際には、本人の了解とは別に「家族の了解」を必ず頂いている。（事業者）

- ・契約時には、年齢や利用状況に応じて丁寧に説明を行い、サービス内容等を十分理解いただいたうえで契約いただくよう代理店を指導している。また、65歳以上のお客様の契約時に、契約書面をWEBではなく原則書面でお渡しする取り組みや80歳以上のお客様が一人で来店された際に、家族へ電話し契約内容を説明・確認する取り組みも行っている。（事業者）

- ・電話勧誘、訪問販売においては、65歳以上のお客様を対象に家族への確認に努める取り組みを実施している。さらに、契約内容に応じて弊社コールセンターから直

接電話する取り組みを実施し、「聞いていた話と違う」「契約した覚えがない」等のトラブルの未然防止に努めている。（事業者）

- ・契約については、WEB 及び店頭での申し込みを行っており、店頭での申し込みにおいては、65 歳以上のお客様への対応手順をガイドラインとして定めるとともに、全スタッフに対してガイドラインへの理解度を確認するテスト（オンライン）を実施して、高齢者のお客様対応への意識向上に努めている。（事業者）

- ・お客様に正しく理解頂ける様、従来のパンフレット等を用いた説明に加え、動画コンテンツによる案内の実施等、よりお客様にわかりやすい案内の実施を行うよう努めている。（事業者）

- ・事業者は、地元には本社・営業所を置いて経済活動を行っているため契約者に疑問が生じた場合は、電話での対応だけではなく対面で対応している。

事業者の中には、高齢者に対しては親族への確認を行ってから契約を受け付けるなどトラブルの事前防止にも力を入れている。（事業者）

以上