

## 令和3年度関東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9月10日（金） 13時30分から15時30分まで

### 2. 開催場所

Webexによるweb会議（事務局：関東総合通信局 特別会議室）

### 3. 議事

#### （1）電気通信サービスの消費者保護に係る取組

ア スマホ乗換え相談所について

イ デジタル活用支援推進事業について

ウ 電話リレーサービスについて

エ 関東総合通信局における消費者保護の取組み

#### （2）消費生活センターが受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 据置き型 Wi-Fi 関連

ア 事例概要（期待した品質が提供されない Wi-Fi の解約に伴う端末の残債について）  
転居前は問題なく使用できていた Wi-Fi ルーターが、転居後、昼間の使用については問題ないものの、夜間に使用すると速度が非常に遅く何もできない。解約を申し出ても機器代は返金されない。

##### イ 論点

ベストエフォート型の役務において、利用環境の変化に起因する回線品質低下が発生した場合、解約や乗り換えを検討しても、機器やその代金支払いに関する問題が発生している。

消費者に過度に期待をさせず、かつ、実態に即した商品（役務）情報を届けられるような配慮が必要。

##### ウ 事業者回答

指摘いただいた点については、消費者の理解と齟齬が生じないよう努めていく。

##### エ 総務省見解

消費者保護ガイドラインにおいては、電波が届かない場所ではサービス提供を受けることができない旨を説明する必要があるとしており、契約前に、ガイドラインを踏まえた適切な説明を行うべきである。

##### ② 販売代理店やオプション契約関連

ア 事例概要（アナログ回線契約を勧誘し、コンサルティング料を請求する代理店）

代理店に「光回線からアナログ回線にすれば料金が安くなる」と勧誘され申し込みしたところ、高額なコンサルティング料金が請求され、必ずしも必要とは認めら

れない有料のコンテンツサービスを契約させられていた。

#### イ 論点

代理店がアナログ回線の勧誘を行う場合、料金等の重要事項説明の方法はどのようになっているか。

アナログ回線へ戻す契約に付随して発生する対価(コンサルタント料)について、あたかもアナログ回線提供事業者が通常請求する金額と誤認されるような書面を出している代理店の行為に問題はないのか。

#### ウ 事業者回答

アナログ回線提供事業者として、本件のような「アナログ戻し」の勧奨を行う営業活動は行っておらず、販売代理店に対して「アナログ戻し」の推奨もしていない。本件のような業者との間で代理店契約は締結していない。

代理店による通常請求する金額と誤認されるような書面を発信している行為等については、事実確認を進めながらHP等への注意喚起の掲載を行う準備をしている。

その他、消費者トラブルの減少に向けた取り組みを加速させたい。

#### エ 総務省見解

事業者や代理店による不適切な勧誘等について、該当する事業者等への行政指導やその報道発表を通じ、消費者に対して電気通信サービスの勧誘を受けた場合に注意する事項や実際の不適切な勧誘事例について注意喚起を行っている。

### ③ 携帯電話会社の電波障害(電波状態の悪化)関連

#### ア 事例概要(携帯電話会社の電波障害)

スマートフォンを購入し問題なく使用していたが、二週間前から突然、電波状態が悪くなり、家の中でもつながりにくい。地域的なものだと思う。代替機を届けると言われたが届かず、また、相談者は独居で固定電話はなく、携帯電話が繋がらないと非常に不便で困っている。

#### イ 論点

今まで利用できていた携帯電話サービスが提供されなくなったのであれば、債務不履行に当たるのではないか。

高齢で独居の消費者にとっては、体調不良などで緊急通報することも想定され携帯電話サービスはライフラインとなる。原因調査と電波状況の改善に努めてほしい。

地域によって提供されるサービスに不公平が発生していることに関する行政の見解について。

#### ウ 事業者回答

電波の特性上、周囲の建物の状況等により、特に屋内において、それまで繋がりやすかった場所が繋がりにくくなるといった事象は認識している。

顧客から電波状況についての指摘をいただいた場合、当該エリアの電波状況を担当部署にて調査を行ったうえで対策を講じることで電波状況の改善に努めていきたいと考えている。

#### エ 総務省見解

当該事業者においては、引き続き電波状況の改善に努めていただきたいと考える。

また、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において、携帯電話サービスについては、電波が届かない場所においては、サービスエリア内であったとしても、サービス提供を受けられないことや回線品質が悪化(伝送速度低下

など) することがある旨を事前に十分説明し、利用者の理解を得る必要もある。

#### ④ 新料金（オンライン専用）プラン関連

##### ア 事例概要（携帯電話会社との格安プランの契約）

店舗にて他社からの乗り換えにより新料金プランに加入しようとしたが、webからの申込みしか受け付けられず、現在使用している端末での動作確認もできていないとのこと。まずは店舗で契約できるプランと端末の購入とを勧められたので通常プランの契約を行い、その後、店員にサポート（有料）してもらい、webから新料金プランの申込みを行った。初回の料金請求は宣伝されていたより高額であった。マイページで料金を確認したが、請求額の内訳がよくわからなかったため、店舗に出向いて問い合わせたが、「新料金プランはチャットで対応している」というだけで質問に答えてもらえない。現在、自分がどういった契約をしているのか教えてほしい。

##### イ 論点

格安プランでの契約を希望しているのに、店員が通常プランの契約を勧めているのは消費者利益に反した行為ではないか。消費者ニーズに合ったサービスや商品を勧めるべきである。

消費者からの問合せにチャットでしか対応されない場合があるとすれば、ガイドラインに則した対応といえるのか。

##### ウ 事業者回答

新料金プラン提供開始当初は、対応端末が数機種であったため、対応端末以外への機種変更の場合は、まず店舗やオンラインショップで端末を購入し、それを受け取ってから格安プランの申し込みを行う必要があった。そのため、当該相談者には、店舗で機種購入及び通常プランの契約をしたと考えられる。

現在は、新料金プラン対応端末は、多数の機種が利用可能となっているため、そうした手続きは不要となった。

新料金プランは、自身で手続きすることで、従来の料金プランよりも割安な価格を実現しているため、オンラインでの手続きに慣れている方向けのプランとして提供している。新料金プラン専用サイト上で、AIによるチャットボットだけでなく、オペレータがリアルタイムで対応するチャットサービスも提供している。

お客様からの要望を受け、ショップ店頭にて新料金プランのwebでの手続きをサポートする有料サポートを提供している。

##### エ 総務省見解

苦情等を適切かつ迅速に処理しているか否かについては、提供される電気通信役務の内容、利用者層、利用者数等が様々であること、また消費者からの苦情等の内容も様々であることから、全ての電気通信事業者について一律に定めることは困難であり、対面、電話、メール等、どのような対応方法をとるかについては、各事業者の判断に任せられる。

なお、本件の「新料金プラン」のように、「ネット申し込みのみ受け付け、問い合わせもチャットを中心とする」といった特徴のサービスにおいて、問い合わせ方法がチャットのみであったとしても、直ちにガイドラインに違反するとはいえない。

#### (2) 主な意見等

##### ① 据置き型 Wi-Fi 関連

- ベストエフォート型は、エリア、時間帯等の環境により、通信品質等に多少の影響が生じることは理解できるが、使用に耐えない状況となり、解約を検討しても確認措置の対象とならないことから、機器代については、負担する必要が生じてしまう。他の事業者からも同種のサービス提供が開始されたとのことで、同様の相談が寄せられることを懸念している。(消費者団体)
- 消費者の契約数が増えることによって、ベストエフォート型で、回線速度がある程度数値化されているものが、その回線速度どおり提供されない事態に陥る可能性もあるかもしれないため、その点については、今後とも配慮をいただきたい。(消費者団体)
- ② 販売代理店やオプション契約関連
  - 事業者側がいろいろな対策をとっていることが分かったが、現在、相談は増えている状況が確認されている。また、高齢者の家庭がターゲットになっているため、実際にアナログ戻しの工事をされないようにする対策がとれないものかと思う。(消費者団体)
  - 工事にかかる金額も 44,000 円くらいになっている。規約を見ると、アナログ戻し代行費用のような形になっているが、コンテンツサービスの「電話安心サポートサービス」や「機器補修サービス」など、全部含めて契約をすることとされていること自体が問題だと思う。(消費者団体)
  - アナログ戻しの問題は、安くなると言いながら不要な有料オプション契約をさせてしまうことである。  
現在の事業者の対応はアナログ回線部分に特化しているため、勧誘のあった代理店とのオプション契約が残ってしまうということが考えられる。  
もし、これが本人の要望でないような場合、同様の事例の説明をした上で、消費者センターを案内することを事業者側で併せてしてもらえれば、センターとしても助かる。(消費者団体)
  - アナログ戻しをされる方は、そもそも、インターネットを使わないが回線契約させられてしまった方であるため、使わないのであれば、アナログに戻すとの選択肢があることは良いと思う。(消費者団体)
  - 勧誘時に「当社の代理店です」というように当社の名前をかたって営業しているという事実は把握している。(事業者)
  - 申し込みは勧誘者である代行業者から行われるが、申し込みが本人からの申し込みであるかということと、「アナログに戻すということが本人の意思なのか」というところをきちんと確認してから、「アナログに戻す」工事の話をしている。(事業者)
  - 工事代金について、例えば、「〇〇〇〇円しかかかりません」と案内したときに、あるお客様からは、「他の金額も付加した形で聞いている」という展開になる。このような「勧誘自体によるクレーム、苦情が起きている」といったことをホームページ等で注意喚起している。また、問い合わせのあった方々すべてに対しては、「お客様の事例はこれに当てはまりませんか」ということの注意喚起を電話受付窓口で説明している。(事業者)
- ③ 携帯電話会社の電波障害（電波状態の悪化）関連
  - 今まで利用できた携帯サービスの提供が出来なくなったということは、特にこの

事例の相談者は、高齢者で独居であり、体調不良などで通信が出来ないとライフラインとして非常に困る状況に陥る。できれば原因を調査して、電波状況の改善に努めてほしい。(消費者団体)

- 行政は、電気通信役務の円滑な提供確保を求めていただくよう、管轄官庁として努めてほしい。(消費者団体)
  - 電波の特性上、周囲の建物の状況などにより、特に屋内において、つながりやすかった場所がつながりにくくなる事象は認識している。今回のように、お客様から電波状況について指摘があった場合、当該エリアの電波状況を担当部署にて調査する。電波状況の調査結果を踏まえて、お客様の位置によって基地局の照射範囲の比較・調整を行う。引き続き電波状況の改善に努めたい。(事業者)
  - 電話が繋がらないため、代替機の貸し出しをしてほしいという要望があれば、代替機の貸し出しを行っている。ただし、エリア外にあるお客様に関しては、代替機の貸し出し対象外となっている。問い合わせがあっても、状況を見て柔軟に対応することもあり得る。(事業者)
- ④ 新料金(オンライン専用)プラン関連
- 基本的には新料金プランを希望する相談者は、月額料の安さに惹かれて契約を検討していると思う。にもかかわらず、まず先に端末を店舗で勧めているとなると、消費者利益につながらないのではないかと。(消費者団体)
  - 新料金プランで有人窓口の開設は難しいとも思うが、やはり、何らかの形で直接対応してもらえ窓口を開設してほしい。(消費者団体)
  - MVNOでWi-Fiを販売している事業者が多数あるが、その中で電話の窓口がなくメールのみの対応や、電話の窓口があっても事業者の応答がないなどということで消費生活センターに苦情が多数寄せられている。価格だけではなく、消費者が充実したサービスが受けられることが望まれていると思うため、ガイドラインについても、より消費者保護に沿う内容にしていきたい。(消費者団体)
  - サービス提供開始当初、新料金プラン対応端末以外からの機種変更の場合、まず、店頭やオンラインショップで端末を購入し、それを受け取ってから新料金プランの申し込みを行う手続が必要となっていた。そのため、当該相談者には、店舗で機種変更及び通常のプランの契約をしたものと考えている。現在は、機種拡大もあり、そのような手続は不要となっている。(事業者)
  - 新料金(オンライン専用)プランのコンセプトとして、お客様自身で、特にオンラインに慣れている方向けとしてサービス提供している。また、AIのチャットボットだけではなく、現在は同じサイトの中に「有人チャットでのご相談」と表示し、有人のオペレータにつながる仕組みも整えて、相談しやすい仕組みも整えている。今後も、お客様にわかりやすく、広く伝わるように検討していく。(事業者)
  - 格安プラン関係の事業者受付窓口がAIチャットのみでいいのかという点では、民間事業者の戦略として「安い、オンラインに慣れた人向けで、チャット対応のみ」というサービスの選択肢を設けることについて、総務省として適切ではないと判断することは、現時点では困難と考える。ただし、当局における苦情相談事例を見ても、「チャットがなかなかつながらなくて、どうしたらいいのか」「連絡先に連絡したいが連絡がつかない」などが増えてきていることを踏まえ、ガイドラインの記載内容について、どのようなものが適切なのか引き続き考えていきたい。(関東)

総通)

- 格安プランといったサービスに関しては、安い料金で提供する分、効率化を図る結果として、「対応が普通のサービスに比べて…」といったところがあるかもしれない。そういった部分を丁寧に見て行って、また、苦情等もいただいているのも事実であるため、全体的に見ながら適宜、適切に消費者保護ルールが益々良いものとなっていくよう検討していく必要がある。(総務本省)

## 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

- ① 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 新しい生活様式に即した電気通信の利用者手続のあり方

### (2) 主な意見等

オンラインによる契約、サポート等の体制のあり方、高齢者やオンラインでの操作が苦手という方々も安心して利用できるような環境作りについての意見や要望等が提示され、事業者側の取り組み状況についての説明もされ、実際の事例を交えながら議論がなされた。