

令和3年度中国地方電気通信消費者支援連絡会（第26回）開催報告

1 開催日時

令和4年2月17日（木） 14時00分～16時20分

2 開催場所

中国総合通信局 会議室

オンライン会議

3 議事

（1）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

（2）総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換

4 消費生活センターが受付けた相談事例に基づく質問・要望の主な内容

（1）取り扱った主な内容

① 大型店舗内でのキャッチセールスによる勧誘で格安スマホに機種変更した件について

ア 事例概要

契約者は、当初必要なしとしていたが、断り切れず契約した。

その際、格安プランを契約するため、一般プランを一度契約したのち契約変更する手続きを取っていた。

店員は、契約者の障がい者手帳を確認したものの、判断能力があるとして契約した。

その後、契約者は母親と一緒に解約申し込みをしようとしたが、拒否された。

イ 論点

お客様への勧誘方法

ウ 事業者回答

お客様の利用状況・ご要望を丁寧に確認した上で、ヒアリング内容に即した最適な料金プラン・サービスの提案・確認を徹底するよう指導する。

販売代理店は、出張販売をしているが、お客様が意図しない勧誘は、しないようにしている。お客様が、分かりやすく、且つ、納得していただくような販売方法に努めるように販売代理店を指導している。

不備な状況があれば、お客様相談室へ連絡していただきたい。

② 電話勧誘によるインターネットの変更契約とプロバイダ契約

ア 事例概要

電話勧誘で、高齢者が低額になると考え契約変更したが、他者に乗り換えたときに、それまで契約していたプロバイダ契約が自動解除となったため、利用できなくなった。

相談者は、契約状況を元に戻し、乗り換え後の事業者へ解約を希望したが、この事業者は、正当な契約として違約金を主張した。

イ 論点

自動解約の確認方法

ウ 事業者回答

これまでのプロバイダ事業者としては、乗り換え勧誘した回線事業者に不備があったものと思慮する。

自動解約までには、ハガキ郵送後に一定期間を設けて、利用者から連絡がくれば、解約しないことが可能となっている。

エ 総務省見解

電気通信事業法第一条により、消費者保護ルールの規定見直し、事業者側のルールの遵守状況の確認などを通じて、行政指導等の法執行も含めて、消費者利益の保護に努めていく。

③ 契約不可の際の与信審査の開示

ア 事例概要

携帯電話の乗り換え契約をしようとしたら、割賦にかかる信用情報に瑕疵があるとして本人では契約できなかった。同姓同名の他人に誤認されている可能性もある。今回契約しようとしていた事業者からは、未だに理由が不明で契約ができない。

イ 論点

与信審査における契約不可理由の詳細開示

ウ 事業者回答

事業者としての与信審査は不可というだけの理由しか把握していないので、詳細は不明としか答えられない。

④ 法人用レンタルスマートフォンのSIMロック解除

ア 事例概要

フリマサイトで法人用スマホを購入したが、SIM解除で出来ず、使用できない。

携帯会社へは民法により購入者に所有権があると主張したが、当該機器はレンタルで法人に貸与しているものであり、所有権は、携帯会社にあるとしてSIM解除を拒否するとともに、端末を返還要求するようとの回答であった。

問題スマホのフリマサイト出品者に売買契約解除と返金を求めて提訴し、その後、勝訴したが、この出品者は、支払い能力がないということで、返金を断念した。

イ 論点

問題端末購入者の救済措置

ウ 事業者回答

問題端末購入者と事業者の契約関係はないので、救済措置はない。
レンタル端末の貸与者に関連した販売代理店には、厳正な対応を行う。

⑤ 光回線契約後の開通工事、キャンペーン適用

ア 事例概要

引っ越し先で光回線を契約した後、入院となったため、その期間立会い不可と事業者側に伝えたが、連絡がなかった。

退院後の時には、期限までに工事しないとキャンセルとなる書面の送付されていた。その後、事業者へ問合せをしたが、毎回担当が変わり、その度一から説明を行っていた。申し込みから半年以上経って工事は完了した。

その後、契約時のキャンペーンが対象外という契約内容で表示された。交渉の結果、対象になると口頭で回答はしてくれるが、これまでの信頼関係がなく、書面回答を求めたが、対応してくれなかった。

イ 論点

相談者への対応方法

ウ 事業者回答

相談者に対しては、行き違いの部分があった。また、回答を断ったこともあり、申し訳ない。

事業者として、最後まで対応すべき事案であった。相談者の状況から書面回答すべき対応であった。

⑥ 契約者が死亡した際の解約について

ア 事例概要

子供が急逝し、口座から携帯会社関連のネット銀行から高額の引き落としがあった。パスワードが分からず、店舗に相談したところ、解約手続きはできるが、パスワード解除は不可と言われ、カスタマーセンターへ連絡したが、ガイダンスが流れるだけで、操作方法が分からなかった。

イ 論点

端末操作パスワードの開示可否

ウ 事業者回答

端末操作パスワードの開示は、通信の秘密という法的問題から開示はできない。併せて、パスワード解除・解析を行う業者を紹介することはしていない。

⑦ 光回線工事に関する虚偽説明

ア 事例概要

電話で、「サービス終了に伴い、他事業者への引継となるので、契約が必要」とあり、工事契約をした。

その後、工事前に不審に思い、現契約の会社に確認したところ虚偽だと判明した。

イ 論点

勧誘事業者の連絡手段なし

ウ 事業者回答

関係している販売代理店は、弊社規定ルールには禁止しているものが多い。また、販売代理店の問い合わせ先の電話番号を発番して発信するようにルール化して、連絡先が分からないことがないように対策していたが、この販売代理店は、従っていなかった。

相談者は、当事業者への解約申し込みについて、窓口が混み合っている状況があったが、今後は、折り返し電話予約ができる体制を整える。

⑧ 携帯電話サービスのかけ放題プランに関する説明

ア 事例概要

携帯更新時に提案されたプランは、1通話60分無料と聞いていたが、実際は、1ヶ月60分無料であった。

間違った説明をしていると考え、申込時の通話記録を確認してもらったが、間違った説明はしていないということと、通話記録は開示されないとの回答であった。納得できない。

イ 論点

サービス説明方法

ウ 事業者回答

通話記録で説明状況を確認したところ、正確に利用者へ伝えており、復唱確認もしている。

⑨ 固定電話の解約

ア 事例概要

解約したいが、電話が混み合って担当に繋がらない。支払いせず放置していたら強制解約と言われた。

そのようにしたが、その後も請求が止まらない。

イ 論点

電話による解約申し込みが、やりにくい状況

ウ 事業者回答

固定電話の解約は、各種留意事項等を丁寧に説明して、お客様に現行の契約内容を正確に確認して解約する必要があるため、電話手続きを基本としている。

電話がつながりにくいご指摘を受け止め、改善に努め、今後のサービス改善の参考とする。

⑩ 携帯電話番号の複数契約

ア 事例概要

格安の別ブランドに乗り換えしたが、料金請求の引き落としが二重となっていた。

イ 論点

端末の販売方法

ウ 事業者回答

端末を安く販売するため、新規契約としての提案はしているが、一つの選択肢として、お客様のご要望を承った上で、安くなる理由や仕組みを丁寧に説明して、十分ご理解いただいた上で、契約している。

⑪ 携帯電話番号の複数契約

ア 事例概要

格安の別ブランドに変更する際、現契約のほかに新規契約すれば、新しい機種を得られると言われ契約した。しかし、新規契約のSIMがもらえず、ショップ預かりとなっていた。毎月料金を支払っているのに、SIMがもらえないのは納得できない。

イ 論点

端末の販売方法

ウ 事業者回答

販売代理店がSIMを預かるような許可はしていない。お客様に渡すものである。
販売代理店には、しっかりの指導する。

⑫ 知的障害者のモバイルWi-Fi契約

ア 事例概要

療育手帳を持っている男性にクレジット会社からモバイルWi-Fiに関する支払通知が届いた。本人は、地下街で契約したことは覚えていたが、書面交付の記憶はなかった。

イ 論点

契約確認方法

ウ 事業者回答

- (ア) 専用書面を用いて、契約内容に不明点が無いかの確認を取りながら、しっかり説明してお客様にご承諾を得た上で、契約している。
- (イ) 丁寧な説明と理解度の確認をしながら、適合性の原則に配慮して、対応するようにしている。
- (ウ) 高齢者、障がいをお持ちの方には、より丁寧なご説明を行い、理解度に応じたご案内を行うようにしている。
- (エ) ご案内に際しては、適合性の原則にのっとり丁寧に、お客様のご理解度に合わせた説明を心がけるよう、スタッフへ指導をしている。

(2) 主な意見等（消費生活センター）

- 勧誘された側は、勧誘された日に解約申し込みをしており、対面勧誘後にインターネット申し込みをしたとしても、電気通信事業者・店舗側として確認措置がとれたのではないか。
- ハガキ郵送による自動解約確認方法は、よくないのではないか。
- 事業者の相談窓口対応では、いつも初めて聞く内容を聞くというのではなく、臨機応変に対応していただきたい。
- これからは、デジタル社会となっていくので、端末パスワード開示の問題については、電気通信事業者として、このようなケースにおいて具体的なアドバイスをしていただきたい。
- Web対応を行っているというが、高齢者としては困難なことである。電話対応の拡充をお願いしたい。
- 端末販売方法について、販売代理店は、勧誘するなら、堂々と、きちんと、分かりやすい方法で販売していただきたい。
- 各電気通信事業者については、障がい者の方は、こういう特性があるという研修などをやっていただければ幸いである。

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

「電話勧誘に関する課題について」

(2) 主な意見等

① 事業者の取り組み

- 電話勧誘はしていない。

お客様に分かりやすいご説明と、電気通信事業法に定められた書類送付、その他、初期契約解除への対応をしっかりとやることによって、お客様にご納得いただけるような体制をとっている。(事業者)

- 高齢者に丁寧な説明を行うには、適合性の原則に基づいた対応が必要と考えている。お客様のヒアリングをしっかりと行うとともに、ITリテラシーを踏ま

えた上、それを把握した上で理解に応じたサービスの提供条件を説明するとともに、お客様に理解を得る必要があると考えている。また、不実告知については、弊社の販売代理店について、そういった不実告知をしないように、マニュアルに記載するとともに、研修を行っている。(事業者)

- 適合性の原則に配慮した説明が必要であることと、販売代理店に対しては、定期的なコンプライアンスの研修を実施している。それと、その実行を担保するために、ペナルティを設ける等の営業ルールを記載した覚書の締結を行う取り組みをしている。(事業者)

- 全てのお客様にご利用いただくサービスの内容・必要性が理解されるよう、お客様の知識や経験等に配慮した説明に努め、特に、ご高齢のお客様へ説明する際には、お客様のご意向や状況を考慮した分かりやすい説明に努めている。また、電話勧誘においては、65歳以上のお客様に対して「高齢者のお客様用チェックシート」を用いて追加確認を行っている。さらに、説明の補足や契約内容、注意事項等をお客様と確認するため、申込受付者とは異なる担当者から架け直しをして、改めてお客様と確認するための後確認を実施している。

(事業者)

- 電話勧誘というのは、対面にくらべて、説明が理解されにくい。より一層丁寧な対応を心掛けている。ご高齢の方に対しては、適合性の原則に配慮して、都度、理解度を確認しながら、代理店よりご説明をしている。

電話勧誘においては、お客様に必ず説明しなければいけない説明事項を規定したマニュアルを販売代理店に配布して、しっかりと漏れなくご連絡するように説明している。

不実告知に関しては、販売代理店への定期的な監査、定期的な研修をすることによって、しっかりと対策を講じている。(事業者)

- 販路別に、電話勧誘の時の業務マニュアルを作成している。

過去の事例等で、誤認を与えてしまったものであるとか、不実告知と捉えられているものを含めて、誤解を受けやすいようなものを記載して、注意喚起していることと、コンプライアンス研修を実施している。

実際の勧誘時には、勧誘した者とは別の者が、後でお客様の意思を確認することと、65歳以上の高齢者のお客様には、家族確認を実施するよう指導している。

ご契約いただいたけれども、気が変わって申込を取消したいという意思が確認できた場合には、キャンセルに応じるという対応している。(事業者)

- Web及び店舗での申し込みのみとしており、電話勧誘は行っていない。重要事項説明を確実にいき、お帰りにチェックシートを用いてご契約者様の理解度を確認し、必要に応じて理解を補完することに努めている。(事業者)

② 消費生活センターの実情等

- 特に、高齢者への電話勧誘に関しては、規制を要望する。

電話勧誘の説明では、高齢者にとって、非常に分かりにくく、高齢者でなく

ても、電気通信契約は分かりにくいということから、より一層対策をお願いしたい。

電話勧誘での説明では、どうしても早口での説明になりがちである。おそらく、説明している人は、丁寧にできるだけ沢山の情報を提供しようとしているのであろうが、高齢者にとっては、何をいつているのか分からない状況である。

(消費生活センター)

- 大手の事業者や、その関連会社と勘違いをして、契約したつもりの相談者が、契約相手が違う事業者だと気づいて相談するケースが、何年も前からある。いまだにそれが多く発生しており、販売代理店側は、全然改善されていないと感じる。

この状況が、完全に改善されるような方法を事業者として検討していただきたい。

今後とも、引き続き販売代理店の教育を行っていただき、事業者様の協会に未加入の代理店も含めた全事業者に徹底されるよう、取り組みの工夫をしていただきたい。(消費生活センター)

- 消費者は、本当にメリットしか頭に残っていない。結局、安くなるという話から勧誘も始まっている例が多いのではないかと思う。非常に契約が複雑になっているところもある。販売代理店の指導していただきたい。

大手事業者の名前が出ると、その事業者だと思い込んで、消費生活センターに苦情が入ることが多い。必ず契約書や契約内容を書いたお知らせの通知を必ず見ていただくように念を押していただきたい。

消費者は、勧誘の電話を架けてきた事業者の連絡先が、ほとんど分かっていない。二次的な確認の電話とか、後確認をしていただきたい。また、勧誘者の電話番号とかをきちんと伝えるようにしていただきたい。

消費者は、お客様センターのガイダンスが流れるサービスの電話をしたけれども、途中で諦める方も多いので、こういった点は、事業者側として気を付けていただきたい。(消費生活センター)

- 消費者がどこで契約したかというのが、分かるように、きちんと勧誘の際は、代理店名を名乗っていただきたい。

連絡先が分からないというのは、非常に困惑しているので、きちんと連絡のつく連絡先を消費者に案内していただきたい。

プランやサービス内容を理解するのは高齢者でなくとも難しいので、誤解や勘違いによるトラブルが起こらないように、分かりやすい説明やサービス利用内容の説明・確認を丁寧に行っていただきたい。(消費生活センター)

- 全く状況が改善されていない。

非常に沢山の販売代理店の中で、悪質な勧誘を行っているところがあるにもかかわらず、指導が行き届いていないというのが現状だと思う。そのあたりをしっかり指導していただきたい。(消費生活センター)

一番の希望は、電話勧誘をやめていただきたいのだが、電話勧誘をやるのなら、電話で契約した後に、書面での対応をとっていただきたい。(消費生活センター)

- 電話勧誘については、特に訪問販売や電話勧誘販売に該当するような不意打ち性が高い販売方法については、特定商取引法と同じような法規制が必要ではないだろうかと思う。(消費生活センター)

電気通信サービスでは、勧誘の際に、専門的・技術的な言葉・用語が使用されることが多い。電話勧誘という販売方法のもつ視認性の欠如ということによって、口頭のみでの説明では、消費者は、契約内容を十分に把握はできないということが多いと思う。(消費生活センター)

契約前に取引条件を明らかにした書面による説明をしていただきたい。

電話勧誘によるインターネット接続回線に関する相談では、消費者が契約先の事業者名などを把握することができないような事例が沢山ある。早口で話すとか、カタカナ用語の業者名ということで、聞き取れないという事例がとても多い。(消費生活センター)

(3) その他関連団体からのコメント

- 電話のみの勧誘はほとんどしてない。訪問のアポイントを取るための電話はするが、その後、お客様のところへ行って、対面説明・書面説明をするのが主流である。契約後も工事までの契約内容を書いた書面を発行するなど、利用者へ確認していただくよう徹底している。(事業者団体)

- 冒頭に全国携帯電話販売代理店協会は、全国の携帯電話販売代理店で構成されているが、先ほどの相談事例の中に、ショップを起因とするトラブルが多くあることについて、この場を借りてお詫びさせていただく。誠に申し訳ない。

電話勧誘に関する課題について、我々は、キャリアショップであり、契約は全て対面となっているので、電話勧誘販売は行っていない。(事業者団体)

- 2021年度上半期は、昨年度と同じく、新型コロナウイルス感染防止のため、週末相談業務の休止を余儀なくされたことから、相談件数は減っている。しかしながら、全体における電気通信サービス相談の割合は、20%と依然として高い数字になっている。

そのため、電気通信サービスの相談については、重要な課題と認識している。

今後とも相互に皆様方と可能な範囲での情報共有や連携をし、消費者問題の解決を図っていくための検討や取り組みを進めていきたい。

(消費者団体)

- 電気通信事業法における消費者保護ルールについては、2003年以降ルールを整備しており、今回、電話勧誘説明義務の厳格化、禁止行為の拡充などを実施することとしており、今年の7月1日施行する。

大手事業者だけでなく、電話勧誘をされる電気通信事業者等の方々に広く関わることであるので、制度整備した上で適切に法執行を行い、違反行為に関しては、行政指導等、取締等に取り組んでいきたいと考えている。

(総務省)

以上