

令和3年度近畿電気通信消費者支援連絡会（第27回）開催報告

1. 開催日時

令和4年2月21日（月）13：30から15：35まで

2. 開催場所

Web会議システム（Webex）によるオンライン開催

3. 議事

- （1）総務省（本省・近畿総合通信局）からの情報提供（資料配付のみ）
- （2）消費者相談関係機関・事業者団体からの情報提供（資料配付のみ）
- （3）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
- （4）総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換

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高齢者に説明なく格安スマホの店舗外での勧誘

ア 事例概要

商店街の空き店舗で開催していたスマホ教室で携帯電話会社のティッシュを配っていた店員から声をかけられ、月額3千円以下の料金でスマートフォンが無料との勧誘を受け、50mほど離れたショップに連れて行かれ、そこで契約手続きをした。後日請求書を見ると、説明された金額と違うので、ショップに行き説明を求めると、契約したプランはオンライン専用プランなのでショップでは対応できないと言われたが、当該プランを契約した認識はなかった。

イ 論点

本来オンラインのみで対応できる利用者を対象としたオンライン専用プランの特性も理解できていない高齢者に対し、ショップやショップ近くの空き店舗等で勧誘し、契約を推奨しているのはなぜか。高齢者に対し、適切な販売活動をお願いする。

ウ 事業者回答

当社では、高齢者に限らず多くの人に新サービス・新料金プランを知っていただくため、店舗外（商業施設・イベント会場）における販売促進活動を行っている。また、オンライン専用プランについては、顧客の要望による内容の説明や、申込

みに不安を持つ顧客には、契約に関する操作のサポートを実施している。

エ 総務省見解

MNO 各社が令和3年から提供を開始したオンライン専用の料金プランについては、総務省にも相談、苦情等が寄せられているところであり、御指摘の点も踏まえ、総務省では、引き続き、電気通信事業者及び業界団体等に対して、法令等の遵守について適切な対応を行ってまいります。

オンライン専用の料金プランは、契約前の提供条件等の説明や契約書面の交付を全てオンラインで実施することが前提となっていることから、適切な対応がなされているか、引き続き注視してまいります。

②オンライン専用プランの勧誘について

ア 事例概要

スーパー店内で開催していたオンライン専用プランのキャンペーンで勧誘を受けて来店予約をし、翌日ショップで同プランのスマートフォンに他社から乗り換えたが、機種機能に不満。オンライン専用プランであることを説明されれば、契約しなかった。店頭でのサポートが有料であることも知らなかった。

イ 論点

- ・オンライン専用プランの勧誘を特に高齢者に対して行い、勧誘した者が客の携帯電話でオンラインの申込みをしていたが、今後は、オンライン専用プランであることやショップでのサポートについて説明を行ってほしい。
- ・今回、オンライン専用プランの申込み手続をショップが無料で代行したが、解約の場合も同様に対応してくれるのか。

ウ 事業者回答

当社では、高齢者に限らず多くの人に新サービス・新料金プランを知っていただくため、店舗外（商業施設・イベント会場）における販売促進活動を行っている。また、オンライン専用プランについては、顧客の要望による内容の説明や、申込み不安を持つ顧客には、契約に関する操作のサポートを実施している。なお、各窓口における説明については、分かりやすく・丁寧に・間違いのない案内がなされるよう取り組む。

③3G通信の終了に伴う携帯電話契約の変更

ア 事例概要

3G が終了すると言われて機種変更をしたが、月額料金が高額になった。苦情を伝えたところ、電話のみの料金プランに変更できたが、勧誘方法に問題があると

の苦情。

イ 論点

今後、高齢者を中心に同様の相談が予想される。高齢者との契約に当たっては、理解度や利用状況に応じた説明や案内をお願いする。

ウ 事業者回答

3G サービスの終了について、対象の顧客には機種変更をお願いしており、高齢者には、年齢に配慮した対応に努めている。料金プラン選定の際は、希望や利用状況を聞き、適したプランを提案している。顧客が希望して従量制料金プランに加入する場合、料金が高額になる可能性を案内している。

④ガラケーからスマホへの乗り換えキャンペーン

ア 事例概要

3G 終了によりフィーチャーフォンが使えなくなるとのダイレクトメールが届いたので、スマートフォンへの機種変更を電話で申し込んだが、事業者側での契約手続きが遅れた上、契約内容が事前に説明されたものと異なっていた。

イ 論点

3G 終了に向けたキャンペーンを各社が展開しているが、キャンペーン内容の正確な説明と申込みに対する迅速な処理を要望。

ウ 事業者回答

本件について確認したところ、契約者の希望と異なる料金プランで手続きを行っていたため、手続きの訂正をした。今後は顧客の要望に沿った適切な手続きを行うよう心がける。
また、キャンペーンのみならず各窓口における説明については、分かりやすく・丁寧に・間違いのない案内がなされるよう取り組む。

⑤ガラケーからスマホへの乗り換えキャンペーン

ア 事例概要

3G 終了によりフィーチャーフォンが使えなくなるとのメールが届いたので、ショップに相談したところ、スマートフォンへの無料交換が可能と案内されたので機種変更した。しかし、相談者が機種変更前に使用していたのはフィーチャーフォンと形状が似た別の機種であったため、実際は無料交換の対象ではなく、機種代を請求された。

イ 論点

3G 終了に向けたキャンペーンを各社が展開しているが、キャンペーン内容の正

確な説明について、代理店への指導を徹底してほしい。

ウ 事業者回答

本件では、顧客が利用する機種が無料交換の対象であると誤認して顧客に案内し、端末代の支払が必要であることを見落としのまま手続を進めていた。本件を受け、当該代理店には、事例共有と、顧客の契約情報や適用される割引等を十分確認して案内を行うよう指導した。

⑥覚えのないパケット通信料の請求

ア 事例概要

ほとんど使っていないフィーチャーフォンの通信料の請求額が突然高額になった。パケット通信によるものとのことだが、心当たりがない。通信ログの開示は拒否され、通信料の減額にも応じてもらえなかった。

イ 論点

- ・長年の利用履歴がなく、第三者の不正使用と思われる不自然な利用状況の場合、どのような対応をしているか。
- ・通信サービス約款に保障の規定を導入し、一定の条件の場合は保護を図ることを検討するよう各社に強く要望。

ウ 事業者回答

- ・パケット通信料が高額になった場合、条件はあるが、再計算が可能なプランであれば対象期間については対応。約款への保障規定の導入に関する要望については今後の参考とさせていただく。
- ・パケット通信料の高額化を防ぐため、約款にてパケット通信料の上限額を定めており、上限額を超えた金額を請求することはない。
- ・フィッシングにより発生した SMS 料金は原則請求。現時点では約款の変更は検討しておらず、未然防止の取組を進める。
- ・第三者に不正に利用された場合においても、約款で定めるとおり補償対象としていない。ただし、身に覚えのない請求との申出が顧客からあった際は、個別調査の上、その事実が確認できれば、請求の免除等に応じる対応を柔軟にとっている。フィッシング被害を防ぐため、当社 HP 上で注意喚起を行っている。

⑦消費者が有利誤認する頭金の説明

ア 事例概要

スマートフォン購入の際に言われた「頭金」は本体価格から差し引かれるものと

思っていたが、実際は本体価格に上乗せされていた。申込み確認書にサインをしているのでキャンセルには応じないと言われた。

イ 論点

総務省・消費者庁による注意喚起の後も、「頭金」の表示が行われている。一般の消費者のイメージと異なり、景品表示法の有利誤認表示の禁止に抵触するおそれがあるので、速やかに「頭金」表示を改めることを各社に要望。

ウ 事業者回答

- ・「頭金」に関して広告表示を適切に行うよう取り組んでいる。取組については毎月確認を行い、万一不適切な表示があった場合は、全店に周知し、表示ルールの順守徹底を図っている。
- ・頭金は、割賦販売価格の一部として代理店で設定しているもの。当社では、誤解を招かない適切な広告表示と説明方法について代理店を指導している。
- ・手数料を意味する「頭金」表示は、当社の広告ルールで禁止している。また、店舗で掲出する広告媒体を事前に当社で確認するルールを課しており、ルール違反が見つかった場合は、掲出を認めていない。
- ・HP 及び店頭で「頭金なし」と表記する場合の「頭金」とは、「最初に支払うまとまった金銭」を意味し、手数料という意味合いでの使用はしていない。

⑧携帯電話の不適切な勧誘方法

ア 事例概要

友人に紹介された若い女性からビルの一室で勧誘を受け、スマートフォンを契約したが、説明されたほど料金が安くならなかったため、端末は（特定商取引法に基づく）クーリング・オフにより、通信契約は（電気通信事業法に基づく）初期契約解除によりそれぞれ解約した。

イ 論点

- ・デート商法の印象を受けたが、このような販売もされているのか。
- ・クーリング・オフについての記載が不十分であった。法定書面を守ってほしい。

ウ 事業者回答

契約した顧客に対して代理店が SNS を利用してアフターフォローをしていたもの。接客方法がデート商法との誤解を招きかねない点については、節度ある対応を行うよう代理店を指導する。また、代理店作成の交付書面の記載が不十分だったとの御指摘を受け、当該書面を訂正した。なお、当社作成の交付書面は法定要

件を満たし、口頭説明や書面交付も法令を遵守して実施している。

⑨携帯電話のプラン変更を断られた理由について

ア 事例概要

新しい料金プランへの変更をショップで申し込んだところ、他社未納との結果を基に審査が通らずプラン変更を拒否された。しかし、2年前に新規で契約した際の審査では支障がなかった。結局、センター対応後にプラン変更は可能との対応に変更されたが、一旦拒否した理由は明らかにされなかった。

イ 論点

- ・ 審査の詳細の開示が不可であれば、もっと早く相談者へ回答してほしい。
- ・ 2年前の審査はクリアしたのに今回は一旦拒否され、その後一転して具体的な説明なくプラン変更可能との対応に変わったが、利用者に原因があるならばしっかり伝えた方がよい。

ウ 事業者回答

通常、審査には3日程度で回答している。また、審査結果に関する判断基準について顧客への開示は行っていないが、未納情報等については、審査のタイミング等により結果が変動する場合がある。具体的な状況・要因については、顧客情報を共有いただければ、個別調査した上で回答する。

エ 総務省見解

契約時の審査内容の開示については、第一義的には当該電気通信事業者が判断することになる。なお、当該審査の内容は、当該電気通信事業者が保有する個人データに該当するため、通信契約の申込みをした本人から携帯電話会社に個人情報保護に関する法律に基づく開示請求をすることができる。

⑩光ファイバー工事の遅れ

ア 事例概要

光卸を契約し、工事日が決定したので、それまで利用していた他社のWi-Fiルーターを解約したが、工事日が延期になったまま未定の状態となった。原因は、光卸の卸元となる電気通信事業者でのシステムメンテナンスの影響とのこと。

イ 論点

相談者は、工事日が決まらずに非常に困っている。卸元の電気通信事業者と連携を強化して、できるだけ早急に光回線の工事を行うことと、相談者が納得のいく説明を要望。

ウ 事業者回答

本件について、契約者と消費生活センターに迷惑をおかけし申し訳ない。事業者間で発生した問題により消費者が不利益を被らぬよう、事業者間における連携・消費者に理解いただける丁寧な説明の実施については、今後のサービス改善の参考とさせていただく。

エ 総務省見解

テレワークについては、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、政府として引き続き推進しているところであり、光回線はそのための基盤として大変重要なものと認識している。なお、電気通信事業法第27条において、電気通信事業者には苦情等を適切かつ迅速に処理する義務が課せられており、当該規定を踏まえた適切な対応が求められる。

⑪ 携帯電話ショップで申し込んだ光電話の工事費の説明不足

ア 事例概要

光卸と光電話について携帯電話ショップで説明を受け、初期費用は契約事務手数料のみで工事料は無料とのことだったので、契約した。工事前に届いた書面にも工事料の記載はなかった。しかし、その後届いた別の書面には工事料が記載されていたので、携帯電話ショップに確認したところ、光電話の工事料を加算したためとのことだった。携帯電話会社のお客様相談室に問い合わせたところ、説明が二転三転した上、結局、事務処理のミスは認めなかった。

イ 論点

- ・光電話の工事料の金額が事前に確定できないことについて、重要事項説明書の記載が1行のみなのは説明としては不十分であり、工事前に届いた書面を見た消費者が費用について誤解するのは当然。そのような記載の仕方では、代理店の説明ミスも招く。消費者が申込時に理解できるよう改善を望む。
- ・ミスがあったのであれば、消費者に対し真摯に謝罪し、工事料の減免など柔軟な対応をする余地があってもよいのではないか。

ウ 事業者回答

光卸と光電話の同時契約時において、事務手数料のみの請求書とは別に、事務手数料と工事費用が計上された請求書を発行したことで、顧客に不信感を抱かせたこと、お客様相談室相談員からしっかりと内容に関してお伝えできなかったことをお詫び申し上げます。料金に関する説明について分かりにくいとの御指摘については、分かりやすく・丁寧に・間違いのない案内がなされるよう、取り組んでまいります。

⑫ 固定電話の初期契約解除について

ア 事例概要

光回線から CATV に乗り換えると電話を含めて今より月額料金が安くなると勧誘を受けて契約したが、安くなるのは初年だけで、2 年目以降は今より高くなることが分かった。違約金は発生しないと聞いていたが、実際は、CATV 電話の解約には初期契約解除制度が適用されず、違約金が発生するとのことだった。

イ 論点

総務省に確認したところ、固定電話に関しては電気通信事業法の対象であるが、初期契約解除制度の対象外であり違約金の請求もあり得るとのこと。しかし、固定電話サービスについても多数の業者が参入し、通信サービスに関する契約が複雑化する中でトラブルも多発しており、このまま初期契約解除対象外であることは問題ではないか。

ウ 事業者回答

(当該事業者への質問なし)

エ 総務省見解

初期契約解除制度の対象となる電気通信役務は、役務の内容、料金体系の複雑性等の料金その他の提供条件、利用者の範囲、利用状況を勘案し、電気通信事業者に契約の解除に関する規律による対応の負担を課したとしても、利用者の利益を特に保護する必要がある電気通信役務について、総務大臣が指定している。固定電話サービスを初期契約解除制度の対象に含めるべきとの御要望は、貴重な御意見として今後の政策検討における参考とさせていただく。なお、違約金については、期間拘束契約に係る違約金の上限を 1 か月分のサービス利用料相当額とする消費者保護ルールの見直しを行う制度改正を進めているところ。

⑬ 格安 SIM のマルチ商法

ア 事例概要

知人らから携帯電話の通信料が安くなると勧誘を受けて、MVNO の通信契約とともに、(特定商取引法が適用される) 代理店契約を締結したが、届いた SIM カードでは電波がつかないため解約を求めた。(特定商取引法に基づく) 概要書面が未交付であることが判明し、代理店契約は解約できた。通信契約は、初期契約解除が可能な期間を経過したことを理由に当初は解約を拒否されたが、交渉の結果、解約に至った。

イ 論点

今年度に入って当該事業者の相談が急増している。回線契約をマルチ商法とい

う問題ある取引に使用していることに当センターは驚愕した。公共性の高い電気通信事業はマルチ商法となじまないのではないか。制度が悪用されているのではないか。取り締まりの必要があるのではないか。

ウ 事業者回答

(当該事業者への質問なし)

エ 総務省見解

本件は、SIMカードにより携帯電話サービスを提供する電気通信事業者が当該サービスの利用者を相手方として締結する通信契約と、当該利用者が当該サービスの販売代理店として当該サービスに係る販売組織に加入することとなる代理店契約の2種の契約が併存する事例と考えられる。前者の通信契約については、利用者が個人である場合、初期契約解除制度その他の電気通信事業法に基づく消費者保護ルールの適用を受けることとなる。後者の代理店契約については、販売代理店として通信契約の媒介等の業務を行うのであれば、電気通信事業法に基づき、媒介等の業務届出書の提出が必要となり、電気通信役務の提供条件等を説明する義務等が課されるが、代理店契約の内容そのものの適正性については、基本的に同法が規律の対象とするものではない。一方、本件事例における代理店契約は、本件電気通信事業者が統括する一連の連鎖販売業に係る連鎖販売取引の実質を有するものであることから、特定商取引に関する法律（特定商取引法）の規律を受けるものである。連鎖販売取引（マルチ商法）の適正化は第一義的には消費者庁が所管する特定商取引法において担保されるべきものとする。

(2) 主な意見等

- 〔上記（1）⑩の事例〕光電話の工事費について、事業者は、当初の請求書には明記していなくても、14枚ある書面のうち1枚において工事費がかかる可能性がある旨を1行記載していることで説明しているとするが、それでは消費者に不利であり、代理店が説明する上でも酷である。（消費生活センター）
- 〔上記（1）⑪の事例〕書面の分かりにくいところについては、改善するように検討していきたい。（事業者）
- 〔上記（1）⑫の事例〕光回線の契約の際は、固定電話も一緒に光回線に移すというケースが多く、今回のようなトラブルが発生する。固定電話は問題ないだろうということで当初は初期契約解除制度の対象外とされたのではないかと思うが、現実にはそうではないので、今後、固定電話も初期契約解除制度の対象としていただきたい。（消費生活センター）

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

- 不招請勧誘の禁止のルールや解約料の上限規制についての検討の要望。(消費生活センター)
- FTTHの不招請勧誘の問題点(消費生活センター)
- ショッピングモールでの勧誘の問題点(消費生活センター)
- アナログ戻しの問題(消費生活センター)
- 中古のスマートフォンについては、高齢者等の知識のない人が契約して突然使えなくなるといったトラブルが増えるおそれがある。(消費生活センター)
- 高齢者対応についての苦情や取組の状況(事業者団体)
- この会議に消費者庁も参加いただいてはどうか。(消費生活センター)