

令和3年度関東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3月1日 13時30分から15時40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 21階会議室）

3. 議事

（1）電気通信サービスの消費者保護に係る取組

- ① お客様の苦情削減に向けた取組状況について（CATV連盟）
 - ② 「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」に基づく「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」の改正について（総務省）
- （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 相談事例1「不要な契約関連」

ア 事例概要（機種変更のみではなくが電気や光回線が契約になっていたもの）

3Gサービスが終了するので、4G対応の機種に変更しようとA社のショップに行った。担当者から、「電気やインターネットを含めた光回線の契約もできるかどうか」と聞かれたが、「電気は変更しない。ネットは利用しない」と伝えた。説明の合間に、タブレットに署名するよう言われ、何回か名前を書いたが、契約書面は受け取っていない。数日後、プロバイダ業者B社から、契約になっている旨の電話があった。「契約した覚えはない」と伝えると、「A社に確認してほしい」と言われた。またA社からも電気が契約になっている旨の確認電話があったというもの。

なお、相談者は、81歳とのことであった。

イ 論点

利用者が希望していないのに、オプション類やタブレット、高額のSDカード、また、本事例のように電力や光回線を勧誘され契約し、トラブルにつながるケースがある。特に高齢者には利用状況を確認し必要のない契約を勧めないようにできないか。

ウ 事業者回答

適合性の原則に配慮した説明を行うよう、代理店を指導している。高齢者に対しては、よりゆっくりと説明を行い、同居の家族の方への同意確認をお願いするほか、状況に応じて家族への説明も実施するよう代理店を指導している。

利用者の利用目的や用途に応じて、端末やサービス、料金プランなどを勧めており、利用者が65歳以上の場合、年齢別に申込受付時の対応方法を定めている。

エ 総務省見解

ガイドラインにおいては、「適合性の原則」として、例えば、特に配慮が必要と考えられる利用者とされている高齢者等に対しては、利用者の利用実態等を踏まえ、十分に契約内容を理解し、その役務を必要とするかどうかも含め、利用者が適切に判断できるような説明を行うことが求められている。電気通信事業者等及び届出媒介等業務受託者は、消費者の利用実態等を踏まえ、消費者自身が十分に契約内容を理解し、電気通信役務が必要どうかを含め、適切に判断できるような説明を行うことにより、消費者のニーズに適合した契約がなされるべきである。

② 相談事例 2 「不実告知による契約関連」

ア 事例概要（CATV 事業者による電気通信役務以外の契約についての勧誘）

賃貸住宅の居住者で、オーナーが CATV 事業者と契約して地上波放送を視聴している。当該 CATV 事業者が来訪し「オーナーの許可を得ている」とのことで、オーナーの決めたことだと思い、言われるまま契約書面にサインをしたところ、衛星放送と電力供給サービス、インターネット、公共放送団体割引等の契約となっていた。

イ 論点

事業者や代理店が賃貸住宅に訪問し「オーナーの許可を取っている」などと言って、全戸必須であるようなトークによる勧誘は、不実告知に当たるのではないか。

電気通信役務や有料放送と、それ以外（電気、ガス、スマートフォン、NHK 受信料の団体割引など）の契約については、適用される法律が異なり、個別の解約制度が適用される。消費者が混乱しないように分かりやすい説明ができないか。

特に高齢者から、CATV 事業者に電気通信役務以外の契約を勧められ契約したが、利用者にとって不要だと考えられる契約をしていることもある。

ウ 事業者回答

オーナーとの一括契約に基づき提供するサービスであるため、オーナーの了承を得て案内していることを利用者にも説明した方が望ましく、不実告知にはあたらないと考えているが、訪問趣旨を分かり易く伝え、利用者に理解を頂くことが重要だと認識しており、引き続き社内における訪問趣旨の明確化について注意喚起を行っていく。初期契約解除、クーリング・オフについても、重要事項説明書に記載し、利用者に確認できるようにしている。今後も利用者からの意見を真摯に受け止めて、よりわかりやすい記載と説明に努めていく。

高齢者との契約については、CATV 連盟における自主基準に準拠する形で、親族等の第三者への説明等の対応につき、ガイドラインを策定して周知徹底しているが、高齢者対応時のフローを含めた消費者保護ルールに則った対応をすべく、あらためて本年 2 月に本件事例の内容とともに社内全体に再周知と注意喚起を行っている。

エ 総務省見解

ガイドラインにおいては、不実告知に関して、訪問販売時の勧誘トークについて、「このマンションの方には皆さんに契約してもらっている」等の利用者の意思表示の動機に働きかけるような内容であって虚偽のものを利用者に説明して新しい契約を締結させる場合を不適切な例として例示している。

また、電気やガス等解約の考え方が電気通信役務と異なる契約を同時にするケースについて、ガイドラインにおいては、他業種の契約に関し、電気通信役務契約の解除に伴い自動的に契約解除されず、電気通信役務契約と契約解除の方法が異なる場合も多い点について、平均的な消費者の理解が形成されるよう対応することが

望ましいとされている。

加えて、セット販売された契約全体について、契約初期の解除を利用者が求めた場合に、解除手続等について案内する内容及び方法をあらかじめ準備しておくことが必要な場合も多いとされている。

③ 相談事例3（連鎖販売取引関連）

ア 事例概要（MVNOのSIMカードの販売代理店契約の連鎖販売取引）

販売代理店になり、人を誘い代理店登録をすると収益が得られるとのことで、代理店登録を行った。最終的にスマートフォンのSIM契約と、それを他の人に勧めてマージンを得る代理店契約初期費用を支払ったが解約したい。契約書面等はもらっていない。

イ 論点

代理店に対し、勧誘に当たって代理店として必要な手続や関係法令を遵守させるなど業務を行う上での責務について、どのように説明するようになっているか。

契約に際し長時間に渡り説明を行っているが、このような代理店の行為についてどのように考えているか。

解約したいとの申出を受けたとき、初期契約解除とそれ以降の場合の対応。

販売代理店の届出を行わないまま業務を行っていることがある。

消費者からの苦情及び問合せについて、電話窓口は開設しているが、SMSでの対応にとどまり、消費者が口頭で話をするできない状況である。苦情処理の対応方法について改善を求める。

ウ 事業者回答

会員規約（サービスの利用規約とは異なる）を定めている。会員規約はオンラインによる代理店登録時に画面に表示され、確認後の同意が必須となっている。

長時間に渡り説明を行うような行為は会員規約で禁止行為として定めている。

このような代理店の行為は大変遺憾であり、再発防止に向けてさらなる取り組みを検討していく。なお、違反が発覚した場合、代理店権限の剥奪など規約に則った措置を行っている。

初期契約解除（電気通信役務対象）については、契約書面の受領日、もしくは回線開通日のいずれか遅い日付より8日を経過するまでの間、書面、もしくはWebにて契約の解除を行うことができる。この場合、利用者は、損害賠償もしくは契約解除料を請求されることはない。ただし、契約解除までの期間において提供を受けた電気通信役務の料金（通信量、通話料）、事務手数料は請求となる。また、割賦契約（Wi-Fi 端末）は対象外となる。

初期契約解除の内容、表記については総務省からの指摘により修正を行った。

通常解約では、契約期間は36ヶ月となる。期間内に契約解除された場合は契約解除料13,200円（税込）を請求している。Wi-Fi 端末（割賦契約）利用者の場合は、残債を一括請求となる。

なお、規約違反等で勧誘された利用者に関して事実が確認できれば、最大限の対応を行っている（クーリング・オフや初期契約解除期間外でも全額返金等）。

総務省への販売代理店制度へ届出が完了していない代理店に対し、弊社サービスの勧誘及び販売は禁止している。代理店は販売代理店の届出を必ず行うこと、代理店活動は届出が受理され届出番号が発行されてから行うことを周知徹底している。

「電話窓口は開設していますが、SMS での対応にとどまり、消費者が口頭で話をする事ができない状況です。」とあるが、事実と異なっている。以前から電話窓口、及びメールでの対応を行っている。電話で頂いた問合せは担当部署に連携し、即答できるものはその場で、調査が必要なものは一旦お預かりし、後ほどメールにて回答するという形をとっている。現在はコールセンターも開設しており、電話で問合せいただき、調べた後、電話での折り返しでの回答も行っている。

工 総務省見解

事業法においては、販売代理店の業務の適正性の確保の観点から、行政が販売代理店を直接把握するため、販売代理店に対して、事前の届出義務を課している。

また、当該届出を行わずに業務を行った場合には、罰則規定も設けられている。加えて、事業法及びガイドラインにおいて、委託元の電気通信事業者は、届出を要する販売代理店が当該届出を行ったことを確認し、遵守させるための措置を講じなければならないとされており、具体的には、届出番号の報告等を販売代理店に求め、届出を行ったことを確認し、確認の結果、届出が行われていない場合には、届出を受け付ける窓口の案内を行う等により届出を促すことが考えられる。

これらを踏まえ、販売代理店の届出制度が適切に運用されるよう、制度の周知や電気通信事業者を通じたガイドラインの遵守徹底等も図るとともに、法令等違反行為に対する行政指導等の適切な法執行に取り組んでいく。

(2) 主な意見等

① 相談事例 1 「不要な契約関連」

- 高齢者には、利用状況をよく確認してもらって、必要のない契約を勧めないようお願いしたい。

また、高齢者の電気通信に関する契約については、家族への確認の徹底をよろしくお願いしたい。(消費者団体)

- 契約者の意思と契約内容が異なっていたというところに不足があったと考える。契約いただく製品の種類、かかる料金、将来発生する料金とも理解をいただいてから契約いただくのが常であるが、利用者へ理解いただく手順が疎かになっていた。(事業者)

② 相談事例 2 「不実告知による契約関連」

- ガイドラインでは、不実告知は禁止されているので、社内でさらなる周知をお願いしたい。こういった様々な契約をしてしまっている場合に、法律がいくつかに渡っている場合があり、解約の時、初期契約解除のクーリングオフ、別の解約制度が適用されることがあるので、契約の時はわかりやすく説明することが必要。また、本当に消費者のニーズに合っているのか確認してほしい。適合性の原則に沿った説明義務については、再度、徹底をお願いしたい。(消費者団体)
- 高齢者確認について、利用者に誤解を与えてしまうケースが多いと認識しているので徹底をしているが、あらためて各拠点の従業員に周知徹底しているので、今後は、しっかりと注意喚起していきたい(事業者)
- 通信以外に電気やガスなどがセットで販売されるケースでは、入口が一つでも解約時には、それぞれ申し出が必要だったり、適用される法律も異なる場合があるので、解約方法については、より丁寧な説明をお願いしたい。また、今後、トークマニュアル、トークスクリプトのようなものを作成する際には、消費者の誤解を招かな

いような、法を遵守したトークマニュアルを作成いただきたい。(消費者団体)

③ 相談事例3「連鎖販売取引関連」

- いつも話中でつながらないとかメールしたが返信がないとか、そういう相談もまだある。電話窓口があってもつながらなかつたら何もならないので、引き続き、対応できる窓口の構築をお願いしたい。消セン専用の電話番号窓口を作っていただけるとありがたい。(消費者団体)
- 契約書はなかったという話においては、契約書とか概要書面という名前の異なる複数の書面があり、分かりにくいところもあるので、きちんと理解されるように、スクリプトの作成という提案があったが、今後、取り組みたい。(事業者)

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・訪問販売に関する課題について」

電話勧誘販売は不意打ち性が高く、内容について十分な理解がされないまま契約に至り、結果、不要であったとして解約をしたいという相談事例が多い。

特に、電気通信役務に係る契約は、単なる物品の購入とは違い、工事が必要、複数の事業者が関係するといった複雑な契約形態にもかかわらず、電話勧誘時における不十分な説明(悪質な場合は虚偽も含む)により、不利益が生じる内容について十分な理解がないまま契約に至っている。

(2) 主な意見等

- 本人が何を契約しているのか、最低限でもわかるような仕組みをとっていただくのが必要かと思う。事業者が行っている取組みが一方通行にならないように今後も取組みをお願いしたい。(消費者団体)
- 契約内容の説明を受けても実際はきちんと理解できていないのに、理解したふりをする利用者に対する対策を検討してほしい。(消費者団体)
- 新たな訪問販売・電話勧誘のやり方による悪質な販売代理店が出てきている。今後、ますます代理店の管理、販売方法の管理が必要になってくると思うので、消セン、事業者が協力しあうことで悪質な販売方法の撲滅に努めていただきたい。(消費者団体)