

## 令和3年度東北電気通信消費者支援連絡会（第2回）開催報告

### 1. 開催日時

令和4年3月4日 13時30分から15時45分まで

### 2. 開催場所

WEB会議

### 3. 議事

- (1) 電気通信サービスの消費者保護に係る取組
- (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 「アナログ戻し」に伴うオプションの不適切な契約

#### ア 事例概要

「アナログ回線に戻す手続きを代行する」という業者（A社）から電話があり、少しでも料金が安くなればよいと思っていた高齢者が十分に説明を聞かずに承諾。その後届いた書面を見て、機器補償サービスと電話安心サポートのオプション（各990円）が付いていると分かりB社に架電し問い合わせると、アナログ戻しとセットの契約とのこと。機器補償サービスは最低利用期間が12か月で、途中解約の場合違約金が11,880円発生する等の説明を受け、結局そのまま了承し、初期費用44,220円（うち440円はコンビニ決済手数料）を振り込み、口座振込依頼書も返送した。後日、アナログ戻しは自分でNTTに連絡すればできることだと知り、オプション料金をずっと支払っていくことに納得できないまま時間が過ぎてしまった。解約して早く手を切りたい。

#### イ 論点

初期費用（手続き代行手数料）43,780円はどのような性質の費用か。機器保証は、利用規約には小さな文字で詳細規定があり、実際に利用するにはハードルが高い。電話勧誘でどの程度説明しているのか。一般消費者が電話で聞き取って理解できる内容とは思えない。電話安心サポートについてもどのように説明しているのか

#### ウ 事業者回答

初期費用とは、消費者に代わりNTTへアナログ回線切り替え工事の手配を

するその手数料である。性質としては販売代理店への手数料、弊社での利益になる。機器補償サービス、電話安心サポートについても、勧誘時にきちんと説明している。

## エ まとめ

本件は、直接電気通信サービスに関連した事例ではないが、通信サービスと密接に関係している。特商法による電話勧誘取引販売に該当するものと思われる。引き続き、関係者各位の努力により被害者が少なくなるような取組を望みたい。

## ② 不適切な光回線の勧誘と解約金の設定

### ア 事例概要

- ・「アナログ電話が使えなくなる」、「安くなる」などの不実を告知しながら光回線の電話勧誘。本人はインターネットを使わない。各種オプションを付加され高額な料金を請求されてしまう。
- ・高齢者を狙った電話勧誘
- ・解約金に加え、無断で他社に乗り換える違約金の設定（不明業者のアナログ戻しが起因）

### イ 論点

- ・苦情体制、販売代理店への指導等
- ・過剰な違約金の設定
- ・消費者の利用実態に即したサービスの勧誘・説明の体制整備

### ウ 事業者回答

- ・不必要なサービスを勧誘しないなど販売代理店への指導（A社）
- ・違約金発生の原因はアナログ戻し業者が原因（B社）

## エ まとめ

事業者は、代理店に対して勧誘方法など指導する義務があることから、今後とも法令に則った運用をお願いする。

## ③ 光回線の工事代金の説明不足

### ア 事例概要

店舗において、光回線の新規契約の相談をした際に、回線の新規開設工事に関し、店員からパンフレットで『工事無しの場合は2, 200円、ケーブル差込口がないなど宅内環境によって工事が必要な場合は26, 400円』等と説明されたが、以前大手通信事業者と契約していたので宅内配線は整っているのではないかと主張したが、「現場を見ないと何とも言え

ない」とのことだった。

後日、工事業者が自宅に訪問したが、過去の大手通信事業者の光で引いた宅内配線ケーブルを差し込んだぐらいだった。工事担当者に「工事費はいくらになるのか」と尋ねたが「当社はわからない。後日A社から請求があると思われる」と言われた。

後日、A社から11月分として光回線の開設工事費26,400円の請求を受け初めて金額を把握した。事前に26,400円かかるとの説明があれば納得したもの、高額な光回線の開設工事費等にも関わらず、誰に尋ねても明確な回答は得られないのはおかしい。

## イ 論点

- ・光回線工事に際する派遣・または無派遣工事の判断を自動判別する場合、システム上、どのような基準で判別されているのか
- ・大半の新規回線契約者が『人員の派遣を伴う工事』に該当するのであれば、誤解を生じないように、重要事項説明書の『工事』を『人員の派遣を伴う工事』とし、26,400円を工事額の固定額とするよう改善を希望
- ・工事費についての明解な事前説明を求めたい。

## ウ 事業者回答

- ・派遣・無派遣工事の判断は、設備情報等を元にシステム上で自動判別を行い、光コラボ事業者様へ回答（大手通信事業者）
- ・重要事項説明書は7月の改正省令にあわせ記載内容も含め見直す予定である（A社）
- ・店頭等で工事費等について説明実施している（各社）

## エ まとめ

消費者とのトラブルを避けるためには、勧誘時の丁寧な説明が必要。特に予見できない工事費などは最初に伝えておけばトラブルの減少につながる。説明時の工夫など、今後ご検討願う。

さらに事業者の代理店指導も引き続きお願いしたい。

## ④ 不明な代理店からの勧誘店

### ア 事例概要

#### 事例1

C社（電気通信事業者）の代理店を名乗る会社（A社）より電話勧誘があり、「光回線もC社に乗換えて一本化すると月々の支払いが安くなる。」と言われ乗換えることにした。その後、C社の代理店B社から確認の電話があり、「現在契約している光回線を解約することで発生する違約金は、当社からキャッシュバックする」と言われた。回線工事が終了し、今までの契約事業者D社に解約の連絡をしたところ、約8万2千円の違約金を払う必要があると説明を受けた。勧誘時、代理店から5万1千円のキャッシュバックを聞いていたが負担が大きすぎる。さらに月額料金が6,688

円となり、今までの月額料金よりも260円高くなることを知った。代理店（B社）に話が違うので元の回線契約に戻したいと話したところ、「違約金と工事費等の料金が発生する。」と言われた。違約金がかかることはないと言われていたのにおかしい。

#### 事例2

E社を名乗る業者からE社光回線の電話勧誘があった。すでにF社に申込みをしていたので断ったが複数回電話で「工事前であればF社はやめられる」「すぐに工事を手配する」「携帯電話料金も割引になる」と勧誘され、キャッシュバックも提案されたので、F社を断りE社光回線の申込みをした。しかし工事日がなかなか決まらず話が違う。

### イ 論点

- ・ A社と電気通信事業者C社の関係は何か。関係ないとすれば代理店でもないのに、不実の案内をし、御社の回線契約を勧めることに問題はないのか。
- ・ E社を名乗る業者は電気通信事業者の代理店か。販売代理店の届出はあるか。説明書面の交付がなかった。事例のような委託業者の委託範囲を超えた勧誘が常態化すれば販売代理店制度の否定につながるのか。

### ウ 事業者回答

- ・ A社は不動産関係商材の販売やサポートを行っている事業者であり、直接、電気通信事業社C社と関係ない。承諾の取得以外の対応は本来認められておらず問題があることからお客様紹介を停止した。
- ・ E社を名乗る業者は委託契約を結んだ事業者であり、この委託業者にてお客様へ連絡をさせていただいており販売代理店ではない。委託業者に不適切な行為があれば電気通信事業者が対応し委託業者に指導を行う。

### エ まとめ

代理店は代理行為となるが、委託は民法の使者の扱いとなる。委託した事業者の委託内容以上の行為は許されないと解釈される。消費者は、電話勧誘時点では、代理店なのか委託業者なのか全く分からないと思量される。事業者は委託会社に指導する責任があるが、トラブルが発生する防止の観点から事前の指導にも力を入れていただきたい。

## ⑤ 端末の不適切な販売

### ア 事例概要

契約している大手電話会社のコールセンターから何度も電話で携帯電話からスマホへ切り替えを勧められ、「こちらの指定ショップだと端末が無料になる。他のショップでは手続きはできない」と案内があり、店頭担当者から切り替えの説明を受けたところ、「スマホ端末代は3万円以上になる」と言われた。コールセンターから受けた説明と違うと伝えたら、担当者がコールセンターへ確認したところ、「説明の仕方が不十分だった」と

言われ、端末代は無料にならなかった。納得できないため契約はしてない。

#### イ 論点

- ・コールセンターから、契約者へ直接機種変更を勧めるのか
- ・機種変更手続きを行うために、ショップを指定することはあるのか。
- ・コールセンターとショップの説明の仕方が違うのはなぜか。
- ・コールセンターの説明が違っていた場合、店頭ショップの説明はどうしているか。

#### ウ 事業者回答

- ・業務委託契約を結んだコールセンターが、お客さまへ電話をさせていた  
だき、スマートフォンへの移行やお乗り換え等勧奨している。
- ・お客様から機種変更の要望があった場合は、近くの店舗の予約状況を確認し、来店予約を代行投入する運用するが、センターから特定の店舗を指定することはない。ただし、希望があれば、センターからマイショップまたは近隣の店舗へ電話を入れ、機種の価格やキャンペーンを確認した上で、再度お客様へお電話し、確認内容を伝える場合もある。
- ・お客様への提案時点とお客様の来店時点での割引施策が異なっていたことが考えられる。
- ・店舗では、基本対応として価格は店舗ごと・時期ごとに異なる旨を説明する。事実確認の上、コールセンターの誤案内が確認できた場合はお客様へお詫びする。

#### エ まとめ

事案が特定できないので一般論の回答ということだが、消費者生活センターから事案の情報が提供されているので詳細が分かれば事務局に連絡されたい。

### ⑥ 着信の不具合の質問

#### ア 事例概要

約1か月前に、スマホの通信事業者を変更。電話発信はできるが、着信の確認ができない状態が続いている。着信音がならず、着信履歴も残らないため、電話が架かってきたことが分からない。

通信事業者へ問合せしたところ「アンドロイド以外の機種で起きている事象で、改善作業をしている。現在、不具合情報はHPに公表してない。不具合が解消しても、個別に連絡はしない。HPにお知らせはしない」と回答された。通信事業者から個別改善方法を聴き、提案された通りに何度も作業をしたが、未だに不具合が改善されず電話がかかってきたことが分からない。

これ以上不具合が続くのであれば、電話料を支払いたくない。

#### イ 論点

- ・令和3年12月末頃まで、着信の不具合が改善されたと聞いているが、その後の状況はどうか。
- ・通信に不具合が起きた際の消費者への周知方法どのようにしているか。
- ・今回の不具合の原因は何か。

#### ウ 事業者回答

iPhone端末において、ネットワーク側の原因により、主にパートナー回線エリアで弊社サービスをご利用いただいている際に、着信に失敗する事象が発生する場合があった。本事象については、2021年12月22日にホームページの「お知らせ」にてお客様へ周知している。本事象に対する弊社ネットワークのソフトウェアアップデート作業を12月28日（火）に完了している。  
引き続き、着信に失敗する事象が発生する場合は、弊社までお問い合わせ願う。

#### エ まとめ

電話相談では、アンドロイドも含め何件か同様な不具合の相談がある。引き続き、ホームページ等で情報発信するとともに適切な対応を求める。

### 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) 取扱ったテーマ

販売代理店の勧誘に関する課題について

#### (2) 主な意見等

##### (消費生活センター)

とりわけ、高齢者に対し不必要なプランやオプションを強引に勧誘する事例が後を絶たず、後日高額な請求にそんな話は聞いてなかったとトラブルになっている。

事業者は販売代理店への適合性の原則に則した勧誘の指導を徹底するよう要望する。

- ① 不必要なクレジットカード、オプションなどの強引な勧誘の禁止
- ② 高齢者への適合性の原則に則した説明方法の徹底
- ③ 小規模事業者への強引な勧誘による契約の救済

##### (事業者)

各事業者では、販売代理店への指導等次のような取り組みを実施している。

- ① 各種法令やガイドライン等を順守し、適正な営業活動を行うために必要なコンプライアンス研修。

- ② 二次店以降についても一次店を通じた指導の実施。
- ③ 「説明書面」を用いた申込内容の読み合わせを実施徹底
- ④ コールセンターから直接「サンキューコール」を実施。

(まとめ)

全体を通じて、各事業者さんは様々な指導・管理体制を行っている。一方で、強引な勧誘や不必要で高額なサービスの契約を取り付ける事例があるのも事実である。

どうしたら適切な勧誘になるか考えながら、引き続き事業者も販売代理店への指導をしてもらいたい。特に高齢者への対応は注意し適合性の原則を守ってほしい。

その方が消費者からの信頼も向上し結果的に顧客獲得につながるものではないかと思われる。

以上