

令和4年度上半期 北海道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9月2日（金）13時30分から15時45分まで

2. 開催方法

オンライン開催（Zoom 配信）

3. 議事

- (1) 開催要綱改正について
- (2) 総務省からの情報提供
- (3) 事業者・消費者団体からの情報提供
- (4) 消費生活センター等からの相談事例に基づく質問・要望
- (5) 意見交換（テーマ「電気通信サービスの利用者への情報提供の在り方」）
- (6) その他

4. 消費生活センターからの相談事例に基づく質問・要望の主な内容

(1) 高齢者への不適切な電話勧誘

ア 事例概要

昨年、大手電話会社を名乗る電話で「光電話」を勧誘され、工事代金はキャッシュバックすると言われたので了承。今年に入って通帳を確認すると、高額な月額料金に気づき、光電話だけでなく、承諾した覚えのない光回線契約に加え、出張修理オプションも含まれていた。インターネットは利用しておらず光回線は不要、今まで支払った利用金額等を返金希望。

イ 論点

- ① 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改正後の電話勧誘における電気通信事業者の対応状況について
- ② 電気通信事業者の問い合わせ電話窓口（解約受付窓口を含む）の応答率や応答率の改善について
- ③ ガイドライン改正後の電気通信事業者各社の遵守状況について（問題行為に対する速やかな指導等措置いただきたい）

ウ 電気通信事業者からの回答

【論点①について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 代理店より説明書面を事前送付し、後確認（読み合わせによる説明）を実施することで、顧客の理解を得るよう努めている。また、代理店の対応内容は、定期的にモニタリングを実施し、必要に応じて指導している。
- 電話勧誘時は、顧客が積極的に「電話による口頭説明」を希望する場合を除き、原則「書面による説明」を実施。また、代理店に対し、毎月サンプルチェックを行い、マニュアルに則った販売活動が確認できない場合、即刻改善を行うよう指導している。
- 顧客に対し、①紙による「書面交付」と「代替的方法」がある事、②「書面交付」を希望した場合申し込み前に説明書面を送付した上で商品説明する事、を説明の上、書面交付を希望した場合は、書面発送後改めて商品説明を実施している。

【論点②について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 問い合わせ窓口のつながりにくさ解消のため、Web 受付やチャットボットなどの DX 化を推進

し、繁忙期の受付完了率は、向上している。

- インフォメーションセンターにおいては、極力顧客を待たせることなく対応できるよう、電話状況を把握し、それに応じた受付体制について随時検討の上、応答率改善に努めている。
- 応答率は適宜確認の上、センター内での業務シフト等で対応しているほか、チャット・web ページ等で電話することなく対応できるようにも対処している。

エ 行政からの回答

【論点③について】

本年 7 月 1 日より、電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化等の新たな電気通信サービスに関する消費者保護ルールが施行されたところ、事業者のルール遵守状況の確認及び法令等違反行為に対する行政指導等の法執行を通じて、消費者利益の保護に努めている。

(2) 販売代理店における解約手続きの説明不足

ア 事例概要

大型スーパー内の携帯電話コーナーでスマートフォン端末を 1 円で新規契約。使いづらいため解約しようとして契約店舗に行ったが、担当者は土日以外不在とし、対応してもらえず。他店舗に問い合わせたところ、「解約料がかかり、10 万円まではかからないと思う」と言われたが、契約時に解約料について説明はなく、書面にも記載がないと思うので納得できない。なお、書面には、端末代金 23,000 円との記載あり。

イ 論点

- ① 契約書面等に電気通信サービス提供事業者の連絡先が記載されているため、代理店担当者と連絡が取れないことが直ちに問題とは考えていないが、消費者は購入店舗へ問い合わせを希望するケースも多くあり、代理店の連絡先が記載されていても担当者不在で、速やかに対応いただけないことについて、電気通信サービス提供事業者側の把握状況、このような状況の考え方について
- ② 消費者にとっては代理店と電気通信サービス事業者との関連がわかりづらく、混乱する可能性があるため、消費者や事業者への啓発等について

ウ 電気通信事業者からの回答

【論点①について】

- 当該大型スーパーが運営する携帯コーナーは、複数キャリアを扱う併売の売り場で、スタッフも当該スーパーの雇用。弊社スタッフは週末イベント時のみ派遣しているが、顧客からの問い合わせは、弊社スタッフ不在でも当該スーパーのスタッフが対応し、不明な点があった場合は弊社担当営業に問い合わせるようになっている。

エ 行政からの回答

【論点②について】

- ご指摘の点は、今後の消費者保護のための制度見直し等の参考にさせていただく。
- 電気通信事業法第 26 条の提供条件説明の際、電気通信事業者の名称等に加え、販売代理店が媒介等を行っている旨及び当該販売代理店名称を説明することを求めているほか、同法第 27 条の 4 により、電気通信事業者は代理店の媒介等業務に関して、必要な指導監督等を行うこととされており、媒介等業務が適切かつ確実に遂行されるための措置を電気通信事業者が講じることが求められる。
- このような規制を踏まえた取組を通して、消費者が代理店と電気通信事業者との関連が把

握できるよう今後とも状況を注視してまいります。

(3) 高齢者の利用実態に見合わない不適切な勧誘①

ア 事例概要

現在利用しているガラケー（3Gサービス）が終了すると知り、スマートフォンへの機種変更を検討中のところ、通話し放題・15GB・端末代金込で3,980円の雑誌広告があり、オペレーターに電話し案内に従い、乗り換え（MNP）契約した。

契約後、操作方法について相談のため携帯ショップに行き、店員の説明と指示に従い署名をし、帰りに渡された箱を帰宅後に開封するとWi-Fiルーターが入っていた。帰省中の娘に相談するとインターネット（Wi-Fi）を利用するためのもので、後日、請求書を見たところ思っていた以上に高額な請求だった。解約と返金を相談したところ、Wi-Fi機器代金の残債5万円と解除料と合わせて6万円かかると言われたが、私は理解できないまま契約しWi-Fiルーターは利用していないため返品希望。

イ 論点

- ① 本事例のほかにも、「適合性の原則」に関するトラブル事例について
- ② 適合性の原則に関し、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挙げられている例のようなトラブル防止に向けた対策について、また、代理店における、この対策の実施状況確認方法について
- ③ 契約時や機種変更時に高齢者や障がい者に対し、使い勝手や主な利用用途に合ったものかどうか確認してから通信端末を購入できるよう、通信端末の試用サービスを検討いただきたい
- ④ 電気通信業界全体として「適合性の原則」が遵守されるよう改善いただきたい

ウ 電気通信事業者からの回答

【論点①について】

聞いていた話と違う、そもそも契約の覚えがない、買った方がいいが使えない等が挙げられる。

【論点②について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 65歳以上の顧客には、操作方法も含めた丁寧な説明を実施し、加えて80歳以上の顧客には、家族同伴または電話での家族確認を推奨し、契約前の顧客を対象としたスマホ教室を開催
- 高齢者等に限らず、安心して携帯電話を契約いただけるよう、電話操作方法についてもサポートし、更に、幅広い世代の方の困りごとやニーズに添ったスマホ教室を開催している。また、スマートフォンを保有していない顧客には、体験用のスマートフォンを貸与している。
- 高齢の顧客に対し、知識や理解度に合わせた丁寧な説明を行うとともに、重要事項説明書のチェックシート等により理解度を確認している。万一理解できていない様子が見受けられる場合、再度の説明や別スタッフによる確認も行っている。また、80歳以上の顧客が単独来店の際は、電話による家族への契約内容確認を行っている。なお、代理店における実施状況は、監査等により確認している。

【論点③について】

今後のサービス改善の参考とさせていただく。

エ 行政からの回答

【論点④について】

- 電気通信事業法第 26 条及び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基づき、電気通信事業者及び販売代理店は、利用者の知識及び経験並びに契約締結の目的に照らして、利用者に理解されるために必要な方法及び程度で提供条件概要説明を行わなければならない（いわゆる適合性の原則）とされている。また、同条に違反する場合には、第 29 条第 2 項の規定に基づき、総務大臣が業務改善命令を出すことができるとされている。
- 適合性の原則を踏まえた電気通信事業者等の消費者保護ルールの遵守状況を、適時モニタリングや関係機関からの情報収集等を通じて、適切な法執行に努めてまいる。

(4) 高齢者の利用実態に見合わない不適切な勧誘②

ア 事例概要

ショッピングセンター内で声を掛けられスマホを契約し、その際「本体料金は無料」と置き型 Wi-Fi も渡されて使用していた。その後 3 年経って、スマホの使い方の相談でショップへ行った際、「前の物は古くなりこれに変わった。無料なので取り替えるように」と新しい置き型 Wi-Fi を渡された。これまで何の疑問も感じず使用していたが、通信料とスマホの使用料が合計 1 万数千円と負担になっており、置き型 Wi-Fi を解約し、スマホも他社の格安プランに乗り換えることにした。ショップへ出向き、置き型 Wi-Fi の解約を申し出たところ、端末代金の残債が 41,250 円あると言われ驚いた。無料という以外に説明は聞かされていないので納得いかない。契約解除希望。

イ 論点

- ① 適合性の原則の観点から、代理店に対し、消費者のニーズ把握や契約者の理解度を十分確認するよう指導徹底について。
- ② 途中解約せず 36ヶ月継続利用が前提で実質無料であるならその旨明示的に説明するなど、代理店に対する指導徹底について
- ③ 本年 7/1 から施行された新消費者ルールの遵守徹底がなされるよう継続的な状況把握、必要に応じた行政指導等について

ウ 電気通信事業者からの回答

【論点①について】

2 年近く前の事案で事実確認は取れていないが、置き型 Wi-Fi 契約と合わせたスマホのプランは小容量のままにしておく等の提案があってもよかったと考える。指摘を踏まえ代理店への指導に努めてまいる。

【論点②について】

このような齟齬が発生しないよう説明ツールを活用した説明に合わせ、65 歳以上の顧客には契約書面を紙で交付しているが、指摘を踏まえ代理店への指導に努めてまいる。

エ 行政からの回答

【論点③について】

消費者保護ルールの規定の見直し、事業者のルール遵守状況の確認及び法令等違反行為に対する行政指導等の法執行を通じて、消費者利益の保護に努めてまいる。

(5) 高齢者の利用実態に見合わない不適切な勧誘③

ア 事例概要

3G 回線が終了するため家族で 4G 携帯に機種変した。高齢の母は認知機能に衰えがあるため、長電話しても通話料金の心配が要らない通話し放題プランを契約しており、機種変更時も同プランを

希望したが、ショップ担当者から「同プランはなくなった」旨説明あり。高齢者で話が長いので困ると伝えしたが、通話し放題プランは存在しないと一貫して説明された。他社ショップへ相談したところ、通話し放題プランはあるのではと問いかけられ、不信に思い、契約していた所とは別のショップに訊きに行ったところ、通話し放題は存在していることが判明。説明は虚偽と知ったので、通話し放題の契約に戻したい。

イ 論点

ニーズに適合した適切なサービス提供を案内するよう代理店の運営適正化、再発防止について

ウ 電気通信事業者からの回答

- 当初かけ放題を含めた各種プランを提案し、顧客から「インターネット不要」と申告を受け、通話のみのプランに絞って説明を実施。そのうえで当該プランでは、かけ放題を提供していない旨説明しており、誤った説明はしていないが、プラン内容について理解されていなかったことに加え、結果的に顧客の利用実態に即したプランではなく、ニーズの汲み取りやコミュニケーションが不十分であった。本件当該代理店へは再発防止を指導した。

5. 意見交換（テーマ「電気通信サービスの利用者への情報提供の在り方」）の主な内容

【消費生活センター】

①相談現場において事業者と消費者側の認識の齟齬について何が原因と考えられるか

- 消費者が現在利用している通信サービスや端末等の把握が不十分で、また消費者が望む通信容量や端末の性能・操作性なども十分把握できていない
- 店舗スタッフによる消費者への口頭説明を補完するものとして、通信料金等を試算した手書きメモが活用されているが、後日見返すと分かりづらかったり、誤記載があっても作成者が分からず責任の所在が曖昧になっている事例がある。
- 販売代理店からタブレット端末代金が無料であるとの説明を受けたにもかかわらず、タブレット端末に関する通信料金の請求を受けたため、販売代理店への苦情が発生することがあり、価格は消費者が商品を選ぶ重要な基準になるので、分かりやすいことが前提である。無料であることを強調して、無料ではない部分の説明が不十分であると消費者が誤認する可能性がある。
- 高齢者自ら望んで行った契約ではなく、電話勧誘を受けたことにより契約に至ったものの内容をよく理解していないケースが多く、解約の際にトラブルに発展したり、酷い例になると多重に契約していることに気が付かずセンターへ相談があって発覚したケースもある。
- 携帯電話、インターネットの利用は生活に必要不可欠なものになっている。年齢や、知識、経験、理解力などが様々な消費者が利用することで、知識や経験が乏しい消費者が、よくわからないままに勧誘され、契約してしまい苦情につながっているのではないかと。
- 高齢者は、今までの経験や知識では理解が難しく、若年者はネットの利用には積極的であっても契約に関する経験や知識が乏しく、障がい者には、それぞれの障害に寄り添った配慮や支援が必要。
- 光コラボ、MNO、MVNOなどの仕組みは消費者にとって理解が難しい
- 携帯電話会社が、携帯電話サービス以外に、クレジットカード、電気などのサービスを展開することで、ポイント利用などでメリットを享受する消費者と、よくわからないままに契約してしまう消費者が生まれている。
- キャッシュバックや、携帯電話の割引などもわかりにくい。

②認識の齟齬を解決しトラブルを未然に防ぐために、行政、事業者、消費者にどのような取組が必要と考えられるか（又は期待されるか）

- より一層説明や資料等を工夫し、契約上問題がないかも確実に（形式的ではなく）確認できる仕組みづくりを各社にお願いしたい。

- 疑問や相談について電話で速やかに回答してほしいとの要望も高齢者を中心に寄せられていることから、応答率が低かったり回答までに時間を要したりする事業者は改善いただきたい。
- 頭金が端末割賦払い額に上乗せ徴収されることについて、令和 2 年に総務省等から注意喚起されたが、引き続き苦情が寄せられており、一般消費者にとって理解、納得できない仕組みは、やめていただきたい。
- 特定の人気機種に関して、端末の販売制限があることへの苦情が寄せられており、「転売対策のため」との考えも理解はできるが、消費者の方にとっては納得できる説明ではない。適正価格、適正量で流通されれば転売品の購入者は減少すると思われるため、業界全体で問題意識を持って対策を検討していただきたい。
- 消費者に対し、店舗来店前あるいは待ち時間を利用して、通信サービスや端末の利用目的、利用経験、契約動機等について、チェックシートなど手間のかからない方法で書面への記入を求めするなど、消費者に適したサービスを提供いただきたい。
- 手書きメモは、臨機応変な説明のために必要と思うが、事業者側でも他の公式書面とともに、データとして保存いただきたい。
- 端末代金と通信料金のセットプランや回線契約を条件に端末代金を無料にする場合などは、無料となる料金の範囲やタブレット端末を未使用でも基本料金が発生することなど、消費者に対して明確な説明資料を交付するとともに、誤解を招かない説明を実施いただきたい。
- 理解力に衰えの見受けられる人、一定年齢以上の相手には電話勧誘を中止してもらいたい。
- 電話勧誘の場合、解約時に契約者に工事費残債や違約金の請求を免除するなどを検討いただきたい。
- 電気通信サービスをシンプルで誰でも理解しやすい仕組みにして欲しい
- オンラインの契約では、説明事項を簡潔にし、チェック機能や図示するなど、わかりやすい情報提供方法を工夫していただきたい。

【電気通信事業者】

① 説明の際に認識の齟齬が生じないように行っている取組

- 顧客の知識や経験等に配慮した説明に努めている。
- 店頭では契約申込書と併せて専用ツールを用いた説明を徹底している。
- 65 歳以上の顧客には、店頭での端末操作方法のサポートを中心に丁寧な対応・確認を心がけ、80 歳以上の顧客には、家族同伴での来店依頼や家族への電話案内に取り組んでいる。
- 電話勧奨・勧誘についても、関係法令や各種ガイドラインを順守した上で、適合性の原則に配慮し伝えるべき情報を誤解のないように正確に伝達し、勧奨を行うよう指導している。
- 全ての顧客がオンライン手続を便利かつ適切に利用できるよう、分かりやすいサイト構成、注意事項等を確実に読んでいただくための工夫を行っている。
- 24 時間回答を行うチャットボットを WEB 上に提供している。
- 電話勧誘の際は、原則初回の電話後にカタログ等の説明書面を送付し、書面確認しながら説明を行っている。加えて、65 歳以上の顧客に対しては、電話申込みではなく、申込書面を確認いただいたうえで返送をもって受付としている。
- 法令遵守および消費者保護の重要性について、販売代理店や販売員の理解浸透に向けて、eラーニングや動画研修等を用いた定期的なコンプライアンス研修を実施している。
- 全国の弊社ショップで開催するスマホ教室の他に、総務省や自治体などと連携し、ショップ以外の場所でも出張スマホセミナー等の開催に取り組んでいる。
- キャリアショップでは消費者保護ルールに関するガイドラインを遵守し、施行規則第 22 条の 2 の 3 第 1 項の基本説明事項 16 項目を原則口頭説明し、説明品質標準化の観点からわかりやすい動画等での説明も取り入れている。
- 電気通信事業法第 26 条の 2 の書面交付義務も係るため、書面も必ず交付し、顧客に確認

いただいている。

- 勧奨・説明を行う際は、勧誘行為に関するルールを遵守した上で、適合性の原則に配慮し伝えるべき情報を誤解のないように正確に伝え、勧奨を行うよう指導している。

② 今後、行政、事業者、消費者にどのような取組が必要と考えられるか（又は期待されるか）。

- 高齢者に限らず提案・勧奨においては丁寧に説明を行っても、「行き違い」「思い違い」が生じる可能性があるため、メリットの説明だけに重点を置くことなく、丁寧な説明により理解を得ることが重要と考える。
- デジタル化を進めていく一方で、高齢者などのスマートフォンやインターネット手続きに不慣れな顧客を含め、店頭やインフォメーションセンター等でサポートや各種手続きを引き続き承る。
- 情報提供の形は口頭説明や書面記載等、様々あるが、いずれの場合も、分かりやすく丁寧な情報提供が必要であり、顧客が思い違いや誤解などの認識齟齬が生じないよう、都度確認する等、理解度を重視した対応も必要と考える。
- 販売代理店や販売員に対し、顧客の利用目的や利用実態、操作レベル等を踏まえ、適合性の原則を含む各種ルールの遵守徹底について定期的な指導に努めると共に、契約時の重要事項等については、わかりやすい説明ツールの工夫やメンテナンスにも取り組む必要があると考える。
- WEB 契約では、顧客自身で完結できる簡単でわかりやすいサービス提供が求められ、契約前は、申込み～利用開始（回線開通）までの流れに関する案内、手続き中は、注意事項や提供条件のデメリットについて明示した理解いただける説明表示、契約後は契約管理（お客様専用ページ）といったように、段階に応じたわかりやすい WEB コミュニケーションの提供が不可欠と考える。
- 今後より一層、サービスや料金の分かり易さに力を入れていく必要があると考える。
- 今後、3Gサービスの終了に向けてスマートフォンへの機種変更等の増加が見込まれる中、初めてスマートフォンを利用する顧客が増加し、手続き時に戸惑われることや購入・契約後に不慣れなスマートフォンの操作に苦慮する等により問い合わせ増加が想定されるため、端末購入時や回線契約時は、適合性の原則に則った案内をより丁寧に行うことが重要と考えている。
- 手続き時以外についても、気軽に相談いただける機会を設けることが重要と考えている。
- 利用者の多様なニーズに応える観点から、継続的な改善に取り組んでいく必要があると認識している。
- 契約者の利用実態把握と契約目的（利用目的）を確認する事で、こちらが売りたいものではなく、顧客にとって必要なものは何かを明らかにする。