

令和5年度九州電気通信消費者支援連絡会（下期）開催報告

1. 開催日時

令和6年2月1日（木）13:30～16:30

2. 開催場所

熊本地方合同庁舎A棟10階会議室（Web会議併用）

3. 議事

- （1）電気通信サービスの消費者保護に係る取組説明、質疑応答
- （2）消費生活センターが受けた相談事例に基づく意見交換
- （3）テーマ「電話勧誘に関する課題について」意見交換

4. 相談事例に基づく質問・要望の主な内容（その1）

（1）取り扱った主な内容

①電話での契約における契約書交付に関する相談事例

ア 事例概要

居住マンションに入った投込みチラシを見て代理店に電話をし、担当者の説明を聞いて契約した。宅内工事について5日後を希望し、その日に工事が行われた。工事後の機器の大きさに不満があった他、携帯電話サービスの家族のセット割がサブブランドに適用されないことが分かり、今までの契約の方がトータルで安かったため、契約をやめたくなった。宅内工事後に契約書面が届き、契約解除の意向を伝えたところ、初期契約解除通知書面を送付するよう言われ、翌日に発送した。その後工事代約4万4千円を請求され困惑している。通信業者に架電したところ、工事代の支払いは不要と言ったり、3万円位は必要と言ったり説明が二転三転している。

イ 論点

工事が行われる前に契約解除の申出があった場合は、無償解約に応じることが多いと認識しているが、本事例のように工事が行われてしまうと人が動いているため工事費が請求されることがある。工事前であれば無償解約が出来ることを知らない消費者が多いため、事業者側から工事前であれば無償解約出来る旨、説明して欲しい。

また、契約内容を示す書面を消費者が見る前に工事が行われることは非常に消費者側にリスクがあると考えます。

本事例は、消費者の意思に基づく契約のため、改正後の電気通信事業法における電話勧誘による書面交付の義務化には該当しないのかもしれないが、集合住宅への折込みチ

ラシを見て興味を持つ消費者は多いと考えられることから、トラブルを事前に防ぐためにも、事業者から消費者への丁寧な説明をいただきたい。

特典の強調について、現に利用している携帯電話のセット割のほか、一時的にオプション契約することにより、キャッシュバックなどの経済的利益を得られる勧誘は多いものと認識している。

通信に関する契約は、契約内容そのものが消費者にとって分りづらいのに加え、代理店が特典を強調して勧誘することがよく見受けられる。特典の内容を消費者が正確に理解することが非常に難しいというところがあり、特典を強調して勧誘する場合は、特典自体に対しても丁寧な説明を行っていただきたい。

電気通信の契約は以前にも増して複雑化していて、契約トラブルも多発している。総務省に対しては、引き続き実態把握を継続していただき、所管省庁として事業者、代理店に対して適切な指導等を希望する。

ウ 事業者回答

重要事項への説明については、法令に定められたもののほか、法令に定められていないものでも、苦情が多いものについて、説明を義務付ける事項として販売代理店へ指導をしている。書面の送付のタイミングについては、事例のように書面送付よりも早く工事が決まることは珍しいものの、事前に説明は行っていた。しかしながら、この度の事案を踏まえ工事日程に制限を設定するか検討する。

特典の説明については、規定する内容の説明を行っていた。一方で、消費者からみて大手キャリアやサブブランドの違いを理解することが難しく、特典に誤認が生じるという指摘はもっともだと受け止めている。錯誤が起きやすいということを理解した上で、お客様へ積極的な説明が出来ないか社内で検討を進めている。

エ 総務省見解

総務省では、「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」に基づき、利用者からの情報提供の受付を行うと共に、国民生活センター、消費生活センター等他の機関・団体において受け付けた苦情・相談等の情報を活用しつつ、随時調査、定期調査、苦情傾向分析等を通じたモニタリングにより事業者の実態把握に努め、利用者保護規律違反等が認められた場合には、行政指導等必要な措置を実施している。依然として電気通信の契約トラブルが多発しているとの指摘を踏まえ、電気通信事業者及び販売代理店においては法令遵守を徹底するよう求めると共に、引き続き上記の取組を進め消費者保護の推進に努めていく。

(2) 主な意見等

○工事前と工事後でキャンセルをする場合に消費者が負担するものが違うということを説明いただきたい。消費者への積極的な説明について、是非前向きに

検討いただきたい。(消費生活センター)

(3) その他意見等

○インターネットの工事後の解約について、電気通信事業法で初期契約解除制度が定められる以前は業界団体として、工事前のキャンセルについては契約者への請求はしないという方針がかつてあったものと認識している。現在もその方針が生きているのかを確認したい。(消費生活センター)

○初期契約解除制度が出来る前に、ＴＣＡ、ケーブルテレビ連盟、テレコムサービス協会、ＪＡＩＰＡの４者で話し合った結果、回線工事前のキャンセルについては無償で解約に応じるというガイドラインが制定されている。初期契約解除制度が出来た後は、同指針は企業の判断に委ねられている。初期契約解除の期間を超過した後でも工事前であれば無償解約をする企業もあれば、そうでない企業もあるというのが現状。(事業者)

4. 相談事例に基づく質問・要望の主な内容(その2)

(1) 取り扱った主な内容

②ポケット型Wi-Fiの電話勧誘販売に関する相談事例

ア 事例概要

一人暮らしの高齢女性からの相談。電話勧誘があり、自宅の光回線を解約し外でも使えるポケット型Wi-Fiに変えてはどうかと提案があった。自宅に光回線はあるもののパソコンもなく、スマホで動画を見るわけでもないため利用頻度は少ないが、外で使えるのは便利だと思い同意した。相談者は自分のネットの利用状況を事業者が知っていることやクレジットカード情報を伝えたことに不安を感じている。

イ 論点

本事例は電話勧誘による販売で、書面による説明が必要。高齢者の場合、説明不足や理解不足が見られるが、説明の際、こういった工夫をしているのか。

法律では、電話勧誘で利用者が関心を示した場合、利用者が了解すれば書面を利用者に送付して説明をするようになっているが、殆どの事業者が実施していないと感じている。書面を送付後の説明を原則にすることはできないのか。

ウ 事業者回答

年齢に関わらず共通の資料にはなるものの、必ず目視での確認をしてもらうため、4種類資料を送付している。お客様に手元の資料を直接確認してもらいながら、電話で説明を行うようしている。一度の電話では契約内容を理解することが難しいことは承知しており、内容が重複するものの最低でも3回説明電話を差し上げて、意思確認をとる対応をしている。

エ 総務省見解

電気通信事業法第 26 条に電気通信役務の提供に関する契約の締結をしようとするときには、提供条件の概要について説明しなければならないと定められており、電気通信事業法施行規則第 22 条の 2 の 3 の各項において契約締結前までに説明すべき事項や説明方法、適合性の原則などが規定されている。また、「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」には原則的な説明方法として、「説明書面を交付しこれに基づき口頭で説明することが原則である」とされている。

消費者保護ルールの在り方に関する検討会での「説明書面を交付の上で契約前の提供条件の説明を行うことを義務化することが適当」との報告を受け、2022 年 7 月から電話勧誘における説明書面を用いた提供条件の説明が義務化され、消費者が説明書面の交付によらない代替的方法を自ら積極的に求める場合に限り、代替的方法による説明が可能となることとしているところである。

総務省では、引き続き、電気通信事業者等に対し、法令・ガイドラインの遵守徹底を求め、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むとともに、総務省の電気通信消費者相談センター、各総合通信局及び全国の消費生活センター等に寄せられた苦情相談等から個別に調査することが適当だと考えられる事案について随時調査を実施し、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」において、販売代理店への実地調査（覆面調査）等により消費者保護ルールの遵守状況を把握していく。

（２）主な意見等

○文字を読みたくないという方もおられる中で、目視でというのが、本人がどれだけしっかりと見ているのか疑問に思う。（消費生活センター）

○実際に御本人が見ているかの確信はとれないものの、御電話をする中で、面倒だから書面は見られないといった申告があった場合やあまりにも簡単な回答しか得られない場合は、年齢に関わらず、案内を控えるもしくは案内を進めていいかの確認をとる対応をしている。

今後に関しては、目視確認を徹底するほか、お客様の対応状況を気にしながら案内を進めていく。（事業者）

4. 相談事例に基づく質問・要望の主な内容（その3）

（1）取り扱った主な内容

③高齢者への光回線の電話勧誘に関する相談事例

ア 事例概要

固定電話に光回線の勧誘電話がたくさんかかる。2ヶ月前にも電話がかかり、その翌日、工事担当と言って電話があったので、「契約をするつもりはない。」と伝えた。それで解決したと思っていたが、3～4日前に妻が電話に出て、前の通信の件だと言うので電話を代わった。契約に同意するような話はしなかったが、スマホのSMSに、「申込を受け付けました。利用開始までお待ちください。」と書かれたメールが届いた。昨日は、「宅内工事日が決定しました。」と書かれたメールが届き、契約中の別の通信会社の店舗に相談に行った。ネットで業者を調べてくれたようだが、電話番号等が書かれていないので、「書面が届いたらまた来るように。」と言われた。どうということだろうか。

イ 論点

サービス名のみ判明しており、連絡先が不明で、通信事業者か代理店かは不明なものの2つ届出番号があったため、関東総合通信局にその届出番号に紐づく業者の電話番号又は連絡先について問合せをしたところ、代理店の届出番号が違うとの回答があった。結果として、届出番号は間違っていなかったとのことだが、そういうことはあるのか。また、教えていただいた連絡先もかなりかけたが繋がらなかった。届出を出された電話が繋がらないということはあるのか。

ウ 事業者回答

規定で勧誘時には名乗り等について徹底する様に指導している。提案いただいた、対応完了時に書き留める等の運用の追加措置についても検討する。

契約前に送付するSMSまたは書面内容には事業者名、問合せ先の情報を掲載しており、後日送付する契約内容の通知書には、初期契約解除制度の送付先と契約日については掲載している。掲載している問合せ先であれば、問合せ可能だが、SMSの発信元番号にかけ直しても受信ができないため、対策について検討する。

問い合わせフォームに掲載している事業者登録届出番号及び代理店届出番号に相違はない。

エ 総務省見解

サービスの提供会社は電気通信事業の届出番号及び販売代理店の届出番号の2つを有している。ただし、実態としてはサービスの代理店として、別会社が存在しており、その届出番号が記載されていたものと推察される。サービス提供会社に電話

したところ、担当者は両社のメールアドレスを所有していると話していたことから、両社は別法人ではあるもののグループ会社のような側面を持つ可能性がある。

また、届出に記載された電話番号に繋がらないということは、個別の事業者によって起きうると認識している。

(2) 主な意見等

○一般の市民の方が連絡を付けるというのはかなり難しい業者だったのではないかとされる。消費生活センターや総合通信局であれば時間をかけて何度も電話することが可能であるかもしれないが、そこまで連絡をとることが難しいのはいかがなものか。総務省として、もう一步踏み込んで、確実に繋がる連絡先を消費者に提示するようルール整備は出来ないか。(消費者生活センター)

○連絡のつかない電話番号を書かれても、一般の方には手の打ちようがないという御指摘はごもっともだと認識している。この場で、改善させるとはお約束は出来ないが、御意見として伺う。今後そのような形に繋げていけたらと考えている。(総務省)

(3) その他意見等

○本事例もそうだが代理店名や事業者名はカタカナの場合が多く、多くの相談者が事業者は電話口で名乗っていたが覚えていないとおっしゃる。とても丁寧な対応をされる事業者さんは「書き留めてください」と案内し、書き留めた内容を持ってきてくださる消費者の方もいる。消費者にとっては説明される内容が多く、覚えきれないことが多いため、是非「書き留めて」と案内いただけると大変ありがたい。(消費生活センター)

4. 相談事例に基づく質問・要望の主な内容(その4)

(1) 取り扱った主な内容

④強引な勧誘・営業について

ア 事例概要

プロバイダ契約中の事業者から「安くなる」と電話勧誘を受け通信の契約したが、確認すると利用料が高くなることが分かったのでその日のうちに初期契約解除した。担当者から「わかりました。契約書が届くかもしれないが破棄してください」と回答があった。後日「転用が完了しました」と連絡があったので、契約解除した旨を伝えると「このまま契約しましょう」と再勧誘され不審に思った。解除したい旨を再度伝え、確認するために4日後にカスタマーサービスに連絡すると「解除の話は聞いているが契約は当社のままだ。手続きについて後日連絡する」と言われた。これまでに契約していた事業者事に事情を説明すると「転用手続きが終了し転用先との契約になっている」と言われた。本日、「工事代金は請求しないが工事の立ち会いが必要。元の状態に戻るまでに10日く

らいかかる」と言われた。はじめに初期契約解除ができていたらこのような面倒な手続きは必要なかったのではないか。

イ 論点

説明書面を見ながらの説明ではなかったと思われるが、どうだったのか。
また、本人が転用番号を取得しているようではなかったが、事業者が転用番号を取得することがあるのか。

ウ 事業者回答

本事例は弊社サービスをご利用中の会員向けの勧誘であり、弊社の特典もあったため、お得になるのではと御案内した。当該お客様の場合はその説明の中で、書面をSMSでお送りすると案内していたが、契約事業者との直接オプションがあることが判明し、当日中にキャンセルの御電話があったため、キャンセルの受付をしていた。そのため、SMSはお送り出来ていない状況だった。提案の御案内を差し上げている部署と事務処理の部署が異なっていたため、キャンセルの連携はしていたものの、2つ行わなければならない事務処理のうち1つの事務処理が出来ないことに気付かないまま転用手続きまでいってしまった。そのことに気付いた時点での弊社の対応が悪く、すぐに取消処理をすべきところを、内部の確認不足で、短期間利用いただくことは出来ませんか、という言い方をしてしまった。本来お客様の希望どおり対応すべきところを、回線が止まらないようにという主旨で案内し、お客様からはその場でお断りになられた。

内部処理で不十分なところがあり、何日かお待ちいただいている間にお客様が元の事業者へ御連絡することとなり、お客様に非常にお手間をお掛けし、また御迷惑をおかけした。転用後キャンセルという制度を利用するにあたって社内で承認を得ながら手続きを進めるにあたり、日数を要した点も御迷惑をおかけした要因。

今後の対策として、手続きの漏れがあった場合は、社内にすぐ上げること、またお客様にどのように案内するか社内教育を行い、お客様の意図にそぐわない御案内をしないよう再周知を行っている。

転用承諾番号については、お客様に取得いただいていた。弊社では直接伺っていないが、第三者通話で御回答いただいていた。

エ 総務省見解

(総務省への質問・要望なし)

(2) 主な意見等

○キャンセルがなければ後からSMSで送付すること、電話番号の件も御本人がとられたということで安心した。御本人に説明の意図が伝わっていなかったよ

うなので、丁寧な説明を心がけるようお願いしたい。(消費生活センター)

○丁寧な説明や不明点に適切な説明が出来なかったことで本件を複雑にしてしまった。お客様の立場に立って迅速な対応を心がける。このような事例、事務処理の得手不得手や複数の要因が重なって起こった事故については、社内の販売員マニュアルの中に具体的な事例を記載していこうという動きがあるため、無理な勧誘にならないよう努めて参る。(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) 取り扱った主な内容

電話勧誘に関する課題について

(2) 主な意見等

○電話勧誘時の事前の説明書面と契約書面は制度に沿って別物になっているのか。説明書面の送付と言って、契約書面としか思えない資料が送付されていることがある。(消費生活センター)

(3) その他意見等

○若い消費者が狙われるパラソル営業について、危機感を持っている。不意打ち性の高い販売方法で、キャンペーンで付属する特典のメリットばかり強調し、特典の商品が割賦になっていることを知らないまま契約するケースが後を絶たない。特典を強調するのではなく、消費者が判断するために必要な情報を丁寧に説明いただきたい。(消費生活センター)

○総務省の施策として、スマホ教室を高齢者のみならず、必要とする消費者が受講できるよう予算を確保し制度を拡充していただきたい。(消費生活センター)

以上