

令和５年度北陸電気通信消費者支援連絡会（第30回）開催報告

1. 開催日時

令和６年２月７日（水） １４時００分から１６時００分まで

2. 開催場所

ＷＥＢ開催及び実地開催（実地開催場所：北陸総合通信局 第一会議室）

3. 議事

- （１）総務省等の取組について
- （２）消費生活センター、事業者等からの情報提供
- （３）電気通信サービス相談事例等（下半期）に関する意見交換

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 光回線の電話勧誘

ア 事例概要

相談者と同居する高齢な父親(68歳)が光回線の電話勧誘を受けた。大手電話会社を名乗り「この地区ではアナログ電話が使えなくなる。光回線にすると電話料金も安くなる。」と言われ、契約を承諾した。光回線工事が行われ、相談者が驚いて父親に事情を確認し、消センに相談した。契約書がなく、消センから大手電話会社に問い合わせた業者名が判明し、電話で苦情を伝えた。業者に契約書を送付してもらい、初期契約解除通知を契約者名で送付した。

その後消センから、本件は①不実告知、②契約書面不交付、③説明義務違反、④適合性原則違反であるとの相談者の主張を伝えた。業者は「契約書は説明書と一緒に送付した。重要事項説明書説明について当社は電話で良いことになっている。相談者がこのまま光電話で良いと言ったので契約解除を認めない。」と言った。相談者に確認したところ、業者に「アナログ回線に戻すと高額な費用が発生する。」と言われていたことが分かった。

イ 論点

- ・ 契約書の交付について、契約者が受け取っていることを確認しているか。
- ・ 電話で重要事項説明書の説明を行う際、重要事項説明書を契約者が見ていることを確認して説明しているか。

- ・高齢者への契約の説明について考慮しているか。
- ・販売代理店が電話勧誘時に大手電話会社を名乗り、アナログ回線が利用できなくなる等の問題勧誘をしていることについて、状況を把握し指導等を行っているか。

ウ 事業者回答

販売代理店に事実確認をしたところ、契約書は申込前に重要事項説明書として契約者である父親に送付し、説明していた。申込みの際、本来であれば同居の息子さまに説明していればこのような事案にならなかったのではないかとということ。高齢者に対しての配慮ができていなかったという部分に関しては、代理店に再度指導した。

エ 総務省見解

事業者に対しては引き続き、法令及びガイドラインの遵守徹底を求め、消費者保護の推進に努めていく。

② Wi-Fiルーター等の機械の紛失

ア 事例概要

スマートフォン買い替えのためショッピングモールに行った際、ホームルーターと固定電話ユニットを勧められ、よく理解しないまま契約した。帰宅後、機械が全く使えず、相談者の妻が機械を返却しようと店に出向くも、契約者本人でないとだめと言われ、後日返却した。この時、店から「他にも機械が無かったか」等と聞かれ、無い旨答えたところ、「こちらで調査します」と言われ帰宅した。この時点で契約が終わったと思っていたが、さらに後日店から「機械を返却しないとお金を請求する」旨の案内があった。

お客様相談室に電話すると「店舗に確認したところ、相談者と話の食い違いがある。ルーターは店舗に無いし、他の機械も無い。今回の請求（Wi-Fi契約）は取り消すが、ルーターについては買い上げてもらっており、返品も確認できないので、引続き分割で払ってもらおう」旨の回答であった。機械は行方不明であり、支払いに関して相談者はあきらめているが、家族は納得していない。

イ 論点

- ・適合性の原則に基づいた勧誘を行い、契約者が契約内容を理解しているのかどうか見極めていただきたい。
- ・解約時の機器の返却に関して、事業者側で記録や管理を徹底されたい。

ウ 事業者回答

奥様がショップにルーターを置いていったというのは誤り。契約者であるご主人と当社コールセンターの会話の中で、ご主人から、ルーターは手元にあるという申告もあった。併せて、初期契約解除の期間が過ぎていたので、同会話の中で割賦残債の支払いについて、契約者であるご主人からご同意を頂いている。

販売した商品はお客さまの持ち物である。確認措置や初期不良のようなケースを除けば、ショップでお客さまの所有物を受け取ることは基本的にない。ただ、たまに置いていってしまう方もおり、そういう方には後日引き取りいただくようご連絡している。

エ 総務省見解

適合性の原則を踏まえた説明を行うため、(1)利用者の利用実態に応じた適切な対応や(2)利用者の属性（高齢者、障がい者、未成年者等）等の的確な把握及び(3)特に配慮が必要と考えられる利用者に対しての説明（望ましい例として、高齢者に対する説明における親族等の同席等）が必要である。

③ 意図しないサブスク登録（キャリア決済）への対策

ア 事例概要

キャリア決済で高額な料金の請求があり、子どもがアプリをダウンロード中、表示された指示通りに操作し10件のサブスクのアプリに登録させられていた事が分かった。解約方法が分からずショップに出向いたが「自分で解約するように」と言われ対応されなかった。

消センにてアプリ別に電話番号を検索し、スマホより解約手続きをしたところ、4件解約できた。相談者に解約の手続き方法を伝え、もし、手続きが進まないようであれば再度連絡するように伝えた。

イ 論点

- ・ 悪質なアプリと知らずにダウンロードし、意図せず継続課金登録となった場合等の解約、返金方法についてどのように対応しているか。
- ・ ショップでの解約手続きが困難な場合、案内できる対応方法はないか。

ウ 事業者回答

解約について、一部はお客さま専用のWebページからも可能だが、できないものについては、お客さまからコンテンツプロバイダーにご連絡いただくことになる。ただし、連絡先が分からない、ホームページに電話番号の記載がないということも

あるので、そのような場合は、コールセンターにご連絡いただければ、基本的にはご案内させていただいている。併せて、当社はあくまで請求代行という立場であるため、解約等の交渉については、お客さま自身でコンテンツプロバイダーの方とお話しいただくことになる。

エ 総務省見解

キャリア決済については、電気通信事業法で直接の規制対象となる電気通信サービスには基本的に該当しないものになるが、決済に関する法令等の規定を踏まえ、各事業者において適切な対応を行うことが求められるものと考えており、御意見については御参考とさせていただく。

(2) 主な意見

① 光回線の電話勧誘

○相談者が途中で「アナログ回線に戻すと高額な費用が発生する」と言われたことにより、戻さなかったということがあったので、工事費の負担が消費者にとって大きな問題になっているのではないかと考える。

(消費生活センター)

○書面を伴った説明が必要というルールを遵守いただきたい。また、契約書を読んでもよく分からないと多くの方が感じると思うので、分かりやすい文章での説明をお願いしたい。契約書を前提に、内容をしっかり確認した上で契約するということが理想的な形であり、実現できるよう対応いただきたい。

(学識経験者)

② Wi-Fi ルーター等の機械の紛失

○通信契約と物品売買のような複合的な契約内容の場合、どの契約によってどのような効果が生じるのかが消費者には分かりづらい。通信契約とルーターの売買は別契約であるということを消費者に理解してもらい契約することが大事である。

(学識経験者)

③ 意図しないサブスク登録（キャリア決済）への対策

○事業者からの回答で、コールセンターに連絡すれば業者名等を案内してもらえるとの

お話があった。それだけでも有効な情報だ。

(消費生活センター)

○消費者からすれば、電話代、通信代、コンテンツ利用料等を一切含めて払っているのに、事業者が全部処理してくれると思いがちだと思う。事業者は請求代行を行っているが、契約の相手方は各サイト、あるいは各コンテンツの方になるということを、消費者にしっかり説明いただきたい。

(学識経験者)

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

「特に配慮が必要と考えられる利用者に対する通信サービスの勧誘及び説明並びに消費者のリテラシー向上に関する課題について」

(2) 主な意見等

○高齢者等に向けての積極的な告知、同居家族への確認、代理店指導の厳格化を求める。

高齢者の視力や聴力の低下を考慮した説明方法になっていないと思う。

(消費生活センター)

○大手会社名を安易に信用してしまい、光コラボの契約に至る高齢者がいる。

また、同一キャリアの長期ユーザーを優遇するようにすべきだという貴重なご意見を受けた。新機種に変更するのは高齢者にはストレスであるという趣旨。

今後超高齢化社会が進むについて、携帯ショップの店員の役割が非常に重要になるのではないと思う。なじみの店員がいなくなり相談しづらくなったというご意見もあった。

(消費生活センター)

○電気通信サービスを利用する高齢者の増加に伴い、トラブルの相談等も増加している。便利な面を強調するのみでなく、リスクも十分に周知してほしい。

(消費生活センター)

○65 歳以上の高齢者へ配慮し、適合性の原則を踏まえ、店頭での端末操作方法のサポートを中心に丁寧な対応・確認を心がけている。80 歳以上の高齢者の手続きでは、ご家族同伴来店のお願いやご家族への電話による確認の案内に取り組んでいる。店舗のスタッフには、お客さまの状況を確認してご説明するよう指導を徹底している。

(事業者)

○電話勧誘の際は、70 歳以上のご高齢者の場合、基本的に家族の方に契約内容の確認のお電話を差し上げている。店舗では、80 歳以上の方がお一人でご来店された際に、家族の方への契約内容の確認の徹底を図っている。

(事業者)

○高齢者に限らず配慮が必要な場合には、来店時アンケートに記入していただき、来店目的や利用実態を確認し、お話を聞いている。契約においては、チェックシートを用いて齟齬のないように確認をしながら、質問も受け付けて疑問を解消した上で手続きを進めることをマニュアルで定めている。65 歳以上の場合はまた別にガイドラインを設けており、接客時に意識して大きな声で話す、専門用語を極力使わない、重要事項の説明においては紙媒体を用いてマーカーを使って分かりやすく丁寧に説明するという形で、ご理解を得て契約を結ぶように配慮している。また 80 歳以上であれば、ご家族同伴でないときには「ご家族にお電話させていただいてもいいですか」という問いかけをして確認を進めている。

(事業者)

○店頭で、高齢者の方が意図しないオプション契約を勧められている事案が大変多い。電話しか使っていない高齢者に対してセキュリティソフトのオプションを勧めるというようなことはそもそも行わないでほしい。

(消費生活センター)

○オプション契約を提案させていただくことはあるが、お客さまが必要でないものについては、ご要望を確認した上で販売するように店舗には指導徹底している。お客さまに説明が伝わっていなかったとか、齟齬があったとかいうことであれば、お客さま相談室の方へご相談いただければ、事実状況を確認して対応させていただきたい。

(事業者)

○大学生が店頭で住所変更の手続きをしたところ、通信契約については変更できていたが端末契約については変更できていなかったために請求書が届かず、不払いということでブラックリストにのってしまった事例がある。若年層は契約に不慣れな方が多いので、紛らわしい契約に関して丁寧な説明をお願いしたい。

(消費生活センター)

○特に若年層の方だからということではないが、お客さまのリテラシーが高そうだとということとで判断をせずに丁寧な説明をしている。

(事業者)

○大学生だから何を説明しても分かるだろうというわけではなく、30 代でも 40 代でも、契

約書を読んでもよく理解できないという方は多くいる。最低限のリテラシーを備えているということを前提に、しっかり事業者には説明を頂きたい。ましてや高齢者、未成年者とのやりとりについては必ず保護者が付いてくるという形で、丁寧な契約の締結を目指していただければと思う。

(学識経験者)

○通信契約と端末契約が別々であるということが消費者側にとっては分かりづらく、今回の事案でも、クレジットカードが使えなくなってブラックリストに載って初めて判明している。大学生の場合は、これから社会に出るときにブラックリストに載ったということなので、その点に関しては丁寧な説明をお願いしたい。

(消費生活センター)

○勧誘時に「固定電話が使えなくなる」「月額料金が安くなる」「動画がどこでも見られる」というような不実告知が行われる事例がある。

(消費生活センター)

○知識や経験等に配慮した説明に努め、全てのお客さまにサービス内容を理解いただけるよう、分かりやすい説明に努めている。

(事業者)

○事業者や代理店で、故意に虚偽の説明等をしてしまうと、それは詐欺になる。そういう意識がなく、結果的に嘘の説明をしてしまった場合でも、不実告知という形で法律的には問題になるということを、事業者もしっかり認識した上で説明をお願いしたいと思う。

(学識経験者)

○苦情を伝える事業者が分からないため、消費者の自主交渉が困難な事例がある。苦情対応の窓口を分かりやすく記載いただき、契約書を確実に交付するよう求める。

(消費生活センター)

○店舗で相談いただいても解決いただけない場合は、店舗を管轄する支店等で対処させていただくこともある。消セン経由で相談窓口にお話を頂くこともある。その際には、お客さまの状況、店舗などの状況を丁寧に確認した上で、対応方針を検討させていただく。

(事業者)

○契約書に苦情窓口が記載されているが理解に至っていないということもある。その点も含め、きちんと契約時に「苦情については、ここに連絡してくださいね」という説明が一言あったほうがよい。窓口があってもなかなか電話が通じないというような問題も聞くが、

その点については、事業者側で何か対策等あるか。

(学識経験者)

○来店時は、予約を取らずにお越しになると少しお待ちいただくことがある。店舗では基本的に電話での対応はしていない。コールセンターなどは電話がつながりにくいときもあるが、お客さまをお待たせすることのないようスタッフを十分そろえて対応している。

(事業者)

○事業者の消セン向け専用窓口で電話をかけても、代理店等の情報が相談窓口には全く共有されておらず、解決までに時間がかかった事例がある。事業者からの電話について、当社の発信番号ではないと相談窓口から説明があったが事実ではなかったり、吸収合併等で会社名が変わっていることの説明がなかったりした。

(消費生活センター)

○「身に覚えのない請求をされた」「高額請求された」という相談では、確認すると、2カ月分まとめた請求や、キャリア決済の合算や、プラン変更に気づいていないというものがよくある。紙の請求書発行が有料となって、発行を希望されず、電子データの請求を確認していない、もしくは確認の仕方が分からず、どのような契約内容なのか理解されていないことも多いと感じている。利用者に応じた分かりやすい説明や表示をこれからもお願いしたい。

(消費生活センター)

○「利用月と支払い月の関係が分からない」「通帳をこまめに記帳していなかったため、意志のない支払いに気づくのが遅れる」「契約書面を広告と間違えて捨ててしまう」という事例がある。

(消費生活センター)

○利用月と支払い月の関係については、契約状況によって異なるため一概に言えないが、利用料金は翌月請求という形が基本的なサイクルになる。ただ、支払い方法によってもそのサイクルは変わり、例えばサービスによっては、2カ月後に請求する場合もある。お客さまによっては、割賦契約などが継続していて、その分割払いが続いているという場合もある。ご契約時にはそのあたりもしっかりと説明し、ご理解を頂いた上でご契約を頂くように努めている。

(事業者)

○携帯のトラブルや相談は長い間続いており、消センが使い方などを教えるようなことにもなっているので、ショップの方がうまくお客さまに対する教育をするようお願いしたい。

(消費生活センター)

○格安モバイルWi-Fiルーター等で解約をマイページ等で行う場合に、長期利用者ほどIDを忘却しているケースが多く、指定されているチャット等ではIDの再発行に行き着かないケースがあった。解約が簡単にできるようにホームページには記載されているが、IDを失念した場合の問合せ先を分かりやすくして、IDの統合や名寄せが行われるとより問合せや検索が容易になるのではないか。

(消費生活センター)

○ID等をお忘れになられた場合には、例えば機器の番号や電話番号など、少なからずお客さまを特定できる情報があるので、そういった情報により、当社のコールセンターやチャットで特定する作業をさせていただいている。大前提として、ID等は、しっかり記録を残しておいていただきたい。

(事業者)

以上