

令和5年度中国地方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9日（金） 14時00分～16時08分

2 開催場所等

中国総合通信局会議室を拠点にオンライン会議システムを併用したハイブリッド方式で開催

3 議事

- (1) 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
- (2) 総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換

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 インターネット契約の解約の手続きについて

ア 事例概要

契約した覚えのないネット会社からサービスの停止予定の通知が届いた。相談者が事業者にお問い合わせしたところ、契約自体はないが、クレジットカードと名前が一致したとのことだった。そこで、解約手続きをするには、消費生活センター（188）へ架電し、事業者が伝えてきた8桁の番号を消費生活センターに伝えて解約手続きを行うよう、指示を受けた。

消費生活センターから事業者へ架電し、8桁の番号を伝えたところ、個人情報照会だとして、消費生活センターが知りえない契約者の個人情報（名前、住所、電話番号、生年月日、クレジットカード番号）を教えるよう事業者から求められた。その理由を問うたが、明確な説明はなかった。また、解約手続きを進めるために消費生活センター経由を求める理由も理解できなかった。

イ 論点

- ・解約手続きを消費生活センター経由でないと受け付けない理由
- ・消費生活センターから契約者の個人情報を聞き出そうとする理由

ウ 事業者回答

- ・消費者センターを通して解約するように案内している点について
不正利用をされているかもしれないという問い合わせに対して、弊社ではお客様の申告の真偽に対する客観的な判断材料がなく、不正契約かどうかの判断を行うことができないため、HP上の会員ページからの通常フローでの解約を案内している状況である。例外として、信頼できる機関に相談をいただいた上で不正利用と認められた場合に限り、問い合わせによる

解約対応を承っている。

- ・消費者センターからの連絡の際に契約者の個人情報を聞く意図

一度解約をしてしまうと契約を戻すことができない不可逆的なサービスを提供していることから、契約の処理は慎重に扱う必要がある。

例えば悪意のある攻撃者が消費者センターを名乗って問い合わせをしてきた場合に意図しない解約が発生してしまう可能性があるため、ある程度の認証情報を得た上で対応を行っている。

しかしながら、認証の取り方については再考の余地があると考えており、相談者から契約者の個人情報を聴取しないでも対応を承れるような運用調整を検討している。

エ 総務省見解

利用者に関する情報の適正な取扱いに関し、電気通信事業者の遵守すべき基本的事項を定めるものとして「電気通信事業における個人情報等の保護に関するガイドライン」を定め、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）の規定及び通信の秘密に係る電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号）第 4 条その他の関連規定を遵守するほか、本ガイドラインの規定に従い個人情報を適正に取り扱わなければならないこととしている。

なお、ウイルス感染による不正アクセスやフィッシング詐欺等の手法により、電気通信サービスの利用者から個人情報が漏洩・搾取される被害が相次いでいる。総務省では、電気通信サービスの利用者がこれらの被害に遭わないよう、引き続き、インターネットリテラシーの向上のための注意啓発活動に取り組んで参る。

② 不適切な勧誘行為によるインターネット利用契約

ア 事例概要

大手電話会社の関連会社であると告げられ、インターネットサービスの利用契約を締結したとの相談。相談者はインターネットを利用していない。センターが斡旋にて契約を取り消し解決したが、その後、事業者から相談者に対し違約金や工事料金などを請求する書類が届いた。

イ 論点

- ・事実不告知、適合性の原則

ウ 事業者回答

代理店の勧誘時には、代理店名、委託事業者名を正しく伝えた上で、月額料金、契約期間、解約金等重要事項の説明等を行い、現状との利用料金を比較する際には、明細等を元に認識相違のないようご案内するよう指導している。

本件については、特定が困難だったが、当該代理店へは改めて、お客様のご利用環境やニーズ喚起を怠ることがないよう、また、大手電話会社と誤認

させるようなトークにならないよう、厳しく指導した。

今回の事案を受け、当社にて作成したトークスクリプト、販売ガイドライン、NGワード集を再交付し、直接面談の上周知、注意喚起、厳守する指導を実施した。

万が一違反が判明した場合は、委託契約条件の見直しや営業活動の停止、場合によっては委託の中止を含め、厳しく対応を実施して参る。

エ 総務省見解

総務省では、電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号）及び関係省令等により、電気通信事業者が遵守すべき電気通信サービスにおける消費者保護ルールについて定める中で、電気通信事業者又は届出媒介等業務受託者においては、事実不告知及び不実告知の禁止、自己の名称等を告げずに勧誘する行為の禁止等の禁止行為や、電気通信役務の提供に関する契約の締結の勧誘に先立ち、電気通信役務の適用条件概要説明について、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とする、いわゆる適合性の原則等について定めている。

加えて、その内容について「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」において、電気通信事業法第 26 条に規定する提供条件概要説明においては、適合性の原則に照らして適切な提供条件概要説明を行うために、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の目的に関する情報の収集に努めるとともに、（高齢者や未成年等の）利用者の属性をできる限りの確に把握することが重要としている。

総務省では、今後も電気通信事業者、販売代理店に対し関係法令及び「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」の遵守を求めて参る。

③ 代理店の強引な勧誘

ア 事例概要

実家に「通信速度が速く、利用料が安くなる」という電話勧誘の後、業者が訪問。父に「70歳以上は単独で契約できない。承認者の欄に息子さんの名前と住所を記入するように」と言って私（息子）の了承もなく父に代筆させていたことが発覚した。利用料は以前より高額になっているし、乗り換えの必要性はなかった。工事費や違約金の負担なく解約したい。

イ 論点

代理店に対する聞き取り調査や指導等の実施

ウ 事業者回答

対応履歴等を確認したが、該当事案の特定に至らなかった。

しかしながら、申告のような認識を与えてしまった状況を鑑み、代理店への指導および対応窓口への事例共有と注意喚起を実施した。

なお、当該代理店は訪問販売のみを行っており、申告いただいた訪問前の架電はないと確認している。

代理店の勧奨・対応に問題のある事象を検知した場合、申込書の控えや対応音声の確認などの調査、代理店への聞き取りを行い、不適切な点等があると判断した際には、指導・措置を実施している。

④ スマホと光回線の乗り換え

ア 事例概要

デパートで携帯電話料金のアンケートだと A 社に呼び止められた。アンケートに回答後、今の B 社より料金が安くなると説明されたので、夫婦それぞれが乗り換えの仮契約をして、メモ程度の用紙を受け取り、翌日、ショップに出向いて正式に契約した。契約書を受け取る際、窓口担当者から光回線を連携した契約について説明を受けたが、これ以上の契約は面倒なので、光回線の乗り換えはその場で断った。

数日後、B 社から乗り換えの予約番号と、乗り換えによる光回線契約について届いた通知には、「携帯電話会社を乗り換えると光回線は高額となり他の機器が必要になる」旨の記載があったので、不便になるのではないかと不安になった。元々乗り換えるつもりはなかったので、元に戻したい。

消費生活センターから、A 社の販売店に状況の確認と初期契約解除制度によるキャンセルを申し出たところ、責任者から「デパート内で対応した際、夫と妻を別々の代理店が対応したため、契約書もそれぞれの発行となってしまった。デパートで当日のうちに夫の契約書は発行しているが、妻の方は夫と同じ契約内容なので渡していない可能性があるので、担当者に確認する。妻の方の初期契約解除制度は可能だが、夫の方は初期契約解除の期間を 1 日過ぎるので対象外となる。しかし、今回の状況を考慮し、二人の契約を費用負担無しでキャンセル出来るよう取り計らう。キャンセルの方法として、初期契約解除制度でなく、一旦乗り換えてからまた B 社に戻す手順の方がスムーズに進めることが出来るが、それに伴い B 社で発生する費用について当社では負担出来ないの、相談者の了承が必要である。」との回答があった。

相談者は、B 社への費用負担も含めて A 社のキャンセル対応を承諾し、後日、手続きが完了した。

イ 論点

店舗外での勧誘において、高齢者に対する配慮を含めて、同一店舗扱いで対応することができなかった理由

ウ 事業者回答

A 社：誠に申し訳ないが、本件につきましてはあっせんではないため、契約

時の状況については判りかねる。

B社：出張販売においては、同一運営代理店の複数の店舗（スタッフ）が合同で実施することがある。また、契約手続は名義・回線毎となるので、夫婦であっても個別の手続きになる。その際、同一のスタッフが対応すると手続き完了までに時間を要するため、手続時間短縮のために別々のスタッフが同時に対応させていただくこともある。したがって、出張販売会場においては異なるスタッフが対応したことによって受付店舗も異なるというケースは発生する。

なお、弊社では、全てのお客さまにサービスの内容が理解されるよう、お客さまの知識や経験等に配慮した説明に努め、特に高齢のお客さまへ説明する際には、お客さまの意向や状況を考慮した分かり易い説明に努めている。また、別々のスタッフが対応しても説明内容が同等となるように、各種パンフレット等でサービス内容・提供条件等を説明し、お客さまにとって特に重要と考えられる事項については、「重要説明事項」や申込書控えを用いて、十分ご理解いただき、最終的な申込内容を確認していただいた上で契約いただくよう、受付事務処理を定め代理店を指導している。

エ 総務省見解

総務省では、電気通信事業法（昭和59年法律第86号）及び関係省令等により、電気通信事業者が遵守すべき電気通信サービスにおける消費者保護ルールについて定めるとともに、「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」によって具体的な消費者保護ルールを明確化している。

消費者保護ルールでは、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とする、いわゆる適合性の原則を定めており、電気通信事業者等においては、利用者のニーズや利用者の属性（高齢者、未成年者、障害者等）を踏まえて、適切に説明することが求められる。

また、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」において継続的に消費者保護ルールの遵守状況を確認・検証するとともに、特定のテーマ等について「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」等により、有識者の意見も踏まえ、検討し、必要となる制度整備等を行っている。

今回の御意見は改めて参考として承るが、今後も、本消費者支援連絡会で頂いた意見の他、消費者から寄せられる苦情の解析や各種調査による業務実態の把握、中長期的な効果の検証、新たな電気通信サービスの登場を踏まえた消費者保護ルールの在り方、新たな消費者トラブルや社会的課題等への対応策等を検討し、必要があれば消費者保護ルールの見直しを行って参る。

⑤ スマホのSMS利用料金の不正請求

ア 事例概要

クレジットカードの請求内訳に覚えのないSMS通信料が請求されていることに気が付いた。不審に思いショップで調べてもらったところ、2か月前から大量のSMSが自分のスマホから発信されていることがわかった。なんらかの原因で不審なアプリがインストールされており、おそらくこのアプリが影響したと思われる。あきらかな不正請求であるにも関わらず、事業者はいつさいの補償には応じないとの回答だった。

イ 論点

消費者と事業者との契約は成立しているか、その請求の妥当性
他の事業者においても、一般的な対応なのか。

ウ 事業者回答

A社：電気通信サービスの提供条件として契約約款を定めており、当該契約約款の規定に基づきお客さまに対して料金を請求している。(約款の規定にしたがって、料金明細上に記録されているお客さま契約の回線を用いた通信接続の記録を根拠として、ご請求している。)

また、スマートフォンへのアプリケーションのインストールは、お客さまが意図したもののか否かにかかわらず、お客さま自身の操作により行われるものなので、お客さまが被害に遭うことを未然に防止することが重要と考え、従前より提供元不明のアプリをインストールしない、セキュリティソフトをご利用いただくといった注意喚起に努めて参ったところ。

しかしながら、全てのお客さまに未然防止策を徹底いただくことは難しいこと、スマートフォン利用者へのマルウェア感染による不正なSMS送信の高額な料金が散見されている状況であることに鑑み、今後SMS大量送信により高額な料金が発生したとの申告があった場合は、お客さまからの申告内容や事象を確認した上で、特別対応として一定の条件をもとに料金減免を実施する。この特別対応は2024年2月(予定)から開始する。

B社：不審なアプリによる覚えのないSMS通信料の請求があるとの申告を受けた際には、お客さまセンターにてお客さまへのヒアリングを行った上で、各事案の内容に応じて個別に対応している。

C社：通常の通信契約は、契約期間中に通信・通話ができる状態をご提供することが契約の主旨と存ずる。個別の通信・通話毎に契約を締結するような形にはなっておらず、本件についても契約は成立していると考え。

また、同様な事案の対応については、通信料のため、原則、支払いをお願いしているが、昨今の状況を鑑み、個々のお客様の被害に遭われた経緯や状況を伺った上で、発生した事象を理解し再発防止の対応をいただける場合には個別に対応している。

D社：お客様より身に覚えのない請求があるとお問い合わせいただいた際は、調査を行った上で適切に対応させていただく。

エ 総務省見解

個々の契約が有効に成立しているかどうか判断する立場にはない。

なお、一般的に、電気通信事業者は提供する電気通信サービスに関して契約約款や利用規約を定め、当該規定等に基づき電気通信サービスの提供、料金請求等を行っていることと承知している。

なお、身に覚えのないSMS発信が発生しているなど不正アクセスによる被害を被った場合は、捜査機関へご相談されたい。

⑥ 端末代金が支払い途中で免除となるプランについて

ア 事例概要

2年前に夫がスマホを購入した。端末を4年間分割払いするところ、2年後に端末を返却することで残り2年分が支払い免除となり、希望する機種に変更することができるオプションに申し込んだ。今年1月で2年になり、このオプションを利用して古い端末を返却し、最新機種に変更した。古い端末は携帯電話会社から送られてきた返送キットに入れて送り返した。この2年間、返却するつもりで大事に使用し、画面も異常なかった。キット内の緩衝材だけでは不安だったのでさらに自前の緩衝材に包んで返送した。携帯電話会社が回収端末を査定し、結果はメールで来ることになっていた。

ところが昨日クレジットカードに22,000円の追加請求が上がっていた。携帯電話会社に問い合わせたら、「液晶NGのために請求となった。」と回答があった。どこにも不具合がないことを確認して返送している。納得できない旨を伝え、上司に代わるように依頼すると、「誰が対応しても結果は同じ」と言われた。

消費生活センターから携帯電話会社に問い合わせた。お客様相談室の回答は、「当相談室でも『液晶NG』としか記録がないので、それ以上のことは不明。だが、今までの経験則でいうと、画面の割れ等ではなく液晶画面の焼き付きの可能性が高い。これは画面を白くしても消えない症状で、再販売できない基準になる。だが、当室も症状を証拠写真等に残しているわけではない。査定部門の判断だ。また、このオプションを利用する同意書に、『査定基準に満たない場合に、負担金を払って特典適用を受けるか、特典適用を取りやめ、端末返却を希望するか』いずれかを選択してもらうことになっており、お客様は、『負担金を払って特典適用を受ける』を選んでいる。」とのことだった。この回答を相談者に伝えたが、「全く納得できない。」と言われた。再度、携帯会社と交渉した結果、「査定の判断は変えられないが、当社として何かできないか考える。」と言われた。後日、端末補償サービスに加入していたものと見做して追加請求22,000円のうち一部返金提案を受け、相談者も了承された。

イ 論点

・ ショップでの査定の可能性

・ 査定結果を受けた後に利用の判断が可能とならないか

ウ 事業者回答

端末の店頭査定については、一部のショップでは行っている。現状のスキームは利便性やコスト等、総合的な判断にて決定しているが、ご指摘いただいた内容については貴重なご意見として主管部に申し伝える。

⑦ スマホ乗り換え時の不要な契約

ア 事例概要

スマホを他社から乗り換え時、「通話と無料通信アプリのみ使えばいい」と伝えた。しかし、据え置き型 Wi-Fi を勧められ何度も断ったがすぐ解約すればいいと言われ 1 か月だけ契約することにした。Wi-Fi ルーターの配達予定日に届かなかったため、配送業者に問い合わせたところ、旧住所になっており誤配になるところだった。通信事業者を確認したところ、申込時に担当者が免許証の表面の旧住所のみを見て入力していることが判明。請求明細を確認すると予想よりも高額であった。また、契約した覚えのない携帯電話番号の請求があった。契約内容がわからない。

イ 論点

- ・ 1 か月後に解約すればいいと無理に勧めて契約させることは、契約全体を把握しにくくする一因
- ・ 相談者の住所は、全て相談者自身で書かなくてもいいのか

ウ 事業者回答

本件は営業担当経由で調査を行っており、お客様の申告とは乖離があった。「1 か月後に解約すれば良い」というご案内は確認できなかったが、住所登録の間違いは事実である。ご来店時には、契約時のお客様へのご説明内容がきちんと認識されていないことが把握できたので、お客様のご要望に添う対応を行った。

なお、契約時のお客様情報の入力項目について、氏名、住所等の登録情報はクルーが入力しているが、確認の署名はお客様自身でのタブレット入力が必須となっている。

エ 総務省見解

総務省では、電気通信事業法（昭和 59 年法律第 86 号）及び関係省令等により、電気通信事業者が遵守すべき電気通信サービスにおける消費者保護ルールについて定めるとともに、「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」によって具体的な消費者保護ルールを明確化している。

また、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」において継続的に消費者保護ルールの遵守状況を確認・検証するとともに、特定のテーマ等について「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」等により、有識

者の意見も踏まえ、検討し、必要となる制度整備等を行っている。

いただいた質問・要望に関連して、令和元年改正電気通信事業法により、通信料金と端末代金の完全分離、期間拘束などの行き過ぎた囲い込みの是正のための制度を整備したほか、「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」を改正し、電気通信事業者が設定する評価指標等が「適合性の原則」違反等を助長する可能性がある場合、適正かつ合理的な理由がない限り業務改善命令の対象となり得る旨を明確化した。

今後も、本消費者支援連絡会で頂いた意見の他、消費者から寄せられる苦情の解析や各種調査による業務実態の把握、中長期的な効果の検証、新たな電気通信サービスの登場を踏まえた消費者保護ルールの在り方、新たな消費者トラブルや社会的課題等への対応策等を検討し、必要があれば消費者保護ルールの必要な見直しを行って参る。

⑧ 数年間、他人の端末代金が誤って請求され続けていた

ア 事例概要

1年前に携帯電話の契約を変更した。その際に端末代金の残債を一括請求されたので支払ったが、その後も請求が続いた。不審に思い店舗で確認してもらおうと、私の全く知らない他人の端末代金を約3年間請求され続けていたことが分かった。

イ 論点

発生原因の究明と防止対策の検討

ウ 事業者回答

当社あっせん相談窓口へ連絡いただけていないため、事例を特定することができず、詳細については判りかねる。お客様情報を開示いただければ、当社にて経緯を確認の上、代理店指導等、適切に対応する。

エ 総務省見解

利用者に関する情報の適正な取扱いに関し、電気通信事業者の遵守すべき基本的事項を定めるものとして「電気通信事業における個人情報等の保護に関するガイドライン」を定め、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の規定及び通信の秘密に係る電気通信事業法（昭和59年法律第86号）第4条その他の関連規定を遵守するほか、本ガイドラインの規定に従い個人情報を適正に取り扱わなければならないこととしている。

総務省では、引き続き電気通信事業者に対し、個人情報の取り扱いについて、これら法令等の遵守を求めて参る。

(2) 主な意見等

- 消費者が覚えのない契約があるということは、どこからか情報漏洩があって、それを使った者が契約しているという「ニセ契約」が出来てしまう。何らかの関

(別添)

係でネット上なりに情報が流れているので、問題は大きいのではないか。(消費者団体)

- 契約した覚えのない消費者の契約解除を、消費者団体経由で受け付ける理由が不可解。(消費者団体)
- 代理店の問題ある勧誘で各種トラブルが発生している。問題が発生しないよう徹底されたい。(消費者団体)
- 店舗やイベントでの契約にあたり、同じ場所で同じ契約をするのに別々の店舗での契約とは考えにくい。消費者の立場を配慮願いたい。(消費者団体)
- ショップのサービスについて評価する体制にすれば、より良い契約のための環境ができるのではないか。(消費者団体)
- 顧客の個人情報の取り扱いについて、事業者全体でよくお考えいただきたい。(消費者団体)
- 「なりすまし」を防ぐために個人情報を収集しているが、免許証やマイナンバーカードの提出を求めないタイプの契約もある。(事業者)
- 事案の内容にあわせ、代理店に厳しく指導を行い、再発防止に努めたい。(事業者)
- SMSの大量送信による多額な料金が発生したという相談があった場合には、一定の条件下で対応する。初期設定で、SMS送信が一定量を超えた場合は通知することとなっている。(事業者)
- 民間企業なので、当然営業目標は持っており、それに則って営業活動をしている。また、代理店も独立した企業として利益を上げる営みをしている。そこで、お互いに調整して目標設定をしており、「無理な目標設定を押し付けている」ということはないと考えている。(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

ア 消費者団体、事業者からの意見

- 高齢者からの相談が多い。契約するにあたって面談で契約される方は多いが、実質、理解されている方は殆どいないかと思う。書面もやはり重要ではあるが、その書面の種類が様々であったり、小さい字であったりするので、もう少しわかりやすい共通的な書面としていただけたら大変ありがたい。(消費者団体)
- 高齢者は、説明を受けても全て記憶に残らない。また、営業から、契約をきっかけに各種オプションなど次々と一度に言われ、判らなくなっている。一歩ずつ段階を踏むようなプランがあれば、高齢者も少しずつ受け入れられると感じる。(消費者団体)
- スマホに不審なメールが入ってきた、ショートメッセージが入ってきた、迷惑

(別添)

電話がかかってきた、クレジットカードに不正請求があったという相談がかなり多く占められている。不審メールや迷惑電話の対策も講じておられるので、トラブルを防ぐためのアプリの利用など、対策も説明いただくようお願いする。

(消費者団体)

- 知的障害のある家庭への説明については、特別な対応をお願いする。(消費者団体)
- 代理店により虚偽説明、身分詐称による勧誘行為と思われる相談が寄せられている。そういうことが二度と起こらないよう指導等を徹底されたい。(消費者団体)
- 電気通信関係の契約は、若い人にとっても理解しにくく、加えて高齢者は更に理解するのは難しい。適合性の原則に則って説明義務を果たしたか、不実告知等の禁止行為がなかったか、等販売代理店に対する聞き取り調査や指導を徹底されたい。(消費者団体)
- 高齢者の契約に関する相談が多い。機種変更に行ったのに、目的外の光回線の説明などをされると、「機種変更の契約の説明だけでも難しいのに、さらにほかの難しい話もされて」という相談が多い。目的に沿った契約にされたい。(消費者団体)
- タブレット端末での説明について、画面がどんどん動いてしまうので、高齢者には判りにくい。(消費者団体)
- イベントでの勧誘が多いが、高齢者の中には何も判らない方も多いので、よく相手の適応性に配慮して勧誘されたい。(消費者団体)
- ショップにおけるサポート業務についての評価を引き続きよろしく願う。(消費者団体)
- 店舗において、ほぼタブレット端末を使用して契約等が行われていて、消費者が理解しないまま販売店の説明に誘導され、契約内容を正確に把握できてないという事例が多い。(消費者団体)
- 確認措置により、通信環境が悪い場合の解約は明確にルール化されているが、説明不足で契約をしてしまったアクセサリや有料サービスの解約ルールも業界で定めていただきたい。(消費者団体)
- できるだけ判りやすいように務めて説明するよう、店舗のスタッフには指導している。タブレット端末については、確かに紙の削減という面もあるが、動画で内容を確認いただき、お客様にしっかり伝わるよう努力している。(事業者)
- 勧誘にあたって、特に高齢者に対しては、共通したチェックシートを用いて、説明不足がないよう対応している。また、店舗への家族の同行訪問や、電話勧誘の際に家族に代わっていただくところを基本としており、できるだけ訪問しやすい時間帯や、電話が替わりやすい時間帯の午前中に電話をかけるなど、工夫している。(事業者)
- 販売員に対する「できるだけ平穩な言葉を使い、適合性の原則に配慮した説明」

(別添)

の指導や、動画による説明などのツール関係には工夫をしている。(事業者)

- 関連法令やガイドラインの内容や、適合性の原則に応じたお客様ニーズに合わせた提案と説明を行うように、日々、店舗スタッフの指導やマニュアルの整備を行っている。(事業者)
- eラーニングや動画研修を行い、高齢者、弱者に向けた丁寧な説明や、専門用語を使わないで判りやすい説明をすることも含めて、トラブル防止に努めている。(事業者)
- トラブル発生時の対応について、調査した内容により、通常のお客様への説明だけではなく、高齢者に適した説明ができていないか、障害がある方に適した説明ができていないかなど、具体的な対応を総合的に判断し、法令違反やルール違反があった場合には、関係者の会議により再発防止のために厳正な対処をしていく体制を作っている。(事業者)
- 特に高齢者に対しては、意思疎通の配慮に務めることを踏まえつつ、適合性の原則に沿っていく上で第三者に確認を行うなど、適切な処置をして参る。(事業者)
- 万が一認識齟齬等でトラブルが発生した場合は、丁寧に事実確認をして代理店を指導して参る。(事業者)
- 販売代理店に対する指導について、消費者保護ルールに基づいたガイドラインを設定し、それに沿った対応についてスタッフマニュアルにも定めている。(事業者)
- 販売代理店に対し、覆面調査やコンプライアンス巡回を毎月実施し、その結果、違反事項や懸念事項が確認された場合は、現場担当者への指導、調査結果を代理店本部に通知した上で指導を行うなど、弊社から直接の指導を行っている。(事業者)
- 店舗での契約手続きの前にアンケートを使用し、お客様の利用実態と希望を確認している。その結果に合う提案を行うようマニュアルに定め、店舗スタッフにも指導している。(事業者)
- 重要事項説明を行い丁寧に契約内容を説明するとともに、契約手続き中や契約後、齟齬を発生させために「本日の契約内容はお客様の希望に合った内容であったか」というチェックシートを用い、お客様が退店する前に確認することとしている。万が一認識の齟齬が発生した場合はカスタマーセンターと共に対応し、円滑に解決できるように努めている。(事業者)

イ その他関連団体等からのコメント

- 事業者はプロで、消費者は素人が多い。複雑な通信契約なので、消費者が何を求めているのかを一番に、丁寧な説明をお願いします。消費者が理解できれば、自分の目的に合うものが契約できると思うし、後から「やっぱり違った」という声でのトラブルが少なくなると思う。(消費者団体)

(別添)

- 問題が起きる代理店は、全体的には少なくなっている印象。消費者と事業者で、お互いにいい関係でありたい。(消費者団体)
- 基本的には対面営業で、特に自社社員が直接赴くケースが多く、徹底的にメリット・デメリットも伝えた上で、納得いただき、1回で説明できなければ、何回も訪問することを心がけて実施している。(事業者団体)
- トラブルが発生しないよう、本連絡会で皆様の各種事例も参考にしながら、確実に実施したいと考えている。また、代理店との関係をさらに深くし、定期的に勉強会を実施し、目的外の営業は実施しないなど、あらかじめ目的を説明した上で訪問するということが心がけており、少しでもトラブルが発生しないよう努めている。(事業者団体)
- 店頭では、消費者保護ルールに関するガイドラインに準拠した取り組みに努めており、不適切な行為を行う販売代理店に対しては、キャリアからの厳しい指導を引き続きお願いしたい。(事業者団体)
- 出張販売に関して、五つの改善提案を行い、2022年12月から実施している。引き続き迷惑の掛からないよう、出張販売を実施していきたい。(事業者団体)

ウ まとめ

- 特に高齢者に対する丁寧な対応や、適合性に合わせた販売勧誘など、消費者保護ルールに基づいた行動が求められていることから、事業者においては、適切な販売・営業行為を進めく方針が出された。
- 販売代理店における利用者への情報提供のあり方について、高齢者や障がい者など、高度な通信に対する理解が困難な方に対する丁寧な対応が求められていくと感じている。
- 消費者の契約に繋がる情報は、説明しただけでは判りにくい、特に高齢者にとって、タブレット端末は使いづらいという意見も寄せられた。動画による説明やより分かりやすい説明のために、各事業者においてもかなり取り組まれているので、両者が理解し合える状況になれば、更に消費者の保護にも繋がると思う。
- 一方的に「事業者がこうしなければいけない」というだけではなく、消費者においても、「理解できないままサインをしてはいけない」や「不正なアプリケーションソフトを開いてはいけない」など、だと思いが、ある意味一般的なルールで消費者での防衛策も要求される。
- 数々の貴重な意見をいただいたので、今後、総務省や各事業者においては十分に検討いただき、制度・政策や事業展開に反映していただきたい。

以上