

令和5年度近畿電気通信消費者支援連絡会（第31回）開催報告

1. 開催日時

令和6年2月19日（月）13：30から15：30まで

2. 開催場所

近畿総合通信局 + Web会議システム（Webex）によるハイブリッド開催

3. 議事

- （1）総務省（本省・近畿総合通信局）からの情報提供（資料配付のみ）
- （2）消費者相談関係機関・事業者団体からの情報提供（資料配付のみ）
- （3）消費生活センターが受け付けた相談事例に基づく質問・要望
- （4）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 不正アプリによる覚えのない通話料・SMS通信料の請求【前回からの継続】

ア 事例概要

相談者のスマートフォンに荷物不在通知のSMSが届き、記載されていたURLをタップしたところ、不正アプリがインストールされたためか、翌日以降、自分のスマホから勝手に見ず知らずの人に音声通話の発信やSMSが送信されてしまい、利用明細を確認しても料金が発生していた。警察や事業者の店舗に相談するとともに、通信料金の免除については消費生活センターを通じて事業者と相談するも、約款が定める利用実績に応じた料金請求であることを根拠に断られた。その後も交渉を続け、事業者の初期対応に不備があったことを理由として、返金が認められることとなった。

イ 論点

- ・不正アプリによる本人の覚えのない通話料金等に関する携帯事業者の対応
- ・契約者の意思に基づかない利用について料金を請求することは合理性がなく、不当な請求である。

ウ 事業者回答

- ・お客様がフィッシングなどにより意図せずしてマルウェアをインストールしてしまい、結果として身に覚えのないSMS大量送信が発生し、高額な料金が発生した場合は、お客様からのご申告内容や事象を確認した上で、一定条件のもと、特別対応として料金減免を2024年2月（予定）から開始する。
- ・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様に対して料金を請求しているものの、全てのお客様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送信による高額な料金が発生していることに鑑み、上記の特別対応を実施することとした。

② 早急な対応を求める場合の相談には電話にて対応してもらいたい

ア 事例概要

クレジットカードの利用明細に見覚えのないスマホ決済による請求があったため、携帯会社に問い合わせると、オンライン専用の安価な料金プランのため、電話サポートではなく、チャットで問い合わせるように言われた。チャットで問い合わせると、スマホ決済のアカウントでログインしようとしたものの、エラーが発生して明細を確認できなかった。

イ 論点

- ・プランによって、相談対応はチャットのみとされているが、決済に関しては不正利用される事案が多いため、早急な対応を求める場合の相談には電話にて対応してもらいたい

ウ 事業者回答

- ・お客様からキャリア決済に関して、不正利用の疑いがある旨の申告があった場合は、契約プランに関わらず電話対応としている。ただ、本事例ではログインする際の認証エラーに関する問い合わせだったため、チャット対応を案内することとなった。

③ 契約時の重要事項の説明資料に契約内容を明確に記載してもらいたい

ア 事例概要

相談者は現在契約している光回線よりも料金が安くなると説明を受けて、1ギガコースを申し込んだつもりだったが、契約書を見ると実際には10ギガコースとなっていた。相談者の手元には契約時の重要事項の説明資料と説明時に営業担当の手書きのメモがあり、重要事項の説明資料には契約プランのチェック欄が空白のままプランが判別できず、手書きのメモには1年目から6年目まで1ギガコースの料金のシミュレーションが書かれていた。

イ 論点

- ・利用者に渡される重要確認の説明書には明確にどのコースを申し込んだか記載すべきであり、書類を渡すだけでは消費者が契約内容を理解することは困難であり説明を果たしたことになる、改善していただきたい。

ウ 事業者回答

- ・重要確認の説明書はお申し込み時に必要な説明事項をまとめた書類で、ご契約内容などの項目のチェックボックスにチェックを入れるのが営業活動時のルールとしている。本事例では営業担当による誤りがあり、当該代理店に厳しく指導を行うとともに、各営業窓口へ共有して再発防止に努める。

④ 電話勧誘において分かりやすい説明をしていただきたい

ア 事例概要

相談者宛てに電話勧誘があり、スマホとセットで契約したら安くなると言われて Wi-Fi モバイルルーターの契約を行った。ところが後日、安くならなかったことが分かった。そこで通信事業者を確認してスマホを安いプランに変更したものの、Wi-Fi モバイルルーターは地下鉄車内につながらず、メールも届かないので、元の状態に戻すべく、ショップにてスマホのプランを元に戻したものの、Wi-Fi モバイルルーターの解約を忘れてしまい、その後も料金が発生し続けた。

イ 論点

- ・ 電話勧誘時に現在の支払額と契約後の支払額を明確に示すようにしていただきたい。
- ・ スマホと Wi-Fi モバイルルーターで契約する通信事業者が異なる場合、口頭できちんと伝えていただきたい。
- ・ 代理店のショップにおいて、スマホを解約した際に Wi-Fi モバイルルーターの解約方法も分かりやすく伝えていただきたい。

ウ 事業者回答

- ・ 勧誘時やお手続き時に、お客様目線に立った分かりやすい丁寧な説明を徹底するよう、引き続き指導する。
- ・ 本事例では、二度の電話にて料金説明や不明点の確認、連絡先を案内し、利用者に理解を得た上で契約している。店舗においても、Wi-Fi モバイルルーターは店舗では解約ができないため、利用者自身で電話するよう案内した。

エ 総務省見解

令和4年、電気通信事業法施行規則改正により、電話勧誘などにおいて利用者が電話で意思表示をする場合、利用者が求めるときを除き、書面を交付し、契約締結前の提供条件の概要説明を行うことを義務化した。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」においては、説明すべき事項に関する情報を一通り聞く等により、その事項について当該消費者の理解が形成されたという状態におくことを「説明」としており、利用者が口頭で説明を求める場合であっても、適切に「説明」することが求められる。

⑤ 販売代理店における「頭金」の表示や内容説明に適切にしていきたい

ア 事例概要

相談者が調べたところ、携帯電話業界の「頭金」は携帯電話の端末の割賦払い額に当てられるのではなく、販売店の利益になることを知った。2年前に端末を買い替えた際にも「頭金」という名目があり、分かっていたら、そのショップでは契約しなかった。説明が無かったので返金を求めて通信事業者のお客センターに申し出たが断られた。

イ 論点

- ・頭金という名称を使用されているか。
- ・販売代理店において、分かりやすく説明するよう指導されているか。
- ・令和2年の総務省と消費者庁からの消費者向けの注意喚起を受け、各社で名称変更や変更する予定はあるか。
- ・頭金に関連した苦情はないか。

ウ 事業者回答

(A社、B社及びC社)

- ・頭金の名称は割賦販売時に販売価格の一部として、その場でお支払いいただく金額という意味で使用している。販売価格は販売代理店ごとに設定しており、通信事業者側では統一していない。
- ・分かりやすく説明するよう指導している。
- ・名称を変更する予定はない。
- ・問題となる事例が発生した場合には、事実確認の上で個別に対応する。

(D社)

- ・頭金という名称を使っていない。

エ 総務省見解

- ・消費者に対する注意喚起を目的として総務省と消費者庁の連名で報道発表を行った後、総務省で開催した消費者保護ルールの在り方に関する検討会にお

いてもフォローアップを行っている。

- ・頭金は事業者に対応いただいたので以前とは異なり、あくまでも端末の販売価格のうち、割賦しない部分を頭金として請求されていると理解している。

- ⑥ 家電量販店での家電購入時の適切な勧誘方法と契約キャンセルの受付をしていた
きたい

ア 事例概要

相談者の兄が家電量販店にエアコンを買いに行ったところ、スマホの契約をすれば割引になると勧誘を受け、スマホに買い替えた。翌日、相談者と兄で家電量販店に行き、スマホの契約キャンセルを申し出たが、「契約に問題はない」「解約はショップでしかできない」と断られた。

イ 論点

- ・家電量販店での勧誘について、消費者が購入しようとしている商品を割引することだけをもって、携帯電話等の契約の勧誘することは適切ではなく、勧誘の際は携帯電話等の利用状況や希望等を十分に聞き取った上で、消費者が契約内容・メリット・デメリットを理解できる形で料金プランや端末等を説明することが必要だと考える。
- ・家電量販店においても、8日以内のキャンセル(初期契約解除)の申告の受付やカスタマーサポートの相談窓口(電話相談窓口)の案内はできるものと思っており、本事例のように契約に問題はないと断言した上で、とにかくショップに行くように案内することは不適切だ。

ウ 事業者回答

- ・「割引だけ」をもって携帯電話のご契約を締結するのは不適切だと考える。勧める場合には十分なヒアリングとお客様の利用状況に則した提案をするよう、引き続き指導する。
- ・確認措置は家電量販店でも受付けているものの、家電量販店にて確認措置の適用条件に合致しないと判断し、受け付けなかったと考えられる。解約手続きについては、家電量販店では受付けていないため、ショップを案内したと考えられる。

- ⑦ 訪問勧誘による禁止行為（勧誘行為を告げずに行う勧誘、勧誘継続行為など）に対し指導いただきたい

ア 事例概要

自宅で光回線の訪問加入を受け、この家の所有者ではないので断ったが、長時間粘られ、契約書に署名させられた。来訪時に訪問勧誘の目的を告げておらず、勧誘することへの承諾も得ていなかった。

イ 論点

- ・ 不適切な勧誘行為があった場合、代理店に対して、どのような指導をし、今後の営業活動のやり方についてどのような助言を行うのか。
- ・ 総務省は販売代理店について、どの範囲まで、実態把握しているのか。

ウ 事業者回答

- ・ 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調査や、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・措置を実施する。

エ 総務省見解

令和元年度より、電気通信事業者又は媒介等業務受託者から委託を受けて、携帯電話端末サービス、FTTH等の電気通信役務（電気通信事業法第26条第1項各号に掲げる電気通信役務）の提供に関する契約の締結の媒介等業務（契約の締結の勧誘又は契約の申込みの受領等）を行おうとするものに対して、販売代理店の届出が義務化されており、届出事項である媒介等業務を行う電気通信事業者の名称、取り扱う電気通信サービス、営業方法（店舗販売や訪問販売等）等の基本的な情報は把握している。

また、総務省の電気通信消費者相談センターや各総合通信局、全国の消費生活センター等に寄せられた苦情相談を踏まえた随時調査や販売代理店への実地調査（覆面調査）等を実施し、消費者保護ルールの遵守状況をモニタリングし、実態把握に努めている。

⑧ ケーブルテレビ設備の訪問点検における訪問勧誘の禁止行為について見解を確認したい

ア 事例概要

一人暮らしをしている高齢者の自宅マンションにメンテナンス作業のお知らせが届き、その後、業者が自宅に訪問し、宅内調査が必要だと言われたので日程を決めて調査（ケーブルテレビ設備の電波測定）をしたところ、その機会に電話やインターネットの勧誘を受けて契約させられた。

訪問時に、インターフォン等での開口一番に勧誘目的であることを告げず、また社内のガイドラインで決められた高齢者に対する訪問販売の第三者確認も守られていなかった。

イ 論点

- ・ 特定商取引法と電気通信事業法が定める勧誘目的明示義務について、電波測定時の有料サービスの勧誘の場合の会社の認識を聞きたい。
- ・ 現時点における電波測定と勧誘の実施状況と会社としての方針を聞きたい
- ・ 集合住宅において定期的な電波測定を行うことの必要性について、会社の見解を聞きたい。

ウ 事業者回答

- ・ 勧誘目的の明示義務という点から、訪問時の開口1番に伝えて、お客様自身が勧誘を受けるか判断すべきところ、それを伝えずに入室し、メンテナンスが終わった後、そのお客様を目の前に承諾を得て勧誘を行い、会社のルールにも違反するような勧誘を行っていた。
- ・ 昨年9月より集合住宅のメンテナンスと勧誘を分離して、同日の勧誘は行わないように徹底し、さらに今年1月からはメンテナンスを通じた勧誘を完全に禁止した。
- ・ ケーブルテレビ設備に支障が発生するような場合、本来ならばメンテナンスのスタッフにより、建物の問題を早期抽出する対応が望ましいが、支障によっては営業のスタッフにて改善できるものもあるため、営業効率の観点から、従来から実施してきた。ただ、現時点では不適切だと認識し、完全に分

離することとした。

- ⑨ 遠方からの出張販売は、アフターサービスを必要とする高齢者などへの営業を止めていただきたい。

ア 事例概要

近所のスーパーに出張販売に来ていた販売代理店の営業員に声を掛けられ、今より安くなるとスマホとタブレットの乗り換えの勧誘を受けた。何かあったら携帯ショップでのサポートが必要になるので出張販売の相手との契約に難色を示すと、翌月も出張予定があるのでサポートもできると説明されたので契約した。後日、サポートが必要となって、その販売代理店に電話するが、出張予定は無くなったと言う。結局、遠方の代理店ではサポートが十分に受けられず解約することとなった。

イ 論点

- ・ 高齢者や障がい者との契約については、アフターサービスについても考慮していただきたい。出張販売については、契約者が出張元の店舗にも容易に行ける距離範囲での営業をお願いしたい。

ウ 事業者回答

出張販売の開催地は、お客様のアフターフォローが十分に行えることを主眼に置いて決定している。高齢のお客様や障がいをお持ちのお客様にはより一層配慮した勧誘を行うよう指導を徹底している。

本件は出張先の近隣の同代理店ショップでのアフターフォローを行う前提で販売していた。

⑩ 高齢者に対しては契約内容の理解を確認しながら慎重に説明していただきたい

ア 事例概要

一人暮らしの高齢者のもとに知らない会社から電話勧誘があり、固定電話の乗り換えの勧誘を受けた。工事をして光回線から切り替える必要があると説明を受け、本人もよく理解できなかったが、以前使っていた光回線を撤去したはずだったが、できていなかったのなら撤去したいと思って契約してしまった。

イ 論点

・光回線に詳しくない高齢者に対して言葉巧みに説明し、本人が理解できないまま契約している場合が多いため、急いで契約させず丁寧な説明、情報提供をして理解状況を確認しながら慎重に対応していただきたい。

ウ 事業者回答

販売代理店に対して、勧誘の場合は契約主体を明確にし、お客様が申込内容をきちんと確認できる措置をとるよう指導する。

今回の経緯は、お客様が受けている別のサービスを提供している事業者が、お客様が固定電話の音声回線サービスにも関心があると伺ったため、お客様本人に同意を得た上で音声回線サービスを扱う販売代理店に紹介し、電話勧誘に至っている。

(2) 主な意見等

○〔上記(1)⑤の事例〕

誤解を招きやすいので頭金という表現を変えてもらいたい(消費生活センター)

○〔上記(1)⑧の事例〕

集合住宅以外にも戸建てに対する営業もメンテナンスと分離してもらうとともに、事前に勧誘目的を明示する義務を果たしてもらいたい(消費生活センター)

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

- 重要事項等の説明が不十分な勧誘や適合性の原則に基づいていないように見られる勧誘が要因の相談が寄せられているため、代理店管理を徹底いただきたい。(消費生活センター等)
- 代理店ごとのクーリングオフの発生状況も考慮すべきと考える。(消費生活センター等)
- 消費者が来店した目的以外の契約の勧誘や相談者の契約状況を鑑みて不必要な契約の勧誘はやめていただきたい。(消費生活センター等)
- 高齢者の自宅に既に光回線があるにも関わらず、同じキャリアの据え置き wifi も契約させられているケースもある。キャリアは契約内容を把握しているはずなのでキャンセルできるようにしてもらいたい。(消費生活センター等)
- 販売代理店のヘルプ専門会社の強引な勧誘に対し委託する販売代理店からの教育、管理、監督を求める。(消費生活センター等)
- 高齢者や精神疾患の人がマイナンバーカードを普段から携帯するようになったことから、同じ人が繰り返し外出先でいろいろな契約させられるようになっている。ご家族からの申し出により本人が契約できないようにしてもらいたい。(消費生活センター等)
- 電波障害の発生時などで通信事業者と販売代理店でサポート対応が分かれているのであれば、消費者への対応窓口を明確にしていきたい。(消費生活センター等)
- 販売代理店各社の責任者報告を義務化し、適正な営業活動の遵守に向けた管理体制強化を実施している。(事業者等)
- 説明不足が多く確認された項目内容については社内マニュアルの見直しを行い、全

店舗へ展開し、説明漏れがないよう改善を図っている。(事業者等)

○出張販売には丁寧な説明を指導しているが、直近の指摘を受けてイベントスタッフの研修制度の整備や専用ガイドラインの更新・再周知を実施した。(事業者等)

○マイナンバーカードの普及に伴い、身分証明書を携帯する人が増えたため、契約手続きはスムーズになった。(事業者等)

○出張販売におけるイベント会社の販売実績については仕組みを作り、通信事業者が把握できるようになりつつある。(事業者等)