

令和5年度第2回東海電気通信消費者支援連絡開催報告

1 開催日時

令和6年2月29日(木) 14時から16時まで

2 開催場所

名古屋合同庁舎第3号館（名古屋市東区白壁1-15-1） 7階共用会議室

※同時にWEB（「Teams」）開催

3 議題

- (1) 総務省からの情報提供
- (2) 事業者団体等からの情報提供
- (3) 総務省、消費生活センター及び事業者間の意見交換
「電話勧誘に関する課題について」
- (4) 相談事例に現れた問題点に関する意見交換
- (5) その他

4 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
「電話勧誘に関する課題について」

- (2) 主な意見等

消費者センターから電話勧誘の際に事業者から事前配布される説明書面を閲覧したいという要望があったため、事業者から事前説明書類について説明があった。

【各事業者から事前説明書類についての説明】

代理店による電話勧誘の際には、最初に代理店の名前、連絡先をお伝えする。次に、お客様が契約される内容、その内容の料金、特に初期費用や月額料金がかかることを説明する。

また、代理店で特典があった場合、その内容と、どのような方法で受け取れるのか説明する。最後にお客様と齟齬がないよう、サービス契約条件などは、基本説明事項と照らし合わせながら説明し、何かあった時の連絡先として、お問い合わせ先も伝えていく。

お客様の導入工事までの流れについて、順番にどのような作業があるのかと併せて、サービスが利用できないもの（警備保障回線やドアホンなど）を確認し、当日の工事が

円滑に進むような説明をしている。(事業者①)

電話勧誘の際には、まず個人情報の取り扱いについて同意をいただいたうえで、インターネット、電話、テレビ、その他のオプションなど重要事項について説明する。説明の前には、お客様の手元に説明書類があるかを確認し、オペレーターも同じものを用意し、1ページずつ確認の上、説明した事項についてはチェックを打ってもらいながら説明を進める。申し込みの内容が決まったら、自身で申込内容に印をつけてもらう。一通り説明が終わったらオペレーターで契約内容を確認する。また、今回用意した資料とは別に、高齢のお客様向けに文字を大きくしたものなどがある。

(事業者②)

当社では光回線サービスの電話勧誘を行っている。説明の前にお客様の申し込みするサービスの希望を伺い、ある程度の注意事項や料金体系の説明を行った後、契約意思を確認している。契約の意思があった際には、再度注意事項の説明をする。その際には、書面を郵送する、Web画面で見ってもらうなど、何かしらの形で説明書面を見てもらいながら、詳細な内容を確認し、不明点など無ければ契約を締結する流れとなっている。

(事業者③)

電話勧誘に関しては、代理店からの架電ではなく、当社が委託している会社から行っている。

初回の電話の際には、書面による説明と電話による口頭の説明、2つ説明方法あることをお伝えする。積極的にお客様から口頭による説明の希望がない限りは、書面を送っている。電話から1週間を目安に、①電話によるご契約時の確認事項、②プロバイダー提供条件書、③重要説明事項、④当社レンタル物品賠償額一覧表に基づいて説明する。

①は、適用される金額や解約金の有無各種手数料、工事料についての説明、その他オプション、初期契約解除等について説明するものである。②は、20あるプロバイダーの中から初回架電時に要望を伺い、指名があればその会社分の部数、全部送って欲しいとの要望があれば全部の会社分の部数を送り、確認してもらうための説明書面である。③は、通信速度や契約期間の説明、料金の支払い、解約時の支払額などの説明書面である。初期契約解除・新規申し込みの取り消し方法に関する説明や契約書の控えのお渡し方法もこちらの書面に記載されている。④は、通信機器類でレンタルをする場合に確認してもらう書面である。(事業者④)

今回提供する資料は①重要事項の説明書、②契約の申込書、③インターネットの総合カタログ、④お助けガイドブックの4点。①について、表紙記載の重要事項5点(契約時の注意事項、料金支払いの注意事項、電話・テレビサービス、工事、モバイルセット

割について)は電話でも説明しているところ。契約時の注意事項については、通信速度、サービスエリア、契約期間等の説明を行う。料金支払いの注意事項については、特に多額のお金が発生する初期工事費用の説明や、月々にかかる料金、解約の際にかかる費用などを説明する。

一通り説明した後、同書面に不明点がないか等のチェックシートがあるため、双方で再度説明内容の確認をする。

③については、当社が提供しているサービス内容が記載されている。④については、光回線を申し込む前から開通までの流れ、それに関連する色々な要望等があれば、そこで確認してもらうものである。

電話勧誘の大前提として、65歳以上の方は電話での契約は一切受け付けていないため、書面の返送をもって契約締結という形を取っている。70歳以上の方に関しては、ご家族に契約内容の説明と契約の同意を確認した上で、契約の手続きを進めるという対応をしている。(事業者⑤)

契約の締結前に希望に応じてお渡ししている資料となるが、まず、一番大事な料金プラン、初期費用等をご案内している。あわせて付帯するオプションや、割引となるオプションなどをご説明のうえで、ご契約いただく場合の工事の流れやよくあるお問い合わせなども記載して、当該資料を使って改めてご説明している。(事業者⑥)

【各事業者の説明に対する意見】

事業者によっては、解約などトラブルになりやすい説明箇所については赤字にしたり、説明書に記載されている事業者名が代理店なのかプロバイダーなのかをわかりやすく記載してもらいたい。また、初期契約解除についても書いてある事業者と書いていない事業者があるのはなぜかと疑問を持った。(消費者関係団体①)

【消費者相談関係団体②から事業者⑤に質問】

事業者によっては説明書面がかなりの分量で、これをすべて説明すると非常に時間がかかりそうである。電話での説明の際には、あらかじめ電話の時間を確保するのか、それとも資料をあらかじめ読んでもらい、ポイントだけを説明するのか。

(消費者相談関係団体②)

【回答】

資料を送付したら、当社から繋がるまで電話をかける。高齢のお客様には特に丁寧な説明を心がけている。重要事項説明書のうち一部の項目についてはお客様にご確認いただく。カタログはプランを決める際に使用する。開通ガイドブックについては電話ですべてを説明するのではなく、全体像を把握していただくものである。店舗で説明を受け

るのと時間は同じくらいと考えてもらって良い。(事業者⑤)

消費者にとっては、初期契約解除はクーリングオフのイメージが強いので、岐阜県民消費生活センターも意見していたが、どこに書いてあるのかをもう少しわかりやすくして欲しい。また、初期契約解除とクーリングオフは別個の制度なので、その違いについても分かるように書いてもらえると、事業者もトラブルを防げるのではないか。

(消費者相談関係団体②)

【全国消費生活相談協会から各事業社に質問】

最初の電話の際に、どこまでの説明をするのか。書面を送った時点で、最終確認のような形で説明するのか、各社教えて欲しい。(消費者関係団体③)

【電気通信事業社6社の回答】

最初の電話の際に、基本的な重要事項の話を行い、書面送付後、説明書面の中身を確認しながら、申し込みしてもらう流れとなっている。(事業者①)

インターネットというと、コラボ事業者のイメージを持つ方が一定数いるので、独自のサービスであることを最初に伝える。(事業者②)

最初の電話の際には、基本的な料金、解約時の注意事項、販売代理店トークスクリプトとして、事前に書面交付前に規定し、その後読み合わせという形で確認を進めている。(事業者③)

他社と同様となるが、最初の架電から1週間を目安に、書面をもって改めて説明する。1回目の架電である程度概要等は説明している。(事業者④)

最初の電話の際には、簡単な概要説明をした後に、書面の送付を希望されたり、このまま電話での説明を希望されたりと対応が分かれるので、基本的には簡単な概要説明をする形になる。(事業者⑤)

何の電話勧誘なのかをはっきりさせた上で、最初の電話勧誘の際にはある程度の概要を説明し、必要であれば書面を送付する。書面を送付したお客様に関しては、当社から架電をして、改めて説明をし、契約に至った際には契約内容の後確認も行っている。

(事業者⑥)

【座長から各消費生活センターに質問】

消費生活センターの方にお伺いしたい。各社様々なタイプの書面だが、たくさんの事柄を一気に説明されても、一度に理解できない方も多いため、重要なことだけピックアップして、明確に説明してもらった方が良いのではないかと思います。

ただ、事業者としてはあれは聞いてないと言われると怖いから全部書いておきたいということかと思うので、分かりやすさの観点からどういうものが求められるのかを消センのどなたかご意見をいただきたい。(座長)

【消費生活センター2団体の回答】

解約の部分と比較してみると、事業者④の別冊の資料は、重要な部分だけ抜粋して作成しておりわかりやすかったため、各社もこのような資料を作っていただくとありがたい。

また、他の事業者がお客様と双方でチェックポイントを確認するなど1つの工夫だと思う。

説明事項をすべて詰め込んで、その中で文字を強調してもかなり見づらいので、大事な点だけ1つ資料を抜き出して作っていただいた方が良いのではないかと思います。

(消費者相談関係団体①)

相談者の方で消費生活センターのところに資料を持ってきてもらうが、本日説明してもらった事前説明の資料をもらってない人が多い印象があり、また、手元にあっても未開封であることが多い。

高齢者は特に文量が多いと内容を理解できないことが多いので、最初の電話の際にプラン内容がある程度決まっているのであれば、1枚目の資料にお客様が希望したプラン内容をわかりやすく記載してもらい、その他のプランについては別の冊子をつける形にさせていただくとわかりやすいかと思う。(消費者相談関係団体④)

5 相談事例に基づく質問・要望の主な内容

相談事例① 利用者が意図しないキャリア決済の上限設定額の変更

<事例概要>

1年半前に、相談者と相談者の妻、成人の息子のスマホ乗り換えをした際に、キャリア決済の上限額を1円に設定してもらった。その後、各自の名義で高額な請求が上がっていたため、通信会社に問い合わせたところ、利用可能額の設定は変わることがあると言われた。

<当日の議論において出た質問及び意見交換>

【座長から事業者⑥に質問】

事例5について、「利用可能額は予告なく増減する場合があります」とあるが、利用

可能額は本来顧客自身でしか設定できないと思う。どういう場合にそのような対応を取るのか、明確な回答がなかったので教えていただきたい。(座長)

キャリア決済の利用可能額について、上限額をお客様の方で設定したものについては、当社で変えることはない。上限額を設定してないお客様について、クレジットカードの与信額の設定と同様に、利用実績に応じて利用可能額が変わることがあるという説明になる。(事業者⑥)

相談事例② 契約時の事前説明不足※頭金を含めた携帯電話代金の総額説明の不足
<事例概要>

店頭でスマホを頭金22,000円支払って割賦で購入したが、割賦代金から頭金が引かれてなかった。店頭で問い合わせたところ、「頭金は店の手渡し手数料的な意味合いのもので、商品代金には含まれない」との説明だった。購入の際にそのような説明はなく、商品の一部代金として現金で支払う認識だったため、支払った22,000円分を返金してもらいたい。

<当日の議論において出た意見交換及び質疑>

【消費者相談関係団体②から総務省へ意見】

総務省が提供する頭金についての説明書類の中では、総額表示の中に含まれると記載されており、電気通信事業法のガイドラインの中では頭金がどこに含まれているのかの説明義務までは記載されていなかった。

一般の頭金制度と総務省で取り上げている頭金制度は違うものだが、消費者にとってその違いはわかりにくいので、その点もわかりやすく説明していただきたい。

さらに、キャリア決済について、クレジットカードであれば利用意思がわかりやすいが、キャリア決済だと携帯を契約したらついてくるサービスなので、使っていない人の中では自分が使っていることが分からないままの人もある。消費者にとっては非常にトラブルになりやすいことである。

頭金と含めて、似たものの違いをよく分かっていない人が多くいることを総務省も認識していただきたい。(消費者相談関係団体②)

頭金という言い方はあまりしていないのではないか。(座長)

審議会において、頭金という言葉はそのまま使って良いということになっており、現在は特殊な意味を持つ言葉になっている。(消費者相談関係団体②)

我々が電気通信事業に関して頭金の制度を定めていることではなく、令和2年の時に

総務省が消費者庁と一緒に消費者に対して注意喚起をしたことは、現場で一般常識として使われている頭金とは違う使い方がされているので、それは注意してくださいという趣旨の注意喚起をした趣旨であって、総務省として頭金に関して制度を定めているということではない。

また、審議会とおっしゃったのは消費者保護ルールに関する検討会だと思うが、検討会の場で頭金という言葉を使って良い・悪いという判断をしたわけではなく、そういう問題が起きていることや、一般現場と電気通信事業の現場で頭金の使われ方が違うということについて問題提起がされたことについて、令和2年に注意喚起を行った。

その後、頭金という言葉が使われているが、一般的な意味と同じような使い方に変わりつつも、相談があるということは現場にまだ浸透していない可能性はあるかと思われる。(総務省)

【消費者相談関係団体④から各事業者に質問】

キャリア決済について、決済が行われた際に、メールの連絡が来るキャリアとメールの連絡をその都度送られないキャリアがある。決済通知メールについての仕組みを教えてください。(消費者相談関係団体⑤)

【電気通信事業者4社から回答】

当社キャリア決済については、レシートメールというものが届く仕組みになっている。よく使われているバーコード決済であるとかQRコード決済、ネット決済、ポイントを追加した時など、都度決済の場合にレシートメールが届く仕組みになっている。また追って回答させてもらう。(事業者④)

当社のキャリア決済について、課金時にSMSもしくはメールで金額やサービス面について送っている。また、毎月継続的に課金がされるケースの場合も、初回の課金時にメールを送っている。次回課金日等もそのメールの中に記載をしている。(事業者⑤)

当社キャリア決済では、プラットフォーム事業者から配信されるケースと当社から配信されるケースがある。また、プラットフォーム事業者によっては初回のみ配信されるケースもある。(事業者⑥)

キャリア決済を利用した際に、どのような仕組みで決済通知メールをお送りしているのかはお答えすることが出来ないが、弊社のマイアプリの中から利用明細は確認できるようになっている。(事業者⑦)

6 会議内で出たその他の意見・質疑

① TCA 相談窓口調整手続の運用状況の報告

昨年の7月28日から、これまでのコールセンターの機能を拡充するという格好で「TCA 相談窓口調整手続」の受付を開始した。本手続は、TCA 会員事業者と契約者との間で解決に至らなかった個別のトラブルについて、両者の間に入って調整・提案を行うもので、弁護士の補佐を得てトラブルの解決を目指す。また、本手続は、個別のトラブルの対応を通じて、TCA 会員事業者の改善の取組みに繋げ、事例を一般公開していくことで、広く電気通信サービスのご利用者等に寄与することを目的としている。そのため、TCA 会員事業者の電気通信サービスに関する事案である等、手続の対象事案には受付基準を設けているほか、対応事例は匿名化して公表する場合がある。

手続については、お客様ご本人からの申告を受け、受付基準に合致したら会員事業者へ連絡し、同意を得て当該のお客様・会員事業者双方の間に弁護士を立てて調整提案をする流れ。5か月以内を目安で終了できるように取扱いを行う。

受付基準に該当するものとしては、例えば、相手方当事者が TCA の会員である、相手方の当事者によって苦情対応が完了している、経済的損失が争いの主たる部分であるなどが挙げられる。逆に受付基準に該当しないものとしては、特定職員の接客態度に関する事案など、手続の利用が適当でないと認められるものなどが挙げられる。手続本体の費用は無償だが、交通費や通信費は本人の負担としている。

手続を踏み、和解に至った場合、合意書を締結して手続きを終了するが、和解に至らない場合や該当事由がある場合はそのまま手続きを終了する。

手続の遵守事項について、例えば、当事者は法令の規定に基づく場合、その他、正当な利用がある場合を除いて本手続で得た情報・資料などを本手続きに関する者以外のものに開示公表してはならないことなどがある。

具体的な手続きの流れは、申告者から依頼を受けたら、面談日の調整の上、弁護士立会いのもと基本的には Web 会議サービスを利用した面談を行い。面談後に弁護士が和解案を提示する。和解に至った場合、合意書を締結して手続きを終了するが、和解に至らない場合や遵守事項への該当事由がある場合等は不調としてそのまま手続きを終了する。

また、消費生活センターからの連絡で手続きができないのかという質問があるが、手続きの流れに沿って申告者から TCA 相談窓口へ電話してもらう必要がある。(TCA)

【座長から TCA に質問】

電気通信サービスに関する料金経済的損失が争いの主たる部分であるものに限定すると、かなり限定されているようなイメージだが、想定されるケースというのはどういうものがあるのか。

また、基本的に申請自体は申請フォームで行うということだが、高齢者等パソコンの操作が難しい方については何かサポートをしていただけるのか。(座長)

【回答】

電気通信サービスの料金や工事費、手続き、その他費用等、お金が絡んでくる相談がこちらに当たる。

またインターネット接続の手段を持たない方、電話サービスだけ持っているとかが言う方には、郵送でも対応可能としている。具体的なサポートについては、今後柔軟に検討していく所存である。(TCA)

②事業者⑧から情報提供

なりすましメールに引っかかって、お金を振り込まないように慎重な対応を取るようにしてほしい。

特異な事例として宅配会社発行の不在連絡票が投かんされていたので再配達の手紙を掛けた直後に、偶然の一致で宅配便不在通知 SMS を受信した事例があった。

また、警視庁を騙って、「子供が犯罪を犯したので、お金を振り込んでください」とのメールが 2 月上旬ごろに集中的にまかされていた。こちらも詐欺メールなので、お金を払うことはしないように注意していただきたい。

(事業者⑧)

③届出済販売代理店の掲載情報について

前回の連絡会で、代理店の掲載情報を追加して欲しいとの意見をお伝えし、反映していただいている点ありがたいのだが、現在でも代理店情報を検索することが難しい。電話番号など連絡先を載せてもらえるのであれば、大変利用がしやすいと思う。

(消費者相談関係団⑤)

④資料 1 (総務省説明資料) 関連 省令に不適合な既往契約について

消費生活センターに相談が入りそうな内容なので、詳細説明ができそうな資料をいただけるとありがたい。(消費者相談関係団体②)