

## 令和5年度東北電気通信消費者支援連絡会（第2回）開催報告

### 1. 開催日時

令和6年3月4日（月）13時30分から16時00分まで

### 2. 開催場所

仙台第二合同庁舎（仙台市青葉区本町3-2-23）12階会議室

※同時にWEB（「Webex」）開催

### 3. 議事

- （1）電気通信サービスの消費者保護に係る取組
- （2）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
- （3）総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換
- （4）その他

### 4. 相談事例に基づく質問・要望の主な内容

#### ① 契約時の説明不足

##### ア 事例概要

5年前、家電量販店の携帯電話売り場で、家族3人分のスマホを格安スマホに乗り換えた。端末を安く購入できると販売員の案内を受けて乗り換えた。妻と私は番号変わらず、息子のスマホは妻名義から私名義に変更し、電話番号も変わった。当時は乗換という認識だった。最近通帳を確認したところ、キャリア名で毎月3,600円ぐらいが口座振替されていた。息子が以前利用していた妻名義の電話番号の契約が変更されず、そのままの状態が契約が横行していたことがわかった。解約手続きの説明がなかったため、返金希望。

##### イ 論点

・ 契約時の説明

##### ウ 事業者回答

###### 【対応事業者】

・ 5年前の手続きでもあり、事実確認困難な事案となる。あっせん時の要望については意見として承る。

**【対象事業者以外】**

・店頭での契約時、来店時には「アンケート」、契約手続き中には、「相互チェックシート」を使用する等、ユーザと認識の齟齬がないよう説明に努めている。

エ まとめ

契約時の説明を適切に行う観点から、トラブルがあった際は繰り返しにならないようマニュアルの見直し等をお願いする。

② 不適切な光回線の電話勧誘

ア 事例概要

大手通信会社を名乗る男性から「光回線のプラン変更の説明をしたい」と電話があった。プラン変更でプロバイダ料金が不要となり利用料金が安くなる、大手通信会社の光回線から他の回線への乗り換えの予定はないかと聞かれたので予定はないと答えた。するとサポート担当の女性に電話が代わり、現在の契約状況、住所、氏名、支払い方法の確認を受けた後、大手通信会社に電話を架け転用番号を取得し、その番号を知らせてほしいと言われて切電された。変だと思い大手通信会社には架電せずにいたら再度電話があったので、担当者の所属と氏名、契約事業者名を問いただしたところ「大手通信会社の認可を受けて電話している」と強調するばかりで、しつこく聞きようやくプロバイダ業者の名前を出したが代理店名までは教えてもらえなかった。転用する意思はないと伝え終了したが、同一会社のプラン変更と錯覚させ、転用番号を取らせようとし、契約先が変わる説明を一切しないという勧誘が行われているので情報提供する。

イ 論点

- ・電話勧誘時の説明書面の交付を徹底
- ・自己の名称等を告げずに勧誘する行為の禁止の徹底

ウ 事業者回答

**【対象事業者】**

案件の特定ができなかった。当社は、電話勧誘時の説明書面の交付について販売規定に定め運用している。また、代理店名、勧奨目的等を告げた上で勧誘することを運用規定にて定め、厳しく指導しているが今回の指摘を踏まえ改めて代理店への周知徹底を図っていく。

**【対象事業者以外】**

電話勧誘時の説明書面の交付は徹底するよう代理店に対し、指導している。

## エ まとめ

電話勧誘時の説明書面交付の履行については各消費生活センターと事業者の間に認識の相違がある。今後消費生活センター・事業者それぞれ事例の蓄積を行い、次期連絡会において検証していくこととしたい。

## ③ 電気通信サービスとの混合契約

### ア 事例概要

ショッピングモールでモバイルW i - F i を契約すればゲーム機をプレゼントするキャンペーンが行われており、自宅には通信回線があったものの、子供がゲーム機をほしがったため、契約してしまった。その際、何かの確認書に署名等し、簡易契約確認書を渡された。

後日、通信契約等の支払いが厳しく感じ、解約しようと事業者に電話したら、ゲーム機の箱が破損しているので解約はできないと言われた。解約したい。

### イ 論点

- ・ 勧誘方法について
- ・ 契約書面の交付方法について
- ・ 【他事業者への質問】 混合契約の有無について

### ウ 事業者回答

#### 【対象事業者】

正規な手続きに基づき契約している（申し込み手続きから抜粋：契約書面等が電子提供となる事についての説明並びに承諾）。また、ゲーム機がプレゼントであるような誇張はなく、セットでの購入希望という意味確認のもと販売している。

#### 【対象事業者以外】

通信契約と他の物品・役務契約との混合契約は、①行っていない、②自社商材以外の取り扱いとは区別し販売、③行わないよう指導等の回答。

## エ まとめ

・ ガイドラインに則した書面交付方法（書面が原則。希望があれば電子に変更可能）を徹底すること。

## ④ 初期契約解除について

### ア 事例概要

自宅にA社の代理店を名乗る担当者Aが訪問し「固定電話の勧誘に伺った。お店で奥様に説明したら契約すると言われた」と話があった。書面に

名前を記入したところで、A社から確認の電話があり「契約する」と答えた。その時、妻が自宅に戻り「私は契約するなど言っていない」と激怒し、担当者Aと口論となった。担当者Aに「電話会社を代えるつもりはない」と伝えると帰っていった。これで一件落着と思っていたが、それ以降、着信が2、3回コールした後で切れてしまう。契約がA社に変更になったのだろうか。

#### イ 論点

・【質問】初期契約解除について契約書面交付前に申し出があった場合の各社の対応について

#### ウ 事業者回答

・初期契約解除について書面以外の対応として電話の受付も行っている。

#### エ まとめ

各社とも柔軟な方法により対応しているとのこと。今後も利用者目線に立った対応をお願いします。

### ⑤ 偽メール対応

#### ア 事例概要

令和5年4月初旬にスマホを購入し通信サービス契約をした。同月中旬頃から「お客様のお荷物をお届けに参りましたが、お留守でしたのでお荷物は持ち帰りました。」とのメッセージが届き始めたことから、対応について契約したショップ（家電量販店）に相談したところ、メッセージを受けても料金は発生しないのでしばらく我慢するしかないと言われた。8月中旬、信販会社から高額な通信料の利用明細が届き、自分の携帯から大量のSMSが送られていたことがわかった。B社から、スマホ購入店にてスマホの初期化をしてもらうよう案内されたのでショップに出向いたが、店員は初期化の方法がわからず、案内された他店のスタッフも同様。B社お客様相談室を案内された。9月1日、電話をしたが、担当部署が違うとたらい回しにされるなか、有料のウィルス対策ソフトに加入すれば不正メールは届かないと言われて加入契約をした。9月2日、昨日のウィルス対策ソフトはメール専用だった、メッセージ専用のウィルス対策ソフトがある、加入すれば不正メッセージが届かないだけでなく遠隔操作で初期化が可能との連絡があり加入。同日、別の人から、メッセージ専用ウィルス対策ソフトを入れても効果はない、初期化もできないと連絡があった。別部署を案内されて架電したところ、遠隔操作の不正メッセージであっても料金は発生する、初期化しても無駄だと言われ、通信契約を解約。5月から9月までの不正送信による請求は8万円を超えと思われる。当初、相談をしたショップで適切な助言を得ることができていれば、これほどまでに被害

を拡大させることはなかった。自分が送信していないSMSの通信費を支払うことに納得がいかない。

#### イ 論点

・利用者から求められた場合の不審メール対応について

#### ウ 事業者回答

##### 【対象事業者】

ユーザ自身の端末操作にて発生した大量SMS送信による高額請求については、原則支払いをお願いしている。本件については、弊社のお客様対応に瑕疵があり、総合的に判断し個別対応させていただいた。

##### 【対象事業者以外】

- ・利用者から申告がショップにあった場合、個別の状況に合わせ対応を行っている。ショップで対応できない場合は、お客様センターへの誘導等の対応を行っている。
- ・利用者から申告があった場合、今後の注意点と被害に遭った経緯や状況を確認し、再発防止の対応をいただける場合には、個別対応している。
- ・利用者より身に覚えのない請求があると問合せがあった場合、調査を行ったうえで適切に対応している。

#### エ まとめ

事業者回答にある対応を日々行っていただきたい。また、利用者への注意喚起についても周知徹底していただきたい。

### 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

(消費生活センターから)

#### ア 出張販売における事例について

- ① 高齢者に対する適合性の原則を無視した強引な勧誘
- ② ビンゴ等イベント後の不意打ち的な勧誘
- ③ おもちゃ等で子供をターゲットにした勧誘
- ④ 代理店名や事業者名を告げずに行う孫請け的代理店の勧誘

#### イ 出張販売による勧誘の問題点

- ① 高齢者が契約内容を理解しないまま契約をさせられる
- ② 代理店名や目的を告げずに行われること自体が問題行為であり、契約後のトラブルに繋がる可能性あり。

#### ウ 問題解決に向けた消費者センターからの意見

##### 【事業者・代理店に対して】

- ① 適合性の原則を遵守した勧誘を行うこと（高齢者であれば家族同伴など）
- ② 孫請け的な代理店であってもガイドラインを遵守した勧誘を行うこと
- ③ 代理店に対する販売促進ノルマを見直すこと
- ④ 契約に係る消費者への説明をより一層丁寧に行うこと

##### 【行政に対して】

- ① 事業者に対する改善の働きかけと消費者に対する注意喚起や啓発・教育活動の推進を行うこと
- ② 電気通信事業法及びガイドラインの簡素化、平易化、消費者に有効な規律等の検討

#### エ 電話勧誘における事例について

- ① 大手電話会社の代理店と思い契約したが、別の事業者であった。
- ② 「アナログ回線が使えなくなる」という不実告知による勧誘あり。
- ③ 電話勧誘時の書面交付が徹底されていない。

#### オ 問題解決に向けた消費者センターからの意見

代理店に問題あった場合、事業者が実施した代理店指導について、総務省への報告義務を事業者に課すなど、「代理店指導の実効性確保」を検討していくことが必要。

（事業者から）

#### ア 販売代理店に対する指導等について

- ① 代理店スタッフ及びイベントスタッフに対する研修の実施
- ② 代理店に対する定期的な監査の実施と問題があった場合の指導の実施
- ③ 業務マニュアルの見直しと代理店に対する注意喚起の徹底
- ④ 事業法・ガイドライン変更時の代理店に対する周知徹底

- ⑤ 代理店の意見も踏まえた営業目標値の設定
- ⑥ 代理店に対するサポート体制の充実
- ⑦ 電話勧誘時の書面交付による説明の徹底
- ⑧ 電話勧誘時、高齢者に対する第三者確認（ご家族への電話確認）

#### イ 代理店に対する目標値の設定について

MNP獲得指標を中心とした過度な代理店の評価指標の設定は、不適切な販売を引き起こす可能性があるため、控えるよう規律すべき。

（代理店から）

#### ア 事業者からの指導の徹底

不適切な行為を行う代理店に対し、事業法第27条の4に基づき事業者からの厳しい指導を願う。併せて不適切販売を抑制する施策の仕掛けや店舗評価指標において機種変更の件数を新規と同等以上に評価する仕組みの検討を願う。

#### イ 出張販売の健全化に向けた方策と実施状況（全携協からの改善提案）

- ① 出張販売に際し起用するイベント会社非推奨リストの作成
- ② イベント会社スタッフに対する研修の整備
- ③ 常勤スタッフによるお客様との契約内容の再確認
- ④ 出張元店舗の掲出
- ⑤ 端末単品販売と回線セット販売の価格の併記

上記、②～④は22年12月までに実現。

①については23年10月に運用開始

（会議での意見）

- ・ 電話勧誘を受け、資料を送付すると言われ了解した。しかし送られてくる書面は、カタログや資料ではなく、契約書面ではないかと不安になってしまったという方がいた。電話勧誘の場合、契約上の流れについてももう少し丁寧な説明をしてほしい。
- ・ 80歳以上の高齢者に対し出張販売等で勧誘する場合は、業界の実施基準やガイドラインを遵守していただきたい。また、また、高齢者との契約にあたっては家族との同意が必要であることを店頭なりイベント会場に表示して消費者側でも注意できるような工夫

を検討してほしい。

- ・健全な販売とそのためのルールを守っていただきたい。そして消費生活センターからの連絡・要望には真摯に向き合っていただきたい。

(まとめ)

事業者には引き続き適正な営業が行われるよう代理店の指導をお願いします。各消費生活センターには、相談者からの事例の蓄積をお願いします。また、事業者対応を行う場合には、適切な営業が行われているかどうかについて相談案件の中で蓄積していただき当連絡会に還元していただきたい。消費者を守るためには事例の蓄積を行いガイドライン等への反映をしていくことが必要となりますので、事例の蓄積をお願いします。

問題事例というものは直ぐには解決しないもの。何度も何度も繰り返しながら指導を継続していくうちに出張販売や電話勧誘の違法な事例や問題がなくなっていくもの。

今回の事例研究を通じ販売代理店の勧誘に関する課題が少しでも解消できることを期待する。

以 上