

令和５年度下半期 北海道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３月１３日（水）１３時３０分から１６時００分まで

２．開催方法

オンライン開催（Webex 配信）

３．議事

- （１）開催要綱改正
- （２）総務省からの情報提供
- （３）事業者・消費者団体からの情報提供
- （４）消費生活センター等からの相談事例に基づく質問・要望
- （５）総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換
テーマ「電話勧誘に関する課題」
- （６）その他

４．消費生活センター等からの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不適切な電話勧誘による光回線契約

ア 事例概要

契約中の通信会社を名乗って携帯電話に連絡があり、「通信代金が安くなる」と言われ、契約を了承した。携帯電話からの連絡で、契約内容にも不信感を持ったため、「契約先に確認する」と言って途中で電話を切った。個人情報には伝えていないが、心配だったので通信事業者に連絡すると、事業者変更番号を提出しなければ契約にならないはずだと言われた。万が一、契約書面が届いた場合の対処法は。

イ 論点

- ① 電話勧誘においては、代理店が正式名称を名乗らず、連絡がとれないケースがあるが、代理店が勧誘に利用している電話番号や担当者名など、代理店の情報をどの程度まで管理されているのか。
- ② 光回線の乗り換えの場合、工事が発生するので短期間での乗り換えは消費者の負担になるかと思うが、一旦他社に乗り換えた後、再度契約することで利用料等が安くなるケースはあるのか。
- ③ 代理店が使用する書面等において、消費者の誤解を招くような表示がないかなどの確認はされているのか。

ウ 事業者回答

【論点①について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 代理店の基本情報は契約締結の際に届け出ただくとともに、変更があった際には速やかに報告するように周知している。電話勧誘時の発信番号についても定期的にヒアリングを実施している。
- 代理店一次店ごとにアカウント担当を設置し、日頃から代理店指導を徹底している。また専用のシステムを構築し、代理店の一次店・二次店、代理店コード等、代理店に関する情報を管理している。

【論点②について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 期間での乗り換えでキャッシュバックなどの特典があるケースはあるが、利用料金が安くなることはない。
- 短期間での乗り換えを重ねて利用者の負担になるような勧誘は行わないよう指導しているが、利用料については、ご利用状況により異なるため、一概での有利不利である点については答えかねる。

【論点③について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 代理店が社名、ロゴ等を利用する際は、承認が必要となっている。
- 代理店が使用する書面等については、製作物の審査チェックを実施し、消費者の誤解を招くような表示が行われていないことを確認している。

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 販売代理店での不適切な契約に対する解約手続き

ア 事例概要

スマホ契約のために販売代理店に行ったところ、ホーム wi-fi 機器を勧められた。現在使用している他社よりも安くなると言われたので契約したが、帰宅後、家族から必要ないので返品するよう言われた。販売代理店に連絡したところ、機器代 7 万円の負担が必要と言われた。月額料金も今もより 800 円以上高くなることもわかったので、解約料の負担に納得できない。

イ 論点

- ① 現在の利用実態を確認していない、当事者のニーズに合致していないと考えられる相談が散見されるが、適合性の原則等を踏まえた勧誘を行う必要性についてのチェックや指導等について、各社の体制を教えていただきたい。
- ② 代理店に対して、本来の来店目的以外の商品やサービスについて過度な勧誘を行わないよう、また消費者が十分理解できるような説明を行うよう、特商法や条例も踏まえた上で

監督・指導を行なっていただきたい。

ウ 事業者回答

【論点①について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 勧奨・勧誘にあたり、電気通信事業法等の関係法令、消費者保護ルールに関するガイドライン及び業界自主基準「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン」等を遵守するよう代理店等に対して周知徹底を図り、適正な営業活動を行えるよう努めている。
- 販売代理店に対して定期的に研修・監査を実施するとともに、販売代理店ごとに営業担当者を配置し、密にコミュニケーションをとり日頃から指導することで、お客様のニーズや適合性の原則を踏まえた適切な勧誘の徹底を図っている。
- 店舗での契約手続きの際、契約内容に認識齟齬や説明不足がないよう、重要事項説明書やパンフレットを用いて説明するほか、適合性の原則に則った案内となるよう、「ご来店アンケート」を使用し、事前にご利用実態を伺っている。回線契約時には、手続きの内容をお客様と相互確認するための「相互チェックシート」を使用し、認識齟齬がないか確認しながら手続きを進め、不明な点は随時質問を受けるなど、お客様の理解度に配慮した対応を行なうことをマニュアルに定め、指導している。

【論点②について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 適合性の原則に沿って、お客様の知識や経験等に配慮した説明に努め、ニーズに合わせたサービスのご提案・説明を行なうように、代理店に対して監督・指導を実施している。さらに覆面調査を実施し、説明不足があった店舗に対して、改善報告書を提出させるとともに、当該店舗の代理店スタッフへ意識醸成のための研修を実施している。
- 来店の目的を確認するとともに、他のサービスを提案する際は「＜サービス名＞についてご提案させていただいてもよろしいでしょうか？」と同意をいただくよう指導しており、契約や勧誘を希望されない方に対しては、サービスの勧誘を継続することを禁止している。一方で、契約や勧誘を希望される場合には、適合性の原則に沿って、お客様の知識や経験等に配慮した説明に努め、特に高齢のお客様や同伴者へ説明する際には、お客様のご意向や状況を考慮して分かりやすい説明に努めている。
- 販売代理店に対し、消費者保護ルール等の各種法令遵守について研修を実施するとともに、日頃からお客様のご要望やご利用状況をしっかりヒアリングし、理解度に応じた丁寧な説明を行なうよう指導している。
- コンプライアンスに関しては、業務マニュアルでの落とし込みをはじめ、適宜現場への周知・研修を実施している。

③ 虚偽の説明による電話勧誘

ア 事例概要

光回線を乗り換えて契約した際に「前の配線を抜かない限り契約は始まらない」と言われたが、料金が引き落とされていた。事前の話と多々違う点があり、不信に思い解約を申し出ると高額な違約金を請求された。

イ 論点

虚偽の説明で消費者を不安にさせて勧誘する業者があり、通信事業者の代理店管理責任が問われるのではないかと。代理店に対してどのような対応がなされているのか。

ウ 事業者（複数事業者からの回答を抜粋）

- 電話勧誘において、法令、ガイドライン及び業界自主基準を遵守するよう周知徹底を図り、適正な営業活動を行なうよう努めている。
- 代理店管理については、日頃より教育を行ない、法令に則した適切な勧誘の徹底を図っている。その上で、月次の音源モニタリングや定期的な監査にて勧誘状況を確認し、是正が必要な勧誘が確認された場合は速やかに再発防止等の措置を講じています。

④ 電話勧誘による契約後の不適切な対応

ア 事例概要

光回線の乗り換えを行なったが部品が足りず利用できなかったため、部品が届くのを待っていた。利用できない状況が続いていたが、翌月から請求書が届き、支払わずにいると催告書が届いた。支払わなければいけないのか。

イ 論点

提供条件の概要説明は十分だったのか。また、問い合わせた際のコールセンターの繋がりにくさ等、混雑状況はどうか。通信機器の発送後は到着確認など対応しているのか。

ウ 電気通信事業者からの回答

【論点について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 法令に則した営業活動を行なうよう代理店指導を行ない、顧客に伝えるべき必要事項について顧客が十分に理解できるように適切に伝えることに努めるとともに、顧客対応窓口の品質についても一定以上の応対品質を維持し、適切かつ迅速な対応が出来るよう取り組んでいく。
- コールセンターの混雑状況については、リアルタイムで数値管理の上、問題があるようであれば適宜対策をとっている。
- 送付機器については、お客様指定の受け取り住所に発送の上、予定日までに届かない場合

は専用の窓口まで連絡いただくようお願いしている。

5. 意見交換（テーマ「電話勧誘に関する課題について」）の主な内容

【消費生活センター】

①電話勧誘について、事業者等にどのようなことを望むか。

- 金額や速度については具体的な利用状況を確認した上で提案していただくとともに、説明書面等においても消費者が現在の利用状況等と容易に比較できるような記載を行なうなどの工夫をしてほしい。
- ガイドライン等を遵守していない事業者もあるため、代理店等の監督等の強化に努めていただきたい。
- 通信事業者と販売代理店の関係性を量から質に転換し、高齢者が安心して電話に出られる質の高い電話勧誘販売を望みます。そのための通信事業者主導による早急な改善をお願いする。
- 電話勧誘の内容と提供条件の書面の内容が一致しなかったり、提供条件の説明の記載内容がおおまかすぎて機能しない場合がある。
- 書面交付は当然として、契約書面及び補助書面等について、わかりやすさや誤認にくさなども加味した書面設計であれば、トラブル回避につながると考える。

②2022年7月の省令の改正以降、電話勧誘に関する消費者トラブルに変化はあったか。

- 省令の改正後に一時期減少したが、2023年10月以降は増加している。事前の説明書面等が交付されていない場合が多く、その都度、事業者等に改善の要望を伝えているが、同一事業者名での相談が少なく、改善状況の確認がしづらい。一部の悪質な事業者への対策を、業界全体及び行政で検討していただきたい。
- 電話勧誘のトラブルは減っているが、訪問販売に移行しているように感じる。
- 契約前書面交付及び説明義務が果たされていないことがある。
- 省令改正を知らない代理店担当者がいまだに存在する。

【電気通信事業者】

①高齢者からの苦情相談を削減するために、どのような取組をしているか。

- 高齢のお客様の場合には、契約者同意のもと、家族など第三者への確認を行なうことで、申込み内容の再確認などより丁寧な対応を実施している。
- 65歳以上のお客様に対して「高齢者のお客様用チェックシート」を用いて、より丁寧な説明を行っている。

②直近の制度改正を踏まえた取組への対応状況及び今後業界として電話勧誘における課題について、さらにどのようにアプローチしていく必要があると考えるか。

- 電話勧誘時には、「書面による説明」と「電話による口頭説明」の両方を提示し、ご希望の説明

方法を選択していただいている。原則として「書面による説明」を実施しており、電話から1週間後を目安に基本説明事項について記載した書面を送付し、それらを用いて説明を行なっている。

- さらに説明の補足や契約内容等を確認するため、申込受付者とは異なる担当者から架け直し、改めて確認するための、後確認を行なっている。