

令和5年度信越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19日（火） 14時から16時まで

2 開催場所

Web会議システムによるオンライン開催

3 議事

- (1) 総務省からの情報提供
- (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）
- (3) 個別相談事例について
消費生活センターから提出のあった相談事例及び電気通信事業者・総務省の回答
- (4) 意見交換
テーマ「電話勧誘における課題について」

4 相談事例に基づく質問・要望の主な内容

- (1) 端末機の下取り価格及び代理店のその後の対応についての相談

ア 事例概要

他社のスマホから乗り換え時に下取りサービスを利用したが、店員から言われた下取り見込み金額と実際の額（取得できるポイント）に下取り時の端末の状態を理由とする乖離があったが、現物の返却は拒否され、査定額が下がった連絡もなく、キャンセルもできず、納得がいかないと消センに相談があった。

イ 論点

- ・ホームページや「携帯電話機・ポイント交換申込書」への記載はあるが店頭での説明がないことは説明義務を果たしているとは言えないのではないか。
- ・消費者が下取り額を承知する前の検品時点で所有権が移転するのは消費者に不利でありトラブルが起きやすい契約なので、店頭及びHP上でのわかりやすい説明と消費者が不利と感ぜないような契約を検討してほしい。

ウ 事業者回答

- ・端末下取りについて店頭で回収する場合はその場で状態確認の上ポイントを進呈するが、本件で申し込まれた郵送の場合は下取り窓口でポイントを決定する。店舗にて事前にポイントを憶測で伝えるべきではなく、誤解を与える対応となったことに謝罪する。
- ・郵送での下取りは、希望者に「郵送キット」を送付し、申込者が同封の申込書を送付した時点で契約が成立となる。
- ・郵送キットにはポイントの減算対象の事例を記載しているほか、ホームページに、対象機種及び価格・下取りポイントや条件等が確認できるようイラストで明示している。
- ・結果として、申込み端末のSIMトレイが無かったため、「機能不良品」との判断に至

ったもので、「店頭及びHP上での分かりやすい説明と消費者が不利と感じないような契約を検討してほしい」との意見について真摯に受け止め、画面割れや、機能不良品の場合、顧客から返品希望の対応ができるように改善を検討したい。

(2) 通話の切り忘れでの高額な通信料金の請求についての相談

ア 事例概要

1年前にスマートフォンに変更したが、1ヶ月の利用料金の請求が4万円を超える額になり、18時間通話したことがショップで分かった。通話履歴にある知人には自分から電話したが、電話は自分が切ったか、相手が切っているはずである。

ショップから、案内はがきの電話番号に問い合わせるよう促されたが、料金が支払えずスマホが使用できない状態のため、ショップから電話をしてもらった。しかし、分納等は一切対応ができないとの回答であり、消センに相談があった。

イ 論点

- ・ガラケーを利用していた高齢者がスマートフォンに機種変更する際の配慮。
- ・電話の切り忘れについての救済措置はあるか。
- ・高齢者が電話を切り忘れたことにより、高額請求がされないような対策をしていただきたい。

ウ 事業者回答

- ・高齢者がスマートフォンに機種変更する際には、重要説明事項として冊子を用いて分かり易く、ゆっくり丁寧な説明に努めており、要望やニーズに合わせたサービスの提案・説明を行うよう代理店に対し周知指導をしている。
- ・具体的には、65歳以上の高齢者に、冊子を用いて基本的な操作（電話をかける・受ける、メールの送受信、インターネット閲覧）について説明している。
- ・現在は、オプション契約を条件に、申告月の前々月または前日からかけ放題を契約していたとする、切り忘れ等による通話料の再計算を適用する救済措置がある。
- ・また、65歳以上の顧客に対しては案内冊子の基本的な操作案内の中で、「電話を切る」説明を行っており、「通話終了ボタンを押さないと通話が継続されてしまい、通話料が高額になる場合があります。」と注意喚起を図っている。
- ・その他ショップにおけるスマホ教室での案内や、有料での遠隔サポートを行っている。

(3) 光回線の電話勧誘時における代理店の説明手法と代理店の管理について

ア 事例概要

固定電話に0800から光回線乗り換えの勧誘があり、「他社のショップ店員が自分の営業成績のために変えさせたという苦情が増えているので、1軒ずつ電話して自社に戻す変更の案内をしている」と言われ、以前契約していた事業者に戻すことをお願いした。その後、契約者名や年齢を訊かれ、75歳と伝えると同居の家族の個人情報であらためて電話で問い合わせがあるというが、詐欺ではないかと消センに相談があった。

イ 論点

- A 委託元は、代理店が電話勧誘時に、名乗りや具体的なサービス名、セールストーク、勧誘を受ける意思の確認などを行っているか、調査や把握をしているか。
- B 販売店がショップで行っている光回線の勧誘について、セールストークの内容を把握しているか。また、何社の光回線を販売店で扱っているか。

ウ 事業者回答

【論点Aについて】

- ・契約代理店に対し営業活動に関するルールや禁止事項をガイドラインとして提供し、名乗り、電話連絡や訪問の目的、販売しているサービスを正式名称にて説明することなど必要なルールを周知している。
- ・代理店のサービス勧奨のトークは、各社に予めトークスクリプトの提出を求めて確認しているほか、定期的な代理店監査を実施し確認を行っている。
- ・高齢者には、丁寧な説明や、理解について確認しながら対応するよう促すとともに、家族の同席を勧めるなどガイドラインに記載している。
- ・本件については該当地域の代理店に注意喚起を実施した。

【論点Bについて】

- ・顧客の意向やメリットを踏まえた提案を行うように販売代理店を指導しており、ショップの店員が営業成績のためだけに契約手続きをさせるような行為は一切認めていない。
- ・光回線の具体的な取り扱い社数は、エリア等によって異なるが、全国に光回線サービスを提供している事業者のみならず、地域のケーブルテレビ会社や電力会社が提供する光回線の取次も行っている。

(4) 特に配慮が必要であると考えられる利用者、高齢者に対する代理店の販売方法について

ア 事例概要

84歳の相談者がタブレットの機種変更で相談にショップを訪れたところ、希望端末と別の異なるOSのタブレットを勧められ、8日間はキャンセルができると説明を受けて、言われるがまま、そのタブレットとともに光回線を契約してしまった。さらに店員は、タブレットの利用のためにスマートフォンが必要と説明をし、新たにスマートフォンを売りつけるとともに、回線を今まで使っていたキャリアから乗換えさせてしまった。

契約したショップは解約相談に応じず、手続きを催促をする電話が何度もかかり電話口の態度も高圧的で妻は具合が悪くなってしまった。ショップでの契約は全てキャンセルしたいと消センに相談があった。

イ 論点

- ・消センから店舗に連絡しても、契約情報は開示できず、タブレットの解約は契約者に店舗窓口に来るようにと、店舗の対応は全く問題を解決する意思を感じられない。
- ・タブレットの解約は来店が必要という対応を、柔軟にしていきたい。
- ・担当者や窓口ごと回答が異なることがあり、組織として認識・知識が統一されていない。

いと感じる。

- ・店舗からの斡旋の進捗状況や結果の照会に対して、フィードバックや是正指導は行われているのか。

ウ 事業者回答

- ・店舗においては個人情報の取り扱いに制限があり、消センからの問い合わせは専用の窓口を設けている。
- ・当該タブレットの解約については、専用のコールセンター窓口へ入電しており、タブレット、スマホについてキャンセルを受け付けた。

エ 総務省回答

- ・「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、適合性の原則の趣旨を踏まえ、利用者がその利用実態等に対応した料金プラン等を選択できるような適切な説明を行うこと、そのうえで高齢者等の特に配慮が必要と考えられる利用者に対しては、当初購入する意図がなかった役務について勧誘等をする場合に当該利用者の利用実態等を踏まえ、十分に契約内容を理解し、その役務を必要とするかどうかも含め、利用者が適切に判断できるような説明を行うことを事業者に求めている。
- ・また、苦情傾向分析等を通じたモニタリングにより事業者等の実態把握に努め、利用者保護規律違反等が認められた場合には、行政指導等必要な措置を実施することとしている。

(5) 代理店等での契約時の説明の問題点と記録の保存に対する要望等

ア 事例概要

携帯電話のバッテリーの消耗を端緒に2年前にショップに行き、新しい機種と新しい電話番号を勧められ契約、新しい機種を従来の電話番号で利用して現在、ショップ訪問時に、はじめて二つの電話番号の通信料金を支払い続けていることを知った。新電話番号料金としてこの間に払った料金を返してほしい。として消センに相談があったもの。

イ 論点

契約者とのトラブル解決のため、代理店ショップでの交渉記録を保存してほしい。

ウ 事業者回答

本件は、セカンドブランドへの番号移行と同時に、別番号により新規回線契約と端末購入を行ったもの。セカンドブランドに移行した番号のSIMを、新たに購入した端末に挿入して使用し、新規契約については一定期間の利用の後、不要であれば解約されるよう案内しており、その旨を記載したメモと、それぞれの契約書面を紙にて渡していた。結果として契約内容を理解されていなかったことを踏まえ、引き続き誠意をもって対応したい。

なお、契約当時の交渉記録は、商談の事細かな内容までは保存していない。契約時にトラブルとならないように、引き続き販売代理店を指導していく。

エ 総務省回答

総務省では店舗等での交渉記録の標準的な保存期間は設けていないが、「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、電気通信事業者は電気通信役務又

はその業務方法についての苦情等を適切かつ迅速に処理しなければならない義務が課せられる旨を記載している。消費者が真摯に問合せをしているにもかかわらず正当な理由なく回答をしない又は回答を遅滞させている場合は不適切な例としている。

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

「電話勧誘に関する課題について」

(2) 主な意見等（抜粋）

- ・電話勧誘の際、大手通信業者の名前を先に出し、あたかも大手通信業者が勧誘しているかのように誤解させ、料金が安くなることだけ強調し、丁寧な説明がなされていない事例が多い。高齢者も自分が契約している大手通信業者だと思い込み、契約しないと使えなくなると誤解して契約してしまう。
- ・しつこい勧誘電話は未だに多い。一度勧誘を断ったのに数か月後に再度勧誘する。
- ・高齢者がオプション契約の内容や工事代金のキャッシュバックの条件などをよく理解しないまま契約が成立し、不必要なオプション契約料などで後日引き落とし料金が高くなっていることに気づき、不本意な契約をしていたことが判明する事例が多い。
- ・電話勧誘に関して名乗りを正確に行っておらず、高齢者がよく分からないまま契約する事案が多い。
- ・勧奨・説明を行う際は、適合性の原則に配慮し伝えるべき情報を誤解のないように正確に伝え、勧奨を行うよう指導している。今回の法改正に伴い、事前の書類交付についてもマニュアルを作成し代理店に遵守するよう指導徹底している。さらに電話勧誘の監督措置として定期的に通話記録のサンプル調査を実施している。
- ・高齢者の「申し込んだ覚えは無い」「こんなはずではなかった」というトラブルを防止するために、販売店による確認の後、さらにカスタマーセンターからも申し込み内容に間違いがないか確認をしている。

(座長まとめ)

- ・電気通信事業者は、電話勧誘時におけるマニュアルの整備や代理店の指導、書面の送付、センターからの事後確認の電話などを積極的に展開しているが、消費生活センターには多くの苦情や相談が寄せられている。事業者の指導どおり代理店側が運用しているのか疑問がある。一方、人間はどんなに丁寧に説明されても忘れてしまうことがある。それは仕方ないこと。その対応はどうかという事業者側で文書・記録の保管・保存などを含めてどういった対応ができるのか考えておく必要があるのではないかと。

以上