

令和6年度上半期 北海道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9月4日（水）13時30分から16時00分まで

2. 開催方法

会議室+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「電気通信サービスの利用者への情報提供の在り方」
- (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 オプション契約の説明や加入意思の確認方法

ア 事例概要

電話で「今よりも安くなる」と勧誘され、契約した。その後届いた契約書を確認すると説明されていないオプションサービスなどがつけられていた。解約できるか。

イ 論点

付加的な機能については電気通信事業法では説明義務から除外されているが、加入意思の確認のために、説明が必要と考えている。オプション契約等についての説明方法や加入意思の確認について各社の状況を教えてほしい。

ウ 事業者回答

【論点について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- オプションの取り次ぎをする際には、オプション名称、内容、月額料金、無料利用期間、申込みオプションサービスの合計金額について説明することを義務づけている。今回は、登録する際の手続きを誤ったことが発覚しており、対象加盟店には厳重注意と指導を実施した。
- 電話での勧誘においては、説明書面にオプションサービスを記載し、後確認（読み合わせによる説明）を実施することで、しっかりとご理解いただけるように努めている。

エ 総務省見解

- 付加機能を含むオプションについても、利用者から加入するという有効な意思の表示があった

場合に限り、加入したこととすべきことが当然に求められるとしている。引き続き消費者保護のための施策取り組んでいく。

② 合算され請求される料金の契約内容の確認

ア 事例概要

携帯電話の解約後も、料金の引き落としが続いていたため、電気通信事業者に問い合わせたが請求内容が特定できず請求が止められない。個人情報も伝えて調べてもらったが、契約内容が特定できなかった。契約内容等が特定できないまま相談終了となった。

イ 論点

通信会社名での請求でありながら、契約内容の確認すらできないことは問題のように思われるが、各社どのように考えているか、また対応方法で工夫している点はあるか。

ウ 事業者回答

【論点について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- ご本人情報が一致しない場合は個人情報保護の観点から対応が難しくなってしまうこともある。契約内容を確認できるお客さま専用ページや毎月の請求確定通知等の情報提供に努めている。ご契約内容については忘れないよう管理いただくことも肝要と考える。
- 店舗におけるご本人確認を行い、対応させていただく方法や契約の開示の手続きによる方法により対応している。

エ 総務省見解

- 効果的と考えられる措置の例として、電気通信サービスの解約時において利用者が複数のサービスを契約している場合には全てのサービスについて解約の意向を確認することとしています。今回のご意見は参考として承りますが、本消費者支援連絡会でいただいた意見の他、消費者から寄せられる苦情の解析や各種調査による業務実態の把握、中長期的な効果の検証、新たな電気通信サービスの登場を踏まえた消費者保護ルールの在り方、新たな消費者トラブルや社会的課題等への対応策等を検討し、必要があれば消費者保護ルールの見直しを行っていく。

③ 契約内容の定期的な書面による通知

ア 事例概要

スマートフォンの料金をクレジットカードで支払っている。高額となっていたが、契約状況が把握できず、何の料金を支払っているのかわからなくなった。電気通信事業者に問い合わせたところ、光回線や配信サービス、電気料金などがあり、身の覚えのない利用したことのないサービスも含まれていた。

イ 論点

- ① 特に高齢者は契約状況がわからなくなったり失念していることが考えられる。サービス内容や問合せ先をまとめたものを定期的に書面により通知することの検討をお願いしたい。
- ② 利用実績のないサービスについて、契約継続の意思確認を求める通知を書面により行うことの検討をお願いしたい。
- ③ 契約書面の記載内容のうち、紛争になりがちな項目について分かりやすくまとめたものを契約書面と併せて交付することの検討をお願いしたい。

ウ 事業者

【論点①について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 契約時には、ご要望により紙での契約書面をお渡ししており、契約内容をご確認いただいている。また、マイページからご利用内訳の確認やダウンロードをしていただくことが可能。有料とはなるが、書面での請求書も承っており、毎月のご利用料金の内訳を確認していただくことも可能。
- お客さまの状況やニーズは多様であり一律の基準では十分な対応ができない可能性が高く、書面通知の対応は難しいと考えている。なお、現行の請求書におきましても各種サービスの契約状況、お支払い金額等は記載されている。
- お客さまの属性に合わせた確認手段をご案内することはご契約者様の理解促進につながると考える。サービス改善の参考にさせていただく。

【論点②について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 契約の有無は確認できるが、各種サービスにおける利用状況までは確認できないため、一律の基準を適用し、書面通知を行うことは現実的ではないと考える。
- 「通信の秘密」保護の観点により、通信の発生の有無を含む利用実績の能動的な通知は難しいと承知している。
- お客さまごとの状況に合わせた契約情報、請求情報などの提供は、ご契約者様の理解促進にとって重要であると考えており、貴重なご意見としてサービス改善の参考にさせていただく。

【論点③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、お客さまの知識や経験等に配慮した説明に努め、特に高齢のお客さまや同伴者に説明する際は、ご意向や状況を考慮した分かりやすい説明に努めている。契約時には契約申込書に加え、重要事項説明事項の冊子を用い、全てのお客さまにわかりやすく説明を行うよう指導している。
- 契約内容に関する不明点はお客さまごとに異なる点が多く、一律に「紛争になりやすい項目」を絞り込んでまとめることは、必ずしも全てのお客さまにとって有益でないと考えている。
- いただいたご意見を踏まえ、お客さまにとってより分かりやすい契約書面の記載に努めていく。

工 総務省見解

- 電気通信事業者に対し、法令やガイドラインの遵守徹底を求め、適切な法執行に取り組むとともに、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を実施し、消費者保護ルールの遵守状況を把握している。引き続き、消費者の苦情動向等を踏まえ、ガイドラインの見直しや周知徹底を図るなど、消費者保護の推進に努めていく。

④ 特に配慮が必要と考えられる消費者に対する勧誘や契約について

ア 事例概要

判断力が不十分な障がい者がショッピングセンターで勧誘を受けて、買い換える必要のないルータの契約をしてしまった。その他にSIMの契約もしており、親族と解約の申し出をしたが認められず、消センの仲介により解約することができた。

イ 論点

高齢者や障がい者への勧誘や契約についてどのような対応をされているのか教えてほしい。

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）

- 65歳以上の高齢者と障がい者には電子のみの契約書面の交付ではなく紙でのお渡しを業務ルールとして販売店に指導している。80歳以上の高齢者には、家族確認を業務ルールとして販売店を指導している。
- 障がいのあるお客さまに対しては、「合理的な配慮」に関して、意識付けや教育を行っており、接客対応時に留意すべきポイントを障がいの内容によって描き分けて理解を促している。
- 80歳以上のお客さまが一人で来店された際には、ご家族へ電話による契約内容の説明と確認を行っている。障がいをお持ちのお客さまに対しては、文字の読み上げや筆談等をはじめ、状況に応じた対応を行っている。

⑤ 事業者から代理店に対する手続きの確認方法

ア 事例概要

スマホの通信料金が高いと申し出た契約者に対し「光回線を契約すると通信料が安くなる」と代理店が勧誘し契約したが、契約者はインターネットを使用せず不要な契約であり、そもそも光回線が何かを理解していなかった。消センが斡旋し、手続きを行ったが、翌月も料金の引き落としがあった。代理店が解約手続きをしていなかったとのことで改めて処理を依頼した。

イ 論点

消費者が理解できないまま、販売代理店で不必要な契約があったように見受けられる。事業者が解約手続きできたかどうかを確認してから消センに回答をいただきたい。

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）

- 電話勧誘の状況については、定期的にモニタリングを実施しており、説明書面送付後の申込み内容確認を実施しているか、など勧誘時の通話録音を基に確認しており、モニタリングしている案件については、100%適切に実施していることを確認している。
- お客さまの状況に合わせた丁寧な説明に努めている。
- 消センからのあっせん案件において、対応状況の確認が必要となるものについては、完了まで管理している。

⑥ 「携帯電話会社が提供する有償サポートオプション」の相談範囲

ア 事例概要

スマホで見た通販を注文しようと、有料で加入している携帯電話会社の「有償の遠隔操作サポート」に連絡して操作方法を教えてもらいながら注文した。その時に定期縛りがないコースなので、大丈夫です、と言われ安心して注文したが、2回目の商品が届いてしまった。解約のためには、次回発送日の10日前までに連絡が必要だったとのこと。広告には全部で3カ所にその旨を記載していたが、2回目の解約には間に合わなかった。

イ 論点

「有償の遠隔操作サポート」では、ネット通販の相談を受ける際に、操作方法の他にも価格や解約方法などの詳しい契約内容なども相談者に伝えているのか教えてほしい。

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）

- 「有償の遠隔操作サポート」は基本的には操作方法をサポートするサービスです。インターネット通販の契約内容は、契約者であるお客さまご自身でご確認いただく必要があるものと承知しています。
- オペレータがお客さまと同じ画面を確認できる状況においてお客さまと一緒に価格や個数、注意事項等、通販サイトの画面上に書かれた記載を読み上げることも実施しているが、最終的な購入判断及び操作はお客さまの責任においてお願いしている。

⑦ 特に配慮が必要と考えられる消費者に対する代理店への指導

ア 事例概要

1円スマホを契約し、特定のプラン契約の必要があることは説明を受け理解した。その後、請求明細書を確認すると身に覚えのない料金の引き落としがあった。説明を求めると画面保護フィルムを購入することが1円スマホ契約の条件であり、販売員には説明するように指導している、とのこと。しかし、契約時の説明はなく、契約書にも記載されていなかった。

イ 論点

- ① 高齢者や障がい者への適合性原則に基づいた運用状況の全体像とともに、統一ルールでの運用を求めているのか。
- ② 1円スマホの販売条件としてどのような条件を盛り込んでいるのか。

ウ 電気通信事業者からの回答

【論点①について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 65歳以上の高齢者と障がい者には電子のみの契約書面の交付ではなく紙でのお渡しをルールとして販売店に指導している。80歳以上の高齢者には、家族確認を業務ルールとして販売店を指導している。障がいをお持ちのお客さまにはご理解いただいているか、都度確認をしながら進めるよう丁寧な対応に努めている。
- 全てのお客さまに対して理解度に応じた説明を徹底し、十分に契約内容をご理解いただいた上で契約いただくよう販売代理店を指導している。80歳以上のお客さまがお一人で来店された際には、ご家族への電話による契約内容の説明と確認を行っている。障がいをお持ちのお客さまに対しては、文字の読み上げや筆談等をはじめ、状況に応じた対応を行っている。

【論点②について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 販売店には法令に則った販売をするよう指導している。1円スマホの販売条件等についてはあくまで販売店の施策となるので条件等はない。
- 携帯電話端末の販売価格等の条件については代理店が独自に決定しており、「電気通信事業法」で規定された条件の範囲内で適正に設定するよう指導している。

エ 総務省見解

- 電気通信事業者が契約の締結の媒介等の業務及びこれらに付随する業務を媒介等業務委託者に委託する際には、電気通信事業者による指導等、当該委託に係る業務が適切かつ確実に遂行されるための措置を電気通信事業者が講じなければならないとしている。さらに販売代理店において適合性の原則に反する不適切な業務運営が広汎に認められる場合には、その委託元である電気通信事業者による指導等の措置が適切に果たされているかが問題となり得るとしている。また、委託先の販売代理店が法に定める利益提供の上限額を上回

る利益の提供を行わないよう、電気通信事業者が指導することが必要となる。

⑧ 国際電話に対する利用制限

ア 事例概要

米国の国際電話番号から携帯電話に電話がかかってきたが、詐欺と思われる内容だった。

イ 論点

国際電話からの詐欺的電話・SMSについては、国際電話不取扱受付センターで手続きすると固定電話やIP電話では利用制限可能のようだが、携帯電話では利用制限はかけられないのか。

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）

- 海外からの電話着信については、現状、すべての着信を一括で拒否することはできないが、電話帳登録以外の番号を拒否するなど、携帯電話に内蔵された機能で着信を拒否することができる。海外からのSMSについてはすべてを制限する設定のほか、海外を含むすべてのSMSを制限する設定もあり、ご利用状況に合わせて設定することが可能。
- 携帯電話やアプリから音声通話やSMSなどの発信・着信を制限できるサービスをオプションで提供している。これらのサービスは、国際電話の発着信も対象としている。

5. 意見交換（テーマ「電気通信サービスの利用者への情報提供の在り方」）の主な内容

【消費生活センター】

① 相談現場において事業者と消費者側の認識の齟齬の要因。

- 契約時に説明されたことを覚えていなかったり、通信サービスとは別に解約手続きが必要なことも理解していなかったりするケースが多い。契約は簡単にできるが、解約手続きが複雑で消費者にとってはわかりにくい制度となっていることがあるため、可能な範囲で解約時にも丁寧なフォローのご配慮をお願いしたい。
- 消費者のせい弱性を突いて不要な追加オプションを契約させた後、解約はネットでしかできないとしてサポートしない代理店がある。こうしたトラブルを防ぐには、通信契約本体だけでなくオプション契約についても消費者の状況にあわせた個別の提案や対応が求められる。

② 認識の齟齬を解決しトラブルを未然に防ぐために、勧誘（説明）時・契約時・契約中・解決時の各々に行政、事業者、消費者にどのような取組が必要と考えられるか（または期待されるか）

- 現状の請求額や利用実態を踏まえた上での料金プランの提案になるような措置を検討してほしい。
- 文字の羅列ではない方法により、契約書面の記載内容のうち重要な事項をまとめ、かつ詳細内

容を確認したい場合に参照すべき契約書面の箇所等を記載した「契約概要書面」を別途交付する。また、消費者が現在の契約内容を確認し、消費者の状況にあった契約内容への変更ができるよう、定期的に書面により契約状況の通知を交付すること。これらの書面の記載事項として、ガイドライン等により最小限の内容を定め、これに苦情受付状況を踏まえ各社必要に応じて追加する方向での検討をお願いしたい。

【電気通信事業者】

①説明の際に認識の齟齬が生じないように行っている取組

- 消費者保護ルールに関するガイドラインを遵守し、法令に基づく基本説明事項 16 項目を原則口頭説明しており、説明品質標準化の観点からわかりやすい動画等での説明も取り入れている。また、書面も交付し確認いただいている。
- 電話勧誘においては「ご提案内容や料金等を記載した説明書面」を送付し、後確認（読み合わせによる説明）を実施することで、しっかりとご理解いただけるよう努めている。高齢のお客さまには、ご契約者の同意のもと、第三者確認（ご家族への電話確認等）を行うことで「申込内容の再確認」「説明不足の解消」等、より丁寧な対応を実施している。
- 店頭受付及び出張販売に関しては、全販売代理店スタッフを対象に年 1 回の研修を実施し、「契約前の説明義務」や「適合性の原則」についての理解促進を図るとともに、お客さまへは各種説明事項を説明することだけでなく、ご理解ご納得された上でご契約いただくことが必要である旨を指導している。
- オンラインでの契約に関しては、注意事項等が目に入りやすいサイト構成や表現となるよう努めるとともに、店舗スタッフが店頭と同様にお客さま対応をオンラインで実施するサービスや店頭スタッフがオンラインでお客さま自身によるオンライン手続きをサポートするサービスを提供している。
- 販売員側の経験・知識レベルや手続きの長時間化に因る双方の負担なども課題の一つに考えられるので、説明レベルの均一化や時間短縮に向けて、動画による重要事項説明等の説明ツールの工夫や来店前のオンライン相談等に取り組んでいる。
- ご高齢者には、契約前のスマホ教室への参加推奨や家族確認の実施等、一層の取組に努めている。複数回線ご契約をいただいた場合等は、特に認識の齟齬が心配されるため、ご契約から間もなくお申し込み内容に間違いがないか確認させていただいている。

②今後、勧誘（説明）時・契約時・契約中・解約時の各々に行政、事業者、消費者にどのような取組が必要と考えられるか（または期待されるか）

【行政に求められる取組】

- 消費者への啓発や情報提供だと考える。

【事業者求められる取組】

- トラブルの未然防止にむけ、認識の齟齬がおきる原因を分析し、適切な改善を積み重ねることが必要と考えている。

- 万が一トラブルが発生した際には、事実確認や原因究明を徹底的に行い、問題点の改善や販売代理店への指導を行っていくこと。また、サービスや運用についても日頃いただく声を踏まえ、わかりやすさや利便性向上に向けた取組が重要であると考えます。
- 生活様式の変化に伴うニーズの多様化について引き続き対応していく必要があると認識しているオンライン・オフラインそれぞれの特性とお客さまのニーズを踏まえて、情報提供の在り方について工夫・改善していくべきと考えます。

【消費者に求められる取組】

- 自身の契約内容をしっかりと確認していただくことと考えます。契約書面や重要事項説明書を確認いただく、契約内容を理解したうえでサインを行う、請求内容は定期的に確認いただく等、自身の契約を理解しようとする姿勢が求められると考えます。
- 利用いただく専用アプリから契約情報の詳細や各種利用状況を閲覧できるようにするほか、各種手続きをアプリ上で実行できるようにすることはお客さまにとって有用であり、利便性の高いものと考えます。

【勧誘（説明）時・契約時における取組】

- 勧誘（説明）時・契約時には、店頭、出張販売、オンライン、電話勧誘販売といった各手続きにおいて、適合性の原則に則った適切な対応、お客さまに契約条件等をご理解いただけるよう丁寧且つわかりやすい説明を行っていくことが重要と考えています。

【契約中における取組】

- 契約中においては、ご自身でご契約内容を確認できるマイページの画面構成や毎月配信している「ご利用料金のご案内」等に関しても、より利便性の高いものにしていくため、改善に努めます。

【解約時における取組】

- 解約時には、解約後も発生する料金、端末の補償サービス継続利用についての説明・意思確認、グループ割引等の代表回線変更に伴う注意点等を正確且つ適切にお伝えするよう努めています。