

令和6年度東北電気通信消費者支援連絡会（上半期）開催報告

1. 開催日時

令和6年9月13日（金）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）取り扱った主な内容

① スマートフォンのキャリア変更契約に伴う不要なオプション勧誘

ア 事例概要

約1か月前、ショッピングセンター内で携帯ショップの店員に、「くじ引きをしないか」と声をかけられた。当時は格安スマホAの利用者だったので、格安スマホBというショップ名が似ていた。同じ系列かと思い、店員に連れられてショップに行った。くじは4等が当たり、商品もらった。その場で店員は私のスマホの月額料金を調べていいかと言われ、了承した。店員は「お客様は毎月4,700円使っている」と言われ、ボーっとしていたためそうだったかなと思った。後で考えたら、月額3,900円だったと思う。店員から「今なら機種代1円。月額4,200円で契約できる。料金が今よりも500円位安くなる」と乗換を勧めてきたので、「安くなるなら」と思い手続きをした。店員によると、最初の1か月はオプションをつける必要があると説明され、契約のプラン月額は5,800円だった。1か月後に安いプランへの変更が必要と言われ、1か月後変更手続きのためショップに行った。そこで店員は、「補償やサポートのオプションは引き続き継続が必要。3か月後なら解除できる」と言い、今月分から月額5,113円となるそうで、前の契約より安くなるどころか逆に高くなってしまった。このことを家族に相談したところ、「それはおかしい。オプションは外せるのではないか。」と言われた。私は通話とメールしか使わないので、オプションは不要。月額料金は逆に高くなった。安くならないのか。

イ 論点

相談者が高齢であること。ショッピングセンター内での勧誘方法。
変更契約に伴う不要なオプション勧誘について。

ウ 事業者回答

期間が経過しているため詳細な事実確認を取ることができない事案となる。
店舗では、お客様の利用状況や意向をヒアリングしながら、オプションサービスのご提案を行うことはある。ただし、「オプション付帯が必要」等とオプションサービスへの加入が強制であるような説明を行うことは販売代理店に対して一切認めていない。あくまで、お客様のご意向に沿った上で、最終的な加入可否についてはお客様にご判断いただいている。また、無料期間のあるオプションサービスについては、その旨を案内することはあるが、オプションサービスの契約期間の拘束はなく、いつでもご解約することが可能。
引き続き、適合性の原則に則った説明を行うよう、販売代理店を指導していく。

エ まとめ

高齢の消費者に対する適合性の原則に基づいた丁寧な対応が必要な事例であった。
事業者及び販売代理店には、引き続き電気通信事業法等の関係法令や消費者保護ルールに関するガイドラインに基づいた指導をお願いするもの。

②光回線の電話勧誘時の書面交付義務と不実告知

ア 事例概要

令和4年8月電話があり、「固定電話がIPに変わる。今なら工事代金の負担なく光回線に変えられる」と勧誘された。それなら変えたほうが良いと思い応じた。工事が終わり、1か月目と2か月目の請求額は以前のアナログ電話代と変わらなかった。ところが、3か月目の請求額は工事代金や契約料金が含まれて35,698円と高額だった。翌々月には2か月分とはいえ27,958円とやはり高額だった。また、されるはずの工事代金のキャッシュバックもなかった。疑問に思い事業者のカスタマーセンターに問い合わせたところ、2か月は無料だが3か月目から6,200円のオプションが付いていることが分かった。オプションの内容は分からないが外してもらったら月額4,500円前後になった。騙されたのだろうか。

イ 論点

相談者が高齢であること。電話勧誘時の説明手法。書面交付義務と不実告知。

ウ 事業者回答

代理店の勧誘時には、代理店名、委託事業者名を正しく伝えた上で、月額料金、契約期間、解約金等重要事項の説明等を行い、また高齢者に関しては適合性の原則に基づいたご案内するよう指導している。

ご高齢者への配慮については、ご指摘の通り今回の対応に関してご高齢者に対しての配慮としては不十分であると考えられる。今後は、代理店側からお客様に対し、ご家族様へ説明させていただけないかという形で、適合性の原則に沿った十分な配慮を心がけた対応をするよう、当該代理店へ厳しく指導する。

契約書面が分かりづらい内容とのご意見についても、社内でお客様にあった説明書面を追加するなど再度協議し、改善するよう取り組む。

当該代理店に対し、改めて勧誘ガイドラインの研修を行い、勧誘マニュアルを厳守し適切な勧誘活動をおこなうよう指導を実施する。また、今後の改善が見られない場合は、代理店の営業停止措置を行う等の対応を実施する。

エ まとめ

高齢の消費者に対する適合性の原則に基づいた丁寧な対応が必要な事例であった。

事業者及び販売代理店には、引き続き電気通信事業法等の関係法令や消費者保護ルールに関するガイドラインに基づいた指導をお願いするもの。

契約時にご家族の同伴を必要な事例であるかどうかの判断の際は、マニュアル通りではなく当事者の理解度に応じたケースバイケースでの対応を期待するもの。

③スマートフォン複数キャリアとの二重契約

ア 事例概要

昨年6月ショッピングモールで、スマホを安く購入したいと相談したところ「現在のB社からA社に乗り換えると機種を安く購入できる。機種代は2年間毎月2円、月額利用料は約6,500円。半年後に利用料の安いb社にさらに乗り換えるように」と説明を受け契約した。

この度、量販店の格安スマホb社で確認してもらったところ、A社と格安スマホa社の2つの電話番号が付与されていることが判明し、利用料は毎月約9,000円とB社より高額だった。電話番号が2つ付与される説明は受けていないが、契約時に「スマホにアンテナが2つ立つけど気にしないでください。」と言われた。a社は解約したが、利用料を返金してほしい。

イ 論点

相談者が高齢であること。勧誘時の説明手法。

ウ 事業者回答

【対象事業者】

契約から期間が経過しているため、事実確認ができない事例となる。

デュアルSIMで利用する場合、SIMの切り替え方法等については実際に購入した端末を利用しながら案内を行っている。引き続き、適合性の原則に則った説明を行うよう、販売代理店への指導を行っている。

【対象事業者以外】

契約や勧誘を希望される場合には、利用するサービスの内容が理解されるよう、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ている。特に、ご高齢のお客様へ説明する際には、お客さまのご意向や状況を考慮した分かり易い説明に努めており、契約内容をご理解いただき、お客様の合意を得た上で契約に至るよう、代理店へ指導徹底している。

「デュアルSIM」を利用することで、スマホ1台で2つの回線を簡単に管理・使い分けすることができるが、そもそもお客様にそのような需要があるのかをヒアリングした上で、料金、設定方法、利用方法等説明するようにしている。

来店時のアンケートを行い、お客様の利用実態を把握した上でご希望を伺っている。複数回線契約のご希望があった場合のみ、2回線目ご利用方法の説明（デュアルSIMなど）を行っている。契約の際は、システムの都合上1回線ずつの申し込みとなり、お客様には都度ご同意の上、契約を進めている。

エ まとめ

高齢の消費者に対する適合性の原則に基づいた丁寧な対応が必要な事例であった。

事業者及び販売代理店には、引き続き電気通信事業法等の関係法令や消費者保護ルールに関するガイドラインに基づいた指導をお願いするもの。

今回の事例については、デュアルSIMの契約についての話なのだが、高齢の方が適切な判断ができるような説明手法をお願いしたいもの。

④高齢者との契約

ア 事例概要

高齢の兄は一人暮らし。長年A社とスマホの契約をしていたが、毎月の料金が高いというので、一週間前、B社のショップで系列の格安スマホCに乗り換えた。その際同行した私も同じくCに乗り換え、兄妹で同じ端末を購入した。兄はスマホの操作に疎いので、これからは分からないことがあったら何でも私に聞けると喜んでいて、しかし今日兄の自宅に契約書が届き、兄が格安スマホCに乗り換えた2日後に別の格安スマホ会社へ乗り換えていたことが分かった。兄は「買い物に寄ったスーパーで『お得なプランがある』と声をかけられた。『つい最近乗り換えたばかりなので話を聞く必要がない』と断ったが、椅子に座るよう勧められ40分ほど説明を受けた。内容はよく理解できなかったが、何回も『安くなる』と言うので、書面に名前や住所等を記入した。」と話しているが、社名もよく分かっておらず、プランの変更のみで、契約先が変わったという認識はないようだった。慌てて私が格安スマホ会社のサービスセンターに架電。経緯を説明し解約を申し出たところ了承された。しかし事務手数料3,300円とSIM手配料433円は負担して欲しいと言われた。納得いかないが支払うしかないのか。

イ 論点

相談者が高齢であること。強引な勧誘手法。

ウ 事業者回答

【対象事業者】

お客様から「不要」等の明確な意思表示があった場合は、再度のサービス勧奨を行わないよう指導している。また、出張販売については、実施方法を定めたマニュアルに基づいて行っており、具体的には、出張販売会場において店舗名が記載されたのぼりやポスター・ツール等の掲出を必須とし、出張元店舗がわかるようにすることや販売商品を明示している。特に、高齢のお客様には、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丁寧な説明に努め、お客さまのニーズに合わせたサービスのご提案を行うように代理店に対して監督・指導を実施している。

しかし、万一、当案件のような勧誘行為があった場合には、厳正に対処を行うので、お客様相談室へご連絡いただきたい。

【対象事業者以外】

出張販売時には会場内に店舗名を記載したPOPを必ず設置し、お客様にご認識いただけるようにしている。一般的にイベント・出張販売においては通常の店舗での契約と比べ、意図しない勧誘となることがあるため、より注意を払い適合性の原則に則した適切な勧誘を行うよう、販売代理店への指導を行っている。

ブースでの販売については、不意打ち性が高いこともあり、店頭販売とは別に業務マニュアルを定めており、より丁寧な接客に努めている。

エ まとめ

高齢の消費者に対する適合性の原則に基づいた丁寧な対応が必要な事例であった。

事業者及び販売代理店には、引き続き電気通信事業法等の関係法令や消費者保護ルールに関するガイドラインに基づいた指導をお願いするもの。

合わせて出張販売については、トラブルが減っていないため、特に十分な配慮が必要である。

⑤スマートフォン（SIM）の複数回線契約

ア 事例概要

友人から「良いアルバイトがある。携帯電話会社のノルマ達成のため、通信回線を契約するだけで報酬がもらえる」等と持掛けられた。

SNSで指示役と連絡を取り、指示役と一緒に首都圏にある家電量販店内の代理店に行き、SIMカードを10回線契約。指示役から初期費用は渡されていた。指示役は店員と顔見知りのようで、複数回線契約した目的も聞かれなかったので信用した。指示役に言われるまま、当日解約。

翌日、携帯会社AとBのショップでNMP手続きをし、MNPのキャッシュバックキャンペーンに申し込んだ。指示役に「3か月後にこちらで解約しておきます」と言われ、SIMカードと契約書を渡してしまった。家族に相談し詐欺だと気付いた。

イ 論点

複数回線契約の是非。

ウ 事業者回答

【対象事業者】

店舗側に当時の状況を確認したが、該当日に当該契約を承り担当したスタッフの存在は確認できなかった。

店舗でのご契約に際し、ご来店アンケートを実施し、利用実態の確認をさせていただいている。その際、利用が契約者様本人である旨をお伺いしたうえでご案内を進めている。また、契約に際しては、1回線ごとに都度契約手続きを行う運用となっており、一度の手続きで複数回線を契約することは承っていない。複数回線のご契約時には、状況によりスタッフから利用用途などを伺う場合もある。

不正契約防止の取り組みとしては、店舗にて不正契約防止に関するポスターを掲示し、不正活動抑止の啓発に努めている。また、店舗スタッフに対してはコンプライアンス研修を定期的に受講させ、覆面調査・巡回等を通して適切な対応の管理徹底に努めている。店舗側で一人のお客様による複数回線の契約があった場合には、店舗管理者が実態を確認できる体制となっており、担当スタッフの対応状況について必要に応じた確認がとれる状況となっている。

【対象事業者以外】

一度に複数回線の新規契約、分割払い契約を申込みされる等、「闇バイト」詐欺に巻き込まれている恐れのあるお客さまに対しては、店頭でスタッフより注意喚起をしている。しかしながら、お客さまが契約を行う旨の判断をされた場合は意思を尊重し、お客さまの希望する手続きを行わせていただく。ただし、後日詐欺被害のご相談をいただいたとしても、契約者ご本人の意思で手続きされた契約のため、契約取消しには応じることはできかねる。お客さまへは携帯電話契約の解約を提案し、第三者へ携帯電話等を渡してしまった場合は、警察への相談をご検討いただくようご案内をさせていただく。

原則として、個人契約の契約回線数を5回線までに制限させていただいている。すでにご契約いただいている回線を制限することはない。

携帯電話の不正な新規契約を促すいわゆる「闇バイト」の防止に向けて、以下のような取り組みを実施している。

- ・「不正契約注意喚起POP」および「闇バイト詐欺注意喚起POP」の店舗掲出
- ・お客さまへの「闇バイト」に関する注意喚起のお声かけ
- ・HPやSNSによる注意喚起

商談の中で、お客様のニーズやご意向等を把握するため、使用用途を確認することがある。ただし、お客様より申込みのご意思があった場合については、申込みの手続きを実施する。同一名義における契約回線数は最大で累計5回線までに制限を行っている。

お客様の様子や挙動を確認しながら、不審な点が感じられた場合には、業務ルールに沿って対応する。

エ まとめ

電気通信事業法上は、回線契約の上限がないが、何らかの対策が必要であると考え。また、このような事例は消費生活センターでは斡旋等行うのは難しい事例であり、警察や司法に相談する案件であると考え。事業者側でも、企業経営者でもない若年者が複数回線を契約する際に何らかのアクションが起こせるような対応マニュアルがあれば犯罪等も未然防止に役立つのではないかと考える。

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

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)

- ・家電量販店での誘導・声かけ活動から行われる営業活動と実際の解約手続きを行う販売店での手続き移行に関する誤解がある。
- ・家電量販店において案件によりショップと販売店それぞれへの照会を求められることから、消費者が混乱する。
- ・家電量販店で、電気通信サービスと関係のないエアコン購入契約との抱き合わせ契約による分かりにくさと説明不足により、消費者に不利益をもたらす。
- ・勧誘の初動時に社名を名乗らないなどの不明瞭な勧誘行為が多くみられる。
- ・法令違反が疑われるような強引な勧誘や不実告知を行う販売代理店が存在する。
- ・高齢者への適合性の原則が遵守されていない。

問題解決に向けた意見

【事業者・代理店に対して】

- ・消費者保護ルールの遵守の徹底を求める。
- ・消費者への明確な説明が必要（販売代理店名、勧誘目的等）。
- ・販売代理店に対し、法令の遵守を徹底し、監視や指導を行っていただきたい。
- ・問題のある販売方法での契約、消費者誤認のまま契約などの場合、無条件で解約に応じること。
- ・高齢者に対し、適合性の遵守を徹底すべき。利用実態に即して、適切に対処して欲しい。

【行政に対して】

- ・消費者の電気通信サービスの契約への理解不足の際の契約について、消費者保護を求める。
- ・行政機関から事業者への改善の働き掛け、消費者への普及啓発、教育活動の推進を行っていただきたい。

(事業者等)

- ・販売代理店へ、各種法令を遵守し、適合性の原則に沿った丁寧な説明提案を行うよう指導。
- ・社内の覆面調査や店舗査察を実施。現場担当者へ指導。改善方法の提出。
当該店舗スタッフへの研修実施。
- ・営業マニュアルの展開、定期的な研修・対面指導を行う。
- ・業務マニュアルの見直し、お客様と理解度に応じたコミュニケーション方法の工夫。
- ・ガイドラインを元に作成した店舗スタッフマニュアルに沿った対応を指導。
- ・特に出張販売については、イベントスタッフ研修制度の整備や専用ガイドラインの周知を実施。
- ・一次代理店・二次代理店の管理、三次代理店の禁止。
- ・お客様との認識に齟齬が生じた場合、事実確認・調査の上、適切な対応を行い、再発防止に向け徹底した指導を行う。
- ・適合性の原則に配慮し、お客様へ勧奨・説明を行う、丁寧・着実に実践する。
- ・店頭でアンケートを実施、利用実態を確認し提案するようマニュアルに定める。