

## 令和6年度信越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8月7日（水） 14時から16時15分

### 2 開催場所

新潟ユニゾンプラザ 中研修室 （新潟市中央区上所2丁目2番2号）

### 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) 電気通信サービス相談事例について  
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 「販売代理店の勧誘に関する課題について」

### 4 相談事例に基づく質問・要望の主な内容

- (1) 高齢者への携帯電話契約時のショッップの対応についての相談

#### ア 事例概要

昨年からデュアル SIM による2回線の契約を行っていて、引き落とし額が増え、また、契約時に景品だと思った付属品イヤホンが有料であったことが乗換え相談をきっかけに判明した。付属品は返品して、支払ったサブブランドの通信料を返金してほしい旨の相談があった。

センターで斡旋の結果、割賦で購入した付属品の一部を返品し残債の支払いは免除されたが、ショッップによる契約者へのデュアル SIM の説明不足は認めたものの「サブブランドを契約したことにより、経済的メリットがあったことは事実なので通信料の返金は不可」と回答があり、終了した。

#### イ 論点

- ・契約者に対し、デュアル SIM の説明が足りなかったのではないか。
- ・サブブランドを契約することで、どのような経済的メリットが考えられるのか。
- ・新規に番号を取得させて短期間に解約を勧める販売方法に問題はないか。  
また、デュアル SIM のような複雑な契約を、通信契約に対して理解力の乏しい高齢者に勧めることは問題ないか。

#### ウ 事業者回答

- ・本事例では、顧客がサブブランドへの移行に難色を示されたため、それ以外の方法で安く利用できるご提案をしたもの。当該顧客が理解いただける提案だったかは疑問が残る点であり、高齢者への販売は、顧客の状況を見ながらどのような提案が適切なのかをよく見極めたうえで実施するよう改めたい。

#### 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」で、電気通信事業者等

は利用者の知識及び経験並びに契約締結の目的に照らして、利用者に理解されるために必要な方法及び程度で提供条件概要説明を行わなければならない。また、特に配慮が必要とされる利用者に対しては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求めている。新規に番号を取得させて短期間に解約を勧める販売方法が禁止されているものではなく、またデュアル SIM のような複雑な契約を高齢者に対して勧めることが一律問題だということではなく、上述の考え方に基づき個別に判断されるもので、引き続き各事業者の消費者保護ルールの運用状況を注視するとともに、事例の共有を行っていく。

## (2) 高齢者への携帯電話契約・解約時のショップの対応についての相談

### ア 事例概要

- ①スマホの補償サービスを勧めておきながら、加入手続きに入ると年齢制限があり加入不可とされ、年齢でサービスの差別を受けたと相談があった。
- ②夫の携帯電話の解約を店舗で相談した際に、店舗から「料金を払わずにいれば解約になる」と言われ放置すると、弁護士から請求書が届き困惑していると相談があった。相談者は遅延金を含めて支払うことになった。

### イ 論点

- ①について  
補償サービスの対象者が適切な判断が必要でないか。
- ②について  
相談者が解約時と請求書到達時に店舗に相談に出向き、ともに同じ店員が説明していることを踏まえて、高齢者の負担にならないよう接客を適切に記録する必要があるのではないか。

### ウ 事業者回答

- ①について  
対象の補償サービスは、オプションとなる保険会社が対応するサービスで契約者が一定の年齢の範囲内であることが加入条件の一つとなるものだが、店舗で説明の際、その旨が十分伝わっていなかった。  
引き続き店舗での説明時には、年齢などを確認した上で、パンフレット等を用いて提案するよう代理店へ指導したい。
- ②について  
一般的な回答となるが、店舗で解約依頼を受けた場合は契約内容の確認や注意事項等について説明して、了解の上でサインをいただき控えを交付している。  
来店された方には、目的をしっかりとお聴きして適切な対応をするよう指導しており、特に高齢者には、度重なる来店など、負担となることがないように今後も配慮に努める。

## (3) 高齢者への光回線アナログ戻しの契約及び解約についての相談

## ア 事例概要

「アナログ回線に戻せば電話料金が安くなる」という勧誘を受けて承諾し、工事日程も決まっていたが、後日送られてきた書面を見ると、契約中の電話会社とは無関係な事業者からで、電話では全く説明のなかったオプション契約が付いているなど不審な点が見られ、回線変更の費用も不当に高額のようなので、支払いたくないと相談があった。

センターで斡旋の結果、「工事が実施されていないのであれば、請求は取り下げるとされた。

## イ 論点

- ・「アナログ戻し」については今年の会議でも取り上げられ、「受付部門、工事部門で確認して撲滅に取り組む」とのことであったが、この件に関する新しい情報（事前確認による被害抑止状況、不適切な勧誘をした事業者への対応など）があれば共有いただきたい。

## ウ 事業者回答

- ・お客さま相談センターへの「アナログ戻し」に関する問い合わせ件数は月数件程度と落ち着いてきているが、引き続き注視するとともに、受付部門・工事部門における水際対策を継続し、消費者保護の取組みを進める。
- ・今後、新たな手口等の案件があれば、いただいた内容を現場に共有し注意喚起をするなど適切な対応を行う。

## (4) 特に配慮が必要な利用者に対する代理店の光回線販売方法についての相談

### ア 事例概要

- ・昨年亡くなっている96歳の母親名義の光回線の自動更新案内が郵送で届いたが、75歳の相談者は契約した覚えはなく、同居していた相談者の姉は認知症を患っており、契約の経緯や、どう支払っているのか不明。姉は内容を理解しないまま支払ってしまうので、二度と送らないで欲しいと相談があった。
- ・契約時、申込は全て姉が行ったと思われるが、電話の契約が母親名義であったことから、光回線の契約も母親名義になっているとのことであった。解約の意向を伝えたところ、申込をした姉でなければできないが、判断力が低下しており対応が難しいため、相談者が代わって手続きをすることとし、相談者の住所に委任状を送付してもらい、その委任状が返送されてからの解約手続きになった。なお、解約にあたって違約金は発生しないことを確認した。

### イ 論点

- ・契約内容を理解している人が1人もいない状況で、内容の理解が難しいことが予想される高齢者等へ勧誘をする際の自主規制の有無や、規制をしている場合はどのような条件があるのか。また、契約後にその契約の適正性を判断・確認する部門はあるのか。
- ・書面がない場合は契約先を調べる方法が少なく、支払い方法等からは処理に時間もかかるので、契約情報をデータベースに集約（番号ごとに登録）することができれば理

想的であるが、国でそのようなシステム作りは難しいか。

#### ウ 事業者回答

・70歳以上の方からの申込みの場合は、家族等の同意を頂くことをガイドラインにて定めており、契約書面に「お申込み同意書」を同封し交付している。サービス内容等について家族等の理解・承諾の上、署名頂き返送いただくフローを構築している。契約の適合性判断・確認については、代理店経由の申込に対し契約前に申込後の意思確認として、架電し重要事項等説明を含めて行っている。

#### エ 総務省回答

・電気通信事業者が保有する個人情報については、個人情報保護法や「電気通信事業における個人情報等の保護に関するガイドライン」に従い、各事業者において適切に管理等されなければならないもの。一元的な管理システムの構築は、ご意見として承る。

### (5) 光回線の電話勧誘時の代理店の説明手法及び解約についての相談

#### ア 事例概要

通信事業者の代理店を名乗って現在利用中の光回線について色々聞かれたうえで「今よりも料金が安くなる」と言うので契約し、契約していた光回線業者に解約を伝えて相談日の前日に工業者が工事を行ったが、契約書面が届かず内容が確認できないので心配になり解約したいと相談があった。

#### イ 論点

・契約内容が十分に理解されていないことから生じるトラブルを回避するため、電気通信事業者や販売代理店等は、義務付けられている説明について代理店への周知徹底を強化すべき。  
・電話勧誘の場合、必ず消費者が概要書面を手元に置いた状態で契約内容を説明し、消費者が理解しているかどうかを見極めてほしい。

#### ウ 事業者回答

・本事例は、契約時に、書面を郵送し読み合わせする方法とPDF（郵送書面と同内容）をダウンロードして読み合わせをする方法を提示して、PDFを選択いただいたもの。その後PDFが表示されたことを確認のうえ説明をした。  
・要望については、顧客に正しく契約内容を理解いただけなかった結果等を踏まえ、当該代理店へ丁寧な説明と共にルール遵守徹底について指導した。

### 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（抜粋）

##### 【消費生活センター】

①販売代理店による勧誘に係る消費者トラブルはどのようなものが多いか。

- 説明書面の義務化を守らない事業者がある。
- 代理店独自のキャッシュバックや電気・ウォーターサーバーなど付加サービスのトラブルがある。
- 誤解を招く勧誘方法がある。
  - ・虚偽の説明で光回線の契約を勧誘する事業者がいる。
  - ・代理店が自身の名称を告げない、大手事業者の文言を出すなど誤認させる電話勧誘「安くなる」という経済性を強調するが具体的な根拠がない。
  - ・大手事業者からの、必要な変更手続きの案内だと思ってしまう。
- 説明不足がある。
  - ・魅力ばかりを強調して解約費用等の説明が不十分。
  - ・家庭用Wi-Fiや光回線の工事費用や月々の請求が聞いていたより高額になる。
  - ・オプションを含めると逆に高くなる。
- 高齢者を対象とした勧誘に問題がある。
  - ・データ通信をほとんど使わない高齢者が大容量のスマホ契約をした。
  - ・80代で同時期にアナログ戻しを二つ契約した。
  - ・理解できないまま勢いで契約した。
- 強引な勧誘や、不具合が発生した場合の対応が不適切。

②特にトレンドとなっているトラブル解決のために事業者（団体）・行政にはどのような対応が実効的と考えられるか。

- 説明書面を用いた提供条件説明の義務化の徹底。
  - ・改正された規則を守るよう業界内で徹底してほしい。
- 相談者が事業者に相談をした際、管理責任上事業者が事実確認等を実施して解決に向けて主導すべき。
- オプションサービスなど、消費者が理解できているかしっかり把握すべき。
  - ・「初期契約解除制度・確認措置」を含め丁寧で分かりやすい事前説明を行うこと、消費者の様子によっては日を改めるなど一度落ち着いて考える時間を設けることを願う。
  - ・誤解を招かない勧誘方法を。
    - 「安くなる」という文言は使わないで、利用料金の提示をするべき。
- 高齢者への適切な対応
  - ・高齢者に必要な内容なのか、本当に契約する意思があるのか確認してほしい。
  - ・高齢者などの解約等の手続きがネット以外でもできるようにしてほしい。
  - ・高齢者は高機能を必要としている訳ではないため、適した商品の販売姿勢に徹してもらいたい。
  - ・端末を変更する場合の費用負担（端末代金及び通信料の増額分）についても購入者が理解できるよう丁寧な説明を。
  - ・行政において、高齢者に対する販売姿勢について、販売事業者向けの研修会を実施する等、更なる指導・教育の徹底を図ると共に、定期的に検証を行い、結果を公表

してほしい。

- ・データ通信におけるスマホと自宅 Wi-Fi の利用方法など、きめ細やかな部分の対策や、マニュアルを作ると良い。
- ・チェックシートをチェックして、返事をもらうだけではない方法での確実な確認を事業者に願う。

■根本的な状況改善のため、業界自身の厳しい監視・監督を望む。

- ・（一社）電気通信事業者協会の相談窓口調整手続きの周知を図るとともに、電気通信分野にも特化した ADR 機関の設置が必要。業界団体が積極的に調整手続と問題のフィードバックを繰り返すことがトラブル解決・減少に実効的。

## 【電気通信事業者】

①傘下の販売代理店に対する指導等を徹底するためにどのような取組を行っているか。

(※代表的な意見を記載)

■アカウント制を設け分担して社員が代理店を担当し、都度適切に指導している。代理店が販売した契約者に提案する際は、代理店との関係性を適切に説明し、各サービスを紹介・説明の後、情報を書面で郵送した上で、到着後電話にて再度適切にその説明をしている。オプションサービスについても併せて書面を用いて説明し、理解いただいた上で契約いただく。

■定期的に各代理店企業の対応内容を無作為に抽出し、モニタリング調査を実施することで、適切な営業活動を定着化させるよう努めている。

■業務に携わる全販売代理店スタッフを対象に年1回の研修を実施して、「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、各種説明事項の説明だけでなく、顧客が理解、納得した上で契約いただくことが必要である旨を指導。

■電話勧誘における説明書面を用いた提供条件の説明については、原則契約者が代替手段を希望されない限りは、積極的に書面による説明をさせていたっている。

■関連法令ならびに各種関係ガイドライン等を遵守し、顧客の利用状況やニーズをしつかりとヒアリングした上で、適合性の原則に則った丁寧な説明を行うよう、常日頃より指導を実施。顧客から明示的な意思がない限りは、事前の書面交付を行っている。オプションサービスは顧客の御意向があった場合にのみ契約という形を取っている。

■業務マニュアルの一例として、勧誘手法ごと（店頭販売、出張販売、訪問販売、電話勧誘等）に適用法令や業界ルールを踏まえた専用ガイドラインを策定し、これを遵守するよう販売員を指導。勧誘の際の事前書面については顧客の意向に沿い、販売店とシステム連携して、書面の御要望があった顧客には社から事前書面をお送りした上で、改めて代理店から電話をする形を取っている。

■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をもとに定めている店舗スタッフ向けマニュアルに沿った対応を実施するよう指導。覆面調査や店舗査察も実施しながら、品質の向上・維持を図っている。

■業界団体が勧誘に関するガイドラインを作り、特に高齢者に向けてチェックシートなどを設けて、事業者を通じ周知活動をして、トラブル等があれば、団体窓口で受け取

って、消費者トラブルとして事業者のほうに改善、調査等を行っている。

- 加入営業等の媒介等業務委託業者に対しては、社内に常駐して業務を行い、日々、業務活動報告を取り交わす、接客品質やコンプライアンスの確保を目的とした定期的な会議を行っている。

②販売代理店の勧誘に係る消費者トラブルは販売代理店と消費者の間の認識に齟齬があることが要因である事案が多いが、認識の齟齬により生じた消費者トラブルについてどのように対応しているか。（※代表的な意見を記載）

■事実確認方法等

- ・身に覚えのない契約など代理店に関する苦情のご申告を受けた場合は、通話録音を確認するなどの事実確認の上、適切に対応している。
- ・不適切な勧誘や認識の齟齬により生じた消費者トラブルが確認された場合には、事実確認を行った上で、速やかに是正や再発防止等の措置を講じている。
- ・事実関係の調査を行った結果、問題のある勧誘方法が発覚した場合には、関係者会議で審議の上、再発防止策を講じている。
- ・店頭において、『来店アンケート』『チェックシート』を実施し、利用実態を確認したうえで各種提案を行う、若しくは不明点は随時質問を受け解決するなど、理解度に配慮した対応をマニュアルに定め、スタッフに指導している。
- ・キャリアショップでは消費者保護ルールに関するガイドラインを遵守し、施行規則第22条の2の3第1項の基本説明事項16項目を原則口頭説明し、説明品質標準化の観点から動画等での説明も取り入れている。
- ・事業法第26条の2の交付義務の書面も必ず交付し、確認いただいている。

■認識に齟齬が生じた場合は

- ・店舗や相談窓口において申告を承り、事実確認・調査を実施したうえで、説明が十分ではなかった等の場合は、確認措置等の適切な対応を行うとともに、再発防止に向けて指導徹底を行っている。
- ・消費生活センターより指摘・意見を頂いた際は、相談窓口と営業部門・サービス主管部門等とも連携のうえ、問題解決を図っている。
- ・「聞いていた話と異なる」といった問い合わせを受けた場合、再度契約内容やサービスについて説明し、理解をお願いしている。
- ・認識の齟齬が原因でトラブルが発生した際は、相談窓口へ問い合わせをいただき事実を精査した上で、適合性原則を加味した解決に努めている。
- ・迅速に認識の齟齬を解消するため、委託業者任せではなく自社が対応し、基本的には消費者が不利益とならないような解決策を模索する。

(座長まとめ)

- ・昨年、(一社)電気通信事業者協会が開設した「TCA相談窓口調整手続」は、利用実績は不明だが、電気通信分野における紛争解決手段の選択肢が増えるという意味では評価できる。電気通信分野については、費用や労力の面から訴訟がなじまないケースも少なくな

い。その意味でADRが適した分野ともいえるが、今後、この分野で認証ADR機関ができれば消費者保護の観点からはより実効的な解決に資すると思われる。TCA相談窓口調整手続については引き続き情報提供を望む。

- 特に高齢者への対応等が問題になっているところだが、継続的契約の場合、契約開始時は説明を受けて理解していても、変更や終了のときには、本人の認知能力の低下等で契約の存在自体すら覚知できない状況が生じることがある。身寄りがなかったり家族と疎遠になると、周囲もその契約の存在に気づかず、利用なしに料金等の引き落としだけが続くという状況になりかねない。契約内容に関する記録の電子化が進む中では、ますますその探知がしにくくなる。一定の年齢以上の高齢者の場合は書面交付及び定期的な確認の通知をするなど、コストの問題はあっても何らかのルール・対策は必要になってくるのではないか。
- 問い合わせ対応に関する業務の分業化が進み、例えば、電話しても自動音声からいくつもステップを踏まないと、内容がわかる人につながらないといった状況がある。問い合わせのハードルが高くなると特に高齢者などの判断力が不十分な方の場合には変更・解約も難しく、諦めて契約を継続させてしまうことになりかねない。ワンストップでの処理ができればよいが、少なくとも変更や解約のハードルを下げる何らかの対応をとる必要があると感じている。これは通信の分野に限らず、様々な分野において、時代の流れとともに生じている事象かもしれない。そうすると、個々の分野での対応というよりは行政側で統一的なルールづくりや体制づくりを担った方が効果的かもしれない。