

令和6年度北陸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23日（金） 14時00分から16時00分まで

2. 開催場所

WEB開催及び実地開催（実地開催場所：北陸総合通信局 第一会議室）

3. 議事

- （1）総務省等の取組について
- （2）消費生活センター、事業者等からの情報提供
- （3）電気通信サービス相談事例等（上半期）に関する意見交換

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 光回線契約

ア 事例概要

「電話のシステムが切り替わるので工事が必要になった」との電話を受け、居住地域全体が対象になるのだろうと思い承諾したが、実際には違っていた。工事日当日、来訪した工事業者に「工事を断りたい」と伝えたが、「今更断ることはできない」と怒鳴られ、怖くなり何も言えなくなった。数ヶ月後、請求額が余りに高額なので驚いた。息子から事業者へ解約を申し出たが、「2年間続けなければ25,000円の違約金が発生する」と言われた。諦めてそのまま現在に至るが、毎月の支払額が高額で困っている。元に戻してほしい。

センターで契約書面を確認したところ、月額13,950円（①光回線5,500円、②IP電話1,500円、③パソコンサポート契約2種3,600円＋2,600円、④工事費の分割払い750円×24回）の支払いになっていた。また、違約金は25,000円ではなく5,500円だった。契約者は1人暮らしでパソコン、携帯電話等を使用しておらず、固定電話もほとんど利用していない。契約者と息子さんから解約とアナログ回線に戻してほしいとの意向を受け、事業者宛に電話で申し入れた。

結果、事業者から違約金免除とアナログ回線戻しの手配と費用負担を行うとの回答があった。さらに5、6月分は通話料金と消費税、口座引き落とし手数料の支払いのみとなり、またお詫びとして27,000円がキャッシュバックされることになった。当事者らも早期の解決を望み了解された。

イ 論点

- ・電気通信事業法の消費者保護ルールを遵守徹底していただくことを求める。
- ・消費者、特に高齢者の契約トラブルの未然防止のため、電気通信事業法においては、電話勧誘販売の不招請勧誘の禁止規定の検討を求める。

ウ 事業者回答

高齢者に対する配慮が欠けていたのが今回の問題と考える。代理店に関しては、新規での販売を一旦ストップし、今まで取り次いだお客さまに対してのフォローコールを強化するよう指導している。

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、現状との利用料金を比較する際には、明細等を元に認識相違のないようにご案内するよう指導している。

エ 総務省見解

ご指摘の点については、今後の検討の参考とさせていただく。

総務省では、「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、事業者及び販売代理店は、利用者の知識及び経験並びに契約の目的に関する情報の収集に努めるとともに、利用者の属性をできる限りの確に把握することが重要としている。

② 契約内容の確認方法について

ア 事例概要

新しく契約をした携帯電話のキャリア支払いに心当たりのない請求があり、何の請求なのか調べようとしたが、調べるために必要な契約時の固定電話番号と登録メールアドレスが分からない。

センターが業者へ連絡して確認したところ、相談者が2016年8月に格安SIMの契約をしていることが判明。相談者へ伝えたところ、確かに契約をしていたとわかった。

イ 論点

- ・事業者の「お客様サポート」が当時は乗り換え前のキャリアで分けられており、入り口がわかりにくかった。サポートの入り口は一つにして欲しいと要望する。
- ・身分証等により本人確認ができるのに、必要な項目を忘れた場合サポートにたどり着けないとなると、何の請求なのか分からないまま料金を支払い続けることになる。消費者の立場に立った改善を希望する。

ウ 事業者回答

MVNOサービスについては、現在自社回線で提供しているMNOサービスと比較し、管理システムをはじめ料金プラン形態やサービス内容などが異なるため、ホームページやお問い合わせ窓口を分けて運営している。

サポートページへのお問い合わせ導線に関するご指摘については、お客様にご利用いただきやすい運用になるよう改善に努めていく。分かりにくい状況は一部事実としてあるかと思うが、そういったお客さまからMNO側にお問い合わせいただいた場合は、当然、MVNOのお問い合わせ方法をご案内させていただいている。

③ 契約先を乗り換え後も支払続けていた通信料

ア 事例概要

契約時81歳の独居の男性。昨年2月、ショッピングモール店舗前で、「1円スマホ」を1台プレゼントと声をかけられた。あなたにはもう1台付けることができると言われ、スマホ1台と簡単スマホを1台もらい、契約会社を乗り換えた。その後、不都合や分からない事があってショップに行ったが、大きな声を出され面倒なことになったので、4カ月後、元の携帯電話会社に戻した。今年5月、解約した携帯電話会社から請求書が届いたが、何の請求かわからない。使用していた「1円スマホ」は電池パックが膨張して使えず、簡単スマホは使い勝手が悪く使っていない。

当センターから相談室に架電し詳細を説明したが、契約してから15カ月経過し、販売店に問い合わせても詳細は分からず、「契約書にサインし契約が継続している以上支払って頂く」という返答。また、端末については販売店に対応してもらうよう言われたが、期間が経過し何もできないと言われた。

イ 論点

- ・ 相談者は2台目を通話機器として契約する必要がなく、過剰な販売意識があったのではない。
- ・ 高齢者の契約は家族に説明した上で契約すると説明されているが、守られていなかった。
- ・ 契約した際の契約内容について相談室に質問したが情報提供がなく、補償について考慮すべきではないか。
- ・ 消費者はどれくらいの認識を持っていないと対応していただけないのか基準として伺いたい。
- ・ 高齢者（例えば75歳以上）の契約の乗り換えについては、携帯電話会社同士で契約情報が共有できるシステムがあっても良いのではないか。通信業界で、どこか一つの機関が個人の携帯電話の番号移行を管理し、第三者が問い合わせできるよ

うにしていきたい。

ウ 事業者回答

対応の折り合いをどこでつけるかという話だが、特に基準めいたものはない。弊社の場合、受付と専門の相談員という二つの体制があり、よくある一般的なご質問などについては受付で回答している。専門の相談員につないでいる事案については、基本的には「対応できません」という対応はなく、頂いたものについては、個々に割り振った上で対応させていただいている。今回も専門の相談員につないで対応させていただいたが、この事案に関して言うと、15カ月くらい前の事案。ただ、年数がたっているから調査をしないということではなく、この事案を頂き、改めて代理店、販売店の方には再調査をかけさせていただいた。しかし、いかんせんかなり前の事案のため、お店の方でも詳細については覚えていないという回答結果であった。

2台目の契約について、利用方法も含めご相談者様へはわかりづらいご提案になっていたかと考える。契約後にご来店いただいた際に、より丁寧な対応ができていれば防げた事案かと思われるので、販売店には改めてご指摘いただいた旨をフィードバックし、再発防止に努めてまいる。

エ 総務省見解

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。いただいたご意見は参考として承る。

高齢者の方の契約にあたっては、特に適合性の原則について準拠いただきたい。なお、「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」では、解約の誤認や解約忘れが生じないようにすることは極めて重要としており、効果的と考える措置の例として、「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」を挙げている。事業者の方々には、こういったところもぜひ取り組んでいただきたい。

(2) 主な意見

① 光回線契約

○事業者側も、契約を取ることは非常に大事な経済活動であることは間違いなが、他方

で、適合性の原則をないがしろにして高齢者を相手に契約をしてしまうと、それなりのリスクを伴う。そのようなリスクのことも含めて考えて、この契約をしていいかという判断を的確にしていいただきたい。

（学識経験者）

② 契約内容の確認方法について

○現在、追加で改善をなされているということなので、引き続きお客さまの立場に立った改善を継続していただきたい。

（消費生活センター）

○アフターサービス、契約後のサポート体制のあり方も、また一つ問題点として出てきたと感じた。内容的に難しい箇所は、メリットだけではなくデメリットも含めて事業者側から説明を尽くしてもらいたい。それに対して、消費者側も、やはりしっかり理解をする努力は必要なのではないかと思う。言われるがままに「はい、はい」と言っているうちに、変な契約をされてしまったということになりかねない。消費者契約法にも、消費者側の努力義務として、契約内容を理解しましょうというのがある。消費者教育、啓蒙活動の中で、契約というのはそれだけ重要ということを強調した活動をしていただきたい。

（学識経験者）

③ 契約先を乗り換え後も支払続けていた通信料

○事業者の相談室の方は、「こういう場合はせめて通信を切っていた部分だけでもキャンセルしますよ」というような、折り合いをつけるということを全く教育されていないのではないかと思った。「契約されています。解約するまで料金は支払っていただきますよ」という回答しか教えられていないのではないか。

（消費生活センター）

○相談室の体制としては、そこにチームリーダーがいて課長がいてというものではあるが、今日頂いたお話については、改めて現場の方には周知徹底をさせていただければと思う。

（事業者）

○サポート体制の問題も、契約の説明に尽きるのではないかと思う。「契約後、こういう問題が生じたときにはここに連絡してくださいね」というところまで説明がされると、「なるほど」と感じる。さらに、「こういうことが書いてあるんだ。この書類だけはしっかり保管して

くださいね」という強調をするあたりもすごく大事になってくるのではないかと。

(学識経験者)

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

○通信サービスについては、特に高齢者には電話の説明だけではなかなか理解しにくいと思われる。後でよく考え直してキャンセルしたいと思い、着信先に何度も電話を掛けても一向につながらないといった苦情がある。社名と連絡先をしっかりとお伝えください。

2022 年 7 月法改正以降の変化としては、光回線の電話勧誘については、以前に比べて減少傾向にあると思われるが、高齢者の契約トラブルについては減少しているとは言い難い。判断力や理解力が低下している高齢者がターゲットになり、二重、三重の契約をさせられているケースもある。

高齢者の契約トラブルの未然防止のためには、電話勧誘の規制の強化が必要と思われる。

(消費生活センター)

○65 歳以上のお客さまについては、電話だけでお申し込みを承るのではなく、お客さまからの申込書面の返送をもって申し込み完了としている。お客さまが 70 歳以上の場合、65 歳以上の項目に加え、ご家族さまへ申込内容の説明と確認を行い、同意を得た上でお申し込みを頂いている。

(事業者)

○不実告知という部分にとどめておけるかどうかは非常に大事で、詐欺までいってしまえば、これは刑事事件にもなるだろうし、損害賠償の問題にもなってくる。事業者の対応を伺う限りにおいては対応をしっかりとっており、体制づくりには非常にご苦労されているかと思うが、問題はそれがしっかり代理店に伝わって、代理店が実行できているかというところにかかってくるのかと思う。

(学識経験者)

○お客さまが 70 歳以上の場合、家族への説明、確認をするとのことだが、独居老人の場合はどのようにしているのか。

(消費生活センター)

○基本的には家族確認できなければ契約をいただかない。

(事業者)

○無理して契約をするのはやめましょうというのが、一つの適合性原則の帰結なわけなので、無理をするような契約は通常はしないという判断を事業者側で適切にしていくというのが大事かと思う。

(学識経験者)

○電話勧誘の場合、消費者側にやり取りの証拠が一切なく、事実の立証が困難である。事業者には電話勧誘時の録音を義務付け、一定期間の保管期間を設け、トラブルが発生した際、契約者からの開示請求を受け付けて録音内容を確認できるシステムの構築と、事業者による開示を義務化することを希望する。

2022 年の改正以降、電気通信サービスに関する相談は減少しているが、電話勧誘に対応するのは日中在宅の高齢者が圧倒的に多いため、高齢者からの相談は依然として多いのが実情。

(消費生活センター)

○電話勧誘時の対応状況については、弊社では1年間録音を保管しており、毎月サンプルチェックをしている。弊社が提示するマニュアルにのっとりお客さまへの販売活動がしっかり実施されていないことを確認した場合には、即刻改善を行うように指示するとともに、再発防止の提示を求めるなどの指導を行っている。今後も引き続き適切な販売活動ができるように努めてまいる。

(事業者)

○一部の事業者は、録音等についてしっかり管理されているということは分かっているが、多くは代理店が勧誘を実施しているので、代理店がしっかりと録音等をして、事業者がそれを管理するというような流れを義務化していただきたい。

(消費生活センター)

○録音、開示を義務付けるということになると、法律的な問題になってくるので、こちらは将来的な課題としてぜひ総務省の方でも検討いただきたい。

(学識経験者)

○「ご利用中のA社の光回線よりも1,000円安くなります」というような、勧誘をする代理店や事業者が契約内容を知っているのではないかとと思われるセールストークで勧誘された

という相談が複数ある。契約に至らない内容での相談が多く、代理店名などをセンターでは把握できていない状況。代理店が電話会社を渡り歩くようなケースというのはあるのか。代理店における顧客リストの管理というのは、どのようになっているのか。法改正以降の変化については、当センターでも相談は減少傾向にある。

(消費生活センター)

○個人情報などが出回るようなことは基本的にはあり得ないと考えられる。個人情報などはシステム側の中で管理されるということが一般的。それを何らかの形で、仮にですが他の会社さん、事業者さんに移られたとしても、それを持ち歩いてということは、あり得ないと思う。

(事業者)

○そもそも代理店が独自に持っている情報なので、そちらについては代理店の管理かなということ。ご質問いただいた、代理店を渡り歩くということについて、当該代理店の考えがあるので、弊社では特段こうだということは認識していない。

(事業者)

○恐らくどこの会社でもそうだと思うが、情報の管理はかなり厳格にやっているのだと思う。それは本当にそうでなければ、かなり問題なので、それは別途取り上げてもいいぐらいの問題なのかなと思う。

(学識経験者)

○事業者には引き続きのお願いになるが、代理店名、どの事業者の代理店なのかを詳しく説明していただきたい。また、勧誘する目的、当該勧誘に係る商品や権利、役務の種類を明らかにしていただきたい。

省令改正以降については、当センターの方の相談件数において特徴的な変化はない。

(消費生活センター)

○当然ながら、取扱いの事業者名、代理店名、販売店名も併せてお客さまにお伝えするように、代理店に指導している。そこが伝わっていないという苦情は、少なからずわれわれに入ってくる苦情を見る限りは、ほぼないというように認識している。

(事業者)

○光回線に関して「工事が必要だ」「新しいプランのご提案」「今より安くなる」などと言われ承諾したが、後から届いた書類を見たら別の会社だったといったようなご相談がある。

他の消費生活センターもおっしゃっているが、勧誘する際は、自社の会社名を名乗り、代理

店であるということを明示して勧誘するよう、引き続きご指導をお願いしたいと思う。
また、2022 年 7 月の省令の改正以降、相談件数は減少している。

(消費生活センター)

○電話が掛かってきたときに、何を漏らさずに聞くか、「これはちょっと違う電話なのかな」「怪しいな」というのを、どこで聞き分けたいのか、非常に興味のあるところである。利用者側の視点ではなく、事業者側の視点から気を付けた方がよい点をお聞きしたい。

(学識経験者)

○会社名、担当者名、連絡先を確認していただき、調べた後に、折り返しの電話をしてみるなど、そういうところが予防につながるのではないかと思います。

(事業者)

○消費者の側も高い意識を持っていないとなかなか難しい。普段の消費者教育、啓蒙活動の中で、「こういうことを聞いておくと間違いはない」といった情報を提供していただけるとよろしいのかなと思った。

(学識経験者)

○2022 年 7 月の法令改正以後の傾向として、改正後の相談件数は減ったということであった。これは恐らく事業者の側でもしっかりルールを守る、いわゆるコンプライアンス意識が高く、しっかり対応ができている証拠なのかなというのが感じられたところ。

他方で、なかなか高齢者に関する問題、契約締結の問題が解決できない。これは今年に限った話ではなく、数年来ずっと出てきている問題。毎度のように、いわゆる「適合性の原則」がキーワードになって出てくるところ。場合によっては、契約締結はできないという見極めも事業者側には必要で、無理に契約をすることによって、後で大きなリスクを背負うことをしっかり計算に入れた上で、契約の締結に臨んでもらいたいと思う。

消費者側も、唯々諾々と事業者側から提供されたサービス等々に乗るのではなくて、この契約をするとどうなってしまうのかということをしっかり理解する努力というのも必要。もちろん、理解するために必要な情報提供は、しっかり事業者側にもしてもらわなければいけないので、分かりやすく、メリット、デメリットを併せて、しっかり丁寧に平易に情報提供する。その受けた情報については、しっかり消費者側もリスク計算する、理解するという努力。双方の努力をもってして初めて問題解決がされるのかなという印象を持った。

(学識経験者)

以上