

令和6年度上半期四国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19日（木）13:30～15:45

2. 開催場所

ハイブリッド方式（オンライン及び現地会場（四国総合通信局会議室））

3. 議事

- (1) 電気通信事業分野における消費者保護に係る情報提供
- (2) 消費者庁の取組に係る情報提供
- (3) 電気通信サービス相談事例等に関する意見交換
- (4) テーマ「特に配慮が必要と考えられる利用者に対する通信サービスの勧誘及び説明並びに消費者のリテラシー向上に関する課題について」に関する意見交換

4. 相談事例に関する意見交換の主な内容

(1) 取り扱った主な内容

① 据置型Wi-Fiとスマホの機種変更の解約に関する相談事例

ア 事例概要

携帯電話ショップで、スマホに無料でフリーWi-Fiを設定できると知人から聞き、ショップに行った。店員に「そのような設定はできないが、部屋に無料の据置型Wi-Fiをおけばよい」と勧められ契約した。また、3年半使用しているスマホのデータが消えてしまわないか心配で問い合わせると、「アプリ、写真等のデータ移行や手数料は無料なので、新機種に変更したらよい」と勧誘され、スマホ代金21,450円を支払った。どちらも使い方がわからず、キャンセルを伝えたが、スマホの使い方教室を予約させられ、断ることができない。

イ 論点

- ・高齢者への勧誘において、商品やサービス内容についての理解が十分に追いついていないまま、必要なものと誤認し契約しているケースが多い（認識の齟齬）。
- ・使い方が分からず、キャンセルを伝えたが、解約になかなか応じていただけなかった（スマホ教室の受講）。
- ・「センター対応窓口」、「お客様サポート」からの情報を現場のショップへどのように伝えているのか。

ウ 事業者回答

【当該事業者】

・相談者がフリーWi-Fiの設定を希望し来店され、店舗では対応できない旨を案内。相談者の友人から動画が送られてくるが自宅にネットがなく、また、スマホへの興味があったことから、設置型のWi-Fi機器と新しいスマホを提案。使い方に関してはスマホ教室に通い習熟されるという話だった。

・弊社に斡旋があった日の翌日に相談者がキャンセルの申し出のため店舗に来店したが、その時点では斡旋の状況確認中だったため、確認の後、消費生活センターに回答するということが、一旦相談者には退店いただいた。最終的にはキャンセル対応をさせていただいており、無下にお断りした訳ではない。

・一旦斡旋で扱ったものについては、店舗での確認作業の後に、社としてどう対処するのか判断した上で回答することとしている。

【上記以外の事業者】

・高齢者問わずではあるが、特に高齢者に関しては、より理解度に応じた丁寧な説明が必要。高齢者への対応として、例えば80歳以上のお客様が一人で来店された場合には、ご家族への契約意向の確認を実施している。

・万が一消費生活センターの斡旋案件が生じた場合には、窓口に連絡いただいたら、代理店に事実確認等を行って適切に対応している。

② 不審なメールやSMS等に関する相談事例

ア 事例概要

令和5年度の消費生活相談でも、料金未納通知のメールやSMSが届いたといった相談が相変わらず多くあり、最近では実在する会社や団体の名を騙って送信されている。相談者からは、そのメールの内容の信憑性や対応について相談が寄せられている。

また、SNSの知り合いを自動追加する機能により親しくなった相手から詐欺にあったとの相談も多く寄せられている。

イ 論点

・「詐欺」メール等の発信制限などの規制、Eメール対策（迷惑メールフィルタ、迷惑SMS対策等）。

・「自動追加」のブロック等の設定の案内や、メールによる被害情報やトラブル相談窓口（188）の周知等。

ウ 事業者回答

【事業者1】

・迷惑メール対策として、日本データ通信協会が主催する迷惑メール対策推進協議会等で最新の情報共有、対応方策の検討、対外的な情報収集等を行うことで対策を前向きに検討。

・光インターネットについては、大量のメール送信により社のネットワークに支障を与え若しくは当社役務の円滑な提供に支障を与えると判断した場合には、約款のとおり役務提供停止、サービスの停止をする場合がある。

・メール受信の対策として、有料オプションで迷惑メールの振り分け機能を準備。

・当社提供外のサービス、アプリへの質問等に対しては、回答可能な範囲で対応。また、インターネットに関連するトラブル情報を定期的に店舗責任者向けの会議で紹介し、お客様へ注意喚起を実施。

・利用者様に対して定期的にメルマガを配信しているため、被害情報等の情報提供があれば、トラブル相談窓口「188」と併せて周知可能。

【事業者2】

・詐欺のSMSの送信元で最近顕著なのは、不正なアプリを何らかの形でインストールしてし

まったことによって、全く悪意のない第三者のスマホが踏み台となり、そこからSMSが送信されているケース。このような被害にあっている消費者に注意喚起する目的で、1日に一定数のSMSを送信している方にはSMSで注意喚起を実施。

- ・SNSの知り合いを自動追加する機能は、不慣れな方はOFFにした方が安全。要望があれば、可能な範囲で、ショップで設定のお手伝いは可能。
- ・ショップからの通知については、個人情報をショップで扱っていないため実施困難。

エ 座長コメント

・多くの問題となっている事例は、通常の事業者という属性評価はできない、いわゆる反社組織が背景にあり、特殊詐欺等の入り口として使うためにSMSをばらまいているという事例もある。どのようなトラブルがSMS受信をきっかけにして生じているかについて、消費生活センターあるいは事業者において事例を整理・分析の上、情報提供いただくと、今後役立てていけるかと思う。

③ 携帯電話の契約をしたが、希望したオプションが付いていなかったため解約したいとの相談事例

ア 事例概要

携帯電話を乗り換えようと思い、家電量販店内の代理店で契約した。以前はかけ放題プランが付いていたが、今回は5分間無料通話サービスが付いているプランにしたいと思い、担当者へその旨伝えたつもりだったが、担当者が3人ほど次々と変わったので、どの担当者へ伝えたか曖昧になった。その結果、5分間無料通話が付いていないことに気づき、代理店へ「8日以内キャンセル」の申し出を行った。担当者から「上席に相談する」と言われたので、担当者が責任を取るべきだと言ったところ、家電量販店の店員から、「キャリアの窓口へ直接申し出た方が早い」と言われ、電話番号を教えてもらった。自分は高齢者で耳も聞こえ難いのでセンターから事業者へ申し出て欲しい。

イ 論点

- ・担当者が次々変わることで、自分の要望が正しく伝わっておらず、勘違いして契約してしまう場合がある。担当者間の引継ぎは正しく行われているか。こうしたことを防ぐための取組、工夫は。
- ・高齢者との契約での家族同伴や電話確認について。

ウ 事業者回答

【当該事業者】

- ・弊社では、来店いただいた際には、勧誘担当がまず案内し、その上で説明担当に引き継ぎ、最終的に契約することになれば、契約手続担当に担当者が変わる場合がある。お客様のご要望がしっかりと伝わるように引き継ぐよう、今後指導を徹底していきたい。
- ・全てのお客様に内容を理解していただけるように、適合性の原則に則り説明を行う。
- ・契約の際に、「重要説明事項ツール」を使い、全てのお客様に分かりやすい説明をするように指導。本冊子に「料金のお支払い」、「解約に伴うお支払額のご説明」、「サービスエリア」、「8日以内キャンセル（確認措置）」の説明をしており、65歳以上には、「電話のかけ方」、「メールの送り方」、「インターネットの使い方」等についてお客様に沿った内容を確認いただき、チェックを入れて渡す運用としている。

【上記以外の事業者】

・いただいた意見は、サービス向上のための参考とする。

・お客様が店舗に来店された際には、「アンケート」を実施し、利用実態を確認した上で最適な提案を行うようにしている。

・「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」に沿った案内を心掛けている。

・高齢者等、特に配慮を必要とする方へは、専用のマニュアルを設け、理解度に合わせた対応を心掛けている。特に高齢者には年齢に応じた対応を行っており、65歳以上には、店頭での対応手順をガイドラインとして定め、接客時には大きな声でゆっくり話し、専門用語を避ける等丁寧に説明し、重要事項は紙媒体を用いて時間をかけて説明。80歳以上には、家族同伴での契約や電話確認を推奨。契約完了前の最終確認として、ショップ店員とお客様が相互に確認するチェックシートを用いて、契約内容に相違がないか確認。

エ 座長コメント

・担当者が次々と変わり、消費者側の要望が上手く伝わっていないことによるトラブルに関しては、消費者側でもきちんと記録を取るということは重要だが、事業者側でも、変わった後の担当者がきちんと今までの経緯を確認できるような記録をしていただくことにより、消費者トラブルが生じた際に、いわゆるカスタマーハラスメントに当たるような事案なのかを判断する際にも重要な資料となる。消費者とのやり取りはきちんと記録を取っていただき、事業者内で利用するだけでなく、消費者にも開示いただくことが重要。

④ 通信事業者にかかる代理店契約に関する相談事例

ア 事例概要

友人からSNSで「資産形成」と書かれたチラシの画像が届き、事業説明会に誘われた。説明会において登壇者の話などからマルチと気づき契約を断ったが「今と同じ通信料ならよいか」と言われ、ポケットWi-Fi契約等の支払を了承した。クレジットカード番号を記入する書面があったことや理由はわからないが住民票が必要と言われたことは覚えている。現在まで、概要書面や総務省からのメールは内容がわからないため放置している。また、ルーターが届いたが未開封状態である。クーリングオフの方法を知りたい。

イ 論点

・説明不足、理解不十分により、電気通信サービス（SIMカードとポケットWi-Fiルーター）と連鎖販売取引の複合契約を結んでいた事例。

・販売代理店届出制度は、知識のない消費者が容易に電気通信事業者となりうるか（媒介等業務受託者に対する指導等の措置（電気通信事業法第27条の4））。

・代理店活動をする意思もないが、代理で媒介等業務委託の電子届出が出されていた（何故こうしたことが起きうるか）。

ウ 事業者回答

【当該事業者】

・弊社は、2024年6月4日に新規代理店の募集を終了。総務省の担当者にも報告済みで弊社HPにも掲載。

・対応履歴と照合したところ、総務省電子届出システムの代理店による代行申請の認識はなし。理由として、当時の会話の中では、消費生活センター担当者及び相談者からそのような言及が確認できなかったため。

- ・届出申請に関して、進捗状況は最寄りの通信局への確認を依頼し、必要な場合は廃止届を提出するよう案内。
- ・代理店契約と回線契約については、クーリングオフによる解約が既に完了している。

エ 総務省回答

- ・システムや制度の問題のため、ご意見として承る。
- ・虚偽の申請をしてしまうことが問題のため、代理店が2次代理店に対して虚偽の申請をしているような事実を把握されたら、電気通信事業者には、そういったことがないように強く対応していただきたい。
- ・電気通信事業法上、電気通信事業者が販売代理店に業務を委託する時には、審査の基準をあらかじめ整備し、例えば、委託先の方に能力があるのか適格を確かめる等、業務が適切かつ確実に遂行されるかどうかの措置を講じる義務がある（同法第27条の4）。

オ 座長コメント

- ・特殊詐欺の事案において、最近は個人名義での銀行口座の売買や取得ではなく、休眠会社を利用して法人名義の預金口座を取得しようとしている事案が増えていると聞く。一回で扱える金額が個人の場合と法人とでは全く異なるため、個人よりも法人の方が特殊詐欺を働いている人たちからすると都合が良い。同様に携帯契約についても、個人では本人確認が厳格化していることに対応して、代理店をでっち上げて携帯の契約を出していけば、不正取得の抜け道になるのではと思われる。
- ・今回の事案については、そのようなこととは全く思っていないが、代理店契約が知らないところでどんどん広がっていくような状況が生じるのは、注視すべき事象。消費生活センター及び事業者において、代理店がどういうところで契約を取っているのかについては、注視いただきたい。

(2) その他の意見等

消費生活センター (●)、事業者 (○)、座長 (◇)

- スマホの使用料が高額になったという相談案件が多くある。原因は様々だが、ショートメールをクリックしたために遠隔アプリが入ってしまい、不正に操作されてスパムメールを送った等の案件が多い。最初に契約する際に、代理店で、特にアンドロイドについてはできるだけウイルスチェックソフトを入れるといった指導をしていただけたらと思う。パソコンだったら普通入れるが、スマホだったらなぜ入れなくて良いのか、私にはその理屈が分からないので、しっかり指導していただければトラブルが減るのではないかと思う。
- セキュリティソフトに関しては、店頭でおすすめしている。ただ、パソコン使用者の感覚とスマートフォンのみ使用者の感覚は大分ギャップがあり、それに費用を払うのが無駄だ、不要なものを押しつけられたという感覚をお持ちの方は結構いる。消費者のリテラシーを上げていく、自分で守っていくためには、ある程度のお金も必要だという認識を高めていく必要がある。
- ◇ 消費者側のICTリテラシーをどういう風に向上していくか、別途日を改めて扱った方が良い内容と感じる。私個人でも、どのOSに対してどんなセキュリティソフトをどのレベルまでインストールしておくべきなのかは迷うところ。その時々々の情報を、消費生活センターや事業者から適宜に情報提供をいただくことももちろん重要だと思うが、賢い消費者となるためには、消費者自身も勉強してスキルを上げていくことも必要。

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

消費生活センター（●）、事業者（○）、座長（◇）、オブザーバー（□）

（1）取り扱ったテーマ

特に配慮が必要と考えられる利用者に対する通信サービスの勧誘及び説明並びに消費者のリテラシー向上に関する課題について

（2）主な意見等

- ① 特に配慮が必要と考えられる利用者（高齢者、障がい者、未成年者、外国人等）への勧誘及び説明に関して、どのような苦情相談が多いのか、事業者への要望、事業者の取組について
- 利用料金が予想外に高額な請求を受けたという相談があり、担当者から月々の料金が安くなると説明を受けて端末を追加で契約したが、料金を合計したら1台の時よりも支払いが高くなった、契約時に説明を受けた時より実際の請求が高くなっていて驚いたというような相談がある。
 - 説明が確実にできていたかどうか、本人の受け止めが正しかったかどうか、両者の納得がいく状態で契約ができていたのかという点が、特に高齢者の場合は原因になっているのではないか。
 - 高齢の親が訪問販売で光回線等の契約をするケースや通信料が安くなると契約変更を進められて申し込みしたもののキャンセルしたいといった相談が多い。
 - 高齢の親が高額なスマホの契約をしていた、不要なプランを契約しているのではないかといった家族からの相談が多い。
 - 店頭で、キャンペーンといった勧誘文句で、本人が思っていた以上のサービスを契約させられ、後になってこんなもの使えないのでやめたいという相談が多い。
 - 解約の申し出をしても中々手続きに応じてくれないため、消費生活センターを通じて解約の斡旋をしてくれないかという相談が多い。
 - ほとんどが高齢者の事案で、料金が安くなる、ポイントが付与されるというセールストークにより契約をしたものの、そのための条件について消費者が理解できないまま、結果として消費者の目的や希望に添わない高額な契約になってしまう例が多い。
 - 気になる事例として、店頭で販売員から「家族も契約していますよ」と言われたが、事実と異なることが分かり、店舗に対する不信感から相談につながったケースもある。
- 高齢者を中心としたところが大切と考えている。高齢者は配慮が必要なため、第三者の同居家族の確認をさせていただき、認識齟齬が起きないように取組を実施。加えて、研修等でしっかりとその旨を通知。
- 万が一不適切な営業があった場合には、事実確認の上、当該代理店の指導を行う。
- 高齢者には、丁寧な説明、適合性の原則に則った説明を行い、しっかりと内容を把握いただいた上で適切なサービスを契約いただくよう徹底指導。
- 65歳以上には、重要事項説明ツール等を使って、65歳以上のお客様に対する説明部分を追加して説明。
- 80歳以上には、家族同伴の来店のお願いや、電話による確認等の案内に取り組んでいる。
- リテラシーと言っても、100か0ではなく、1から99まで多様に分かれており、青少年には青少年向けの、高齢者には高齢者向けの、あるいは新成人には新成人向けのリテラシーに応じた細やかな対応が必要と改めて強く感じている。その点は、スタッフの技量に任されているとこ

ろが多く、非常に悩ましいが、店頭を承る店舗として励んでいきたいと思う。

- ◇ 家族が居ない（近くに居ない場合も含めて）高齢者が家族同意に代わる同意を得るためには、そういった支援を実施しているNPO法人が考えられる。四国の中では残念ながら知らないが、他県においては自治体においてそういったサービスを提供しているところもあるよう。消費生活センターに伺うが、このようなNPO法人は四国の各県に存在しているのか。
- NPO法人の存在については、あまりお聞きしたことはない。地域の包括支援センター等の高齢者向けの行政サービスを提供しているところにまずは相談されてはどうですか、と案内することが多い。
- そのようなNPO法人については承知していない。高齢者を支援している局に聞いたが、地域包括や、各種の相談窓口で相談されてはいかかとおすすめしているようだ。
- 高齢者を支援するようなNPO法人、団体については把握しておらず、おそらくないのではないかと思う。地元の民生委員の協力を得て話を進めてくださいというような形になっている。
- NPO法人というのは知る限りはなく、他県と同じような状況。
- ◇ 家族に同席してもらい、あるいは家族の承諾を得た上で契約を進める等の対応は、各事業者においてかなりされているところだが、独居の高齢者が今後増えていく中では、家族のサポートを得るという対応方法には限界があることが明白。それに対応するにはどのような方法があるのかは、消費者側、事業者側、行政、各側において様々な知恵を出して考えていかなければならない。
- ◇ 成年後見制度は非常に使い勝手が悪く、制度自体の見直しもされているところと聞いているが、一方で、成年後見制度の利用のレベルよりも、さらに手前の状態あるいは病状として何か指摘できるような状態にあるわけではないが、高齢者でICTリテラシーがあまりないという人にどう対応していくのかは、やはり現在有しているリテラシーがどの程度で、利活用能力がどの程度なのかということに対応した様々な対処方法を今後考えていく必要がある。
- ◇ この場では、家族の同席を求める、あるいは家族の承諾を得る方法では、高齢者対応としては限界があることについて、関係者に共通認識をいただき、それに対応する方法として、どのような方法が必要かこれから考えていくべきだということ意識していただきたい。

- ◇ 外国人の消費者トラブルについて、特に事前には記載がなかったが、何かあればお聞かせいただきたい。
- 県内居住の外国人からの相談で、相談者が東京にある外国人向けの携帯電話ショップで携帯電話を購入したところ、希望した色が異なるため返品したいが、開封しているため返品を受けられないという相談があった。東京の携帯電話ショップに電話したところ、その従業員、社長も外国人で、こちらの言っている内容が伝わらず、斡旋で解決するところまでは至らなかった。
- 外国人技能実習生の数が最近急激に増えてきており、そういった外国人からの相談を受け付けている窓口の相談件数はかなり増加している。ただ、消費生活センターに関しては、増加している感じはない。相談にあたっては、日本語がきちんと話せる方を介した相談になっているため、潜在的な数は増えているのかもしれないが、消センの相談自体が顕著に増えていることはない。事例を見ると、定期購入に関するトラブルや、実際にECモールサイトで購入して商品代金を支払わないでいたところ、債券回収業者から督促状が届いた等の相談が何件かある。
- 外国人の相談事例は、今までなかった。潜在的な需要、相談はあるのかもしれないが、今のと

ころは具体的な相談事例はない。

- 外国人の方からの相談自体がとても少ない状況。通信関係の相談も今のところ特にない。
- ◇ かつては技能実習生やそれ以外の方も含めて、愛媛県内に定住している外国人は、中国人が一番多いという状況があったが、現時点ではベトナム人が一番多いと聞いている。
- ◇ きちんと確認した訳でもなく、技術的な理解も十分ではないが、日本に来て携帯契約しなくとも、本国のSIMのまま、日本ではローミングにより利用するという使い方も相当程度あるのではと想像される。今後の状況については注視いただき、何かあれば情報提供をお願いしたい。

② 若年層からの苦情相談等の状況について

- 未成年者には、店舗にてガイドブックを配布し、フィルタリングサービスの重要性について理解の促進を図っている。

③ リテラシー向上に向けた事業者の取組について

- スマホ教室を実施しているほか、月額料金の支払いにより、専用窓口にいつでも電話できる状況を整えて、スマホについて分からないことがあればいつでも相談に乗らせていただく環境等を整備。
- 有料になるが、高齢者様向けのサポートセンターがあり、本来はサポート範囲ではないところもご案内できるような体制を整えている。
- リテラシーの話は、一つのくくりの中で考えられるものではなく、1から99まで色々な幅があるので、それに合わせた対応がどれだけできるのかというところが大事。弊社の従業員が成長していくことがリテラシーの向上にもつながると思うので、継続して教育に努めていきたい。

④ その他

- 議題3、4での各県の消費生活センターに寄せられている相談事例及び事業者の取組についてよく分かった。
- 資料3の最終ページ、資料7の最終ページにあった出張販売について、ネット等で調べたところ、一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会が2022年10月4日から11日に実施したアンケートでは、回答者の約4割が接客時間が短くなったと回答していたが、しつこい勧誘は少なからずまだあるというのが実情かと思っている。イベントスタッフの方を含めた教育についても、事業者には是非ともお願いしたい。
- 消費者庁としても、各世代に向けた消費者リテラシー、消費者教育により、消費者力を鍛えることで、消費者問題が減少するよう取り組んでまいりたい。デジタル化や高齢化等の社会情勢の変化は目まぐるしいが、消費者、事業者との連携のもと、消費者のより安全・安心のため、より良い消費生活のため、誰一人取り残さない持続可能な社会の実現のために、精一杯取り組んでいく。

以上