

令和6年度九州電気通信消費者支援連絡会（上期）開催報告

1. 開催日時

令和6年10月1日（火）13:30～16:30

2. 開催場所

Web会議（Webex）

3. 議事

- （1）電気通信サービスの消費者保護に係る取組説明、質疑応答
- （2）消費生活センターが受けた相談事例に基づく意見交換
- （3）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について」意見交換

4. 消費生活センターが受けた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家電量販店での不意打ち性の高い勧誘に関する相談事例

ア 事例概要

家電量販店で家電を購入した際、合わせて携帯電話の契約の勧誘があった。2円で機種変更出来るため、変えた方がいいという主旨だった。一旦断ったが、冷蔵庫の購入手続きで時間がかかるからということで、携帯会社の販売ブースに移動した。2円ということに惹かれたこともあり、結局、書類にサインした。2年間は2円だが、3年目以降は端末代が58,000円のリース契約で、2年経った時点で機種を返せば3年目以降の端末代は払わなくてよくなるという話だったが、良く理解出来ていなかった。これまでと同じ携帯会社だと思っていたが違う会社になっていた。帰宅して書面を見て初めて知った。3ヶ月は使ってまた戻してみたいな話をされた。翌日、店に行って「解約したい」と伝えたが、「今日はお客さんが多いので無理。待つんだったらいいけど」と言われたが、冷蔵庫の配達の手配が15時にあり、帰る必要があったので、次の日の10時の来店予約をして帰った。8万円する機種だが、今なら5万いくらになると言われた。解約希望。

イ 論点

本件のように家電量販店に家電を買いにいった消費者が、意図していない携帯電話の勧誘を受け、具体的な提示がないまま「安くなります」と言われる相談事例が他にもある。消費者が店員に「あなたはどこの方なんですか」と質問しても「どこのものでもないです」とはぐらかしながら勧誘を続ける。機種の変更のみでなく、回線の変更までするとさらにお得になるという話になり、「解約金がかかるから」というと、「9万円キャ

ツシュバックがあるから」、「解約の手続が手間だから」というと、「手続は自分たちがしますから」といわれる相談事例がある。解約手続などを販売員が全て行うことがありえるのか。

ウ 事業者回答

詳細については、確認してからでないと分かりかねるが、通信回線の契約については、関係法令及びガイドラインの内容を遵守している。解約について、自分たちが全てするというのは正しくなく、通信契約の契約及び解約についてはお客様の意思でお客様自身に行っていただくのが大前提であり、その手伝いをすることはあるが、実際にはお客様の意思に基づいて行われているものと認識している。

エ 総務省見解

法令等が遵守されていないとのご指摘を踏まえ、総務省では引き続き、電気通信事業者等に対し法令・ガイドラインの遵守徹底を求め、法令等違反行為に対する行政指導等の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、各総合通信局及び全国の消費生活センター等に寄せられた苦情相談等から個別に調査することが適切だと考えられる事案については随時調査を実施し、販売現場に対する実地調査（覆面調査）等により消費者保護ルールの遵守状況を把握して参る。

オ 主な意見

○家電量販店での解約について

- ・お手伝いはすることはあるけれども、あくまでも解約手続は本人にしてもらうというのが正しい説明ということで間違いはないか。（消費生活センター）
- ・代理店はお客様からの申出に基づき必要な各種手続を行う。出張販売の場合でも同様。（事業者）

○家電量販店での割引について

- ・携帯回線の値引きは機種代金の値引きの場合が多いが、家電製品を値引きする話もある。これは代理店が独自でやっているのか。解約した場合、家電製品の値引きはどのようになるのか。（消費生活センター）
- ・量販店での携帯電話や固定回線の契約で、家電等の量販店の商品の値引きについては、量販店側の施策と考えられる。解約にあたって、端末及び回線契約については、内容を確認の上、対応を検討するが、量販店の商品については、量販店側の取扱いになるものと認識している。（事業者）
- ・家電量販店で音楽プレイヤーを購入しに行った方が、携帯電話の乗換えの値引きで13万円が無料になったという事例があった。この金額が丸々量販店の判断で無料になるのは不自然かと思うが、量販店の判断ということでよいのか。

(消費生活センター)

- ・ 契約条件を正確に把握しなければ分かりかねる。金額のみを伺う限り違和感はある。(事業者)

○家電量販店での勧誘について

- ・ 消費者は家電を購入する目的で家電量販店を訪れており、不意打ち性の高い勧誘にあたるので、どのような勧誘活動が行われているのかについて電気通信事業者にも把握していただきたい。(消費生活センター)

②クレジットカードや新電力の勧誘に関する相談事例

ア 事例概要

スマホの機種変更のため、ショップに出向いた。いろいろな説明を聞き契約を進めていたが、途中で通信会社のクレジットカードを勧められた。ポイントがたまり1万円の年会費を支払っても得だと言われカードを申し込むことにしたが、その最中に電気の話になり、私は電気料金の支払いを今回勧められたクレジットカードで決済すれば更にポイントが貰えるとの説明だと思い、担当者に言われるまま手続きをした。その後家に帰ると通信会社の新電力部門から「ご契約ありがとうございました」とメールが届き、新電力の契約までさせられていたと気が付いた。私はスマートフォンの機種変更をしたつもりだったので、販売店の対応に不満。今後自分で電気の解約手続きをするつもりだ。情報提供する。

イ 論点

系列だからかもしれないが、携帯電話の契約の際に電気やクレジットカードの勧誘を受けたという話を聞く。これは、関連業者間での連絡があったりするものなのか、それともそれぞれの会社でガイドライン等が作成されて、目的外勧誘として実施されているものなのか。

ウ 事業者回答

今回の事例であるクレジットカード及び電気事業は弊社のサービスであるため、系列ではなく弊社として販売しているものである。弊社の商品サービスとして携帯電話の契約の際に御案内差上げ、お客様の要望をしっかりと把握した上で、お客様に理解していただけるよう説明を差上げ、納得いただいたものに対して契約をするという勧め方になっている。弊社の商品サービスとなるため、不都合が生じた場合は弊社が対応している。お客様にしっかりと伝わるよう説明を差上げているが、知らない間にサービスが付いていたという話を聞くこともある。お客様にきちんと説明したものしか契約に至らない流れのため、お客様がそのような指摘をされる場合は、現状、当社としては販売した店舗

へ確認を行い、問題がないか確認した上で対応している。お客様に説明が伝わっていなかったことが確認出来た場合は、解約の対応をしているため、お客様からそのような相談があった場合は、お客様相談室に御相談ください。

エ 総務省見解

(総務省への質問・要望なし)

オ 主な意見

なし

③プレゼント（無料）と誤認させる契約に関する相談事例

ア 事例概要

令和5年6月に代理店が訪問し、新電力の契約に応じた。その後、契約お礼の電話があった。その際W i - F i と3種類のプレゼントがあると言われて、ゲーム機器を選んだら、ゲーム機器とモバイルW i - F i が届いた。7月にクレジットカードで1万数千円の引き落としがあり、以後7千円程度引き落とされ続けているが、何の料金かわからなかった。昨年12月、カード会社に情報を求めた。最近、受け取ったゲーム機やW i - F i の箱を見たら、契約書が入っていた。契約書によると36回の分割支払いで、総額95040円。3年以内に解約すると違約金として残債を払うことになっていた。解約できるか。

イ 論点

内容を見る限り、消費者が誤認しうるものであるが、こういった事例が生じた状況を御教示いただきたい。

ウ 事業者回答

指摘いただいた事例については、どちらもプレゼント、無料だと誤解を与える勧誘であるとされているが、当社内においては無料であるという言葉は禁止ワードにしている。お客様がこのような誤解をしてしまう案内があったかどうかということになると、代理店を通じての販売になるのでなんとも言えない部分である。現行では当社側でガイドブックを作成し、その中に端末代金をはじめとした各種料金について、もっと分かりやすく表現している。そちらを見ていただくことで、今後そういった事例が減少していくことを期待している。

エ 総務省見解

(総務省への質問・要望なし)

オ 主な意見

○事業者からの回答について

- ・資料内の事業者の回答で、令和6年6月より事前交付書面に変更しているが、間違いはないか。規制が入ったのがもっと前だったと思うが、事前書面の交付に変えたのは今年で間違いはないか。(消費生活センター)
- ・詳しい日付は今すぐに答えることは出来ないが令和6年6月頃から変更している。それまでは、お客様に書面か電子のどちらかを選んでいただいていた。それを書面のみに変更した。(事業者)
- ・令和5年だと思っていたが、総務省に確認すればよい。(消費生活センター)
- ・ガイドラインに基づいた、書面を用いた説明及び消費者からの申出に基づく電子的手段を用いた説明は今現在でも認められているが、紙での説明の方がより消費者に分かりやすいということで当該事業者が運用上、紙の事前交付説明に一本化しているものと承知している。(事務局)

○出張販売時の代理店及びスタッフに対する教育について

- ・出張販売時にいい加減な案内や曖昧な説明をしたというケースが散見される。各社の研修の代理店及びスタッフに対する教育について伺いたい。(座長)
- ・各社から取組について報告。

④電話勧誘での光回線契約の解約に係る手数料返金に関する相談事例

ア 事例概要

高齢の母が電話で「NTT と契約している人は全員手続きが必要」と言われて何か手続きをしたという。後日送られてきた書類を見ると全く知らない別の事業者と新たに光回線の契約をしたことになっており、今日が工事日になっていることに気づいた。業者に電話すると「工事前なので解約に応じるが契約解除料3,300円はかかる」と言われた。納得できない。無償でNTTに戻してほしい。

イ 質問・要望

光コラボの案件で問題が生じている。必要書類、内容確認を含めて書類が届いてから契約となっているにもかかわらず、電話を受けた日を申込日として契約書が送られてきている。今回は当該事業者の案件をとりあげているが、同様の事例が続いている。私個人としても別の事業者さんから電話勧誘があり、「書面の事前交付が必要ですね」とい

う話をしたところ、「書類をお送りします。」との回答があったが、結局届かないまま何もないといった状態で、どこの事業者でも電話勧誘の日を契約日とする対応の改善がなされていないように見受けられる。今回も契約前の事前交付が明らかになかったものとして、質問要望を記載しているが、それに対する回答がほぼないような状態で残念。特に光コラボであれば、問題が生じた場合、代理店へのペナルティ等どのように考えているのか伺いたい。

ウ 事業者回答

こういった御指摘を受けたことにつきまして大変申し訳ない。この度の事例の代理店について、代理店契約の解除の措置を行っており詳細の確認をとることが出来ず、こういった回答となりまして申し訳ない。書面の交付については、当然のごとく電話勧誘販売においては書面の事前交付、もしくはお客様からの申出があれば代替手段を用いた方法で説明するよう代理店へ指導している。こういった電気通信事業法に違反する事例があった場合は当社としては、代理店の稼働停止や当該代理店のように代理店の契約解除をとる旨、代理店に周知している。こういった厳しい対応を行っている。

エ 総務省見解

電気通信事業者及び販売代理店に対し法令やガイドラインの遵守の徹底を引き続き求めて参る。

勧誘時の録音の義務化や第三者機関による抜き打ち検査については、ご意見として承る。

オ 主な意見等

○電話勧誘における書面の事前交付について

- ・光回線の書面の事前交付の徹底を何卒お願いしたい。(消費生活センター)
- ・相談を受けているかぎりでは、徹底されているとは思えず、代理店への指導を徹底するようお願いする。(消費生活センター)

⑤ショップでの対応不足に関する相談事例

ア 事例概要

先月からスマホの呼出音が鳴らなくなった。知人などからの電話に出ることができず、固定電話に知人から「スマホに何度も架けたけれどもでなかった。何かあったのかと思った。」と連絡があった。着信履歴を確認してみると、履歴が多数あったが一度も気付かなかった。

近くのショップに相談したところ「古いのでバッテリーが劣化したためでしょう。このタイプは3年後には使えなくなるので買い換えた方がいい」と新規購入を勧められ

た。10万円近い金額に躊躇したが、やむを得ないので従うことにした。現金で支払い後、年会費ありのクレジットカードを勧められたが、料金の支払いはこれまで通り口座振替で問題ないし、年間費がかかるため断ったが、店員からポイントが沢山ついてお得だと勧められ、やむなく了解した。手続きを終えて家に帰ったが、クレジットカードはやはりやめたいと思う。可能だろうか。

イ 論点

店員の対応に誤りがあったということと、説明はきちんとされていたのかもしれないが、相談者の方が若干勘違いをされていたところで回答いただいている。本来の事案とズレてしまうかもしれないが、回答をみて、利用者が毎月1万円近くお支払いいただいているということに驚いた。別居の御家族の分を負担しているなど、様々な使い方をしているという消費者の方がいるとはいえ、正直74歳の方で通話ぐらいにしか使ってなさそうだったため、使用料1万円という額だけを見て年会費ありのクレジットカードを勧めるのか。御回答いただきたい。

ウ 事業者回答

ポイントに関しては、還元率とお客様の利用状況を踏まえて、お客様にお得になるようであれば、提案させていただいている。利用料金1万円が妥当かどうかという点においては、利用状況を見てみないと判断できないが、年会費を支払っても、ポイント還元でお得であれば、その旨提案させていただき、お客さまにご了承いただければ、契約させていただいている。無理矢理に販売することや、お客様の承諾無しに契約を締結することはない。お客さまにしっかり説明した上で、御契約をされるかお客さまに確認して契約しておりますので、伝わっていないということであれば、より伝わる説明となるよう心がけていきたい。

エ 総務省見解

(総務省への質問・要望なし)

オ 主な意見等

○代理店でのクレジットカード契約について

- ・各社の状況を伺いたい。(座長)
- ・各社から取組について報告。
- ・クレジットカードを持ってポイントを運用してとなると、Webでの管理が出来る高齢者はごく少数で、非常に厳しい。利用料金1万円にも疑問が残るところではあるが、適合性というところで料金、クレジットカード、ポイント

については、本当に必要かどうか今後は是非お話いただきたい。御相談者の方は、凄く勧められたから仕方なく契約したという方が多く、そのあたりを御考慮いただきたい。(消費生活センター)

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

電気通信サービスの利用者への情報提供の在り方

(2) 主な意見

○特に高齢者の方は店舗で契約をしたい方が多く、そこでのやりとりに関して納得いかなかったという話をよく聞く。高齢者の場合、すごく個人差があり、年齢で定量的に区切るのが難しいという話もあるが、時間も長くなったなかで理解が出来ないということもある。店舗でのやりとりを録音している業者もあると伺っているが、今後事業者さんで高齢者向けに何かするということがあれば伺いたい。(消費生活センター)

○各社から適合性の原則に関する取組を報告。

○適合性の原則を考えると、理解いただけない方には説明を打ち切る、勧誘を打ち切るということが本来の在り方だと思うが、それについては何らかの指導をされているか。(座長)

○各社から発言。

○長時間の勧誘で疲れてしまって契約に応じてしまうということは、本県でも生じている。資料を一旦持ち帰って考える猶予を与えるということはとても大事なことだと考えている。他の事業者さんも長時間に及ぶ場合、日を改めるといった対応をとっていただきたい。(消費生活センター)

○どの事業者さんも、お客様に御理解いただいた上で契約に至っている、というお話だが、御相談者から寄せられるのは、安くなると聞いていたのに機種代が乗っていることに気付いたり、オプション契約で無料期間が終わって料金が発生したといった、契約後2、3ヶ月たってから料金が増えることが実際に起きている。出来ればチェック項目に2、3ヶ月後の不利益を記載して最後に念を押していただく配慮をいただきたい。(消費生活センター)

○事業者さんとしても説明を尽くしているということで、検討いただきたい内容がある。電気通信契約の中身は複雑で、正直1回聞いただけでは理解しづらい部分があるのが事実。例えば電話勧誘の際の書面交付義務というのがあるが、まずは契約の内容を説明して、それを書面にさせていただく、その後、即時ではなく後日改めて契約いただく、そういったことを検討いただきたい。(消費生活センター)

○御要望になる。説明義務は果たしていると各社おっしゃっているが、当消費生

活センターの管轄でも適合性の原則に関する事例を挙げている。やはり必要のない方に売るところで問題が生じやすい。契約を勧めていい方かどうかというところから考えていただきたい。(消費生活センター)

6. その他、会議で出された意見等

○目と耳に障害がある方の相談事例。障害等で特に配慮が必要な方への対応について、スタッフにどのように指導しているのか、各社さんに伺いたい。(消費生活センター)

○各社から障害を持たれる方への対応について報告。

○各社から出張販売等について研修いただいているという話があったが、相談員の立場からするとまだまだそれが徹底されていない。ショップのほとんどは代理店と伺っているので、代理店への徹底を行っていただきたい。(消費生活センター)

以上