

## 令和6年度 関東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6日（金） 13時30分から15時30分まで

### 2. 開催場所

オンライン開催（Webex）

### 3. 議事

- (1) 関東電気通信消費者支援連絡会開催要綱の改正
- (2) 総務省からの情報提供
- (3) 事業者団体等からの情報提供
- (4) 電気通信分野における消費者問題の状況（相談事例）
- (5) 意見交換（フリーディスカッション）

### 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 据え置き型 Wi-Fi について

##### ア 事例概要

###### 【No.15 解約した Wi-Fi の機器代金について】

通信料金が安くなると勧誘されて据え置き型 Wi-Fi を契約したが、端末代金を含めると毎月支払う金額が高額になることに気付いて、契約解除を申し出た事例。

###### 【No.26 据置き型 Wi-Fi ルーターを解約したいがルーター残債を払いたくない】

据え置き型 Wi-Fi を契約して2年経った頃につながりにくくなったため、解約を申し出たところ、ルーター端末の残債を一括請求された事例。

##### イ 論点

- ・適合性の原則に則った対応について、事業者から代理店への指導内容。
- ・重要事項説明等書類への確認措置に関する記載。
- ・端末代金の支払いに関する代理店での説明。

##### ウ 事業者回答

- ・受付期限内の申告があれば、確認措置や事業者の運用に基づき機器の返品は可能な場合もある。
- ・携帯電話端末代金と同様、契約者に理解いただけるよう支払いについて説明することを代理店に指導している。
- ・重要事項説明等書類において、キャンセルの取扱いについて記載している。
- ・契約申込みの最終完了前に、契約内容をチェックシートにより契約者と店舗で相互

に確認することで認識に齟齬がないような取組を実施している。  
等

## エ 総務省見解

FTTH インターネットサービス、携帯電話ネットワークのインターネットサービス等で速度保証のないいわゆるベストエフォート型サービスは、アクセス回線事業者・ISP（インターネットサービスプロバイダ）など複数の事業主体、家庭内・利用場所における通信環境、電波の特性など様々な要因が影響し、広告等で表示された最高伝送速度にかかわらず伝送速度が低下する場合があります。したがって、一律に最低限の通信速度を保障することは困難ですが、利用者が当該サービスの契約に当たっては、サービス内容を十分に理解することができるように配慮する必要があります。

「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、電気通信事業法施行規則第 22 条の 2 の 3 第 1 項に係る基本説明事項について、回線品質に係る説明事項として、「FTTH インターネットサービス、携帯電話ネットワークのインターネットサービス等で速度保証のないいわゆるベストエフォート型サービスについては、広告等で表示された最高伝送速度にかかわらず伝送速度が低下する旨など、その品質に係る制限事項を説明しなければならない。」とされています。また、基本説明事項として、通信契約の変更・解約後においても引き続き端末の割賦代金の支払いが生じる場合は、その旨を説明する必要があるとされています。さらに、携帯電話事業者を乗り換える場合、乗換先の電気通信事業者が使用している周波数に対応していない等の理由により、現在利用している端末では乗換先のサービスを適切に利用できないことがあるといった情報については、契約前に消費者において認識できるようにすることが求められる、とされています。

各電気通信事業者や代理店においては、上記の規定等を踏まえ、適切な説明を行い、消費者が正しく理解した上で契約を締結できるようにすべきと考えます。

## ② 高齢者による AI ロボット等の IoT 機器契約について

### ア 事例概要

**【No.12 高齢母が実演販売で AI ロボットを購入したが解約希望】**  
高齢の母親が、AI ロボットの実演を見ていたら勧誘されて、説明を理解しないまま契約したが、操作が難しく使っていなかったため、娘さんが解約を希望している事例。

### イ 論点

- ・（一社）電気通信事業者協会による自主基準と異なり、80 歳以上の高齢者の契約に当たり、家族への確認が行われていない。また、こうした高齢者に契約書面等を電子交付とすることについては問題があるのではないか。
- ・高齢者に対する契約書面等の電子交付について。

#### ウ 事業者回答

- ・契約書面等は、すべて書面による交付とするよう変更した。
- ・契約の際に1枚ものの書面をお渡しし、おおよその金額が高齢者でも分るようにしている。
- ・80歳以上の高齢者に対して、一度、家族の方と相談していただき、翌日以降にもう一度、店舗来ていただくこととする措置を今後進めていきたい。
- ・適合性の原則に沿って、お客様の実態を踏まえた説明、販売に努めている。80歳以上の高齢のお客様については、ご家族同伴来店のお願いや、ご家族の方への電話による案内に取り組んでいる。
- ・店頭においては、書面の交付方法について、事業者が作成した案内を必ず活用して契約者の意思で選択いただいている。
- ・契約書類の書面交付について説明をした上で、契約者に電子交付または書面交付を選択してもらっている。

等

#### エ 総務省見解

- ・「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、特に配慮が必要と考えら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ます。総務省としては、引き続き、電気通信事業者や販売代理店に対して、法令・ガイドラインの遵守徹底を求め、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や各総合通信局、全国の消費生活センター等に寄せられた苦情相談を踏まえた随時調査や販売代理店への実施調査（覆面調査）等を実施し、消費者保護ルールの遵守状況をモニタリングし、実態把握に努めてまいります。
- ・契約書の電子交付については、「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、電子交付をしようとするときは、電気通信事業者等はあらかじめ利用者に内容を提示し、書面、電子メール、ウェブページ又は電磁的記録に係る記録媒体（承諾する旨を記録した電磁的記録に係る記録媒体の受領）により、利用者の明示的な承諾を得なければならないとされています。また、高齢者など特に配慮が必要と考えられる利用者に対しては、適合性の原則に照らして適切な提供条件概要説明を行うために、電気通信事業者等は、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、高齢者等の利用者の属性をできる限りの確に把握することが重要であるとされています。
- ・電気通信役務の契約を要するIoT機器の契約に当たっては、高齢者等の特に配慮が必要と考えられる利用者に対しては、まず、当初購入する意図がなかった電気通信

役務について勧誘等をする場合には、電気通信事業者等は、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が求められます。契約の際に電気通信事業者等は、いわゆる適合性の原則に基づき、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とされています。こうした規定等を踏まえ、電気通信事業者等においては消費者に分かりやすいよう情報提供を行うことが求められます。総務省としては、引き続き、各電気通信事業者等に対して、利用者が適切に判断できるような説明等が行われるよう、適切な対応を求めてまいります。

### ③ 出張販売における勧誘について

#### ア 事例概要

##### 【No.4 商業施設で乗り換えた携帯電話の不要回線】

大型ショッピングセンターで携帯電話を乗り換えたが、心当たりがない人物分も含めた複数回線の契約になっていた事例。

#### イ 論点

- ・出張販売期間の終了間際の契約について、出張期間終了後でも手続きができるような販売代理店やイベントを担当する方々における工夫。
- ・契約書面について、消費者のニーズに合った方法で交付するための方策。

#### ウ 事業者回答

- ・本人確認書類がないと契約が進められない。催事ブースでの販売は、期間が短いので、実際に来られて契約できないというケースは発生する。
- ・催事ブースはショップが主催するものは地場に密着している一方、全国で展開している販路もある。
- ・契約書面等の交付については、店舗と同様の扱いになるので、契約者の書面か電子かを選択・希望したものを提供している。

等

#### エ 総務省見解

イベント会場などにおける出張販売については、総務省で開催した消費者保護ルールの在り方に関する検討会においても、2022年7月の提言において「新規契約獲得のために用いられる出張販売という形態は、不意打ち的な販売になりやすい面があるとともに、イベント会社等から派遣された応援スタッフが不適切な営業を行う事例があるなど、店舗販売と比較して消費者保護ルールに違反する営業が行われやすい面があると考えられる」との指摘をしており、「出張販売を行う場合は、出張販売には店舗販売

と比較して消費者保護ルールに違反する営業が行われやすい面があることを認識した上で、販売代理店が丁寧に営業できるよう適切な支援を行うこと」を総務省から各携帯電話事業者等に対して求めており、関係事業者等の取組状況について継続的に確認を行っております。これらの状況を踏まえつつ、総務省では今後とも必要に応じ対応等を検討してまいります。

## (2) 主な意見等

### ① 相談事例①

- ・消費者にとって不要となった端末に対する高額な残債は苦情となりやすいため、契約時においては解約についてしっかり説明してほしい。

### ② 相談事例②

- ・「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、期間拘束のある携帯電話サービスの新規契約、変更契約又は更新契約を締結しようとしている利用者に対しては、拘束期間全体にわたる総支払額の目安を表示することになっているところ、サービス料等を含めた総額も表示するようにしてほしい。
- ・(一社)電気通信事業者協会の自主基準と同様に、80歳以上の高齢者が契約をする時は、原則、家族の確認が必要とする対応をなるべく早く進めてほしい。

### ③ 相談事例③

- ・出張販売期間の終了間際の契約について、出張期間終了後でも手続きができるよう、最寄りのショップを案内したり、担当したショップ店員の名前などを記載した案内の紙をお渡しすれば、急いで再度、本人確認書類を持っていでその日のうちに駆け込むということがなくなるのではないか。代理店やイベントを担当する方々に余裕を持って契約に係る対応をしてほしい。
- ・契約書面は電子交付ではなく、物理的な書面交付とすることで、契約者との認識に齟齬が生じなくなる。消費者のニーズに合った方法で交付してほしい。
- ・短期間で解約するとブラックリストに掲載されるといった誤った案内がなされたという相談が寄せられている。そのような案内をしないようにしてほしい。

## 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」、「販売代理店の勧誘に関する課題について」

### (2) 主な意見等

#### ○電話勧誘に関する課題

- ・販売代理店から、書面交付の代替的方法のメリットのみを強調して誘導されるケースが見受けられる。ガイドライン改正後も改善が見込めないのであれば、法改正等の

検討を希望する。

- ・総務省においても苦情の動向を注視し、苦情の動向を踏まえた上で必要な対応を検討していきたい。

- ・勧誘に先立ち事業者等の名を明確に名乗っていないという相談がある。販売代理店は相談者側に正確に伝わるように事業者等の名を伝えるとともに、新たな契約先との新規契約であることを明確に伝えてほしい。そのためには、説明書面を確認しながらの説明が必須である。また、事業者等が勧誘に先立ち名乗っていないことが確認できた場合には、契約の解除や、事業者からの販売代理店の監督指導を希望する。

- ・日頃から事業者から販売代理店に指導を行っている。社内で共有を図り再発防止していきたい。

- ・説明書面や契約書面に販売代理店名と連絡先を記載してほしい。

- ・連絡先の掲載状況を確認した上で、掲載する方向で検討していきたい。

- ・契約書面の交付前でも速やかに契約解除できる体制作りをしてほしい。

- ・従前より書面到着前でも電話での契約キャンセルは可能な事業者もいる。

#### ○販売代理店の勧誘に関する課題について

- ・不実告知、事実不告知、勧誘継続行為があった場合の民事効果の導入を検討してほしい。

- ・訪問販売についても、契約確認書面の交付等が必要となるよう検討してほしい。

- ・契約形態が特定商取引法に基づく訪問販売に該当する場合は、電気通信事業法に基づく初期契約解除だけでなく、特定商取引法に基づくクーリングオフ等について記載されている法定書面の交付が必要。

- ・出張販売においては、特定商取引法の対象になる可能性を踏まえクーリングオフに関する書面等を契約者にお渡しし、案内する運用としている。

- ・一定の知見を有した方を出張販売員とする等の基準を設けることでトラブル防止になるのではないか。

- ・各キャリアと出張販売用研修制度を2022年12月から導入している。

以上