

令和 6 年度下半期 北海道電気通信消費者支援連絡会（第 32 回）開催報告

1. 開催日時

令和 7 年 2 月 25 日（火）13 時 30 分から 16 時 00 分まで

2. 開催方法

会議室 + オンライン開催（Microsoft Teams 配信）

3. 議事

- (1) 開催要綱の改正
- (2) 総務省からの情報提供
- (3) 事業者・消費者団体からの情報提供
- (4) 消費生活センター等からの相談事例に基づく質問・要望
- (5) 総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換
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に関する課題について」
- (6) その他

4. 消費生活センター等からの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必要としないオプション契約の付与について

ア 事例概要

電話勧誘で「今より安くなる」と説明されて光回線を契約したが、説明を受けた覚えのないオプション契約がつけられ、高額な請求になった。契約書面も手元になく、納得できないので返金してほしい。

イ 論点

- ① 「安くなる」「早くなる」と説明する際に、具体的な根拠の確認方法等についてどのように指導されているのか。
- ② 必要のないオプションを契約させられたとの相談が散見されるが、代理店等が過度な勧誘を行わないように事業者側で行っている対策を教えてください。

ウ 事業者回答

【論点①について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- お客様のご利用環境（回線・料金・利用サービスなど）の聴取を行い、同じサービス軸で比較して案内をするように指導している。断定した案内をしないように販売規程として定め、遵守状況については、定期的に音声サンプリングにて確認して、指導している。
- 「電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明」が義務化されたことを踏まえ、原則として「書面による説明」を実施している。基本説明事項をわかりやすく記載した書面を郵送し、提供条件等を説明し、契約内容を確認いただいている。

【論点②について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 案内時の注意点などコンプライアンス資料の整備、web 研修などを行っている。お問い合わせがあれば、代理店に共有し事実確認のうえ、必要に応じてご案内内容の改善を指導している。
- 販売代理店に対して不適切な勧誘を行わないよう、継続的に注意喚起を行っている。定期的に販売代理店への監査を行い、適切な対応がされているか確認している。

エ 総務省見解

- 付加機能を含むオプションについても、利用者から加入するという有効な意思の表示があった場合に限り、加入したとすべきことが当然に求められるとしている。引き続き消費者保護のための施策に取り組んでいく。

③ オプションサービスの勧誘と契約について

ア 事例概要

家電量販店にある携帯ショップで勧誘され、電気代も一緒に支払えるようになると言われたが、電気の契約先が変更になるということは理解できなかった。

イ 論点

- ① 回線契約やスマホ本体の料金に直接関連しないオプション契約（電気、ホームセキュリティやPCサポートなど）現時点で主に取り扱っているサービスと過度な勧誘にならないための指導体制を教えてほしい。
- ② 高齢者や障がい者などについては、説明が長時間になると思われるので、オプションの希望がなければ説明を控えることを検討していただきたい。

ウ 事業者回答

【論点①について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- でんき、ガス、クレジットカード等ご案内しているが、オプションではなく別サービスとなるので、お客様のご要望に沿ったご案内をするように指導している。
- お客様の属性やニーズに合わせたサービスのご提案・説明を行い、「行き違い」「思い違い」が生じないようにメリットの説明だけに重点を置くことなく、十分に理解いただいたうえで契約していただくよう指導している。

【論点②について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- お客様の状況を見ながら、過度な勧誘は控えるように指導しているが、ご指摘を踏まえ改めて徹底に努める。
- 適合性の原則に従い、ご利用いただくサービスの内容が理解されるよう、お客様の知識や経

験等に配慮した説明に努め、また、お客様から「不要」の意思表示があった場合は、再度のサービス勧奨を行わないよう指導している。

エ 総務省見解

- 今後も本消費者支援連絡会でいただいた意見のほか、消費者から寄せられる苦情の解析や各種調査による業務実態の把握、中長期的な効果の検証、新たな電気通信サービスの登場を踏まえた消費者保護ルールの在り方、新たな消費者トラブルや社会的課題等への対応策等を検討し、必要があれば消費者保護ルールの見直しを行ってまいります。

③ 店頭での新たな契約の勧誘について

ア 事例概要

販売代理店で、詳細をよく理解できないまま、スマホの機種変更を促され、新しい端末になったが、説明書もなく使用方法がわからない。不慣れなため、元の端末に戻したい。その後、店舗で端末の使い方を丁寧に教わることで、解約は思いとどまった。

イ 論点

- ① 機種変更の際、どの程度使い方を教えているのか。また、有料サポートはすべての利用者に案内しているのか。
- ② 店舗での高齢者への説明時、毎月の機種代金、通信サービス料、オプションなどの説明で工夫している点を教えてほしい。

ウ 事業者

【論点①について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 新しい端末の場合は、電源の入れ方等基本的な操作をご案内するとともに、スマホ教室への参加等のご案内もしている。有料サポートは原則すべてのお客様に案内している。
- 電話機をすぐに利用できるように冊子を利用し、本体の基本操作（電話のかけ方、メールの送り方、インターネットの使い方）のサポートを実施している。
- 操作方法是有料サポートに加入いただいている方へ案内しており、有料サポートは必要と思われる方へ提案させていただいている。

【論点②について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 重要事項をまとめた冊子を活用し、お客さまと互いに確認しながら説明を丁寧に行い、安心してご契約いただけるよう取り組んでいます。さらに、80 歳以上のご高齢のお客様に対しては、ご家族同伴来店のお願いやご家族への電話による説明に取り組んでいる。
- お客様の理解度に応じ、専門用語を多用しない、説明内容に不明点がなかったか能動的に伺う等、コミュニケーション方法を工夫している。また、高齢者の方にお渡しする契約書面は文

字サイズを大きくしている。

④ 家電量販店における勧誘方法や説明等について

ア 事例概要

家電が安くなるとの勧誘で、据置型 WI-FI サービスを契約したが、ルータ本体の買い取りや違約金についての説明がなかった。

イ 論点

家電量販店において代理店販売員の勧誘方法や説明等どのような体制で行われているのか。また、家電量販店においては年代に関わらず消費者が十分に理解できるような丁寧な説明や確認を行うよう監督・指導を行っていただきたい。

ウ 電気通信事業者からの回答

【論点について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 家電値引きについては、販売店との共同施策となる。施策の説明並びに通信契約の確保についてはお客様の認識に齟齬が生じないように丁寧な説明を心がけているがご指摘を踏まえ改めて指導徹底します。
- 家電の購入をご希望の方に対し、併せて通信契約をご提案するケースや店頭 P O P に興味をお持ちの方にお声をかけ通信契約をご提案するケースがあります。いずれの場合も値引きの条件や重要事項を丁寧に説明しご理解いただいたうえで申し込みを受け付けます。

エ 総務省見解

- 今回のご意見は参考として承りますが、今後も本消費者支援連絡会でいただいた意見のほか、消費者から寄せられる苦情の解析や各種調査による業務実態の把握、中長期的な効果の検証、新たな電気通信サービスの登場を踏まえた消費者保護ルールの在り方、新たな消費者トラブルや社会的課題等への対応策等を検討し、必要があれば消費者保護ルールの見直しを行ってまいります。

⑤ ナンバーディスプレイの無償化について

ア 事例概要

光回線契約を転用すると今まで無料のナンバーディスプレイのサービスが有料になる説明を受けた。高齢者の詐欺被害防止のための取り組みであり、光回線を転用することで有料になるのは不納得。

イ 論点

高齢者の被害対策として、ナンバーディスプレイの無償化対策に関して運用の予定等があるかどうか伺いたい。

ウ 電気通信事業者からの回答

【論点について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- 新規お申込み、かつ 70 歳以上のご契約者さま、または 70 歳以上の方と同居しているご契約者の回線（お申込みがあった場合）は、工事料は無料となります。月額無償化を含め今後のサービス提供内容については、市場動向やお客様のニーズなどを考慮し検討してまいります。
- 現在のところは予定はありません。

エ 総務省見解

- ナンバーディスプレイの高齢者無償化については、N T T 東日本における自主的な取組であり、その期間や利用者等は把握しておりませんが、政府においては、令和 6 年 6 月に犯罪対策閣僚会議を開催し、「国民を詐欺から守るための総合対策」を策定したところであり、特殊詐欺等の被害防止のため、様々な施策を行っております。

⑥ 解約時における手続き方法

ア 事例概要

CATV の契約について、訪問時の説明が不十分だったため、カスタマーセンターに連絡をしたところ、解約は認めると言われたものの、お客様データは契約代理店でしか確認できないと言われた。担当者と話さないと解約できないのは契約妨害とも思えるが、データは代理店にしかないのか。カスタマーセンターで解約できるように改善を望む。

イ 論点

契約内容がカスタマーセンターに登録されるまで日数がかかることがあり、お客様からの問い合わせにカスタマーセンターが対応できない事例が見受けられる。登録されるまで日数がかかる理由やその際のカスタマーセンターでの対応など教えてほしい。

ウ 電気通信事業者からの回答

【論点について】

- 申し込みは登録完了後すぐにデータ連携し、当日中にお客様管理システムに反映される。また、お客様情報を代理店のみで管理することはない。解約受付において契約担当者による不当な解約妨害を禁止として、契約担当者による対応は不可としている。

⑦ 高齢者に対する店頭での説明について

ア 事例概要

高齢の父親が請求書の発行停止手続きのため販売代理店に出向いたところ、他の通信サービスプランを勧められ、契約してしまった。総額が若干高くなっていたので、元の契約に戻してほしいと申し出ると、「4,000 円の手数料がかかる。契約書面にも記載がある」と言われた。必要のない契約変更をさせられたのだから、無償で元の契約に戻してほしい。

イ 論点

適合性の原則については、店舗の顧客対応ルールの最優先事項としていただき、プラン変更やオプション契約を勧める際には、サービス内容・料金の確認、従前のサービスとの違いについて、高齢者の理解度に合わせた説明を徹底していただくよう要望します。

ウ 電気通信事業者からの回答

【論点について】（複数事業者からの回答を抜粋）

- お客様にご提案する際にはニーズを把握した上で、すべてのお客様にご利用いただくサービスの内容が理解されるよう、適合性の原則に沿ってお客様の利用実態を踏まえた説明・販売に努めています。また、契約時には当該サービスのメリットのみを伝えるのではなく、契約申込書の内容に加え、冊子を用いて、契約にあたっての最重要項目についてすべてのお客様にわかりやすくご説明を行いご理解いただいた上で手続きを行うよう指導しています。
- 店頭での契約手続きにおいて、お客様との認識の齟齬を防ぐための取り組みとしてご来店いただいたお客さまには契約手続き前にアンケートを実施し、お客様のご利用実態を確認したうえで、最適な提案を行うようにしています。これにより適合性の原則に則り、お客様のニーズに合ったサービスを提供しています。

5. 意見交換（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に関する課題について」）の主な内容

【消費生活センター】

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寄せられる苦情相談について、どのようなものが多いか

- 光回線の電話勧誘に関しては、「安くなる」「速くなる」とのセールストークで勧誘されたとの相談が依然として多く寄せられており、説明書面が送付されていないと思われる相談も散見される。工事費についても、実質無料ではなく、無料と認識している相談も見受けられる。
- スマホの契約に関しては、説明された契約内容が複雑で理解できなかった、ニーズに合致していないオプション契約をさせられたとの相談や電気・クレジットカードなどの関連サービスを契約したが不要だったとの相談がある。

- スマホを所有し始める年齢が低年齢化しており、親の管理が行き届かずゲームや投げ銭で課金をしてしまう事例が多数見受けられる。未成年者が初めて契約する時、親に対してもペアレンタルコントロールの設定方法や課金の防止方法の助言が必要と感じるが、助言が有料であると親が設定しなくなる恐れがあるので、できれば無料で助言が得られるとありがたい。また、未成年者が使用するスマホは初期設定でクレジットカードやキャリア決済の制限、利用時間制限等が必要と感じる。
- 勧誘の際は、より丁寧な説明を求めるとともに書面交付の際は、消費者が現在の利用状況、各種キャンペーンや割引価格等、高齢者のみならず消費者が容易に比較検討できるような記載や説明を行う等の工夫をしていただきたい。また、依然として正式な事業者名を名乗らず、相談の際に代理店名やサービス提供事業者名、連絡先が不明な相談も多い。消費者保護ルールを遵守していない業者もあるため代理店等の監督等の強化に努めていただきたい。
- 問い合わせのため、契約者専用電話番号に架電してもオペレータが出てこないで、オペレータに接続するためにはチャット上での申し込み手続きが必要など、ネットに不慣れな高齢者、障がいのある方には加重的な負担となっている場合がある。配慮が必要な方向けの専用ダイヤルを設置するなどの対応を検討いただきたい。

② 事業者のこれまでの取組への評価及び今後どのようなことを取り組んでほしいか

- 料金や速度に関しては、現在の契約と比較した表を提示するなど根拠を示して勧誘を行っていただきたい。工事費やキャッシュバックに関しても、高齢者等に限らずシンプルでわかりやすい制度や説明にしていきたい。
- 高齢者や障がい者については、まずは回線やスマホ本体の契約に関する説明だけを行った後に適合性の原則を踏まえた上でオプションや関連サービスの勧誘を行っていただきたい。高齢者はウェブ上での契約内容や料金の確認が難しいケースもあるため、電話対応等において支障がないように配慮していただきたい。
- 高齢者に対し、早口での説明、事前に説明不要の欄にサインをさせる等の過度な勧誘行為が見受けられることから、消費者保護ルールに沿った高齢者・障がい者等特に配慮が必要な消費者へより丁寧な説明方法や適切な勧誘行為等、より一層監督・指導の強化に努めていただきたい。
- 特に高齢者に対しては、本人が必要とするサービス確認を徹底し、例えば、料金プランの変更によりなくなってしまうサービスについて、理解を得られる努力が必要と考えます。高齢者や障がい者のリテラシーに合わせた説明を要望します。
- 判断力が不十分な消費者に対しては、親族等の同席や契約内容の通知などで周知する方法などのルール化をご検討いただきたい。保険契約のように契約当事者以外の登録親族が解約等の手続きができるようなルールがあってもよいと考えます。

③ （民法改正による成年年齢の引き下げを含む）若年層からの通信サービスに関する苦情相談等の状況の変化

- 現状の請求額や利用実態を踏まえた上での料金プランの提案になるような措置を検討してほしい。

【電気通信事業者】

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、苦情相談を削減するために、どのような取組をしているか

- ご契約に関しては、事前に説明書面をお送りし、読み合わせによる説明を実施することでしっかりとご理解いただけるよう努めています。あわせて、高齢のお客様の場合には、ご契約者様の同意のもと、ご家族への電話確認等を行うことで、「申込内容の再確認」「説明不足の解消」等、より丁寧な対応を実施しています。その他、高齢のお客様へは、社名・サービス名などの固有名詞が伝わりやすいようゆっくり丁寧な口調で説明すること、専門用語を避けて説明する等、代理店に指導している。
- 65 歳以上の高齢者へは、お客様のご意向や状況を考慮したわかりやすい説明に努めるとともに、店頭での端末操作方法のサポートを中心に丁寧な対応・確認を心がけている。さらに 80 歳以上の高齢者に対しては、ご家族同伴来店のお願いやご家族への電話による説明に取り組んでいる。
- 障がいをお持ちのお客様に対しては、「ここ」「それ」等の指示語は使わず具体的な言葉を用いてご説明する、ご理解を得られない場合はご家族の同意を得てから契約を受け付ける等、状況に応じた対応を行っている。
- 未成年のお客様に対しては、原則として親族者ご同席のもと、理解度に合わせた説明を行っており、重要事項説明の中でフィルタリングサービス加入の案内も徹底している。
- 外国人のお客様に向けては、公式ホームページ、総合カタログ、コールセンターや店頭における外国語対応や重要事項説明の外国語動画の提供等により、ご理解いただける接客に努めている。