

令和6年度東北電気通信消費者支援連絡会（下半期）開催報告

1. 開催日時

令和7年2月20日（木）13時30分から16時00分まで

2. 開催場所

仙台第二合同庁舎（仙台市青葉区本町3-2-23）12階会議室

※同時にWEB（「Webex」）開催

3. 議事

- (1) 電気通信サービスの消費者保護に係る取組
- (2) 消費生活センターが受付けた相談事例に基づく質問・要望
- (3) 総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換
- (4) その他

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 光回線の契約変更時の販売代理店とのトラブル

ア 事例概要

2か月前（8月）、契約しているAの光回線の代理店Bより携帯電話に連絡があり、「プロバイダを変更すると光回線が安くなる」と説明され、Aの正規販売店であると話していたので信用し申込みをした。その後、プロバイダのCから会員証が届いた。その後、新しい機器が届いたため設置し、利用していた機器を返送した。その後、数人の知人から我が家の固定電話に電話をしても繋がらない、FAXを送っても送れないと言われた。確認のため、固定電話から自分の携帯電話へ電話をしたところ、全く違う電話番号が表示され、固定電話の番号が変更されていたことを知った。Aに電話をし、番号を変更した覚えはないので元の番号に戻して欲しいと要望したところ、処理するとの回答だった。また、Cに解約したいと連絡したところ、違約金等42,000円が発生すると言われた。固定電話の電話番号が変更するという説明もなく、不信感がある。違約金なしで解約したい。

イ 論点

勧誘方法について。
解約に際しての違約金等の支払いについて。

ウ 事業者回答

事業者：A

本事案は、代理店スタッフの誤登録により、新たな固定電話の番号が作成された。今後このような事が起きないように、再発防止に努める。

- ・本契約に係る費用は代理店負担。
- ・本事案のように、Cの代理店ではなく、弊社の代理店に起因する事案は弊社にてご相談を承る。

事業者：C

本事案は、代理店がA社のお申込情報を弊社へ連携する際、A社の「現在ご利用の電話番号を移行する」という情報を連携するところ、誤って「電話番号を新規取得する」という情報で連携し受付をしたもの。お客さまのご要望は、A社のサービスでご希望の番号を利用することではなく、A社のサービス自体を解約したいとのことでしたので、解約を承ったうえで、お客さまへ費用を発生しないよう手続きを行った。

ご質問事項につき、以下のとおり回答する。

- ・代理店は相談者に代わり、C社に対して、工事残債金、違約金等を支払ったのか。

本件は代理店側の手続きミスに起因するものであったため、費用について全額、代理店が負担した。

・当該事例のような相談の場合、消費生活センターが交渉すべき事業者は、どちらが正しかったのか。

原則、消費生活センター様からのお問い合わせはお客様の契約元である弊社へお問い合わせいただければと考える。

今回の件については、代理店のミスが原因であったため、消費生活センター様から代理店へご連絡いただいた際、交渉がスムーズに進んだものと推察するが、お客様のお困りごとの原因については、様々な要因が考えられる。

エ まとめ

相談者に対し、不利益のない状態で解決に至っているが、事業者・販売代理店は、引き続き電気通信事業法等の関係法令や 電気通信事業の消費者保護ルールに関するガイドラインに基づいた契約をお願いします。

②光回線契約時の販売代理店の電話勧誘方法

ア 事例概要

A社関連のサポート担当と名乗る男性から、以下のような電話があった。「当地区でA社とB社が共用できる工事が終了したので、光用モデムの取り換え工事が発生した、そのためのお知らせ電話である、利用料金も安くなる」という内容だった。光用モデムの取り換え工事に伴う設備の聞き取りをされ、「現在、A社の光回線を契約し、光電話とそれに付随するサービスを利用しているか。（工事費の話は出なかったが、）工事をすることで支障の出る家族はいないか」と聞かれた。

最初は、強制的に取り替え工事が発生するのかと思い、色々な質問に回答した。その中には、年齢やサービス内容の間もあり何か変だなと感じた。30分後位に別の担当者という男性から電話があり、光用モデムの取り換え工事は必須ではないことが解った。A社のサポート担当と誤認させる内容で、設備、家族の状況、携帯等の個人情報を聞き取る行為は大変不愉快だ。どこの業者か分からないが、調査、指導をお願いしたい。

イ 論点

相談者が高齢であること。
電話勧誘時の説明手法。

ウ 事業者回答

当社事例ではなく他事業者様の個別事例なので、弊社の一般的な対応状況として回答する。

弊社代理店の電話勧誘の際は、適合性の原則に基づき利用者の属性等の的確な把握と利用実態に応じた適切な勧奨を行なうよう指導している。定期的に、電話勧誘時の対応模様についてモニタリングチェックを実施しており、「説明書面送付後の再説明」を実施しているか、適正な名乗りを行っているか、虚偽や誤解を与える説明をしていないかを通話録音データ等を基に確認している。

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、第三者確認（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る。

エ まとめ

電気通信サービスの利用者への情報提供の在り方、特に高齢者に対しては、「A社関連～」などといった用語を使った勧誘などについて十分な配慮が必要であると感じている。

昨今、高齢者の電気通信サービス利用者が増加しており、事業者の皆様には、それぞれに作成している年齢別の対応マニュアルにある年齢だけで判断せず、高齢者に対しては 適合性の原則に沿ってご説明を行うよう、重ねてお願いするもの。

③スマートフォン機種変更契約時における販売代理店の利用者が望まない形への誘導

ア 事例概要

最新のスマートフォンに機種変更するために代理店へ行った。契約中の回線プランはギガ無制限だったが、データ利用量が少なかったので店舗スタッフから「系列会社の安い回線契約に変更したら料金が安くなる」と勧められた。料金が安くなるならと応じたところ、機種変更当日は回線変更に伴う電話番号の移行ができないため、従来の回線との二重契約になった。契約中の回線プランはギガ無制限から最低限のものに変更したが、料金は高くなった。契約店舗に行き、電話番号の移行（回線の切り替え）はいつになったらできるのか尋ねると、半年後だと言われた。半年間も二重回線の負担を負わせられるとは聞いていない。機種変更だから番号の移行が半年間できないというのなら、端末だけ購入して、後から回線契約を変更することはできなかったのか尋ねたが、端末だけ販売することはしていないと言われたが本当なのだろうか。端末だけ購入可能ならば、端末だけ別のところで購入するという選択肢もあったはずだ。

イ 論点

勧誘時の契約内容の説明手法。

ウ 事業者回答

お客様のご利用状況を踏まえたご提案になるよう今後とも努めていく。
また、今回の対応については、当時の会話が確認できなかったとはいえ、提案自体のメリット・デメリットは示すことができたと思われるので、改めて販売店の担当に対して勧誘方法について周知徹底する。

エ まとめ

販売店の説明と相談者の理解が相容れず、トラブルに発展した事例であると考え。
最終的に事業者から「契約者の意向に依る」との回答を得ているが、引き続き事業者・代理店は、契約内容の説明を利用者が十分に理解しているか確認のうえ、利用者の望まない契約とならないよう契約事務を行っていただきたい。

④光回線契約時の電話勧誘方法

ア 事例概要

数日前、S社の光回線の契約に関して、B社から「Wi-Fi料金が安くなる。現在、光回線の月額料金はいくらか。」と勧誘電話が来た。「4,500円」と答えたところ、「現在の料金より1200円くらい安くなる。」と言われたので、乗り換えることにした。A社から連絡が来た際にウェブ画面での説明を選択。SMSで書面が届いた。次にSMSでC社から届いた申込フォームから契約手続きを行った。後刻、A社から届いた説明書面を見たら私が契約した3,300円のプランはなかった。契約するまでに複数の業者からSMSが届いたことにも不信感があり、後日A社から電話が来た際に解約する旨伝えたところ、「週明けに連絡する」と言われたが、いまだに連絡がこない。すでにC社からはキャリア決済で3300円を引き落とされている。本当に解約できたのか不安だ。

イ 論点

不明瞭な勧誘方法と契約内容の説明。解約手続きに対する不安。

ウ 事業者回答

事業者：S

本件について再度確認を実施したところ、窓口の説明で一部事実と異なる内容を説明していた。当社窓口からの回答では、本件は代理店「A社」であると回答をしていたが、正しくは当社代理店の「B社」の事案だった。事実と異なる回答をお詫びする。

・対象代理店を誤認した経緯

消費生活センターから当社に斡旋いただいた際、申告いただいた電話番号（下2桁52）について、当社代理店に該当するかの確認を行った。当社代理店の確認は当社内の代理店連絡先リストを使用するのだが、担当者がリスト内の照合を見誤り、異なる代理店名を回答してしまった。

その後も、誤った代理店名のまま、斡旋対応を進めてしまった。

今回、改めて確認を行った結果に基づき、ご質問・ご要望の件について、弊社回答を申し上げる。

■ご質問①

今回、「B社」によって当社商材の勧奨に使用されたリストは、同社が保有する自社サービスの会員リストだった。よって、ランダムに架電する等を行い、そこで取得された個人情報が代理店間で共有されたものではない。また、「B社」に確認を行ったところ、同リストに対して、当社サービスの勧奨とは別に、「C社」のサービスの勧奨も行われていたようだ。これにより、ご相談者様へ同時期に複数の連絡が入ってしまい、混乱させてしまった。今後このようなことが発生しないよう、当該代理店に対して、当社商材と同時に、他社サービスを勧奨しないよう改めて注意喚起の上、周知・指導を行った。また、消費生活センターからの斡旋時に、当社斡旋担当の窓口スタッフがC社のサービスを当社サービスと誤認したため、C社サービスの料金（3300円）の返金を当社より誤って実施していた。

■ご質問②

当社代理店が行う電話勧誘時の説明方法は、説明書面を郵送する方法に加え、代替方法として「SMS送付」（PDF資料添付）にて確認する方法の両方をお客様に提示し、お客様のご都合・ご要望に合う方法を選択いただき、交付することを販売代理店へ案内・許容している。（代替方法のSMS送付のみを誘導・ご説明するなどの勧誘は禁止している。）SMS送付後のご説明では、可能な限りお客様のスマートフォンをスピーカー通話に切替えていただき、書面内容と説明が一致するように指導している。

なお、本件については、当該代理店よりお客様へ上記方法をご説明し、お客様が選択された「SMS送付」にてご説明している。また、SMS送付によりお客様に参照いただくPDF資料には必要十分な内容は盛り込まれているが、お客様にとって分かりづらい等の意見があれば改善を検討していく。

エ まとめ

個人情報の取扱いに関する取扱いと契約時の説明内容に関するものだったが、引き続き事業者・販売代理店には、電気通信事業法等の関係法令や電気通信事業の消費者保護ルールに関するガイドラインに基づいた適切な契約事務の遂行を重ねて願います。

⑤光回線と携帯電話の乗り換えのセット契約に関する契約トラブル

ア 事例概要

家電量販店でテレビを購入しようと思っていたら当該事業者から光回線と携帯電話の乗換えの契約をすれば現在契約している光回線よりも安くなるしテレビ代を値引きすると勧誘された。料金が安くなるのであればと5G回線が使用可能と担当者に確認し据置型Wi-Fiルーターと携帯電話の乗換え契約をした。仕事が忙しかったこともあり購入から10日後に使用してみたがいろいろ試してもネット回線が繋がらなかった。

翌日店に出向いたが担当者が不在で他の店員から自宅では使用できないと言われた。翌日担当者から8日間キャンセル期間が終了したためコールセンターに問合せるよう言われた。コールセンターに連絡したがキャンセル期間を過ぎたため解約できないと説明された。

自宅で使用可能であることを確認したうえで契約しているため解約したい。

イ 論点

初期契約解除の対象となる電気通信役務と対象とならない商品の解約条件に関する問題。

ウ 事業者回答

コールセンターに連絡いただいた際、店頭でのやり取りに関しては事実確認できない旨を伝え、お客様より店舗と相談の上、改めて連絡いただくことで終わっている。

エリア説明については、お客様と販売店からの申告に食い違いがあったが、5Gエリアではない事から、事情を鑑み、相談室にて柔軟対応した事案。

引き続き、事実確認の上、お客様の状況を考慮した対応を心がけていく。

エ まとめ

利用者が実際に利用する場所における電波の状況が契約時点では明らかにならず、また複雑な提供条件について説明不十分のために利用者の理解が及ばない場合もある。今回は書面を受領した日から起算して八日を経過していたが、消費生活センターの斡旋もあり解約できた。今後も解約等にかかる柔軟な対応について検討をお願いしたい。

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) 主な意見等

(消費生活センター)

●相談現場において事業者と消費者側の認識の齟齬の要因。

- ・誤解・勘違い・思い込みの契約。
- ・使用される用語や語彙が一般的に使われている語句と異なる。
(頭金実質0円、機種変更、無料○○)
- ・専門用語が多い。
- ・プランの種類が多く、名称も分かりにくい、どれを選べばよいか迷ってしまう。
- ・様々な要素(基本料金・データ容量・通話料金・オプション料金など)が組み合わせられて料金が決まるが、料金体系が複雑で理解できない。
- ・事業者(携帯電話ショップ)は契約者の通信利用傾向がわかると思われるが、かけ離れたプランを勧める場合がある。
- ・販売員から最新機種や高額なプランを短時間のうちに説明されるため、冷静な判断が難しい場合がある。
- ・申し込みの契約は1回ですべて終わるが、解約に当たっては通信契約を解約してもオプション契約などの付帯的な契約は、別途解約手続きをする必要があることが理解されていない。
- ・携帯電話端末購入時の「頭金」について。
- ・「料金」などの言葉の意味するところの認識の違い。
- ・説明内容を覚えていない、書面を読んでも理解できない、端末を使いこなせないなど高齢に伴う理解力の低下によるトラブル。

●認識の齟齬を解決しトラブルを未然に防ぐために、勧誘(説明)時・契約時・契約中・解約時の各々に行政・事業者・消費者にどのような取組が必要と考えられるか(又は期待されるか)。

【事業者・代理店に対して】

- ・対面でじっくり相手の理解度に応じて説明を尽くした場合を除き、契約内容の認識に齟齬が生じた場合は、適合性の原則に照らし、無条件解約に応じていただきたい。
- ・消費者に交付する契約書面についても、料金の割引やその条件・契約期間・解約料等の重要部分については、高齢者でも理解しやすいような文面を工夫して欲しい。
- ・また、初期契約解除の起算日については、契約書面が消費者に交付された日ではなく、消費者が署名・捺印をした契約書面が事業者に到達した日とし、消費者が書面を十分に確認する時間的な猶予を設けていただきたい。
- ・消費者のニーズを把握し、適切なプランを提案する取り組みを行う。
- ・携帯電話サービスに関する高齢者等に対する対応ルールを順守する。(例：説明時の家族の同席など)
- ・解約時オプション契約などもワンストップで解約できるよう配慮を行う。
- ・可視性のない電気通信サービスの複雑な契約内容を分かりやすく説明するのも理解するのも難しいと思うが、契約変更内容の説明に当たっては消費者が変更前・変更後の内容を理解できるよう、図解により可視化する等の対応をお願いしたい。
- ・通信事業者側では『書面で明示した』『タブレット端末を用いて承諾を得ている』等と回答されるが、複雑な契約については当日で完結せず、一定の段階を設けるなどの対応策も必要ではないかと感じる。
- ・契約前に契約内容をきちんと理解していないことでトラブルになっているため、事業者には電子的方法で届いた書面を消費者に見てもらいながら説明することを徹底していただきたい。
- ・契約時に機種代やオプションについては説明をしていますが、契約者から「料金は○○円ですね」と確認された場合には、料金についてしっかり把握できていないと認識して改めて丁寧な説明をしていただく必要がある。
口頭ではなく、契約書面(重要事項説明書)で確認をする、月額料金のメモを渡す、契約者にメモをってもらうなど、後で見てもはっきりわかる方法をとることが重要と考える。
- ・各社、高齢者の契約については、家族の了解や同伴を求めるとの対応をとっているようだが、家族や

それに代わる人が同伴できない、事前の連絡もつかないという場合には契約できないというルールにすることも必要ではないか。

ネットからの契約申し込みの場合にも、家族等への確認ができなければ受け付けられないなど、ネット通販の利便性が失われるとしても、契約後のトラブルを発生させないことを優先して対応を検討することが求められるのではないか。

消費者の利益を重視して、高齢契約者が家族の了解は不要、自分で契約はできると主張した場合には申し込みを受けざるを得ないということではなく、このような場合にはお断りすると明確なルールをもって対応することがトラブルを発生させないという点において、消費者・事業者双方にとって益となるとの考え方もあると考える。

【消費者に対して】

- ・消費者側も説明内容をよく確認し、納得した上で契約を行う必要がある。
- ・説明が理解できないまま契約しない。
- ・格安プランや格安SIMなどは、店頭などでの対面対応が受けられないことを理解する。

【行政に対して】

- ・行政として、事業者及び消費者に対して、適切な助言・指導や消費者教育を継続して行う必要があると考える。
- ・契約により拘束されることを理解し、その場に流されずに慎重に契約するよう啓蒙啓発する。

(事業者等)

●説明の際に認識の齟齬が生じないように行っている取組。

- ・電気通信サービスの利用者への情報提供の在り方として、認識の齟齬が生じないように丁寧な対応を徹底している。
- ・電話勧誘においては、サービスを安心してご利用いただけるよう、事前にご提案内容や料金等を記載した説明書面をお送りし、後確認（読み合わせによる説明）を実施することで、お客様にしっかりとご理解いただけるよう努めている。
- ・お申込みページにおいて、お客様の環境やご要望をヒアリングしながら、商材やオプションを提示する仕組みを採用している。
- ・店頭受付および出張販売に関しては、電気通信事業法・消費者保護に関するルール遵守のため、業務に携わる全販売代理店スタッフを対象に年1回の研修を実施。
- ・店舗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様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上で最適な提案を行うようにしている。

これにより、適合性原則にのっとりお客様のニーズに合ったサービスを提供している。

- ・説明の都度お客様にご理解いただいているかお伺いするとともに、重要事項説明書のチェックシート等にてお客様の理解度を確認。
- ・商品・サービスの勧奨・説明を行う際は、勧誘行為に関するルールを遵守した上で適合性の原則に配慮し伝えるべき情報をわかりやすくお伝えし、勧奨を行うよう指導特に65歳以上のお客さまには、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歳以上のご高齢のお客さまに対しては、ご家族同伴来店のお願いやご家族への電話によるご説明に取り組んでいる。
- ・高齢のお客さまの場合には、ご契約者様の同意のもと、第三者確認（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る。
- ・65歳以上のお客さまに対しては、電話で申込を承るのではなく、申込書面をご確認いただいたうえで返送をもって受付としている。
- ・70歳以上のお客さまに対しては、原則として電話によるご家族様への契約内容確認を行っている。
- ・申込み項目についても、わかりやすい用語解説や料金表示、質問用のチャットボットの具備など、お客様の不安や疑問を解消する表現と機能を充実するよう努めている。
- ・申込み時には、重要事項説明や初期契約解除に関する情報に同意いただいた上でお申し込みをいただく工夫を設け、認識の齟齬を生じないように心掛けている。

「契約前の説明義務」や「適合性の原則」についての理解促進を図るとともに、お客さまへは各種説明事項を説明することだけでなく、ご理解ご納得された上でご契約いただくことが必要である旨を

指導。

- ・出張販売においては、店頭販売以上に丁寧な説明が必要であることから、出張販売に携わる全スタッフを対象に、事前に電気通信事業法・消費者保護に関する研修受講を必須としている。
- ・2024年10月31日のガイドライン改正により、オンライン契約の最終確認画面にて苦情に繋がりやすい事項を再表示すべき項目（料金・通信品質・契約解除等の条件など）が明確化されたことを受け、誤操作による申込みや適切な理解のないまま契約することを防止するため、各オンラインサイトの最終画面にそれらの項目を追記。
- ・万一ご理解いただけていない様子が見受けられる場合には、再説明や別スタッフによる確認を行う。
- ・オンラインにおいては、手続き画面上にてご契約内容を端的に説明している。
重要事項説明を確実に読みいただけるよう、説明事項ごとに説明書をタップして開き、内容確認のうえ、同意ボタンを押下いただかないと次へ進むことができないよう工夫も行っている。
- ・販売代理店に対しては、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をもとに定めている店舗スタッフ向けマニュアルに沿った対応を実施するよう指導している。
- ・品質管理の一環として、販売代理店に対する実地調査である社内覆面調査や店舗査察を毎月実施し、覆面調査・査察の結果、マニュアルから逸脱した接客やコンプライアンス違反等が懸念される事項が確認された際には、現場担当者へ指導、または調査結果を代理店本部に渡した上で指導し、店長及び委託企業担当者に対して、事象の詳細・当該店舗への指導結果および再発防止策を報告するよう定め、弊社から直接の指導を行っている。
- 今後、勧誘（説明）時・契約時・契約中・解約時の各々に行政・事業者・消費者にどのような取組が必要と考えられるか（又は期待されるか）。

【事業者の取組】

- ・トラブルの未然防止にむけ、認識の齟齬がおきる原因を分析し、適切な改善を積み重ねることが必要と考える。
消費者の皆さまから寄せられる声をもとに、消費者団体の皆さまとご連携をさせて頂きながら苦情撲滅に努めていく。
- ・お客さまや消費生活センターさまなどから頂戴するお声等を踏まえ、必要に応じて適宜運用ルール等の見直しに努めていく。
- ・店頭・出張販売・オンライン・電話勧誘販売といった各手続きにおいて、適合性の原則に則った適切な対応、お客さまに契約条件等をご理解いただけるよう丁寧、かつわかりやすい説明を行っていくことが重要。
今後も代理店への指導・注意喚起を定期的実施。
- ・契約内容やご利用状況を随時確認いただくことはお客さまにとって大変重要だと考えており、お客さまご自身で契約内容を確認していただけるマイページの画面構成や「ご利用料金のご案内」等に関しても、より利便性の高いものにしていくため、改善に努めていく。
- ・解約時においては、解約後も発生する料金（端末分割支払金残債、最終月の利用料金等）、端末の補償サービス継続利用についての説明・意思確認、グループ割引等の代表回線変更に伴う注意点等を、正確且つ適切にお伝えするよう努めていく。
- ・万一トラブルが発生した際には、事実確認や原因究明を徹底的に行い、問題点の改善や販売代理店への指導を行っていくことであると認識。
- ・これまでの制度の見直しや消費者保護の取り組みにより、説明義務や書面交付義務が強化され、通信各社から利用者に対し一定の情報提供がなされているものと認識している。
- ・ホームページによるFAQの拡充など、お客様が必要とされる情報を充実させることは、お客様にとって問題の解決に有効であると考え。
- ・高齢者向けには自主基準として、65歳以上の方へのスマホの使い方説明や料金につきご不明点がないかの確認と不明点がないことのお客様ご自身による署名、80歳以上の場合はご家族等への架電による契約確認を行っている。
- ・WEB契約はキャリア直営サイトであり販売代理店は行っていない。

【消費者の取組】

- ・消費者にも自身の契約内容をしっかりと確認していただくことだと考えている。
- ・契約書面や重要事項説明書を確認いただき、契約内容を理解した上でサインを行う請求内容は定期的に確認いただく等、自身の契約に責任をもった行動が求められると考えている。

- ・契約書面を良く読むことや、毎月の請求金額と口座残高を比較する等の情報活用・管理することが肝要と考える。

【行政の取組】

- ・行政において必要な取組は、消費者への啓発や情報提供だと考えている。