

令和 6 年度 関東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 27 日（木） 14：00 から 16：00 まで

2. 開催場所

九段第 3 合同庁舎会議室及び Web ミーティング（Webex）

3. 議事

- （1）総務省からの情報提供
- （2）事業者団体等からの情報提供
- （3）前回の連絡会に関する質問事項への説明
- （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 端末の下取りサービス、残価設定型プログラム等について

ア 事例概要

【No.10 端末返却プログラムで想定外の修理代請求】

端末を購入してから 2 4 か月経過後、新端末を購入して旧端末を返却すると、旧端末の残債が免除されるというプログラムを契約していた消費者が、旧端末を返却したところ、事業者から残債は免除するが、端末に傷があると言われ、修理代 2 万 2 千円を請求された。しかし、傷があるとは考えられなかったため、傷の状態の写真を見せてほしいと事業者に依頼したが断られた事例。

【No.16 残価設定型プログラムで返還した端末の査定】

残価設定型プログラムで購入したスマホを、郵送で返還したところ、故障しており、査定基準を満たさないとわれ、2 万 2 千円を請求されたが納得できず、故障内容の説明を求めたが説明してもらえなかった事例。

イ 論点

- ・問い合わせに備えて故障箇所を記録として残すべきではないか。
 - ・下取りサービスと残価設定型プログラムで違いがあり、消費者に理解されていない。
- 等

ウ 事業者回答

- ・端末を郵送する場合、事業者では損害が発送時点で既に生じていたものであるのか、郵送中に生じたものであるのか確認できない。

- ・プログラム申込みの際に契約者から提示があれば、査定結果に基づいて返却する対応を行っている。
- ・下取りサービスや残価設定型プログラムによる端末回収には、郵送と店舗の2つの方法があり、その場で傷の有無等を確認できる店舗での回収が安心ではないか。
- ・郵送された端末の写真を事業者で撮ることを検討したことがあるが、写真と郵送された端末の紐付けに当たり、製造番号を含めた傷の部分が全て同じ状態で写っている必要があり、傷のみが写った写真では、それが当該契約者が送った端末なのかの証明が難しい等の事情で実施しなかった。

等

エ 総務省見解

「今後端末の中古市場を活性化していく上では、返却プログラムの利用は増えていくと思われます。そのためには、端末の傷等、利用者の認識と異なる結果になった場合、写真の開示、端末を利用者に返還するなどの選択肢を設けるべく、ルールを明文化していただきたいです。」「下取りプログラムについても、ガイドライン等を設けることを希望します。」というご要望については、参考のご意見として承ります。

② 電話勧誘による契約内容の説明や重要事項説明等書類の交付方法について

ア 事例概要

【No.5 携帯電話への光回線変更を促す電話】

電話勧誘で「現在使用中の光回線サービスが終了するのでプロバイダを変更する必要がある」と言われ、使えなくならないよう、説明に従って、手続きを進めていたが、工事のお知らせなどのSMSが届いて不安になり、使用中のサービスがなくならないなら元のまま使用したいという事例。

【No.17 光テレビの解約】

光テレビを解約しようとメールや電話をしたが繋がらず、解約できないという事例。

イ 論点

- ・転用承諾番号の取得時に、販売代理店が転送電話を使用している場合があるが、どのように行われているのか、事業者では確認しているのか。
- ・電話勧誘時の録音データは外部に開示可能か。

等

ウ 事業者回答

- ・転用承諾番号取得について、販売代理店から事前の説明を十分に行うことを前提に事業者として許容し、回線事業者からの説明時に販売代理店が介入しない配慮している。

- ・録音データは基本的に第三者に開示していない。
等

エ 総務省見解

- ・2022年7月より、電話勧誘において消費者が電話で意思表示をする場合、契約締結前の提供条件の概要説明においては、説明書面を交付することが義務化され、消費者が、説明書面の交付によらない代替的方法を自ら積極的に求める場合に限り、代替的方法による説明が可能となることとしているところです。各電気通信事業者や代理店においては、当該規定の趣旨を踏まえ、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。
- ・書面を交付しそれを閲覧し消費者が説明を受けたことが確認できない場合の対応及び転用承諾番号等の取得手続きにおける本人確認の厳格化に関するご要望は、ご意見として承ります。

(2) 主な意見等

① 相談事例①

- ・利用規約において、契約者が郵送業者に端末を引き渡した時に所有権が事業者に移るが、到着までに生じた損害は契約者が負担とされているのは、矛盾しているのではないか。
- ・下取りサービスの利用規約変更をされた一方、残価設定型プログラムに関しては変更がない状況について、その後の検討状況を知りたい。
- ・下取りサービスと残価設定型プログラムについて消費者の理解が進むような説明をしてほしい。
- ・残価設定型プログラムについて、修理代を支払ってでもプログラムを利用するのと、プログラムを利用せず残債を支払うのとどちらが得なのかについても説明を尽くしてほしい。

② 相談事例②

- ・転用承諾番号の取得は、一般の消費者にとっては当たり前のことではなく、すぐに認識できない。販売代理店が説明した後、転送電話で本人に変わって番号だけ聞いてくださいと言われて、名前だけ告げてしまって話が進んでしまっているように思われる。例えば「今回、光回線の切替えのお電話でしたがよろしいですか？」と本人確認の前にもう一度、切り替え前の光回線事業者から確認することはできないか。

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

「販売代理店の勧誘に関する課題について」

(2) 主な意見等

- ・消費者が店舗に出向いた目的以外のサービス等に係る勧誘は、またの機会にするという運用をお願いしたい。
- ・代理店名に〇〇サポートや〇〇調整窓口といった名称をつけるのをやめてほしい。
- ・電気通信サービスは、新しいサービスも次々出てきているところ、説明を受けた消費者が良く理解できなかったという相談がある。新しいサービスについては、丁寧に、伝わるように説明いただきたい。
- ・契約前でも店舗の運営会社が確認できるよう、各社のサイトに表示をしてほしい。
- ・電話勧誘において消費者が電話で意思表示をする場合、契約締結前の提供条件の概要説明においては、説明書面を交付することが義務化され、消費者が、説明書面の交付によらない代替的方法を自ら積極的に求める場合に限り、代替的方法による説明が可能となることとされているところ、法令の主旨を踏まえ、原則の方法とそれ以外の方法が消費者側に区別されるように配慮してほしい。

以上