

## 令和6年度信越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18日（火） 14時から16時

### 2 開催場所

Web及び実地によるハイブリッド開催（実地開催場所：信越総合通信局4F南会議室）

### 3 議事

- (1) 総務省からの情報提供
- (2) 消費者相談関係機関・事業者団体からの情報提供
- (3) 電気通信サービス相談事例について  
消費生活センターから提出のあった相談事例及び電気通信事業者・総務省の回答
- (4) 意見交換  
テーマ 「販売代理店の勧誘に関する課題について」

### 4 相談事例に基づく質問・要望の主な内容

- (1) 契約者に覚えがないMNPについての苦情

#### ア 事例概要

1年前に海外から帰国した際、代理店で携帯電話を新規契約した。最近、家族の契約など回線数が増え使用料が高額になったので携帯電話会社を乗り換えようと、家電量販店で別会社に申し込んだ。

しかし、その際に対応した店員から「同じ携帯電話番号で別アカウントがあり、新規契約のポイントはあげられない。」とされた。結果アカウントは一つとなったが、ポイント付与については未解決。

#### イ 論点

- 1 顧客対応部署が事案確認もせずに回答するのはやや性急ではないか。
- 2 本件相談に関しては関係店舗から追加の情報提供を受けているが、代理店が過剰なインセンティブ狙いの営業を行わないよう、代理店の営業活動に配慮が必要。

#### ウ 事業者回答

一般的にはショップスタッフが他社の契約・解約解除手続きを行うことはないが、引き続き、不適切な販売を行わないよう販売代理店を指導して行く。

##### 1について

- ・顧客からの相談は、顧客対応部署にて事実確認の上、回答すべきと考える。至らぬ対応があれば指導の上、再発防止に努める。

##### 2について

- ・販売代理店に対し、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。なお、定期的に販売代理店への監査を行い、適切な対応がなされているか確認をしている。また、コンプライアンス遵守に関するeラーニングを開講し、全代理店スタッフ受講を必須としている。

## (2) 高齢者に対する携帯電話契約時のショップの対応についての相談

### ア 事例概要

高齢の母がショッピングセンターイベント販促で、今の契約より安くなりお得だと声をかけられ、電気の契約と併せて契約した。端末も新しく買い替えキャッシュバックを受け、月々の割引はあるが、過大な容量で不要なオプション契約もつけられた。オプション契約の解約は母には理解できず、子の私たちが業者から聞いても難しく、本当に得なのか判断が難しい契約だった。母は契約内容を正しく理解していなかったとわかり、今は騙されたと怒っている。

### イ 論点

- ・複雑な内容の契約を高齢者本人と行うことはいかがなものか。店頭では高齢者保護よりも売上高追求になってしまうのではないか。
- ・高齢者の契約の場合、家族の同意以外の工夫や、契約書面と別に大きな字で簡潔に契約内容をわかりやすく記載する書面の工夫ができないか。
- ・勧誘時の「実質〇〇円」や「プレゼント」の口頭説明や、販売員が安易に「今より安くなる」という説明は誤解を招き、混乱させるので無くしていただきたい。

### ウ 事業者回答

- ・適合性の原則に則った丁寧な説明を行うよう、常日頃より販売代理店へ指導している。
- ・高齢者の契約時の工夫については、家族の同意以外に、契約書面の文字を大きくする等取り組んでいる。また、代理店独自に、オプションの無料期間を記載したメモを渡す、特に重要な事項にマーカーで色を付けながら説明する等、理解いただけるよう取り組んでいる。
- ・店舗で解決できない場合の対応については、適切な電話窓口を案内している。

### エ 総務省回答

- ・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、電気通信事業者等は利用者の知識及び経験並びに契約締結の目的に照らし、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している。また、特に配慮が必要とされる利用者に対しては、利用実態等を踏まえ十分に契約内容を理解し、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る。
- ・契約前の説明は義務としており、説明事項等を記載した書面を交付しこれに基づき口頭で説明することを原則としている。説明書面は、説明事項等を分かりやすく記載したものであり、例えばカタログやパンフレットが該当する。あくまで概要について「分かりやすさ」に重点を置いて書面を作成・交付し説明がされることが想定されており、「望ましい例」として「専用資料の使用」、「親族等の同席」、「複数の販売員による説明」を記載している。

## (3) 契約者の死亡に伴うオプション解約についての相談

## ア 事例概要

相談者の母が亡くなったため携帯電話の解約手続きを行った。手続きは携帯電話会社に書類を送ってもらい、通信とあわせて電気の契約も解約し、その際、他に契約しているものはないか事業者に尋ねたが教えてもらえなかったとのことであった。

相談者に請求が続いたため、相談を受けた消費生活センターから事業者を確認したところ、請求はオプションの故障紛失サポート代金で、契約内容は個人情報なので遺族にも教えることができない、毎月の請求内容や契約内容の確認は契約者本人、家族の義務とのことだった。

また、本解約手続きにおいて、相談者は戸籍謄本の提出を求められた。消費生活センターから事業者へ、販売店で手続きする場合は戸籍謄本は不要と確認したが、相談者に伝わっておらず説明不足が疑われた。

## イ 論点

- 1 契約者死亡による本契約解約時に、オプション契約のみが残ってしまうということはあるのか。
- 2 契約者が死亡した際に、家族に契約内容を伝えない対応をされているか。また、家族が契約内容を知るための方法についてはどのような説明をされているか。

## ウ 事業者回答（複数事業者の回答を列記）

### 1について

- ・契約者死亡により回線を代理人解約する場合、オプション契約も含めて解約となる。本事例は、契約者による本契約解約の際に、契約者の意思に基づき故障紛失サポートオプションの加入継続を受け付けていて、オプションのみ請求が続いていたもの。
- ・通信契約を解約された場合、通信契約に紐づくオプションはすべて解約となる。端末契約に紐づくオプションについては別途手続きが必要。
- ・契約者が死亡した場合、契約者の二親等以内の代理人からの解約申請を受け付ける。当該代理人がない場合は、弁護士などによる代理申請を受け付ける。申請書面や必要な情報はホームページ内に掲載している。
- ・契約者死亡時の解約は、付随するオプション契約もすべて解約とし、対象となる端末にかかるオプションも解約する。ただし、端末購入における残債がある場合は支払いいただく。

### 2について

- ・契約者死亡の際、代理人の本人確認書類等、必要書類をご提示いただくことで、契約内容を家族へ案内している。
- ・基本的には本人確認のうえ契約者本人に開示しているが、死亡により承継・解約された場合、承継者または相続人から顧客情報等の開示請求があった場合は、所定の手続きを経て開示に応じている。
- ・遺族・相続人、または相続財産清算人・遺言執行人等、本人確認等社内で定める手続きのうえ一部内容に関し開示は可能。なお、開示内容によっては、ショップに来店が必要になる場合がある。
- ・契約者の情報開示については、解約申請に必要な情報については案内しているが、通

話詳細や利用履歴等を案内することは原則行っていない。

#### (4) 携帯電話オンライン専用プラン解約時のショップの対応についての相談

##### ア 事例概要

オンライン専用プラン契約中で他社に乗り換えたいのだが、解約できなくて困っている。当初契約する際は店舗で親切に対応してくれたが、解約するときには「基本的にスマホから解約手続きを行うことになっている」と言われた。

1か月近く前から色々解約の手続きをしてみたがうまくいかず、窓口（お客様センター）に架電しても繋がらない。アプリを通じて解約しようとしたが途中で動かなくなった。店舗に行っても、店では解約ができないので窓口で電話して欲しいと言われた。

##### イ 論点

- 1 オンライン専用プラン解約時の対応は、店舗によって異なっているのか。
- 2 スマホの操作が不慣れな方に、スマホでの操作が前提のプランを勧める際に、解約方法や手数料等について説明はしているのか。

##### ウ 事業者回答（複数事業者の回答を列記）

###### 1について

- ・解約時は、基本的に自身で専用サイトにて手続きいただいているが、ショップ店頭にて自身による専用サイトでの手続きを手伝う、有料のサポートサービスを提供している。
- ・オンライン専用プランは、契約手続き・解約手続きいずれも顧客自身がオンラインで実施いただく。
- ・web 専用のサービスは、店頭で料金プラン・仕様等、一般的な案内は行うが、詳細の確認・契約手続きに関しては、web から顧客自身で実施いただいている。なお、店頭クルーによる操作サポートを望まれる声があることは認識している。
- ・専用アプリまたはホームページより自身で選び、手続きいただけるほか、電話やチャットの有人対応で解約できる。顧客の希望やリテラシーに合わせた方法で手続きいただけるよう案内している。
- ・解約を目的として来店された場合は、専用アプリでの解約手順について操作方法の無償サポートを行っている。このサポートは、原則どの店舗でも実施している。

###### 2について

- ・店頭やインフォメーション窓口では各種手続きは受付不可であることや店頭サポートの手数料発生等の注意事項等について、専用ツールを用いて説明をしている。
- ・サービス等の提案をする際には、ニーズを把握した上で、料金プランの特性やメリット・デメリットについてもしっかりと説明を行うよう指導徹底する。特に、65 歳以上の顧客には、契約後すぐにスマートフォンが使用できるよう、「電話」「メール」「インターネット」「契約書控えの確認方法」について簡単な操作説明を行っている。さらに 80 歳以上の顧客には、家族同伴のお願いや家族への電話による説明に取り組んでいる。

・ニーズや利用状況をしっかりとヒアリングした上で最適な提案を行うことと、メリットだけでなくデメリットを十分に理解いただける説明を行うことを販売代理店に引き続き指導する。

## 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（抜粋）

#### 【消費生活センター】

#### ①販売代理店による勧誘に係る消費者トラブルはどのようなものが多いか。

- ショッピングモールやスーパー等、大型商業施設での出張販売でのトラブル・苦情
  - ・内容以前に、つきまとい行為や、通りかかったときに執拗に勧誘される。
  - ・勧誘する側で必要な知識をもたず、ポイントの付与が違っていたところもある。
  - ・キャンペーンでキャッシュバックがあり使用料は安くなると言われたが審査が通らず、先にもらったWi-Fi 機器とタブレットは既に開封し使用しているため「返品すれば返金する」と言われても返品できない。
  - ・消費者が契約を急かされると感じ、安くなるという言葉だけに惹かれて、内容や機種を使い方などを理解せずに契約をしてしまう。
  - ・販売時に「抽選会」「ガチャ」で集客を図って、スマホ関連ブースであることが分からない、分かりづらいケースへの苦情が多い。
- 高齢者や障がい者の契約トラブル
  - ・高齢者1人がショップ契約時に、知らぬ間に多くのオプションを付けられ、結果、金額が高額になる。
  - ・ガラケーや、らくらくスマートフォンを使っていた高齢者が「安い端末が残りわずか」など勧誘され、通常スマートフォンを購入してトラブルになる。
  - ・キャッシュレス決済を使用していない方の利用料金が高額になるケースがトラブルになる。
  - ・高齢者や障がい者に、使いこなせないような高度な機種や大容量プランが設定されるケースが後でトラブルになる。
- 電話勧誘による光回線の契約トラブル
- 業者名を名乗らず勧誘することが多い。契約書が届いてそこで代理店だと知る。「無料」と言われたのに後になって代金の請求をされるという相談も多い。

#### ②特にトレンドとなっているトラブル解決のために事業者（団体）・行政にはどのような対応が実効的と考えられるか。

- 二次代理店、三次代理店にも法令、ガイドライン遵守の指導を徹底する。
- ネット上のニセ誤情報にだまされないよう、消費者に周知する取組みを提案。
- まず販売員がこれらを正しく理解し知識を持ち、契約者が理解できる説明、長時間説明による疲れを配慮した方法、理解しやすい書面を考えてほしい。

- 残クレの期日の到来時に、理解できずクレームになった場合、事業者側でわかるまで丁寧に時間をかけて話を聞くなど責任を持った対応が必要。
- 事業者は販売店、代理店の売り方を把握して、クレーム時には責任を持って間に入り解決することが求められる。
- 契約に関する注意喚起（契約内容の確認や冷静に考える時間の確保）、キャリア決済の注意喚起（定期的な内容確認）
- 消費者が求めている商品やプランについて、事業者がきちんとヒアリングする。
- 高齢者等配慮が必要な者に対する販売方法の徹底、指導の強化。
- スマホを使いこなしている若い方と高齢者がマッチングできるようなシステムや機会があると、高齢者もスマホを使えると思う。
- 出張販売でも、対応を録音していたら良い。
- 総務省の「電気通信サービス Q&A」、日本データ通信協会の『撃退！迷惑メール～だまされないコツ！教えます』のような冊子を、ショップでも配付できると良い。

### 【電気通信事業者】

①傘下の販売代理店に対する指導等を徹底するためにどのような取組を行っているか。

(※代表的な意見を記載)

- 管理、マニュアル等の取組
  - ・提案前の社名・氏名・目的の明示や、書面を用いた説明、高齢者への提案時の第三者説明など適切な誘引の手段に関する事項、法令等の遵守に関する事項を契約書・仕様書に定め、遵守することを徹底。
  - ・より分かりやすく、認識の齟齬が生じない説明を行うため、日々施策内容や業務マニュアルの見直しを行い指導。さらに、認識齟齬が生じないように、理解度に応じた説明、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。
  - ・関連法令、各種関係ガイドライン等を遵守し、利用状況やニーズをしっかりとヒアリングした上で、丁寧な説明を行うよう、常日頃より指導を実施。
  - ・勧誘手法ごと（店頭販売、出張販売、訪問販売、電話勧誘等）に適用法令や業界ルールを踏まえた専用ガイドラインを策定し、これを遵守するよう販売員を指導。
  - ・加入営業等の媒介等業務委託業者に対しては、社内に常駐して業務を行い、日々、業務活動報告を取り交わす。
- 出張販売
  - ・店頭販売以上に丁寧な説明が必要として、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を実施。
  - ・特に出張販売は、令和4年に総務省からの要請を受け、イベントスタッフ研修制度の整備や専用ガイドラインの再周知等を実施。
  - ・代理店と受託契約をしたイベント会社が出張販売を実施しているときは当社で審査を行い、過去問題があったイベント会社を排除する運用を開始。
- モニタリング調査、監査等

- ・定期的に各代理店企業の対応内容を無作為に抽出し、モニタリング調査を実施。
- ・総務省の覆面調査のフォローアップ内容を踏まえ、代理店へ文書等による調査結果の報告や全販売スタッフ向け研修の実施および社内ガイドラインの見直しなど取組み。
- ・独自の覆面調査を実施し、説明不足があった店舗に対しては、改善報告書を提出させ、消費者保護ルールに対する意識醸成を目的に当該店舗のスタッフに研修を実施。
- ・不適切な勧誘を行わない等、継続的に注意喚起、書面で通知。また、定期的に監査を行い、適切な対応がなされているか確認。
- ・各種ルールや取り組みの遵守状況について、定期監査（覆面調査）や担当営業による日頃の巡回等により販売現場の実態把握に努めている。

#### ■代理店向けの周知等

- ・営業マニュアルの展開や定期的な研修や対面指導により、実効性を確保。
- ・万が一、不適切な営業活動が発生した場合、該当事象の注意喚起のため、代理店向けに不適切な事例を展開し、迅速な再演防止を徹底。
- ・電気通信事業法や関連法令の改正の際には、販売代理店へ改正内容を周知するとともに、販売代理店向けのeラーニング研修等を通じ、教育を実施。
- ・販売代理店や販売クルーに、コンプライアンス研修の定期受講や、日々の業務における製品・サービス知識研修、業務マニュアルの展開等、適正な営業活動を行うために必要な指導・周知を実施。
- ・定期的に代理店に対するコンプライアンス研修やサービス知識研修を対面もしくはオンラインにて行っている。消費者保護ルールに沿った案内の徹底、誤案内防止のための教育を実施。
- ・接客品質やコンプライアンスの確保を目的とした定期的な会議を行っている。

②販売代理店の勧誘に係る消費者トラブルは販売代理店と消費者の間の認識に齟齬があることが要因である事案が多いが、認識の齟齬により生じた消費者トラブルについてどのように対応しているか。（※代表的な意見を記載）

#### ■事実確認方法等

- ・身に覚えのない契約など代理店に関する苦情申告を受けた場合は、通話録音を確認するなどの事実確認の上、適切に対応している。
- ・不適切な勧誘や認識の齟齬により生じた消費者トラブルが確認された場合は、事実確認を行った上で、速やかに是正や再発防止等の措置を講じている。
- ・事実関係の調査を行った結果、問題のある勧誘方法が発覚した場合には、関係者会議で審議の上、再発防止策を講じている。
- ・店頭において、契約手続き前に来店アンケートを実施し、利用実態を確認したうえで各種提案を行うよう、マニュアルに定めている。
- ・回線契約の受付時には、内容を相互確認するためのチェックシートを使用し、不明点は随時質問を受け解決する。
- ・基本説明事項16項目を原則口頭説明しており、説明品質標準準化の観点から動画等での説明も取り入れている。交付義務の書面も必ず交付し、確認いただいている。

- ・自主基準を設け、65 歳以上へはスマホの使い方や料金の不明点の確認と不明点がないことの自身による署名、80 歳以上は家族との同伴来店の推奨や、家族等への架電による契約確認を行っている。同伴が難しい場合は、電話による家族確認に努める。

■認識に齟齬が生じた場合は

- ・店舗や相談窓口において申告を承り、事実確認・調査を実施したうえで、説明が十分ではなかった等の場合は、確認措置等の適切な対応を行うとともに、再発防止に向けて指導徹底を行っている。
- ・消費生活センターより指摘・意見を頂いた際は、相談窓口と営業部門・サービス主管部門等とも連携のうえ、問題解決を図っている。
- ・接客ツールや交付書面の記載、手続き運用などが複雑になっていないか課題を収集して業務改善に取り組んでいる。
- ・コンタクトセンターへ問い合わせをいただき事実を精査した上で、適合性原則を加味した解決に努めている。
- ・トラブルの起因箇所を特定した上で、和解案を提案し対応。また、トラブルの起因を代理店へフィードバックし、再発防止に努めている。
- ・委託業者任せではなく自社がフロントに立ち、迅速に齟齬の解消に対応する。基本的には消費者が不利益とならないような解決策を模索する。