

令和 6 年度第 2 回東海電気通信消費者支援連絡会開催報告

1 開催日時

令和 7 年 2 月 5 日(水) 14 時から 16 時 20 分まで

2 開催場所

名古屋合同庁舎第 3 号館（名古屋市東区白壁 1-15-1） 7 階共用会議室

※同時に WEB（「Teams」）開催

3 議題

（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）消費生活センター等が受け付けた相談事例に基づく質問・要望

（４）総務省、消費生活センター及び事業者間の意見交換

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」

4 議事の内容

（１）総務省から資料 1 に基づき電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について説明。（「指導等措置義務の履行状況と評価等」は割愛）

【総務省へ質問】

消費者保護ルールに関するガイドライン改正の P3 の説明で割愛された 3 つ目の「指導等措置義務の履行状況」に関してお尋ねしたい。個人の販売代理店の問題が、少し前から問題になっており届出のやり方を少し変えてはどうかという話になったが、今は届け出というのは具体的にどのようにすると義務付けられているのか、その届出で、総務省は何を確認しているのか、その実態把握をこれからしていくという話であるが、総務省は、今現在、実態把握をしておられないのか、今後どのように把握していこうと考えておられるか、事業者さん経由で確認されるのか？総務省がオリジナルで確認しようとされているのか、方向性が見えているのであれば可能な範囲で教えてほしい。（座長）

←代理店についてご指摘いただいたとおり、個人の販売代理店等の実態把握ということでは、代理店になりたい人は届け出ることによって簡単に出来るような状態である。届出自体もオンラインで出来るため、形式的な要件がマッチしていれば受理するので結構な数が増えていくところである。

実態把握としては、まず大手電気通信事業者から把握し、大手以外の事業者も多数いるため、どんな添付書類が要するのか、制度はどのようにするのか、添付書類だけで解決するのか、仕組みをどのように変えていけばいいのかという検討を始めたところである。

（総務省）

←事業者が代理店だと把握していないが、「私はどこの代理店です」というように登録している個人の方が結構いらっしゃるということか？（座長）

←事業者が把握していないということは、契約したところで事業者に届かないということだと思っている。架空になってしまっているから契約に至らないはずで、事業者さんが知らない人から「契約しましたので、よろしくお願いします」と言われても、事業者さんは受け付けられないから、そういった意味で、勝手に届けられてしまっているのも、実態がないという状況になっているのではないかと想像しているところである。やはり契約に至るためには、事業者がきちんと把握している代理店でないと、契約は受け付けられないはずなので、そういうことも踏まえ実態把握をどのように進めるか検討を始めたばかりである。

（総務省）

・25ページの電話勧誘の事前説明書面を渡すことに関して、私どもの資料7に電話相談110番や週末電話相談の実施状況をまとめているが、相談で入るものは「法律違反じゃないのか？」というものが多い。元々この法律というのは苦情ゼロになるような素晴らしい法律であるが、実態に合っていないというか、現場では法律違反だからと言って強く交渉して無効や取り消しにすることは難しく、法律を守っていれば「何を契約したか分からない」ということはあり得ない訳である。

会社名が誰から掛かってきたか分からない電話の数は減少した。このような会議や事業者の努力によって、ちょっと減少はしているものの踏みとどまっているのは、このガイドラインや法律改正があってこそだが、今後の課題だと思うので、今日、この在り方検討会の場で実態を検討していただき、私たちも注視していきたいと思う、総務省の皆さんもよろしくお願いいたします。（消費者相談関係団体①）

（2）相談事例に基づく質問・要望及び意見交換の主な内容※相談事例に基づく質問・要望と意見交換を一体的に議論

（ア）相談事例1の概要

11/17に店に行き、6年間、シニア向けスマホを使っていると言った。その時にスマホに故障などはなく、通常通り使えていた。店員から「6年も使っていたら爆発するよ」と言われた。スマホが爆発するのは怖いと思った。店員から「新しいスマホを買いましょう」

「料金プランも確かめましょう」と言われた。「今までの契約は5千円台。同じプランでいい」と言ったが、いろいろ説明をされた。書類を見せられたがよく分からないまま1時間説明を聞いた。契約して代金を支払って書面をもらい家に帰った。購入したスマホを使おうとしたら、どこを触れていいかも分からず朝4時までスマホと格闘していたが何もできなかった。

翌日(11/18)、店に「購入したスマホを全く使えなかった」「返品して元のスマホと同じ操作のものが欲しい」と伝えたら、店員から「使っているので返品できない」と言われた。仕方なく、新しいシニア向けスマホを購入することにした。現金で支払った。

その後、喫茶店で年齢の若い店員にスマホの契約の話をした。店員が新しいシニア向けスマホをいじって、「たくさんのオプションが付いているよ」と言った。「必要がないのであれば取った方がいい」と言われた。11/21に店に行ったが、予約がないので別の日に来て欲しいと言われた。要らないスマホの返品と不要なオプションの解約をしたい。

(イ) 主な論点

端末設備及び電気通信役務の提供に関して、高齢者に対し適合性の原則に沿った契約前説明が行われたかどうか。

・愛知県の消費生活相談でも携帯電話の代理店での契約トラブル、高齢者が当事者になるトラブルが非常に多いと思っている。本件は、高齢者が適合性の原則に沿わない契約をしてしまったという事例、消費者が契約内容を理解していないのに必要のない高額な料金プランや、不要な有料オプションがついた契約、消費者が希望していない契約へ誘導されてしまったという典型的なケース。

高齢者の方は、色々たくさんの説明を受けても、元々の生活になじみが無いような言葉が使われたり、色々なオプションを言われても、全く想像ができず理解ができないまま自分で必要か不必要かも分からないまま進められるがままで「説明をした」とおっしゃられるかもしれないが、そのまま契約を結ばされている。実際には自分がどういう契約を結ばされているのかというのを、大半の高齢者の方は理解されていないままではないかという内容のことを日々の相談で受けている。高齢者に限ったことではないかもしれないが、ご本人の要望以外の機種変更、プラン変更、オプションサービスの契約等を立て続けに行うような、長時間の説明になるようなことは避け、契約をしていただければと思う。

総務省さんへの要望は、より一層、消費者を保護するような検討を行い、事業者様への一層の指導をお願いしたいと思っている。(消費者相談関係団体②)

←愛知県消費生活総合センターは、意見交換の共通問題のコメントに、消費者ニーズに合っていないサービスを勧めて欲しくない、本人が「これをやってほしい」とお店に訪れた時は、それだけをやってほしいと書いているが、そのようにした方が良いのではないかと

いうお考えか。（座長）

←最近、若い方はネットで購入するようだが、ショップに行かないと契約できない高齢者の方が行くと、本当に必要の無い契約もさせられているので、機種変更したいとか修理したい等の要望以外を勧めるのはやめてほしいということが私ども相談員の願いである。

（消費者相談関係団体②）

（ウ）相談事例2の概要

使っていたスマホの修理のためショップに出向いたところ、7年経っているので直せないため買い替えるしかないと言われ、了承した。今までと同程度の機種とプランを希望したにもかかわらず、必要のない高機能の機種と高いプランを契約させられた。

（エ）主な論点

高齢者に対して、不必要な高機能機種及び高額な料金プランの契約を勧めた事例。適合性の原則沿った対応が徹底されず、ショップの売上目標や店員のノルマが優先されているのではないかと疑念が生じる。

・1件目の愛知県消費生活総合センター様の案件については、店舗の方に事実確認をさせていただき最終的にはキャンセルということで、返品を受付をさせていただいたところである。弊社の方では、すべてのお客様にご利用いただくサービスの内容が、ご理解されるように適合性の原則は大前提で取り組んでいるが、65歳以上の方への操作説明や、80歳以上の方のご家族への電話確認等の取り組みを行っている。更にオプションサービスについても、月々の料金等についても併せてご説明をし、ご理解いただいたうえで、ご契約いただいているが、このようなご申告をいただいたことについては、大変、申し訳なく存じているところ。

本件については、「爆発する」というような発言が弊社の店舗スタッフからあったというものであるが、確認させていただいたところ、実際にはお客様の方から他の店舗で「爆発するけど大丈夫なのか」というご発言があつて、普段使いであれば問題ないという対応をしたということで、発言等についてはしていないと考えている。動画サービスについては、このお客様はご利用いただいております、普段のデータ量等を確認させていただいたうえで、ご提案をさせていただいているところで、動画サービスで0.5ギガというのは確かに低く、店舗の方もデータ量の多いプランをご説明差し上げたが、お客様のご意向もあり一旦は0.5ギガでということで契約に至ったと聞いている。

本件については以上となるが、引き続き適合性の原則については徹底し対応していきたいと思っている。（事業者①）

←高齢者の年齢層に応じた説明対応をしていただいているということであるが、現実にはすべての代理店に指導が浸透していない可能性があると思うので、より一層のきめ細かい指導を代理店にお願いしたい。

オプションについては「今月中もしくは来月外せばいい」と説明されて、本当に必要なものが付けられているケースがある。65歳女性の方は、17万円のスマホを勧められ購入したが、自転車は持っていないのに自転車保険が付いていたこと、動画配信サービスを付けているのは知っていたが、自転車保険は知らなかった、娘さんに解約してもらう際に契約内容が判って、娘さんが激怒し情報提供してくださった。このオプションというのは、そんなに勧めないといけないものか疑問である。（消費者相談関係団体②）

←弊社でも、無理にご説明はしていないつもりである。

普段のご利用状況や「動画見られますか？」といったヒアリングをさせていただき、それに合わせたご提案をさせていただくよう店舗の方で指導等は行っているが、引き続き無理な提案とならないよう、しっかりと指導等をさせていただきたいと思っている。

（事業者①）

・光回線やネットワーク系の契約の場合の勧誘は、基本的にその消費者が望んで事業者にアクセスすることではなく、先方から一方的に売りつけられる形態であるが、携帯電話の場合は消費者の方がショップに行き自らの要望があって希望を伝えることをしている。そういうお客さんに対し、より良い生活環境を提供したいということで、より良いサービスをさらにプラスアルファとして付加して売るというのは悪いことではなく、高齢者の方も、そういうものが使えるようになり豊かな生活ができるようになった方が良いと思うが、一方で、今の苦情のような事柄が起きている。携帯ショップの場合には、元々契約しているため、その方が何歳かは聞かなくても事業者さんには分かっているから、70歳以上、80歳以上の方がショップに来られて、これをやってほしいと言った時に、プラスアルファをどこまで勧誘しているのかが気になるところである。

一般の人達に対するものと同じマニュアルがあり同じように勧誘されているのか、高齢者だからプラスアルファを付けるような勧誘はしないような指導がされているのか、事業者さん順番にお答えいただきたい。（座長）

←特にご高齢者に対してということではなく、すべてのお客様がショップにご来店された場合は、ご来店の目的はお伺いしたうえで、それに沿ったご提案、ご対応をするように指導をしている。オプションに関しては、機種変更の手続きや新規のご契約をする際に、ショップ店舗による独自キャンペーンというものがあり、幾つかのオプションに加入することにより割引やキャッシュバックが提供できるというお得な情報として、ご案内すること

はあると思う。それにより、無料期間が1ヵ月のもの、6ヵ月のもの等あるため、お試しいただいたうえで継続されるのか、不必要であれば、無料期間の間にお止めいただくような形でお試し提案で加入いただくことによりお客様にもキャッシュバックなり割引を、加入しない時よりもお得になるという提案を差し上げているところはある。

先ほどの事例紹介にもあったが、「事業者②〇〇サポート」というオプションがあるが、実際に自転車を持ってないと意味がないと捉えられがちであるが、複数のサポート、色々な人生相談やご高齢の方にご利用いただける生活相談のような内容のサポートがあるオプションである。そういう意味では今後はネーミングの改善も必要かもしれないと感じている。(事業者②)

←ご高齢の方には丁寧な説明に努めるように各販売店、代理店に周知しているところであるが、ご要望以外のものは進めないでというのも一つのご意見だと思うが、逆にご案内しないことにより、お客様に生じる不利益というのものもある。先ほどの例で言うと、シニア向けスマホを6年間、おそらくプラン変更もされずに使用していたと思うが、そのプランやオプションを見直すのもショップの役割である。その線引きには難しい判断が入るので、どのように運用していくかは課題としては認識させていただいている。明確にこうすればいいという回答は無いと思うが、お客様の方に極力ご迷惑が掛からない形で運用できるよう、色々ご意見等々いただきながら検討していきたいと思っている。(事業者3)

←お客様が店舗に来店された際にアンケートをお願いしており、来店時の目的の確認を行っている。ご契約等が終わられお帰りの際には相互チェックシートで、本日ご契約いただいた内容、サービス内容等、お客様と相互に確認を行った後、サインをいただく手続きを行っている。これにより、適合性の原則に沿った契約になるように配慮に努めている。(事業者④)

←事業者④様から来店時にアンケート、お帰りになられる時に相互チェックシートにて確認をしているとおっしゃられたが、対象となるのは来店した全てのお客様になるのか？(消費者相談関係団体③)

←すべてのお客様が対象である。(事業者④)

(オ) 相談事例4の概要

数年前にテレビが映らなくなった際に、通信事業者に相談したところ、スマホ・テレビ・パソコンをセットで契約すれば、現契約よりも料金が安くなると言われたため、光ファイバーへの変更契約をした。今年9月中旬に新たな業者が訪れ、月々の支払いが3千円安くなり、現契約の違約金は支払うと言うので再度変更契約をした。TVとパソコンについては、契約後1年間だけ約5千円、スマホの契約は変え

ずに既存の通信事業者のままとしたが、総額は変わらず、1年後はテレビとパソコンは約1万円となるため、実際には2年目から約5千円高額になってしまう状況である。また、契約変更してから地元番組が映らなくなったり、3台あるテレビのうちどこかが映らなくなったりで、今までに3回も修理したが直らず、数日後に4回目の修理を予定しているところである。現契約よりも安くなるというので契約したが、安くはならず、TVの映りも悪くなったので、解約して元の契約に戻したい。

(カ) 主な論点

高齢者に対して、事実と異なる事前説明（今より料金が安くなる）によるテレビとインターネット回線をセット販売された。

・70歳以上の方のお申し込みについては、すべて第三者の同意、ご子息様、ご息女様の同意をいただいている。このお客様に関しては、息子様にサインをいただいた案件であった。しかしながら、お客様の方から機器の不具合をきっかけに解約したいとの連絡があった。こちらのテレビの不具合に関しては当社のサービスというより特殊な地域事情があり、アンテナで関西波、とりわけ天気を見たいということで、弊社のサービスとしては1台だけテレビを切り替えさせていただいたが、切り替えていないアンテナのテレビの方の不具合が改善しなかったということであるが、こちらに関しては弊社のサービス提供外になるため代理店様へ修理依頼をお願いしたところ、消費者様の方へクレームとして入電された事案として認識している。とはいえ弊社としては、高齢者に関わらず適合性の原則ということで、代理店の方には指導徹底を今後も図ってまいりたい。（事業者⑤）

←事情はご説明いただき納得はできるが、ご本人が不満を持たれて苦情相談をされているということは、説明がちゃんと解っていないということ。特にこの方は高齢者であるが、高齢者であるということを配慮した説明等はされたのか？（座長）

←お申し込みの時に重要事項確認書手交し、ご説明させていただき、ご本人様署名でサインをいただいている。（事業者⑤）

・インターネット回線に関わる契約をされる事業者さん、電話勧誘される事業者さんにお尋ねしたい。年齢確認というのは一体いつしているのか？最初にセールストークが始まるため、その人が高齢者であるか判らない状態でもセールスが始まっているが、事業者さんは皆さん、高齢者の方にはまた別の配慮で説明しているとおっしゃるが、結局契約まで至らないと年齢が判らないのではないかと、判らない状態のまま電話で勧誘されているのではと思っているのだが、説明の最初のほうで年齢確認はされているのかを順番に答えていただきたい。（座長）

←電話勧誘は行っていない。(事業者⑤)

←年齢確認の明確なタイミングは、現状指示していない。契約に至る段階では、年齢確認をした上で合意形成を丁寧に行うよう指導している。(事業者⑥)

←契約する際に年齢確認されているが、その前のところでは年齢確認されないで勧誘され「契約しますよ」とおっしゃっている訳だから、ちゃんと理解されているかは判らないのではないか。(座長)

←商談を進めていく中で、適合性の原則は意識しなければならないので、これまで使っていた回線の速度やパソコンの台数は如何かという商談の中で、高齢者の方に限らず、ご利用状況全体をお聞きしながら、コンサルしていくという商談スタイルになっている。(事業者⑥)

←基本的にはケースバイケースなのかと思っており、会話の中で「声」や、やりとりだとか、適合性の原則に基づき、高齢者であることは確認させてもらいつつ、合意形成の時点にも確認させていただきながら、高齢者かを見極めることで対応している。(事業者⑦)

←65歳以上のお客様への電話勧誘は行っておらず、勧誘の際にはリストアップ等のアウトバンドを掛けさせていただくのだが、その時点で年齢等を把握し対応を行っている。(事業者①)

←対象のお客様の年齢情報を分かっている場合と分かっている場合があり、お電話した途端に年齢はお伺いせずに、まず電話の目的や、名乗りをきちんとしたうえで、こういう内容のお電話をさせていただいたこと、ご興味を示された話の中で契約の説明、ご年齢の確認をしていく。1度目の電話で契約の意思が確認できた段階で一旦電話を切り、次に別の担当者が契約の意思確認の電話をしている。そこで、契約内容を再度確認したうえで、契約の意思があるということであれば、こちらから書面を送付し、その書面に署名をして返送いただかないと契約手続きが完了しないという手続きを取っているので、電話では契約が完結しないという対応を行っている。(事業者②)

←電話勧誘方法は2つある。まず一つ目は弊社のお客様、例えば携帯電話をご契約いただいているお客様に光の勧誘をするような電話勧誘で、これは弊社自体が行っているものであるので、当然ながらお客様の情報というのは分かっている。もう1つは、代理店様がやってらっしゃる電話勧誘で、無作為に電話帳から抜いてリストを作って電話するようなことではなく、基本的に一旦ご同意をいただいたお客様に対しての勧誘となっているため、

そういう配慮はされていると考えている。(事業者③)

←70歳以上のお客様を高齢者と定義をしており、電話勧誘においては話の途中で生年月日をお伺いし、ご案内を確認している。その前にもお声や受け応え等で判断するケースもあるとは聞いている。(事業者⑧)

・これからの超高齢社会は、年齢確認だけではなく新たな対策が必要だと思う。先ほどの三重県さんの事例にしても、息子さんが納得していると言うが、消費生活センターもしくは私ども全相協に相談を受け斡旋もやっているが、親子関係の一步後ろを読み解くのは本当に大変である。70歳以上、75歳以上の同居の家族が了解したと言っても、高齢者ご本人が納得しておらずトラブルにつながることもある。高齢者というのは親切に勧められると夢を見るものである。やれもしないものをしてしまうとか、店舗でスマホを変えて自分も使えると思ってオプションも言われるほど、もしかしたらやれるかもしれないという気になるが帰ったら全くできない。店舗契約の高齢者の苦情というのはどんどん増えていくと思う。

通信状態が悪くガラケーが使えないと不安になって、ショップに相談に行って新しいものを購入する際に一晩考えさせてくれるなど余裕を持った販売や新たな対策を考えていただきたいと思う。(消費者相談関係団体①)

←全相協の資料に出ていたが、地域包括支援センターのサポート、消費者被害と福祉の連携という2014年の消費者安全法の改正で消費者安全確保地域協議会というのを各市町村で作ってくださいと言われていて、消費者被害が起きているというのは、消費者相談センターのような部署で起きている問題が、福祉と連携して全体としての見守りの中で、高齢者をサポートしていこうという流れになっているが、そういう場面で、携帯の問題というのは、あまり出てくる印象はないが、今回の会議だと名古屋市、静岡市、浜松市、岐阜市等が、こういう会議自体を求められるのかと思う。何か連携みたいなものがされているのか伺いたい。(座長)

←資料7の5ページに書いてあるが、平成の終わり頃に消費者庁等々の福祉の関係で、厚労省で文書は出ているが全く進んでないという現状である。訪問販売や電話勧誘が多いが、重層的にやれていないのが現状である。うちの副支部長が名古屋市の連絡会議に出ているので一言申し上げる。(消費者相談関係団体①)

←7日に会議があるので、その場で確認は取りたいと思うが、消費生活センターがその重層的な支援のところに入り込むというのが困難で、重要なところは福祉の部分で多くあるもので、携帯の契約までフォローはできていない状況かと思う。

(消費者相談関係団体① 副支部長)

←携帯電話やインターネット等は、もう生活の必需品になっているので、支障があると生活しづらいと思う。今の消費者安全法が対象にしているような連携協議会は、多分悪徳商法のようなものから消費者を守るというところがポイントになっていて、こういう悪徳商法とまでは言わないがそういうものは、やはり後手後手に回っている感じがする。こっちの方が多分、実際の生活上のトラブル数として多いと思うので、このような問題も会議全体でもっと積極的にサポートができていくといいかと思う。

元々、全携協さんが、こういう役割を任ったださっていたと思うが、全体として高齢者をサポートするという方向性を進めていく必要があると感じている。(座長)

・先程、不要なものを売らないでほしいというご意見があって、一方で、そういう人も、出来ないのであれば負担でしかないが、もう少し良い生活が出来るように新たな提案を行うという事業者さんのやり方というのもおかしい訳ではないという話をしたが、今の総務省全体の消費者が説明はちゃんとされているが分かっていないという問題について、何とかしようとしているが、高齢者の人は分かろうとしないんじゃないかと思う。説明したら分かってもらえるんじゃないかと、そもそも分かろうとしないから、一生懸命聞いても「うんうん」と単に聞いているだけで分かろうとしていない。そういう人が分かるようにするために、事業者さんにもっと分かりやすくしてほしいと言うことに虚しさを感じており、もう限界なのではないだろうか？と思っている。

それでもきちんと説明をすべきだから、もっと分かりやすくというのは、方向性は良いと思うが、やはり限界があって、分かろうとしない人に分からせることは無理だと思うので、結局そうやってこぼれてきた人をどうするかというのは個別判断をせざるを得ない。そうやって個別判断でこぼれ落ちてきた人に関しては、今のところ、この相談事例に出てきている事例に関しては、事業者さんが個別にきちっと対応してくださっているので、消費者センターさんが介入しなくても、消費者センターさんが介入したような帰結になるように、個別判断で事後的に救済をしてあげていただきたいというのが個人的な意見である。何となく高齢者の問題に対応するために、説明をもっと具体的にせよと事業者さんに求めるのは酷なことかと思っている。(座長)

(キ) 相談事例6の概要

11月26日の昼頃、自宅アパートに「工事の者です」と訪問があった。居留守を使っていたが物音を立てたためノックがしつこく、渋々ドアを開けると大手携帯電話会社の代理店と名乗る男性だった。業者はWi-Fi機器の一覧表を見せながら、どこのWi-Fiを使っているかと聞いてきた。対象の機器を答えると、「工事をしたからWi-Fiが繋がりにくく、この地域に迷惑をかけた」「そのWi-

Fiは古くて今後使えなくなる。据え置き型Wi-Fiの機器は無料で差し上げる」と言われた。現在支払っている光回線料を尋ねられ5,500円だと答えると「大手携帯電話会社は2年間、月額2,970円で安い。A社の解約手数料は当社が負担する」と勧誘された。A社の解約料を負担してもらえ、さらに無料で据え置き型Wi-Fiの機器が貰えるなら良い話だと思い、契約書にサインした。昨日、A社に電話で解約を申し出た際、解約理由を尋ねられた。大手携帯電話会社の代理店から工事の影響でA社の光回線が不安定になったことや据え置き型Wi-Fiの機器が無料で貰えたことを話すと、解約料はどの通信事業者も発生するはずなので確認したほうが良いと言われた。代理店に電話をし、無料で解約できるのかと尋ねたら「違約金7万円が発生する。Wi-Fiの機器代だ」と言われた。話が違うと言うと、担当者は「8日間ルールについては何度も説明した。クーリング・オフするなら通信事業者に言うように」と高圧的だった。違約金無しで解約したい。

(ク) 主な論点

据え置き型Wi-Fiの訪問販売の際に、適合性の原則に沿わない説明により、若年者が理解不十分のまま契約してしまった事例であり、現場で適切な説明が行われたかどうか論点となる。

・この相談者は、据置型Wi-Fiの機器は無料で提供されたと主張している。

事業者は、代理店に対して特に必要と考えられる高齢者や未成年者、この方のように19歳で成人に達したばかりの若者への適切な説明を果たすよう代理店に指導しているのか？

斡旋に至らなかったのも、代理店の説明が本当はどうであったか不明なところがあるが、実際に本当に工事をしたのであれば、他社のWi-Fi通信に影響を及ぼす工事だったのかをお尋ねしたい。

代理店認定基準はあるのか？ また、電気通信事業法の禁止行為があった場合など、代理店認定の解除基準はあるのか？を事業者にお尋ねしたい。

(消費者相談関係団体③)

←斡旋をいただいていないものなので、ご申告の真偽につきましては不明となりますが、基本的に勧誘の際には、配慮が必要な方を含め十分ご理解いただけるように、ご説明を尽くすよう指導をしており、契約書や重要事項説明書は訪問販売の際は必ずお渡しし、対象のお客様に対しては併せて後確認や家族確認もするようにと指導している。

当該販売店の、後確認の電話のログを複数取り寄せ確認したが、よくある注意事項の例えば「マンション全体の切り替えでは無い」ことや、割賦についても、月々割がご契約期間は入りますが解約した際は残債の請求がされるというご案内は基本的にはしている。恐らくこちらのお客様にも同様のご案内はしていると思うが、ご申告の真偽というのは調査

できていない。

2つ目ですが、どのような工事をしたかというところは何とも言えず分からない。

3つ目ですが、代理店の認定基準は代理店契約を結ぶ中に諸々の条件等を定めており、基本的には、それに沿って弊社の代理店となりうるのか、そうじゃないのかという判断はさせていただいている。併せて細かいところは、内規であるのでお話しはできないが、1回やったからダメなのかというと、恐らくそういうことではなく程度にもよるので総合的に判断をしたうえで、中には代理店契約解除ということもあり得ると考えている。

(事業者③)

・代理店認定基準で内規があって社外秘ということは理解した。

この件で、例えば相談者から直接後確認で、こういうことがあったと申告があった時と、それもプラス1カウントになるのか？ センターが斡旋に入ったから代理店の1カウントと考えるのか？を教えてほしい。(消費者相談関係団体③)

←1というカウントがあるかどうかであるが、1が良くて5がダメでというきちんとした線引きはない。事柄の程度というのものもあるし、悪さ加減というところも含め判断している。(事業者③)

・後確認で、相談者に作ってもらった経緯書があるが、折返しの電話がきて確認して終わったということだが、この部分がサラッとしており、実際、この「無料であげますよ」という話が消費者にはすごく印象に残っていて、冷静な判断ができない中で、この契約書を全部見せてもらい、初めてWi-Fi機器購入契約申込書が契約書だということを相談員が相談者に伝えた。内容を見ると分割で36回チェックとあるが、要は実質プラス払っているがマイナスというふうになっているから無料なだけであって、これを解約すると71,280円払うことになるかと相談者に伝えたと、相談者は「ええ、そうなんですか？」というそれぐらいの認識だった。後確認で電話があった時に、本来ならその代理店が、これが契約で、こういう内容で36回の分割払いになっていて、実際こうですという説明は、その場で行うべきところだが、契約に不慣れな成人に達したばかりの人が理解できるのかが問題。後確認で相談者は、この購入契約申込書を契約書と理解してなくて、これが契約であり契約内容も書いてあるということを、きちんと説明が尽くされたのかどうか。今後、このように契約に慣れてない人に対してきちんと説明をするよう代理店を指導してほしい。

(消費者相談関係団体③)

←当然訪問販売につきましては、訪問した販売員がサービス内容や、諸々ご案内をしたうえで、先程お話しした後確認で改めてご契約いただいた内容をお伝えしたうえ同意をいただければ、最終登録という形になるので、そのプロセスを踏んでいる中で、逆に、これを契

約と認識されないというのが大丈夫なのか？と思うところ。（事業者③）

←当センターの啓発活動で、各大学さんの方にも行かせていただき、契約に関する出前講座を行っているが、「タダでもらった」「名前だけ書いた」と言われても、そんな訳はないと思うのが我々相談員である。この相談者にも、「あなたはちょっといいところ取りをしすぎだ」とは伝えたが、今回、よく理解したので、今後、契約は気をつけるということで、当該据置型Wi-Fiの契約を継続すると明るい声で、最後は電話を終えたところである。けれど、やはり我々相談員も、大学生向けの講座をもっと推進していかなければと思っている。

我々相談員は大学生の方からの相談の場合は、差し支えなければ大学名をお聞きし、こういう相談がこの大学に多いなどの情報を今後、我々の啓発活動に生かしていきたい。（消費者相談関係団体③）

←大学へ出前講座に行かれているということで、成人年齢が下がった中で契約に対する認識というのは大学生であっても弱いというか、あまりそういった認識をお持ちじゃない方々の割合は多いものなのか？（事業者③）

←大学生に限らず一般高齢者もそうである。何でもクーリングオフできと思っている方が同年代の方でもいたので、消費者全体の契約に対する意識向上が図られるよう我々も努力していかなければと思っている。（消費者相談関係団体③）

・当団体では、消費者庁の受託で成人年齢引き下げに伴って4年ほど前から全国の大学や特別支援学校等へ行っており、現場行くと契約の意識がなく、申込書だと思っているが、きちんと契約書であるとか、通信販売でも平気でクーリングオフできて当然だと思っているというので、驚く結果を報告するが事業者さんがびっくりすると思う。

このデジタル化の中、消費者に脆弱性があるので消費生活センターでは、ポイントだけ欲しくて悪意を持って解約してくる高齢者の場合は削除しており、高齢者も若者もそういう人たちを精査しても問題点があると思っている。今一度消費者とは何か、是非消費者の脆弱性について語り合える機会があったらと思う。（消費者相談関係団体①）

・大学生になってからの教育では遅く、高校生からやらないといけないが今の高校生は皆忙しいので悩みどころと思う。（座長）

・Wi-Fiルーターを、自覚のないままプレゼントされたという事例が多く、先日は別の事業者さんで、78歳男性の高齢者が携帯ショップへ機種変更に行ったら、これと一緒に割引になると言われ、どうやって使うのかと聞くと、差し込むだけでいいと言われたが、使

い方がよく分からないから返したいと言ったところ、残債が掛かるということで、そんなことは知らないという相談であった。お宅にネット環境はなかったのかと相談員が聞くと、息子がいた時は多分ケーブルでインターネットを使っていたと思う、ということで、ケーブルとWi-Fiルーターが何故要るのかということになって、ご本人に来てもらい書類を確認すると、同一事業者の光だった。ネット環境は本人にはよく分からなくて「安くなる」と言われたからとのこと。Wi-Fiルーターは何に使うものかも分からなくて、スマホは持っているから、家でWi-Fiでネットに繋いでデータ通信しているのかを聞いても、それも分からないという状況の人に売っている。よく見ると「光を何月何日に解約すること」という店員さんのメモがあり、メモがあるから何か説明されたのか聞いても、そんなこと聞いていないというので、結局、Wi-Fiルーターは解約になったが、本当にどうしてそういう方に売するのか？このような事例に対して各事業者のご意見を伺いたい。

(消費者相談関係団体②)

←月々の料金の見直しや、そういった部分のご提案の中で光回線を解約して、据置型Wi-Fiを契約することで、ご自宅でご利用が多い場合などはWi-Fiを接続していただければというご提案をさせていただいているが、やはり契約者様のご理解に至らないところがあり、そういった場合には、個別対応でキャンセルという対応等も執らせていただいている。

(事業者①)

【総務省へ質問】

・ルーターと通信契約はセットになっている。昔の初期契約解除がなかった頃の携帯電話と通信契約の関係と極めて似ており、こちらはそういう方法がないから、ルーターだけが残り払わないといけない状況になっていると思うが、先程の総務省さんの取りまとめで、これは問題であるということであったが、携帯電話と通信契約との関係性のような感じで検討を進めていく方向性になっているのか？(座長)

←そもそも端末機器と通信契約の2種類あるというのを、お客さんにきちんと理解していただき、その端末の場合は例えば買い取りなのかレンタルなのか？色々なパターンがあると思う。検討が始まったところでまだ方向性があるわけではない。(総務省)

・据置型Wi-Fiを販売しておられる事業者さんの方は、こういう問題が指摘されて、本人たちが分かっているまま分からない物を買って、止めたいという苦情が結構あるという実態について、どのようにお考えか？(座長)

←据置型Wi-FiルーターよりFTTHに力を入れ販売しており、他社に比べ苦情が少ないのではと思っている。実際にご購入いただいた後に色々な事情でキャンセルしたいという話が

あった場合、基本弊社の場合は確認措置の対応なのだが、状況に応じ個別での対応となる。(事業者②)

←弊社の据置型Wi-Fiは、苦情が確かに以前は多かった。極力苦情を減らすようにということで、販売の手法や諸々を見直した中で、以前に比べれば相当数を減らしてきているとは思っているが、まだやはりご指摘をいただくケースはあるので、改めて締めていかなければいけないところである。弊社の場合は、初期契約解除の対象としており、初期契約解除は通信役務に対してであるが、電話勧誘や訪問販売について機器についてはクーリングオフができるので、併せてキャンセルを受け付けている。店舗の販売の場合も弊社の運用として機器の方もキャンセルの受付はさせていただいているので、苦情を減らす一手になっているのかと思う。(事業者③)

←ご相談を受けている中でも件数が多いという認識はしていないが、現在、私どもでは8日間キャンセルを実施させていただいている。販売の時には、十分にサービスや製品内容をご理解いただくことと、必ず8日以内のキャンセルの措置があることをご案内することを重要な事項としてご案内している。また、解約のご希望がある場合は、一件毎の状況に合わせた対応を行っている。(事業者④)

・据置型Wi-Fiサービスの問題については、本省の方で、これから議論が進んでいくので、また議題に上がってくるかと思うが、これから注視していきたいと思っている。(座長)

・ここ2、3回と連続で出席しているが、毎回、同じような質問、同じようなお答えで進展性がない。

最近では座長さんが、突き詰める立場で事業者さんに色々質問しており、それは大変良いことだと思う。今日も事業者さんから良いお返事をいただけるかと思ったが、近いお答えはいただいているものの、良いお返事がなかった印象。お年寄りには頑固さがあり覚えが悪い等あるため、勧誘される方は相手を見て、この人は自分の質問に対してどの程度理解できているかを読み取れるような技術を身に付けていただきたい。事業者は販売員に対して、どのような年齢層のお客様にも寄り添える営業スタイルを示してほしい。

(消費者相談関係団体④)

・これで今回の会議は終わらせていただくが、一点だけ、お伝えしておきたいことがある。会議が終わった後に、毎回アンケートをお願いしているが、議論することがないので、皆さんに何か議論してほしいことはないか？とお願いしてきたところなのだが、もう32回も開催しているため、これだけ時間が経つと、会議の目的自体が変わってきている

のに会議の形態がずっと変わらない、同じように相談事例を取り上げ、同じように意見交換等を行っているが、実はあまり話すことがない。相談事例をやればということで一応毎回ご回答いただいているところはあるのだが、そもそもその年に2回、同じような形態、対面で開催する必要があるのか？ それも含め、この支援連絡会の持ち方というのを根本的に見直す必要があるのではないかと思っている。これについてもアンケートで、「2回は絶対やってほしい」や「1回は情報提供で1回は相談事例をやってほしい」等、開催の形態や回数についても具体的にご意見をいただければ、こちらの方で検討したいと思う。アンケートに反映させていただければありがたい。（座長）