

令和6年度中国地方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3月7日（金） 14時00分～16時30分

2 開催場所等

中国総合通信局会議室を拠点にオンライン会議システムを併用したハイブリッド方式で開催

3 議事

- （1）消費生活センターが受け付けた相談事例に基づく質問・要望
- （2）総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換

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

相談事例1：不実告知による光回線契約の勧誘行為

ア 事例概要

契約中の大手電話会社の光回線の料金が値上げされる、当社は2千円割引する旨、電話勧誘があった。その言葉を信じて契約を申し込んだが、その事実はないことが分った。事業者から契約書類が届いたが、解約したいとの相談がセンターにあった。

センターからの助言後、相談者は、本日開通したので本日は解約できない、一度アナログ回線に戻してから光回線に戻るとの説明を受けた。また、事業者から契約内容の説明を受けていないとのことだった。契約書を見ると、書類が届く日と工事日が同じであり、違和感があった。センターから、事業者へ、売り方の問題として費用負担なく解約ができるか確認した結果、売り方の問題であれば代理店の問題であり、代理店が費用負担をすれば初期手数料等の請求はしないとの回答だった。改めて専用窓口へ、勧誘時の不実告知と、書面が届いた時に契約内容を説明しないまま工事をしたことが問題であると指摘の上、相談者は費用負担なく解約することを要望していると伝えた。

イ 論点

- ・不実告知による勧誘及び契約手続きが不十分なまま契約締結を主張したことに対して見解を伺う。
- ・すぐに契約を解除するためには、クレジット情報を確認する必要がある旨の説明があった。これは、解除妨害に該当しないか。
- ・元の契約に戻すために、アナログ回線に戻す必要があるか。
- ・総務省へ、初期契約解除期間内に工事をする事についての見解を伺う。

ウ 事業者回答

・勧誘時、相談者が利用するサービスが来年順次終了となり、現在の料金で利用できなくなる旨を説明した。提供終了後の料金比較では当社のプランが安価に利用できる旨を案内し、了承の上、申込に至っていた。しかし、顧客の理解に応じた説明ができておらず、結果として誤認された事について、当該代理店へ、顧客の理解度に合わせた説明をするよう再周知を行った。

・転用当日の解約は、顧客情報をシステムですぐに確認できず、当日の手続きが物理的に難しいため、支払方法が複数ある中で、即日対応が可能となるクレジットカード登録を規定通りに案内していた。該当の窓口スタッフへ今回の件を共有し、顧客に寄り添った対応を心がけるよう再指導した。

・斡旋の結果 当社サービスの解約を希望していたものの、その後のインターネット契約や電話番号の移行先の事業者が決まっていなかった。このまま当社サービスを解約すると電話番号が廃止されるため、アナログ戻しの手続きが必要である旨の案内をした。

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、初期契約解除に伴い利用者が支払うべき額として、工事費用は、光インターネットサービスなどの初期契約解除対象の電気通信役務の提供に必要な工事に通常要する費用であって、工事費などの名目で利用者に通常請求されるものを対象としており、初期契約解除期間内における工事を禁止するものではない。なお、事業者が請求できる額はあくまで上限を規定したものであり、全ての場合においてこの額まで請求できる権利を事業者に与えるものではない。事業者が自主的に一切の費用を請求せず無償での契約解除に応じることも当然妨げられない。

相談事例２：光回線とプロバイダの解約困難な件

ア 事例概要

大手電話会社と光回線の契約をしていたが、料金が安くなるとの電話勧誘を受けて契約を変更し、プロバイダも変更した。その後、契約更新のハガキが届き、今月中に解約手続きが完了すれば解除料は不要とあったため、事業者へ解約の電話をしたところ、ウェブでの解約を案内された。ウェブでは解約に行きつかず、何度も事業者へ電話したが、オペレーターにつながらず、解約できないとの相談がセンターにあった。

センターから、相談員同席の上、事業者へ電話した結果、解約に関する音声ガイダンスはウェブでの解約の案内のみだった。別の窓口へ電話の上、対応したオペレーターに電話がつながらない旨を告げると、音声ガイダンスで案内された解約の番号ではない別の番号を案内された。その番号で対応したオペレーターに相談者が解約の手続きをした結果、最短２週間で解約が完了するため翌月になり、解除料が必要になるとの話であった。そこで、ウェブ

での解約方法を尋ねると、全く予想できないタブをクリックする必要があった。センターから事業者に、ウェブ手続きが分りにくい点と、電話がつながりにくい点を指摘し、解除料を取り消すよう求めた。後日、事業者から解除料は免除するとの連絡を受けた。

イ 論点

光回線の解約手続きをウェブのみとしており、ウェブでの解約手続き及び電話の窓口が分りにくいことに対して、早急な改善を求める。

ウ 事業者回答

解約は電話受付のみとしていたが、利便性、顧客の自己完結性向上のため、ウェブに新マイページを構築し、解約機能を実装した。しかし、実装開始当初、旧マイページのみで利用できる一部機能の実装が新マイページに追いつかず、顧客がマイページにアクセスを試みた場合、新マイページへ移行するリンクの表示が分かりづらかったことが申告につながったと思われる。現在は、ウェブ受付において旧マイページは閉鎖し、新マイページのみ表示されるよう改修済みである。

相談事例 3：解約方法

ア 事例概要

Wi-Fi ルータの通信契約をしたが、不要になったためウェブ上から解約を申し出た。「申し出を受け付けた」とメールが届いたので解約が出来たと思っていたが、実際には解約できていなかった。問合せたが『受け付けた』というメールについて「何も分からない」と言われ、納得できないとの相談がセンターにあった。

センターから事業者に問合せると、「相談者から Wi-Fi ルータに関する申し出は入っていない」という回答のみだった。相談者に届いた『受け付けた』というメールについて、どのような内容を受け付けたのか調査を依頼したが、前述の回答と同じで解決に至らなかった。

イ 論点

ウェブ上から解約を申し出た際の返信メールの内容について、事業者側で確認出来ないものであるか。

ウ 事業者回答

Web上で解約する際は、解約するサービスと紐づけたアカウントでログインの上、手続きする必要がある。手続き完了後は自動で手続き完了メールを送信し、メール文面のURLから当該アカウントでログインすれば、一定期間、顧客自身で手続き内容の確認が可能である。顧客自身での確認が難しい場合、フロント部門に問合せれば、契約内容に応じて確認、調査の対応をしている。

本件は、顧客が Wi-Fi ルータ契約時に作成したアカウントとは別に、以前

に当社と契約した際に作成したアカウントがあり、そのアカウントでログインの上、無料の公衆無線 LAN サービスの解約をしていた。問合せの時点で、顧客の状況をより詳細に伺えておらず、調査不足の部分があった。

相談事例 4：光回線乗り換え契約と代理店

ア 事例概要

家庭訪販で、光回線を乗り換えると安くなると勧誘され、契約者を 79 歳の妻に変更して契約した。契約書を見てメリットがないと判断し、すぐに代理店へ解約の電話をした。代理店からは、工事日が決まったので解約出来ないとの回答であった。納得出来ず、何度も代理店に電話をするが、電話に出ないとの相談がセンターにあった。

相談者は事業者へ解約の電話をしたが、代理店に連絡するように指示された。相談者に代わり、センターから事業者へ状況説明を行ったところ、事業者で解約対応となった。

イ 論点

初期解約は、事業者へ連絡してもすぐに対応できないものであるか。

ウ 事業者回答

当該顧客から当社窓口への問合せの履歴は確認できなかった。当社窓口から顧客へ契約確認の連絡をした際、説明の内容で確認したいことがあるとの申告があったため、代理店から顧客に折返しの電話の約束をしていた。代理店からの電話結果、解約の要望があったため、その場で解約処理を進めていたが、同時に消費生活センターからも当社窓口へ連絡があり、窓口にて解約を受けている。

解約は、当社サポート窓口への電話、又はチャットで受け付けている。その他、顧客マイページでの解約も可能である。

相談事例 5：交通機関の新サービス案内会場で携帯電話の乗り換えを勧誘されて契約したがキャンセルしたい

ア 事例概要

交通機関の新サービス案内登録会場で、IC カード情報のスマホアプリへの登録方法を教える携帯電話会社の合同ブースがあった。その対応者から、A のスマホの乗り換えを勧誘された。不意打ちで、よく分からないまま A の乗り換え契約が完了した。契約書は、紙か電子か尋ねられ、紙を希望したところ、会場に紙がないため、後日店舗に取りに来るように言われた。自宅の光回線も A に乗り換えるよう勧誘され、夫から自身へ名義を変更中である。冷静になって契約を後悔しており、携帯電話も光回線もキャンセルしたいとの相談がセンターにあった。

センターからの助言後、相談者が店舗へ契約書面をもらっていないことを

伝えたところ、電子書面で知らせていると言われ、契約内容の確認メールが届いていることが分かった。また、相談者はAと契約したと思っていたが、電子書面にはBの名称があり、契約先はBだと分かった。後日、相談者から、「Aの店舗で携帯電話の乗り換え契約は解約できた。光回線はAの方で手続きを止めると言われた。元の契約先であるCに戻る手続きができた。」との報告があった。

イ 論点

会場で乗換えの勧誘があることは周知していたか、また、店舗以外の場所で契約手続きをする場合は、特に高齢者に対してどのようなトラブル防止策を立てているか。

高齢者がよく分からないまま乗換えの契約をする事例が度々あるところ、総務省へ、消費者保護ルールに係る事業者の取組状況のモニタリングはどのように行われているか伺う。

ウ 事業者回答

主催が他事業者のイベントを手伝う場合で、その後に勧誘を行う場合は、主催者に了解を得るのが通常である。また、消費者への周知は、主催者の判断になる。高齢の顧客に対しては、平易な言葉を使い、より丁寧な説明を行うよう指導している。また、80歳以上の顧客は、家族の同伴や電話での確認を推奨している。

エ 総務省回答

総務省では「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」に基づき、消費者保護ルールの実施状況について、平成28年9月から「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を開催している。同会合においては取組の一環として、事業者の業務運営の状況について毎年度一回定期調査を行うほか、苦情等の件数の多寡や主要な発生原因を明らかにするため、苦情等の傾向分析を行っている。今年度も「消費者保護ルールの実施状況モニタリング2024年度調査計画」を取りまとめ、本調査計画に従い、①事業者における法令の遵守状況、②優良事例、③事業者の運用方法における、改善されるべき点、④制度面での見直されるべき点等の検証に資するため、MNOサービス、MVNOサービス、FTTHサービスについて①販売現場に対する実地調査、②電気通信事業者、又は販売現場（代理店）等に対するヒアリング、関係資料等の確認、③苦情等傾向分析を行っている。

相談事例6：光回線業者の代理店による不実告知契約について

ア 事例概要

代理店から、固定電話が使えなくなるので光回線を変更する必要があるとの電話勧誘があった。電話回線の契約者は相談者の母であるが、高齢のため、相談者の妹が対応し、事実であれば困ると思い、光回線の申し込みをした。

相談者は妹から話を聞き、その説明はおかしいと思い、すぐに代理店の担当者に申込み解除の電話をしたが、申込書類が届いてから解除手続きになるため、すぐに解除できないと言われた。一旦申し込みをすると解除が難しくなるので即解除したいとの相談がセンターにあった。

センターから事業者へ、固定電話は本当に使えなくなるのかと聞くと、その事実はないとの回答であった。そのため、代理店が不実の説明により申込みをさせているので、即解除してほしい旨を伝えた。事業者から、事実と異なる発言をしたことは代理店の担当者へよく指導しておく、今回の申し込みは申込書を待たずに即解除するように伝えるとの回答があった。

イ 論点

代理店に対しての指導はどのように行っているのか。

消費者に虚偽の情報を提供して契約させるような営業行為を行わないよう指導の徹底を求める。

ウ 事業者回答

音声による事実確認を行った結果、「不適切な勧誘（不実告知）」に該当する箇所は見受けられなかったが、固定電話が利用できなくなると誤認識された事実について、当該代理店に対して、顧客の理解度に合わせた説明するよう再周知を行った。また今回の申告にあった、現在の契約会社の回線や固定電話が利用できなくなるといった事実と異なる説明も禁止している。その他、年齢が70歳以上の方へは、申込前に、家族等への説明の必要の有無も確認を徹底するよう指導している。

相談事例7：総務大臣の認定を受けた特定の事業者の初期契約解除の対応について

ア 事例概要

A社を利用する姉妹へのメール送受信がうまくいかないため、A社のショップで新たに同社のスマホと新規回線を契約した。しかし、これまで使用していたB社スマホと操作性が異なり使いにくいと、翌日解約を申し出たところ、高額な解約料が必要になるとの説明を受けて、センターに相談があった。

センターからA社専用窓口へ問合せたところ、「初期契約解除」の名称を出して斡旋しなければ、対応となるか検討しないとの話であった。本事例は、「初期契約解除」の名称を使用して斡旋すれば、適用が可能か検討していたとの事であったが、具体的な名称を示して斡旋することをしていなかった。一方、事業者と相談員とのやり取りで、契約者の希望に沿った対応として、どの制度を利用できるか一緒に考える事業者もある。初期契約解除が可能であっても、確認措置が適用となり、初期契約解除の対応をしないなど、消費者にとって不利益な対応となる懸念がある。

イ 論点

携帯電話のショップで、スマホの通信契約は、初期契約解除ができないか。初期契約解除と確認措置について、事業者ごとの特長や対応方針を伺う。確認措置及び初期契約解除について、法的に決まっていること、事業者判断で自由に決定できる範囲等について総務省に伺う。

ウ 事業者回答

当社の携帯電話サービスは、契約書面受領後 8 日以内に顧客からの申出があり、届出の住所の電波状況が不十分であることが判明した場合や、手続きに関する説明が不十分または契約書面の渡し漏れ等の法令違反があったことが判明した場合には、8 日以内キャンセル（確認措置）にて対応しており、確認措置適用時には、同時に購入した携帯電話機の売買契約等のキャンセルも受けている。一方、光サービスは、契約書面受領後 8 日以内に顧客からの申出があった場合は初期契約解除にて対応している。なお、消費生活センターから斡旋の申し出があった際は、顧客の申告内容、要望等を具体的に伝えてもらえれば、受付状況等の事実関係を確認した上で、各種制度を踏まえて適切に対応している。

エ 総務省見解

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、初期契約解除対象として指定されている移動通信役務のうち、「確認措置」が講じられ、利用者の利益が保護されているとして総務大臣の認定を受けた役務については、初期契約解除に代えて、確認措置が適用される。

主要な移動通信役務については、店頭で役務と端末が一体的に販売されている場合が多いところ、初期契約解除制度をそのまま適用した場合、多くの場合には端末の売買契約までは解除できないため、利用者の手元に端末が残存してしまう事態を回避する必要があると考えられることから、初期契約解除をそのまま適用するよりも、契約解除が可能な場合を電波状況不十分、説明不十分等の場合に限定しつつも、端末を含めて契約解除できるとする方が、初期契約解除制度の最終目的である利用者利益の保護に資する場合もあるのではないかという観点から確認措置の制度が設けられたものである。なお、その観点から、確認措置を講ずることにより初期契約解除の適用を受けないこととなるのは、利用者利益が保護されていると認められる場合に限ることとしている。例えば、訪問販売や電話勧誘販売は、店舗販売や通信販売と異なり不意打ち性が高く、また不随する端末の販売については特定商取引法等によりクーリング・オフが可能と通常考えられることから、確認措置ではなく、原則どおりの初期契約解除制度を適用することが想定されている。個別の契約について確認措置が適用されているか否かについては、契約前の説明と契約書面への記載が義務付けられているため、利用者としてはまずその内容を参照することが想定される。

相談事例 8：端末不良に関する対応について

ア 事例概要

携帯事業者 A 社で、X 社製の携帯端末を購入した。24 回支払後に端末を返却すれば残債が 0 円になるが、故障等があれば修理代負担となる。当該機種は、使用者の過失がなくても画面に縦線が入る不備があり、半年経過後から縦線が見られるようになった。X 社へ問合せたところ、自社は一切対応しないので、販売会社に言ってほしいと言われた。A 社に希望を伝えたが対応してもらえない。修理後、初期化して返却されることに合意できないため、希望として、X 社が指定する修理店で修理し、その費用約 28000 円を A 社が負担してほしい、または、24 回支払後、返却時に発生する修理費用を、使用者の過失でないことが明らかであるため請求しないでほしいとの相談がセンターにあった。

センターから X 社に連絡をとることができず、相談者からの申出内容の確認に相当の日時を要したが、A 社の担当者が柔軟に対応してくれたので、トラブル状況の経緯及び状況の把握ができた。

相談者には、弁護士からの助言内容（①修理対応の場合は必ず初期化となる、②相手は X 社であり A 社へ対応を求めることは難しい。）を提供した。

イ 論点

センターから、各事業者の専用窓口へ架電するにあたり、円滑に話を進めるためには、どのような点に注意すればよいか。

ウ 事業者回答

本件は当社および X 社も修理を受け付ける体制でいたが、顧客が端末の初期化を許容しなかったため修理が受付できず、顧客の希望条件での交渉となっていたため、対応を断っていた状況である。センターから当社の専用窓口連絡する場合、申告者の本人確認をしてもらうこと、家族からの申告の場合、本人の意思確認をしてもらうことが必要。また、当社契約と紐づけるために必要な顧客の個人情報を聞取りした方が、対応がよりスムーズになる。最初の連絡時は、顧客の最終的な要望、要望の根拠、相談に至る経緯等が判っていれば、その他必要な情報はその後の対応の都度伝える。

相談事例 9：相談者が合意している相談者の個人情報の取扱いについて

ア 事例概要

身に覚えのない口座引落とし（カード請求）があったため、カード会社から聞いた請求元の A 社へ、相談員同席のもと、相談者が架電した。相談者が事業者のオペレーターと話したが、相談者は内容の理解が難しく、何を伝えたらよいか理解できていないため、適切な会話のやり取りができたとは言い難かった。相談員が会話の橋渡し役を申し出たが、オペレーターは、個人情報保護法のため本人としか会話はしないと言った。そのため、相談者の希望

により、相談員はオペレーターとの会話をスピーカーにして聞いた。しかし、相談者は的外れな質問等を繰り返すため、円滑な会話は困難だった。切電後、相談者の理解の程度について確認できなかったところ、後日、相談者が再度来所し、再び質問をした。A社ではなく、カード会社に架電して、請求金額と引き落とし日時だけを相談者と一緒に聞いて相談者に伝えた。

イ 論点

事業者のオペレーターが、個人情報保護法を理由に、消費生活相談員との会話を拒否したことに対する見解を伺う。

ウ 事業者回答

当社コンタクトセンターでは、通常、本人確認の上で契約者に同意いただければ、代理人による対応が可能である。そのため、コンタクトセンターのオペレーターが、相談員の代理対応を断ったとすれば、本来の運用とは異なる対応であったものと思われる。消費生活センターからの問合せは、専用の窓口で対応している。

専用の窓口に連絡いただければ、契約情報の確認および個人情報開示に了承の上で柔軟に対応する。

(2) 主な意見等

- 契約の成立条件は、説明書面を見ながら説明して、同意を得て契約が成立すると言われたが、工事をした時には、まだ説明書面の説明はなかった。そんな段階でも工事をすることは可能なのか伺いたい。(消費者団体)
- 電話勧誘で契約が成立するタイミングは、契約書面が手元に届くタイミングではなく、電話の中で両者の契約締結に対する同意が取れたものが成立になる。工事の日程調整の結果、契約書面が届く前に工事が行われて開通する状況が起こりえることは、消費者側から見て後戻りがきかないという意味で、課題として持ち帰る。(事業者)

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

電話勧誘に関する課題について

(2) 主な意見等

ア 消費者団体、事業者からの意見

(消費者団体)

I 契約内容等を理解する難しさがある問題

- 新しいサービスが頻繁に発売され、料金プランや販売方法が頻繁に変わる、また、電話のみで複雑な契約内容を説明することは難しいため、電話勧誘では、「シンプルなプラン」のみにして欲しい。

- 書面で事前に説明しても、理解できない高齢者が多いため、電話で 100%理解することはほぼ不可能であることを認識して欲しい。
- 聴力が低下している高齢者も多いため、高齢者に対する電話勧誘は再考して欲しい。
- 機種変更では、高齢者から、使いこなせない、スマホ教室に行きたくない、元の機種に戻したい等の相談があり、また、アプリ、インストール、ダウンロードなどの言葉は、何度も説明しても理解できない人が一定数いるため、高齢者にスマホを無理に勧めないでほしい、機種変更では、高齢者の希望を十分聞取って対応頂きたい、また、店舗での実操作等、選択ミスをしない工夫をしてほしい。
- 通信契約は複雑で分かりにくく、特に高齢者にとって、電話での説明は難しいため、分かりやすいパンフレット等を交付し、それをもとに説明する等の工夫をしてほしい。

II 勧誘した者が分からない、誤認する問題

- 勧誘者を大手電話会社の関連会社と勘違いするケースも多い、また、高齢者は大手電話会社と聞くと安心し、説明をしっかりと聞かない傾向にあるため、フレッツ光の設置状況を確認する場合は、勧誘者が大手電話会社ではない旨を繰返し説明して欲しい。
- 代理店がキャリア名のみ名乗り、勧誘者や連絡先が分からないことが多いため、連絡先がはっきりするよう、所属を明らかにしてほしい。
- 代理店が、大手電話会社とは別会社であることを説明せず、大手電話会社と思って話を聞いた人が多いため、大手通信会社と誤認させる電話勧誘をやめてほしい。

III 勧誘方法の問題

- 値上げ等の不実告知の事例がある等、代理店の問題が改善されていないため、問題の代理店へ電話勧誘を行わせない等の徹底した対策を願う。
- 光回線の電話勧誘時に生年月日を尋ねる事例があり、消費者が個人情報が悪用される印象を持つため、勧誘方法を検討すべきである。
- 実際に安くならなかった、遅くなった等、電話勧誘での説明と異なる旨の相談が多く、代理店と消費者のやりとりについて事業者が承知していないため状況を把握できないことが多い。また、勧誘事業者を尋ねても、大手通信会社としか分からないことも多いため、説明に行き違いがないよう対応策の検討を望む、また、代理店等の対応改善についても検討望む。

(事業者)

I 具体的な取組例

- 65 歳以上は架電対象から除外する。

- 高齢者の場合、同居家族などへの確認を行う。
- 申込日から日を空けて再度申込みの意思を確認する。
- 65 歳以上は、電話だけでなく申込書面の返送をもって申込み完了とする。
- 異なる担当者から架電の上、申込み内容の再確認と重要事項説明を行う後確認を行う。

Ⅱ 課題に対するさらなるアプローチ

- 電話勧誘の監督措置として定期的に通話記録のサンプル調査を行う。
- 契約年数毎の料金や、オプションサービスも含めた料金シュミレーションによる比較を行う。
- 代理店の定期的なモニタリング、勉強会を実施。

以 上