

令和6年度下半期四国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11日（火）13:30～15:30

2. 開催場所

ハイブリッド方式（オンライン及び現地会場（四国総合通信局会議室））

3. 議事

- (1) 電気通信事業分野における消費者保護に係る情報提供
- (2) 消費者庁の取組に係る情報提供
- (3) 電気通信サービス相談事例等に関する意見交換
- (4) テーマ「電話勧誘に関する課題について」に関する意見交換

4. 相談事例に関する意見交換の主な内容

(1) 取り扱った主な内容

- ① 住所変更のつもりが、スマホの機種変更と認識のないままクレジットカードを勧められ契約したが、操作等が困難なため、解約を希望した相談事例

ア 事例概要

10月25日に携帯ショップに住所変更に行ったところ、新しい機種にした方がよいと勧められ、5万円程度のスマホを契約した。そのときに、「ポイントカードのようなもの」で料金を支払うように設定され、また新機種の代金は、4年間の分割だと言われた。しかし、新しいスマホは操作が困難で、普段の電話利用が2か所しかない自分にとっては、電話をかけることも受けることも難しくなった。その後、再度、携帯ショップに行き、前のスマホに戻したいと伝えたが、解約不可と言われた。スマホを前の機種に戻し、支払いも以前のように口座引き落としに戻したい。

イ 論点

- ・住所の変更に行っただけにも関わらず、最新機種 of スマホ、新電力、クレジットカードの契約を締結していた。
- ・高齢者であり、普段の利用実績は2人に対して電話するのみで、メールもSNSも写真アプリもネットも使っていない（契約者の年齢や利用状況等を考慮した商品を案内しておらず、適合性の原則に反する事例。）。
- ・機種の変更により、電話をかけることも受けることも難しくなった（現在使っている機種との操作の違いや使い方マニュアル等での説明不足。）。

ウ 事業者回答

【当該事業者】

・弊社では、商品・サービス等の勧奨・説明を行う際は、消費者保護ルールを遵守した上で、適合性の原則に配慮しお伝えするように指導している。

・本件では、お客様が請求書送付先変更の受付をした際に、お客様から端末の調子が悪いとの申告があったため、修理対応、補償対応、機種の変更等の案内を行い、お客様が機種の変更を選ばれた。

・機種選定においては、これまでスマホを利用されていたことから、複数のスマホを提示し、該当機種には購入者向けの使い方ガイドというパンフレット本があったため、操作が分からない時は、ご自身で冊子を見ながら確認できるのではないかとということで選定いただいた。購入時には電話のかけ方やメールの作成方法を掲載した冊子をお渡しし、基本的な操作方法の案内を実施した。

・後日、機種のお操作が分からないという申告をいただいたが、その時に以前のスマホに戻したいという申告は店舗の方では確認できなかった。その日は操作方法の案内をして、ご理解いただけたという判断の下、お帰りいただいた。

・しかし、消費生活センターに相談され、お客様相談室に連絡いただく次第となった。8日以内キャンセルの希望が確認できたため、事実確認を取った上で対応を実施している。

・今後、よりお客様に理解いただけるような説明に努めていきたい。

【上記以外の事業者】

・お客様が来店された場合、全てのお客様に「ご来店アンケート」を実施し、利用状況や来店目的等を聴取。聴取の上で、個々のお客様に適したサービスを提案するように努めている。

・契約が完了した際にも「相互チェックシート」等を用いて、お客様との認識の齟齬がないように適合性の原則に則った対応をするように努めている。

② 電話勧誘による光回線契約で、電話が接続できない原因が不明のため解約したい旨を伝えると、違約金がかかると言われた相談事例

ア 事例概要

自宅は、二世帯住宅で電話回線が番号違いで2回線（1階と2階）ある。今までは、CATV関連業者のネットと光電話を利用していた。今年4月にA社（電気通信事業者）を名乗る電話勧誘があり、利用月額が安くなると言われ、2回線の光回線を契約した。ルーターが2台届いたが、ネット回線の開通ランプは点灯するが、電話の開通ランプは1階部が点灯しないため、解決方法について、代理店、プロバイダ、電気通信事業者に聞いたが、たらい回しにされ解決方法を教えてくれなかった。

その後、電話回線が接続できない原因が不明なので解約したい旨を伝えると、高額な違約金がかかると言われ納得できない。また、代理店からの契約書面を確認すると、契約者の義父の名前が間違っており、説明されていない複数のオプションを契約していることが分かった。

イ 論点

・電話回線が接続できない解決方法について代理店、プロバイダ、電気通信事業者に問い合わせたが、たらい回しにされ解決方法を教えてくれなかった（契約時におけるトラブル対応窓口（担当者）の明示不足。）。

・契約書面の契約者の名義（義父の名前）が間違っていた。

・説明されていない複数のオプションを契約していた（オプションも含めた契約内容の丁寧な説明不足。）。

ウ 事業者回答

【当該事業者】

- ・問合せ窓口そのものは、契約時に必ずお渡ししている重要事項説明書の中に記載をしている。
- ・今回の場合は、お客様がおっしゃることによって引き継ぎを行ったり、要望に応じて異なる窓口へ誘導したため、窓口は明記しているものの、お客様にたらい回しになっているように取られてしまった。
- ・窓口の更なる品質向上に努めてまいりたい。

【当該事業者（ISP）】

- ・弊社サポートデスクの窓口に対しても、お客様から今回ご連絡を頂戴しているが、現在サービスが利用できない状況だという話はなく、オプションサービスの解約方法の相談であった。
- ・サービスを利用できていない状況をその際にキャッチアップできなかったのは大変申し訳ない。
- ・本サービスに関しては、電気通信事業者と弊社の窓口のどちらでも、サービス利用上の問題があった際に対応ができるような体制を取っている。

【上記以外の事業者】

- ・直接的には関係がない事案だが、類似事例として回答する。
- ・弊社では、しっかりと説明書面に連絡先を記載する旨、代理店を指導している。
- ・そのため、このような事例はおそらくないのかなと思われるが、もしあった場合にも、適切な指導をしてまいると同時に、私たちの方でもモニタリング等を通じ、未然に防止していければと思っている。

エ 座長コメント

- ・お客様のご都合に応じて、複数の先に問合せができることは、場合によっては最終的にどこに問合せをすれば、どこから最終的な回答をもらえるのかが分からないということになる。
- ・今後もトラブルの起こり方、発生状況を見ながら、最終的にお客様との間でどこかで一元的に回答するような仕組みを導入したほうがいいのかについても引き続きご検討いただきたい。

③ 高齢者が携帯端末の買い替えをした際に、認識のないままタブレット端末の契約をさせられていた相談事例

ア 事例概要

相談者の父親は90歳の高齢である。秋に携帯端末を紛失し、ショップで買い替えをした（スマホ）。代金は相談者のクレジットカードで引き落とすことは了承済である。しかし、カードの請求明細に不審な内容があったので父親に契約書を私に郵送するよう依頼し、通信業者のお客様相談室に架電したところ、タブレットも契約していることがわかった。父親宅にはWi-Fiもなく、父に尋ねると、「タブレットって何や?」と、タブレットがどういう物かも知らず、ショップに行ったときの紙袋の中身を確認するよう告げたところ箱に入ったままのタブレットがあった。父親は通常の会話はできるが高齢なのでショップ等で早口で説明されると理解できないと思う。契約書が到着した後、ショップにタブレットの解約を申し出ようと考えている。

イ 論点

- ・タブレットが何なのか分からない高齢者に対してタブレットも契約させていた（適合性の原則に反する事例。）。
- ・オンライン決済サービスやウイルスソフト、店頭及び電話でのサポートといった本人が認識していない不要なオプションを契約していた（高齢者に対する不要なオプション販売。）。
- ・高齢者に対する適切な説明・勧誘方法について。

ウ 事業者回答

【当該事業者】

- ・この件は今もまだ対応中のため、クロージングに向けて最後までしっかりと対応したい。
- ・高齢者に対するオプション販売についてだが、本当にお客様が必要としているのかをしっかりとヒアリングし、本当に必要なものだけを提供する、まさに適合性の原則に則った対応が必要なので、日々我々からも代理店に指導しているところ。

【上記以外の事業者】

- ・弊社としては、高齢者に対して丁寧に分かりやすく説明を行うとともに、商談時に電子若しくは紙のアンケートを持って、現在の利用状況や契約内容を概算見積もりし、可視化することによって、分かりやすく漏れのないように案内を行っている。
- ・契約手続き上、重要事項説明については、紙だけでは分かりづらい点もあるため、空き時間に動画を視聴いただくことで理解を深めるように努めている。

エ 座長コメント

- ・使用状況あるいはこれからどのように使う予定があるのかということの確認を、もう一歩しっかりとやっていただくことができているならば、こういった事案が生じなくて済むと思われる。

④ 代理店の説明・指示に従い据置型Wi-Fiルーターの期間割引が適用になる契約を行った結果、契約トラブルとなった相談事例

ア 事例概要

2年間割引が適用されるというキャンペーンでA社の据置型Wi-Fiルーターを契約していた。割引期間が終了するので携帯各社の商品を取り扱う代理店へ行ったところ、「今の契約を一旦解約し、再度同じ契約をすれば、また新規で2年間の割引キャンペーンが適用になる」と言われて契約したが、割引にならなかった。代理店へ苦情を伝えると、「説明が間違っていた。2年間差額を負担する」と言ったが、すぐに「やはり負担できない。A社に「キャンペーンが外れているがどういうことか」と聞いて欲しい」と言われ、その場で同社に電話したが「適用除外」との回答だった。代理店が「再度A社に電話して欲しい」と言うので、その場で電話して苦情を伝えたところ、「1年間だけ割引する」と言われたので応じて電話を切ったが、2年間割引があるから契約したのに納得がいけない。割引を適用して欲しい。

イ 論点

- ・代理店の説明や指示に従い手続きを行った結果、契約トラブルに巻き込まれた（不実告知。虚偽の説明をするよう消費者を唆す。）。
- ・電気通信事業者は、代理店の説明・勧誘に対してどのような指導を行っているのか。

ウ 事業者回答

【当該事業者】

- ・通常の代理店指導に関しては、販売チャンネルに応じたマニュアル等を作成し指導している。都度起こる問題や課題に対しても、オンラインでの研修等を通じて指導している。
- ・本件では、弊社としても、代理店の対応に問題があるなという疑義を抱いたところ。それについて、私どもでも営業担当を通じて調査を行い、その結果疑義があるところを踏まえて社内の協議会に付議をし、そこでの裁定に則って対応を進める状況になっている。
- ・結果については、オープンにはしていないため、ここでお答えはできないが、私どもが定めた業務ルールや法令に則っていない状況を私どもが確認した場合には、弊社内の規定に沿って社内にも共有し、しかるべき対処をさせていただいている。

【上記以外の事業者】

- ・消費者保護ルールに関するガイドラインに則ったマニュアルを作成し、店舗に配布。マニュアルに沿った研修等も実行。
- ・販売代理店に対しては、現地の調査、覆面調査、店舗調査等を毎月実施し、マニュアルから逸脱した対応や違反等があれば、適宜指導等を行い、再発防止に努めている。

エ 座長コメント

- ・再発防止の具体的なプロセスを進めておられるところと受け止めた。
- ・具体的に懲戒処分的な内容についてお答えいただくことは難しいとは思いますが、一定の指導をしたとか、問題が生じた事業者、代理店との間では一定の取引制限を行ったとか、一般的な対応としての限りで構わないと思うので、この事案について一定の結論が出た後に、可能な範囲で情報提供いただきたい。
- ・情報提供いただければ、消費生活センターの方で、直接今回の事案の相談に来られた方、あるいは今後同種の事例について、事業者の方でもこういう努力あるいは具体的な対応を取っておられるそうだ、という説明ができる。
- ・それによって相談者も納得いただけるところがあると思うので、今回の事案について、どういうプロセスでどういう判定になって、どういう取引制限をしたという具体的なことまでは説明を求められるものではないため、可能な範囲でよろしく願います。

⑤ 障がい者への意図しない光回線サービスと電力サービスの勧誘による契約前説明に関する相談事例

ア 事例概要

私には聴覚障がいがあり、A社の障がい者割引を受けている。スマホの機種変更のため訪れた販売店で、B氏が機種変更の手続きを行い、その間C氏が何か手続きを行おうとしたが、店内のBGMがうるさく何を言っているか分からなかった。C氏はどこかへ電話し、途中で私に電話を代わった。電話の相手は「納得してから契約するように」と言って22桁の番号（※供給地点特定番号）を告げた。再度C氏がどこかへ電話し、私に電話を代わり、相手は「納得してから契約するように」と言って番号（※転用承諾番号）を告げた。C氏は私が聞き取ったメモを見ながらPCに入力していた。私は機種変更の手続きだと思っていたが、翌朝「光回線の工事日のご案内」というSMSが届き、A社の光回線契約をしたことが分かった。解約のため電話したら、A社の電気も契約していたことが分かった。私は説明も受けず同意もしていないのに勝手に契約された。悪質なので情報提供する。

イ 論点

- ・障がい者に対して本人の理解度に応じた十分な説明を実施せず、本人の同意を得ずに光回線と電力サービスを契約していた（適合性の原則に反する事例。）。
- ・相談者は、意図しない勧誘が行われたこと自体理解していなかった。
- ・障がい者に対する適切な説明・勧誘方法について。

ウ 事業者回答

【当該事業者】

- ・弊社では、お客様にご提案する際にはニーズを把握した上で、全てのお客様に利用いただくサービスの内容が理解されるよう、適合性の原則に沿ってお客様の知識や経験等に配慮し、これまでの利用実態を踏まえた説明に努めている。
- ・障がい者については、障がい者差別解消法におけるガイドラインを制定しており、「合理的な配慮」に関して意識づけや教育を行っている。接客対応時に留意すべきポイントを障がいの内容によって描き分けて理解を促している。
- ・本件については、該当店舗に来店された際に、インターネット回線や電気の案内について、これまでの料金よりも安く利用できること、請求をまとめられること、ポイント等が貯まりやすくなること等を案内し、理解されたことを確認した上で契約いただいている。
- ・お客様が聴覚障がい者ということは店舗の方でも認識できており、口頭だけの案内とはならないように、視覚的に理解いただけるよう各種ツールを用いながら案内したと聞いている。
- ・不明点の確認等も普段より多く実施し、お客様も頷いていたので、理解いただけているものと認識し契約に至っている。
- ・しかしながら、お客様より説明を受けずに同意もしていないのに勝手に契約されたと申告いただいたことは、真摯に受け止めたい。引き続き、お客様に伝わりやすいように、様々なコミュニケーションツール等を用いて配慮に尽くしていきたい。

【当該事業者（代理店）】

- ・本事案では、弊社でも該当店舗及び担当したスタッフにヒアリングを行い、当時の状況を確認している。
- ・弊社の店舗では、来店いただいたお客様がより便利で豊かな生活を送っていただけるよう、ニーズに合わせて各種サービスの提案をさせていただいている。
- ・本事案についても、対応スタッフは、光回線に関する知識が豊富であり、お客様がお得になる提案として対応。契約手続きに際しては、説明が聞きとりにくいという申告があったため、視覚的なツールや電話案内の際にはスピーカーフォン、音量の調整等も行い、できる限り丁寧な対応を心がけていた。契約時には、お客様にもご理解いただけたものと認識したが、結果としてお客様への配慮が不足する事態となった。
- ・今回の申告を真摯に受け止め、今後はより一層お客様に対して適切な配慮を実施していく。また、キャリアとの連携をしっかりと行って、店舗スタッフの更なる知識の習得やマニュアル・ガイドラインの理解の促進を行って、合理的な配慮ができるように指導を徹底してまい

【上記以外の事業者】

- ・弊社でも高齢者や障がい者の場合、お客様のITリテラシーや障がいの程度を踏まえて、より丁寧に説明するよう日頃から指導している。

- ・そういった中でも、消費生活センターからあっせんを受ける場合もあり、その場合には、契約時の状況やお客様のITリテラシーを踏まえて、総合的に判断して、消費者、障がい者、高齢者に寄り添った対応をするよう柔軟に対応している。
- ・もし相談が入った場合には、早めに専用窓口の方に相談いただければ幸い。

エ 座長コメント

- ・障がい者差別解消法の改正で、民間事業者においても合理的配慮の提供義務が生じている。私の本務先はパブリックセクターの扱いなので、以前から合理的配慮の提供義務があり実施してきているが、何年経っても難しいところがある。
- ・障がいの対応であったり、個々人の状況に応じた合理的配慮の提供が必要なので、携帯・通信の販売現場においても、非常に難しいところがあるかと思うが、契約の根幹部分についてはしっかり確認をすると同時に、おそらく私も高齢者だったり、少し不自由なところがある方のサポートで同席する場合は何回もあり、販売店の方も大変だと思いながら聞いていたが、障がいがある方や高齢者だと、通常であれば30～40分で済む説明が1時間ぐらいかかることもあり、聞いている方も段々と疲れて、判断能力、情報の理解度が落ちてくることもある。
- ・現場には大変苦勞があると思うが、一層の確認をお願いしたい。

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

消費生活センター (●)、事業者 (○)、座長 (◇)、オブザーバー (□)、四国総合通信局 (■)

(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

① 電話勧誘について事業者等に望むこと

◇ 徳島県からは、FTTHサービスの相談の場合は、回線事業者、プロバイダ事業者、代理店等、関係する事業者が多数あるので、誰にどの事業者と話をすれば良いか分かりづらいという記載があった。香川県からは、大手キャリアの事業者名のみを名乗るケースがあるとの記載があった。実際に電話をかけて勧誘している事業者自身の事業者名、法人名等を名乗らないで営業をかけているケースが未だに見られる。きちんと勧誘している代理店名を名乗るべきだし、そのように指導をしてほしいといった意見があった。愛媛県から出されている意見については、代理店による問題のある勧誘の原因がどこにあるのかを考えると、大手キャリアからは代理店に対する研修や指導を十分行っているという回答を今までずっといただいているにも関わらず、この種の問題が中々根絶するには至らない。その原因は何かを考えたときに、電気通信事業の業界でそうなのかは分からないが、他の業界でもあり得ることとしては、事業者間での契約条件が消費者トラブルの背景になっているということがある。具体的に言うと、事業者が代理店に、例えば無理なノルマを課しているために、最前線の現場である代理店で無理な契約をしてしまう、あるいは適合性の原則から考えると、ちょっと外れる、適合性がないのではないかというような商品やサービスを勧めてしまうことがなされていないかが疑問としてある。高知県からは、書面を用いた提供条件説明を徹底してほしいということ、それから、直接営業勧誘をしている事業者名の名称をきちんと表示、明示をしてほしい。不適切な、誤解を招くようなセールストーク、例えば「光回線に替えなければ今の固定電話は将来使えなくなりますよ」というような説明を排除するよう、きちんと指導してほしいという記載があった。大手キ

キャリアと協力事業者との契約のあり方を、場合によっては見直すということも含めて、多面的な原因分析と対応をお願いしたいというのが、私が各県の消費生活センターからいただいたご意見を読んで感じたところ。総合通信局が所掌している分野以外の事業分野においても、例えば優越的地位の乱用が背景にあって、現場、あるいは下請けの会社、協力事業者が消費者との間で無理なことをしてトラブルになっているという事例はいくつも報道に出ているところ。この場合は、総合通信局、総務省の所掌範囲としては、消費者と事業者との間の問題の解消あるいは予防ということが趣旨、責務、権限の範囲のため、それ以上の問題にここで切り込んでいくことはないが、最近の様々な分野での状況を見ていると、消費者問題を解消するために、公正取引委員会に登場してもらう場面が出てきている。該当するかどうかを含めて協力事業者との契約のあり方が消費者トラブルの原因になっていないかということは、機会を捉えて見ていただきたい。

② 2022年の制度改正以降の消費者トラブルの変化、事業者の対応状況等

- 法令遵守というところで、書面送付の話であったり、モニタリングで調査を行いながら、適切に運用されているかどうかを確認している。もし消費生活センターから不備等があれば、事実確認を進めていきながら、適切な処置を行い、企業内にて研修を充実させていく。

③ その他

- 顧客に対してスマホの操作講習会を実施している事業者があるが、対象OSはアンドロイドだけでiPhoneはないのか。
- 弊社のスマホ教室は、各ショップにおいてメニューを組んで提供している。ショップのスタッフで教えられる人材を養成しているため、メニューの中からアンドロイドであったり、iPhoneであったり、スタッフが教えられるレベルになれば提供させていただいている。準備ができなければアンドロイドだけの場合もある。特に高齢者については、アンドロイドの利用が多い状況にあるので、iPhoneではなくアンドロイドというところで、表面上見えてしまっているのかと思う。ただ、iPhoneについてもメニューとしては用意しているため提供は可能。
- 弊社の場合、アンドロイドに限定しているという認識はない。四国エリアでは約50店舗にサポート専門スタッフがおり、店舗に配属される形でスマホ教室を開催している。開催内容は、スマホの基本操作から、ライフスタイルに関わる講座、防災に関わるスマホの利用方法等を開催し好評いただいている。
- ◇ おそらく日本は特にAppleのiPhone端末の占有率、消費者が使っている割合が先進諸国の中でも高いと聞いているので、特にiPhoneを除外して講習会を開いているということはないと思うが、現場のその時々状況によると思われる。
- 総務省が実施しているデジタル活用支援推進事業では、市町村が携帯キャリアと連携して受講者を募集し、携帯ショップがあれば店舗で行ったり、なければ地区の公民館やコミュニティセンター等で行うことになっている。その際、機種がアンドロイドに限定されるということではなく、基本的には受講されるお客様の携帯端末をお持ちいただくことになっているため、iPhoneとアンドロイドをどちらの機種でも使用しながら、SNSの使い方とか端末の基本操作の説明等が行われているのではと思われる。ここでは対象機種がアンドロイドだけに限定さ

れているのではないかと書いてあるが、このような変な話にはなっていないと思う。当方においても本省にあらためて確認するが、各社におかれても再度ご確認いただきたい。

→【会議後の確認結果】

現在、スマホ講習会は、国が主体の講習会と事業者・市町村が主体の講習会が実施されているところ。受講者目線でもその講習会が国主体なのか、あるいは事業者独自の講習会なのかは見分けがつかない場合もあるかと思われる。講習会における対象OSの取り扱いについては以下のとおり。

- ・総務省のデジタル活用支援推進事業の講習会では、住民が自分のスマホを持ってきて受講するケースが多く、基本的には機種(OS)を限定することなく講習会が実施されている。スマホを持っていない受講者についてもデジタル活用への不安を解消してもらえよう、受講者への貸し出し用スマホを準備してもらっているが、事業者の資力や講習会の日程等によっては機種が限定される場合も想定される場所。
- ・上記以外に、事業者や地元ICT企業が独自のスマホ教室を実施しているケースも多数ある。各事業者のスマホ講習会における対象OSはホームページより確認可能。

【ご参考：スマホ教室HP】

■株式会社NTTドコモ

https://study.smt.docomo.ne.jp/class/detail.html?class_code=007

■KDDI株式会社

<https://school.au.com/shop/>

■ソフトバンク株式会社

<https://www.softbank.jp/mobile/special/sumaho-adviser/>

■楽天モバイル株式会社

https://event.senior.rakuten.co.jp/smt_class/?_gl=1*js6tm7*_gcl_au*MTA2MTg2NDA00C4xNzQxODUzNDEz*_ga*MTc5MTAzODgyOC4xNzQxODUzNDEz*_ga_M592WHS1T2*MTc0MjI2NTQ1NC4zLjAuMTc0MjI2NTQ1OC4wLjAuMA

◇ 高齢者に限って言うと、高齢者の使用状況に特化したユーザーインターフェースが用意されている端末を使っていられる方が、若年層等と比べると多いので、アンドロイドを対象とする説明会が目立つ状況が生じているかもしれない。

● 代理店に対する指導監督について、消費者保護ルールの遵守状況のチェックを徹底していただきたい。また、例えば初期契約解除の状況の評価など、代理店の業務実施状況の確認をどのように行っているか。

○ たとえば、F T T Hの電話勧誘を行う代理店に関しては、基本的には監査という形で最低でも半年に1回対応させていただいている。また、音源を残しているため、定期的にチェックをさせていただき、問題があればその都度代理店に指導を行っている。

○ 定期的に店舗の訪問調査や覆面調査を実行している。そこで違反等が見つかったり、問題点があれば、適宜指導し改善策を求めている。

● 通信局の相談室に寄せられる相談の内容や対応状況、事業者に対する消費者保護ルール等の周知方法や指導について情報提供いただきたい。

■ 四国総合通信局への相談内容については、冒頭で説明したとおり。それに対してどのように対応するのかについては、苦情相談があったときに、トラブルの状況や契約内容、相談者がどういうことを要望するかということをもとに聞き、論点をこちらが整理して、消費者が適切な選択、判断をするために、消費者保護ルールに照らしながら、助言、アドバイスを行っている。ご存じのとおり、私どもは、相談があっても直接契約を仲介してトラブルを解決することはできないため、契約上のトラブル解決をお望みである場合は、消費生活センターを紹介している。ただ、内容を聞いて、個々の契約には介入できないが、これはひどいという状況がある場合には、事例の積み重ねを総務省内で、本省も地方局も含めて、情報共有、蓄積をするようにしている。あまりにもひどい場合には、必要に応じて事業者へ事実確認や調査を実施したり、消費者保護ルールに関するガイドラインに基づかないことをしている場合には、指導を行うこともあり得る。今後もこういった連絡会、日頃の相談について、苦情内容の解析や調査による業務実態の把握、対応策を検討して、必要があれば消費者保護ルールの見直しを行っていくとともに、場合によっては、電気通信事業者、販売代理店に対して、関係法令及び消費者保護ルールに関するガイドラインの遵守を求めていると考えている。

○ 代理店で行き過ぎた行為や至らない行為があるのは、今日の事例でもいくつか出ていた。真摯に受け止めて、各代理店で反省をするように我々もできる限りのことはしていきたい。座長からのお話にもあったとおり、ノルマの話や、競争上そうせざるを得ないというところで、現場の担当者が行き過ぎた行為に走ってしまう事実もあると思う。なぜそうなるのかという原因をもう少し追求し、競争環境が非常に過度であるというところは、このあたりから是正しないと消費者にいつまでもご迷惑をおかけすることもあろうかと思う。また、色々な物事の中で、証拠が残っていないということで、今回もいくつかの事例で見受けられたと思うが、相談者のおっしゃることと代理店の言っていることに大きな差がありすぎる件もあるので、先々の課題かも分からないが、実際に何がどういうふうな話をされているのかを、実証として、例えば録音を取る行為もこの業界で当たり前に進んでいった方が、物事の解決や根絶に一つでも近づくのではないかと思う。

◇ やり取り、言った言わないの問題を回避するためには、今ご提案、言及いただいたように、録音ということもあって良いのかもしれないが、中々難しいところはある。お客様サービスの電話窓口で電話をした時に、「この通話はサービス品質向上のために録音させていただいております」というアナウンスが流れることは、非常に多く見られるようになってきた。そうであれば、顧客側からの無理な要求や顧客側の勘違いにより、事業者側、販売員に迷惑が及ぶことを防ぐという意味で事業者側が録音をするだけでなく、説明の内容が長くて難しいこともあろうかと思うので、どうぞお客様の方で録音を取ってくださいというような対応も、今後の展開としては考えられなくもないかと思う。一方で、カスハラの問題もあるが、録音を一般的に双方が取って良いよという前提でやり取りをすれば、カスハラは減っていく方向に作用するのではないかと考えている。

もう一つの方法としては、お客様に対する説明の内容が難しくなっていて、顧客自身も理解が難しい状況が生じている、それが今後も続くのだとすると、販売員のレベルの担保のた

めの方法だけでなく、顧客側の勘違いを防止するという観点からも、例えば宅地建物取引において導入されているような制度、宅地建物取引業法第35条の重要事項説明に類することは既に電気通信事業の場にも導入されているが、それを更に進めるのであれば、販売員に一定の資格があることを求めるという話にもなっていく可能性がある。ただ、資格者でなければ販売できないという状況は、事業者に対して過度な負担を求めることにもなりかねず、販売員自身の負担にもなる。ただ、今申し上げた話は不動産だけではなく、保険、金融商品にも導入されていることなので、トラブルがずっと続いていき、数が減らない、あるいは深刻なトラブルがどうしても根絶できないということになると、販売員に一定の資格、業界資格とか社内資格というのはもちろん既に一定程度あるとは思いますが、国家資格を求めることにもなっていくかねないので、その辺も見据えながらどういう形が良いのかを今後とも検討をいただきたい。

以上