

令和6年度九州電気通信消費者支援連絡会（下期）開催報告

1. 開催日時

令和7年2月7日（金）13:30～16:30

2. 開催場所

ハイブリッド方式（熊本地方合同庁舎A棟10F会議室、WEB（Webex））

3. 議事

- （1）電気通信事業分野に係る消費者保護の取り組みについて（総務省）
- （2）消費生活センターが受付けた相談事例に基づく意見交換
- （3）テーマについて総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換

4. 電気通信サービスの消費者保護に係る取組

（1）質疑応答

- 頭金の表示について、割賦販売の一般的な用法と異なる現状があるとのことだが、今後は一般的な用法に寄せていくということか。（消費生活センター）
- 割賦販売法に無理に寄せるのではなく、携帯電話の販売現場の状況を踏まえ、こういった説明や表示が適正かも含めて総合的に検討していく。（総務省）
- 電話勧誘による書面を用いた説明を義務化したとあるが、書面を発送してから電話勧誘するということか。F T T Hサービスとあるが、光回線の勧誘に、W i - F i ルーターの勧誘も含まれるか。（消費生活センター）
- 省令改正し、書面を事前に顧客に渡すことを義務化している。サービスがF T T Hであるかに限らず、書面交付義務の対象である。（総務省）
- 電話勧誘時のどの段階で説明書面がいくのか。（消費生活センター）
- 電話勧誘をした場合、契約を締結する前に、提供条件の概要をわかりやすく記載した書面を交付して説明するようお願いしている。もしくは、利用者が承諾すれば、電話中にメールを送ることも可能。（総務省）

5. 消費生活センターが受けた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カタログでの電話注文に関する相談事例

ア 事例概要

1年半前にカタログを見て、機種代込、かけ放題プラン付きでスマートフォンを契約。これまでのスマートフォンには故障補償プランをつけていたが、一度も故障したことがないので、今回は補償プランをつけなかった。先日、充電しても画面が暗いまま電源が入らなくなった。妻の充電器でも充電してみたが同じ状態だったので、充電器の故障ではなく本体の故障だと思った。スマートフォンはあまり使わず、水に濡らした覚えもないので、使い方の問題ではないと思う。通販業者に連絡すると、回線業者に問い合わせるよう指示された。回線業者に「充電ができず、本体が壊れている。」と問い合わせると、「部品がないので修理できない、分割払いの今のスマートフォン代金を払いながら、新たにスマートフォンを購入するしかない。」と言われた。ショップに持って行っても回答は同じと言われ、ショップではみてもらっていない。わずか1年半で故障して修理もできないと言われ、腹が立ち、解約した。修理できないと言われたが、部品保有期間の定めがあるはずだ。

イ 論点

当該事業者はスマートフォンの設定ができない方に対して訪問設定することを売りにして、高齢者をターゲットに販売していると思われる。91歳の方からの故障の連絡があった場合は、まずは本当に故障なのかを確かめてほしかった。スマートフォンを送付してもらい、故障かどうかを確認するような仕組みはないのか。

当該事業者と回線事業者との契約上、故障対応は回線事業者が対応するとの役割分担になっているのか。この方が当該事業者で購入したスマートフォンだと告げて回線事業者のショップに持ち込んだとして、みてもらえたのか。また、オンラインで購入した端末の故障の申出に関して、各社どのように対応するのか。

契約トラブルが起きても電話での対応を行わない事業者が多くなっており、Eメールでの問合せの必要性が高まっている。スマートフォンは持っているが、メールの送り方もわからない高齢相談者に対する対応に、消費生活センター相談員は頭を痛めている。契約トラブルの解決の妨げになっている。スマートフォンの操作がわからない方が、誰かに手助けしてもらえそうな場所を作ることを強く望む。

ウ 総務省見解

総務省では令和3年度から、高齢者等が身近な場所で身近な人からスマートフォンを利用したオンライン行政手続や基本的な操作方法について学べる講習会等を推進する「デジタル活用支援推進事業」を行っています。引き続き、全国津々浦々においてデジタル活用支援の取組が実施されるようしっかりと取り組んでまいります。

エ 主な意見等

- 当該事業者から電話があり、もとの契約に戻すことができたとのこと。この連絡会に事例を提出したからか、購入した方が直接手紙を出したからなのか、理由は不明。(消費生活センター)
- 当該事業者には、引き続き回答を求める。(総務省)

②オンライン契約の解約に関する相談事例

ア 事例概要

3週間前、利用中のスマートフォンの通信事業者から電話がありオンラインショップ限定のキャンペーンの案内を受けた。5G対応ホームルーターを契約した。「コンセントに差し込むだけで工事が不要ですぐに使える据置型 5G対応のWi-Fiである。無制限に使いいつでも止められる。ルーターをオンラインショップで購入すれば分割払いで毎月のサポート代金と相殺され実質無料になる。」「スマートフォン代金が毎月安くなる。」と説明された。指示に従い、携帯会社のオンラインショップでルーターを購入した。得だと思い購入したが、結局スマートフォン代は変わらなかった。説明は嘘だと思い、通信事業者に解約したいと伝えたが出来ないと言われた。解約希望。

イ 論点

近年、各社よりホームルーターが販売され、販売形態も店舗だけではなく、オンラインでの契約が増加傾向にある。店舗契約であれば契約時丁寧な説明を受けることができるためマッチングしない契約の未然防止になり得るし、たとえ問題が起きた場合も解決案が示されやすい。提供するサービスは同じであるにもかかわらず、販売形態の違いから救われない消費者が今後増えるのではないかと懸念している。今回の事例は電話勧誘に該当し、事業者より誠実に対応していただき解決に至った。しかし、通信サービスと専用機器のセット販売は通信環境および使用者のスキルや理解度に大いに左右される契約であることから、対面での契約が一番望ましいと思う。特に、現状では、オンライン契約は法令上での解約時の救済措置等十分に整備されていないため、消費者保護の観点からどのような工夫や救済策を立てておられるか、各社の考え方をお聞きしたい。

ウ 事業者回答

弊社オンラインショップにおきましては、商品・サービスの内容・契約条件・注意事項等が目に入りやすいサイト構成や表現とし、契約前にお客さまご自身にご確認・ご同意いただいたうえで手続きを進めていただける画面構成となるよう努めております。加えて 2024 年 10 月 31 日のガイドライン改正により、オンライン契約の最終確認画面にて苦情に繋がりやすい事項を再表示すべき項目（料金・通信品質・契約解除等の条件など）が明確化されたことを受け、誤操作による申込みや適切な理解のないまま契約することを防止するため、各オンラインサイトの最終画面にそれらの項目を追記いたしました。今後もお客さまにとって、より分かりやすいサイト構成・表現となるよう努めてまいります。

また、オンラインショップでご契約いただいたお客さまにつきましては、「電波状態が不十分な場合」や「契約書面が不交付の場合」は、お客さまからのご申告に基づき電気通信事業法に基づく 8 日以内キャンセル（確認措置）を承っております。加えて、オンラインショップでは特定商取引法に基づき「特定商取引法に基づく表記」に返品等の条件を記載しており、当該条件に従って端末の返品・キャンセルの対応を行っております。

なお、この度はご契約者様ならびに消費生活センターの相談員の方へお手数をお掛けして申し訳ございませんでした。今回の事案は電話勧誘販売に該当する可能性があると判断して実施を見合わせております。

エ 主な意見等

- 当該コールセンターは、事業者の直営なのか、代理店なのか。オンラインショップに誘導するという流れに違和感がある。今後の実施を見合わせていると回答があるが、どの範囲か。（消費生活センター）
- 弊社が委託している当該コールセンターから、弊社として電話している。今回の販売方法は、電話提案後、オンラインにてお客様自ら契約してもらう形をとっていたが、電話対応で、お客様にオンライン手続きの操作方法を案内し販売にいたってしまった。電話勧誘に抵触するため、販売方法について見直す。電話勧誘については続けるが、今回のような誘導にいたらないよう注意する。（事業者）
- 消費者からすると、事業者が自分のプランを全て把握したうえでより良いプランを提案していると認識しているため、誤認が生じる。店舗で契約をしていれば解約ができたのではないかと、店舗の方も言っていた。貴社と委託元事業者の間でも、売り方に歪みができているのではないかと感じた。（消費生活センター）

③プレゼント（無料）と誤認させる契約に関する相談事例

ア 事例概要

大型店舗内で声をかけられ無線インターネットを契約しタブレットをもらった。自宅に電波が届かず初期契約解除となったためタブレットを返却したが、箱に傷がついているので買い取ってほしいと言われ困っている。

イ 論点

端末について実質無料であっても購入であり、解約時には料金の負担があることをしっかり消費者が分かる説明を行ってほしい。

今回はお願いという形での消費者への申出であったが、クーリング・オフ対象の事案であれば対応を徹底してほしい。

通信契約と一緒に端末などの機器を購入する場合で、特商法上の訪問販売に該当する場合はクーリング・オフが適用されるという認識を広めてほしい。

ウ 事業者回答

契約内容は、説明書面を用いて読み合わせを行っており、そちらへ商品の分割費用や総額、毎月の割引に至るまで、契約に必要な情報を掲載しており、内容確認後に契約者自ら署名を行っていただく流れとなっております。当然ながら書面内に商品がプレゼントであるような表現や記載は一切行っておりません。

加えて、本契約時は別担当者による電話確認を行っており、商品購入についての説明を再度実施している。言った言わなかったを避けるため、こちらは通話録音も行っており、契約者が合意した事実を残している。本件は、上記の手順を踏み、履歴も残っているにもかかわらず、一切の説明を受けていないなどと申告されているケースであり、自身の行動に対し責任放棄されてしまっている。

また、本契約は電気通信事業法に基づいた「初期契約解除」及び「確認措置」の対象であることから特定商取引法におけるクーリング・オフの対象外と認識しております。

エ 総務省見解

引き続き消費者保護の観点から周知・広報に努めて参ります。

オ 主な意見等

○事業者回答について、消費生活センターと事業者で話し合いをしている段階で消費生活センターに説明してもらえていれば、消費者へも説明でき、違った解決ができたと感じる。また、今回はタブレットの割賦契約であるため、特定商取引法のクーリング・オフの対象だと考える。タブレットを購入するという意味があっても向かったわけでもなく、タブレットを自分で選んだわけ

でもないため、店舗での契約にもならないと思う。整理してほしい。(消費生活センター)

○当該事業者は都合により Web でも参加できないとのことで不在である。質問等には引き続き対応すると聞いているため、事務局を通して今後やり取りさせていただく。(総務省)

○別事業者からの回答で、端末アクセサリの購入はクーリング・オフの対象外とあるが、サービスの一環として無償で返品交換を認めているのか。(座長)

○出張店舗での契約行為については、訪問販売に該当すると考えるため、クーリング・オフの対象としている。(事業者)

④店舗スタッフの対応に関する相談事例

ア 事例概要 (熊本県)

妻と二人で家電量販店へ買物に行ったら、店内にある大手携帯ショップの店頭看板に「A 機種が月々低額の分割払いで購入できる」とあった。ちょうど機種変更したいと思っていたので、妻と二台分を契約した。今まで契約していたのは大手携帯電話会社の格安プランだったが、今回は一旦高額な方法に契約変更した。そして数カ月経過すれば格安プランに戻る。手続きをし、新しいスマートフォンと契約内容の書面を渡された。帰宅後、スマートフォンを立ち上げると「ようこそ〇〇へ」と機種名が出た。契約書面に記載されたものより、一つ前の B 機種だったので驚いた。箱を見るとやはり B 機種であった。翌日、店舗に行き問うと「B 機種を Web に繋いで操作すると A 機種になる。」と言われた。意味がよく分からなかった。看板や規約書面に記載されているとおりに A 機種を渡すように希望すると、カウンターにて上司と長時間話し合っていた。結果、上司から「A 機種に変更するが B 機種の解約はできない。特定期間内に解約するとブラックリストに載る。1 番安い方法は B 機種も持参したままだ。」と言われた。

イ 論点

契約書には A 機種の契約となっていた。相談員から割販会社に問合せると「B 機種での契約」となっているとのことだった。今回の事案は故意によるものか。

通常、商品を渡す前に確認作業は行わないのか。

代理店で社員教育は実施されているのか。「詳細が分かるものは土日しか勤務しない」とのことだったが、上司や同僚等との情報共有は行っていないのか。

ウ 事業者回答

当初お客様は、他社からのお乗り換えを条件に A 機種を安くお買い求めいただける旨の看板に、興味を示されました。しかし、元より弊社をご契約いただいているお客様であることが分かったため、その場合の A 機種、B 機種それぞれの購入金額をご説明いたしました。結果、安価であることを理由に B 機種をご選択いただきましたが、お客様は A 機種を購入したと認識されておりました。状況を鑑みて、最終的にご契約キャンセルの手続きを承りました。論点に対する回答は以下のとおりです。

B 機種をご契約いただき、B 機種の契約書をお渡ししております。

通常、機種・色・容量等に相違がないかお客様にご確認いただきます。本件も同様の手順を踏み、ご署名いただいたうえで B 機種をお渡しいたしました。

代理店での社員教育を常日頃より実施しております。本件も速やかに店舗スタッフ内で情報共有を実施しておりましたが、契約時のお客様との詳細なやりとり内容を確認したうえで対応方針を検討する必要があると判断し、このようなご案内をさせていただきました。

エ 主な意見等

○そもそも契約書には、機種名が書かれていなかったため、事案について説明してほしい。（消費生活センター）

○店頭の案内は、他社からの乗り換えを条件としているが、お客様はすでに弊社の回線を使用しており、機種変更として改めて A 機種及び B 機種の料金を提示した。安い方がよいということで B 機種を契約いただいたが、帰宅後にやはり A 機種がよいということで再度来店いただいた。その際、B 機種の機種変更はそのままに、A 機種を新規購入する契約を結ばれた。そのため、お客様の手元には A 機種の新規契約及び B 機種の機種変更の契約書がある状態となった。しかしその後消費生活センターから改めて相談いただき、A 機種及び B 機種のキャンセルをお受けした。（事業者）

⑤代理人による解約手続きに関する相談事例

ア 事例概要

認知症で入院している叔父のこと。叔父には家族がなく、叔父の兄弟・両親は亡くなったため、一番近い血縁者である私が世話をしている。叔父が住んでいた借家も私が代わりに解約した。叔父は携帯電話を使用できる状態ではないため、所有している携帯電話を解約させたい。叔父は年金しか収入がない。とりあえず叔父の携帯電話は私が預かっている。叔父がどこの携帯ショップで契約したか不明だったため、ショッピングモール内の携帯ショップに行き、解約希望の旨伝えと「今の時点ではできない。」と言われた。どうにかならないだろうか。叔父の健康保険証は私が管理しているが、叔父はマイナンバーカードの取得もできていない。叔父宛ての請求書ハガキは私のところに転送させている。

イ 論点

65歳以上で配偶者と子など3親等以内の親族がいない「身寄りのない高齢者」が2050年に448万人となる見込みであると総合研究所の試算が公表されており、同様のケースが増加する可能性がある。必ず、戸籍謄本等の書類が必要となるのか。また、「相談者が成年後継人等になることができないか。」とのことだったが、成年後見人となるためには、必要な手続きや費用も発生し容易なものでない。今後もこのような対応となるのか。契約時に、契約者の家族構成や独り身になった場合について確認できないか。

ウ 事業者回答

この度は弊社事案でご迷惑をお掛けし、申し訳ございません。

代理人解約受付時、個人情報保護や不正利用防止のため、戸籍謄本等の家族関係証明書類をご提出いただいております。同一姓・同一住所等、一定条件に当てはまるお客様につきましては、家族関係証明書類のご提出は不要です。身寄りのない高齢者が増えていることを踏まえ、引き続き対策を進めてまいります。

ご契約時には、ご契約に必要な情報に絞って確認させていただくこととしております。

エ 主な意見等

- 成年後見人でないと難しいか。他の事業者はいかがか。(座長)
- 基本的には成年後見人の方からをお願いしているが、お客様の個々の状況を鑑みて、配慮をもちながら対応する。(事業者)
- 成年後見人制度もハードルが高く案内が難しいところもあるため、個々の状況を鑑みて判断いただきたい。(消費生活センター)
- 契約の際は個人の確認が必要だと思うが、解約時は本人に不利益となることも少ないと思うため、手続きを簡素にしてほしい。近しい人の申し出かつ、

半年間通信をした記録がなければ、その時点で解約を認める等、現状に沿った対応を希望する。(消費生活センター)

○個人情報データ等も一切解約となるため、復活できるか否かというセンシティブな問題もあり、軽々には扱えない。一方お客様個人の状況もあるため、個別に対応するのが現実的に思う。(事業者)

○亡くなった叔父の相続人が、全ての財産を相続するという公正証書をもって、スマホを解約したいと申し出たところ、戸籍謄本及び確認書類、死亡診断書が必要と言われたとのこと。改めてカスタマーセンターに相談したところ、確認書類及び死亡診断書のみでよいとのことだった。社内での扱いや、携帯ショップへの指導について伺いたい。(消費生活センター)

○遺産相続の公正証書を、代わりとしてもよいと考えるが、店舗だとイレギュラー対応も限られるため、ルールに則った対応になる。消費生活センターから専用窓口にお電話いただければ、イレギュラー対応も可能。(事業者)

⑥転用番号の取得についての相談事例

ア 事例概要

契約事業者名を名乗る人から電話で「光回線料金が値上がりするので、今から言う番号を事業者伝えてほしい。」と言われ、後刻、事業者の代理店から電話で月額料金と契約者名の確認があった。そして後日、契約書面と機械と、元々の契約事業者の機械を返送する封筒が届いた。詳しい説明も無く知らないうちに事業者の契約変更がされたため、もとの契約事業者に戻してほしい。

イ 論点

相談者が誤認したきっかけの一つである転用番号を取得する方法（相談者と代理店が通話中の電話をそのまま契約元の転用窓口に転送し、相談者に転用番号を聞き取ってもらう方法）であるが、事業者に聞くと、通常行っているということだった。これは他社でも通常の手続きなのか。

ウ 事業者回答

この度は弊社の案件につきご迷惑をおかけし申し訳ございません。

ご質問・ご要望の件につきまして、弊社対応に基づき回答申し上げます。

乗換時に「転用承諾番号」取得が必要なお客様へは、転用承諾番号発行元へお電話転送による取得方法のご説明をおこない、ご了承いただきましたお客様のみ対応しております。

エ 主な意見等

○電話勧誘のうちに転送して、転用するという方法はやめていただきたい。（消費生活センター）

○電話転送の対応は、お客様の了承を得てから行っており、原則はお客様自身で電話してもらっている。お客様の希望を確認して進めているが、結果的に転用承諾番号を取得された認識がないまま契約に至っているため、電話転送という方法については、社内で検討したい。（事業者）

○資料が手元になく電話のみで伝えられるのはわかりにくいため、代理店には、電話前に説明書面を送付するよう伝えてほしい。（消費生活センター）

⑦二重契約に関する相談事例

ア 事例概要

訪問してきた代理店から勧誘され、業者の光回線を契約した。昨年契約中の光回線の代理店が来て、ギガ数を上げないかと言われそのとおりにした。代理店から屋外工事日や屋内工事日、オプションサービスの解約期日や解約方法が書かれた今後の流れの書面を渡され、書面内容に従って回線工事やオプションの解約手続きをした。支払いはクレジットカード決済にしている。最近明細を確認したらギガ数をあげる前の契約分も引き落とされており二重に支払っていることが分かった。書面に前のコースの解約が必要との記載はなく、代理店からも前のコースを解約するようにとの説明をされなかった。私は代理店が解約したと思っていた。代理店に架電すると解約しないといけなと言われて、前のコースの解約は今日行ったが、昨年から支払っていた1年分は戻ってこないのか。業者は返金しないと言うが納得できない。

イ 論点

光回線の同一業者の契約については、消費者にとって複雑な契約で難解なうえに有利な条件のみの印象だけが残るので、説明されたとしても解約を行わない場合がある。代理店経由の場合であっても、契約が二重になっていると判明した場合、契約者にお知らせ等の通知を行うことはできないか。

ウ 事業者回答

事実確認を行った結果、フォローコールにおいて、元回線の解約についてはご案内しておりました。しかしながら結果としてお客様にご理解いただけなかった点を鑑み、返金を行う判断に至っております。

これまで同じプランでの同一住所における重複した申込みについては、お客様に通知を行っておりました。本事案を受け、異なるプランであっても同一住所における重複申込みがあった場合にはお客様に通知を行うよう変更いたしました。

エ 主な意見等

- フォローコールにおいて、元回線の解約については案内していたと回答があるが、本人も承知していたのか。(消費生活センター)
- 契約後、契約内容の確認の中で、古い回線があれば解約するよう案内したと聞いたが、お客様には認識がなかったとのことで返金した。複数のプランを契約していると分かった場合は、能動的な対応をするよう検討している。(事業者)

(2) その他、会議で出された意見等

- 消費者と事業者の認識の齟齬が埋まるようにすべき。消費者とトラブルになりやすい注意点について書面で最後にあげていただく等、トラブル回避のため取り組んで欲しい。(消費生活センター)

6. テーマを設定した意見交換について

(1) 取り扱った主な内容

オンライン（WEB）での通信サービスの契約に関する課題について

(2) 主な意見等

- 全てをオンライン上で行う仕組みは、どこに何が記載されているかがわかりにくい上、煩雑かつ時間がかかる。ネットに不慣れな年齢層の自主解決だけでなく、消費生活センターによる消費者トラブルの迅速かつ早期の解決をも阻害している。(消費生活センター)
- オンラインでの契約は、場所を選ばず短時間ですみ、事務手数料などの負担もなくメリットも多い。しかし、初期設定などを消費者自身が行うため、自身が上手く利用できるかを確認する必要がある。消費者が判断できるようなチェックリストを作成いただき、注意点を分かりやすく表記してほしい。(団体)
- オンライン契約での最終確認画面の設置は推奨であって、義務ではない。(総務省)
- 契約全般においては原則書面交付になるが、利用者が能動的にオンライン契約をする場合は、デフォルトの選択肢が電子交付でも問題ない。ただし明示的な

承諾が必要。(総務省)

○オンライン契約について、在留外国人の方向けの対応も検討いただきたい。(消費生活センター)

以上