

令和 7 年度 近畿電気通信消費者支援連絡会（第 34 回）開催報告

1. 開催日時

令和 7 年 8 月 6 日（水）14：00～16：00

2. 開催場所

Web 会議システム（Webex）

3. 議事

（1）総務省からの情報提供

（2）事業者団体からの情報提供

（3）消費生活センターが受付けた相談事例に基づく質問・要望

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

① 契約前に説明書面を用いた説明が行われていない

ア 事例概要

相談者のもとに光回線サービスの電話勧誘があり、興味があったので話を聞いていたら、すぐに乗り換えの手続きをするということで、転用番号を取得するためにサポートセンターという別部署に電話を転送され、質問に答えると、すぐに転用番号を発行された。契約した覚えはないが、勝手に契約手続きを行われたのではないか。

イ 論点

電話勧誘時の説明義務が厳格化されましたが、事前に資料等も送らず、説明不足によってトラブルとなっている事例がよくみられる。勧誘方法の改善をお願いします。

ウ 事業者回答

本件は、お客様との契約成立する前の段階だったこともあり、特定することができませんでした。弊社の運用ルールでお答えすると、販売代理店がお客様へ説明書面を交付する手段として、「書面の郵送」と「電子書面のダウンロード」の二通りをご提示することを認めています。代理店が意図的にいずれか一方の方法へ誘導すること、または両者の間に優劣があるような説明を行うことは禁じています。

② 代理店が再委託した下請け業者の勧誘方法の調査や指導などを教えて欲しい

ア 事例概要

相談者が利用している大手通信事業者を名乗る事業者から相談者の携帯に電話がかかり、今の回線が切り替わると言われた。そのための手続きは不要と言われたため自動的に変わると思いながら、話を聞いていると、住所、氏名を聞かれたので教えた。いったん電話が終わり、その後、別の者から2回目の電話があり、やり取りの中で、今の回線が解約になるのか確認したところ、その事業者が別の事業者だということが分かった。

イ 論点

相談者が利用している光回線を知った上で、その事業者名を名乗ったのであれば、大きな問題となります。再発防止のために、どのような調査等をされたのでしょうか。また、その後にどのような指導、検証を行ったのか、その指導方法、検証方法、検証結果を教えてください。

ウ 事業者回答

1回目の電話については弊社や代理店が使う電話番号ではなく発信者は特定できませんが、2回目の電話は弊社の代理店が行ったものでした。発信時の名乗りについては自社名を名乗っておりましたが、続く説明の中でお客様に1回目の電話の続きと混同させてしまった可能性がございます。今後、「この電話はご利用中の光回線事業者からではなく、強制的なプラン変更やサービス終了を案内するものではない」旨を明確に説明するよう努めます。

③ 高齢者への電話勧誘において適合性の原則に基づく説明や説明資料の交付を適切にしていきたい

ア 事例概要

一人暮らしの高齢者の携帯に勧誘電話があり、携帯電話料金が安くなると勧誘をされ、MVNO 事業者の Wi-fi 機器を契約することになった。電話勧誘後に SMS で重要事項説明書が送付されており、その後、商品が届いた。当人はスマホを 1 台所有し、有線の光回線も契約しているがパソコンを所有しておらず、wi-fi 機器の設定もできない。契約書に記載があった事業者に電話をして解約を伝えたが、契約日から 20 日以上たっており、解約はできないと言われた。解約、返品したい。

イ 論点

- ・ 契約当事者の MNO 事業者の利用者ですが、その顧客情報を MVNO 事業者に提供されているのでしょうか。
- ・ 電話勧誘において、顔が見えない消費者への適合性の原則はどのように担保されているのでしょうか。突然の電話勧誘（特に携帯電話への電話勧誘は不意打ち性が高いと思われる）や SMS で重要事項説明書を送付しても、高齢者は理解することが難しいと思います。

ウ 事業者回答

(MNO 事業者)

- ・ お客さまの同意を得ずに、社外へ個人情報を提供することはございません。

(MVNO 事業者)

- ・ 該当代理店へ事実確認を行ったところ、独自システムを使用しランダムで携帯電話へ架電をし、コール音 1 音目でお使いの携帯会社を判別できるようです。
- ・ 弊社代理店では勧誘担当、確認担当の 2 名を配置し、必ず別々の担当からの説明を受けて頂いております。本件以降は、70 歳以上の方に対しては弊社からも再度連絡し、ご認識等を確認させていただいています。また、原則、お申し込み前に書面での重要事項説明書の読み合わせを行っており、ご不要と申し出があった場合にも SMS（ショートメッセージ）を送付し読み合わせを行っております。
- ・ 該当代理店に対し厳しく指導を行ったうえで、全ての代理店への再指導も行います。

ウ 総務省見解

電話勧誘においては説明書面を交付いただくことが原則となりますので、遵守いただくようお願いします。

④ 光回線の宅外工事が遅延する理由等や混雑緩和に向けた取組等を教えていただきたい

ア 事例概要

光回線サービスを申し込み、宅内工事は完了したが、宅外工事が完了しないまま1年近く放置されている。通信事業者にも何度も問い合わせても、繋がりにくく、やっと電話で話せても「見通しが立たない。」と言われた。宅外工事の目途が付かないのに早々に宅内工事だけ進められたが、宅外工事ができないのであれば解約したい。

イ 論点

- ・通信事業者は宅外工事で大幅な遅延が生じていることを把握しているのであれば、消費者のためにも新規の営業活動は控える等を判断していただけないでしょうか。
- ・回線事業者が担当する宅外工事について、契約から宅外工事までの流れや、宅外工事ができない等の場合の原因などを教えていただけないでしょうか。
- ・現状、事業者間で共有されている情報だけでは、消費者も判断できないので改善をお願いします。
- ・宅内工事は宅外工事の進捗を確認してから始めるようにしていただけないでしょうか。

ウ 事業者回答

(通信事業者)

- ・宅外工事の遅延の理由は情報提供を受けており、随時案内しています。阻害要因がエリア単位など広範囲にある場合には、新規のご提案を制限していますが、個別案件となるような遅延では制限をかけられません。
- ・現状では先に宅内工事を実施して、次に宅外工事を進めるような流れとなっています。

(回線事業者)

- ・契約後の流れとして、弊社側の設備工事（アクセス工事）を行ってサービス提供が可能となる日が判明します。その後、お客様宅への宅外工事（開通工事）の日程を調整する流れとなっています。
- ・宅外工事の進まない原因の代表的なものとして、弊社側設備の構築が新たに必要、道路等の占用可申請等の許可申請が必要となる場合が

挙げられます。そのような場合は、弊社から通信事業者様に、工事が長期化する理由と回答時点で確認できている概ねの提供予定時期について、システムを通して回答しています。

⑤ 高齢者に対する説明の中で親族等の同席の求め方について教えて欲しい

ア 事例概要

スマホに広告が多数表示され操作に支障が出たため、高齢の夫婦がショップに行き不要なアプリを削除してもらった。その際に店員から、新しい機種を購入を勧められ、スマホの購入と通信の変更契約をした。契約にあたり夫婦で説明を受けたが、家族への意向確認が必要かどうかについては特に聞かれなかった。帰宅後、先の契約は不要だったと思い、ショップにキャンセルしてほしい旨を伝えたが断られた。

イ 論点

- ・ 高齢者への説明の際、同席する親族等又は意向確認を行う親族等も高齢者の場合、他の家族への意向確認は必要ないとされているのでしょうか。

ウ 事業者回答

(A社)

- ・ ご同伴者の方も高齢者で特に配慮が必要と考えられる場合は、お客さまの同意を得たうえで、ご指定のご家族等へ電話によるご案内を行う等の柔軟な対応を行っております。

(B社)

- ・ ご親族等がご高齢であっても、同意を得た上で十分に意向確認ができればご契約を承ります。

(C社)

- ・ 同伴されたご家族様も 80 歳以上の場合、「ご契約やサービスを理解してお手伝いしてくださるご家族さまにご連絡をさせていただきますでしょうか」とご案内するよう指導しております。

(D社)

- ・ ご意向の確認は、ご契約内容をご理解いただけるご親族の方に行うようにしており、ご親族の方の年齢制限は特に設けておりません。

エ 総務省見解

同席する家族の方が高齢者であっても十分な理解と判断ができるような場合であれば家族の同意として認められます。また、契約当事者が高齢者であってもご本人に十分な理解と判断ができるような場合であれば、法令上、家族への同意を求めているものではありません。

⑥ 契約者が不要と考える新たな契約もしくは契約内容の一部の申込みを制限する仕組みを設けていただきたい

ア 事例概要

知的障がいを持つ者がショッピングモールで電気通信サービスの勧誘を受け契約した。その後も同キャリアや別キャリアからも勧誘を受け、次々と契約の手続きを進めてしまっていた。

イ 論点

- ・ 本件のように、知的障がいを持つ者がショッピングモールなどで急な勧誘を受けた際、断ることができなかった、その場では冷静な判断ができずに、契約に至ってしまったという相談が寄せられている。契約前の段階で契約トラブルを未然に防止するため、消費者が新たな契約の全部又は契約内容の一部を不要と判断した場合には、その意思を尊重し、契約申込みが行われないようにする手続きの仕組み化をお願いしたいと考えています。
- ・ 本件においては、「特別対応」として、契約申込みが行われない手続きを実施いただいたが、それを正式な仕組みとして構築いただきたいという趣旨である。
- ・ 知的障がいを持つ者でも、高齢者への対応と同様に、家族への確認が求められるような制度をお願いしたい。

ウ 事業者回答

(A社)

- ・ 貴重なご意見として頂戴し、今後のサービス改善に活かしてまいります。

(B社)

- ・ 弊社では消費生活センター様よりお客様相談部へお申し出いただくことで、特別なご事情がある場合に限り、新たな契約の申込みをできなくする手続きを受け付けております。

(C社)

- ・ 貴センターからのご依頼を受けご契約者様へ新規契約を抑止するため「回避依頼書」を送付し、ご返信をいただきましたので、現在新規契約の受付を抑止させていただいております。

⑦ 契約時の説明の中で、事実不告知や適合性原則の違反などの問題があったのではないか

ア 事例概要

2018年から据え置き型 Wi-Fi ルーターを利用していた相談者が 2020 年に機種変更を行っており、2023 年にも 5G 対応の機種変更の勧誘を受けた。よく分からなかったが 2 時間半くらい引き止められたこともあり、契約することとなった。ところが利用場所が 5G サービスの電波のエリア外であったため、電波が途切れるのでサポートに相談したが、結局改善には至らず、通信サービスを解約することになった。解約後、端末の分割払いの残債だけが残ってしまった。

イ 論点

本件のようなケースは他にも多く、特に本件では以下のような問題点が挙げられる。認識を教えてください。

- ① 事実不告知（電気通信事業法第 27 条の 2 第 1 項第 1 号）（消費者契約法第 4 条 2 項）
- ② 適合性原則違反（電気通信事業法第 26 条、施行規則 22 条の 2 の 3 第 4 項）
- ③ 過量販売（消費者契約法第 4 条 4 項）
- ④ 苦情処理（電気通信事業法第 27 条）

ウ 事業者回答

契約時から時間が経過していますので、当時の店頭での詳細なやり取りについて確認することはできず、一般的な対応も踏まえて回答いたします。

- ① 5G の電波が届かないことを告げずにご契約に至っていたのであれば、事実不告知に該当する可能性がございますが、5G の電波が届かなくても、4G の電波で通信は可能であり、キャッシュバック等で補填し、お客様への経済的負担はなく、ご利用いただけるのであれば、取消権を行使できるような販売には該当しないと思われます。
- ② 本件では 2018 年から利用いただいております、ご利用に必要な最低限の知識はお持ちで、適合性の原則違反には該当しないと考えております。
- ③ お客様のご認識がない状態で、割賦料金が重複して課金されるような販売は過量販売疑義があると言わざるを得ませんが、先のとおり、旧端末の重複分の料金を店舗裁量でキャッシュバックするケースもございます。新端末の割賦支払分については、相当額を基本料から減額する割引サービスがございますので、この 2 点が適用されているケース

では、お客様に経済的負担ないため、過量販売には該当しないと考えます。

- ④ お客様からご連絡をいただいたのは購入 4 か月後となりますが、この時点では店舗での販売クレームではなく、速度不満によるサポート希望でした。

⑧ 不意打ち性が高い勧誘方法では苦情があれば契約を巻き戻す等の柔軟な対応 をして欲しい

ア 事例概要

高齢の夫婦がショッピングセンターで「スマートフォンの機種変更をすると安くなる」と声をかけられた。特設ブースで、夫婦とも2万円のスマートフォンが1円で買える、夫婦の合計9,000円の料金が6,000円になると説明され契約した。7月、8月、9月に店に行き何か手続きをすることを求められ、その通りに手続きしたが、9月、10月、11月は高額な請求になっている。

イ 論点

安くなるという声掛けで勧誘があり、実際は安くならなかったという場合、消費者契約法では不実告知とされ、取り消しの対象となります。また、特定商取引法では消費者側に取り消し権があるだけでなく禁止されている勧誘方法です。この点を踏まえ、苦情があれば契約を巻き戻す等、事業者はできるだけ柔軟な対応をお願いします。

ウ 事業者回答

本事案については、機種1台につき22,000円を割引できることから、機種を安く購入したいというお客様のご要望に沿うことができると考え、ご提案をさせていただきましたが、結果的に内容をご理解いただけていなかった状況となります。ご指摘の通り、特に複雑なご契約となる場合は、ご契約内容をご理解いただくことが難しくなります。今後、契約全体をご理解いただけるかどうか慎重に見極めた上で提案を行い、また十分にご理解いただける説明を更に徹底してまいります。

⑨ センターからの説明案件や改善要望は速やかに本社まで共有いただきたい

ア 事例概要

高齢の母が携帯電話の料金の問い合わせにショップへ訪問したところ、スマホの機種変更と通信プラン変更の勧誘を受けて契約することになった。

イ 論点

本事例につき、1月半ばにセンターから事業者の説明し、代理店への調査を依頼したところ、暫く連絡がなく、再度依頼したところ、2月上旬に報告がありました。本社に遅滞なく報告されていたのでしょうか。当センターから事業者に対して、市民からの相談案件を説明し、改善することを求めていますので、速やかに本社まで情報共有するようお願いします。

ウ 事業者回答

ご相談案件につきましては、遅滞なく社内で共有しておりましたが、管轄部門を通じての事実確認及び代理店等への指導に時間を要したため、ご報告が遅滞いたしました。

⑩ 高齢者へのデュアル SIM の販売において、どのように必要性を確認しているのか教えて欲しい

ア 事例概要

高齢の夫婦がショッピングモールのイベントで、営業員に「携帯電話料金が安くなる」と呼び止められ、スマホ2台の乗り換えと機種変更をした。ところが使っているうちに、スマホ2台それぞれに2回線が登録されていることに気づいた。不要な回線を解約したい。

イ 論点

デュアル SIM の販売において、消費者に対し利用上の説明や必要性の確認をどのように指導されているのでしょうか。

ウ 事業者回答

弊社では、電話番号を使い分けたい、データ通信用と通話用で使い分けたい等のニーズを確認した場合に、デュアル SIM をお勧めするよう代理店に指導しております。本件はキャッシュバックや端末値引き等の料金メリットをお客様に魅力に感じていただき、ご契約を承った認識でしたが、結果的にご契約内容を十分にご理解いただけておりませんでした。

**⑪ 虚偽の説明をし、誤認させて契約させる電話勧誘について即刻改善していた
だきたい**

ア 事例概要

A社の光回線の利用者にA社を名乗る者から勧誘電話があり、A社の光回線が1本化されるということで変更手続きを求められた。指示どおりに手続きを進めたが、手続きの途中で別の事業者を変更することに気づき、契約を元に戻した。

イ 論点

- ・消費者の光回線の契約先を知って電話で勧誘しているのでしょうか。
- ・虚偽の説明で誤認させて契約させるような電話勧誘については即刻改善するようお願いします。

ウ 事業者回答

本事例の特定ができず、事実確認はできませんでした。消費者の光回線の契約先については過去に代理店のサービス等を利用されていた場合や、不動産会社等から紹介いただいた場合は把握しています。当該代理店に対しては、昨年度、不適切な対応を行った者を特定し、再研修を行っており、今回も当該代理店に対して指導を行いました。