

令和7年度九州電気通信消費者支援連絡会（上期）開催報告

1. 開催日時

令和7年8月27日（水）13:30～16:00

2. 開催場所

ハイブリッド会議（Webex）

3. 議事

- （1）電気通信サービスの消費者保護に係る取組説明、質疑応答
- （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）総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換
- （4）その他

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 契約先を誤認させる電話勧誘（資料10；相談事例3）

ア 事例概要

現在契約中のモバイルWi-Fiの契約について電話勧誘があった。現在の契約を引き継ぐことになったという内容であった。契約後請求額が高額となったため明細を確認したところ、当初の契約と別の契約を結んでいたことが判明した。事業者には電話をかけたが込み合っていてつながらず、販売代理店に連絡をとっても対応できないとの回答であった。解約したい。

イ 論点

電話勧誘時に、説明書面を用いた提供条件説明義務があるが、相談者の聞き取りからは説明書面の交付を受けたことについて確認がとれなかった。事業者に対し、どのような方法で説明がなされたのか、電話勧誘や提供条件の説明について、代理店にどのような指導を行っているのか確認したい。また、社内の連絡体制を改善してほしい。

ウ 事業者回答

本件のお客様へはメールで説明書面を送付し電話で読み合わせを行った。また、代理店に対しては弊社で作成した説明書面を用いて提供条件の説明を行うよう指導している。

エ 総務省見解

(総務省への質問・要望なし)

オ 主な意見

○電話勧誘時の説明書面について、提供義務の改正が行われてから相談者に説明書面の交付の有無について確認を行うようにしているが、何のことか理解していない相談者が非常に多い。本件に関しても、相談者に同様の確認を行ったが、書面やメール等で説明を受けた認識がなかった。資料 10 の回答では、「メールにて説明書面を送付しており電話にて読み合わせを行っております。」とある。事業者としてはそういう記録になっているのだろうが、相談者の話では回答のとおりとなっておらず、実効性があるものになっていないと問題提起したい。

また、電話勧誘については問題点が多いと実感しているが、光回線を案内された際に、通信事業者のオプションをたくさん契約していた事例などが多い。この電話勧誘の事例では、勧誘の際に通信事業者とは関係のない、代理店独自の生活サポートなどのオプションを勧めていたものがあり、同様の事例が昨年ぐらいから何件もある。オプションについては通信契約ではないので、通信事業者からは代理店独自のものだとは回答を受ける。光回線の電話勧誘時に別のオプションを勧めて、電話勧誘であるにも関わらず書面交付を実施していない代理店が存在していることも通信事業者には認識してほしい。(消費生活センター)

② タブレットをプレゼントと誤認した事例(資料 10；相談事例 1)

ア 事例概要

娘がショッピングモールで勧誘され、モバイル Wi-Fi を契約した。タブレットはプレゼントと説明され持ち帰っている。クレジットカードを持っていないと言ったら、決済アプリをインストールするように言われた。娘から話を聞いて、使用していないということから、解約の申し出をしたところ 16 万円の支払いを請求された。

イ 論点

契約時のプレゼントやサービス等の特典と負担額の表示を分かりやすくしてほしい。

ウ 事業者回答

プレゼントであるなどの誤解が生じないように、割賦金額が記載された契約書(書面)の読み合わせを実施し、契約書に合意する際に署名をいただいている。

エ 総務省見解

(総務省への質問・要望なし)

オ 主な意見

○「プレゼント」や「特典」という言葉が使われると、その後どのような説明を受けても「プレゼント」等の言葉が耳に残ってしまっている。販売説明の際に、消費者から「いただけるんですよね」や「プレゼントですよね」といったワードが出てきた場合には、消費者のレベルに合わせた言い換え等をした上で説明を徹底してほしい。適切な説明がなされていれば相談電話がかかってくることはない。
(消費生活センター)

③ 高齢者（Ⅰ：認知症診断者）（Ⅱ：精神障がい者）との不自然な契約

ア 事例概要

Ⅰ：(資料 10；相談事例 6)

認知症の父親がグループホームへ引っ越す際に請求書がたくさん見つかった。その中で携帯電話の月の請求が 2 万円を超えていることがわかり、ショップで明細を確認したところ、残債の支払いが終わる前に新たな機種変更契約を結び、不要と思われるウェアラブル端末を契約するなど、不自然な契約状況であることが分かった。店員からは明確な説明はない。契約したスマートフォンは利用料金の滞納により通信できない状態であるとともに、父親の支払いは困難な状況。

Ⅱ：(資料 10；相談事例 7)

精神障がいをもつ妻が、扱えない据置型 Wi-Fi とスマートウォッチを契約していることがわかった。以前も据置型 Wi-Fi を契約していたことがあり、その際は残債免除の特別対応を受けた。本人はグループホームに居住しているため Wi-Fi は不要であり、負担なく返品したい。相談者の夫自身も同程度の精神障がいをもっており対応が困難であったところ、最終的には相談者にあっせん案を提示したが納得いただけず解決に至らないまま終了。

イ 論点

障がい者、もしくは理解が不足している高齢者に対し、家族を同席させる、家族確認を行う等配慮がなされているか。

ウ 事業者回答

65 歳以上の方を高齢者と定義しており、基本的には丁寧な対応を実施している。また、80 歳以上の方には家族への確認あるいは家族の同伴を求めている。なお、

家族への確認について断る方もおり、確認の無理強いや、障がい者手帳の提示の無理強いなどを行うことで別の苦情につながる恐れもある。こうした本人の意向への配慮と、確認の必要性との兼ね合い（バランス）について、店頭でも非常に苦労しているところ。

エ 総務省見解

（総務省への質問・要望なし）

オ 主な意見

○携帯電話事業者の業界団体として、65 歳以上を高齢者として定義づけている。

○各事業者、65 歳・80 歳以上を 1 つの目安としているが、年齢に関わらず、お客様の理解度に応じて対応している。

○家族確認を断る方に対しては、強制できないため苦慮している。

○配慮すべき点をマニュアル化している。

（65 歳以上）

○特に丁寧に説明する。

○家族の同席について希望をとる。

（80 歳以上）

○家族への電話確認、後日の来店を促す。

○家族同伴又は家族への電話確認を推奨している。

（障がい者）

○会話や説明の中で気づいた場合は対応している。

○主な対応方法は、ゆっくり話す、確認を丁寧に言うなど。

○契約を進めることが困難な場合は、家族の同伴をお願いする。

（その他）

○アンケート、チェックシートによりお客様の情報、理解度の確認を行う。

④ 顧客の利用状況にそぐわない契約内容、スマホ教室での Wi-Fi 契約

（資料 10；相談事例 4）

ア 事例概要

スマホに興味をもっていた相談者がスーパーでの出張販売で、孫のような年代の店員と仲良くなった。後日、店員から電話があったので、予定によりブースに行けないと伝えたところ、自宅に伺いたいと要望されたため承諾した。自宅で勧誘を受けた後、同日にブースにて契約を行った。その後機器を使いこなすことができず、勧められたスマホ教室にも通ったが状況は変わらず契約を後悔している。また、スマホ教室で Wi-Fi 契約の勧誘を受け、理解しないまま契約を行っている。娘が Wi-

Fi を発見し相談に至ったのだが、機器を返却し、残債の支払いはしたくない。

イ 論点

事業者からの回答では、「申し込み自体は後日改めてご覧いただき手続きしている」とあるが、消費生活センターから事業者側の担当者に確認した際は「当日」の手続きであったという認識であるので、確認してほしい。また本件は「訪問販売」に該当し、機器のクーリングオフが可能ではないかと考えるが見解を知りたい。特定商取引法の訪問販売によると、どこで契約をしたかというよりも、どこで契約の意思を決定したのか、ということが重要であるということを、消費者庁が示している例もある。

ウ 事業者回答

ショップやブースのクルーがお客様の自宅あるいは職場を訪問するケースは基本的にはない。今回はお客様のご事情で来てもらいたいという話を受けて、自宅を訪問し概要の説明を行ったと報告を受けている。訪問販売あるいはキャッチに該当するかに関して、ブースを開設する際のガイドラインというのを弊社の方で定めており、ショップいわゆる店舗に該当するような形でブースを開設するようにと指導を行っている。先ほど申し上げたとおり、ガイドラインにも定めているので、今回開設されたブースについては、店舗という位置付けで理解している。そのため基本的に訪問販売には該当しないと回答を行った。

エ 総務省見解

(総務省への質問・要望なし)

オ 主な意見

○アポイントメントセールスなどの場合で2日間店舗を開設していれば特定商取引法上でも店舗とみなすという見解もあるので、事業者の回答も一理あるかもしれない。

本県では、購入の意向が全くない方が、スーパーに開設されたブースを通りかかった際に勧誘を受け契約したところ、トラブルになり相談に来るケースが非常に多い。電話勧誘販売と同様に、購入する意思のないところに勧誘を受けたという点は各事業者共通しているので、売り方は十分注意してほしい。

また、事業者の回答では相談者が代理店に要請をしたとなっているが、相談者から伺った内容では、代理店からのアポイントに応じたという状況である。(消費生活センター)

○ご指摘のとおり、ブースに関しては不意打ち性に配慮が必要であることを承知し

ているためガイドラインも定めている。引き続き現場の指導に努めていく。(事業者)

○機器のグレードについてもお客様の適合性に合わせて勧めてほしい。(消費生活センター)

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

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(販売窓口での年齢確認方法などについて意見交換)

(2) 主な意見

○年齢確認について、具体的な年齢の基準等は設けていない。

○申込時に生年月日等を確認しているため、早い段階から丁寧に対応する。

○契約に際しては、本人確認書類(身分証)で確認する。

○お客様の理解度等に応じて説明を行う。

6. その他会議で出された意見等

(1) ウェブ上からの解約を求める契約について、解約(操作)が困難な場合の対応方法
○高齢者がわからないうちにネット上で契約、又は繁華街のキャッチから契約に至り、相談を受けるケースがある。ネット上での解約しか受付していないことで、解約できないといった内容である。解約できない高齢者が、対応(解約)可能な窓口等について確認したい。(消費生活センター)

○原則的に店舗での解約は受け付けていない。解約はWeb/ネットで行う必要がある。

○解約ができない場合、わからない場合は各事業者で窓口・ツール(フリーダイヤル、コールセンター、チャット、店舗のいずれか)の用意があるため対応は可能。

(2) 問い合わせの窓口について

○消費者からの問合せの窓口について、アプリからのみ受け付けており、電話やWebに対応していない契約がある。アプリのダウンロードも必要とするため高齢者には操作のハードルが高い。Webやメールで問合せを受け付けるなど、問合せの窓口を広げるべきではないかと考える。(消費生活センター)

(3) 総務省を騙った詐欺電話に関する要望

○(資料10;相談事例2)について、総務省を騙った電話という事例について、実際に大手の通信会社や国の機関を騙ってという相談も寄せられている。総務省からは注意喚起、啓発を今後も続けていくと回答があった。是非徹底した対応をお願いしたい。(消費生活センタ

一)

(4) テレコムサービス協会から消費生活センターへのお願い

○以前から相談員の方からの問合せを受け付けているが、この3年間ほどは九州地域から1件も相談がない。お困りのことがあれば、是非ご連絡いただきたい。(テレコムサービス協会 九州支部)

以上