

令和7年度 信越電気通信消費者支援連絡会（第33回）開催報告

1 開催日時

令和7年9月10日（水） 13時35分から15時42分

2 開催場所

Web 開催

3 議 事

- (1) 総務省からの情報提供
- (2) 消費者相談関係機関・事業者団体からの情報提供
- (3) 電気通信サービス相談事例について
消費生活センターから提出のあった相談事例及び電気通信事業者・総務省の回答
- (4) 意見交換
テーマ：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

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 スマホへの機種変更の契約時における利用状況に基づく高齢者への適切な提案と説明について

ア 事例概要

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・高齢者へのスマホ販売において、利用状況に応じた機種選択及び契約内容とはならず、利用料金が以前と比べ2倍以上となり困っている。・ショップでは、初期契約解除の扱いとして、当初の契約に戻す処理を行った。 |
|--|

イ 論 点

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・機種変更に際して、販売店側が薦める機種が1択のケースは日常的か。・契約更新に際して、利用者の年収や利用実態に即した契約内容としているか。・高齢者の場合は、書面による契約書の交付が必要ではないか。 |
|--|

ウ 事業者回答

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・機種変更の際は、数機種を選択肢としてご提案するよう対応している。・店舗訪問時、安価な機種を希望し、Google Pixel とらくらくスマートフォンの最新2機種を提案し、翌日、出張販売店舗にてGoogle Pixel を選択。しかし、出張販売店舗には端末見本がなく、提案が1機種と捉えられた可能性がある。・年齢（80歳以上）により、運用ルールに則り家族への電話確認を案内したが、不要と |
|---|

回答された。

- ・適合性の原則に基づき、お客さまの希望に合わせたサービス提案を行い、契約書の交付方法も選択肢を提示した。電子交付を選択したお客さまには、URL を通知する方法を採用しているが、高齢者には電子交付を推奨せずに紙での交付を運用するよう見直した。代理店には再発防止の指導を行い、問題が発生した場合は事実確認の上、適切に対応していく。

② 光回線契約

ア 事例概要

- ・代理店から架電があり「利用料金が安くなる。キャッシュバックする。」の言葉に応じて光回線の事業者変更を了承した。開通後に契約書が届き、説明がないオプション加入で利用料金が高くなっていることに気付いたので、初期契約解除通知を送付すると、「解約に伴う手数料がかかる」との回答だった。
- ・契約書が本人に届いたのが 4/26 だが、事業者変更はそれ以前の 4/22 に行われている。代理店が事業者変更時の説明書面を SMS で本人へ送付し、説明を行っていないことが判明し、契約過程に問題があったことを認め無償解約となった。

イ 論 点

- ・代理店による契約内容の説明が不十分で、説明書面の送付がほとんど行われていない懸念がある。
- ・契約書が届く前に事業者変更が行われた。

ウ 事業者回答

- ・代理店には、提供条件の説明を書面の郵送と電話説明を提示し、希望で電話説明となった場合は SMS で説明書面を交付し説明するよう指導しているが、事案のように送付した SMS の到着を確認しないまま説明していたケースがあった。代理店に対し、送付した説明書面の到着確認に加え、SMS を利用して案内するよう再度周知するとともに、定期的なサンプル確認を行うなど、対応の漏れがないよう指導していく。
- ・契約書面は開通工事（事業者変更日）前に到着するよう余裕をもって発送しているが、郵便事情で遅延（今回）の可能性があるので、契約書面内容や工事予定日をマイページで確認いただくようお客様に案内する。

エ 総務省見解

電気通信事業者やその代理店は、契約前に料金や提供条件を説明する必要がある。電話勧誘での利用者意思表示は、利用者が積極的に代替説明を求めない限り、書面を交付して口頭で説明することが義務付けられている。オプションサービスの説明は、電気通信契約と関係がない限り義務ではないが、利用者が加入する意思を明示した場合には加

入したとみなされる。

事業法第27条の4では、電気通信事業者が販売代理店に対する適切な指導を行うことが求められている。総務省では、消費者相談センターや全国の消費生活センターに寄せられた苦情を基に調査を行い、利用者保護規律への違反について行政指導を行い、改善を促している。

③ アナログ戻しと生活サポート契約

ア 事例概要

- ・大手通信事業者を名乗るAから電話で「アナログ回線に戻せば電話料金が安くなる」との勧誘を受け了承し、指示に従い大手通信事業者に電話し工事を申し込んだ。その後、Aから約4万円請求すると言われ、再度大手通信事業者に問い合わせると「それは詐欺だ」と言われた。
- ・その後、消費生活センターからの助言を受け、契約書が届いて事業者等が判明したため、クーリングオフの手続きを行い解決した。

イ 論 点

- ・県内の消費生活相談窓口に寄せられるアナログ戻しの相談件数は、ここ3年間横ばいだが、最近では、消費者や消費生活センターを恫喝する悪質な業者が出現している。状況は落ち着くどころか悪化しているため、強い対策が望まれる。

ウ 事業者回答

- ・近年、アナログ戻しに限らず当社（大手通信事業者）を騙った電話勧誘等に関する問合せが多い。お客様からご相談をいただいた際には、可能な範囲で相手先電話番号等の情報を伺い、当社代理店かどうかを確認している。
- ・詐欺的な手口が疑われる申込みに関するご相談を受けた場合、今後は消費生活センター等公的な相談窓口をご案内する等、社内での対応方針を検討する。

④ 光回線契約

ア 事例概要

- ・高齢者が、5年以上前に電話勧誘で契約した光回線を解約する意向であったが、知らない事業者（代理店）から電話勧誘があり、お得だと勧められ、よくわからないまま契約してしまった。光回線を解約したかったのに、詳しい説明もなく、再び光回線契約となり後悔している。

イ 論 点

- ・高齢者については、本人からの意向確認や契約内容の説明を丁寧に行い誠実に対応するよう、代理店への指導を徹底してほしい。

ウ 事業者回答

- ・当社では、65 歳以上を高齢者として、勧誘の際にご家族確認もしっかり取るように指導している。
- ・本件を受け、高齢者から明確なご意思をいただいたとしても、十分な配慮を行い、第三者への説明をすべきであった。引き続き代理店へ慎重に対応するよう指導していく。

エ 総務省見解

電気通信事業法第 27 条の 4 に基づき、販売代理店に対する適切な指導を行い、委託業務が確実に遂行されるための措置を講じる必要がある。一次代理店が二次代理店に業務を再委託する場合、一次代理店との関係を通じて適切な業務実施を確保する措置が必要である。

電気通信消費者相談センターや各総合通信局、全国の消費生活センターに寄せられた苦情相談をもとに調査を実施する。電気通信事業者の利用者保護規律への違反に対して行政指導等を行い、改善を促進する。

(2) 主な意見等

【消費生活センター】

- 高齢者については、携帯電話の契約変更に際して、今までのランニングコストと大きく変わらない契約内容の提案をいただきたい。
- 高齢者については、契約時に家族の同意が不要と回答されても、契約内容を理解しておらず、結果的に家族から消費生活センターにご相談が来るケースが多いため、ご本人の意向の確認や理解度を把握する等、丁寧な対応を望む。
- 大手通信事業者を名乗る業者による、光回線のアナログ戻しに関する高額な工事費用の請求にかかるトラブル事が依然として多い。本人から通信事業者への工事申込み時の機会を捉えて、業者からの高額な工事費用請求を防ぐための水際対策がとれないか。

【電気通信事業者】

- 契約書の交付方法について、電子交付を選択したお客さまには URL を通知する方法を採用しているが、高齢者には紙での交付を推奨するよう運用を見直した。（携帯電話事業者）
- 契約内容の SMS での説明については、代理店の定期的サンプル確認を行うとともに、契約書面内容や工事予定日をマイページで確認できることをお客様に案内する。（固定系事業者）

- 65 歳以上を高齢者として、「同居家族の有無確認」、「複数回・複数人での利用意思確認」と規則とし、明確な意思表示があったとしても、開通後に指摘が入る可能性を考慮し、引き続き代理店へ慎重に対応するよう指導していく。（固定系事業者）
- 電話勧誘に関するトラブル増加に対応し、相談があった際は可能な範囲で相手先電話番号等の情報を伺い、当社代理店かどうかを確認している。詐欺的な手口が疑われる申込みに関するご相談を受けた場合、今後は消費生活センター等公的な相談窓口をご案内する等、対応方策を検討する。（固定系事業者）
- 事例のようなアナログ戻しでは高額な工事費を要求されるケースがあると聞いている。当社への通常の申込みでは、工事の内容にもよるが数千円で済むパターンが基本である。（固定系事業者）

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

「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

【消費生活センター】

① トラブル事例の実態について

・フィッシング詐欺に遭い流出した個人情報が悪用され、第三者がeSIMを契約し、覚えのない通信料の請求を受けた。クレジットカードの利用停止をしたが、携帯会社では調査の結果、不正契約と認めていただけず通信料の請求を受けた。オンラインでは事務手続きにおいて問題が見つからなければ、なりすましによる契約が見過ごされる可能性がある。

② トラブル解決に向けた課題、方策等について

- ・eSIMのオンラインでの契約にかかる本人確認の厳格化
- ・郵送などの物理的な過程を経ない契約に関する本人確認の手法

【電気通信事業者】

① オンラインでの契約に関してトラブルが発生しないような取組を行っているか。

・オンラインショップの本人確認手法は、eKYC と画像アップロードの2種類あり。eKYC はライブネスチェックを行った上での本人確認をしており精度が高いが、画像アップロードは証明書類の写真等を添付いただく形で精度が低く、かかる事例ではおそらく画像アップロードによるものと思料される。精度が低い画像アップロードによる本人確

認手法は、今年の11月に廃止する予定である。なお、フィッシングと判断した場合は、個別の対応を行う。〔本事例に係るA事業者〕

- ・本人確認について、eKYCによる強化のほか、回線での認証やパスワードレス認証などによるセキュリティの強化を図るほか、契約後に契約内容の確認はがきを送付するなどを取り組み。被害があった際は、調査を行う。〔B事業者〕

- ・本人確認の厳格化は行っている。不正申告があった際は専門部署にて不正かどうか判定を行う。不正と判定した場合、個々の事情により救済的な提案を含め対応する。〔C事業者〕

③ 基本的な説明事項を確認しない契約者にはどのような取組を行っているか。

(資料について、特に、意見交換なし。)

④ 今後、業界としてオンラインでの契約について、どのような姿勢が求められると考えるか

(資料について、特に、意見交換なし。)