

令和7年度東北電気通信消費者支援連絡会（上半期）開催報告

1. 開催日時

令和7年9月12日（金）13時30分から16時00分まで

2. 開催場所

仙台第二合同庁舎（仙台市青葉区本町3-2-23）12階会議室

※同時にWEB（「Webex」）開催

3. 議事

- （1）電気通信サービスの消費者保護に係る取組
- （2）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
- （3）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 大手電話会社を名乗る勧誘

ア 事例概要

3日前、A社を名乗る女性から固定電話に電話があり、「固定電話を継続して使うなら切り替えが必要。79歳までの人を対象に特別無料です。」と、案内があった。切り替えが必要なら仕方がないと思い、申し込んだ。その際、「5,6分後に、下請け業者からまた電話をする。」と言われた。その後、B社から電話があり、「一週間程で光回線の工事をする。」と言われた。その後、A社から請求書が届き、その中に注意喚起として、今回勧誘された内容と同じ事例が掲載されていて“もしかして騙されているのかも”と思った。解約したいと思い、B社から聞いた電話番号に電話をしたが、桁数が足りず繋がらない。解約はどうしたらいいか。

イ 論点

他社と誤認させるような勧誘方法について。

その他勧誘方法について。

（事業者への質問・要望）

A社を名乗る、またはA社の関連会社と誤認させるような社名を名乗る電話勧誘は、注意して欲しい。また、電話勧誘は主に代理店からのため、「〇〇社の代理店である、△△社である」「今回の電話は◇◇についての勧誘電話です」等、受電した消費者への了解を得たうえで勧誘して欲しい。また、電話勧誘に対応した消費者に対し、連絡先の電話番号の記録と社名記録を勧め、記録の内容を確認して欲しい。

（総務省への質問・要望）

電気通信サービスの勧誘にまつわる相談は、継続して高止まりの状況にある。今後、さらなる高齢化が見込まれることから、一層の消費者保護の強化が必要であるため、「不招請勧誘の禁止」を導入していただきたい。

ウ 事業者回答

代理店に事実確認したところ、A社を騙るような営業活動は行っていなかったが、既設の電話回線がA社アナログ回線を利用していたことから、結果的に誤認を与えてしまったのではないかと考えられる。また、ご申告者が高齢ということもあり、申込内容をしっかりご理解いただけないまま申込みに至ってしまったのではないかと想定している。改めて適合性の原則に則り、配慮のある対応をするよう代理店へ厳しく指導していく。同様の案件が発生することのないよう、改めて販売に対する研修を行い、改善するようにしていく。

エ 総務省見解

「消費者保護ルール の在り方に関する検討会報告書2024」において、2022年の施行規則改正で導入された「電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化」の施行状況と評価を行い、利用者に対して電話勧誘を実施する代理店の対応も含めて苦情の動向を注視することが必要であること、苦情の動向を踏まえて、必要があれば執行強化や要式契約化、電話勧誘拒否登録簿制度の導入、不招請勧誘の禁止の追加等についても制度改正を検討することが求められる旨が取りまとめられた。

フォローアップを行った同検討会報告書2025においても、電話勧誘については、引き続き苦情動向を注視するとともに、不適切な販売を行っている電気通信事業者への対処を強化していくこと、その結果、苦情が増加する/高止まりが続く等の状況が続くようであれば、追加的規制の導入を検討することが求められる旨が取りまとめられた。

総務省では、引き続き市場の動向等を注視した上で、必要があれば追加的規制の導入等について検討していく。

オ 座長コメント

解約手続きが終了し、最終的に相談者に対し、不利益のない状態で解決に至っているが、事業者・販売代理店の皆様においては、引き続き問題のある勧誘方法を行わないよう、電気通信事業法等の関係法令や電気通信事業の消費者保護ルールに関するガイドラインに基づいた契約事務を進めるようお願いする。

②大手電話会社を名乗る勧誘

ア 事例概要

1年半前、大手電話会社の固定電話のことと言って電話があった。生年月日を聞かれ答えると、妻（74歳）に代わるように言われた。「今使っている電話が使えなくなり、インターネットの電話になる。光回線が大手電話会社から分離して〇〇光になるので〇〇光に加入しなければならなくなり、工事が必要になるが無料で工事をする。」と説明された。パソコンは持っていないのでネットを利用することはないが、固定電話が使えなくなるのは困るので承諾した。説明書を見ながらの説明はされていない。そもそも説明書は渡されていない。1か月後工事をしたが、これまで2か月で5千円くらいだった電話料金が1か月1万2千円くらいに高くなった。光回線は必要ないので、元の電話に戻したい。

イ 論点

事業者の不実告知や説明不足を原因とする誤認、契約意思が十分に形成されていない状態での契約に至る苦情・トラブルの相談について。

（事業者への質問・要望）

この事例以外にも「電話線が古くなったので無料で変えています」「今より安くなるとの説明だったがむしろ高くなった」など、事業者の不実告知や説明不足を原因とする誤認、契約意思が十分に形成されていない状態での契約に至る苦情・トラブルの相談が入っている。電話勧誘時に正確な事業者名を名乗らないなど、代理店による営業活動に起因するトラブルが多いように感じる。代理店においても電気通信サービス契約の締結勧誘の際の不実告知は禁止されているところ。「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」に従い、説明書面交付を厳守し、契約についての知識や経験が十分でない利用者（特に高齢者）に対して適合性に配慮した丁寧な説明をお願いしたい。

（総務省への質問・要望）

電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明が義務化されているが、いまだに契約締結前の説明書面を交付していない事業者、代理店が散見される。義務化の徹底をお願いしたい。事前の説明なく、複数のオプション契約をさせられているケースも多くある。代理店や取次店が独自に販売、提供するオプションサービスに係る契約は、電気通信サービスに該当しない場合事業法の規制対象とはならないが、電気通信サービスの契約時に付帯契約させられていることから、説明義務の対象としていただきたい。

ウ 事業者回答

電話勧誘における正確な事業者名の名乗り不足等に関しては、日頃より注意喚起しているが、今改めて厳しく指導する。

また、「電話線が古くなったので無料で変えている」「今より安くなるとの説明だったがむしろ高くなった」といった、お客様の誤認を招くような説明や、契約意思が十分に形成されない状態での契約締結といった事案についても、改めて代理店へ厳しく指導する。

今後は、このような事態が発生しないよう、代理店に対し、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」の再徹底を図る。

説明書面を用いた提供条件の説明については行っているものの、高齢者においては結果的にご理解いただけないケースも多いため、契約に関する知識や経験が十分でないお客様に対しては、お客様の利用状況やニーズを丁寧に確認し、不必要なオプション契約を勧めることのないよう、適合性に配慮した説明を徹底する。契約内容、料金、解約条件など、重要な事項については、お客様が十分に理解・納得されるまで丁寧に説明するよう、全社員および代理店に指導する。

エ 総務省見解

電気通信事業法第 26 条において、電気通信事業者には、利用者に対する契約前の提供条件の説明義務が課せられている。

また、電気通信役務契約の締結に付随するオプション契約については、原則、説明義務の対象ではありませんが、消費者保護ガイドラインにおいては、利用者から加入するという有効な意思表示があった場合に加入したと捉えるが適切であるとされている。

電気通信事業法第 26 条の 2 において、電気通信事業者は契約内容を明らかにした契約書面を利用者に交付しなければならないこととされており、オプションサービス（付随有償継続役務）についても書面交付義務対象である電気通信役務の契約（変更契約・更新契約を含む）の成立に併せてその加入又は変更をした場合には、当該電気通信役務の契約書面への記載が必要となり、具体的には名称、料金その他の経費、期間限定の割引の条件、契約解除・契約変更の条件等、電気通信役務の本体部分と契約解除・契約変更の連絡先及び方法が異なる場合はその連絡先及び方法を記載することが必要となる。

これらの規定に違反した電気通信事業者に対しては行政指導を実施すると共に、改善がなされない場合には電気通信事業法第 29 条第 2 項に基づき、総務大臣による業務改善命令の対象となる。

総務省に寄せられた消費者等からの相談については、省内の関係者に情報共有を図ると共に、必要に応じ電気通信事業者に伝達を行う等の対応を行っており、また消費者支援連絡会における意見交換や消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合等において関係団体ごとに事業者の説明が適切か相談内容等から分析して情報共有している。

オ 座長コメント

電気通信サービスの利用者への情報提供の在り方、特に高齢者に対しては、誤認を招かない説明の必要性、また、適合性の原則に基づいた十分な配慮が必要である。

昨今、高齢者の電気通信サービス利用者が増加しており、事業者の皆様は、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」に従い、説明を行うよう重ねてお願いする。

③メールにより設定のないプランの案内・勧誘

ア 事例概要

令和6年12月15日に携帯電話会社から令和7年1月1日から20ギガの料金で30ギガが使えるというお知らせメールが届いた。携帯電話会社のカスタマーセンターに数回電話をかけて内容を確認したが、担当者によって回答が異なったため、責任者から連絡がほしい旨伝えた。元日に責任者と名乗る女性から「間違いなく30ギガ使える」と言われた。責任者の説明を信じていたが20日になったら20ギガに達してしまい通信速度が遅くなったので、追加でギガを購入する必要があった。携帯電話会社のショップに出向き店員に確認したところ、30ギガプランはないと言われたので存在しないプランを説明された。納得できない。

イ 論点

高齢者が理解しづらい契約内容に関する説明手法。

(事業者への質問・要望)

カスタマーセンターのオペレーターはキャンペーン内容を伝えていても、消費者が理解できず、ショップに出向いて料金プランを確認したが、ショップの店員はキャンペーン内容を把握しておらず苦情になったと思われる。ショップの店員へキャンペーン内容の周知を行ってほしい。

ウ 事業者回答

お客様より弊社コールセンターに複数回お問合せをいただき、音源を確認したところ間違った案内はなかった。ただ、機種変更をしたばかりで操作性が多少変わり、ご自身の思うようにならないことから、コールセンターの説明をご理解いただけていなかった様だった。また、携帯電話のボタンを押すと自動でつながる専用窓口（テクニカルサポート）をご利用いただいたが、問合せの内容から料金窓口へ転送した点を不満に思われ、結果的に消費生活センター様への苦情申告に至ったと思われる。

引き続き、接客スタッフのサービス知識レベルの均一化に努めていく。

エ 座長コメント

提供するプランが相談者である高齢者には内容のわかりづらいサービスであり、相談者がショップに出向き相談を求めたにもかかわらず、店員が契約内容を把握していなかったことなどから勘違いを生み、最終的に消費生活センターへの相談となった事例だった。

引き続き事業者・代理店の皆様には、新サービスに対する店員教育の実施と「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」に基づいた適合性の原則を順守した契約事務を行うよう求めるもの。

④電気通信事業者のお客様相談窓口の対応 ア 事例概要

6月9日、店舗から6月5日発売のスマートフォンを妻と自分の分2台購入したが、その機種は勝手に電源が落ち勝手に再起動するとの不具合が出て現在は販売停止になっている。自分のスマートフォンも同様の不具合が出たが、その不具合とは別に、妻のスマートフォンから電話をすると、すぐに「通話終了」となり、電話がかけられなくなる不具合が発生した。色々自分で調べたところ「機内モードになっていませんか」との記載を発見し、機内モードになっていないか見たが機内モードにはなっていなかった。しかし念のため、一旦機内モードにしてからオフにしたところ電話がかけられるようになった。その後自分のスマートフォンも同様の不具合が出たので、妻のスマートフォンと同様の操作をしたところ回復した。販売停止のスマートフォンにさらにこのような不具合もあったことを報告しようと、スマートフォンメーカーの電話番号を調べ電話したが、音声案内が複雑で断念した。そこで販売元である携帯電話事業者（不具合のインフォメーションセンターの番号）に電話をして不具合について説明しスマートフォンメーカーに報告してほしいと話したところ、本人確認に手間取ったうえ「こちらからはできません、直接スマートフォンメーカーに言ってください」と言われた。また本人確認で年齢を聞く際の対応も、不快に感じるものがあった。その後対応が上司に代わり、再度、スマートフォンメーカーへ新たな不具合について報告したいと伝えたが「こちらでは対応していません」と同様の回答であり、ではどう伝えればいいのかと聞いたが、明確な回答がもらえなかった。インフォメーションセンターから何故スマートフォンメーカーに情報提供できないのか、理由を知りたい。

イ 論点

端末の不具合に関する情報提供の窓口の明確化について。

社内での情報共有化について。

（事業者への質問・要望）

端末の不具合に関し、インフォメーションセンターからメーカーに対して情報提供はできないのか。

今回に限らず店舗あるいは店舗の担当者、又は今回のようなインフォメーションセンターの対応にばらつきがあるので、新機種の早期不具合に対し、各社対応に迫られていた中とは思いますが、どの店舗でも同様のサービスを受けることが出来るよう指導、情報共有を徹底していただきたい。

ウ 事業者回答

弊社が販売する商品については、自社ブランドとしてお客さまにご提供していることから、弊社で責任を持って対応しており、商品の不具合などお客様よりご申告等があった場合、関連部門を通じてメーカーに対し意見提起を行い、品質の改善・向上に努めている。

また、不具合を含む社内での情報共有すべき事項については、速やかに周知をしているところだが、事例が発生し、弊社インフォメーションセンターの対応状況の確認を行ったところ、申告のとおりメーカーへの対応を行っていないとの誤った回答をしていた。

当該センターに対し、お客様相談室より厳しく指導を行っている。

今後、同様のご申告を頂戴することがないよう、弊社お客様窓口の管理・指導に努めていく。

エ 座長コメント

相談者が事業者の相談窓口へ照会したにも関わらず「対応できない」と誤った回答をしてしまった相談事例。

利用者である消費者には、通信サービスで取り扱うスマートフォンなどの取り扱いの難しい電子機器の知識に疎い方（年齢によるものや元々得意・不得意がある方）がいるもの。

引き続き消費者に寄り添った窓口対応を求める。

⑤光回線サービスのプラン変更

ア 事例概要

8日前、契約中の当該事業者名を名乗り電話があり、従来のプランが終了しお得なプランに変わる案内と、現在よりも月千円利用料が安くなる最新ルーターの勧誘を受けた。終了なら仕方がないと応諾後に「契約書面は1週間後に送る、最新ルーターに交換するため工事が必要」と言われた。工事日についてSMSが送信された際に契約関係の書面が付されていたようだが読まなかった。昨日、契約書が届いたがプラン変更ではなく新規プラン加入であること、説明を受けていないオプション特約が複数ついていること、回線も新たな契約となることに気づいた。やめようと思い代理店に電話をしたが繋がらなかった。自身で連絡先を調べて電話をかけたらオペレーターがでた。事情を話したら「騙されて契約したあなたが悪い。自社の名を騙りサービス提供している偽代理店が山ほどいて、いちいち代理店の管理などしてられない。私たちはこの件には一切関われない。工事日に人がきたら追い払えばいい」と言われた。

イ 論点

自社内の類似のサービスの勧誘手法について。

(事業者への質問・要望)

本件においては、担当部署ではない方が相談者から聴き取りした内容に重大な問題があると受け止め、社内調査をした結果、相談者に対し深く謝罪したことで当センターが関わらず解決になった。しかし、そもそも契約者に対し同じ社の別サービスの勧誘を行うというのは常態化していることなのか。事業者としては同じなので、契約者はプラン変更と言われればそうかと思いがち。話ができる範囲で結構なので、代理店に対しどのような勧誘を奨励しているのか、そもそも私たち相談員も違いがよくわかっていないので、使用する回線が違うなど全く別のものとしてとらえてよろしいのか、また、今後このようなトラブルを防止するための措置をお教えいただきたい。

(総務省への質問・要望)

代理店登録制度後も孫請け代理店を含め代理店をめぐるトラブルは減少していないように感じる。また、概要書面などを送付して説明するということがほとんどなされていない。消費者への周知や注意喚起とあわせて、今後法整備を行うなど検討されていることがあればお教えいただきたい。

ウ 事業者回答

お客様申告の情報を元に調査を行ったが、お客様特定には至らず事実確認をとることができなかったため、現在の弊社窓口における対応方針に基づき、ご質問事項についてご回答申し上げます。

「自社光と他の弊社サービスとの違い」

弊社では、いくつかのFTTHサービスの提供を行っているが、いずれも弊社として提供しているサービスとなる。一つは他社の光卸回線（光コラボ）を使用するのに対し、もう一つでは相互接続（局舎には自社設備を設置）によるサービス提供である点が異なる点。

(ご利用者への勧奨について)

弊社では、現在サービス提供している光回線のサービスから他の光回線への変更を推奨することはない。また、代理店に対し弊社会員への架電を指示することはない。しかしながら、一昨年頃より、当社サービスのご利用者様に対して弊社関係者と錯誤させる説明を用いて他の光回線へ乗換えを勧める事案を検知しているところ。個別の対応の他、今後も引き続き注視し、注意喚起を図っていく。

なお、弊社販売代理店に関するお問い合わせをいただいた際は、原則として弊社にて事実確認を行い、確認結果に基づいてお客様対応を行うこととしている。

本件に関しては、いずれかの窓口によるご対応だったかは不明だが、このような対応があったことを周知し、運営部署に対し情報共有と注意喚起を実施した。

エ 総務省見解

2022年7月より、電話勧誘において消費者が電話で意思表示をする場合、契約締結前の提供条件の概要説明においては、説明書面を交付することが義務化され、消費者が、説明書面の交付によらない代替的方法を自ら積極的に求める場合に限り、代替的方法による説明が可能となることとしているところ。

総務省では、引き続き、電気通信事業者や販売代理店に対して、法令・ガイドラインの遵守徹底を求め、適切な法執行に取り組むとともに、総務省の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等に寄せられた苦情相談を踏まえた随時調査や販売代理店への実態調査（覆面調査）等を実施し、消費者保護ルールの遵守状況をモニタリングし、実態把握に努めていく。

オ 座長コメント

事業者からの説明を伺うと、相変わらず事業者と一部の販売代理店の間には「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」に関する共通した考え方に基づく契約事務の遂行が徹底されていない状況がみられる。

引き続き事業者・販売代理店の皆様には、電気通信事業法等の関係法令や、電気通信事業の消費者保護ルールに関するガイドラインに基づく、適切な契約事務の遂行に向けたルール作りの徹底を重ねてお願いするもの。

⑥高齢者に対する電話勧誘について

ア 事例概要

私は高齢者。携帯電話会社A社と光回線等の契約をしていたが、3～4か月前にB社の代理店から電話があり、「B社に乗り換えた方がお得。A社よりも利点が多い。5～10年の長期契約をしてくれたら工事費が無料になる。違約金を支払わなくて済む。」と言われたので契約した。契約後、A社よりも料金が高くなり、Wi-Fiしか使えないので使い勝手が悪くなった。貴消費生活センターにうまく説明できないが、A社との契約と比べてどのような利点があるのかわからない。契約内容が悪くなったような気がする。B社を信用できない。最近、他の業者（携帯電話会社C社）の代理店から電話があり、「〇〇県（※当県）在住で、A社からB社に乗り換えた人にトラブルが多い。C社の光回線に乗り換えませんか。」と言われた。今後C社と契約する意思はない。B社との契約を解約してA社と再契約するか否か迷っている。消費生活センターにB社の苦情が多数来ているのか。

イ 論点

代理店が行う高齢の消費者への勧誘手法について。

（事業者への質問・要望）

代理店の指導について。高齢者から相談を受ける度に①契約内容についての説明が不十分で、高齢者が契約内容を理解せずに何となく勧められるままに契約している、②他社を誹謗する言葉に惑わされている様子が伺われる。代理店との契約形態、指導方法、消費者から苦情が来た場合の対応方針について教えてほしい。

（総務省への質問・要望）

代理店から高齢者に対する問題勧誘を未然防止するためにどのような活動をしているか教えてほしい。

ウ 事業者回答

【事業者名：A】

弊社の光の電話勧誘においては、電気通信事業法等の関係法令、「消費者保護ルールに関するガイドライン」及び業界自主基準「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準およびガイドライン」を遵守するよう周知徹底を図り、適正な営業活動を行うように努めている。

電話勧誘において、実際にガイドライン通りの対応を行っているかを定期的に録音データの確認を行うなど品質管理に努めている。

なお、ガイドラインに則ったお客さまへの販売活動が実施されていない事を確認した場合には、即刻改善を行うよう指示するとともに、再発防止策の提示を求めるなどの指導を行っている。

万が一、問題と思われる勧誘が行われていたとご申告があった場合は、事実確認のうえ適切に対応するので、お客様相談室にご相談願う。

【事業者名：B】

頂いたお客様申告の情報を元に調査を行ったが、お客様特定には至らず事実確認をとることができなかったため、弊社の代理店販売ルールに基づき回答する。

- ① 「契約内容についての説明が不十分で、高齢者が契約内容を理解せずに何となく勧められるままに契約している」とのご指摘について

弊社代理店販売ルールでは、お客様がご高齢であった際の対応について以下の様に規定している。

- ・70歳以上のお客様を高齢者として、特に慎重にサービス説明を行うこと。
具体的には、お客様のリテラシーに併せご家族や補助者の方に同席いただいてご案内する方法や、ご案内についてご理解されているか都度質問を交えて確認する方法、ご案内した内容について別途ご家族や補助者の方に改めてご説明する方法、などを推奨。
 - ・ご高齢のお客様向けに特別に定めた確認事項について必ずヒアリングを行うこと。
 - 1) 契約先の事業者が変わること
 - 2) 強制された契約変更ではないこと
 - 3) 元々のインターネット接続サービスがある場合解約が必要になること
 - 4) 上記の解約に伴って費用が発生する可能性があること
- 以上について確認することで、錯誤によるご契約を防ぐよう努めている。

【事業者名：C】

代理店には、当社と直接業務委託契約を締結している一次代理店と、その下に位置づけられる二次代理店がある。一次代理店は二次代理店の監督責任を負い、二次代理店は一次代理店が締結している契約と同等の義務を負う。その行為は一次代理店の行為とみなされる。

代理店の指導方法については、勧誘内容の指導や禁止事項の周知のほか、定期的な監査を実施している。また、消費者から苦情が寄せられた場合には、定期的な監査とは別に、証跡となる音源等を用いて事実確認を行う。

エ 総務省見解

総務省では、電気通信事業法及び関係省令等により、電気通信事業者が遵守すべき電気通信サービスにおける消費者保護ルールについて定めるとともに、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」によって具体的な消費者保護ルールを明確化している。

消費者保護ルールでは、利用者の知識及び経験並びに契約締結の目的に照らして、利用者に理解されるために必要な方法及び程度で提供条件概要説明を行わなければならないとする、いわゆる適合性の原則を定めており、電気通信事業者等においては、利用者のニーズや利用者の属性（高齢者、未成年者、障害者等）を踏まえて、適切に説明することが求められる。

今後も、本消費者支援連絡会で頂いた意見の他、消費者から寄せられる苦情の解析や各種調査による業務実態の把握、中長期的な効果の検証、新たな電気通信サービスの登場を踏まえた消費者保護ルールの在り方、新たな消費者トラブルや社会的課題等への対応策等を検討し、必要があれば、有識者会合の意見を踏まえて消費者保護ルールの見直しを行う。

オ 座長コメント

昨今、当支援連絡会の場においても盛んに議論されている、高齢の消費者への対応だが、引き続き事業者・販売代理店の皆様には電気通信事業法等の関係法令や電気通信事業の消費者保護ルールに関するガイドラインに基づいた適切な契約事務の遂行、及びマニュアル通りだけではなく個々の契約事案に沿った柔軟な対応について検討いただくことなどについても、引き続きお願いするもの。

⑦スマートフォンの解約手続きについて

ア 事例概要

一人暮らしをしていた87歳の叔母が認知症のため施設に入った。親族は私しかいない。ケアマネの助言を受け、叔母のスマホを解約する事になった。叔母は耳が聞こえず意思疎通が取れない。スマホの操作もできないがスマホを持っていると安心するのか手放したがらないので、通信契約を解約して本体だけ持たせようと思う。

携帯会社の店舗に出向き事情を説明し解約手続きに必要な書類を確認したところ、最初は本人確認書類と委任状だけで良いと言っていたのが、後刻、「店舗での案内が間違っていた」との事で、病院の診断書、介護認定書、戸籍謄本も必要と言われた。「自力ではこんなに書類を揃えられない」と携帯会社の担当者に訴えたら「弁護士にでも頼んだらどうですか」と言われた。本当にこんなに書類が必要なのだろうか。手間がかかり過ぎる。

イ 論点

契約者が認知症、相談者も契約者もどちらも高齢者、遠縁の親族による解約手続きについて。

（事業者への質問・要望）

今後、このような事例（契約者が認知症、相談者も契約者もどちらも高齢者、遠縁の親族による解約手続き）が増えると思われる。

どのような対応が適切と思われるか、各社のご意見をお伺いしたい。

ウ 事業者回答

弊社でもお客様に寄り添った対応が必要と考え、これまでもいくつかのパターンで受付するフローを作ってきた。しかしながら、何の公的証明もなく第三者の方からのご依頼を受付することはできないのが現状であり、本件では、病院の診断書、介護認定書、戸籍謄本にて、入院の事実、意思確認が不可能な事実、本人との関係性を確認し、手続きを案内していると思われる。

書面の入手ができない場合、後見人をつければ対応は可能だが、そのハードルが非常に高いことも認識している。このようなケースは通信業界に限らないと思うので、他業界の対応や取り組みをご紹介いただければ、そのまま適用させるのは難しいかもしれないが、社内に持ち帰り今後の参考とさせていただく。

エ 座長コメント

唯一の親族が手続きを進めるためには、必要な手続きであることは間違いないと思う。

事業者のご回答にもあるが、電気通信事業に限らず社会全体が抱える問題ではないかと考える。

制度の抜本的な改正を待つしかないと思うが、引き続き国や事業者の間で検討を重ねていく必要があるものとする。

⑧契約者不明の場合の確認方法について

ア 事例概要

昨今の消費者の高齢化や、障害のある方たちが差別されることなく社会生活をおくれるようになってきたことから契約内容をよく理解されていない、覚えていないということが増えてきたように思う。

そんな中、家族でまとめて申し込みをした場合などに契約者名が違っていることがあり、いざ解約しようとした際に契約者が違うから手続きできないと断られることがある。

個人情報保護の観点から誰が契約者なのかも開示していただかず、家族が右往左往することもある。

実際に家族分一括支払いをされている方が問合わせでも利用されている契約者名は開示されず、だれの分からず引き落としが続くということもある。

イ 論点

契約者情報の開示の取り扱い方法について

(事業者への質問)

解約したいが契約者不明となった場合に、消費者自身が開示請求を行う方法など各社の対応をお教えいただければ幸いである。また、消費生活センターを通して問合せをした場合にはヒント的に契約者の下の名前だけでも教えてもらうなど、何か対応策がとれないかもあわせてご回答いただきたい。

ウ 事業者回答

【事業者名：A】

契約者情報の取り扱いについては、個人情報保護の観点から厳格な対応を行っている。そのため、契約者名義などの確認が取れない場合には、解約のお手続きを進めることができない。本件のように、契約者情報の把握が難しい状況にある場合には、弊社としてもできる限りお力添えできるよう努めているが、必要な情報の確認が取れない場合には、対応が難しくなることもある。

また、心当たりのある契約者名をご申告いただくことで照合の手がかりとしているが、弊社から契約者名を開示することは、個人情報保護の方針により行っておらず、ヒントとして契約者の一部情報をお伝えすることも控えている。

なお、消費生活センター様を通じて問い合わせがあった場合でも、契約者情報の開示については同様の方針に基づき対応している。ご不便をお掛けするが、何卒ご理解いただきたい。

【事業者名：B】

弊社の現状の対応状況について、以下の通り回答する。契約者情報に関しては、個人情報保護の観点から厳密な取り扱い規定を設け、万全の注意を持って取り扱いをしており、本人確認書類等を確認した上で、契約者への開示としている。

解約についても、原則、契約者からの申し出により手続きを行っている。しかしながら、契約者からの申し出が困難な場合には、代理人からの申し出による手続きを受け付けている。その際には「契約者の本人確認書類(コピー可)」「代理人の本人確認」「委任の確認」「SIMカード」の4点を確認させていた上で受付している。なお、家族からの申し出も代理人からの申し出として受付している。

また、代理人による手続きの際に、契約者の委任確認や意思確認が取れないとの申し出をいただいた場合には、個別に事情を伺った上で対応する。

【事業者名：C】

家族でまとめて契約されており、契約者が不明な場合は、家族分一括支払いをされている方からお客さまセンターへ連絡願う。該当の携帯電話番号に加え、氏名、住所、生年月日をご申告いただければ、契約名義人かどうかについて正誤回答する。情報が誤っている場合は、別のご家族の氏名、住所、生年月日をご申告いただければ、契約名義人かどうかについて正誤回答する。

【事業者名：D】

契約名義と請求名義が同一となっている契約があり、そこに家族の他回線の請求も合算されているケースであれば、当社サービスのアプリ等からご利用されている電話番号の確認は可能なので、確認のヒントにはなるかと思う。消費生活センター様からのお問合せについては、相談者から問合せの場合と同様にはなるが、できる範囲で解決に向けてサポートする。

今回のケースのように契約者が複数いて請求先が一つの場合で、請求先の方が契約者がわからないような場合は、少なくとも契約者がわかっているもの以外の契約について、支払いをしませんということを申告いただければ、それが切り離されて紙の請求書が届くような形になるので、時間はかかるが契約者が分かるケースもあると考える。それ以外の場合については、お客様相談室にご相談くだされば前向きに対応する。

【事業者名：E】

弊社は、通信サービス契約約款に基づき、原則として契約者と利用者は同一であると定めている。契約時に書面または電子書面にて「ご契約内容のご案内」をお渡ししており、その契約書類に契約者名と携帯電話番号を明記している。また、自社アプリをご利用いただくことで、契約者名と契約中の携帯電話番号をお客様ご自身でご確認いただける。

契約者の個人情報の開示請求の申請方法については、詳細を弊社のホームページにてご案内している。なお、お客様の情報を適切に管理するため、開示請求時には本人様確認を実施している。

解約など、契約内容に関する各種手続きは、原則としてスマートフォンから申請いただくか、契約者本人からの申請（電話、チャット）でお願いします。

ただし、契約者をご逝去された場合や、入院等のやむを得ないご事情によりご自身で手続きが困難な場合は、ご家族を代理人として登録することで、手続きが可能となる。ただし、契約者をご逝去された場合や、入院等のやむを得ないご事情によりご自身で手続きが困難な場合は、ご家族を代理人として登録していただくことで対応が可能となる。

契約者の個人情報は、弊社が適切に管理すべき重要な情報であると認識しており、厳重な管理に努めている。

オ 座長コメント

消費者と事業者との契約にかかる、契約者情報の開示の取り扱い方法について、各事業者への問い合わせの事例。

各社とも、個人情報保護の観点を踏まえながら、ご対応いただく際の方法についてご回答いただいた。