

令和7年度 信越電気通信消費者支援連絡会（第34回）開催概要

1 開催日時

令和8年2月4日（水） 13時32分から15時42分

2 開催場所

Web開催（ハイブリッド方式）

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 店舗販売における高齢者（79歳）に対する1円スマートフォンへの機種変更にかかるセット契約等の解除

ア 事例概要

・ 端緒は携帯電話にSIMカード交換を勧める案内表示が出て、カスタマーセンターに問い合わせたところ、近くの店舗を案内された。訪問した店舗では、安くなるからと1円スマートフォンへの機種変更とともにクレジットカード、Wi-Fiルーター契約（2年間分割払い）、2台目スマートフォンの購入（e-SIM）を勧められ、契約した。

・ しかし、最初の請求の際、請求額が考えていた金額ではなく（請求金額：4,000円/月→17,000円/月）、考えていた契約内容になっていないと認識した。

・ 相談者の年齢が79歳であり、業界ルールによる家族確認の対象となっていなかった。

イ 論 点

・ 適合性の原則に沿った販売が行われたのか。

・ 店長や副店長等に対する研修は行われているのか。

・ 業界ルールとして設定している80歳以上の方に対する家族への説明について、年齢基準を引き下げるべきではないか。

・ 総務省には各社別のトラブル件数を開示する等、サービス向上への改善を要望したい。

ウ 事業者回答

- ・販売時には端末や追加回線、カード加入の選択肢を提示し、顧客の判断により契約に至ったと認識している。
- ・代理店の従業員は販売委託会社の社員であるため、当社から役職に特化した研修を実施していない。
- ・本件は、消費生活センターへの相談を経て確認した結果、事実関係に齟齬があったが、顧客が契約内容を結果的に理解していないことや、家族の反対があることが判明したため、要望に沿う形で対応した。
- ・販売代理店からは、契約時の年齢が79歳で業界ルールの確認対象外であったが、契約内容の説明時に少しでも理解が困難と感じられる状況があれば、80歳以上に準じた対応ができた可能性がある、とのコメントがあった。

エ 総務省見解

- ・総務省では、総務省及び全国消費生活情報ネットワークシステムに寄せられた苦情や相談について集計・分析を行い、通信キャリア別ではA社、B社、C社等の形で公表している。
- ・分析結果は、消費者保護ルールの実施の状況のモニタリング定期会合の資料として、消費者が電気通信サービス全体において安心・安全かつ便利に利用できる環境を整備するため、消費者保護ルールのさらなる適正化に向けて活用されている。

② 出店販売における系列の1円スマホへの乗り換え契約

ア 事例概要

- ・量販店の店舗前に設置されたブースの販売員から、系列スマートフォンへの乗り換えを勧められた。
- ・これまで安価なオプションで利用していたが、販売員から現在のオプションが乗り換え後も使えると言われたため、勧められた1円スマートフォンで系列のキャリアに乗り換えた。しかし、後に乗り換え前のオプションの移行ができないことが判明した。
- ・契約を解約するため、近くの通信キャリア店舗に相談したが、契約した(出店販売の)代理店でないと解約できないとの回答だった。契約時の書類には、解約は通信キャリア店舗でと書いてある。

イ 論 点

- ・イベントブースでの販売等、店舗を持たない販売代理店における契約時のルールが適正に行われているか。
- ・店舗を持たない販売代理店の契約の解約手順が、通信キャリアから販売代理店の末端まで連携されていないのではないか。

・国は、トラブル防止のため、消費者への周知啓発に力を入れるよう事業者を指導していくべきでは。

ウ 事業者回答

・イベント会場での営業活動は、イベント販売のガイドラインを設けて代理店を指導している。具体的には主催ブランドの明示、適切な商材展示と販売時の注意点、連絡先の明示、初期契約解除、確認措置の明示等である。

・今回の事例では、常設店舗を持たない販売代理店が行った契約に関して、キャンセル手続きを行うために、顧客が来店するショップとの連携が十分ではなかったことから、販売代理店に対する指導を行った。

エ 総務省見解

・総務省では、消費者が電気通信サービスを安心・安全、かつ便利に利用できる環境を整備するため、様々な事案に対応すべく電気通信事業法における消費者保護ルールを適時改正している。

・今後も引き続き、消費者保護ルールのさらなる適正化とDX時代への対応の在り方について検討を行う。

③ 高齢者が店舗主催のスマホ教室に参加した際、勧誘を受けて電気・クレジットカードのサポート契約を行った

ア 事例概要

・家族からの相談で、88歳の父が店舗主催のスマートフォン教室に参加したところ、勧められるまま電気契約とクレジットカードを契約したが、家族で話し合い解約した。

イ 論点

・高齢者のスマートフォン教室において、電気やクレジットカード等、サポート契約の勧誘は通常行われているのか。

・契約の際、年齢に応じた対応を図っているのか。

ウ 事業者回答

・本件事例に係る対応記録の特定はできなかった。このため、一般的な対応の回答となるが、スマホ教室はスマートフォンの使い方のサポートを行う場であり、教室内でクレジットカードの勧誘を行うことはない。スマホ教室の終了後、個別にサービスに関する相談を受け提案を行うことがあるが、必ず本人の同意を得て実施している。

・代理店に対して、関係法令や各種ガイドラインの遵守を指導しており、適合性の原則に沿った説明、特に高齢者に対しては丁寧で分かりやすい説明を心がけている。

- ④ スマートフォン等の契約において、契約者との意思疎通が困難となった場合の支払名義人の支払解除（又は変更）

ア 事例概要

- ・スマートフォンの契約で親族の支払名義人となっているが、当該親族と疎遠になった今でも支払いを続けている。
- ・スマートフォンの契約において、契約者と支払名義人が異なる場合、契約者と意思疎通が困難となっても支払義務は際限なく続くのか。
- ・契約者以外に支払名義人による支払いの解除又は変更はできないのか。

イ 論 点

- (ア)各通信キャリアにおいて、支払名義人の範囲をどこまで認めているか。
- (イ)支払名義人が契約者との間で離婚、勘当、音信不通等の理由により意思疎通が困難となった場合、支払名義人側で支払名義人の解除(または変更)を行う方法があるか。

ウ 事業者回答

・[携帯電話 A 社]

- (ア)支払名義人の範囲は本人、家族または法定代理人に限定している(ただし、契約者本人に限定している商品がある)。
- (イ)支払方法の変更は、契約者本人の手続きとしている。契約時に契約者及び支払名義人から同意書に署名をもらう際、支払名義人による支払方法の変更はできないことを案内している。ただし、個別の相談を受けて事情を聞いた上で、その状況や事情に応じて判断する。

・[携帯電話 B 社]

- (ア)契約者が成人の場合は、本人以外に家族を支払名義人にできる。口座振替による支払方法の場合、住民票等により家族関係が確認できれば、親等に制限なく支払名義人にできる。クレジットカードによる支払方法の場合、契約者から二等親以内の家族やパートナーシップの関係にある者を支払名義人にできる。契約者が未成年(中学生以上)の場合、親権者若しくは法定代理人を支払名義人にできる。
- (イ)契約者以外の申告による支払方法の変更は、原則として受け付けない。しかし、音信不通等の事情により、契約者からの変更の手続きが難しい場合は、支払名義人の本人確認書類と誓約書の提出により対応する場合がある(契約者からの不服申し立てがあった場合は、契約者と支払名義人間で解決する旨、誓約書に明記している)。

・[携帯電話 C 社]

- (ア)支払名義人は原則、家族までとしている。
- (イ)本事例のように契約者と連絡が取れず、支払名義人が支払いたくない場合は、支払

名義人の本人確認を経た上で請求先を契約者に変更する手続きをとってもらっている。当社としては、債務は契約者にあるためだが、但し支払名義人の本人確認が取れない場合は対応できない。

・[携帯電話D社]

(ア) 支払名義人の範囲は明記していない。契約時に支払方法を登録する際、支払名義人自身の情報提供を前提とする。クレジットカード情報登録時に、カード所有者以外の手続きができないよう3Dセキュア認証を導入している。

(イ) 支払者情報を変更する場合は、基本的に契約者による手続きが必要である。支払者情報の変更が必要な場合は、支払名義人においてクレジットカード情報の変更を行って請求が発生しないよう、対応を依頼している。

⑤ 訪問販売における代理店の光回線販売の高齢者に対する不適切な販売

ア 事例概要

- ・契約に至らなかった不適切とする訪問販売の情報が2件寄せられた。
- ・光回線の訪問販売で、名刺を渡さないなど、販売員の販売方法に問題がある。
- ・光回線の乗り換えの訪問販売で、販売員からスマホを見せてほしいと言われて渡してしまい、勝手に操作されて請求内容を見られた。信用できる販売代理店か確認したい。

イ 論点

- ・不適切な勧誘の再発防止が適切に行われているか。
- ・販売代理店において、高齢者に対する勧誘方法や契約(家族の承諾を要件とする等)の考え方が適切に浸透しているか。

ウ 事業者回答

- ・社として、販売代理店全体の直近事例の共有、コンプライアンス研修、不適切な販売行為の是正に取り組んでいる。
- ・70歳以上の高齢者には、コールセンターから本人及び二親等以内の家族に契約内容の確認を行っている。
- ・今回の事案に対する事実確認結果については、社として代理店に対して不適切な営業行為を勧奨しているものではなく、今後同様の事象が起きないように徹底する。名刺の配布については、代理店名や営業員氏名を記載したチラシを渡しているが、希望があれば名刺を配布するよう徹底する。
- ・販売代理店において、顧客のスマートフォンを含め、顧客の所有物に同意なく触れることを禁止し、指導する。

(2) 主な意見等

【消費生活センター】

- 業界ルールでは 80 歳以上の高齢者については家族への説明を行うとしているが、高齢者の年齢基準の引き下げや、契約の際は家族同伴を原則とすることなど、検討していただきたい。
- 今回、相談事例となった販売代理店は一時販売代理店からの再委託を受けた二次販売代理店であることから、電気通信事業者から末端の販売代理店まで指導を徹底することは難しいという印象を受けた。
- 契約者と支払名義人が異なるケースで、契約者と疎遠になった等の理由で支払名義人が支払先の変更を求めるような相談事例は今後、増加していくのではないかと。
- 訪問販売における販売代理店への指導を徹底してほしい。

【電気通信事業者】

- 事実関係は、契約者の主張との間に乖離がある。契約者の年齢が 79 歳で家族への確認を行う業界ルールの基準の対象になっていなかったが、消費生活センターから相談を受けた場合、情報リテラシーや販売時の状況等を加味して総合的かつ柔軟に判断している（B 携帯電話事業者）。
- 二次代理店についても間接管理にとどまるものではなく、当社営業担当が配置されており、必要に応じて直接的なアプローチ・指導が可能な体制としている。本件では、キャンセル時の内部連携不足が課題となり、再指導を実施した（携帯電話事業者）。
- スマートフォン教室でのクレジットカード勧誘の事例については、該当店舗において事案の特定はできなかった。基本的には、スマートフォン教室でのクレジットカードの勧誘を行うことはないが、教室の終了後、相談を受けて対応することはある。不適切な対応があった場合は、お客様相談センターに連絡されたい（携帯電話事業者）。
- 訪問販売における販売代理店による不適切な勧誘の防止と再発防止に努めている。当社は販売代理店に対して適切な営業活動を指導しているが、顧客が不審や不快に感じることはないよう、徹底した指導を行う（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

・過去に受けたオンライン（Web）での通信サービスにかかる相談事例で、アカウント・パスワードが不明で解約できないケースや、契約した相手の事業者がどこだったかわからない、というケースが多い。

② トラブル解決に向けた課題、方策等について

・契約者が自身の契約内容をしっかり確認していないことや、契約する電子書類の保存や、事業者の問合せ先を記録していない。

【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どのような取組を行っているか。

・サイトでの申込み画面を工夫している。Web での契約内容が不明でも、コールセンターに問い合わせれば手続き可能としている（固定系事業者）。

・サイトでの申込み画面を工夫している。ID・パスワードが不明な場合の対応方法を専用のポータルサイトに掲載している。消費生活センター宛てに、手続き等の詳細な内容を掲載した冊子を毎年作成し、配布している（携帯電話事業者）。

・サイトでの申込み画面を工夫している。ID・パスワードが不明でも、メインブランドのサービスについてはキャリアショップで確認することが可能である（携帯電話事業者 3 社¹⁾）。

・Web 限定のサービスは原則、電話対応を行っていないため、サイトでのチャットにより問い合わせを受けて対応している（携帯電話事業者）。

・オンライン契約に関する相談は全体から見ると僅少で、店舗にはあまり持ち込まれていない。書面交付義務は、オンラインの場合契約者側の能動的な動き（電子保存や閲覧）に左右されるため、今後の課題である（事業者団体）。

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。

・オンラインサイトで説明事項毎に同意ボタンの押下を必須としている（携帯電話事業者）。

・契約申込み画面で、重要事項についてはスキップできない仕様としている（携帯電話事業者）。

¹⁾ 「オンライン申込み専用」のプランやストアで購入する場合、不明の ID・パスワードを確認する方法は各社で異なる。

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

- ・オンライン契約に不慣れな方でも安心して手続き可能な仕組みづくりや、不明点やトラブル発生時の相談窓口での対応等のアフタフォロー体制を整えていく（携帯電話事業者）。
- ・オンライン契約は、対面契約のコミュニケーションよりわかりにくい側面があることから、イラストや動画を用いたわかりやすい説明に努める（携帯電話事業者）。
- ・社会全体のデジタル化への対応と、多様な利用者ニーズを踏まえた安心・安定したサービス提供が求められるため、重要事項の表示には配慮しつつも過度な説明でオンラインの利便性を損なわないよう慎重な検討が必要（携帯電話事業者）。