

## 令和7年度中国地方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8年2月20日（金）14時00分～16時30分
- 2 開催場所等：中国総合通信局（オンライン会議システムを併用したハイブリッド方式）
- 3 議事：消費生活センターが受け付けた相談事例に基づく質問・要望

### 相談事例1（勧誘方法）

「出張販売で、安くなるしキャッシュバックもあると執拗な勧誘に遭い、契約内容の説明もないままスマホの通信契約を乗り換えたが元に戻したい」

#### ア 事例概要

出張販売で、スマホの通信料が安くなる、キャッシュバックがあると繰り返し勧誘を受けた。事業者を乗換えただけだと伝えたが、建物外まで勧誘が続き、断りきれず契約した。キャッシュバックは、翌月コンビニ端末から自身で操作を行う必要があることが判明した。端末操作が困難であり、必要な契約ではなかったため、事業者を元に戻したいとの相談があった。

確認結果、オンライン専用の契約であることが判明。ネットに不慣れな高齢者には不適合なプランとして、適合性原則に反していると思われる。また、勧誘を断った相談者に対する執拗な勧誘、契約書面の不交付、キャッシュバック書面の不備、高齢者の契約における家族確認の未実施、メールが使用不可の状態での引渡し等の問題点を事業者に伝えたところ、当初は事実を否定していたが、契約書面の郵送を怠っていたこと、家族確認の記録が無いこと、キャッシュバックが説明不足であったこと等の問題点を認め、元の契約に戻る手続きに協力するとの連絡があった。

#### イ 論点

ネットに不慣れな高齢者にオンライン専用のプランを安易に勧めないでほしい。本事例は、通話しか利用しない高齢者だと伝えているにも関わらず、いいプランだからと、問題の本質を当事者が理解しようとしなかった事も問題と考える。

勧誘を断っている消費者に対し、執拗な勧誘の禁止、契約書面の交付、キャッシュバックを含む契約内容の分かりやすい説明、高齢者の契約における家族確認など基本ができていないと考えられるため、ルールを徹底して欲しい。

今回の法令等への抵触が疑われる事例のあった代理店に対して、代理店契約の中でどのようなペナルティがあり、本社はどのような指導をしたのか、また、今回の事例をどのように受け止めて、再発防止に向けて具体的にどのような対策を講じるのか伺いたい。

総務省には、代理店の出張販売等による不意打ち的な勧誘、また契約不適合性が疑われる勧誘について、全国の状況をどのように把握しているのか、こうした事例をどのように課題認識しているか、具体的に検討している対策等があれば教えてほしい。

また、相談者はキャッシュバックの手続きをしてもらうために、市内にある別の店舗2店舗に来店し、店舗内ではできないと断られた店舗と、できると言った店舗があったとのことだった。消費者は携帯電話及び通信契約を代理店が行っている実情を知らない。表に代理店名を出さないのであればサービスは均一にすべきと考えるが、それが難しければ、代理店名を明示して消費者が代理店を選ぶ選択肢を設けてもよいと考える。

#### ウ 事業者回答

今回の件は、勧誘を断った顧客への執拗な勧誘、契約書面の不十分な交付、キャッシュバック内容の不明確な説明など、基本ルールが順守されていなかった点を重く受け止めている。今回の事案を受け、店舗を運営する代理店および店舗へ案内品質・店頭対応の管理体制を見直し、基本ルールの徹底を図るよう指導した。また、相談室の対応も反省し、さらなる対応品質向上に努める。今後も引き続き適合性の原則に沿って、全ての顧客に配慮した対応に取り組む。

#### エ 総務省回答

総務省では、全国の消費生活センターや総務省によせられた苦情相談について、サービス種類、苦情相談の項目・観点、発生要因別に傾向分析を行っている。2024年度は、苦情相談の項目・観点のうち、勧められて新規契約又は事業者変更したものが、MNO サービスでは21.1%（3位）、MVNO サービスでは36.0%（2位）、FVNO サービスでは61.5%（1位）と、勧誘に起因すると思われる苦情がいずれも高い傾向にあることを課題認識している。総務省では、令和7年10月に設置された消費者保護政策委員会において、消費者への説明の充実の在り方、交渉力の低い消費者の保護の在り方等について議論いただくこととしている。

代理店の明示について、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おいて、契約前の基本説明事項として、届出媒介等業務受託者が媒介等を行う場合には、電気通信事業者の名称に加えて、媒介等を行っている旨及び当該届出媒介等業務受託者の名称（店舗名等）を説明する必要があるとしている。媒介等業務受託者の名称の掲示のあり方については、貴重な意見として承るとともに、引き続き、苦情相談内容の分析等を踏まえ検討する。

#### オ 主な意見

（消費者センター）

- ・問題点のあるキャッチセールスが、トラブルが大きくなったそもそもの要因。コロナ禍以降広がっているため、特定商取引法のクーリングオフが適用となるよう要望する。

#### 相談事例2（勧誘方法）

「無料で光回線の工事をすると電話があり、大手電話会社からの連絡だと勘違いさせられた」

#### ア 事例概要

光回線の工事をすると電話があった。大手電話会社だと思い、確認するとお金がかからないと言われたので工事を承諾した。工事終了後に改めて費用を尋ねると、工事に来た人から、後日会社から請求があると言われ不審に思った。知らない会社から書面が届き、大手電話会社に確認すると関係がないと言われた。既にケーブル会社の光回線を解約し、そもそも光回線は不要である。別会社との契約だと分かっていたら工事の承諾をしなかったで元に戻してほしいとの相談があった。

相談者は別会社に何かを申し込んだ覚えがなく、同意していないオプションも複数あるとのことだった。相談者から事業者へ、契約内容に同意した覚えがないので無条件で解約したい旨を申し出たところ、約6千円の違約金の話になった。センターから事業者に対応を求めると、通信費など相談者の費用負担がないこと、アナログに戻す工事費用をキャッシュバックするとの回答があった。

#### イ 論点

今年度、無料で光回線の工事をするという本事業者の同様の相談が多い。多くは高齢者で、大手電話会社からの勧誘であると勘違いし、誰でもしなければならぬ工事だと誤解させられている。勘違いさせる勧誘の他、光回線が不要な消費者への適合性に反した勧誘があるので改めてほしい。

契約前の説明義務について、契約内容（オプションも含む）の同意をどのように得ているのか、電話勧誘をしている各事業者を確認したい。

原則書面で行う契約前の説明義務が徹底されているか疑問であり、総務省には、トラブルの実態について把握しているか伺いたい。また、不意打ち性の高い電話勧誘について規制してほしい。

#### ウ 事業者回答

申し込み頂く顧客には予め重要事項説明書を送付した上で、書面を基に申込が問題ないかの確認を行って手続きを進めている。本申告内容から、強制的に回線を変更しなければならないと誤認を与えている事が申告の要因かと思われるので、改めて勧誘ガイドラインをもとに全従業員へ研修を行い、適切な営業活動を行うよう代理店に指導している。

#### エ 総務省回答

2022年7月に電気通信事業法施行規則を改正し、電話による勧誘時には、利用者が求めるときを除き、契約締結前の提供条件の概要説明において書面を交付することが義務化されたところである。施

行規則改正後、およそ3年間にわたって苦情・相談の動向を注視し分析を行い、また、消費者保護ルールの在り方に関する検討会でも累次のフォローアップを行っており、同検討会2025報告書では、電気通信事業者の取組に関する苦情件数が減少しない現状に鑑み、事業者による適正性確保の取組が求められる、と取りまとめたところである。総務省では、令和7年10月に設置された消費者保護政策委員会において、そのトピックの1つとして、FTTHサービス等の電話勧誘を含む法令遵守の確保について議論いただくこととしている。引き続き各事業者の消費者保護ルールの運用状況を注視するとともに、当該委員会における議論を踏まえ、必要に応じて消費者保護ルール改正等を検討する。

## オ 主な意見

(消費者センター)

- ・大手電話会社と誤解させている、はっきり説明していないといった勧誘が行われている実態について、一向に改善が図られない。
- ・不適切な光回線の勧誘が横行すると、本当に必要な光回線の工事が生じた場合でも、信頼していいのか分からなくなるため、事業者には区別ができるようにしっかりと対応してほしい。

## 相談事例3 (勧誘方法)

「不審な説明」

### ア 事例概要

通信工事のお知らせに来たという人物が訪ねてきた。家の前の電信柱を指して、大手通信会社が設置した光回線の電線が傷んでいたので高速の電線に交換したと言われた。どの電線かと問うと、指を指したが明確には特定できなかった。電線が傷んだのはこちらの責任かと問うと、「それはない。しかし今使っているONUが高速回線に対応していない。せっかく高速なのに、高い料金を払って遅い速度のまま使用するのはもったいない。交換をすることになる。」と言い始めた。「電線の問題であれば、設置した大手通信会社が説明に来るのではないか、別の会社の名札を下げているが如何か。」と問うと、「自分はプロバイダーの代理店である。大手通信会社に連絡をしてもそのまま使ってくれと言うだけだ。」と機嫌が悪くなった。こちらが黙っていると、困っていないのかと言ってきた。困っていないと答えると、それならいいと帰って行った。最近、電線工事をするという通知はないし、形跡もない。光コラボの勧誘なら最初からその説明をするべきだとして、情報提供があったもの。

### イ 論点

嘘の説明で契約に至ると、良いサービスでも消費者の被害意識が強くなるため、代理店管理を厳しくしてほしい。

総務省も同様に電話相談を受けると思うが、どう対処しているか教えてほしい。

### ウ 事業者回答

当社として、本事案のような通信工事を装い、勧誘であることを告げない行為、および他社との関係性について誤認を与える説明は決して容認していない。当社サービスは代理店だけでなく、販売員を個人単位で管理している。顧客、消費者センターから問合せを受けた際は、代理店・販売員を特定し、ヒアリングの実施や、音声、資材等の証跡から事実確認を行い、不適切な行為が判明した場合は、指導や稼働停止等の措置を行っている。本事案を受け、改めて稼働代理店に対し、電気通信事業法に定められた「勧誘に先立っての名称・目的の明示」を徹底するよう周知した。

### エ 総務省回答

総務省では、携帯電話やインターネット等の電気通信サービスの利用に当たってのトラブル等について、消費者からの電話による情報提供や苦情相談等を受け付けている。申告の内容は、サービス種類、苦情相談の項目・観点、発生要因別に傾向分析を行い、制度・政策等の参考としている。なお、消費者と電気通信事業者との間の個別トラブルについては、話を伺った上で、当該電気通信事業者への連絡や論点の整理等のアドバイスを行っているが、当事者間の民事上の契約について、行政機関である総務省は、あつせん、仲介、調停を行うことはできないこととなっている。また、電気通信事業

者（販売代理店が勧誘している場合には、販売代理店）は、勧誘に先立って、自己（販売代理店が勧誘を行う場合には、自己若しくは電気通信事業者）の氏名若しくは名称、勧誘である旨を相手方に告げることが義務づけられている。今回頂いた情報を踏まえて、引き続き電気通信事業者等へ法令・ガイドラインの遵守徹底を促していく。

#### オ 主な意見

（消費者センター）

- ・通信の契約は内容が複雑すぎるので、慎重に勧誘をしてほしい。
- ・総務省には、世界レベルでサービスを発信する中で、取り残される者がいることを把握してほしい。

#### 相談事例4（勧誘方法）

「契約中の携帯電話会社を名乗って電話がかかった」

##### ア 事例概要

契約中の携帯会社を名乗る電話があり、同社からの新しいプランの案内だと思った。Wi-Fi を変える模様であり、電話で契約が終了した。同社で電気も契約しているが、別会社に切り替わるという通知が来て、初めて別会社からの勧誘だと分かった。Wi-Fi とその回線、電気の契約をした模様である。別会社が変わるつもりはなく、解約の電話も繋がらない。Wi-Fi は届いていないが、どうすべきか相談があったもの。

センターから事業者に問い合わせたところ、初期契約解除として受け付けるが、Wi-Fi を受け取っている場合は事務手数料が引落としとなる、指定した返送先への送料は相談者負担になるとのことだった。また、電気の契約はなく、代理店で取扱いの契約の可能性があるため、同店に確認してほしいとのことだった。代理店への電話は繋がらず、改めて事業者へ、勧誘の仕方の問題、電気の契約も代理店に確認したい旨を伝えたところ、初期契約解除での解約、着払いでの対応、端末返却費全額免除の回答があった。また、電気の契約については、代理店の事はよく分からないが、相談者に電話しないよう社内で共有するとの回答だった。

##### イ 論点

電話勧誘時には、特商法に基づき勧誘の前に告げなければならない事項の第一番目に事業者名が挙げられている。本事業者に係る相談は、契約中の携帯会社を名乗ったとの相談や現在の契約内容を知っており、契約中の事業者からの電話だと思ったとの相談が特に多い。事業者名を名乗ることは基本であり、それを行わずに契約をさせれば当然にトラブルになる可能性が高いため、代理店への指導を含め、消費者に誤解させないこと、事業者名を名乗ることを徹底してほしい。

訪問販売や電話勧誘で自己の事業者名を名乗ることは、勧誘前に必須となる基本的な行為であり、このことができない事業者がいることを踏まえた上で、総務省には勧誘者が適切に勧誘できるよう助言や機運醸成等をしてほしい。

##### ウ 事業者回答

本件は、利用中の携帯電話のプラン変更をして、料金が下がった分で当社サービスを勧める提案内容であったため、顧客の誤解を招いたと考えている。2025年8月に代理店のトークスクリプトの見直しを行い、モニタリングの強化も図っている。引き続き、営業品質の向上に向けて取り組む。なお、本件の勧誘をした代理店は2025年11月から稼働停止としており、再稼働の予定はない。

##### エ 総務省回答

総務省では、電気通信事業法及び関係法令等に基づく消費者保護ルールについて、法執行の適切な実施及び制度の実効性の確保に努めてきたところである。総務省では、令和7年10月に設置された消費者保護政策委員会において、そのトピックの1つとして電気通信事業者及び販売代理店による法令遵守の確保について議論いただくこととしている。引き続き各事業者の消費者保護ルールの運用状況を注視するとともに、当該委員会における議論を踏まえ、必要に応じて消費者保護ルール改正等を検討する。

## オ 主な意見

(消費者センター)

- ・大手キャリアだと思ったという相談が多い。
- ・自社を名乗ることを徹底してほしい。

## 《勧誘方法の課題全体に対する意見》

(消費者センター)

- ・今契約している通信事業者からのプラン変更だと勘違いして契約する事例が多い。
- ・勧誘において、安くなることやキャッシュバックを強調しすぎないでほしい。

## 相談事例5 (解約方法)

「解約したいと伝えたが、解約が進まない」

### ア 事例概要

訪問販売で光回線の勧誘を受けた。「お宅の前の電線工事をしている。お宅はA社と契約しているよのだが、契約をうちに変えないか。光回線工事は無料で行き、違約金もこちらで払う。今から営業の人が来るから説明を聞いてほしい。」と言われた。営業の人が来て話を聞いた。申込用紙に住所、氏名、携帯番号を記入して申し込んでしまった。後刻、インターネットで調べると悪い口コミが多く、契約の翌日に断りの電話をした。すると、担当者が休んでいるので後から電話させると言われた。しかし、もう一人の担当者が家に来た。断る旨を述べると、確認コールがかかるので伝えてくださいと言われた。ややこしくて解約が進まないとの相談があったもの。

### イ 論点

本事業者は、解約が進まないとの相談を受けることがある。解約を申し出ても担当者が不在、担当者からの折返しの電話で解約となるが、いつ電話できるか分からないと言われた等の相談である。代理店、本事業者にも同じような相談がある。請求金額を発生させるために解約日を先延ばししていないか等、契約者が不安にならないよう、電話ができる日付等を示した上で伝える、また、解約に必要な確認事項等があることを説明する等の対応を行えば、解約が進まない等のトラブルは減少すると思われる。社内で情報共有の上、契約者への説明等をしてほしい。

### ウ 事業者回答

本件は、申込み後から開通工事前までの間のキャンセルと考えられる。今回の事例では、代理店担当者が顧客に対して、キャンセル手続きの丁寧な説明や、担当者不在時の折返し電話の予定連絡が不十分だったと考えられる。今回の事例を代理店へ周知・指導し、再発防止に努める。

## エ 主な意見

(消費者センター)

- ・行き違いが生じている事例があるので、各社、もう少し丁寧に対応してほしい。

## 相談事例6 (解約方法)

「相続したアパートのプロバイダの解約ができない」

### ア 事例概要

父所有のアパートを相続したが、解体することになった。引かれていた光回線の解約手続きを進めたところ、光回線は父名義の契約であったため解約できたが、プロバイダの契約は父名義ではなく、契約者が不明なので解約できないと言われた。事業者から契約者は法人名義だと言われたが、心当たりがなく解約手続きが進まないとの相談があったもの。

### イ 論点

プロバイダの契約者が不明である場合の解約方法。

### ウ 事業者回答

一般的な取扱いとして、当社が提供する光サービスのプロバイダの契約形態は大きく3つある。

①当社光とセットでプロバイダと契約する場合、②当社光とセットでケーブルテレビ会社のプロバイダと契約する場合、③当社光とは別に顧客自身でプロバイダと契約する場合である。

①の場合、解約受付時に当社光の解約情報を各プロバイダへ共有し、その後の対応は各プロバイダで実施する。②の場合、解約受付時に当社専門センターより各ケーブルテレビ会社へ取次ぎを行う。ただし、当社光と名義が異なる場合は、ケーブルテレビ会社で対応いただく。③の場合、当社光の契約情報とプロバイダ契約は紐付いていないため、プロバイダの解約は各プロバイダへ直接申し出いただくよう案内している。

いずれの場合でも、当社はプロバイダ契約に関する情報を持ち合わせていないため、契約の詳細は、各プロバイダへ問合せいただくよう案内している。本件も、当社ではプロバイダの契約名義の確認ができないため、名義が不明な場合は、顧客自身での確認をお願いしている。

## エ 主な意見

(事業者)

- ・個人情報があり、契約の詳細を確認できないため、各プロバイダへの問合せをお願いしている。

## 相談事例7 (解約方法)

「電話番号がわからず固定電話の解約ができない」

### ア 事例概要

引越後に、以前に契約していた固定電話の解約を忘れていたことを思い出した。すでに電話番号も忘れていたが、サポートセンターに電話で解約を申し出たところ、電話番号が分からない場合は解約できないと言われた。利用しない電話の料金を払い続けなければならないのかとの相談があったもの。センターから事業者に事情を伝えたが、電話番号が分からなければ解約できないとの回答は覆らなかった。

### イ 論点

契約していた電話番号が分からない場合の解約方法。

### ウ 事業者回答

本件の不要になった固定電話の解約についても即座に受けたいところであるが、当社では電話番号で契約管理を行っているため、電話番号が不明の場合は、契約の確認や契約者の本人性確認が行えず、各種手続きを承ることができかねるところである。顧客自身で解約したい固定電話の料金の支払いを止めてもらい、利用停止後に契約解除となる。

## エ 主な意見

(事業者)

- ・番号が分からない場合、何を解除していいのかわからないので、取り得る対策がないのが実態。顧客にて支払いを止めてもらった上で行うしか他に方法がない。

## 《解約方法の課題に対する意見》

(消費者センター)

- ・解約方法の相談は、勧誘方法や説明不足等の相談に比べると少ないが、解約の連絡が取れないといった相談もある
- ・病気等で契約者の意思確認が取れない場合の解約について、消費生活センターが間に入らなくても店舗で対応ができないものであるか。

(事業者)

- ・契約者の意思確認が取れない場合等の解約の受付方法は運用を定めているが、間違っても意思が取れるにも関わらず解約をすることがないように慎重に対応している。

## 相談事例8（説明不足）

「ガラケーを希望した高齢者にガラホの注文ができることを十分案内せずスマホを契約させたが、説明不足を認めず確認措置の申し出は却下された」

### ア 事例概要

機種変更のためにショップに行った。同じガラケーを希望したが無いと言われた。スマホの簡単な機種を勧められ、端末代分割を含めた通信プランの安いほうにした。店内では電話の発着信ができそうだったが、帰宅後に電話の画面の出し方が分からなくなった。知人に聞いてもできず、2日後に店で解約を申し出たが、断られたとの相談があったもの。

センターから事業者を確認したところ、店舗からは、同じガラケーの注文の提案をした、使い方をデモ機で説明し、相談者のスマホに着信があったので電話に出てもらった、キャンセルの申し出を断ったらスマホを置いて帰られたとの回答であった。

これに対し、相談者は、ガラケーの注文の提案はなかった、デモ機ではなく自分のスマホを使った、電話の着信はなかった、店舗でキャンセルを申し出たが、聞いてもらえず長時間放置されパニックになった、使えないスマホを持っていても仕方がないので置いて帰ったとの話であった。

後日、スマホの余分なアプリを削除したら電話がかけやすくなると思い、友人と再来店したが、アプリは削除できないといわれたため、解約することとなった。そこで、違約金は不要、端末代の分割のみという話となった。なお、その際に契約時に作ったクレジットカードを解約することにしたが、解約すると引落しができなくなり、はがきでの請求になるという説明はなかった。

改めて事業者へ、店舗での注文の提案に対する相談者の回答の確認をしたが、最後まで明確な返答がなく、提案の事実疑問が残った。着信の事実も双方の言い分が平行線だった。また、それほど注意が必要な顧客と認識していなかったとのことであったが、後期高齢者であることから、様子を見て体調に配慮する等の適切な対応ができなかったのか疑問が残った。

相談者の機種変更前の端末は「ガラホ」であったが、店舗ではガラホのことをガラケーと呼ぶ慣習があり、この違いを特に説明することがなかった。その点を説明不足として事業者に指摘したところ、問題として認識していなかった。携帯の知識のない消費者に、正しい言葉で説明していないことを問題として考えていない感覚こそ問題と考えられる。本件は相談者が早々に事業者との話し合いを諦め、他社への乗換を選択したことで終了した。

### イ 論点

この問題は、店舗の説明不足と考える。消費者は携帯の機種に詳しい人間ばかりではなく、特に相談者は高齢であり、スマホ、ガラホ、ガラケーの区別がよく分かっていなかった。ショップのスタッフが当然と思い使っている言葉遣いで誤解が生まれることがある。相談窓口の担当者もそうしたことに問題意識がない。売る側の方言ではなく、誰にでも、又は、対象者にあわせて伝わる言葉と丁寧な説明を尽くすことを心掛けてほしい。

店舗と相談者の言い分が平行線である相談は多い。今回のように着信の有無等、事業者側で技術的に確認ができれば確認してほしい。

また、高齢者に対して理解が不十分であることが判明した後の説明も、店舗にどのような接客の方針や対応マニュアルがあったのか、常にそれを守る形で接客できていたのか問いたい。

### ウ 事業者回答

本件の調査結果は、顧客の申告と店舗での事実確認に乖離がある。スタッフが顧客にガラホをガラケーと伝えたのは、顧客が使用していた二つ折り式端末（ガラホ）をガラケーと表現しており、敢えて訂正する必要がなかったため、理解しやすい表現としてガラケーと伝えていた。相談窓口担当者の発言について、今回の主訴は顧客が使用していた二つ折り式端末の販売をスタッフが提案したか否かであったため、言葉使いの差はあるものの、ガラケーの認識について顧客とスタッフの間に差異はなかったための表現であったが、言葉足らずであった点、お詫び申し上げる。

着信の有無について、通話ログを調べることは技術的には可能であるが、通信の秘密に関わり、取

扱いはは厳重な注意を払っているため、安易に調査はできない。自身の端末の発着信履歴から着信の有無を確認いただくことをお願いしている。

契約後に理解が不十分であることが判明した場合、理解度や具体的なトラブル内容に応じて、専門用語を使わずメモを示しながら丁寧に説明するなどの対応をマニュアルに基づき行っている。なお、本件において店舗では、端末の操作方法が分からないとの理由でクーリング・オフをしたいとの要望をいただいた際、その理由では確認措置を適用できないことを伝えた上で、端末の操作方法を案内しようとしたが、聞き入れてもらえなかったとのことであった。本件の再発防止策として、当該店舗及び店舗運営会社に本件を周知し、高齢者への接客時の説明内容を再確認するよう指導した。また、スタッフと顧客との間で意見の食い違いや「言った・言わない」の水掛け論に発展することを防ぐため、顧客との接客内容について了承を得た上で、システムへの記録をより詳細に行うことを指導した。

## エ 主な意見

(消費者センター)

- ・代理店や事業者は分かっているものと思って話をする土壌がある。
- ・店舗に来る人の理解力は様々であることをよく分かった上で、販売に当たってほしい。

## 相談事例9 (説明不足)

「店員からタブレットを渡されたがお金がかかると聞いていない」

### ア 事例概要

携帯電話販売店で乗換の手続きをした際、月々の使用料の割引の話があり、クレジットカードを作り、タブレットを渡された。「25,000円分のポイントを付与する。このタブレットを持ってだけでよい。カードが届いた時点で契約成立になる」と言われた。どのような契約になるのか分からなかったが、ポイントが付くのは良いかと思い、とりあえず持って帰った。その後、カード会社から、登録された住所が異なっているとのメールがあった。まだカードを受け取っていないので、タブレットの返品に店へ行ったら、半年間は1,087円を支払い、その後2年目までは毎月94円を支払うことになると言われた。タブレットの受取時に料金の話は全く聞いていない。自身は普段インターネットを使わず、スマホの使い方も知人に聞いてやっと使っている程度であり、返品したいとの相談があったもの。

センターから事業者へ調査を依頼したところ、店舗では、契約内容を伝え書面を渡したと言っているが、相談者の年齢を加味し、返品すれば今後の請求を免除するとの提案があった。相談者は不承であったため、センターから返金等の再検討を求めた。また、相談者より、自身は無職の年金生活者であるが、カード会社には有職者として年金の1.5倍以上の年収が登録されていたとの連絡があり、この点も事業者へ連絡した。

### イ 論点

80歳以上の契約者にガイドラインに沿った対応をしなければ、当然にこのような契約トラブルが発生し、センターで相談対応しているケースが多い。また、店舗への確認方法も、スタッフへの口頭確認のみとしている事業者もいる模様であり、理解できるように伝えていない事が現状だと思われる。他社も、ガイドラインに沿った対応をしていないことが原因で発生する契約トラブルが複数発生している。全ての事業者に、まずは、ガイドラインに沿った対応をすることを徹底してほしい。これに沿った対応をすれば、80歳以上の高齢者の契約トラブルは減少すると思われる。加えて、ガイドラインに沿った対応をするために、社内における改善や工夫があれば教えてほしい。携帯電話等に係る相談内容からは、更なる改善や工夫が必要だと言わざるを得ない状況。今後、ガイドラインに沿った対応ができるよう更なる改善や工夫を願う。

ガイドラインには、80歳以上の高齢者への対応について記載があるが、このとおりの対応としていない契約が多く存在するため、本事業者に限らず、同様の相談が多数発生している。携帯電話やインターネット回線は、契約内容が複雑化しており、契約者の理解が追い付かないケースが多数発生する

ため、ガイドラインを無視し、高齢者に寄り添った対応をしなければ、当然今後も同様の契約トラブルは発生すると思われるので、総務省には、事業者がガイドラインに沿った対応ができるよう、対策を講じてほしい。

#### ウ 事業者回答

指摘にもあるように、ガイドラインに沿った販売活動をするよう周知している。また、いただいた苦情をもとに、主管部門を含め改善に努めるとともに、発生させた店舗に対しての注意喚起、改善策の策定等に取り組んでいる。

#### エ 総務省回答

総務省では、電気通信事業法及び関係法令等に基づく消費者保護ルールについて、法執行の適切な実施及び制度の実効性の確保に努めてきたところである。総務省では、令和7年10月に設置された消費者保護政策委員会において、そのトピックの1つとして、高齢者のような交渉力の低い消費者の保護の在り方について議論いただくこととしている。引き続き各事業者の消費者保護ルールの運用状況を注視するとともに、当該委員会における議論を踏まえ、必要に応じて消費者保護ルール改正等を検討する。

#### オ 主な意見

(消費者センター)

- ・知っている単語だけの解釈で四角四面に対応せず、消費者が希望している意図を組んでほしい。

(事業者)

- ・ルール遵守に向けて定期的な覆面調査を実施している。
- ・顧客本位の提案を心がけているので、必要ない場合ははっきり言ってもらえるといいのだが、言えない方の見極めが課題に思う。

#### 《説明方法の課題に対する意見》

(消費者センター)

- ・消費者はいろんな特性を持っている方がいるが、店舗で決めつけをしている印象もあるので、どう対応したらいいのか考えてほしい。
- ・店舗側の指導の下で契約を結ばせず、本人が求めるものに対応できれば、説明不足からくる問題は生じにくいと考える。

#### 相談事例10

「サービス中断期間の料金減額について」

#### ア 事例概要

携帯の基地局で不具合が発生し、95%以上の時間帯で利用できない状態。オペレーターによれば、特定の周波数での不具合のため、多周波対応のスマホには影響がないとの事だった。自身は、宅内Wi-Fiとして利用しているため、仕事用PCやスマホを含め全ての端末で通信ができない状況。オペレーターは不具合の発生を認識しているものの、復旧の見込みは不明であり、返金も、約款に該当しないため対応できないと説明している。返金の理由や考え方は非開示としており、希望があればモバイルWi-Fiのレンタルを提案しているが、同じ基地局内での使用であれば、同様の不具合が起こる可能性が高い。さらに、不具合発生前の状態に戻す作業は行わず、顧客への影響を確認している状況でも作業を進める方針との事だった。この対応には納得がいけない。約款の返金対象ではない理由がせめて知りたい。また、サービス中断期間の通信料金の減額を希望するとの相談があったもの。

センターで当該サービスの利用規約を確認すると、「サービスが全く利用できない状態を事業者が知った時刻以後のその状態が連続した時間(24時間の倍数である部分に限ります)」と記載があり、相談者のサービス中断期間がこれに当てはまらない場合、賠償の対象外になると説明。サービスが全く利用できない状態を事業者が確認してから4日が経過しているのであれば、そのことをオペレータ

一に伝えた上での返金の申し出を助言。

後日、相談者より、通信は繋がったが不安定である模様、オペレーターの対応は謝るだけで返金はないとの話があった。事業者の対応についてセンターから注意してほしいとの話であったが、当センターには事業者に対して指導権限等がないことを説明。

#### イ 論点

消費者が納得できる説明をしてほしい。不具合の復旧見込みが不明の場合、同じ基地局でのサービスが困難であることを踏まえ、代替サービスや貸出機器の提供はどのようなものがあるのか教えてほしい。

#### ウ 事業者回答

連絡時点では約款上、返金対象にならない事象であったものと推察されるため、返金不可の案内は誤りではないと考える。ただしその場合、返金不可の理由は非開示との案内が事実であれば、適切ではなく、サービス規約に照らしてきちんと答えるべきだったと考える。不具合が発生している間の代替サービスは、顧客の状況、要望に応じてモバイルWi-Fiの貸出や、場合によっては光への変更を提案するなどして、顧客に満足いただけるサービス提供に努めている。モバイルWi-Fiは、本件サービスとは別の周波数を拾える機種を貸出している。しかし、障害発生中の周波数にも対応している場合、状況によりそれを拾ってしまう可能性もあるため、事例では、注意事項としてその旨を案内したものである。

#### エ 主な意見

(消費者センター)

- ・説明すべきことは、丁寧に対応してほしい。

(以上)