

令和7年度 関東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27日（金） 13:30から16:00まで

2. 開催場所

九段第3合同庁舎会議室及びWeb ミーティング（Teams）

3. 議事

- (1) 総務省からの情報提供
- (2) 事業者団体等からの情報提供
- (3) 電気通信分野における消費者問題の状況（相談事例）
- (4) 意見交換（フリーディスカッション）

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 契約時における適合性把握の必要性について

ア 事例概要

【No.5 割引・契約した覚えのないWi-Fiルーターの請求】

精神障害がある相談者が、契約の認識が無かったため据え置き型Wi-Fiルーターや固定電話について機器を返却することで契約を解約し、既払金も返金してもらったという事例。

【No.13 高齢の妻が認知症になりスマホを代理で解約したい。妻のマイナンバーカードが必要と言われたが不所持。対処法。】

認知症の妻のスマホを代理で解約するため店舗において相談したが、妻が持っていないマイナンバーカードが必要と言われ、妻を連れて申請に行くことも困難であり、解約手続ができなかった事例。

【No.18 障がい者に不要な高額なスマホ等や光回線の契約させていた】

精神障害がある相談者が、高額なスマホや光回線等の契約をしていた事例。

イ 論点

- ・適合性の原則では、事業者に「利用者の属性等の的確な把握」が求められている中、一見障害があることが分からない方等が自ら障害者であることを言いやすい環境づくりに取り組んでもらえないのか。
- ・認知症の消費者が増加する中、代理の手続き等について柔軟な対応がとれないのか。
- ・精神障害者にとっては契約内容の把握が困難であることが多いため、1枚で契約内容全体が分かる「サマリーペーパー」のようなものを紙ベースで提供してもらえないか。

等

ウ 事業者回答

- ・社の方針として、障害のある方の自己申告にお任せすることとなっている。
- ・原則解約は契約者本人の申し出によるが、個々の事情を鑑み対応したいと思うのでまずは店舗へ相談いただきたい。
- ・現状、契約内容を一覧化したサマリーペーパーを必ず交付する運用にはなっていないが、ご契約時に紙での書面交付自体はお客様の選択によりお渡ししている等

エ 総務省見解

- ・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施調査（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、実態把握に努めてまいります。
- ・日々の苦情・相談で受け付けた意思確認困難者等の解約手続きに関する苦情については、本省・地方局間で共有し、政策の企画立案の参考として活かして参ります。
- ・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、電気通信事業者等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しています。（適合性の原則）総務省では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、必要に応じて消費者保護ルール改正等を検討してまいります。

② 電話勧誘による契約内容の説明や重要事項説明等書類の交付方法について

ア 事例概要

【No.9 光回線の設備・工事に関するトラブルについて】

光回線の契約事業者から回線提供事業者の設備トラブルがあったと言われ、使用ができない状況のなか、利用料を支払いたくないと相談があったという事例。

イ 論点

- ・光コラボ等の回線提供者と契約事業者が違う場合の工事関連トラブルについて、消費者が求める情報提供ができていないのではないかな。
- 等

ウ 事業者回答

- ・光回線の納期を明らかにできる立場ではないが、トラブルの長期化となった場合は、Wi-Fi ルーターを比較的安価に提供している。
- ・工事が二段階となり工事終了が待てない消費者には、無償で解約手続きを受ける。

・工期を可能な限り短くするため、他の協力会社と連携を進める。
等

エ 総務省見解

「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、電気通信役務の提供の予定時期について、「○月○日提供開始予定」のように具体的に記載するか、又は「提供開始のための工事についてはおおむね○日以内に実施し、工事日は別途御連絡します」等、その見込みについての説明を契約書面に記載することが必要とされています。こうした規定等を踏まえ、電気通信事業者においては、消費者に分かりやすいよう情報提供を行うことが求められます。総務省としては、引き続き、各電気通信事業者に対して、消費者に契約の内容が明らかになるよう、適切な対応を求めてまいります。また、本件は契約後相当期間経過して発生したものでありますが、消費者への説明等につきましては、必要な情報を可能な範囲で提供していただくなど適切な対応を求めてまいります。

(2) 主な意見等

① 相談事例①

- ・店内において、ポスターやカードを用いて、障害属性に対応するサービス内容を周知できないのか。
- ・各社、代理手続の場合は柔軟に対応するとマニュアルには記載されているが、お店に来店して相談すると対応してもらえないという話があるので、社内でエスカレーションをしていただきたい。

② 相談事例②

- ・消費者側では知りえない事情で工事の日付等について明らかにならないということが多いので、ある程度の内容でも情報提供すべきではないか。
- ・事業者側に問い合わせても分からないと言われる場合もあるので、消費者が不利益を被らないように、事業者間の連携を密にしてほしい。

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

「販売代理店の勧誘に関する課題について」

(2) 主な意見等

- ・家電量販店で先にポイントをもらって実際には光回線が開通できなかったという場合や、適合性の原則を考慮せず必要のないオプションを付ける場合があるので、消費者の利用状況、生活環境を踏まえて事業者及び販売代理店には説明いただきたい。
- ・勧誘から契約に至るまでに説明等の段階が適切に踏まれていない場合があるので、ル

ールに則って勧誘がなされていない。

- ・電話勧誘はサービスの維持拡大にあたり、非常に重要な販路である。一方で電話のみで契約内容を全て理解いただくのは困難であると認識している。目で説明内容の概要を見ていただきながら口頭で説明するという徹底が重要であると思う。
- ・説明資料の交付方法によらず説明不足や消費者の理解度に合わせた説明ができてない点が問題と考えている。事業者として引き続き販売代理店の指導を徹底していきたい。
- ・不適切な勧誘等を行っている疑いがある販売代理店については、実態把握のため総務省には覆面調査などしっかりと対応いただきたい。

以上