

2025年度下期北海道電気通信消費者支援連絡会(第34回)開催報告

1. 開催日時

2026年3月13日(金) 13時30分から16時20分まで

2. 開催場所

北海道総合通信局 12階会議室

3. 議事

- (1) 総務省からの情報提供
- (2) 事業者・消費者団体からの情報提供
- (3) 消費生活センター等からの相談事例に基づく質問・要望事項等に係る意見交換
- (4) 意見交換(テーマ「販売代理店の勧誘等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) 光契約における説明書面の交付及び開通前解約における費用負担について
ア 事例概要

1か月前に父が電話で「電話回線を切り替えなければならない。プロバイダの変更が必要になる」と言われ、申込みした。契約書面は受け取ったが、宅外工事はこれから行う予定とのこと。現在、他の携帯電話会社が提供する光回線を利用中だが、切り替える必要はないと思うので、解約したい。

イ 論点

- ①電話勧誘で原則必要な説明書面が交付されていない相談が散見されますが、現時点での各社のチェック体制について教えていただきたいです
- ②契約当事者自身が回線工事前に解約を申し出た際に何らかの負担を求められたとの相談もありますが、工事前無償契約解除について各社内での担当部署への周知状況を伺いたいです

ウ 事業者回答

【論点①について】(複数事業者からの回答を抜粋)

- 弊社では代理店に対し、定期的に勧誘時の通話音源の提出を求め、お客様への説明内容や応対品質の確認を行っております。
この音源モニタリングにおいて、説明書面に関する案内や交付方法の提示が適切になされているかを確認項目の一つとして定めており、改善すべき点が見受けられた場合には、当該代理店に対して速やかに是正指導を行う体制を構築しております。
- 電話勧誘販売の代理店には年に1回監査を行い、勧誘状況の音源をラン

ダムに確認し、適正な営業活動を行っているか確認をしております。

- 電話勧誘時のお客さまの対応状況は全て録音し、1年保管し毎月サンプルチェックを行い、実際にマニュアル通り対応されているかを確認しております。マニュアル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おります。今後も引き続き適切な販売活動が実施できるよう努めてまいります。

【論点②について】(複数事業者からの回答を抜粋)

- お申し込みいただいたお客様から開通工事前に解約のご連絡をいただいた場合は、初期契約解除期間(契約書面到着後8日間)に関わらず、無償でのキャンセルを承っております。本運用の周知状況につきまして、代理店に対しては申し込み受付時に必ずお客様へ説明を行うよう指導しております。また、オペレーター研修や対応マニュアルへの記載を通じて周知を徹底し、工事前無償キャンセルを適切に承るようにしております。
- 派遣工事において、工事実施日の前日までにお客さまからお申し込みの取消しがあった場合には、工事費を請求することはありません。一方、工事当日にお客さまのご都合によりキャンセルされた場合には、その工事に要した費用(実費相当)を請求させていただく場合がございます。これらの事項については、販売代理店が基本説明事項に含めてお客さまへ説明するよう、マニュアルに記載して指導しております。

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第4章「第4節 初期契約解除に伴い利用者が支払うべき額」においては「サービス提供開始前(回線敷設工事を伴うものにあつてはその工事前)であれば無償での契約解除に応じるといった取組が行われることが望ましい。」としております。
- また、ご参考までとなりますが、電気通信サービス向上推進協議会の「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン(第2版)」第8条第2項には、「訪問又は電話による勧誘の誤認防止を目的として、サービス提供開始前の場合(回線敷設工事を伴うものにあつてはその工事前の場合)は、原則その利用者に係る料金及び経費の支払いを求めないものとする」との記載がございます。

(2) 催事等店舗外での営業等に関する社内基準等の有無及び催事等臨時職員に対する研修について

ア 事例概要

洋服メーカーのイベント会場出口付近で景品を差し出され、「使用している携帯電話会社だけ教えて」と言われ、答えたところ、「その会社は高い。乗換えると安くなる」などとスマホの乗換えを執拗に勧誘された。「家族も一緒に契約しているため、変更するつもりはない」と断っても、「機種変更しなくても使える」などと繰り返すため、話の途中で無視して出口に向かった。利用中の機種や現在の料金の確認もなく断定的な判断をしているのは問題ではないか。

イ 論点

①催事等の店舗外での勧誘に関して、「抽選会と声をかけられ、携帯電話の勧誘であることがわからなかった」、「景品を受け取った後の勧誘が執拗」といった相談が散見されます。催事等において携帯電話事業者であることを明示する方法などの社内基準を設けているのか各社の状況を伺いたいです。また催事等の勧誘担当者に対して法令等を遵守するための研修等を行ったり、勧誘方法に問題がないか責任者等がチェックする体制を整えたりしているのか教えていただきたいです。

ウ 事業者の回答(複数事業者からの回答を抜粋)

■出張販売(イベント)においては、販売代理店が携帯電話サービスを販売・勧誘するイベントであることを明示するよう、社内規定を設けております。具体的には、出張販売元の販売代理店名が明記されたPOPを会場の入り口に掲示しております。また、ご契約いただいたお客様には、販売代理店の住所や担当者名が記載されたチラシ及び名刺等を交付しております。コンプライアンス違反を未然に防ぐために、すべての代理店スタッフに対し年に一度eラーニングの受講を義務付けており、受講完了および確認テストの合格を必須としております。

■催事販売に特化した販売ガイドラインを設けて実施必須事項・禁止事項等を掲載しております。その中で、サービスブランドや開催店舗名の明示、強引な勧誘の禁止も指示しております。また、催事販売につきましてもランダムとはなりますが覆面調査を実施し、適切な営業活動が実施されているか把握に努めております。

エ 総務省見解

出張販売については、消費者保護政策委員会の前身である消費者保護ルールの在り方に関する検討会においても議論がありました。

総務省では、2022年8月にMNO事業者4者あてに要請文書を送付し、「出張販売を行う場合は、出張販売には店舗販売と比較して消費者保護ルールに違反する営業」が行われやすい面があることを認識した上で、販売代理店が丁寧に営業できるよう適切な支援を行うこと」を求めました。引き続き

き、関係事業者の取組を注視してまいります。

(3) 催事等店舗外での営業等に関する社内基準等の有無及び契約内容の説明不足の解消について

ア 事例概要

商業施設のオープンスペースで携帯電話のお困り相談コーナーがあった。登録してほしいスマホ決済サービスがあったので、スマートフォンを預け、設定をお願いした。担当者はスマートフォンの中を見て契約状況などを確認したようで、もっと安価なプランがあると言われたが内容はよく分からずただ話を聞いていた。何かの設定を外すために来週またこの相談コーナーに来てほしいと言われた。帰宅後、スマートフォンの契約先はA社だったにもかかわらず急に当該社から複数のメッセージが届き、知人にスマートフォンを見せようと当該社の電子交付の契約書がスマートフォンのフォルダ内に保存されていた。当該社と契約をした認識はない。契約をしたことになっているのであれば、キャンセルしたい。

イ 論点

- ①販売促進の場で、イベント名称やイベント会場内で勧誘を行う場であることを伝えるための社内規定などがあるか、また、イベント会場をどこにするかはルールがあるのか、それとも代理店に一任しているのかご教示いただきたい。
- ②スマホ決済サービスアプリを登録してほしかっただけの高齢者に十分な説明をせずに携帯電話会社の乗り換えを実行し、消費者の意図とかけ離れた行為、さらに契約書面を紙ではなく電子交付するなど、乗り換え行為がすぐに判明しないようにしたと誤解されても仕方がない。結果的に契約変更をしたほうが安価になったとしても、理解を得ずに契約させることのないよう、十分な説明をお願いしたい。

ウ 事業者回答

【論点①について】(複数事業者からの回答を抜粋)

- 出張販売(イベント)においては、販売代理店が携帯電話サービスを販売・勧誘するイベントであることを明示するよう、社内規定を設けております。具体的には、出張販売元の販売代理店名が明記されたPOPを会場の入り口に掲示しております。また、ご契約いただいたお客様には、販売代理店の住所や担当者名が記載されたチラシおよび名刺などを交付しております。イベント会場については、アフターフォローの観点から、原則として、会場に最も近い店舗が実施するルールとしています。
- 催事販売に特化した販売ガイドラインを設けて実施必須事項・禁止事項等を掲載しており、その中ではサービスブランドや主催ショップ名の明示を

定め、イベントから勧誘への強引な誘因の禁止も指示しております。

【論点②について】(複数事業者からの回答を抜粋)

- 高齢のお客様を含め、すべてのお客様に対して、適合性の原則に則った提案と十分な説明を心掛けていきます。
- 全てのお客様にご利用いただくサービスの内容が理解されるよう、適合性の原則に沿ってお客様の知識や経験等に配慮し、これまでのご利用実態を踏まえた説明に努めております。また、契約書控えのお渡し方法については、電子交付または書面をお客様にご選択いただきお渡ししております。

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では、第2章「第2節(2)届出媒介等業務受託者の氏名又は名称(施行規則第40条第1項において準用する場合における第11号)(19ページ)にて説明義務を課していますが、明確な掲示義務を課していません。総務省では、店舗や店舗外でのイベント店での販売代理店と委託元請事業者との誤認などについて、これまでの相談対応からも問題意識を持っており、苦情件数の推移や苦情内容の傾向を注視しつつ、今後とも必要に応じ対応等を検討してまいります。

(4) 電気通信消費者保護ルールに反した代理店による勧誘に対する事業者の対応等について

ア 事例概要

代理店からプロバイダ料金が安くなると電話勧誘を受け契約した。請求書が届いたが安くなるどころか高くなった。請求書内に回線工事代や屋内配線機器工事代があるが、そのような費用が発生すると聞いていない。電話で説明したとおりの金額にしてほしい。

イ 論点

相談者が理解していない部分が多かった為、電気通信事業法の消費者保護ルールにのっとりた勧誘をしているか代理店に確認。代理店は「電話しその際URL付のSMSを送信している。書面を事前に交付しては契約までに時間がかかるので、電話しSMSを送信するのがマニュアルだ」と主張。消費者保護ルールを無視した勧誘であることをセンターからも指摘したがマニュアルだと繰り返し主張。事業者が代理店管理する際、勧誘方法などの詳細は確認されないのか。実際このような勧誘が代理店でおこなわれていることについて、消費者保護ルールにのっとりた勧誘をする為に事業者として、どのような対応策・改善が必要だと思われるか。

ウ 事業者回答

- 販売代理店に対し、作成した販売ガイドラインを展開し、ガイドラインに沿った勧奨活動の徹底を指導しております。説明書面の交付・説明方法については、紙の説明書面を交付した上で口頭で説明する原則対応を徹底するとともに、代替手段(WEBページ等)を用いる場合には、原則対応と代替手段の両方を提示したうえで、お客様のご希望に沿った方法で説明することを求めています。勧奨時に工事費用等について説明は行っていたものの、結果としてお客様に十分なご理解をいただけていなかった点について、販売代理店に対し、重要事項が確実に理解される説明となるよう、丁寧な説明の徹底を指導いたしました。
- 電話勧誘販売に特化した販売ガイドラインを設けて実施必須事項・禁止事項等を掲載しており、その中では当然のことながら電気通信事業法の遵守についても指示しております。また、電話勧誘販売の代理店には年に1回監査を実施しており、弊社担当者が代理店を訪問し、勧誘状況の音源をランダムに確認し、適正な営業活動を行なっているか確認をしております

エ 総務省見解

- 2022年8月にMNO事業者4者あてに要請文書を送付し、「出張販売を行う場合は、出張販売には店舗販売と比較して消費者保護ルールに違反する営業」が行われやすい面があることを認識した上で、販売代理店が丁寧に営業できるよう適切な支援を行うこと」を求めました。引き続き、関係事業者の取組を注視してまいります。

(5) スマホ教室等における機種変更等目的外勧誘での周知不足について

ア 事例概要

妻と携帯ショップの「スマホ教室」に参加した。終了後、「キャンペーンで2000円進呈。使用量の確認がアプリで簡単。」などと説明され、新電力の契約を了承した。同日午後、契約変更を後悔したのでショップを再訪し、新電力の解約を申し出たところ、直接通信会社の担当部署に申し出るよう言われたので、電話で契約解除を申し出て、受け取った2000円をショップに返還した。昨日、スマホ宛てに「〇月〇日開通」とのメール通知があり、ショップに相談したが、「これ以上ショップでは対応できない。」と言われた。契約を解除し、元の契約に戻したい。

イ 論点

- ①スマホ教室終了後のどのタイミングでキャンペーンの案内を受けたか不明ですが、来店した消費者にとっては、目的外の勧誘であり、不必要な契約であったと思われます。スマホの新規契約や機種変更等の際にさらにお得になると勧誘を受け契約を了承する場合と違い、新電力の契約を勧誘

することは、店舗契約であっても不意打ち的であるため、新電力の契約についても、初期契約解除制度と同様の制度が必要と考えます。

②スマホ教室については、店舗で突然「本日の教室は中止」と言われたが、窓口の担当者が個別に使い方等を教えてくれたとのことでした。教室が中止になる際は、事前に参加者への周知が必要ではないでしょうか

ウ 事業者回答

【論点①について】(複数事業者からの回答を抜粋)

■電力契約のご解約につきましては、解約のご要望のため当日再来店いただいた際、専門センターへ問い合わせた結果、当日の解約手続きが不可能であったため、改めて別日を設定しご来店いただき、店舗スタッフがお手伝いし、契約者ご本人さまより専門センターへ架電いただき、解約手続きを完了しております。

【論点②について】(複数事業者からの回答を抜粋)

■やむを得ず中止となる場合は、事前のご連絡は必ず実施しており、状況に応じて操作案内等にてお客さま対応を行っております。
■ショップで開催するスマホ教室における臨時中止の場合には、予約をされている方には可能限り事前にご連絡を差し上げるようにしておりますが、例えば連絡先が不明の方や連絡が行き違ってしまった場合等は、ご来店時のご案内になってしまう場合もあろうかと思えます。

エ 総務省見解

今回のご意見は参考として承り、今後も本消費者支援連絡会でいただいた意見のほか、消費者から寄せられる苦情の解析や各種調査により業務実態を把握し、消費者トラブルや社会的課題等への対応策等を検討し、必要があれば消費者保護ルールの見直しを行っていく。

(6) 通信契約における個人情報提供元事業者より第三者提供された委託先等事業者に対する指導等について

ア 事例概要

自宅固定電話に、「通信契約の月額料が今より2000円安くなる」との勧誘電話があった。その際、別事業者名を名乗ったが、現契約先を知っていたことから「関連会社か？」と尋ねたが、質問には答えず、「現在、固定電話、スマホ、光回線料金の合算が9000円ほどだが、契約変更後は5218円になる」と具体的な金額説明を受けたため、相手方は現契約先の関連会社だと思っていた。1週間後、モバイルルーターが届き、同梱の契約書面を確認したところ、契約先は別会社だった。料金プランの変更だと思って了承したが、知らない会社との契約などしたくない。

イ 論点

- ①ア)通信会社と勘違いさせる言動、勧誘行為により、イ)月額料が安くなると光回線からモバイルWi-Fiルーターへの契約変更を勧誘、その際料金プランの変更と勘違いさせる、ウ)キャッシュバックの特典、I)端末補償や生活サポート等の複数のオプション契約を締結させるが契約者には説明が不十分で、契約した認識がない場合が多い。
- ②勧誘の際、相談者の現契約先や契約内容を把握していることが、身分詐称と思わせる要因と思われます。通信契約における個人情報の提供元事業者は、第三者提供した委託先等の監督を徹底していただきたい。

ウ 事業者回答

【論点①について】(複数事業者からの回答を抜粋)

- ①お客様から「現通信会社の子会社か」とのご質問をいただいた際、明確に「別会社である」旨を回答しております。しかしながら、現契約内容のヒアリングを行なったうえのご案内が、結果として誤認を招く要因となった可能性は否定できず、冒頭において「現在ご契約中の通信会社とは一切関係のない事業者である」旨を明確に伝える運用へ変更いたします。
- ②固定電話は引き続き現行どおりご利用いただくこと、インターネット回線がモバイルWi-Fiへ変更となること、提供元が変更になることを説明しております。ただし、料金構造に関する理解が十分でなかった可能性があるため、今後は「光回線契約の解約を伴う別契約への切替である」ことを明確に書面化し、確認同意を取得する運用へ改めます。
- ③キャンペーンの受け取り条件等、事前説明資料とともにご案内しております。また、端末到着後に再度申込案内を実施しております。しかし、受取条件や時期について理解が不十分となる可能性があるため、今後は条件・金額・受取時期を一枚資料に整理し、署名確認を徹底いたします。
- ④契約時に説明はオプションごとに「有料／無料」「月額費用」「解約方法」を個別に2重読み上げ確認し、チェックシート管理を徹底いたします。また、再発防止策として教育体制の強化を実施するとともに、本年9月よりアウトバウンドテレマーケティング販売の稼働を停止しております。当面の間、当該販売手法については再開せず、トーク内容・説明資料・確認フローの全面見直しおよび管理体制の再構築が完了するまで停止を継続いたします。
- 電話勧誘での契約締結の際および契約内容変更の際には、原則として「書面による説明」を実施しております。お電話から1週間を目安に基本説明事項について記載した書面をお送りし、書面をもとに提供条件等について説明を行っております。

【論点②について】(複数事業者からの回答を抜粋)

- 通信契約における個人情報の提供を行う委託先に対して定期的に監査を行い、社内規定に基づいたセキュリティレベルが維持されているかを確認しております。なお、電話勧誘を行う代理店に対して、通信契約における個人情報を提供することはありません。
- 業務委託等で個人情報を提供する場合には、関連法令および社内規定等を遵守し適切な手段で管理、監督を徹底してまいります。

エ 総務省見解

今回のご意見は参考として承り、今後も本消費者支援連絡会でいただいた意見のほか、消費者から寄せられる苦情の解析や各種調査により業務実態を把握し、消費者トラブルや社会的課題等への対応策等を検討し、必要があれば消費者保護ルールの見直しを行っていく。

(7) 提供される電話番号に対する信頼性等の確保について

ア 事例概要

SNSでトラブルに巻き込まれ、個人情報の流失などが不安になり携帯ショップで相談し、電話番号を変更した。この変更手続きは有料で、新たな電話番号を割り当てられた。その新たな電話番号をセキュリティソフトに設定すると「この電話番号は、すでにロシアに流失しています。」と表記された。その後、携帯ショップに相談するも「新たな電話番号の割り当ては、過去に使われていた番号を数年間、置いたのち使いまわしをしている。これだけ携帯が普及している以上やむを得ない現象。」との回答だった。「5,000円も払って手続きをしており、セキュリティの強化が叫ばれている中で『やむを得ない』こととして利用者は納得しなければならないか。

イ 論点

『現在の通信情報環境の中で起きうる事象』と言われるが、事業者はもとより、一消費者としても個人情報の保護に関するセキュリティ強化が叫ばれている中で、納得できる対応とは思えない。解決ができない問題であれば、利用者に対し「事前に説明し、納得の上で番号の割り当てを行うべき」と考える。さらに、利用者の理解、納得のないままに有償での対応はいかなものか。また、割り当てに際しては、ショップ等でセキュリティソフトなどによる可能な範囲のセキュリティチェックを行うことが出来ないか。新規利用者に対しても、こうした事象の発生は同じことか。

ウ 事業者回答

- 携帯電話番号は有限な資源のため、電話番号管理のもと一定期間で再利用される仕組みです。5Gサービス契約約款においても、5Gの契約者識

別番号は社が定める旨を記載しております。また、携帯電話番号の変更や新規契約のお手続き時にも、お客さまにはランダムに払い出される3つの携帯電話番号からご選択していただくことを説明しております。なお、現在の携帯番号の利用者に以前の利用者向けの通知や誤着信が届くことは起こり得るため、不審な電話やSMSには応対せず削除していただく、着信拒否や迷惑電話設定をしていただく等の対処をお願いしております。

■電話番号については、解約後、一定期間を経過した後、再利用しております。電話番号の変更についてはアランダムに払い出されるため、やむを得ない状況かと思えます。新規契約時の番号についても同様です。

エ 総務省見解

今回のご意見は参考として承り、今後も本消費者支援連絡会でいただいた意見のほか、消費者から寄せられる苦情の解析や各種調査により業務実態を把握し、消費者トラブルや社会的課題等への対応策等を検討し、必要があれば消費者保護ルールの見直しを行っていく。

(8) 契約者死亡時における解約手続きの明確化について

ア 事例概要

2年前に亡くなった叔母の相続人の高齢の父に代わり、姪である私が叔母の契約関連を整理し振り返ったところ、叔母の暮らしには不要なIP電話や複数のオプションサービスを契約させられ、長年支払っていたことがわかった。契約したのは1997年で途中からIP電話になった可能性が高い。被害総額約300万円。ある程度明細書は残っている。叔母は個人で洋服のお直しを仕事にしていたがそのような通信契約は必要ない。このような契約を長年させている当該社は問題だ。相続人である父に委任状を書いてもらい私が賠償求めたいが可能か。

イ 論点

- ①契約者が死亡した場合、各キャリアの店舗、または事業者の専用ダイヤルに連絡すれば、相続人が承継や解約ができると存じております。訴訟も視野に入る事案ですが、まずは話し合いによる解決(ADR等含め)が可能か確認したく、直近分の返金等の対応が消費生活相談のあっせんで検討可能でしょうか。総務省は「親族がいなくても、生前の契約(死後事務委任)があれば法人がスムーズに解約できるようにすべき」という見解を示しておりますが、事業者もそれに従った運用を行い、専用窓口の設置などしていただけますか？
- ②もし、契約者に身寄りがなく、生前に「終活支援団体」や「死後事務委任」を受けた法人と契約していた場合、法人が手続きを行うことが想定されます。その場合、権限を証明する厳格さが重要ですが、事業者ではどのよう

な規定がございますか？

ウ 事業者回答

【論点①について】(複数事業者からの回答を抜粋)

- あっせんや ADRへの申立てがあった場合には、当社では 申立内容や契約状況を確認したうえで、対応の可否を含めて検討する流れとなります。また、返金などの個別のご要望についても、申立て内容を踏まえて総合的に判断することになり、事前にお約束できるものではございません。また、解約や承継などのお手続きにつきましては、電話・Webで承っております。
- 消費生活センター様のあっせんについては、消費者行政様専用窓口でお受けすることが可能です。お問い合わせの内容(手続きの取次ぎ等)によっては、一般のご契約者様との公平性の観点から対応についてご相談させていただく場合もございます。

【論点②について】(複数事業者からの回答を抜粋)

- 名義人以外からの解約のお申し出につきましては、契約者ご本人のご了解が確認できる場合に限り、配偶者や同居のご家族・親族の方からのご申告を受け付けております。契約者ご本人が電話等による対応が困難な場合につきましては、ご逝去されている場合、失踪宣告を受けている場合、成年後見制度が適用されている場合、契約者ご本人が寝たきりや認知症等により意思確認が困難な場合など、さまざまなご事情に応じて、可能な範囲で柔軟な対応を行っております。また、第三者からのご申告の場合であっても、①申請者の公的書類(運転免許証、死後事務委託契約等)、②同意確認書を提出していただくことで、解約の受付を可能としております。なお、上記①が「死後事務委託契約」「公正証書遺言」「家庭裁判所が発行した相続財産管理人を選任したことを示す文書の写し」である場合には、②の同意確認書は不要となります。(法人名義の場合を除く)
- 逝去解約の受付に対しては、専用の解約申請書、ご逝去を証明する書類、申請者と解約対象者の関係性がわかる書類等をご提案いただくことで解約を受け付けております。詳細は弊社ホームページに掲載しているほか、チャットまたは電話問い合わせ窓口にて、必要書類等のご案内をさせていただいております。また、ご逝去されたご契約者様の法律行為を委任する第三者の方がいらっしゃる場合には、その関係をお示しいただく情報をもって個別対応させていただきます。なお、ご契約に関わるお手続きとなるため、慎重に対応する必要があると心得ております。一方で、相談者様に過度なご負担にならない配慮も重要であると考えております。

エ 総務省見解

携帯電話サービスの解約手続については、各携帯電話事業者が事業上のリスク等を勘案しつつ、解約申請者の要件や解約手続の際に必要な資料をそれぞれ設定しています。

総務省では、高齢者等終身サポート事業者からの解約申請を受け付けるよう電気通信事業者団体と調整し、その結果、現在はMNO4社とも、高齢者等終身サポート事業者から解約申請を受け付けています。

なお、携帯電話サービスの解約によりキャリア払い(通信料金合算払い)は停止となるが、キャリア払いを利用しているサブスクリプションサービス等がある場合は、そのサービスは解約とはならず、別途の解約手続が必要なケースが一般的です。

頂戴したご意見につきましては、今後の政策検討の参考とさせていただきます。

(9) 顧客対応記録の保存期間の明確(統一)化について

ア 事例概要

1年ほど前、代理店で私と家族の分でスマートフォンと充電器を各2点購入した。充電器2台とも購入時から充電時に異常に熱くなるので危険と感じ、代理店に充電器2点を持参し引き渡し、案内に沿って連絡を待った。この時点で分割払いの充電器代は今後引き落とされないものと思った。数か月後、契約時の案内どおりセカンドブランドに契約変更しようと代理店に出向くと、「引くべきものを引いていなかった、これを引くと今のままだもセカンドブランドより安くなる」と言われたので契約変更しなかった。先月操作方法を教えてもらおうと代理店に出向いた際、充電器の代金はもう引き落とされていないと言われた。充電器の代金は2年払いで、2点で月1000円ほど。電気通信事業者に直接問い合わせたいと伝えると、「電話はなかなかつながらないので他県にある本社に出向くほかないが交通費が高額だろう」と言われた。代理店の対応に不信感を抱き別の2店舗と当該社のお客様相談窓口にお問い合わせすると、いずれからも未だに充電器の代金は引き落とされていると説明を受けた。代理店は返品した充電器の代金を未だに引き落としを続け、それにも関わらず引き落としはしていないと虚偽の説明を行った。充電器分の返金をしてほしい。

イ 論点

- ①関連商品(充電器など)の返品ルールについての説明時期、説明方法をご教示いただきたい。
- ②本件では電気通信事業者より、契約時の説明内容などの対応記録は時間経過により履歴が追えないとの回答を得ている。顧客対応記録がどの程

度の期間保存されているか可能な範囲でご教示いただきたい。

- ③相談者は問題視していないが、代理店より「引くべきものを引いていなかった、これを引くと今のままでもセカンドブランドより安くなる」と説明を受けている。「引くべきもの」が何を指すかは不明だが、「引くべきもの」であれば当初より契約に盛り込む必要はないものと思われる。顧客の利用状況、必要性、理解度などを踏まえた契約内容の提案をお願いしたい。

ウ 事業者回答

【論点①について】(複数事業者からの回答を抜粋)

- 付属品等に関する返品ルールについて、原則、お客様都合による返品はお受付しておりません。本件のような発熱を理由としたご要望であれば一旦は修理点検としてお預かりし、製品に瑕疵があった場合には交換・返品をお受付いたします。修理点検でお預かりする場合には手続きが必要なため、その記録は弊社システムに残ります。また、何らかの理由で返品をお受付した場合であっても、端末の返品処理を行いますのでシステムには記録が残ります。
- 充電器等の関連商品の返品可否や条件については、店頭販売やオンラインショップといった販売手法毎に条件を定めて対応しております。なお、充電器等の関連商品に関する不具合のご申告があった際には、店舗において商品の状態や購入時期等を確認したうえで、保証対応等の可否についてご案内しており、保証期間や保証対象となる条件等は購入後に書面で確認できるよう保証書に記載しております。また、充電器等の関連商品についても、製品の安全性に関わる申告があった場合には、一般的な契約上の返品可否とは別に、製品安全の観点から適切な対応を行うことを基本としております。
- ご購入いただいた充電器など関連商品に初期不良がある場合、購入日を含めて8日以内であれば、購入店舗にて交換対応が可能です。それ以降は、メーカー側での対応となります。保証内容は保証書や弊社ホームページに記載されており、販売時に適宜ご説明しております。

【論点②について】(複数事業者からの回答を抜粋)

- 対応記録の保管期間につきましては、前述の通り手続きが伴うものであれば、少なくともご契約中はシステム上に記録が残りますが、店頭での会話内容については、店舗の一部カウンターに設置している録音装置に記録されます。ただし、全カウンターに設置はされておらず、また店内での立ち話のような状態では録音はできません。この録音の保存期間は1年を目途にしておりますが、来店日時等が不明の場合は検索できません。
- 代理店が実施する電話勧誘に関しまして、通話録音データを1年間保存する運用としております。

■お客さま対応記録の保存期間については、関係法令等を踏まえて定めており、一定期間を経過したものについては確認できない場合があります。具体的な保存期間については、記録の内容や種別により異なります。

【論点③について】(複数事業者からの回答を抜粋)

■そのような案内をした事実確認がとれませんでした。仮に、「適用されるべき割引が適用されていなかった」というような状況であれば、手続きのミスの可能性もございますので、状況に応じ料金調整をさせていただく可能性もございます。逆に「引くべきものを・・・」が不要なサービスだと思われましたら、最初から契約する必要がなかったというご指摘はごもっともでございますが、何らかの割引条件でオプションの加入等をお勧めする場合もございますので、その点をお客様にご了承いただいていたいましたらその限りではございません。

■お客様にサービスのご提案をする際には、「ご来店アンケート」を基に、お客様のご利用実態に即したご提案を行うようマニュアルに定めております。

エ 総務省見解

契約者等からの苦情等相談対応における対応記録の役割は非常に重要です。電気通信事業法の消費者保護ルールでは、対応記録の保存期間について特段の定めはありませんが、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、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。

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

「販売代理店の勧誘等に関する課題について」

(2) 主な意見

① 消費生活センター等消費者団体

■高齢者や障がい者など配慮が必要な方からの相談が多いことから、こうした方には説明書面等の交付を確実にすること、勧誘方法や後確認の内容等について業界団体も交えて改めて検討をお願いしたいです。代理店による電話勧誘や訪問での契約については、電気通信事業者からの後確認を徹底していただきたいと考えます。料金の有利性を強調するケースも絶えないため、特に回線の乗換えの勧誘時に料金の比較を義務化するなどの強い措置が必要なのではないかと考えています。

行政規制の面では、確認措置について、現状では電気通信事業者が責任を認めず適用してもらえないことがあるため、解約を容易にできるような

実効性のある措置をご検討いただきたいです。初期契約解除制度や確認措置について、特定商取引法のように契約書面等に赤字赤枠で記載するような規制をご検討いただきたいです。また、出張販売時の事業者名の掲示や勧誘方法について電気通信事業法における規制の可否をご検討いただきたいです。

■消費者からの相談事例として

- ①電気通信事業者が2次以降の代理店が把握できておらず、監督指導が行えないケースが散見されるため、電気通信事業者、行政とも把握できる制度設計をお願いしたい。
- ②契約書が電子交付の場合、高齢者を中心に契約内容を把握していなかったり、また契約書の確認方法が分からないことが散見されるため、電子交付を希望するか否かにかかわらず、配慮が必要と考えられる一定の消費者には紙による契約書の交付を原則とするようお願いしたい。
- ③キャッシュバックの適用要件及びキャッシュバック手続が明確に分かるようルール化するか、そもそもキャッシュバックの原則禁止も視野に入れて検討をお願いしたい。
- ④1円スマホを契約後、〇か月後から分割代金が高額になることを理解していない高齢者が多いことから、金額が変更されることを通知することはできないかご検討願いたい。

■消費者からの相談事例として

- ①光回線の電話勧誘について、消費者の固定電話宛ではなく携帯電話宛になっている。突然「乗り換えすれば、今の光回線代が安くなる」と電話が架かってきており、相手の会社名は不明、今契約している業者のグループ関連企業のように説明される。
- ②機種変更や乗り換え時において店舗にて、高齢者などの判断不十分者に対し、オーバースペックな端末、通信プラン、オプションサービスの加入をさせる、もしくは誘導しており、利用者のニーズや実態に見合わない契約(適合性の原則に抵触する恐れのある販売)が横行している。
- ③悪質な販売事業者が、コールセンターに若年層(高校生、大学生)を高額アルバイトとして多数雇用している。社会経験が未熟であり、目の前の報酬に惹かれる若者は、雇用しやすいのかもしれないが、本人が無自覚に電気通信事業法やガイドラインに反するような販売を行う事例が報告されている。販売事業者等によるコールセンター従業者(学生含む)へのコンプライアンス教育・監督責任の欠如が根本的な問題と考える。

■消費者からの相談事例として

- ①光回線の電話勧誘で「カスタマーサポート」を名乗り、あたかも現契約先のプラン変更と思わせて契約させる相談が多く寄せられています。代理店

に対し、勧誘に先立って、事業者名、担当者氏名を必ず名乗り、消費者に身分詐称と思わせない対応を徹底するよう代理店等への指導等をお願いします。

②光回線を契約する際にセキュリティサービス等のオプション契約を代理店が勧めるが、解約する際に契約先が分からない、連絡が取れないなどのトラブルの相談が寄せられています。初月無料などの特典を強調して了承を得ている場合が多いようですが、2か月目からは費用が発生し、また、複数のオプション契約を締結しているため、費用の合計が5000円を超える場合が少なくありません。サービス提供元が別業者の場合、契約内容が複雑化します。代理店が、個人情報の提供元事業者以外の役務提供契約の勧誘を行うことに問題はないのでしょうか。

③電話勧誘の際、消費者の現契約先や契約内容を把握していることが、身分詐称と思わせる要因となっています。代理店ではない電気通信事業者が、どのような手段で消費者の通信契約内容を把握しているのかは不明ですが、通信契約における個人情報の提供元事業者は、第三者提供した委託先等の監督の徹底をお願いします。

■「今より安くなる」という勧誘で光回線乗り換え契約したが、代理店独自のオプション契約等で結果的には支払い金額が高くなったという相談が多い。また、オプション契約が光回線契約とは別の契約になっており、光回線契約を解約してもオプションは解約されていなかった、という相談もある。

あたかも大手通信会社の関連会社であるかのように名乗る代理店から勧誘があったという相談は以前からあり、いまだに散見される。行政処分等の情報に基づく指導や電気通信事業者協会等を通じての指導など、何らかの手段で各代理店への指導を行っているのかご教示いただきたい。

また、センターへ相談される方の多くは手続きすれば光回線の勧誘停止登録ができるということを知らない。各通信事業者は勧誘停止登録ができることや、その手続き方法を消費者にさらに周知していただきたい。

■消費者からの相談事例として

①光回線契約の電話勧誘によるトラブルの相談が多い。「安くなる」「工事費無料」との言葉から契約に至っているが、相談者は代理店名を把握していないケースもあり、どの事業者とどのような契約をしたのか聞き取りに苦慮する場合もある。光回線契約については専門的な用語も多く、事業者側が思われる以上に消費者側の理解は不足していると思われ、より丁寧な説明と利用者の適性を考慮した勧誘を行っていただきたい。

②スマホの乗り換え目的で販売店を訪れ、同時に光回線変更を勧められ契約したというケースがあるが、相談者は内容をよく理解せずに販売スタッフに勧められるまま契約に至っている場合がある。現在の契約との比較

検討を行う必要もあるのではないか。

③高齢者に対する消費者保護ルールは整備されつつあると思うが、障がいのある契約者に対しても手厚い保護ルールを検討いただきたい。また、自身でトラブル解決に至らない相談者が消費者センターに相談されても、「本人同席でなければ対応不可」とされるケースが多いが、地方で公共交通機関も減少している中、消費者センターへの来室が非常に困難な利用者も多く、対応に苦慮している。

② 事業者団体等

(ア)傘下の販売代理店に対する指導等を徹底するために具体的にどのような取組を行っているか

■代理店の監督および指導は、一次代理店ごとにアカウント担当者を配置し、当該担当者が二次代理店を含めた管理を実施しています。また、契約書において三次代理店は認めていません。管理に際しては、提案前における社名・氏名・目的の明示や、書面による説明の実施、高齢者への提案時における第三者による説明の実施等、適切な勧誘方法および法令遵守に関する事項を契約書や仕様書に明記し、これらの徹底を図っています。加えて、営業マニュアルの展開や定期的な研修、対面指導等を通じて、実効性の確保に努めています。さらに、定期的に各代理店企業の対応内容を無作為に抽出し、モニタリング調査を実施することで、適切な営業活動の定着に努めています。万が一、不適切な営業活動が発生した場合には、代理店向け周知システムを活用し、各社に不適切事例を迅速に共有することで、再演防止に努めています。

■販売代理店が適正にその役割を果たすことができるよう、以下の取組を行っています。

①電気通信事業法・消費者保護に関するルール遵守のため、弊社の業務に携わる全販売代理店スタッフを対象に年1回の研修を実施しており、「契約前の説明義務」や「適合性の原則」について理解促進を図るとともに、各種説明事項を説明することだけではなく、お客さまがご理解、ご納得された上でご契約いただくことが必要である旨を指導しています。

②出張販売においては、店頭販売以上に丁寧な説明が必要であることから、出張販売に携わる全スタッフを対象に、事前に電気通信事業法・消費者保護に関する研修を実施しています。

③これまでに実施された総務省の覆面調査のフォローアップ内容を踏まえ、更なる規律順守の体制強化に向けて、代理店へ文書等による調査結果の報告や全販売スタッフ向け研修の実施、および社内ガイドラインの見直しなどの取組を行っています。

また、弊社独自の覆面調査を実施し、説明不足があった店舗に対しては、改善報告をさせると共に、当該店舗の代理店スタッフへ消費者保護ルールに対する意識醸成を目的に研修を実施しています。

■販売代理店に対し、各種法令を遵守し、お客様の利用状況やニーズをしっかりとヒアリングした上で、適合性の原則に則った丁寧な説明・提案を行うよう、常日頃より指導を実施しています。

また、お客様との間に認識齟齬が生じないよう、お客様の理解度に応じた説明、専門用語を多用しない、説明内容に不明点がなかったか能動的に伺う等、コミュニケーション方法を工夫しています。

さらに、定期的に販売代理店への監査を行い、適切な対応がなされているか確認をしています。

なお、電気通信事業法や関連法令の改正の際には、販売代理店へ改正内容を周知するとともに、販売代理店向けのeラーニング研修等を通じ、教育を行っています。

■電気通信事業法に基づく代理店指導・監督措置義務を順守し、販売代理店や販売クルーによる適正な営業活動が確実に遂行されるために必要な指導および措置を行うことが求められていると認識しています。

出張販売については、従来、弊社で策定した専用ガイドラインを遵守した販売活動に努めて来ましたが、令和4年、販売代理店の業務の一層の適正性確保に向けた総務省からの要請を受け、当該専用ガイドラインの再周知や、イベントスタッフの登録管理、研修制度の整備等を実施しました。

また、販売現場の法令遵守を確実なものとするのが最も重要であると考え、各種の運用整備や取組を進めるとともに、その実効性を担保するため、定期的な覆面調査や内部監査を実施しています。

■販売代理店に対して、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をもとに定めている店舗スタッフ向けマニュアルに沿った対応を実施するよう指導しています。また、販売代理店に対する実地調査である社内覆面調査や店舗査察を毎月実施し、覆面調査、査察の結果、マニュアルから逸脱した接客等やコンプライアンス違反が懸念される事項が確認された際には、現場担当者へ指導、または調査結果を代理店本部に渡した上で指導し、店長及び委託企業担当者に対して、事象の詳細・当該店舗への指導結果および再発防止策を報告するよう定め、直接の指導を行っています。

■事業法第27条の4(媒介等業務受託者に対する指導)で規律されているとおり、不適切な行為を行う販売代理店に対してはキャリアから厳しい指導をお願いしたいと考えます。ただ、販売代理店の経営におけるキャリア

依存度を鑑みればキャリアの手数料施策の中で収益を最大化しようとする代理店が出てくることは想像できることであり、不適切販売を抑制するような施策の仕掛け(高すぎるPI目標を課さないことや満足度指標、継続利用率等)や店舗評価指標において機種変更の件数を新規と同等以上に評価する仕組みもあわせてご検討いただきたいと思えます。

(イ)販売代理店の勧誘に係る消費者トラブルは販売代理店と消費者の間の認識に齟齬があることが要因である事案が多いが、認識の齟齬により生じた消費者トラブルについてどのように対応しているか。実効的と考えられるか

■お客さまより身に覚えのない契約等、販売代理店に関する苦情のご申告を受けた際には、個別のご申告内容ごとに通話録音や各種記録の確認、関係者へのヒアリング等通じて事実関係の精査を行い、その上で適切に対応しています。加えて、説明不足や認識の齟齬が認められた場合には、是正措置や再発防止策の検討・実施にも努めています。今後も、消費者の皆さまに安心してご利用いただけるよう、状況に応じた適切な対応を心がけていきます。

■お客さまとの認識に齟齬が生じた場合には、店舗やコールセンター、お客様相談窓口においてお客さまからのご申告を受け、事実確認・調査を実施したうえで、お客さまへのご説明が十分ではなかった等の場合には、確認措置等の適切な対応を行うとともに、再発防止に向けて指導徹底を行っています。

また、消費生活センターさまよりご指摘・ご意見を頂いた際は、お客様相談窓口と管轄部門・サービス主管部門等とも連携のうえ、問題解決を図っています。

■万一、販売代理店による不適切な勧誘や認識の齟齬により生じた消費者トラブルが確認された場合には、事実確認を行った上で、速やかに是正や再発防止等の措置を講じています。当社または販売代理店の対応に不備がある場合には、お客様のご要望に応じて契約の取消し等、個別に対応しています。引き続き、販売代理店が適切な販売活動を行うよう指導徹底していきます。

■「聞いていた話と異なる」といったお問い合わせを受けた場合、まずは認識齟齬の解消に向けて、再度お客様にご契約内容や当社サービスについてご説明させていただき、ご理解をお願いしております。

ご理解をいただけない場合には事実関係の調査を行い、勧誘方法に問題があった場合には、社内関係者で協議のうえ再発防止徹底のための是正指導を行います。

お客さまの理解不足から齟齬が生じていた場合は、サービスや交付書面がわかりにくくなっていないか、お客さまや販売クルーの声から傾向や課題を深掘し、必要な業務改善に努めています。

■認識齟齬の発生を防ぐために、いくつかの取り組みを行っております。店頭においては、ご契約手続き前に『ご来店アンケート』を実施し、お客様のご利用実態を確認したうえで各種ご提案を行うよう、マニュアルに定めています。

また、回線契約の受付時には、手続きの内容をお客様と相互確認するための『相互チェックシート』を使用し、ご不明点は随時ご質問を受けてその場で解決するなど、お客様の理解度に配慮した対応を行うこともマニュアルに定め、スタッフに指導しています。これらの対応をお客様に行うことで認識齟齬の発生防止に努めています。

万が一、認識の齟齬が原因でトラブルが発生した際には、個別に事実を精査した上で、適合性の原則を加味した解決に努めています。

■アポイントのない訪問等につきましては、在宅の可能性の高い土日祝祭日の午前中に訪問を心掛けております。不在在宅にかかわらずインターフォン越しに笑顔で大きな声ではっきりと社名、名前、要件をわかりやすく伝えております。不在時案内は必ず投函しており、再訪問の際も役立っています。

■過去11年間、キャリアショップ店頭における苦情を収集・分析し、モニタリング定期会合で公表していますが、2025年度10月までの苦情13,242件のうち、通信役務に対する「思ったより通信料が高い」は204件(構成比1.5%)、「心当たりのない請求」97件(0.7%)、「契約内容が複雑で理解できていなかった」117件(0.9%)、端末購入に関する「契約内容が複雑で理解できていなかった」78件(0.6%)でした。

キャリアショップでは「消費者保護ルールに関するガイドライン」を遵守し、施行規則第22条の2の3第1項の基本説明事項16項目を原則口頭説明しており、説明品質標準化の観点からわかりやすい動画等での説明も取り入れています。また事業法第26条の2の書面交付義務も係るため、書面も必ず交付し、お客様にご確認いただいております。(実施状況については、総務省による覆面調査を毎年実施。)

その他、高齢者向けにはTCA自主基準として65歳以上の方へのスマホの使い方説明や料金につきご不明点がないかの確認とご不明点がないことのお客様ご自身による署名、80歳以上の場合はご家族等への架電による契約確認を行っています。WEB契約はキャリア直営サイトであり、販売代理店は行っていません。

(ウ) その他

■お客さまへ勧奨・説明を行う際は、適合性の原則に配慮し伝えるべき情報を誤解のないようわかりやすくお伝えするよう指導しています。

また、提案・勧奨においては、お客さまにご利用いただくサービスの内容をご理解いただけるよう、メリットの説明だけに重点を置くことなくお客さまの知識や経験等に配慮して丁寧に説明を行うよう指導しています。従前からの取組と同様とはなりますが、丁寧・着実に実践することこそが、重要であると考えています。

■提供条件説明に関する利用者理解の向上のための対応(TCA宣言)

総務省主催の有識者会議において、認識の齟齬に起因するトラブルが依然として発生している状況を踏まえた新たな取組の方向性が示されました。これを受け、2025年9月、事業者団体(TCA)において、ご来店いただくお客さまに対し、提供条件の説明内容に関する理解度を高めることを目的とした宣言が公表されました。

当社では、従来の説明(料金シミュレーターやカタログ等を用いた契約締結前の説明、ならびに契約締結後の交付書面)に加えて、退店前に今一度、専用タブレット画面または交付した契約書面を用いて、契約締結後の確定した通信サービスに関する月額料金(料金プランやオプション)および端末代金について再説明を行うこととしました。

■数年前から出張販売の禁止しており、イベントは自前の店舗にての開催を行っております。

販売代理店(個人事業主)につきましては個々に定期的に指導、勉強会の実施を行っております。説明できない部分は社員が直接訪問し説明、契約を締結しております。

販売代理店(直接訪問販売者)につきましては責任者2名体制で常にハウレンソウ(報告・連絡・相談)の実施、万が一認識の相違があった場合極力当日中に上席同行の上訪問して誤解の無いように説明、ご納得していただいています。

■2022年8月1日付で総務省より出張販売健全化に向けた改善要請をいただいた際、現場アンケートを4,428件集め、消費者保護ルールの在り方に関する検討会第42回において5つの改善提案を公表、キャリアと共に改善に努めています。(①出張販売に際し起用するイベント会社のうち悪質な業者の非推奨リスト作成、②イベント会社スタッフに対する研修の整備、③常勤スタッフによるお客様との契約内容の再確認、④出張元店舗の掲出、⑤端末単品販売と回線セット販売の価格の併記。)

以上