公表用

令和８年度 近畿電気通信消費者支援連絡会（第 36 回）開催報告

１．開催日時

令和８年８月 20 日（木）１４：００～１６：００

２．開催場所

Web 会議システム（Webex）

３．議事

（１）総務省からの情報提供

（２）事業者団体からの情報提供

（３）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

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

<u>① 電話勧誘における自己の名乗りや説明書面・契約書面の電子送付の承諾などを徹底いただきたい</u>

ア 事例概要

相談者は、契約している携帯電話事業者を名乗る者から「今より安くなる」とポケット Wi-Fi の電話勧誘を受け、契約先の事業者からの案内だと思い契約を了承した。その後、SMS で説明書類を送ったと連絡があり、後日 Wi-Fi 端末が届いた。（未開封）

契約先の携帯キャリアショップで SMS を見せたところ、「当社が送るものではなく、詐欺の可能性がある」と指摘されたため、電話勧誘の事業者を信用できなくなり解約を申し出たが、事業者からは解約料と端末代金（分割払い）の支払いを求められた。

イ 論点

事業者が相談者の携帯電話会社を名乗って勧誘を行った真偽は不明だが、携帯電話事業者を判別する方法として携帯電話に電話をかけた際の呼び出し音が、相手先の携帯事業者によって異なるので、それにより判別できる仕組みがある。もし、それを悪用し、相手先が契約している携帯電話事業者を騙っていたのであれば極めて問題である。消費者を誤認させ契約を締結させるような電話勧誘については、改善を求めたい。

また、契約書面を電子的方法で交付する際には消費者の事前承諾が必要であるが、本件ではその承諾が十分に得られていなかった可能性があるため、適切な手続を徹底していただきたい。

さらに、解約時に発生する違約金や端末代金の負担についての説明も不十分であったと考えられることから、契約内容や解約条件に関する適切かつ十分な説明を徹底するよう要望する。

ウ 事業者回答

「契約中の会社を騙って勧誘を行っていた」とのご指摘につき、弊社ではそのような指示・教育は一切行っておらず、また、契約中の事業者を詐称することを前提とした勧誘は実施していない。本件についても行なっていない。

一方で、お客様とのやり取りの中で、説明内容や表現によっては、お客様に現在ご契約中の事業者からの案内であるかのような誤認を与えてしまう可能性があったことは真摯に受け止めている。そのような誤認を招く余地が生じないよう、勧誘開始時の事業者名・担当者名の明示を徹底するとともに、トーク内容の見直し及びスタッフへの再教育を実施し、より明確で誤解のない案内を徹底する。

また、契約書面の電磁的方法による交付につき、弊社では利用者の承諾を得た上で交付する運用としているが、ご指摘を踏まえ、承諾取得の手順や記録方法について改めて確認・徹底し、運用に不備が生じないよう管理体制を強化する。

さらに、解約時の違約金その他契約条件の説明につきましても、本件は説明を行なっていたが、お客様に十分伝わらなかった可能性も踏まえ、説明内容及び説明方法を見直し、契約前により分かりやすくご理解いただけるよう改善を進める。

② 説明書面の交付及び口頭説明の有無に関する確認方法について教えて欲しい

ア 事例概要

半年前に大手の光回線事業者の関連会社を騙り「光電話の工事費が無料だ。皆さん切り替えている」との電話が掛かってきた。「やらないといけないのかな。無料ならいいかな」と思い承諾した。パンフレットや書面を用いた説明は一切ないまま、翌月に工事完了した。その後、高額な請求書が届いたことに驚き、大手の光回線事業者 に連絡し元に戻してもらったが、翌月にもまた 1 万円を超える請求が届いた。

イ 論点

当該事例では電話勧誘においても義務化されている説明書面の交付及びこれを用いた口頭での提供条件等の説明をすることなく契約している。

特に高齢者等の配慮を要する者が説明書面の交付及びこれを用いた口頭での提供条件等の説明なしで契約内容等を正確に理解することは不可能である。

代理店が電話勧誘を行うにあたって、説明書面の交付及び口頭説明の有無についてどのように確認しているのか。また、それ以外についても代理店に対してどのような指導、監督を行っているのか、併せて、頻度、方法等についてもお答えていただきたい。

大手通信事業者の名前を騙るという問題は一般的な事業者であれば利用者側の誤解だという場合も考えらえるが、この事業者に関しては苦情のうち半数以上が大手通信事業者の名前を名乗ったというもので、その多くが事業者側で積極的に大手通信事業者の名前を名乗ったというものだった。こちらの事業者は昨年度から苦情が急増している。

ウ 事業者回答

当該案件について確認したところ、契約内容等を記載した書面をお客様宛に送付し、書面に沿った読み合わせを実施している。

また、勧誘時、「大手の通信事業者」等を名乗った事実はない。

代理店に対しては、事業者名・代理店名を明確に伝えること、料金・工事費・オプション等の契約条件を正確に説明すること、特に高齢のお客様には十分な理解確認を行うことを指導している。

確認方法については、契約時に書面の発送及び読み合わせを行い、苦情・相談等が発生した際には都度、対象案件の勧誘内容や契約時の対応状況を確認している。

また、代理店に対しては注意事項や禁止事項について随時周知・指導を行い、問題が確認された場合にはその都度、個別指導及び是正を行っている。

③ 電話勧誘においては送付した説明書面を用いて説明していただきたい

ア 事例概要

相談者のもとに、契約している光回線事業者を名乗る者から「同じ契約で、速度が速くなり安くなる」と電話勧誘を受け、契約先の事業者からの案内だと思い契約を了承した。息子に話すと、息子は怪しく思い、当該事業者に電話をかけて解約を申し出た。承諾されたと思っていたが、昨日、契約書面が届いた。８日間の初期契約解除は書面で解除の意思表示をしないといけなかったのか。契約書面を見ると、保証のようなオプションもついているように見えるが、これも解約できているのか。

イ 論点

当センターには同種事例の相談が寄せられており、電話勧誘をする場合、事前に書面を利用者に送付することを認識していないと回答する通信事業者もいる。通信業者は電話では明確な業者名などは言わず、利用者は既契約の通信業者からのサービスの変更や料金が安くなると思い契約をしている。事前に説明書面を受け取り、その内容を確認した上で電話説明を受ければ、利用者は契約内容を十分に理解した状態で契約できると考えられる。電話勧誘における提供条件説明の実効性を確保する観点から、通信事業者には説明書面を活用した勧誘を行うよう要望する。

また、法令上、通信事業者は販売代理店に対して、委託に係る業務が適切かつ確実に遂行されるための措置を講じなければならないので、販売代理店に問題があれば、あらかじめ整備した基準に基づいているか確認するよう要望する。

ウ 事業者回答

電話勧誘により勧奨を行う場合の説明書面の交付・説明方法については、紙の説明書面を交付した上で口頭による説明すること、代替手段（WEB ページ等）を用いる場合には、紙の交付と代替手段の両方を提示した上で、お客様のご希望に沿った方法で説明するように指導している。

勧誘の冒頭での事業者の名乗りに関して、弊社名および代理店名の告知を法規定に沿って徹底するよう指導している。

④ 期間拘束のある契約にかかる解約料の扱いについてご教示いただきたい

ア 事例概要

現在契約中の光回線契約を解約したいと思い、先日、事業者に問い合わせたら、「解約するなら、解約料が必要」と高額な解約料を請求された。

イ 論点

（ア）質問１

事業者がネット上に公開している 3 年契約の重要事項説明書には「契約更新月以外解約される場合、33 千円がかかる」との記載があった。当該契約にかかる書面の確認は取れないが、仮に違約金として 33 千円と記載されていたのであれば、2025 年 7 月以降に契約更新されていていても違約金は月額料金を上限とする必要はないか。

（イ）質問２

「電気通信サービス Q&A」2025 年度版 16 ページの Q11 には「無料解約期間以外の解約は違約金が請求されることがあります」と記載されている。本事例が契約更新月以外の解約で 33 千円を請求されたのだとすれば、契約上、解約金として定めた場合は違約金とはならず消費者保護ルールの対象外か。対象外であれば17ページの「解約時に利用者に請求できる金額」内に解約料の記載と注意喚起も必要だと考える。

（ウ）質問３

重要事項説明書の中では、解約にかかる費用として、利用料や違約金などの費用は記載されておらず、「解約料 ○○円」のように解約料のみが定額で記載されているのは不適切な記載だと考える。

ウ 総務省回答

（ア）回答１

光回線サービスの解約の際に発生する主な費用としては、①サービスの利用対価（未払いの利用料金など）、②違約金、③工事費等（開設工事費の残債や撤去工事費、撤去された設備の除却損）、④設備のレンタル料金が挙げらる。このうち②違約金については月額相当額を上限とする改正が 2022 年 7 月に施行され、以降に締結された新規契約の違約金は上限が設けられた。施行前に締結された既往契約にかかる違約金については適用されないといった経過措置が設けられたが、その経過措置も 2025 年 7 月に終了し、それ以降、契約更新の際に違約金の上限が適用されることになる。

本件における解約料が違約金のみであれば月額相当額を上限とすべきだと考えられるが、違約金も含めた解約にかかる全ての費用であった場合は、その内訳となる違約金

の金額を確認いただきたい。

（イ）回答２

回答１のとおり、解約料に含まれている費用は利用者によって異なるため、消費者保護ルールの対象も利用者の状況に応じて判断することになる。周知方法や注意喚起に関する提案については、今後の参考とさせていただく。

（ウ）回答３

重要事項説明書には、解約にかかる費用の内訳を個別ごとに書き分けて、名称とともに金額を明示する必要があります。全ての費用として網羅的に記載し、解約時には該当する費用のみを請求をすることが望ましく、解約料のみが定額で記載しているのは重要事項説明書の記載としては不適切だと考えます。

⑤ 身寄りのない認知症高齢者の解約手続きを代行できる制度を要望します

ア 事例概要

養護老人ホームでは、入所者の金銭管理をしている。ある入所者の銀行口座から携帯会社名義で月額料金の引き落しがあるが、本人は契約の覚えがなく、携帯電話も利用していない。当ホームが金銭管理をしていると伝え、携帯電話会社に解約を求めたが、「契約者の意思確認できない場合、代理人か後見人でなければ手続きできない。契約内容も教えられない。」と断られた。入所者の収入は年金しかなく、代理人や後見人をつける余裕はない。このまま利用していない電話料金の支払いを続けることは、入所者の利益にならない。金銭管理をしている養護老人ホームで解約手続きを代行したい。

イ 論点

超高齢化社会が進んでおり、今後も身寄りのない認知症高齢者の増加が予想される。そのような高齢者の金銭管理を代行する事業者をみなし後見人として、解約手続きを代行できる制度を要望する。

ウ 事業者回答

（ア）当該事業者

身寄りがなく意思確認が困難な高齢者に係る解約手続きの代行制度の整備について、現時点では「みなし後見人」として一律にお手続きを承る制度を設けていない。一方で、ご本人からの解約申し出や委任状の作成が困難な場合には、店舗にて個別の事情を確認した上で対応可否を判断し、状況に応じた対応を行っている。

（イ）他事業者 A、B

代理人の解約について、一定の条件で関係者を代理人として認めている。本件事例のように介護施設等の関係者の場合であれば代理人として認めている。

（ウ）他事業者 C

状況によって対応が異なるため、個別に相談いただきたい。

⑥ 死亡などにより利用実態がない契約者への契約変更について

ア 事例概要

３年前に死亡した夫あてに、今年１月から毎月数千円の請求書が届く ようになった。何の料金か不明であったため、消費生活センターから事業者に照会したところ、以下のことが判明した。

（ア）請求内容について

およそ 10 年前に夫が契約したプロバイダサービスの料金で、従来は従量制３段階（未使用 0 円、その他有料）だったが、事業者が一律定額制（使い放題・有料）へ変更していた。新プランは利用がなくても定額料金が発生する。相談者は契約について理解しておらず、サービスも利用していなかった。

（イ）事業者からの通知について

事業者は、亡くなった夫宛てに圧着はがきで、プラン変更の案内を 送付し、解約希望の場合は期限までに申し出るよう記載していた。しかし相談者はその通知に気づいていなかった。

（ウ）契約書面の交付について

契約変更に際し「初期契約解除について記載のある契約書面」は交 付されていなかった。

イ 論点

（ア）当該プランを事業者から変更できる法的な根拠を説明いただきたい。

（イ）今からでも、当該サービス利用者に対して「初期契約解除を記載した契約書面」を交付すべきである。

（ウ）利用者の死亡、病気などで利用の実態がないまま放置されているケ ースが増えている。対策があれば紹介いただきたい。

ウ 事業者回答

当該サービスは従来の従量課金制プランの提供終了に伴い、定額制プランへ移行した。本料金プランの変更は、弊社のサービス契約約款において、弊社が契約約款及びサービス提供条件を変更する場合がある旨を定めていることを根拠としている。そのため、本件を既存契約における料金体系の変更として位置付け、新たな契約締結とは異なるものとして対応した。また、料金体系の変更に先立ち、契約者様宛てに料金プラン変更の案内書を送付し、移行日以降は定額制プランへ移行すること、継続を希望されない場合には移行日の前日までに解約手続きを行うことで、定額制プランへの移行前に費用負担なく解約できることを案内した。

一方で、料金プラン変更後に初期契約解除を記載した契約書面の交付を行っておりませんでした。この点につき、弊社の対応が十分ではなかったものと認識している。

論点（イ）の指摘につき、弊社として真摯に受け止め、弊社では本件の料金プラン変更の対象となったお客様に対し、変更後の契約内容、料金、解約方法および初期契約解除　に関する事項を記載した契約書面を改めて送付した。

また、書面送付にあわせて利用状況の確認及びご意向の確認を行うため、利用中のお客様に対するフォローコールも実施しており、本件料金プラン変更後のサービス継続を希望されないお客様に対しては、移行後の料金の取消し及び返金対応を行う旨を案内した。

また、論点（ウ）につき、契約者様の死亡や長期療養等によりサービスの利用実態がないまま契約が継続しているケースについては、今後の課題として認識している。現時点では契約者様の死亡や健康状態を把握できる仕組みはないが、長期間の利用実績のない契約に対する案内方法の見直しや、ご家族等からのお申し出への対応強化を含め、契約管理の適正化について検討したい。

⑦ 販売代理店における契約事務手数料やオプション契約についてご教示いただきたい

ア 事例概要

相談者は携帯電話の通信契約を乗り換えようと、販売代理店の店舗に出向いた。契約の見積時に、①操作説明サービス（代理店の提供サービス、有料）と②端末修理保証サービス（他社の提供サービス、有料）に加入すると店舗の契約事務手数料が無料になると説明された。①②とも内容の説明はなく、販売員からの加入の意思確認も無かった。相談者は①②とも不要と思い、加入する意思も伝えていない。ところが帰宅後、書類を確認すると、サービス①②が契約されていた。

携帯の契約事務手数料とは別に、店舗の契約事務手数料を案内され、それを無料にする条件として不要なサービスを契約させられた。

イ 論点

（ア）販売代理店の契約事務手数料について把握はされているか。その上限の設定はあるか。

（イ）販売代理店で独自で実施しているキャンペーン（キャッシュバック、値引き等）について、事前審査や確認等は実施しているか。また、本件と同様の値引き手法を把握しているか。

（ウ）本件のように、契約事務手数料を高く設定し、それを無料にする条件として、オプション契約の締結を求めることについて、通信事業者などでは基準や規制を設けているか。

ウ 事業者回答

（ア）弊社の回線契約手続きにおいて、弊社の「契約事務手数料」とは別に代理店が重複して「契約事務手数料」を独自に設定・徴収することは認めていない。本件について、代理店に確認したところ、そういった手数料は存在せず、新人スタッフの誤案内だったと報告を受けている。

（イ）弊社の回線契約手続きにおいて、代理店が独自に行う値引き施策は、担当営業を通じて共有・把握する体制を構築している。本件と同様の値引き手法については、上記（ア）の通り「契約事務手数料」の設定自体が誤案内であった。

（ウ）上記（ア）のとおり、本件の「契約事務手数料」は誤案内となり、当該販路において独自に「契約事務手数料」を設定することは認めていない。

今回のご指摘も踏まえ、弊社の手続きに関する正確な案内を徹底するとともに、代理店の独自サービスについても分かりやすい説明が行われるよう、代理店への注意喚起・指導を行う。

エ　総務省回答

本件のような手数料や割引につき、現行では法令等による制限はないが、十分な説明により消費者が合理的な判断が可能となることが望ましいと考えられる。

ガイドライン上、本件のようなオプションサービス（付随有償継続役務）は説明義務の対象とはならないものの、契約書面への記載の対象となっており、サービス内容の説明や料金、契約解除方法などの記載が求められている。なお、総務省の有識者会議（消費者保護政策委員会）では、現在の電気通信事業法では説明義務の対象となっていないオプションに関する説明をどこまで行うべきか、その範囲の検討を進めている。

⑧ オプション契約（セキュリティサービス）について丁寧な説明と確認をお願いしたい

ア 事例概要

携帯電話ショップで機種変更した後、携帯電話の請求額に身に覚えのない名目で引き落としがあることが分かった。

携帯電話ショップに確認するも分からず、カスタマーセンターに確認すると、契約した覚えのない業者と契約していたことが判明した。このような契約をした覚えはなく、携帯電話ショップからの説明も受けていない。

イ 論点

電気通信業者及び販売代理店は、契約者に対して契約内容の説明をするだけではなく契約者が契約を理解し納得していることを確認することを徹底していただきたい。併せて契約者のスマホ端末を操作するときは、何のために操作する必要があるのかを含めて、契約者の理解と確認をお願いしたい。

ウ 事業者回答

本事例のセキュリティサービスへの申込みについては、お客様からは契約した認識が無いという主張であるものの、代理店からはサービス内容をご説明の上、お客様の同意を得て申込み及び端末操作を実施したとの報告を受けており、双方の認識に相違があった。

そのような状況を踏まえ、お客様との解決に向けた対応として、一部付属品に関する料金減免を実施した。

しかし、サービス内容や端末操作の目的・内容について、お客様に十分ご理解・ご納得いただ ける説明が不足していた可能性がある。

今回のご指摘も踏まえ、契約内容についてお客様に十分ご理解・ご納得いただけるよう説明を徹底するとともに、端末操作を行う際は、その目的・内容を丁寧にご説明した上で適切な同意取得を徹底するよう、代理店への指導を継続してまいりたい。

エ 総務省回答

ガイドライン上、本件のようなオプションサービス（付随有償継続役務）は説明義務の対象とはならないものの、契約書面への記載の対象となっており、サービス内容の説明や料金、契約解除方法などの記載が求められている。なお、総務省の有識者会議（消費者保護政策委員会）では、現在の電気通信事業法では説明義務の対象となっていないオプションに関する説明をどこまで行うべきか、その範囲の検討を進めている。

総務省としてはトラブルの改善に向けて電気通信事業者様と連携し、取組みを徹底してまいりたい。

⑨ セキュリティサービス（オプション契約）の継続利用の選択の機会を設けて欲しい

ア 事例概要

スマートフォンを床に落としたため、ショップに相談に行ったところ。店舗担当者からは、壊れている可能性があるため、買い替えとオプションのセキュリティサービスを勧められて契約した。買い替えた端末が使用しづらい（電話の音が小さい・操作が難解等）ことから、携帯電話の修理店に落としたスマートフォンを持ち込んだところ、「壊れていない」と言われた。

買い替えた端末の返品返金を契約したショップに申し出たが応じて貰えず納得がいかない。セキュリティサービスについても、60 日間の返金保証があったものの、自分自身で解約を手続きすることが難しいことから、店舗にて解約サポートを受けたが、解約できなかった。

イ 論点

消費者保護の観点から、スマホ端末などの契約に伴うオプションサービスの契約の際は、費用が発生しないお試し期間から料金が発生する期間に切り替わる際に、「継続する」「継続しない」という選択肢を契約時に設けていただきたい。特に高齢者や障害を持つ方など、配慮を要する消費者の対応から御検討いただきたい。

ウ 事業者回答

本事例では、来店時にお客様から端末故障の申告があったが、店頭では申告の症状が確認できなかったため、「故障」とは説明していない。お客様から不安だとご申告があったため、機種変更を提案し、その上で端末購入に至っている。また、セキュリティソフトに関しては、具体的な説明内容までは確認ができなかったが、個人情報保護やフィッシング被害防止の観点から提案し、その上で契約に至っている。

セキュリティソフトの契約時には、登録方法やお問い合わせ先、60 日間の返金保証について明記したチラシを渡し、認識のないご契約の防止に努めている。また、無料期間のあるオプション契約時には、契約見直しの時期にご来店を促す場合や、無料期間の終了時期のメモをお渡しする場合もあり、引き続きアフターフォローに努めてまいる。

なお、WEB 上のお客様向けサポートサイトや通信料金合算支払いの明細など、ご確認いただけるツールをご用意していることから、これらの確認方法を分かりやすく案内するなど、お客様ご自身で不要なものがないか点検いただけるよう事業者としても努めてまいりたい。

エ 総務省回答

セキュリティソフトに関する勧誘については、説明もされずに契約となっていた事例や「総務

省」や他の公的機関からの指示であるかのような説明を受けたという事例など、様々な苦情が総務省・近畿総合通信局に寄せられている。

総務省の有識者会議（消費者保護政策委員会）では、「消費者への説明の充実の在り方」として、現在の電気通信事業法では説明義務の対象となっていないオプションに関する説明をどこまで行うべきか、その範囲の検討を進めている。

最後の具体的な記載に関する御提案は今後の検討の参考とさせていただく。

⑩ セキュリティサービス（オプション契約）につき、丁寧な説明と契約書面を工夫していただきたい

ア 事例概要

（ア）事例１ スマホ端末の故障診断のためにショップに行ったところ、端末の買い替えを勧められた。その際、セキュリティサービスも案内されたので加入しないといけないものと思って契約した。その料金も毎月かかるため、解約しようとして初めて４年間の契約だったことに気づいた。契約書はネットで見られると言われ、紙媒体では貰っていない。

（イ）事例２ 以前契約したオプションが不要だったため、解約のために来店したところ、ガスと電気とセキュリティアプリの契約を案内され、金額の説明はなかったが安くなるというので契約した。契約書は貰ったが、枚数が多すぎたため、帰宅してからも読まなかった。数ヶ月後、家族と一緒にマイページを確認し、セキュリティの契約が高額であることが分かった。障害年金で生活しており、高額だと分かっていれば契約しなかった。

イ 論点

いずれも契約当事者に契約認識が無いという重大な問題事例であり、その原因として適合性原則に沿った説明がなされていなかったと考えられる。また、契約書の枚数が多く、分かりづらいという問題もある。今後の改善・防止策を教えていただきたい。

ウ 事業者回答

セキュリティソフトを購入いただく場合、お客様の意向確認の上、申込書に記入いただいている。複数の契約がある場合、契約書面も枚数が多くなるため、特に重要な点にはマーカーを用いる、メモを記入する等、より丁寧なご説明を行っている。

弊社では適正な販売に向け、お客さまの理解度・ご意向に沿ったご提案を一層強化する必要があると考え、ご対応手順の詳細や注意事項を分かりやすく集約し、販売代理店向けに改めて展開した。セキュリティソフトの販売時の応対手順や注意事項のマニュアル化、購入商品の情報・お問い合わせ先・60 日返金保証等について明記したチラシのお渡しの徹底、販売代理店に対し複数回にわたり適正販売の注意喚起を実施している。

なお、本事例は上記対策の実施前の契約だった。

エ 総務省回答

ガイドライン上、本件のようなオプションサービス（付随有償継続役務）は説明義務の対象とはならないものの、契約書面への記載の対象となっており、サービス内容の説明や料金、契約解除方法などの記載が求められている。ご提案いただいた１枚で概要が分かるシンプルな書面（サマリーペーパー）につきましては総務省の有識者会議（消費者保護政策委員会）でも課題の一つとして検討している。

⑪ スマホのサポートサービス（オプション契約）の内容や解約方法などを丁寧に説明していただきたい

ア 事例概要

スマホを契約していたが去年３月に解約をしたが、その後もクレジットカードから毎月のスマホのサポートサービス（オプション契約）の料金が引き落としされた。解約するための連絡方法が分からない。

イ 論点

キャンペーンなどで不要なオプションを勧められ契約するが、契約者がオプション契約の内容を理解していないケースが多い。

（ア）勧誘をするのであれば、どのようなサービスなのか、オプション運営事業者の情報などを含む紙資料を手渡しするなどして十分な説明が必要だと考える。

（イ）オプションの無料期間を設けることで契約内容が分かりにくくなることも問題だと考える。

（ウ）通信事業者や代理店は、高齢者など情報弱者のためにオプション事業者の分かりやすい連絡先・解約手続き方法を説明すべきだ。それができなければスムーズに連絡が取れるような環境を整えていただきたい。

（エ）契約内容や解約方法が分からないような脆弱性のある消費者に対しての勧誘行為を控えていただきたい。

ウ 事業者回答

（ア）当該オプションは月額 550 円で端末故障時の修理費用について最大 5 万円まで補償を受けられるサービスであり、お客様の故障時トラブル防止の観点から案内している。契約時には、サービス内容や月額料金、連絡先、解約方法をご説明するとともに関連資料も渡している。

（イ）当該オプションには無料期間がなく、無料期間を前提とした説明や資料配布は実施していない。

（ウ）当該オプションの契約時には①のとおり案内している。解約手続きには、原則 WEB 手続きを案内しているが、ご高齢のお客様や WEB 手続きが困難なお客様からの要望があれば店頭でもサポートしている。

（エ）お客様にとって分かりやすい説明を心がけた上で、適宜、再来店やご家族の同席を促すといった対応を実施するなど、お客様の理解度に応じた対応ができるよう努めている。

⑫ 高齢者に販売した高額なスマホは解約に応じて欲しい

ア 事例概要

高齢の相談者は携帯キャリアショップから届いた乗り換え契約を案内するDMを持ち、スマホの不具合を相談するために家族2人で当該店舗に訪問した。ところが店員はDMを見ずに新製品への買い替えを勧めた。DM に掲載された安いスマホ端末について質問しても、10年間使用できるなど新製品の優位性の説明を続けたため、10万円を超える端末を分割払いで購入した。

ところが、購入した端末は操作が難しくて理解できない。もともと使っていたようなシニア向けの端末に交換して欲しい。

イ 論点

代理店は消費者が予約した内容と異なる契約を勧めないでいただきたい。当該機種は契約者の年齢を鑑みると不適切な勧誘だった。適合性の原則に問題があったとして、速やかに解約すべきだった。

ガイドラインの説明義務に、「端末の機能・使用方法等と利用者の適合性の原則に照らして適切な商品の案内」等を加えていただきたい。

アポイントメントセールスに該当する可能性がある。

ウ 事業者回答

本事例では、お客様は機種変更を目的に来店され、店頭ではDM 掲載の機種についても案内していた。その案内の中で、お客様が各機種の特徴や操作性の違いを十分に比較・理解できる説明となっていたか、より丁寧な確認が必要だったと考える。

その後、再来店された際には、端末の操作が難しいとのお申し出を受け、店頭展示機を用いてご説明していたことを確認しておりますが、店舗としては契約のキャンセルをご要望されているものとは認識しておりませんでした。

なお、特定商取引法上の訪問販売（いわゆるアポイントメントセールス）に該当するとの指摘については、本件はお客様ご自身が機種変更の手続きを目的として事前に来店予約を行い、店舗にて契約したもので該当しないものと認識している。

エ 総務省回答

端末販売につきましても通信サービスと同様に、消費者の理解を得た上で契約締結していただくように丁寧な説明を心がけていただきたい。

⑬ イベント会場でのスマホの買い替えに丁寧な説明と確実な確認や同意を徹底していただきたい

ア 事例概要

ショッピングモールのイベント会場で声をかけられ、スマホ端末は 1 円だと案内されたのでキャリアを乗り換えて購入した。買い替えたスマホ端末の設定やデータ移行は店側で行ったが、丁寧な説明は無く短時間で渡された。後で確認すると、データ移行が不十分でポイントが無効になり、写真も無くなっていた。

イ 論点

その人の知識レベルや適性に合わせて丁寧な説明と確実な確認、同意を求めるプロセスが必要だと考える。代理店指導を徹底すべきである。

ウ 事業者回答

本事例を特定することはできなかったが、弊社では出張販売を実施する際、イベントスタッフを含む全スタッフに対して、事前研修を通じて消費者保護ルールの遵守、重要事項説明の徹底、お客様の知識理解度等に応じた丁寧な説明および確認・同意の重要性について周知・指導している。