令和８年度九州電気通信消費者支援連絡会（上期）開催報告

１．開催日時

令和８年８月 26 日（水）13:30～16:00

２．開催場所

オンライン会議（Webex）

３．議事

（１）電気通信サービスの消費者保護に係る取組説明、質疑応答

（２）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

（３）総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換

（４）その他

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　高齢者に対する利用状況に合わないプラン等の勧誘について

ア　事例概要

Ⅰ

81 歳で全くインターネットをしない方が、イベント会場でデータ大容量プランとデータ増量オプションを契約していた。

Ⅱ

高齢者が、携帯ショップでタブレット、イヤホン、充電器など総額約 40 万円もの契約を結んでいたものの、本人は無料であると誤認していた。なお、販売店が親族の合意を得るよう提案したが本人は拒否。

イ　論点

Ｑ１
　販売店は、契約前に利用者の利用状況をどのように確認しているのか。例えば、統一的なヒアリングシートや確認フォーム、システムによる管理などはあるのか。また、どのような項目を確認しているのか。

Ｑ２
　総務省は、高齢者の契約時における親族等の合意についてどのように考えているか。

ウ　事業者回答

Ｑ１について
　利用者の利用状況については、ヒアリングにより確認している。ただし、確認方法については販売店に委ねている。販売店によっては、独自でヒアリングシート等を用意している場合もあるが、全社共通のシステムによって一括管理しているものではない。主な確認項目としては、月額利用料、通話・データ利用量及び現状の不満や要望など。

エ　総務省見解

Ｑ２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」では、高齢者への契約前の説明については、親族等の同席が望ましいとの例を示しているところだが、これはあくまで法解釈から導き出される一例であり、実施しないことで電気通信事業法違反となるわけではない。高齢者への対応ついては、各事業者団体を中心にルールが整備されているところであり、まずはそのルールに従い実施していただきたい。それでも問題が残るようであれば行政として法令強化等の形でフォローを図っていくことになると考える。

② クレジットカード契約との抱き合わせ販売について

ア 事例概要

通信契約と併せてキャリア系クレジットカード契約を勧められるケースがあった。販売時には、クレジットカードの初年度年会費は無料であり、次年度年会費発生前に解約すればよいと説明された。しかし、解約のためクレジットカード会社に問い合わせたところ、解約手数料が発生するほか、解約希望日の２、３ヶ月前に届け出る必要があること、審査に時間がかかった場合は次年度の年会費を支払わなければならないことの説明を受けた。また、短期解約としてペナルティが課せられることも懸念される。

イ 論点

お得感を強調して勧誘する手法として、クレジットカード契約のように通信契約とは別の契約を勧められる場合があるが、販売員はそのリスク等の詳細も把握し勧めているのか。

ウ 事業者回答

・キャンペーンとして提案することもあるが、クレジットカードは本人希望によるカード会社との個別契約となるため、カードに関する説明はカード会社から受けるものと考える。 ・年会費、継続条件、解約時の取り扱いについて適切な説明を行うよう、販売員に対して指導している。

エ 総務省見解

（総務省への質問・要望なし）

③　返金の対応について

ア　事例概要

高齢独居の母親の固定電話料金が急に２倍になっており、親族が契約内容を確認したところ事業者向けのプランを契約していた。販売代理店による不適合な勧誘として返金を求めるため、請求元の電気通信事業者に問い合わせたが、販売代理店に責任転嫁し一向に返金しようとしない。

イ　論点

利用料金等の返金対応は、販売代理店が行うのではなく契約者である電気通信事業者が行うのが適切ではないか。

ウ　事業者回答

これまで販売代理店から返金する運用であったが、現在、見直しを進めており、電気通信事業者より返金することを社内調整している。

エ　総務省見解

（総務省への質問・要望なし）

④　説明書面及び契約書面の交付、代理店の監督について

ア　事例概要

Ⅰ

電話勧誘で携帯電話を契約したらWi-Fiルーターが付いてくる旨説明され、既に１台所有しているため拒否したが、自動的についてきて、更に携帯料金が安くなる旨説明を受け承諾した。後日、契約書面とWi-Fiルーターが届き確認したところ、Wi-Fiルーターはリース契約となっていた。契約者は、契約前に説明書面を交付しての説明を受けていなかった。

Ⅱ

電話勧誘でデータ容量20ギガ使用可能な利用プランが月額5,000円程度で利用できる旨勧められ、Wi-Fiルーターを契約した。その後、契約書面と据え置き型のWi-Fiルーターが届いたが、勧誘時の説明と異なり月額7,300円もの請求があったため解約を希望。販売代理店は、契約前の説明を代替的方法（電子メール）で行っているため問題ないと主張したが、利用者は代替的方法を希望した記憶はなかった。

Ⅲ

電話勧誘で新電力の契約をしたらタブレットがもらえる旨説明を受け契約。後日、タブレットとモバイルWi-Fiルーターが届いたが契約書面は同梱されていなかった。その後、説明以上の請求が続くようになり内容を確認したところ、無料と思っていたタブレットの３年分割契約と身に覚えのないWi-Fiが契約されていた。販売代理店は、契約前の説明を代替的方法（ＳＭＳ）で行っており、契約書面は端末類に同梱した旨主張した。

イ　論点

Ｑ１
　契約前の説明方法及び契約書面の交付方法は、利用者に対してどのように確認しているのか。

Ｑ２
　販売代理店に対する苦情・相談については把握しているのか。

Ｑ３
　販売代理店と連絡が取れず消費生活センターにおいて対応を終了した事案がある。電気通信事業者は、販売代理店に対する指導等の措置義務があるため責任ある対応をしてほしい。

Ｑ４
　販売代理店契約とＯＥＭ契約の違いはなにか。ＯＥＭ契約であれば電気通信事業法上の販売代理店に対する指導等の措置義務は生じないのか。

ウ　事業者回答

Ｑ１について
　現在はＷＥＢ上の画面において契約前の説明方法及び契約書面の交付方法の選択を必須としており、これを選択しなければ次の画面には進めないような仕組みを取っている。

Ｑ２について
　当該事業者との契約はＯＥＭ契約であり、苦情については把握していない。

Ｑ３について
・ご指摘の事業者との契約はＯＥＭ契約の形態となっており、指導等の措置義務は生じないと認識している。
・現在は受電率のモニタリングを行っており、現在はほとんどの電話に応答できている。また、不適合な契約があれば即座に返金させていただく対応を取っている。

エ　総務省見解

Ｑ４について
　電気通信事業者のいうＯＥＭ契約とは、ある事業者が回線の一部を他の事業者に貸し出し、借り手の事業者が自社のサービスとして販売を行うことを指すと思われる。このような場合は借り手の事業者が自ら電気通信事業者となるため、貸し手の事業者に販売代理店の指導等の措置義務は生じない。

（２）主な意見等

・適合性の原則に関する部分のトラブルが多発しているため、販売代理店任せにするのではなく、電気通信事業者としてシステム的な管理を行うことを検討されたい。（消費者団体）

・契約前の説明方法や契約書面の交付方法について、電子メール等の電磁的方法を用いると高齢者には確認することが難しいケースが多い。利用者に合った手法を求める。（消費者団体）

・署名偽造により身に覚えのない契約が交わされているケースがあった。署名偽造をチェックする体制が必要。（消費者団体）

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

電気通信サービスの消費者への充実かつ無駄のない説明

（２）主な意見

・充実かつ無駄のない説明を行うために、販売員に対してどのような教育等を行っているか。（座長）

⇒年度毎に消費者保護ルール等に関して研修を実施している。（事業者）

⇒説明の品質を保つため、動画やチェックシートを作成し活用している。（事業者）

・現在、キャリア決済については、スマホとその他の利用料金が一体請求となっているために、スマホ利用料金のみを支払うことができない。この点について、総務省はどのように考えているのか。また、これらの請求を分けて支払うことはできないのか。（消費者団体）

⇒内閣府の消費者委員会における中間整理でも取り上げられている内容であり、総務省としても本議論を注視しており、内閣府と連携し考えられる方策を検討していく。（総務省）

⇒これらを分けて支払うことは現状不可。（事業者）

・資料にて、総務省は契約書面の電子交付について「大きな問題は発生していない」との認識であったが、現実として消費生活センターには多くの相談が寄せられているところ。その判断の根拠は何か。（消費者団体）

⇒各事業者にご協力いただき行った試行実験の結果に基づくもの。今後も状況を注視する。（総務省）

以上