2026年度上期北海道電気通信消費者支援連絡会（第35回）開催報告

1. 開催日時
　2026年9月9日（水） 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）開催要綱の改正
（2）総務省からの情報提供
（3）事業者・消費者団体からの情報提供
（4）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
（5）意見交換（テーマ「電話勧誘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）取り扱った主な内容
① 携帯電話に付帯するオプションや関連サービスの勧誘方法等の在り方について
ア 事例概要

スマホにセキュリティソフトの更新案内の電話がきた。契約した覚えがなく、携帯電話ショップに行って確認すると、「3年前のスマホ契約時に、3年契約総額46,000円で契約している」と言われ、よくわからないまま更新手続きが進められてしまった。開封したパッケージを渡され、「今の契約の有効期限が切れたら更新手続きをするので再来店するように」と案内された。他店に相談したら、「機種のサポート契約をつけているので、ソフトは不要ではないか」と助言されたため、セキュリティソフト会社に電話したところ、「60日間の返金保証で解約できる。ショップから書類をもらって来て」と言われた。

イ 論点

■セキュリティソフトだけでなく、オプションや関連サービス、クレジットカードなどの勧誘に関して、「よくわからないうちに契約になっていた」「説明を受けた覚えがない」といった相談が散見されますが、形式的な説明や書面の交付だけではなく、契約者のニーズに合致しているか、契約内容を正しく理解しているか、確認する方法は設けられているのでしょうか。

■当該ソフト提供事業者の直販サイトでは類似のサービスが安価で提供されているようですが、対策内容等に違いはあるのでしょうか。またインターネットを利用しない方にも勧められているようですが、このようなソフトは必要なのでしょうか。
■各社でセキュリティ対策を行ったり、対策アプリ等を提供されたりしていると思いますが、これらに加えて警視庁等が提供している無料アプリなどを活用するだけではセキュリティ対策として不十分なのでしょうか。

ウ 事業者の回答（複数事業者からの回答を抜粋）

■弊社の事案により、ご迷惑をおかけし申し訳ございません。お客様に対して、適合性の原則に沿ったご提案を行うために、店舗スタッフに向けて弊社マニュアルを用いて、スタッフへ複数回にわたり周知・指導を行っています。一般的に、スマートフォンは端末側でデータ通信を完全に「オフ」に設定しない限り、Wi-Fi接続時を含め、バックグラウンド等で何らかのデータ通信が常時発生する仕組みとなっております。通信が発生する以上、ウイルス感染やフィッシング詐欺（操作ミスによる被害等）といったセキュリティリスクを完全に排除することは困難です。そのため、普段あまりスマートフォンをご利用にならないお客様であっても、リスクに関するご説明や対策のご案内は必要であると考えております。特に、操作に不慣れなご高齢のお客様がフィッシング詐欺等の被害に遭われるケースも散見されることから、利用頻度が低いからこそ、万が一に備えたセキュリティ対策が重要となる場合もございます。ただし、セキュリティソフトの導入につきましては、お客様ご自身の利用想定に基づきご判断いただくべきものであり、ソフトを導入せずとも十分な対策が可能な環境であれば、インストールの契約を必須とするものではございません。他社が提供するサービスにつきましては、個々に仕様や機能が異なるため、弊社からの直接的な言及は差し控えさせていただきます。一方で、近年のセキュリティリスクは日々高度化・多様化しており、これらを防ぐためには、脅威に対するアップデートのスピードや頻度が極めて重要となります。弊社が販売する「セキュリティ専用ソフトウェア」は、セキュリティ専門企業による高頻度な更新体制のもと、最新の脅威に迅速に対応・保護する商品として位置づけております。一般的な傾向として、無料のセキュリティ対策は有料版と比較して「更新頻度」や「保護範囲・機能」が制限されるケースが多いと考えられますが、最終的にはご利用者様自身の利用環境やセキュリティに対するご要望に基づき、最適な製品をご判断・ご選択いただくものと認識しております。繰り返しとなりますが、弊社スタッフからのご説明におきましても、お客様に対してより分かりやすく丁寧なご対応に努めてま

いります。
■一般的に、初めてスマホを利用される方であればセキュリティソフトやショップ定額サポート、据置型Wi-Fiなどはお勧めすると思います。きちんとご理解いただき、ご利用いただければ有益なサービスだと考えております。高齢のお客様の場合は利用方法がよくわからない方もいらっしゃいますので、スマホ教室やショップ定額サポートにてフォローする旨、ご案内しております。インターネットをご利用されない方であっても、スマホではOSやアプリの更新が発生しますので、未更新の場合、端末に不具合が生じてご来店される方は多数いらっしゃいますので、そのようなケースでもご自宅で常時更新が可能な据置型Wi-Fiをお勧めするケースもございます。また、警察庁が提供される無料アプリも有効だと思いますが、それぞれのソフトウェアで適用範囲はまちまちですので、ご利用者様のスキルに応じた対策が必要だと考えます。

エ 総務省見解

■適合性の原則については、「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」（以下ガイドライン）の第2章第4節において、望ましい説明方法、適切と考えられる説明方法及び不適切な説明方法について解説しているところであり、説明方法の妥当性については、電気通信事業者において個々の事情に応じて適切に取り組むことが重要と考えております。
■セキュリティソフトにかかる勧誘については、説明もされずに契約となっていた事例など、様々な苦情が総務省・総合通信局に寄せられており、当省としても問題意識を持っております。
■総務省の有識者会議（消費者保護政策委員会）では、6月に一次報告書（案）を取りまとめ、「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、その範囲を検討を進めていくこととしています。
■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。

②販売代理店の運営企業が変わった場合における勧誘記録等個人情報の管理について

ア 事例概要

約1年前にショップでスマホのプラン変更手続きをした。その後、ショップで開催されていたスマホ教室で据置型Wi-Fiを勧められ契約したが、必要がないため3日後に解約した。後日、ショップで請求料金を確認すると、利用中のスマホ回線とは別の回線契約があることが判明したため、解約手続きをした。契約の覚えがないと苦情を伝えたが、ショップの運営代理店が変わって

いるため、契約の経緯が確認できないと言われた。

イ 論点

■ショップの運営代理店が変更になった場合、それまでの勧誘の記録などのデータはどのように取り扱われるのでしょうか。代理店が撤退した場合など、個人情報の取扱いに問題がないか不安に思いますが、通信事業者として何らかの対策をされているのでしょうか。
■店舗での勧誘状況等について、各社ではどのように記録をしているのか、現時点の状況を改めてご説明いただきたいです。

ウ 事業者の回答（複数事業者からの回答を抜粋）

■ご契約書類は契約者専用ページ等のオンライン上で保管されておりますので、代理店が変わってもなくなることはございません。またご契約時の各種手続きの記録は弊社システム上に記録されており、こちらも残ります。ただ、勧誘時の販売員とお客様の口頭でのやりとりについては、一部カウンターに設置された録音機経由で弊社サーバーに残る場合はございますが、録音されていない場合や音声が不鮮明な場合は、担当した販売員の記憶に頼ることとなり、代理店が変わった場合や担当販売員が退職した場合等は証跡として残っているものはございません。
　なお、弊社ショップにおける個人情報の扱いにつきましては、手続き上必要な情報の一時保管のみとなり、ショップでの長期保管は認めておりませんので、旧代理店が保管することはございません。また、ショップではお客様がご来店のうえご申告された個人情報をキーに弊社システムを検索して接客しており、ショップで独自に個人情報を保管するものではございません。
■お客様のご契約情報は弊社の基幹システムに登録・管理されているため、代理店の変更や撤退によってデータが消去されることはございません。なお、ご契約に至るまでの勧誘時の詳細なやり取りにつきましては、原則情報を保持しておりません。
■弊社では、お客様の個人情報は原則、店舗内に保管しておりません。
　また、接客時の詳細な会話内容までは記録しておりませんが、ご契約の際にお客様にお渡ししている「相互チェックシート」は、控えを画像データとして社内システムに保管しております。そのため、店舗の運営代理店が変更された場合でも、ご契約内容にご同意いただいた履歴は確認することが可能です。

エ 総務省見解

■通信契約前に行う説明義務については、電気通信事業法第26条の規定

により、消費者が最低限理解すべき提供条件の概要を説明しなければならない義務が課せられており、ガイドラインにおいても適切な対応が求められています。
■その中でも高齢者・障がい者のように特に配慮が必要と考えられる利用者に対する説明は、十分に契約内容を理解し、その役務を必要とするかどうかも含め、適切に判断できるような内容が求められています。
■本件については、これまでの相談事例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、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、必要に応じて対応及び消費者保護ルール改正等を検討してまいります。

③消費者に対する勧誘・契約時の書面提供及び説明方法等の販売代理店に対する指導について

ア　事例概要

4日前に現在契約中の光回線事業者と思わせる電話があり、「現在より速度が速く安くなる」と説明された。電話の途中で別の会社の代理店とわかったが契約を了承してしまった。説明書面はない。思い直して当該代理店に解約の連絡をしたが、本当に解約になったか不安だ。

イ 論点

■電話勧誘後に説明書面を交付することになっているが、その過程を踏んでいない契約が少なくありません。高齢者が説明書面を不必要と意思表示するとは考えにくく、手間を省いているとしか考えざるをえません。消費者に対して、会社名、サービス名、価格等を書面に基づいて説明するよう要望します。また、早くなる・安くなるを強調する代理店のセールス手法や、説明書面を出して説明しているのかどうか、把握をしているのでしょうか。
■キャンペーンでオプション契約が付加されているケースが見受けられます。期間内に解約しないと料金が発生する場合の消費者への周知方法に工夫をしていますか

ウ　事業者の回答（複数事業者からの回答を抜粋）

■説明書面の交付について
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うえで口頭で説明すること、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うえで、お客さまのご希望に沿った方法で説明するよう指導しております。また、代理

店のセールス手法や説明書面を用いた説明の実施状況につきましては、通話音声の録音を義務付けております。問題の疑義が生じた場合等には、該当契約の音声提出を求め、事実関係および実態を適切に把握できる体制としております。

■オプション契約について

オプション契約については、勧誘時にオプションの名称・内容・金額、課金時期のご説明を義務付けております。

■本件における事実確認結果

本事案につきましては、当社指導の内容に沿い、事前説明書面をSMSで送付することにつきましてお客さまにご同意いただき、お手続きを進めていた状況を確認しております。加えて、オプションに関する必要事項をご説明のうえ、ご同意をいただいていた状況を確認しております。しかしながら、結果としてお客さまに内容を十分にご理解いただけていなかった事態を重く受け止めており、今後お客さまとの間に齟齬が生じないよう、より分かりやすいご説明方法の改善を検討してまいります。

■電話勧誘におきましては専用のガイドラインを設け、代理店に法令遵守徹底の指導をしております。勧誘時には、ご契約にご同意いただいた後に、別担当者から後確認の架電をおこない、二重のチェックを行うことを義務付けております。ご契約後には、一定の条件のお客様へ弊社からサンキューコールを実施し、お客様のご意思を再確認するようにしており、もし認識齟齬があった場合にはキャンセルをお受付しております。また、後確認の音声については録音を行っており、抜き打ちで対応内容の監査を行っております。

エ　総務省見解

■通信契約前に行う説明義務については、電気通信事業法第26条の規定により、消費者が最低限理解すべき提供条件の概要を説明しなければならない義務が課せられており、ガイドラインにおいても適切な対応が求められています。

■電話勧誘の説明方法は、説明事項等を記載した説明書面を事前に交付し、これに基づき口頭で説明することが原則であり、それ以外の代替的方法については、極めて例外的に認められるべきものとされています。また、事業者と消費者との間で認識に齟齬が生じた場合は、事業者において「消費者が自ら積極的に求めた」ことを明確に説明できない限り、消費者からの求めはなかったものとして扱われることとされています。

■総務省の有識者会議（消費者保護政策委員会）では、6月に一次報告書（案）を取りまとめ、法令違反行為を抑止するための措置（法令違反等のあった事業者・販売代理店の名称の公表、指導等措置義務の実効性を確保するための措置、スキル向上を図るための対応等）の在り方について、今後も議

論することとしております。

④キャリア決済の不正利用防止対策に関する取組について

ア　事例概要

　携帯電話会社の月々の料金と合算して、ネットでの買い物等を支払っている。いつもより請求が高額になっているので確認したところ、6日前から、3000円位の利用が多数発生し、51万8790円分、自分の知らない請求があることがわかった。ゲームの課金に使われたようだ。携帯電話会社に問い合わせたところ、ゲームのプラットフォーム事業者に申し出てみるよう言われた。そこで、返金手続きを提案され、2度承認申し立てをしたが、2度とも承認が得られず、また携帯電話会社に相談するように言われてしまった。なぜ承認されなかったか聞いても、規定に基づいてとしか回答がない。調べたところ、自分のアカウントから入っているようだ。どうしたらよいか。

イ 論点

　不正利用のモニタリングの実施はされているか。利用限度額が50万円と高額だが、適正な与信をおこなっているか。不正利用で消費者に非がなく、プラットフォーム事業者の対応に問題がある場合、通信料金との分離し、請求保留が行えるようにすることは可能か。自社による被害調査やトラブル解決への対応についてどのようなスタンスか。当団体としては、まずは、キャリア決済の不正利用の対策の徹底をしてほしいが、現時点での状況を知りたい。

ウ　事業者の回答（複数事業者からの回答を抜粋）

■弊社の事案により、ご迷惑をおかけし申し訳ございません。セキュリティ部門がモニタリングを実施しており、一定条件に基づき、対象の契約者IDの停止や二段階認証を発動させる等の対処を実施しております。条件については適宜見直し等を行い、アップデート対応を行っております。弊社オンライン決済の通信料合算支払いにおいて、個人のお客様のご利用上限額は、年齢等に応じて異なりますが、最大10万円となります。不正利用の被害について、弊社お客さまセンターにご相談いただくことで、背景や状況を確認、判断させていただいた上で個別対応として請求保留等を行う場合がございます。調査の結果、サービス提供事業者に非があるケースと弊社が判断した場合は、サービス提供事業者よりお客様に対し返金等を行うよう指導いたします。フィッシング等身に覚えがない場合についても、弊社お客さまセンターにご申告いただくことで、弊社側で調査・判断し、結果に応じて返金対

応等を行います。
■弊社のまとめて支払い請求代行サービスであり、クレジットカード会社が一般的に実施しているような不正利用モニタリングは行っておりませんが、不正利用を防止・早期検知するための対策を実施しております。検知した事象に応じて利用停止および再発防止等の必要な措置を講じております。ご利用可能な限度額は、お客さまのお支払い実績等を踏まえ設定しております。また、通信費との分離は原則行っておりませんが、状況によっては請求を保留するケースもございます。
　不正利用申告につきましては、原則、本人認証を行っているプラットフォーマーへの確認をお願いしております。弊社で本人認証を行っている場合は、不正認定可否は弊社で行います。

エ　総務省見解

■キャリア決済は、電気通信事業法上の電気通信役務の範囲外となるため、電気通信事業法での規律は困難であると考えています。
　キャリア決済等キャッシュレス決済については、消費者委員会の「支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会」において検討が行われており、総務省としては、専門調査会の検討状況を注視しつつ必要な措置を検討して参ります。

⑤主契約解約時におけるオプション等契約の取扱について

ア　事例概要

　5月1日、キャリア決済に8940円が計上されていた。心当たりがなく、問い合わせると生活サポートのサービス提供業者が決済の相手方だと言われた。2月頃、「Aの契約者は月額料が安くなる」と光回線の電話勧誘を受け、一旦は了承したものの、Aは前契約先であり、案内された光回線は現在の契約先と同じ業者だった。すぐに光回線契約をキャンセルした。この時の代理店が、当該生活サポートのサービス提供業者であることが分かった。光回線の勧誘時に、2ヶ月無料のオプション契約を勧められていたが、その契約が残っており3ヶ月目の5月に8940円がキャリア決済に計上されたようだ。解約返金を求めたが、「来月以降の解約は受け付けるが、返金には応じない。」と言われ不満だ。主契約である光回線を解除しているのだから、付随するオプション契約も解約されるべきではないか。

イ　論点

■相談者は、2月に勧誘された光回線契約を申し込み段階でキャンセルして

いるため、契約書面等の交付を受けていませんでした。8940円の契約を特定するため、①キャリア決済②決済代行業者③決済代行から案内されたオプションサービス提供業者B④Bから案内された実際のオプションサービス提供業者である代理店にたどり着くまで、相当の時間を要しました。また、前契約先であるAの契約者情報を使用しての他社への勧誘は、個人情報の取り扱いに問題はないでしょうか。主契約である光回線が契約解除された場合、従契約であるオプションサービスも内容によっては解約解除になると考えます。本件のように、オプション契約とはいえ、光回線契約とは別契約と主張される場合、業者は書面交付義務を負うことになると思われます。この点についても個人情報同様、代理店管理の対象とし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）

■事実確認の結果、本年1月、オンライン通販会社A社（以下「A社」）がお客さまへ同社の提供している商材の販売勧奨を行い、同商材のご契約した状況と確認しております。

　その際に、インターネット等の他の商材を取り扱う他企業からのご案内についてお客さまへご承諾をいただき、付帯情報（A社サービスをご利用中であること等 ）と併せて、弊社契約代理店B社（以下「B社」）へ情報連携が行われました。翌2月、B社よりお客さまへご案内を行い、当社サービスを一度ご契約いただきました。その後、お客さまよりキャンセルのご要望を承り、当社サービスおよび当社提供のオプション契約につきましては、すべてキャンセルの手続きが完了しております。

　お客さまへご請求が発生しているオプションサービスは、1月に同社が販売したものであり、当社のサービスとは別の販売主体による独自の営業行為に基づくものです。

■本件におきましては、当該オプションサービスの販売元に対して当社から直接的な契約関係や指導権限は有していないものの、結果として当社サービスの名称が関連する形でお客さまに誤認を与え、ご迷惑をおかけした事実を重く受け止めております。

■当社といたしましては、直接の代理店契約を締結しているB社に対し、同社の顧客への説明方法および、法規定等の書面交付等の徹底の申入れに加え、お客さまの誤解を招くような不適切な勧誘手法が確認された場合には、当該提携先からの紹介受付を停止する等の是正措置を講じることを指導しました。

■個人情報の取扱いに関するご質問については、他社個別事案であるため回答を差し控えさせていただきます。

なお、オプションサービスの取扱いについては、サービスごとに契約主体や契約関係が異なり、主契約の終了に伴い自動的に終了するものもあれば、別契約として継続するものもあります。そのため、弊社ではオプションサービスをご案内する際、サービス内容、月額料金、無料期間の有無、解約方法および主契約との関係等について、お客さまに分かりやすくご説明するよう努めております。また、お客さまが契約内容や契約主体を適切にご理解いただけるよう、サービス内容や提供事業者等について分かりやすくご案内することが重要であると認識しており、今後も分かりやすい説明に努めてまいります。なお、弊社では代理店による電話勧誘は実施しておらず、委託先による電話勧誘を行う場合には、弊社からの委託であることを明示したうえでご案内しております。

⑥ 高齢者に対する適合性の原則に反した端末販売について

ア 事例概要

■1月、ガラケーが使えなくなる、高齢者向けスマホにしませんかという広告とDMをもってショップに行った。店員にDMを見せ、私は機械音痴なのでこういう簡単なスマホが良いと伝えると、店員は「そのスマホは客寄せで、実際にはウイルスが入りやすいので勧められない。」と言われた。結局店員に勧められた最新機種を購入したが、3か月たった今でも操作が難しく利用できない。購入したショップに2度操作方法を聞きに行ったが、3回目に行ったら、このようなサポートは有料となると言われた。操作が簡単なスマホに変更したい。

イ 論点

■高齢の消費者が簡単なスマホを買いたいと話しているにも関わらず、丁寧な聞き取りをせず一方的に高額な最新のスマホを勧めることに問題がある。高齢の消費者には利用目的（電話とラインだけしか使っていない等）を聞き取り、その場で実際に新しいスマホを操作してもらい、消費者が納得をした上で契約したほうがよいのではないか。

ウ 事業者の回答（複数事業者からの回答を抜粋）

■「お客様の利用目的に応じた丁寧なヒアリング」および「ご納得いただくための実機での操作確認」につきましては、お客様に安心してご契約・ご利用いただくために重要なプロセスであると受け止めております。そのため、ご契約手続きに入る前に、お客様の用途を的確に把握し、お客様の要望に沿った最適な機種をご提案するよう、あらためて店舗に周知徹底いたしまし

た。また、お客様がご不安なくお選びいただけるよう、店舗の在庫状況にもよりますが、可能な限りご契約前に店頭にて端末のデモ機を操作していただくなど、ご納得いただいた上でご契約を進めるご案内をしてまいります。今後も、ご高齢のお客様をはじめ、すべてのお客様に寄り添った適切な販売・ご案内ができるよう、代理店の指導および教育を一層強化してまいります。なお、あっせんの際にお伺いしていなかった「そのスマホは客寄せで、実際にはウイルスが入りやすいので勧められない。」との趣旨の発言につきまして、あらためて事実関係を調査・確認いたしました。その結果、そのような発言、あるいはそれに類する説明を行った事実は確認されませんでした。しかしながら、お客様にそのように受け止められ、ご不安な思いを抱かせる結果となったことについては、説明が不十分であったと反省しております。今後は誤解を招くことのないよう、分かりやすい説明に努めてまいります。
■すべてのお客さまにサービス内容をご理解いただけるよう、適合性の原則に基づき、お客さまの知識・経験・利用目的等に配慮した説明に努めております。また、お客さまのご意向や利用状況を確認したうえで、ニーズに応じた商品・サービスをご提案するよう、代理店へ指導しております。
　特に高齢のお客さまに対しては、より丁寧な応対および確認を心がけており、契約前には料金やサービス内容等の重要事項について十分に説明し、ご理解・ご納得いただいたうえで手続きを進めるよう取り組んでおります。
さらに、65歳以上のお客さまには端末操作のサポートを含めた丁寧な対応を行い、80歳以上のお客さまには、ご家族同伴での来店のお願いや、ご家族への電話による説明を実施しております。また、本件のように、ご利用目的に照らして適切でない可能性がある商品提案が行われた場合には、改めて代理店に対し指導してまいります。
■高齢のお客様には、お客様のITリテラシーに合せた平易な言葉を使い、お客様のニーズに沿ったご提案をするよう指導しております。引き続き苦情削減に努めて参ります。また、店頭にデモ機がある場合は操作方法の確認も可能でございます。

⑦　契約者死亡時における二親等以内の親族がいない場合の解約手続きについて

ア　事例概要

　叔母が死亡し相続手続きを進めていたところ、電気通信会社との契約があることが分かった。解約のため電気通信会社の公式サイトを確認したところ、契約者死亡の場合、原則二親等以内の方または高齢者終身サポート事業者の申し出に限り受け付けている記載があった。叔母は独身で、親兄弟も他

界しており、二親等以内の親族はおらず私が法定相続人となるが、手続きできず困っている。

イ 論点

二親等以内の親族がいない契約者は、今後増えると考えられる。本事案では、相談者は法定相続人であり、法定相続一覧図や死亡診断書も準備していたが、手続きできないとのことだった。弁護士に依頼するにも費用がかかることで近郊に弁護士がいない地域もあり、今後の社会情勢を踏まえた対応をご検討いただきたい。

ウ 事業者回答

■契約者様のご逝去に伴う解約手続きについては、原則として二親等以内の方からの申し出をお願いしております。しかしながら、個別の状況を伺い対応が可能な場合もございます。同様の事案がございました際には、ご親族の方から一度弊社コールセンターまでお問い合わせいただければ状況を伺い対応方法をご案内させていただきます。
■契約者がお亡くなりになった場合の解約手続きについて、手続き者の続柄を限定しておらず、必要書類により死亡の事実および手続き者の本人確認等ができれば、相続人をはじめ、ご親族以外の方からのお申し出についても手続き可能な運用を整備しておりますので、お手続きを希望される店舗へご相談ください。
手続きにあたっては、個人情報保護の観点から必要書類の確認を行っております。今後も適切なお手続きの提供に努めてまいります。
■契約者死亡時に代理人が「法定相続人」であり、「法定相続一覧図」や「死亡診断書」をご準備いただける場合、代理解約は可能です。

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

「電話勧誘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

電話勧誘に係る営業方法等トラブル事例等に関して、事業者等にどのようなことを望むか

■乗り換えの勧誘の際には、現在の契約プランや料金等の確認を必須にすること、事前の説明書面の交付を徹底することで、消費者も容易に理解で

き、苦情の減少につながるのではないかと考えます。
契約は簡単に行えますが、解約しづらいことは以前から問題視されています。手続きや問い合わせに関して、消費者自身で容易に行える体制やシステムの構築をしていただきたいです。
■勧誘時に通信事業者名、代理店名を明確にし、勧誘であることが容易にわかるようにしてほしい。
　高齢者にはもれなく説明書面を交付してから説明してほしい。
　キャッシュバックがある場合、時期や方法、条件等を明確にわかりやすくしてほしい。
■契約書の書面交付義務が守られていない事例である。消費者の理解が形成されている状況での交付を望む。
■昨年から、代理店による個人情報の第三者提供にかかるご相談が多く寄せられています。事業者様には、代理店管理の徹底をお願いするとともに、ルールの改善、ペナルティの創設など、個人情報を正しく取り扱う仕組み作り等をご検討いただきたいです。
■販売目的であることを説明せず、アンケートを装って勧誘することは問題である。最初に販売目的の電話勧誘であることをはっきりと伝えるべきだ。
　契約前の説明については、書面交付と電子交付等の代替的方法の両方を提示したうえで、消費者が代替的方法を自ら積極的に認める場合に限り、代替的方法で説明にするべきであり、原則書面で交付すべきだ。
　1回の電話勧誘でクレジットカードの登録までさせるのは消費者が契約に対して冷静に考える機会を奪っている。説明書面、契約書面を送付後に支払い方法を選択させるべきだ。
■電話勧誘による契約トラブルでは、安くなるという言葉で勧められあまり注意深く話を聞かずに契約しているケースが多い。消費者自身では契約した覚えのないオプションサービスが付けられている事例や通信会社とは無関係のサポートサービスが同時に契約となっている事例もあり、詳細を確認しようにも代理店名が不明で相談処理に苦慮している。代理店指導は行われているが、相談者の話を聞く限り代理店名を名乗っていないなど、勧誘方法が適切とはいえないケースも多く、より一層の指導を望む。

② 事業者団体等

　消費生活センター等から出された意見・要望について、事務局にて整理した以下のポイントに対し、事業者としての対応・考え方等をご回答下さい。

（1）代理店に対する対応について

①電話勧誘時の話法などの手法について

②オプション(ショップ独自を含む)勧誘の方法について
③書面交付の方法や考え方について
④苦情に対する指導や評価について
(2)契約者情報等個人情報の取扱について

(1)代理店に対する対応について
①電話勧誘時の話法などの手法について
■電話勧誘に係る消費者トラブルについては、事業者、販売代理店等と消費者との間における契約内容や提供条件に関する認識の齟齬、ならびに電話勧誘オペレータの法令・ガイドラインに対する理解不足が主な要因として認識しております。これらの課題に対しては、まず契約内容の十分な理解を促進する観点から、電話勧誘時において口頭説明のみに依拠するのではなく、契約前に料金や条件等を明示した説明書面を事前に送付し、当該書面を参照しながら内容の読み合わせを行う「後確認」を実施することにより、お客さまに内容を正確にご理解いただく取組を徹底しております。
■電話勧誘を行う代理店に対しては、コンプライアンス遵守を中心とした『BBCルールブック』ならびに『セールストークのガイドライン』を作成し、当社から代理店に対して展開しております。例えば、『BBCルールブック』においては、「電話勧誘を行う際は説明書面を交付した上で説明すること」が原則であることを明記し、代理店から代替的方法へ誘導するようなトークの禁止と、お客さまが代替的な説明方法を要望された場合は必ず音源データを残すことを指導しております。また、代理店の電話勧誘状況のモニタリングのため、音源データのチェックを定期的に行い、改善が必要な箇所についてはフィードバックやトークスクリプトの見直し等を行っております。消費生活センター様からのご申告を含め、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おります。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、個別に対応しております。特に、マニュアルに「電話勧誘を行う際は説明書面を交付した上で説明すること」が原則であることを明記し、代理店から代替的方法へ誘導するようなトークの禁止と、お客さまが代替的な説明方法を要望された場合は必ず音源データを残すことを指導しております。また、代理店の電話勧誘状況のモニタリングのため、音源データのチェックを定期的に行い、改善が必要な箇所についてはフィードバックやトークスクリプトの見直し等を行っております。
■販売代理店に対しては、各種関連法令やガイドラインのルールに基づい

て、「当社代理店」であること、「当社のサービスの勧誘であること」を明示し、これについて誤認を与えるトークは禁止である旨、強く指導しております。また、代理店届出番号を含む代理店名、代理店の連絡先、当社コールセンターの連絡先については、お客様にお電話口で必ずメモに控えていただくようご案内しております。なお、当社は、事前に当社のインターネットサービスにご興味があり、当社または当社代理店からお電話することに同意をいただいた方へお電話しております。
■架電時には平易な言葉を用いたトークスクリプトを用意し、ご意向を確認しながら進めることで、強引な勧誘とならないよう配慮しております。
■電話勧誘にあたっては、お客さまに誤認を与えることのないよう、事実に基づいた適切な案内を行うことを厳格に指導しております。また、根拠なく断定的な説明を行うことを禁止しており、料金の廉価性等を訴求する場合には、現在のご利用状況を確認したうえで、丁寧な説明を求めております。
■FVNO委員会作成の「光コラボの消費者保護に関する各種マニュアル・ツール」（高齢者対応及び理解度チェック方法含む）を策定し、2019年、2020年にNTT東西殿を通じて、コラボ事業者及び関係販売代理店への周知・展開を図り、高齢者を含め特定層に限らず、「適合性の原則」に即して丁寧な対応を推進してきたところであります。また、省令改正に伴う「電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化」の対応、及び高齢者に対する電話勧誘における「後確認」についても、FVNO委員会加盟の電話勧誘を実施している7社全てにおいて実施しております。

②オプション（ショップ独自を含む）勧誘の方法について
■当社が提供するオプションサービス（ショップ独自を含む）についても、ご契約の内容を十分にご確認いただいております。説明書面にオプションサービスの内容についても記載し、後確認（読み合わせによる説明）を実施することで、お客さまに契約内容をご理解いただけるよう努めております。
■オプションサービスや付加的なサービスのご案内については、お客さまの申込意思が不明確なまま契約に至ることや、無料期間終了後の課金・解約忘れ等により認識齟齬が生じることがないよう、サービス内容、月額料金、無料期間、解約方法等を分かりやすく説明することが重要であると認識しております。また、提案にあたっては、適合性の原則を踏まえ、お客さまの知識、経験、契約目的、利用状況等に照らして必要性や理解状況を確認し、適切なご案内となるよう努めております。
販売代理店が独自に提供するサービスについても、個別の同意書を用いて説明をしっかりと行い、お客さまによる確認・同意取得を徹底しております。

今後も、勧奨時の説明内容や同意取得の運用について、現場への周知・指導を継続するとともに、応対品質の確認や改善状況の把握を通じて、お客さまに契約内容や各種条件をご理解いただけるよう、分かりやすい説明および適切なご案内に努めてまいります。
■弊社の電話勧誘においては、光契約にかかわるオプションサービスは代理店よりお勧めするケースがございますが、代理店独自のオプション(光契約に関連しないサービス)の勧誘は禁止しております。なお、勧誘時のお電話だけでなく、その後の申し込み意思再確認のお電話(後確認の電話)でもサービスや無料期間等についてご説明をすることで、身に覚えのないオプション契約の防止に努めております。キャッシュバックの条件や手法に関しては、プロバイダや代理店独自の施策であると認識しておりますが、お客様のニーズや理解度に応じた丁寧な説明を行うよう努めております。
■オプションにつきましても、サービス概要や機能、月額料金、解約方法等を漏れなくご説明し、お申込み要否はお客様にご選択いただくよう販売員を指導しております。また、代理店が、当社回線のご提案・成約とからめてキャッシュバック施策を行う場合は、当社に届け出る事および必要な書面交付を行う旨を指導しております。代理店独自のオプションサービスについては、当社が提供するサービスだと誤認を与えないよう切り分けて営業活動を行うよう指導しております。そのうえで、代理店自身が責任をもって各種関連法令への対応を行うよう周知しております。
■オプションの勧誘にあたっては、サービス名称・内容・費用・無料期間や課金開始時期等について漏れなくご説明し、お客さまからの明示的な同意を得たうえでお申込みいただくことを徹底しております。

③書面交付の方法や考え方について
■当社では、契約締結前に紙の説明書面交付または代替的説明方法があることをご案内し、お客様が選択された方法に基づいて説明を実施しております。また、紙の説明書面交付を選択されたお客様には、書面到着後に改めて架電のうえ商品説明を行い、内容をご確認いただいた後に申込みを受け付ける運用としております。
■店頭でのお手続き時には、お客さまへ「書面交付方法(紙でのお渡しまたは電子交付)」の選択肢を提示しております。現在は、特段のご希望がなければ電子交付を優先的に勧奨しておりますが、交付方法を選択いただく際は、「弊社からのご案内」等を必ず活用の上、お客さまへ書面交付方法の説明を行い、お客さまご自身の意思で書面交付方法を署名・クリック等により選択いただいております。電子交付の閲覧方法については、「弊社からのご案

内」に記載しております。
なお、80歳以上のご契約者または弊社障害者等割引適用者につきましては、原則、書面での交付を行っております。
電話勧誘時におきましては、「1.ご意見」に記載の通り、説明方法についてオペレータより誘導することなく、お客さまへ説明方法をご案内し、ご希望に応じた方法で契約内容等の説明を実施しております。特段のご希望がない限りは、書面による説明を基本とし、書面送付後に内容をご確認いただいたうえで契約判断が可能となるよう対応しています。
■弊社では、書面を用いた提供条件説明に関して、お電話のみでの説明を希望される場合を除き、原則お客様に説明書面を郵送しております。
■契約書面：お電話で当社商品をご提案・お申込みいただいた場合は、紙による契約書面交付を実施しており、遅滞なく郵送させていただいております。説明書面：契約締結前までに、紙の説明書面交付と代替的説明方法がある事をお客様にご説明し、お客様にご選択いただいた方法を用いて交付のうえ商品説明を行うよう指導しています。
■電話勧誘は他の勧誘方法と比べ、お客さまに内容を正しくご理解・ご記憶いただくことが難しいため、より慎重な対応が必要であると認識しており、「書面等を目で見ていただきながら、口頭でご説明すること」が、お客さまの正しい理解を促す上で重要であると考えております。そのため、法規定に則り、書面や画面等をお客さまのお手元でご覧いただける状態にしたうえで、必ず口頭でご説明することを代理店に義務付け、その徹底に努めております。なお、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うえで口頭で説明すること、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うえで、お客さまのご希望に沿った方法で説明するよう指導しております。

④苦情に対する指導や評価について
■販売代理店に対しては、電気通信事業法や自主基準等に基づく営業マニュアルの整備、定期的な研修や対面指導を通じて、適正な名乗りや勧誘目的の明示、誤解を招かない説明の徹底など、法令遵守意識の向上を図っております。また、適合性の原則に基づき、お客さまの利用状況や知識・経験等を踏まえた適切な勧奨を行うよう指導しております。さらに、これらの取組の実効性を確保するため、通話録音を用いた無作為抽出によるモニタリングを定期的に実施し、説明方法や名乗り、勧誘内容の適正性等について確認を行っており、不適切な事例が認められた場合には、是正指導や再発防止策の検討・実施を速やかに行っております。加えて、お客さまから代理店に

関する苦情の申告があった場合には、通話録音の確認や関係者へのヒアリング等により個別事案ごとに事実関係を精査したうえで、説明不足や認識齟齬が認められた場合には是正措置を講じるとともに、改善が見られない場合には営業停止や契約解除等の厳正な対応を実施しております。実際の対応事例としては、電話勧誘時において、電気通信事業法や消費者保護法に抵触するような重篤案件が1件でも発生した場合や、キャッシュバックや月額料金の説明不足により一定数の苦情が発生した場合においては、当該代理店に対して営業停止の措置を実施するとともに、再発防止に向けた改善措置を講じております。

■苦情・ご指摘を受けた場合には、内容に応じて事実確認を行い、必要に応じて関係部署、支社・支店、代理店等と連携のうえ、個別事情を踏まえた対応を行っております。また、代理店等の対応に課題が認められる場合には、改善指導や運用の見直し等を行うほか、応対品質に関する確認結果や苦情傾向を関係部署へ共有し、店舗運営・販売活動の品質向上に活用しております。あわせて、不適切な応対が確認された場合には、評価への反映や改善指導等を実施しており、不正行為や不適正な販売行為等が確認された場合には、手数料返還等の措置を含め、事案に応じて適切に対処しております

■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おります。また、代理店の瑕疵が明確になった場合には必要に応じて販売活動の停止措置や改善に向けた研修の実施などを行っております。

■当社では、勧誘類型に応じて適用法令を踏まえ作成した専用販売ガイドラインを設け、代理店や販売員にはこれを遵守するよう指導しております。
苦情の内容により事実確認の調査を行い、結果に応じて適切に対処・是正指導を行います。また、苦情発生時以外にも、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、当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。結果によっては改善報告の提出やペナルティが課されられる場合もございます。

■定期的に覆面調査や店舗査察を通じたコンプライアンス巡回を実施し、適切な販売体制の維持に努めております。万一、不適切な対応が確認された場合には、当該代理店に対し原因究明および再発防止策の徹底を求める指導を行っております。

■消費生活センター様からのご相談等、代理店の不適切な勧誘の恐れがあると検知した際には、速やかに代理店・販売員を特定し、通話録音や申込資

材等の客観的証跡に基づく事実確認を行っております。不適切な行為が判明した場合には、事案の重さに応じて業務改善指示や稼働停止などの措置を行っております。
■販売代理店の指導等については、代理店マニュアルの作成、代理店研修、及びモニタリング等により、丁寧な説明に努め、苦情の縮減に努めており、消費者トラブルへの対応については、迅速に事実確認に努め、音声確認等を行うとともに、不適切な点があった場合は都度指導を行っています。

(2)契約者情報等個人情報の取扱について
■当社では、取次業務を行ううえで知り得た営業上の情報、技術上の情報およびお客さま情報について、第三者に漏らすことや当社サービスの取次業務以外の目的で使用することを契約により禁止しております。また、本ルールの徹底を図るため、マニュアル等に明記し、各代理店に対して指導を実施しております。
■個人情報の取扱いについては、社内規程および代理店等との契約に基づき適切に管理しています。また、代理店等においてお客さま情報を取り扱う場合は、必要な研修や監査等を実施しています。
■代理店が保有する契約者情報を第三者に提供することはございません。代理店内においても、販売行為で知りえた顧客情報を弊社商品以外のサービスに活用することは固く禁じております。
■当社回線契約の申込受付で知得したお客様情報は取り扱いルールを定め、代理店側の執務室の環境等も含め定期的な監査等により厳しく管理指導しております。なお、複数キャリアの商材を固定回線の代理店であれば、代理店が保有する情報資産を用いて営業活動を行っているものと認識しております。
■弊社では、お客様の個人情報は原則、店舗内に保管しておりません。
■他企業様などから、自社のお客さまの情報を弊社代理店にご連携いただき、勧誘を行うケースがあります。その場合には、事前に個人情報の受け渡しの同意、および勧誘を受けることへの同意をお客さまから得ていることを義務付けております。
■FVNO委員会加盟各社においては、個人情報の取り扱いに関する内規規定の策定や個人情報の持ち出しに関する規定の策定等を行うとともに、個人情報取扱者に対する教育を行うなど、適正な運営を図っています。