令和８年度東北電気通信消費者支援連絡会（上半期）開催報告

１．開催日時
令和８年９月１０日（木）１３時３０分から１６時００分まで

２．開催場所
仙台第二合同庁舎（仙台市青葉区本町３－２－２３）１２階会議室
※同時にＷＥＢ（「Ｗｅｂｅｘ」）開催

３．議事
（１）電気通信サービスの消費者保護に係る取組
（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）その他

４．相談事例に基づく質問・要望の主な内容

① 交渉力の低い消費者への勧誘

ア 事例概要

相談者は67歳女性。現在利用している携帯会社のショップ（ショッピングモール内のテナント）を訪れた際、代理店の担当者（自分はショップの店員ではないと言っていた）から、「自宅のWi-Fi機器が古くなっているので新しい機器に乗り換えた方が良い」と勧誘され、そうなのかと思い契約することにした。新しい機器代金の支払いは48回払いにすると説明を受け、古いWi-Fi機器は指示通りに解約処理をした。後日、自宅の固定電話について確認したいことがあったので同ショップを訪れたところ、今度は高額なスマホを勧められた。必要はなかったが勧誘がしつこかったので契約することにしたが、勧誘を続けるショップに不信感を抱き、後日契約したWi-Fi機器を解約しようと思い、カスタマーセンターに電話し解約希望を伝えたところ、解約は了解してもらったが違約金が発生するような話をされた。しばらくして通帳記入をしたところ、携帯会社名で約８万円もの引き落としがあり驚いた。この引き落としは何の代金か、また、携帯会社との契約・解約状況はどのようになっているのだろうか、と消費生活センターに相談があったもの。

相談者同意の上、消費生活センターから携帯会社へ照会。先に解約したWi-Fiの契約時期は令和6年4月で携帯番号と紐づいており、令和8年2月6日に解約申出されている。機器代はまだ残額があり月1,680円支払い継続中。新しいWi-Fiの契約時期は令和7年11月で固定電話番号と紐づいており、令和8年2月25日に解約申出されている。Wi-Fi機器代金の支払いについて相談者は一括払いを選択しており、８万円のうち約７万円がその端末代金とのことだった。センターでは相談者から新しい機器代金は分割払いだと聞いていたことから、７万円を一旦返金してもらい分割払いに変更できないかと交渉したが、それは出来ないとのことだった。

相談者に携帯会社からの回答内容を伝えたところ、「もしかしたら一括払いと伝えたかもしれない。以後交渉はしなくていい」とのことで、相談は終了した。

イ 論点

交渉力の低い消費者への勧誘について
（事業者への質問・要望）
・古い機器は携帯番号に紐づいており、新しい機器は固定電話番号と紐づいているとのことだったが、乗り換えであれば同じ携帯番号での契約で良かったのではないか。あえてそのようにした理由があるのか。
・Wi-Fi機器の乗り換えを勧めたのは、性能的に本当に必要があったのか。代理店担当者が行う勧誘方法として、事業者が定め、把握しているものなのか。
・ショップ内で代理店が勧誘するのは通常あることなのか。
・スマホの操作方法が分からない場合など、センターでもショップへの相談を勧める場合がある。高齢者がショップに出向いて相談に行った場合は、その相談対応に専念いただきたい。
・相談内容のとおり、高齢者は契約内容や解約条件を理解できていない事例が多い。高齢者にはいつでも違約金が発生しないで解約可能とすることとし、その前提でもって勧誘、契約する等配慮願いたい。

ウ 事業者回答

・旧据置型Wi-Fi機器と新据置型Wi-Fi機器は別々の通信契約となっており、それぞれの連絡先が携帯電話と固定電話で登録されているという状況で、紐づいている訳ではない。
・既存契約のまま機種変更することは可能だが、その場合、キャッシュバックの対象とはならない。代理店の報告では、相談者は電波状況に不満があり新しい機器への変更を検討していたが、古い機器の残債が28,000円であることが確認できたため、負担を軽減するべく20,000円のキャッシュバックができる新規契約を提案したとの事であった。弊社としては既存契約のまま機種変更の方が望ましいが、ご要望であれば提案しているもの。なお、新しい機器については、旧機器と比較し性能は向上しているが、基地局からの電波状況による環境悪化であれば必ずしも改善するものでもないため、この点については過大なご期待をもたせてしまった可能性がある。
・ショップに来店するお客様の要望は様々であり、スマートフォンの調子が悪いため来店するケースでは、ＯＳ等の更新がされておらず、更新により解消するケースも少なからずある。このようなケースでは自宅で最新バージョンに自動更新ができるよう据置型Wi-Fiを勧誘する場合や、店舗来店時、店内のWi-Fiで更新を行う有料の店頭サポートへの加入をお勧めする場合もある。このように、今後の利便性や安全性などを踏まえたサービスを提案するケースがあるので、ご理解いただきたい。。
・高齢のお客様にも十分にご理解いただける説明とご利用時のサポートに努める。現状、高齢のお客様に向けた特別なキャンセル規定は存在しないが、意見については社内共有する。

エ 座長コメント

今回の事例は、高齢者等の交渉力の低い消費者について、契約内容が複雑で理解が追いつかなかったことが相談の発端になったものと解される。高齢者等は当初の説明では理解しているつもりでも、契約する段階では理解が追いついていかないということはありえる。事業者側には引き続き丁寧な説明を行うよう取り組みを願いたい。

②電話勧誘の際の契約内容の説明

ア 事例概要

相談者は71歳女性。夜７時頃、大手電話会社のような名称で光電話を勧める電話があった。今契約中の大手電話会社と思い、「契約者と代わってほしい」と言われたので、夫に電話を代わった。「アナログ回線が終わり、電話は光電話に変わる。光回線の工事料金２万円は一旦払うことになるが後でキャッシュバックするので無料で変えられる」と説明された。更に通話料も安くなると言われたので、夫は光回線工事に応じた。一度電話を切ったのちに、別会社を名乗る電話があり、生年月日と氏名、住所、電話番号を確認された。よく考えたら自宅にパソコンも無く、光回線は必要ない。すぐに断りの電話をしたが、営業時間終了の音声案内が流れた。きちんと断りたいとして、消費生活センターに相談があったもの。

消費生活センターより、確認の電話があったという契約先電気通信事業者に電話をかけ、以下の問題点を伝えた。

・最初の勧誘電話で大手電話会社と誤解させるような名乗りであったこと
・アナログ回線が終了するので光回線に変える必要があると説明していること

対応者から問題点についての言及はなく、「この電話でキャンセル処理する。行き違いで書面が届いたら破棄して欲しい」との回答があった。

イ 論点

大手電話会社を名乗った電話勧誘行為、電話勧誘の際の契約内容の説明が不十分であることについて

（事業者への質問・要望）

該業者の相談事例では他にも、「大手電話会社のカスタマーサポートを名乗って電話があり、電話が古くなっているので光回線への切り替え工事が必要だ。電話料金が無料になる」や「アナログ回線が古くなったので光回線になります。電話料金が安くなる。工事費も無料です」など、事業者名を明らかにせず、消費者の気を引くような「安くなる」「無料」などの言葉を使った虚偽の説明が散見される。電気通信事業者には代理店等に対する指導等の措置義務があり。代理店による電話勧誘であっても、「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」の遵守をお願いしたい。

（総務省への質問・要望）

「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」が施行されて４年になるが、「説明書面を用いて説明を受けた」という事案を聞いたことがない。多くの相談で、説明書面の交付が無いままに電話勧誘によって契約になったという状況である。早めに気づいて苦情を申し出れば「この電話でキャンセルします」という対応が可能だが、「電機通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」に全く沿っていない勧誘、契約締結方法だと思われる。契約前に、サービス内容や料金などの概要を知って契約する、契約しないを検討できるよう、契約前書面の交付と書面による説明を行うよう、事業者への指導徹底をお願いしたい。

ウ 事業者回答

代理店による勧誘の際には、代理店名や連絡先を伝え、月額料金や解約金などの重要事項を説明しており、「大手電話会社」を騙る点や、事業者名を名乗らず勧奨するといった事実はない。

本件に関しては、申込前（重要事項説明前）のお客様の場合は、重要事項説明書送付の合意を得る際に不安点などが解消されないまま送付案内を行う事の無いよう、代理店へは改めて販売方法の指導を行った。

今後同様の事案が再発しないよう、代理店への指導を厳格化し、お客様に寄り添った対応を徹底させる。

エ　総務省見解

令和4年7月より、電話勧誘において消費者が電話で意思表示をする場合、契約締結前の提供条件の概要説明においては、説明書面を交付することが義務化され、消費者が、説明書面の交付によらない代替的方法を自ら積極的に求める場合に限り、代替的方法による説明が可能となることとしているところ。この義務が未だ浸透していないとのご指摘を踏まえ、引き続き、電気通信事業者や販売代理店に対して、法令・ガイドラインの遵守徹底を求め、適切な法執行に取り組むとともに、電気通信消費者相談センター等等に寄せられた苦情相談を踏まえた随時調査・実態調査（覆面調査）等の実施、消費者保護ルールの遵守状況のモニタリング等、実態把握に努めていく。

また、本年6月に消費者保護政策委員会において、法令遵守を確保するための措置の在り方を含む一次報告書を取りまとめ、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いる。

オ 座長コメント

今回の事例は、「大手事業者からの勧誘」「アナログ回線の切り替え」などについて、消費者を混乱させるような勧誘を行ったもの。勧誘方法について代理店等への指導の徹底が必要である。

書面の交付義務については、ルール化されて４年が経つが徹底されていない現状がある。制度が形骸化しないよう、事業者・代理店にはルールの徹底をお願いしたい。

③電話勧誘の際の契約内容の説明

ア 事例概要

スマホと光回線で月々6,000円の料金が発生しているが、スマホにある事業者から電話があり、「月額3,528円になります」と言われた。キャッシュバックがあり、初回工事費用が29,800円になるという。安くなるならと応諾したが、その後ネットでその事業者を検索すると、よくない事業者のようだった。書類は後日送付されるといわれた。契約をとりやめにしたいため、スマホに表示された電話番号に電話したがつながらなかった。
相談を受けた消費生活センターでは通信サービスの契約の際には、事前に概要書面を交付し、その書面に沿って説明することが義務付けられていることを相談者に情報提供した。通信事業者に対し、今回のトラブルを伝え、現在の契約状況を確認してもらい、契約をやめたいことを伝えることを助言した。通信事業者が「代理店が勝手に勧誘をしているのでわからない」など、解約を受け付けてもらえない場合は、消費生活センターから「光回線契約前に概要書面の交付が必須」との説明を受けたと申し出ることを付言した。また、解約手続きについて問題が生じた場合は、再相談するよう伝えた。

イ 論点

電話勧誘の際の契約内容の説明について
(事業者への質問・要望)
通信サービスは電話勧誘が多く、また、ほとんど概要書面を未交付のまま勧誘・契約が行われ、「トラブルが発生した」との相談が寄せられている。トラブルの未然防止のため、概要書面とその説明の徹底をお願いしたい。

ウ 事業者回答

弊社ではご契約時のご案内において、説明書面を郵送した上での口頭説明と、代替方法（WEBページ等の参照）の両方を提示し、お客さまのご希望に沿った方法をご選択いただくよう指導している。
本件に関しては、代替方法（お客さまの携帯電話へ送信したSMSよりリンク先のWEBページにアクセスをお願いし、説明書面と同等の内容をご確認いただく方法）にて対応した記録を確認した。
しかしながら、ご案内の際に選択肢を正しく説明できていたかについては、代理店での通話音声データの保管期間を超過しており、客観的な事実確認ができない状況であった。
弊社としては、説明書面交付のルール徹底は非常に重要であると認識しており、法令遵守の徹底と、お客さまに十分ご理解・ご納得いただいたうえでご契約いただけるよう、管理・指導を徹底したい。

エ　座長コメント

電話勧誘の際の説明について「架電している会社の名前が紛らわしく誤認しがち」「勧誘の内容がポイントのみで全体が分かりにくい」ということが相談の発端と考える。分かり易い説明を行うよう考慮願いたい。
また書面の交付義務については、ルール化されて４年が経つが徹底されていない現状がある。制度が形骸化しないよう、引き続き事業者・代理店にはルールの徹底をお願いしたい

④相談窓口での対応

ア 事例概要

相談者は57歳。昨年12月からクレジットカードに身に覚えのない請求があり引き落としされていた。昨年12月は17,000円、今年1月は18,000円、2月は17,000円だった。気づいたのは2月になってからで、いつもは請求明細を見ていなかったが、請求額が多いと思い明細を見て気づいた。利用先は大手携帯電話会社Aが提供するオンライン専用ブランドBだった。自分で調べたところアプリでデータ容量や通話料を必要な分だけ購入する仕組みのようだ。全く契約した覚えがなく、同居の家族に確認するが家族も知らないとのことであった。

Aに調査してもらうと「あなたは11月中旬に届いているSMSのURLをクリックし、その時ワンタイムパスワードも入力し契約しているので請求は取り消せない。カードの締日の関係で3月まで請求は止められないが、4月からは請求を止める。契約についてはBに問い合わせてください」と言われた。クレジットカード会社からはカードの再発行はしてもらった。Bへチャットで問い合わせると「あなたの契約はない」と返信がきた。「フィッシング詐欺にでもあったのかもしれないが、今やれることはやった。今後どうしたらよいか」と消費生活センターに相談のあったもの。

相談者は、Bの契約を解約しない限りカード番号が変わっても請求が継続しないか心配しており、消費生活センターでは、Aの消費者センター専用窓口に契約について問い合わせたところ、「Bはネットからしか申し込みできないサービスでここでは分からない。直接サービスを提供しているBに問い合わせてほしい」と言われ、Bの公式ホームページの代表電話に架電すると「請求に関してはAのお客様相談室に問い合わせてほしい」との回答だった。

また、カード会社の消費者センター専用窓口からは「カードが再発行されたが今後の請求は必ず止まるとは限らない。本人からカスタマーセンターへ問い合わせて調査してもらったほうがよい」との回答だった。

当センターの確認結果を相談者に報告したところ、「再度Bへチャットで問い合わせると契約はないと言われた。カード会社からは既に調査は終了し返金には応じられないと最終回答を言われている。カード会社が利用先Bの請求の信用性を調べているか気になるので再度カード会社に問い合わせてみる」とのことだった。

イ 論点

複数の相談窓口での対応の連携強化について

社内での情報共有化について

（事業者への質問・要望）

本件について契約等状況の確認のため当センターから相談窓口（携帯電話会社A及びオンライン専用ブランドB）に問い合わせたが、A窓口からはBへ、B窓口からはAへ問い合わせるように言われ確認ができなかった。相談者は自衛のためにクレジットカード番号の変更を余儀なくされたため、当該社の対応について強く抗議され事実関係が不明のまま弁護士へ相談に行くと言われ相談終了となった。本件のような契約した覚えのない方への両窓口の対応に相談者は困惑しており。今後は、相談者が安心して相談できるようなカスタマーサポート窓口の連携を希望する。

ウ 事業者回答

Bはオンライン専用サービスであるため、原則チャットへのお問い合わせをお願いしているが、契約覚えのないお客様をチャットに誘導したことで、スムーズな対応ができず、ご不便をおかけしたことについてお詫び申し上げる。お申し出内容を確認する限り、お客様のクレジットカード情報が第三者に不正利用され、第三者のB契約の支払方法として登録された可能性が考えられる。弊社ではクレジットカード情報を保有しておらず、契約を特定することが難しいことから、今回のようなケースではクレジットカード会社へ不正利用の申告および調査をご依頼いただくようお願いしている。今後はお客様や消費生活センターからのお問い合わせに対し、関係窓口間でより適切な連携が図れるよう努める。

＜事業者の回答を踏まえた意見＞

【事業者団体名：C】

クレジットカートの不正利用に関し、事業者とカード会社が連携して防止するシステムの構築が必要。

エ 座長コメント

オンライン専用の安価なサービス、簡易な手続きであることから、このようなトラブルも生じ易いという一面もあるが、現実に問題が生じている以上、事業者においてはトラブルに適切に対応できるよう窓口間の連携について、体制作りをお願いしたい。

⑤出張販売における勧誘方法

ア 事例概要

大手ショッピングモールのイベントスペースで有名な菓子の名を関したフェスと称して「射的をしてお菓子を当てよう」と呼びこんでいた。参加してみると、アンケートに答えてからと言うので答えたところ、住まいや家族構成の他、好きな当該の菓子の味に加えて、利用している携帯電話会社を答える欄があり記入した。射的をした後、有名菓子以外のお菓子とティッシュをもらい、さらに詳しい携帯電話のアンケートに誘導され「５、10分で終わるので今日乗り替えてほしい」「気に入らなければすぐに又元のキャリアに戻してもいい」などと言われた。そもそも５、10分で携帯の乗り換えができるわけではないし、有名菓子が当たると呼び込んで結局は携帯電話の乗り換えが目的のイベントというのは特定商取引法や、景品表示法に違反していないか。

イ 論点

出張販売における勧誘方法について
（事業者への質問・要望）
来場者の中には、「射的をしてお菓子を当てるイベント」と思い参加されていた方もいるのではないか。目的を隠した呼び込みとなっていないか。

ウ 事業者回答

事例の通りショッピングモール等でイベント販売を行うケースがある。弊社では、このようなイベント販売を行うにあたっての遵守事項、禁止事項などを記載した販売ガイドラインを作成し、遵守徹底に努めている。その中では、開催主体となるショップ名の明示、サービスブランドののぼりを立てることや、弊社サービスの勧奨をする場合はお客様のご了解を得ることなどを規定している。また、イベント販売についてもランダムとはなる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いる。
万が一、ルールを逸脱する勧誘行為があった場合には、弊社お客様相談室までご連絡を願いたい。

エ 座長コメント

イベント等を絡ませるまぎらわしい勧誘方法について、相談があった事業者ばかりでなく、関係事業者すべてについて不適切な対応とならないよう、配慮をいただきたい。

⑥訪問勧誘の際の契約内容の説明

ア 事例概要

相談者は76歳。夕方に突然光回線事業者が来訪し、通信速度が速くなると言われ現在使用中の事業者と思い申し込んだ。翌日には受付完了メール、工事準備完了メール、申込御礼メールが届いた。事業者名をよく見ると別事業者だったことに気がついた。「工事で自宅に入られるのも嫌だし、現在使用中の事業者と違うこともあり、キャンセルしたく名刺に記載されている事業者の連絡先に架電しているが、呼び出し音はなっても電話に出ない、どうしたら良いか」と消費生活センターに相談があったもの。

消費生活センターから事業者に架電。事業者の回答は「まだ工事を行っておらず開通前なので本日付でキャンセルに応じる。今後行き違いにより契約書が届いたら破棄してほしい」とのこと。相談者に伝え相談終了した。

イ 論点

訪問勧誘の際の契約内容の説明について

（事業者への質問・要望）

訪問販売時の際、事業者、代理店が別事業者であることの説明が不足していると感られる。また、電話が繋がらないのも消費者の不信感が募るので代理店の指導を徹底願いたい。

ウ 事業者回答

■訪問時のご説明について

ご訪問時には、名乗りを必ず行うとともに、既存回線とは異なる回線になる旨を漏れなくご説明するよう指導している。

加えて、フォローコールにおいて誤認を招く説明がなかったかを再度確認する体制としている。

この事案についても、フォローコールにて改めて「この度お申込みいただくサービスは、弊社が提供する新しいインターネット回線サービスとなります」「強制的な変更等ではなく、任意でのお申込みになります」と説明し、各確認に対し「わかりました」とお客さまにご同意いただいた状況を確認した。

しかし、結果としてお客さまの誤認をフォローコールでも払拭しきれなかった事実を踏まえ、当該代理店に対しては、ご訪問時のご案内をより分かりやすく丁寧に行うよう改めて指導した。

■代理店窓口の応答について

弊社では代理店窓口の応答率の適正化のため、つながりやすい窓口の運営を行うよう指導するとともに、定期的な応答率の監査を行うことで、応答品質の維持に努めている。

本件におけるキャンセルのご連絡については、代理店の窓口ではなく営業担当者の携帯電話への着信であった。担当者が商談中であったことから、即時には応答できず、同日中に折り返しのうえキャンセルを承った状況を確認している。

弊社としては、担当者の携帯電話をご案内する際、外出・商談中等ですぐに応答できない可能性があること、およびその際は必ず折り返しをする旨を事前にお伝えしていれば、お客さまのご不安を防ぐことができたものと認識している。

弊社代理店全体に対し本事例の内容を共有し、注意喚起を実施した。

エ 座長コメント

開通前に契約をキャンセルできたため大きなトラブルとはならなかった事例であるが、事業者においては、引き続き勧誘時の丁寧な説明と相談窓口での適切な対応をお願いしたい。

⑦通信サービス料金の支払方法について

ア 事例概要

４年前、通信キャリア系クレジットカードのランクをシルバーに変更した際に解約したゴールドカードが、半年前から契約関係のない別通信キャリアの支払方法に紐づけられ不正利用されていた。カード会社に不正利用の返金申請をしたが、カード規約により直近90日分しか返金されなかった。カード規約で返金対象とならない直近90日以前の決済について、カードを不正利用された（契約関係のない）通信キャリアに電話をして返金を求めたが、「あなた（相談者）名義の契約はない」との回答のみで、個人情報の関係で対応してもらえなかった。

相談を受けた消費生活センターでは、（契約関係のない）通信キャリアと不正決済を特定して交渉するため、カード会社に通信キャリアへの苦情の通知と調査を申し入れた。通信キャリアへの通知・調査は行われなかったが、カード会社から全額返金された。

イ 論点

契約名義ではない他人のカードを通信サービス料金の支払方法とすることについて

（事業者への質問・要望）

【質問】

・通信サービス料金の支払方法に、契約名義ではない他人（保護者や家族以外の方）のカードを登録することは認められているのか。

・契約名義人とは別人のカードを登録できる場合、カードの不正利用を防ぐためにどのような手立てが取られているか。

・通信契約の名義人ではない方から、カードが不正利用されたとの苦情が入った場合、どのような対応をされているか。

【要望】

・クレジットカードの不正利用が増えており、他人のカードが通信契約の支払方法に紐づけられないよう対策を望む。

ウ 事業者回答

【事業者名：A】

① 契約者以外のクレジットカード登録について

弊社では、通信サービス料金のクレジットカードによる支払いについて、原則として契約者本人名義のクレジットカードでの申込みとしている。なお、個人契約の場合に限り、店頭での手続きにおいては、契約者の家族または法定代理人名義のクレジットカードによる申込みを受け付けている。保護者や家族以外の第三者名義のクレジットカードを、支払い方法として登録することはできない。

② 不正利用防止のための確認・対策について

契約者の家族または法定代理人名義のクレジットカードを登録する場合は、契約者との関係を確認できる書類のご提示や、カード名義人本人による来店およびカードの持参を条件としている。あわせて、クレジットカードの有効性確認や本人確認等を実施している。

③ 不正利用に関する申出があった場合の対応について

クレジットカード名義人本人から、身に覚えのない通信料金の請求やクレジットカードの不正利用に関する申し出があった場合は、まずクレジットカード会社へご申告いただくようご案内している。その後、クレジットカード会社からのチャージバックに基づき、弊社グループのファイナンス会社および弊社において事実関係の調査を実施し、必要に応じて適切に対応している。

④ 他人名義のカード登録防止に向けた対策について

クレジットカードの不正利用防止は重要な課題であると認識している。弊社では、契約者とカード名義人の関係確認や本人確認等を実施するとともに、契約者とカード名義人が一致しないことが判明した場合や、不正利用のおそれがあると判断した場合には、事実関係を確認のうえ適切に対応している。

今回のご意見については真摯に受け止め、引き続き適切な本人確認および不正利用防止に努めていく。

【事業者名：B】
・弊社各ブランドの通信サービス料金の支払方法としてクレジットカードをご登録いただく際、受付可能なカード名義人の範囲を定めている。オンラインでの手続きにおいては、請求者名義と同一のクレジットカードのみ登録可能としている。また、店頭等対面での手続きにおいては、契約者本人のほか、契約者の旧姓名義、親権者名義、または二親等以内の家族名義のクレジットカードについて、所定の本人確認書類や家族関係を確認できる書類等のご提示を以て受付可能としている。電話・チャット等による手続きにおいても、契約者本人、請求者、親権者または二親等以内の家族名義のクレジットカードに限定して受付しており、必要に応じて家族関係を確認できる書類等の提出をお願いしている。一方、オンライン手続きのみのブランドでは、システム上、契約名義とクレジットカード名義が異なっていても支払方法に登録することが可能だが、クレジットカード登録時に３Ｄセキュアを導入し、ワンタイムパスワードによる認証を行うことで、第三者による不正利用を防止している。
・クレジットカードが不正利用されたとの苦情が入った場合、弊社ではクレジットカード情報を保有しておらず契約を特定することが難しいことから、各クレジットカード会社へのお問い合わせをお願いしている。クレジットカード会社から弊社請求について、チャージバック（クレジットカード会社から債権を引き取り、お客様へ直接請求する対応）や通信契約名義の調査の依頼があった場合は対応している。
【事業者名：C】
原則、本人様名義のクレジットカードのご登録をお願いしている。家族名義のクレジットカードも登録できるが同意書のご提出が必要となる。
しかしながらクレジットカード会社へのオーゾリゼーションの確認についてはクレジットカード会社により異なり、名義の確認が必須となっている訳ではない(各クレジットカード会社の仕様によるもの)。
なお、クレジットカードの第三者不正利用については、基本的にはクレジットカード会社への相談をお願いしている。弊社に相談があった場合もできる範囲で解決に向けてサポートさせていただくが、カード番号や口座番号から契約者様の逆引きを試みることは可能だが時間を要し、事例同様にご契約名義が第三者であれば、弊社から開示はできない。
【事業者名：D】
弊社では、お支払い名義人様の範囲について、特定の制限は設けていない。契約時、支払い方法を登録する際には、支払い者自身が情報を入力いただくことを前提としている。。
また、クレジットカード情報ご登録の際には、３Ｄセキュア認証を導入しており、クレジットカードの所有者以外の手続きができないようセキュリティの確保に努めている。身に覚えのない請求については、クレジットカード会社へ問い合わせいただくようご案内している。
記載の内容については、貴重なご意見としてサービス向上のための参考にさせていただく。

エ　座長コメント

支払いの際のクレジットカート決済に係る返金等の問題に関しては、事業者が直接の当事者ではないが、消費者への利便性、ブランド信頼性の向上のため、不正な利用が疑われるものへの対応について、関係者間で連携、工夫願いたい。

⑧交渉力の低い消費者への勧誘

ア 事例概要

相談者は75歳、一人暮らし、生活保護世帯。昨年秋、近所にオープンした大型商業施設には携帯電話ショップが３店舗入っている。各店舗で「安くなる」と説明され断れず携帯電話の通信契約を２回変更した。心当たりのない料金が引落とされていることに気づいたため店舗に出向いた。最後に契約した事業者に支払い明細を確認するとセキュリティソフトの料金（751円）と説明されたが、「担当者により支払いを止められないと回答する人、止められるという人がいる。不要な料金は支払いたくない。ここ２年ぐらいの間に何度も通信会社を変更していることもあり貯金が減ってきた。担当のケースワーカーに相談したが自己責任と言われ、このままでは不安である」として、令和8年6月初旬に相談を受けたもの。

何度もキャリア変更すると事務手数料等が発生するため支払いが高額になる可能性があり、支払いについて再度ショップに確認するよう伝えた。また、ショップの説明で理解できなければセンターに来所してもらい相談者と事業者に確認することもできると説明した。相談者は再度店舗でセキュリティソフトの解約を求めたができないと回答されたためその支払いが終わるまで通信契約を続けることにしたと後日報告があった。それから約２週間後、再相談があり、納得できないため事業者に確認してほしいと連絡があった。相談者にセンターに来所してもらいセキュリティソフトの支払いについて事業者のお客様相談室に確認した。「相談者は過去４年間の記録を見る限り通信会社３社との契約変更を何度も繰り返しており、相談者が解約したいと話しているセキュリティソフトは約１年半前に契約したもので来年11月までの分割払いになっている。解約は難しいが直近で契約したオプション契約（548円）は解約できるためそちらを解約してはどうか」と助言を受けた。相談者とその解約の連絡をしたところ6月末で解約されるため今後は料金引落としがかからないと説明された。その旨を相談者に伝え相談終了とした。

イ 論点

生活保護受給の高齢者等交渉力の低い消費者への通信契約の勧誘について

（事業者への質問・要望）

事例のように高齢者や障がい者は「安くなる・キャッシュバックが受けられる」と説明されると断り切れないということもあり安易に契約変更することが多いように思われる。また、80歳以上の高齢者の場合、契約時、家族への確認が必要と業界ルールにあるが家族に確認していないケースも見受けられる。昨年度も同様の意見交換が行われているが、トラブルは増える一方と実感している。このような不必要な契約を繰返さないためにもショップ（代理店）での勧誘時のルール作りを求める。

ウ 事業者回答

【事業者名：Ａ】

弊社では、お客さまにサービス内容をご理解・ご納得いただいたうえでお手続きいただくことが重要であると考え、電気通信事業法の消費者保護ルールや適合性の原則に基づき、お客さまの年齢や知識・経験、ご利用目的等に応じた説明を行うよう、代理店を含む販売スタッフへ指導している。特に、高齢のお客さまや障がいのあるお客さまなど、配慮が必要なお客さまに対しては、より丁寧な説明や理解度確認に努めている。また、80歳以上のお客さまについては、ご家族の同伴をお願いするほか、お客さまの同意を得たうえでご家族へお手続き内容をご説明するなど、ご契約内容を十分ご理解いただけるよう取り組んでいる。

加えて、来店目的以外の商品・サービスをご案内する際は、事前にお客さまのご意向を確認し、ご不要とのお申し出があった場合には、ご提案は行わないよう販売スタッフへ指導している。

また、お客さまや消費生活センターからいただいたご意見については、事実関係を確認のうえ、必要に応じて代理店への指導や再発防止に取り組んでおり、今後も、お客さまに安心してサービスをご利用いただけるよう、代理店への指導・教育の充実に努めていく。

【事業者名：Ｂ】

ご高齢のお客様や障がいをお持ちのお客様に対しては特に、ニーズや利用状況に応じた適切なご提案を行い、不要な契約や認識相違によるトラブルにつながらないよう販売代理店への指導を行っている。弊社ではTCA（電気通信事業者協会）の自主基準等に基づき80歳以上のご高齢のお客様が単身で来店された際には、原則店舗からご家族に架電を行う取り組みを実施しているが、ご家族への確認が不要等との申し出があった場合には、本人の意思で契約を承っている。単に料金面や特典のみを訴求するのではなく、契約変更に伴うメリット・デメリットを含めてご説明し、お客様にご納得いただいたうえでお申し込みいただくよう引き続き努めるが、家族確認を行うべきお客様への対応に漏れが発覚した場合には、当該店舗スタッフへのフィードバックを徹底し、再発防止に努めている。

【事業者名：C】
業界ルールとして、店頭販売において80歳以上のお客様の場合、ご家族への確認をお勧めするルールは存在するが、ご家族への確認を必須とするものではなく、ご家族がいない方や、ご家族への確認を希望されない場合などは不要としている。実際に、ご自身で判断できるので家族確認は不要とのことでご契約に至ったものの、後でご家族からの強い反対によりキャンセルのご相談をいただくケースも散見される。
弊社では、販売時に強引な勧誘や不適切な販売があった場合には、当然のことながら原状復帰に相当する対応を行うこととしており、販売代理店に対しても是正対処している。一方、適正と思われる販売であっても、高齢のお客様や障がいをお持ちのお客様の場合は、救済の観点も踏まえ対応するように心掛けているが、事業者だけの対応では限界があるようにも思われるので、民官で協力した消費者教育の必要性を感じる。
【事業者名：D】
弊社では、店舗にてご契約をいただく際、65歳以上のご高齢のお客様については、対応手順をガイドラインとして定めている。
接客時は、大きな声でゆっくり話す、専門用語は利用しないなど丁寧にご説明し、重要事項説明においては、紙媒体を用いて時間をかけてマーカーなどを引きながら、ひとつひとつ丁寧にご説明することで、ご自身がご契約されるプランについての理解を深めていただけるよう案内している。
80歳以上の方については、契約者様本人の同意をいただいた上で、親族の方にお電話を差し上げご意向の確認をお願いしている。
また、弊社ではご来店時に「ご来店アンケート」を実施し、お客様のご利用状況を把握した上で、個々のお客様に適したサービスをご提案している。さらに、ご契約時には「相互チェックシート」を用い、ご契約内容についてお客様との間で認識の齟齬が生じないよう適合性の原則に配慮した運用を心掛けている。
記載の内容については、貴重なご意見としてサービス向上のための参考にさせていただく。

エ 座長コメント

高齢者については本連絡会でも多くの事例が紹介され実際に配慮がなされているが、障がい者については対応が難しく、実際の契約・勧誘の現場対応だけでは困難と考えられる。事業者ばかりでなく行政側でも今後ルール作りなど検討していく必要がある事例である。

⑨ 店舗販売時の契約内容の説明、相談窓口での対応

ア 事例概要

相談者は70歳。家電量販店にエアコンを見に行った際に、電話回線と一緒にエアコンの配管が入っていたため、電話回線の移設工事が必要と言われた。担当者から「移設工事をすると取付日が遅くなるから、電話線のいらない固定電話を契約するとよい」と言われ、キャリア担当者を連れてきた。インターネットは使っているかと聞かれたので、使っていると答えたところ、据え置き型Wi-Fiも勧められた。電波確認のためWi-Fiの機器は持ち帰り、翌日再度店舗に出向き固定電話サービスを契約した。Wi-Fiの使い勝手が悪く、他ショップ店員に聞いたら「このWi-Fiはマンション向けで戸建て向きではない」と言われた。さらに、キャリア担当者から「固定電話が開通しない」と何度も連絡があった。通常は、固定電話サービス契約後にWi-Fiを契約するらしく、契約書面の発行も忘れられていた。使い勝手が悪いのと、説明に不備があるので解約したいとして消費生活センターに相談があったもの。

電話回線が開通せず使えないこと、Wi-Fiの使い勝手が悪いこと、契約書面の発行を忘れられたことなど、納得いかない点をまとめ交渉してはどうかと助言した。後日、相談者から連絡があり解約に応じてもらえたと報告があったが、複数の担当部署をたらいまわしにされ、電話がつながるまでに１時間以上かかったとの苦情があった。

イ 論点

店舗販売時の契約内容の説明、相談窓口での対応について

（事業者への質問・要望）

相談者はエアコンを購入するために家電量販店に出向いており、固定電話サービスと据え置き型Wi-Fiは不要な契約だったのではないかと思われる。消費者にとって必要な契約なのかどうかを判断し勧めていただきたい。当該キャリア様に限らずカスタマーセンターになかなかつながらないという苦情がよく入り、つながってもガイダンスが流れ、高齢者の方は何番を選択するとよいのかが分からないという相談も多い。高齢者の方向けに、すぐオペレーターとつながる専用番号を設けていただきたい。

ウ 事業者回答

本件はあっせんとなっていないため詳細が判りかねるが、申告内容から推察される内容について回答する。

クーラーのホースを通す穴を共有している光ファイバーケーブルが邪魔になるため、固定電話もインターネットも外部からの配線が不要な無線通信サービスをお勧めしたように思われる。これにより、既存契約を解約しケーブルを撤去することで、エアコン設置工事への支障を解消する趣旨であったとすれば、必ずしも不要な契約を勧めたものとはいえないと考えられる。

電話窓口については、弊社では扱うサービスが多岐に渡り、それぞれに専門性が必要となるため、最初の電話番号窓口をサービス毎に分割し、その後もお問合せ内容によってIVR（音声応答装置）にて振り分けを行う仕組みを設けており、電話番号や自動電話応答の選択を間違われると異なる窓口に転送やお掛け直しをしていただく必要がある場合がある。また、時間帯や日付によって繋がりづらい時間帯もあるが、コールバック予約等のサービスを設け、指定の時間に当社から発信するようにして待ち時間を少なくする試みも行っている。今後もAI等の活用も含め、利便性の向上に努めていく。高齢者向けの専用電話番号の設置については、ご意見として承る。

エ 座長コメント

事業者側の説明でエアコンと通信契約をセットとして勧誘を行ったことについて理由があることは分かったが、実際の契約の場面では結果として消費者側には理解されなかった。繰り返しとなるが、事業者・代理店には丁寧、分かり安い説明を行うよう、引き続きご努力願いたい。

⑩ 契約時のオプションの説明

ア 事例概要

相談者は82歳。４年半使用したスマホをＡ社に乗り換えた際、迷惑メールが来ないようにしたいと伝えたところ、Ｅ社のセキュリティソフト(以下、ソフト)を勧められ契約。その際、家族等への連絡や同席は求められなかった。新しいスマホ端末が１週間後には毎日２回の充電が必要となったが、購入店が問題ないとして対応しなかったので、２か月弱で解約したところ、店員からソフトと端末代の合計1,200円を支払い続けることになると言われた。ソフトを一度も使用していないのに支払い続けることに疑問を持ち、ソフト会社の電話番号を見つけ相談したところ、スマホの解約日であれば60日間の返金保証があったと言われた。Ａ社店員の説明不足なので、毎月750円を４年間支払いし続けることに納得いかない。さらに、解約後も高額の請求があったので、料金窓口に確認したところ、オプション３つの請求が続いていることが分かった。

消費生活センターでは、相談者の話に齟齬があり、セキュリティソフトの契約書が見当たらなかったので、Ｂ社にソフトの契約書の写しを求めたが、契約書類の保管期間が３か月なので提示できないと回答があった。その後、店がセキュリティソフト代金の半額18,000円と、解約後も請求が止まらなかったオプション代金の合計2,000円の合計を相談者に現金で手渡しすることになった。

イ 論点

契約時のオプションの説明について

（事業者への質問）

・契約者が、迷惑メールが来ないようにしたいと希望した場合、どのような方法を案内されているか。

・相談者が高齢者など要配慮者の場合、契約内容を理解したかどうかの確認方法について。

・セキュリティソフト会社Ｅ社によると、Ａ社専用のサポート窓口があるようだが、Ｅ社は電気通信の契約ではなく、他社との契約につき対応できない、として全面解約には応じてくれなかった。各社のＥ社との提携関係をお聞かせいただけないか。

（総務省への質問。要望）

本事例のように、高齢者や障がい者など要配慮者の契約時に、代理店がセキュリティソフトやオプションの契約を勧めていることが多くみられるが、電気通信事業法上の契約ではないことから、説明が不十分なまま契約が締結され、契約者の不利益をもたらしている事例が散見される。抱き合わせの契約時に、事業者の説明責任や求められるよう、適合性原則の拡大解釈を行っていただきたい。

ウ 事業者回答

【事業者名：Ａ】

本件、お客様からスマートフォンのセキュリティに関してご相談があり、サービス内容、料金、契約期間、60日間返金保証制度等についてご説明したうえで、セキュリティソフトをご契約いただいたと認識している。また、ご家族への確認についても、契約時お客様より「家族へは連絡しないでほしい」と申告があったため実施していなかった。より一層お客様のニーズや利用状況に応じた適切なご提案を行い、不要な契約や認識相違によるトラブルにつながらないよう努めていく。

・迷惑メールが来ないようにしたいとの申告があった場合、弊社では迷惑メールフィルター設定をご案内するとともに、セキュリティソフトをご提案している。

・ご高齢のお客様には、知識・経験・理解度に応じて丁寧に説明し、説明の都度ご不明点がないかを確認している。また、通信契約の場合は、重要事項説明書のチェックシート等により理解度を確認し、十分にご理解いただけていない様子がある場合は、再説明や別スタッフによる確認を行っている。

・弊社は、セキュリティソフト会社の代理店として、製品を発注・販売している。販売時にはサービス内容や料金、支払方法、60日間の返金保証等についてご説明している。60日間の返金保証に関しては、セキュリティソフト会社運営の弊社販路購入者向け窓口にてお手続きいただく制度となっており、原則お客様ご自身でのご申告をお願いしているが、お客様の状況に応じて、店頭にて申告手続きをサポートさせていただく場合もある。販売時の説明内容等について弊社で事実確認を行い、万が一販売代理店の対応に不備が確認された場合には、割賦契約の取消しや返金等を含め、個別に対応を検討している。

【事業者名：B】
・お客さまのご利用状況やご意向を確認したうえで、弊社が提供する迷惑メール対策機能やセキュリティ対策サービスをご案内している。弊社が提供するサービスのみではご要望に沿えない場合に、必要に応じて他社サービスについてもご案内し、お客さまにご選択いただいている。
・適合性の原則に基づき、お客さまの知識・経験・利用目的等に応じた説明を行うよう代理店へ指導している。特に高齢のお客さまや配慮が必要なお客さまに対しては、料金やサービス内容などの重要事項について、「弊社からのご案内－ご契約前の重要説明事項－」の冊子を用い、より丁寧な説明を実施し、お客さまの理解状況を確認しながら手続きを進める運用としている。
なお、本件のセキュリティソフトのように、代理店が独自に販売するサービスについては、サービス内容、継続料金、支払い方法および解約方法等について説明を行うとともに、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いる。そちらの同意書の中でも、80歳以上のお客さまについては家族確認のチェック欄を設け、ご家族へのご契約内容への確認の要否についてお客さまご自身にご確認いただいている。
・セキュリティソフト会社E社と弊社については、提携関係はない。各ショップにおいて他社が提供するセキュリティソフト等のサービスをご案内する場合は、当該サービスが弊社の提供する電気通信サービスではなく、サービス提供事業者と代理店との契約であること、ならびにサービス内容や料金、お問い合わせ先等についてご説明のうえ、お客さまに同意いただきお申込みいただく運用としている。
また、当該サービスに関する契約内容や解約条件、返金可否等については、原則としてサービス提供事業者が定める条件に基づき対応されるものと認識している。
なお、お客さまからご相談をいただいた際には、契約内容を確認のうえ、必要に応じてサービス提供事業者の窓口をご案内するなど、適切なサポートに努めている。
【事業者名：C】
・迷惑メールを100%防ぐことは困難だと思われるが、お客様のご利用状況をお伺いして、セキュリティソフトを勧めたり、フィルタリング設定などをご案内することになる。
・説明の都度、不明点がないか確認させていただくことや、ご契約の最後に改めてご契約内容の最終確認をさせていただくことになる。しかしながらお客様から、理解できない、判らない等の意思表示がなければ確認することは困難。
なお、店頭販売においては80歳以上のお客様には、ご家族様の同伴推奨や架電確認に取り組んでいる。
・どのような対応になるかは、サービス提供事業者と弊社の契約内容によるので一概にはお応えが難しいが、弊社のサービスとしてご提供するなら各種窓口は弊社になる場合が多いと思われるが、契約の取次ぎだけであれば、各種窓口はサービス提供事業者になるかと思われる。
【事業者名：D】
・弊社では、迷惑SMSの受信対策として、自動検知により受信を拒否する「迷惑 SMS 拒否設定」を無料で提供している。また、迷惑メール対策の一環として、迷惑メールにお困りのお客様に対し申告窓口も設けている。お客様から迷惑メールについてお問い合わせがあった場合は、状況に応じて有料のセキュリティオプションを案内する場合もある。
・ご契約時には「相互チェックシート」を用い、ご契約内容についてお客様との間で認識の齟齬が生じないよう適合性の原則に配慮した運用を心掛けている。
・弊社でご契約いただいたオプションについては、弊社のコミュニケーションセンター、もしくは専用アプリより解約が可能である。

エ 総務省回答

いわゆるオプションサービス（付随有償継続契約等）については、通信契約と一体的に提供されるものについては、契約前の説明義務・書面交付義務の対象となるものである、
また、義務対象となる電気通信役務なくしては付随有償継続契約の提供が成り立たない場合は、通常初期契約解除後に付随有償継続役務の契約を継続させてもその履行をすることができず債務不履行となり、結果的に付随有償継続役務の契約も解除されるものと考えられる。
本件のセキュリティソフトは通信契約解約後も請求が続いていることから一体的に提供されるオプション契約ではないが、いずれにしてもオプションに加入することについて利用者の明確な意志が形成されていることが求められる。
なお、高齢者をはじめとする交渉力の低い消費者の保護に関しては、令和7年10月、「消費者保護ルールの更なる適正化とDX時代への対応の在り方」の「交渉力の低い消費者の保護について」として、情報通信審議会への諮問を行い、消費者保護政策委員会にて検討を開始しているところである。

オ 座長コメント

高齢者への勧誘等については従前より課題となっているものであるが、事業者・代理店等関係各位におかれては、引き続き丁寧、分かり易い説明をお願いしたい。