別 紙

# 令和８年度 信越電気通信消費者支援連絡会（第 35 回）開催報告

1　開催日時

令和 8 年 9 月 17 日（木） 13 時 31 分から 15 時 31 分まで

2　開催方法

Web 開催

3　議　　事

(1) 総務省からの情報提供

(2) 消費者相談関係機関・事業者団体からの情報提供

(3) 電気通信サービス相談事例について

消費生活センターから提出のあった相談事例及び電気通信事業者・総務省の回答

(4) 意見交換

テーマ：電気通信サービスの消費者への説明の充実

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　据置型 Wi-Fi 契約の説明不足（消費者の認識不一致）を起因とする契約解除等の解除

ア　事例概要

・商業施設で出店の携帯電話会社に「安い」と呼び止められ通信契約と据置型 Wi-Fi 等を契約したが高額と同僚に指摘された。説明不足で解約希望。
・携帯電話会社店舗で据置型 Wi-Fi が「無料」と聞いて契約したが通信料が別途必要とわかり、不要な契約の解除を申出すると拒否された。

イ　論　点

・高齢者等の適合性原則に基づいた契約前の説明義務

ウ　事業者回答

・ご契約内容の一覧を提示し認識に相違がないか最終確認している。
・利用目的、利用環境および理解状況等を確認しながら認識の相違防止に努めている。
・各種料金の一覧表および月額料金を棒グラフで可視化した帳票を用いて説明している。視覚的に分かりやすい案内を行い、理解促進に努めている。

別 紙

・店舗にて、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。
・大きな声でゆっくり話す、専門用語は使用しないなど丁寧に説明し、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等で印を付けながら説明している。
・「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提案している。
・「相互チェックシート」を用い、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。

② 残価設定型スマホ返却時のトラブルの救済

ア 事例概要

・２年前、A通信会社の販売店でスマホ端末の相談。「２年間は月々の支払いが１円で、２年後に返却し端末に問題が無ければ残債が０円。故障の場合は２万２千円の支払いが生じる」という説明を受け端末Bのみを契約。１年後にケーブルの調子が悪くなり販売店Cに相談。「A通信会社の通信契約に乗り換えれば、同じプランで新しいスマホを買える。端末Bの解約違約金２万２千円の支払いが生じるが、乗り換えてくれることにより２万円をキャッシュバック」と提案され、端末Bの返却申請を行って、返却キットをもらい返却。スマホ端末Dを買い、A通信会社のサブブランドの通信契約を締結。２万２千円の請求が来ないので、A通信会社へ問い合わせたところ、「端末Bについての契約情報が確認できないため、送り返したが、宛先不明でA通信会社に戻り、３か月間の保管期限後に処分。そのため翌月から月額 4,393 円を請求」と言われた。この請求は２年間続くので約 10 万円以上になる。確かに、引越しをしたことにより住所は変わっていたが、電話番号は変えていないので、処分する前に連絡するべきではないか。支払いには納得できないし、払う必要があるならば、端末Bの返却希望あり。

イ 論 点

・解約時に生じる費用等の契約前の説明義務。
・割引の仕組みについての図示等の書面交付。

ウ 事業者回答

・恐縮ではあるが、現時点で保管３か月経過後の救済策はない。
・本件事例と救済策のご要望があったことは主管部に申し送りする。

別 紙

エ　総務省回答

・電気通信事業法では、電気通信事業者には契約前の説明義務として、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という義務が課せられている。総務省では、消費者保護政策委員会において、引き続き消費者保護ルールの検討・見直し、そして電気通信事業者等に対するモニタリング調査、整備されたルールの順守を確保するために必要な措置について検討していきたい、とされている。

③　不明な代理店からの電話で光回線契約のモデム交換を承諾したが、確認の結果、不要な変更契約手続きが進行

ア　事例概要

・光回線とプロバイダは○○ひかりを契約。
・先日、不明な事業者から「古いモデムを無料交換」「交換すると安くなる」などの電話あり。
・「□□□と統合になる」「工事日を連絡する」と言われた。
・相手方の本当の会社名や連絡先はわからず、連絡手段がない。

イ　論　点

・契約前の説明義務としての基本説明事項（届出媒介等業務受託者の氏名又は名称)。

ウ　事業者回答

・○○ひかりの解約申込みは各プロバイダのお客さまセンターにて受付。
・お客さまセンターにて解約受付する際には、乗り換え先や解約理由などお客様の状況についてヒアリングを行っている。その中で、お客様の誤解があるようであれば解消し、意図しない解約とならないよう対応を行っている。
・本事例の提出を受け、改めて該当消費生活センターに詳細確認したところ、□□□□の勧誘であったと伺う。
・○○社から□□□□様に本件に関する情報共有を行ったうえで、適正な勧誘を行うよう申入れを行った。
・代理店が勧誘する際には、その旨を明確化してお客様の同意を得るとともに、利用中の事業者からの連絡と誤認させるような表現を禁止。
・上記ルール徹底のためにマニュアル、研修資料に盛り込み、周知・指導を実施。定期的な音声の確認などで不適切な表現があれば、マニュアル等にフィードバックする。

別 紙

④　光コラボの電話勧誘において、誤解を招く説明に加え、説明書面の交付を行わず契約

ア　事例概要

・代理店から電話で「プロバイダが使えなくなる。利用料金が 2,000 円安くなる。」と勧誘を受け、光回線の契約を了承。説明書面を見合わせながらの説明はなかった。
・工事後にプロバイダが一緒だと分かり、代理店の「プロバイダが使えない」という説明が虚偽だと気付いた。解約したい。

イ　論　点

・契約前の説明義務としての基本説明事項（届出媒介等業務受託者の氏名又は名称)。

ウ　事業者回答

・成約時の案内について、電話対応時の音声では具体的に元々のサービスが使えなくなるという案内を行った事実はなかったが、代理店がお客様に対し認識確認する等の丁寧な説明を心掛ける。
・説明書面の掲示方法に関するルール厳守を改めて徹底し、誤解を招くようなトークの禁止を心掛けるよう指導する。

⑤　A 社を名乗る業者から光回線への切替えを薦められ工事したが、事業者が A 社ではないことが判明し契約解除

ア　事例概要

・固定電話に以前から契約をしているＡ社を名乗る電話があり、Ａ社だと思い「今後、回線が全て光ケーブルに切り替わる」「料金が安くなる」等の説明を受けたが、ネット回線は必要ないと伝えたところ、「アナログ回線は無くなるから今のうちに切り替えした方が良い」とのことだったので、光回線工事をすることになった。工事費は「たいしてかからない」とのことで、詳細な説明は無かった。
・工事後、12,242 円の請求書が同封された書面が届き、内容を確認したところ、Ａ社ではなくＢ社という知らない事業者と契約していたことが分かった。
・Ｂ社に電話しようとしたところスマホのセキュリティ警告が表示されたので、自分から連絡するのは不安になり、センターへ相談した。Ａ社以外と契約するつもりはないので、Ｂ社を解約しＡ社に戻したい。

別 紙

イ　論　点

・契約前の説明義務としての基本説明事項(電気通信事業者の氏名又は名称)。
・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。

ウ　事業者回答

・契約者が高齢の場合、本人のみでなく家族への説明の形をとるなどの対応。
・代理店に対し改めて勧誘ガイドラインの研修や、適切な勧誘活動を行うよう指導。今後の改善が見られない場合は、代理店の営業停止措置を行う対処。

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説明の充実」

(2) 主な意見等

【消費生活センター】

・高齢者への説明をどう充実させるか
・冊子を含めた紙媒体での説明の充実
・適合性原則に沿って事業者から消費者へどうつなげるか

【電気通信事業者】

・制度見直しで、消費者保護のためのルール整備が進み、説明義務や書面交付義務、情報提供に関するルールも充実。各事業者においても継続的な改善が図られてきたものと認識。
・高齢者に対しては、同意のもと第三者確認（家族への電話確認等）を行い、申込内容の再確認や説明内容の補足を行うなど、より丁寧な対応に努めている。
・店頭での説明時には、お客様の知識・経験・理解度に応じた丁寧な説明や、カタログや動画等を用いて視覚的に分かりやすい案内に努めている。
・一部ではあるが、高齢者向けの資料があり、それを用いて説明している。
・適合性の原則に関する理解浸透を図るため、お客様や消費生活センター等から寄せられたご意見・ご指摘事例を踏まえ、お客様相談室より現場指導を担う支店・支社を対象とした説明会を実施。支店・支社を通じた店舗等への周知・指導により、適切な説明および提案の徹底に努めている。