令和８年度中国地方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２９日（火）１４時００分～１６時３０分

２　開催場所等：中国総合通信局（オンライン会議システムを併用したハイブリッド方式）

３　資料説明　消費者保護政策委員会での議論について（総務省消費者契約適正化推進室）

４　議　事

（１）意見交換

①　相談事例について

②　テーマに対する意見交換（販売代理店の勧誘に関する課題について）

（２）その他

中国地方電気通信消費者支援連絡会　開催要綱の改正について（事務局より提案）

相談事例１（説明不足・事実相違）

「代理店の説明ミスによる高額料金請求」

ア 事例概要

相談者は他社から通信サービスAに乗り換えた際、店員から「無制限の10分無料通話」と説明を受けた。そのため1か月間に10分以内の通話を数多く行い、途中で店舗に確認もしていた。しかし、10分無料通話は3か月後に乗り換える予定だった通信サービスBのサービスであり、通信サービスA利用分として通話料4～5万円を請求された。ショップはミスを認めたものの、対応はできないとした。

消費者センター同席のもとキャリアの窓口に連絡した結果、先月分（支払済）の返金と今月分の請求取消しが行われ、解決に至った。

イ 論点

相談者が問い合わせたにもかかわらず、代理店が丁寧な確認・対応をしなかった点が問題である。

また、代理店のミスをキャリアが肩代わりする対応が今後も続くのか、このままでよいのかが問われた。

ウ 事業者回答

対象事業者の対象事業者Aは、代理店を改めて指導・是正したと回答した。あわせて、通信事業者として代理店の監督責任があると認識しており、今後も案件によっては代理店に代わって顧客対応を行う場合があるとした。

他社については、対象事業者Bは他社の個別案件であるとして回答を控えた。対象事業者Cは、代理店起因の申出も代理店任せにせず自社で事実確認を行い、返金等は事案ごとに個別判断していると回答した。対象事業者Dは、誤案内の事実を精査して必要に応じて補填を行い、管理代理店の誤案内については自社が責任を持って対応するとした。

エ　主な意見

（消費者センター）

・代理店への監督責任を踏まえて事業者として対応をしてほしい。

相談事例２（説明不足・事実相違）

「強引、無断契約の体制改善の要望」

ア 事例概要

相談者は機種変更の際、月額料金が大きく変わらないプランを希望したが、結果として約3,000円高くなった。さらに、断ったはずのウイルス対策ソフト、サポートプラン、動画・音楽のサブスクが

無断で契約されており、即日解約されていたものもあった。割引の適用条件がサブスク契約であったことも後から説明された。以前から店舗の強引さに不満があったため体制改善を求める情報提供を希望されたため、消費者センターは情報提供として受け付けた。

イ 論点

代理店は隠し事や無理をしてまで相談者の希望に沿わせるのではなく、事実をありのまま伝え、料金が上がる場合でも相談者が納得したうえで契約してもらうよう説明すべきではないかと提起。

ウ 事業者回答

対象事業者の対象事業者Aは、契約者情報がないため詳細は確認できなかったとしたうえで、通常は料金帳票・契約書面を確認してもらい署名を得て契約していると説明した。オプションやキャンペーン条件を正確に説明する必要があるとして、代理店への指導を徹底するとした。

他社では、対象事業者Bが契約内容を十分理解・納得したうえで手続きしてもらえるよう努めると回答した。対象事業者Cは、意向に沿った提案を基本とし、割引条件としてオプション加入が必要な場合は内容と加入・解約の影響を説明し、本人の意思に基づき受け付けるよう指導しているとした。対象事業者Dは「ご来店アンケート」と「相互チェックシート」を用い、適合性の原則に配慮した運用を行っていると回答した。

エ 主な意見

（消費者センター）

・料金が高くなっても仕方ないと納得して契約してもらうよう、説明を行ってはどうか。

相談事例３（高齢者等への説明）

「高齢者に対するガイドラインの運用」

ア 事例概要

相談者は携帯電話を紛失したため一人で来店し新規契約したが、その後旧端末が見つかったため解約を求めたところ、応じてもらえなかった。

また、不要なオプションも「付けないと契約できない」と言われ契約していた。対象事業者Aは「猫を飼っていると言われた」「長男の承諾を得た」などとして歩み寄りを拒んだが、相談者は猫を飼っておらず、3人の息子はいずれも対象事業者Aからの電話を受けていなかった。架電日時や番号等の記録を尋ねても、対象事業者Aは「ガイドラインどおり対応した」の一点張りで、業界団体も「努力義務であり契約には影響しない」と回答した。最終的に息子が支払って終了した。

イ 論点

家族確認について、いつ・どの番号から・どの番号へ・誰が・誰に確認したか、記録はあるかといった点を何一つ確認できないまま、代理店の口頭説明のみで「ガイドラインに沿った対応をした」とすることの是非が問われた。業界内での情報共有による運用改善と、総務省から事業者への適切な運用の働きかけが求められた。

ウ 事業者回答

対象事業者の対象事業者Aは、80歳以上の単身来店者には店舗から家族へ架電する取組を行い、説明内容、続柄、同伴状況、不架電の理由を応対履歴に登録していると説明した。本件も長男へのサービスごとの説明を履歴で確認しているとし、架電時刻・番号・氏名の記録については貴重な意見として承るとした。

他社では、対象事業者Bが家族同伴の依頼や家族への電話説明を行い、指摘案件の事実確認は代理店の聴取だけでなく記録等を踏まえて行っていると回答した。対象事業者Cは80歳以上の家族確認を実施し、未実施が判明した場合は代理店に再発防止策の提出を求め、厳重注意・指導を行うとした。対象事業者Dは80歳以上について本人の同意を得て親族へ電話確認し、トラブル時は事実を精査して解決に努めるとした。

エ　総務省回答

総務省のガイドラインは誠実な履行が求められるものであり、努力義務だから守らなくてよいものではない。ガイドラインP43-44のとおり、高齢者への説明時は家族等の同席が望ましく、後日確認の場合でも、店舗側の誰がどの番号に確認したかを記録・保存したうえで契約者に説明することが望ましい。また、業界団体のガイドラインも理解したうえで適切な勧誘を行うよう求めた。

オ　主な意見

（消費者センター）

・事実関係を確認するためにも記録を残すことは大事だと思われる。業界団体（業界団体含む）も含めて

ガイドラインのあり方について再考いただきたい。

相談事例４（その他）

「スマホの不具合の対応」

ア 事例概要

相談者のスマホは購入3日目から「更新データあり」の表示が消えず、ショップ、キャリアのサポート、端末メーカーに何度も相談したが解決しなかった。修理を依頼すると保証期間外のため有償と言われた。センター専用窓口に相談しても「本人から客相へ連絡してほしい」「当窓口でできることはない」と言われ、未解決となっている。

イ 論点

キャリアのセンター専用窓口は「個人情報の観点から答えられない」「何もできない」と回答することが多く、窓口を設けている意味がないのではないかと指摘された。

ウ 事業者回答

対象事業者の対象事業者Bは、窓口は事実確認や関係部署との連携、適切な窓口案内を行うために設置していると説明した。本件では修理案内だけでなく、これまでの相談経緯や店舗対応も確認すべきであったと認めた。同様の事象は把握されておらず原因特定には現物確認が必要としつつ、今後は経緯を丁寧に確認して対応するとした。

他社では、対象事業者Aが原則として店舗と同様の情報開示基準で対応しているが、行政機関からの相談であることを考慮し例外的に対応する場合もあると回答した。対象事業者Cは専用窓口を設けお客様相談室で対応しているとし、対象事業者Dは他社固有の事象として回答を控えつつ、個別に事実を精査して対応しているとした。

エ　主な意見

（消費者センター）

・個人情報を理由に専用窓口に電話しても伝わらないことが多い。今後の対応改善をお願いしたい。

相談事例５（高齢者等への説明）

「ウイルス対策が必要と言われWi-Fiルーターを契約」

ア 事例概要

相談者夫婦は機種変更のため来店した際、「ウイルス対策やギガの節約のためにWi-Fiルーターを設置したほうがよい」と勧められた。一度は断ったものの、13時半から19時半までの約6時間にわたり説明を受け、疲れ果てて契約した。あわせて不要と思われるSDカードも購入しており、料金プランも通信サービスCから対象事業者Bへ変更されていた。センターが連絡したところ当日取消しに応じ、ルーターは返品、プランは通信サービスCに戻された。SDカードは安価なため使用を継続することになった。

イ 論点

80歳以上を対象とした家族同伴や家族への電話といった取組が実施されなかった理由、長時間勧誘

の制限、ネットをほとんど使わない夫婦にルーターやSDカードを勧めた理由、同一社内で対象事業者B・通信サービスC間のプラン変更を繰り返させる意味が問われた。本件は適合性の原則に反するとして、高齢者の生活に配慮したプランの提案も求められた。総務省に対しては、高齢者向けのシンプルなプランの設置や、格安SIMへ簡単に乗り換えられる方法の検討が要望された。

ウ 事業者回答

対象事業者の対象事業者Bは、高齢の夫婦であると認識したうえで家族への電話を提案したが、本人から不要との申出があったと説明した。長時間対応については事実と認めて重く受け止め、今後は時間面にも配慮するとした。通信サービスEはアプリ更新への不安を受けて提案したもの、SDカードは機種変更時のバックアップ用途として了承を得て販売したもの、プラン変更は特定プランへの誘導を目的としたものではないとしつつ、今後は利用実態や理解度をより丁寧に確認するとした。

他社では、対象事業者Aが80歳以上の単身来店者に家族へ架電しているほか、75歳以上の単身客へのSDカード販売時にも家族確認を行い、確認できなければ販売しないと回答した。対象事業者Cは80歳以上の家族確認と、利用状況に適したプランの提案を指導しているとした。対象事業者Dは65歳以上向けの対応手順を定め、紙媒体による丁寧な説明や、80歳以上の親族への電話確認を行っているとした。

エ 総務省回答

有識者会議の一次報告書（案）において、事業者が分かりやすく簡潔なサービス・料金プランを提供する努力の可能性に言及していると説明した。

また、ガイドラインP43-44のとおり家族等の同席が望ましく、現状に満足している高齢者にモバイルルーター契約等を勧め、通常どおりの説明のみで契約を締結することは望ましくないため、対象事業者B自身が定める高齢者向けの取組を適切に実行することが求められるとした。なお、格安SIMはネット契約に限定することで低価格を実現している面があり、ネット以外の手続き手段を求めることは難しいとした。

オ 主な意見

（消費者センター）

・業界団体のガイドラインでは「80歳以上の単身者のみ」家族への確認対象となっているが、今後はどちらも80代のご夫婦も増えると思われる。夫婦で来店された場合も家族等への確認を取っていただきたい。

相談事例６（高齢者等への説明）

「タブレット返却後の通信サービスについて」

ア 事例概要

相談者は端末返却プログラムによりタブレットを返却し、通信サービスも解約したと認識していたが、クレジットカード経由で請求が続いていた。確認すると、前倒し返却オプションに伴う残債（月990円）が残っていたほか、通信回線の契約も継続していた。返却時に店員から回線についての案内はなかった。残債は一括請求とし、本人が店舗で解約手続きを行ったが、通信料の返金はなく、支払って終了した。

イ 論点

タブレットがなければ通信契約を継続する意味はないため、端末返却時に通信契約の解約意思を確認すればトラブル防止につながるとして、店舗・代理店への指導の徹底が求められた。

ウ 事業者回答

対象事業者の対象事業者Cは、回線の解約は契約者本人の申出に基づき行うものであり、端末返却プログラムは回線契約の継続・解約にかかわらず利用できる設計のため、返却時に積極的な解約意思確認はしていないと説明した。一方で、指摘はトラブル防止の観点から重要と考えており、当該店からも再発防止に努める旨の報告を受けたとした。

他社では、対象事業者Bが端末返却と回線解約は別手続きであるとし、手続きを理解してもらえるよう指導すると回答した。対象事業者Aは機種変更を伴わない端末返却時には返却理由と回線の利用意思を確認しているとした。対象事業者Dは解約を原則WEB・アプリ・コンタクトセンターで受け付けつつ、不慣れな方には店舗で説明や取次ぎを行っているとした。

エ　主な意見

（事業者）

・今回の事例のように高齢者の方で明らかに使うことがないと分かっているケースについては、少なくとも確認していただくということをお願いしたい。

相談事例７（高齢者等への説明）

「不要なタブレットの契約」

ア 事例概要

相談者は店員から「動画を観るなら画面が大きいほうがよい」と月額990円のタブレットを勧められ契約した。しかし動画が見られず返品を求めたところ、「1年間は返せない」「いずれにしろ2年後には返却してもらう」と言われ、意味が分からなかった。その後、ケーブルテレビの営業担当者がWi-Fiに接続してくれたため動画が観られるようになり、契約を継続することになった。

イ 論点

80代の高齢者が店頭の説明だけで複雑な通信契約を理解することは難しいとして、契約前に家族等へ照会しているのかが問われた。

ウ 事業者回答

対象事業者の対象事業者Cは、本件のあっせん受付実績は確認できなかったとしたうえで、店頭販売では80歳以上の家族確認に努めており、本人が希望しない場合でもより丁寧な説明を心がけていると回答した。

他社では、対象事業者Bが家族同伴の依頼や同意を得たうえでの家族への電話説明を行う一方、最終的には本人の意思を尊重していると説明し、重要事項説明冊子に「お客さま確認欄」「スタッフ確認欄」を設けて相互チェックを強化しているとした。対象事業者Aは80歳以上の単身来店者に家族へ架電し、結果を応対履歴に記載する運用を説明した。対象事業者Dは65歳以上向けの対応手順と80歳以上の親族への電話確認、来店アンケートや相互チェックシートの活用を挙げた。

エ 主な意見

（事業者）

・家族確認をきっちり徹底していくことがこういったトラブルをなくす最大の方法だと考えており、引き続き啓蒙・指導していきたい

相談事例８（特に配慮が必要な利用者への説明）

「「5,000円位になる」と説明を受け据置型Wi-Fiルーターを契約」

ア 事例概要

相談者は携帯電話料金を安くしたいと来店し、「据置型Wi-Fiルーターを契約すれば携帯料金と合わせて5,000円以内に収まる」と説明を受け契約した。しかし実際は6,900円となったためルーターを解約したところ、解約後も機器代として月1,400円の支払いが続くことが分かった。相談者は加齢黄斑変性症で視力が0.02であり、契約確認画面がよく見えないまま言われるままにチェックを入れていた。客相は事実確認ができなかったとしつつ、年齢を考慮して機器返却を条件に残債を免除した（既払分の返金はなし）。

イ 論点

Wi-Fiルーターの知識がなくメリットを理解できない高齢者も多いことから、本当にその人の希望に合った提案なのかを確認してほしいと求められた。総務省に対しては、適切に営業している代理店

を表彰する制度も有効ではないかとの提案があった。

ウ 事業者回答

対象事業者の対象事業者Cは、当時の担当者が退職しており詳細な事実確認ができなかったため、救済対応として残債を免除したと説明した。そのうえで、契約目的や利用状況、理解度を確認して最適な提案を行う重要性を認め、配慮が必要な顧客には家族確認を含めた慎重な対応を行うよう指導を継続するとした。

他社では、対象事業者Bが適合性の原則に沿って知識・経験・利用目的に配慮した説明に努めていると回答し、対象事業者Aはニーズのヒアリングと十分な説明を代理店に指導するとした。対象事業者Dは来店アンケートと相互チェックシートの活用を挙げた。

エ 総務省回答

総務省には個別の代理店を表彰する制度はなく、意見として承るとした。参考情報として、一般社団法人販売代理店団体が2019年から毎年「あんしんショップ大賞」による代理店表彰を実施していることを紹介した。

オ 主な意見

（消費者センター）

・高齢者の中には知識がなくメリットも理解できない人も多い。本当にその人の希望に合う提案なのかを確認してほしい。

相談事例９（その他）

「廃業したと応答したのにIT トータルサポート契約書を送付された」

ア 事例概要

相談者は電話でIT トータルサポートの勧誘を受け、建具店は3年前に廃業しておりPCもスマホも所持していないため不要だと伝えた。しかし後日、建具店名義で「スタンダードあんしんプラン」の注文書面が届いた。センターが事業者に連絡すると「2 か月無料のお試しキャンペーン中であり、電話1本で解約に応じるのに、なぜセンターが出てくるのか」と不満を示したうえで、解約に応じた。

イ 論点

個人事業者を狙い、電話で説明を聞いただけで無料キャンペーン後に月額3,850円のプランへ自動移行させる手法は、事業者であれば特商法のクーリング・オフが適用除外となることを狙ったものではないかと指摘された。総務省に対し、少なくとも契約者の自署がなければ契約が成立しない仕組みを求めた。

ウ 総務省回答

本件は電気通信サービスに付随するサービスの勧誘と思われるが、電気通信事業者や販売代理店に関する事例ではないため、電気通信事業法の措置には該当しないとした。ただし、相談窓口には法人からの相談事例も少なからず寄せられていることから、問題意識を持って注視しているとした。

エ 主な意見

（消費者センター）

・個人事業主への対応についてご検討いただきたい。

相談事例１０（説明不足・事実相違）

「光回線キャンセル後もサブスク契約が継続」

ア 事例概要

相談者は訪問販売で、光回線と同時にサブスク（日常生活サポート）を契約すれば基本料金が1年間安くなると勧誘され、両方を契約した。その後、マンションで回線工事ができないことが分かり光回線はキャンセルとなったが、サブスクについては案内がなく、継続していた。事業者を通じて代理店に聴き取りを行った結果、引き落とし済みの分は返金された。

イ 論点

光回線と同時に勧誘されたオプションは一体の契約と誤解されやすく、特に数か月無料のサブスクは継続に気付きにくい。勧誘時の丁寧な説明に加え、光回線の解約時にもオプション契約の存在を案内するよう求められた。

ウ 事業者回答

対象事業者の通信事業者Gは、自社オプションは回線解約時に自動で解約されるが、本件のような代理店独自のオプションは自社契約と連携しておらず個別の解約が必要であると説明した。独自オプションの販売は許可制とし、別契約であることや個別解約が必要であることの説明を義務付けているが、本件では顧客の理解度に合わせた説明ができていなかったとして、当該代理店を指導するとともに独自オプションの販売を停止させたとした。

他社では、通信事業者Eが自社サービスと一体と誤認させる販売を禁止し、有償継続役務を販売した場合は解約方法等を記載した書面の即時交付を義務付けていると回答した。通信事業者Fは光回線のキャンセル時に全オプションの解約処理または継続意思の確認を行い、開通後の解約受付時にも全オプションの解約を案内しているとした。

エ 主な意見

（消費者センター）

・光回線の解約手続きの時にも、オプション契約をしていることを案内するようにしていただきたい。

相談事例１１（消費者保護ルールの適用）

「電話勧誘で販売した端末のクーリング・オフ」

ア 事例概要

相談者は「電話料金が安くなる」との電話勧誘で申し込み、書類は記入せず具体的な金額も聞いていなかった。後日ルーターが届いたが使い方が分からず利用しておらず、請求がないと思っていたところ、キャリア決済で支払われていたことが判明した。契約書面には初期契約解除や確認措置の記載はあったが、クーリング・オフの記載はなかった。センターのあっせんにより端末代が返金された。

イ 論点

契約書面にクーリング・オフの記載がないことから、速やかな改善が求められた。総務省に対しては、電話勧誘販売では初期契約解除、確認措置、クーリング・オフを伝える必要があるとして、業界全体の法令遵守のため、契約書面に不備がないよう支援してほしいとの要望があった。

ウ 事業者回答

対象事業者の通信事業者Hは、当時の書面に電話勧誘販売におけるクーリング・オフの記載がなかったことを認めた。一方で、後確認連絡で初期契約解除の内容を案内し、端末を返却すれば端末代も含めて請求を取り消す運用を行っていたと説明した。こうした取扱いが書面に十分反映されていなかった点には改善の余地があったとして、書面と説明方法を継続的に見直すとした。なお、本件の代理店は2025年9月に取次を停止し、対象サービス「通信サービスF」も2026年6月に取次を終了したとした。

エ 総務省回答

ガイドライン P89（事実不告知及び不実告知の禁止）のとおり、初期契約解除制度等の契約に関する重要事項を故意に伝えないことは禁止されていると説明した。総務省としても、機会を捉えてガイドライン遵守について事業者への周知啓発を引き続き行うとした。

オ 主な意見

（消費者センター）

・電話勧誘販売をする場合の法令順守をお願いしたい。

相談事例１２（その他）

「解約したプロバイダ費用の反復請求」

ア 事例概要

相談者は9年前、大手電話会社を名乗る電話でプロバイダ変更を勧められ、よく分からないまま遠隔操作で設定を変更されたが、翌日解約に応じてもらった。しかしその後も請求が続き、センターを通じて解約の確認と解約証明書の受領に至っていた。ところが最近になり、弁護士法人から繰り返し請求書が届くようになった。センターが事業者に確認したところ、請求は取り下げ済みであり、吸収合併時の引継ぎ不備が原因と説明された。相談者が弁護士法人に事業者の回答を伝え、解決した。

イ 論点

大手電話会社と誤認させる勧誘自体に問題があったうえ、解約に応じながら不当な請求を繰り返して消費者を不安にさせており、単なる引継ぎの問題ではないと指摘された。再発防止策の説明が求められたほか、総務省に対しては、このような事業者への罰則はないのかと問われた。

ウ 事業者回答

対象事業者の通信事業者Ⅰは、勧誘を行った代理店は事業承継前に契約が終了しており、当時の状況は確認できなかったと説明した。現在は代理店の営業開始前にトークスクリプトを確認し、定期的に通話ログ等で勧誘内容を確認しているとした。請求については、長期間が経過し担当者も在籍していなかったため実態を把握しきれていなかったとし、契約・解約情報の引継ぎと管理体制を見直すとともに、長期経過案件を含め請求前の事実確認を徹底するとした。

エ 総務省回答

電気通信事業法では、契約書面の交付義務違反に罰則規定があり（第188条）、提供条件の説明義務違反や不実告知等の禁止違反に対しては業務改善命令が可能で（第29条第2項）、命令に従わない場合にも罰則規定がある（第186条）と説明した。あわせて、本件のような事例については、監督義務のある電気通信事業者を確認してほしいとした。

オ 主な意見

（消費者センター）

・不適切な勧誘だけではなく、繰り返し不当請求をして消費者を不安にさせる行為について、再発防止策を講じてほしい。

相談事例１３（消費者保護ルールの適用）

「電波がよくなると誤認したモバイルWi-Fi」

ア 事例概要

相談者は電話勧誘で「携帯電話の電波がよくなる」と言われてモバイルWi-Fiを契約したが、電波は改善しなかった。初月と翌月の請求額も説明より高く、オプションは即時に解約した。自宅には光回線があり、そもそも不要な契約だった可能性がある。事業者は勧誘時に電波の話はしていないと主張し、言い分が食い違った。センターは経緯書による斡旋を勧めたが、相談者は違約金と端末残債を支払ってでもやめたいとし、端末代を3年分割で支払うことになった。

イ 論点

事業者は勧誘時の録音ではなく記録を見て回答していたことから、双方の言い分に大きな食い違いがある場合に録音を確認させてもらえるかが問われた。総務省に対しては、高齢者が不要な契約をしてしまう事例が増えているとして、電話勧誘販売の禁止と勧誘時の録音の義務付けが要望された。

ウ 事業者回答

対象事業者の通信事業者Ｊは、原則として顧客に音声データを渡すことはできないが、販売代理店から録音データを取り寄せ、自社で文字起こしを行ったうえで回答することは可能であるとした。

エ 総務省回答

電話勧誘販売の禁止や録音の義務付けについては、今後の消費者保護ルール検討における参考意見として承るとした。そのうえで、ガイドライン P110 のとおり、代理店の電話勧誘による新規契約で

は、事業者自らの責任で後確認を実施し、利用者が疑義を示した場合は特段の不利益なく取消し等に応じることが求められていると説明した。また、勧誘を録音した通話記録の定期的なサンプル調査を行い業務改善に活かす仕組みが求められており、事業者が主体的に録音等で確認できる体制を整備することが重要であるとした。

オ 主な意見

（消費者センター）

・説明のための署名書類が送られてきていない。消費者保護ルールが守られているか疑問。

相談事例１４（消費者保護ルールの適用）

「端末代は掛からないと言われたWi-Fiが約10万円」

ア 事例概要

相談者は「携帯電話の通信料が安くなる」との電話勧誘でモバイルWi-Fiを契約し、その際端末代はかからないと説明された。しかし、届いた箱に同封されていた申込書には端末代95,040円と記載されていた。申込書にはクーリング・オフや初期契約解除の記載はなく、それ以外の書面も届いていなかった。解約のはがきを申込書記載の住所に送付したが差出人に返送され、その後、書面に一切記載のない「関係事業者」を名乗る担当者（「おおもと」と説明）から連絡があり、解約に応じることとなった。

イ 論点

解約はがきが返送された理由、書面が適切に交付されていたか、電話勧誘時の電気通信事業法の消費者保護ルールを遵守しているかが問われた。総務省に対しては、ルールを守らない事業者への罰則強化が要望された。

ウ 事業者回答

対象事業者の通信事業者Ｊは、はがきの送付先は契約確認書と重要事項説明書面に記載しており、端末と一緒に2枚同封していると説明し、消費者保護ルールに則って対応しているとした。生活保護受給者であることは把握していなかったが、契約不適格が判明した場合は至急白紙解約するとした。はがきが返送された理由は不明としつつ、郵便物の受取を委託している外部業者と情報共有し、再発防止に努めるとした。

エ 総務省回答

罰則強化の要望は意見として承るとした。そのうえで、ガイドラインP89のとおり、初期契約解除制度等の契約に関する重要事項を故意に伝えないことは禁止されており、違反した場合は業務改善命令の対象となる可能性があると説明した。

オ 主な意見

（消費者センター）

・説明のための署名書類が送られてきていない。消費者保護ルールが守られているか疑問。

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

販売代理店の勧誘に関する課題について

（２）主な意見等

〇販売代理店の勧誘に係る消費者トラブルはどのようなものが多いか（各消費生活センター）

ア）勧誘主体がわからない・誤認させる勧誘

・電話勧誘で代理店名を名乗らず、どこからの連絡かわからない。契約後も契約先が代理店名や連絡先を教えず、解決に時間がかかる。

・大手通信会社の名前を繰り返し出したり、「アナログ回線はじきに使えなくなる」と告げたりして、別会社との契約に誘導する。
・スーパーの特設会場で声をかけた人と途中で担当者が替わる。後で別会社との契約だったと判明する。
・「無料で光回線工事」と勧誘し、全員が必要な工事だと誤解させる。

イ）高齢者への適合性に反する勧誘
・不要な光回線、モバイルWi-Fi、据置型Wi-Fiルーター、スマートウォッチ、最新スマホなどを契約させる。「安くなる」と言われたのに、端末代の分割払いで負担が増えている。
・80歳超の高齢者に対し、契約者欄に息子の名前を書くよう指示した。
・スマホの不具合相談で来店した高齢者に、申し出のない契約を勧める。
・出張販売では不意打ち的な勧誘になりやすく、有料で端末を購入している認識のないまま契約に至る。

ウ）説明不足・強引な勧誘
・オプション契約を理解できないまま了承し、解約時に高額な違約金を請求される。
・「サインさえしてくれればいい」と強引に契約させる。
・「安くなる」と言われて契約したのに、実際は高くなっている。

〇特にトレンドとなっているトラブル解決のために事業者（団体）・行政にはどのような対応が実効的と考えられるか（各消費生活センター）

ア）勧誘主体の明確化
・勧誘の冒頭で代理店名を名乗り、契約書に代理店名と連絡先を記載する。
・大手通信会社の名称を安易に使わせない。
・所属と氏名を記した名刺を最初に渡し、最初に声をかけた人がその後も同席する。

イ）説明の徹底
・「端末代は分割で月額料金に上乗せされること」「オプションは無料期間内に解約が必要なこと」を説明する。
・利用実態に合った契約か、事前に丁寧に説明・確認する。
・案内ミスを防ぐチェック機能を設ける。チェックシートの形骸化（説明していないのにチェックを求める等）を改める。

ウ）制度・指導面
・問題勧誘を行った代理店にペナルティを課す。
・強引な勧誘による契約にクーリング・オフを認める。
・特定商取引法の対象となる端末販売では、クーリング・オフや取消しが適用されることを代理店に周知する。
・ガイドラインを「努力義務にすぎない」と捉える事業者があるため、位置づけを明確にし、適切な認識を共有する。

〇傘下の販売代理店に対する指導等を徹底するための具体的な取組（各事業者）

ア）研修・教育
・年1回、法令・消費者保護ルール・重要説明事項の研修と習熟テストを実施。出張販売には委託先を含む全スタッフに事前研修を行う。
・業務マニュアルの展開、年1回のEラーニングとテストの受講義務化、出張販売スタッフ向け研修を実施。
・四半期ごとのコンプライアンス研修、トラブル事例の全代理店への共有、再発防止策の提出を求める。
・高齢者・障害者への応対マニュアルを整備し、合理的配慮の義務化を周知。

イ）監査・覆面調査

・総務省や自社の覆面調査の結果を共有し、必要に応じて指導・研修や改善報告書の提出を求める。

・店舗への訪問監査を年 2 回実施し、その場で是正させる。

・社内覆面調査と店舗査察を毎月実施し、逸脱があれば代理店本部経由で指導し、再発防止策を報告させる。

・定期的なモニタリングを行い、著しく不適切な場合は営業停止とする。

ウ）出張販売・高齢者対策

・イベントスタッフの登録管理・研修制度の整備、販売主体の明確化。

・高齢者への電話勧誘時に、同居家族など第三者による確認を行う。

エ）代理店団体からの提言（販売代理店団体）

・不適切な代理店にはキャリアから厳しい指導をしてほしい。

・あわせて、不適切販売を誘発しない手数料施策（過大な目標を課さない、満足度・継続率の評価、機種変更を新規と同等に評価）も検討してほしい。

〇認識の齟齬に起因する消費者トラブルへの対応と実効性（各事業者）

ア）トラブル発生時の対応

・店舗・コールセンター・相談室で受け付け、関係部門と連携して事実確認する。説明不足があれば個別に対応し、代理店を指導する。

・対応に不備があれば、要望に応じて契約の取消し等に応じる。

・まず再説明し、それでも解消しなければ調査する。問題がなくても、齟齬の要因を分析して書面の分かりやすさを見直す。

・通話録音、代理店へのヒアリング、申告内容、書面を総合的に判断して対処する。

・速やかなキャンセル対応を行い、無理な契約継続はしない。

イ）未然防止の取組

・来店アンケートで利用実態を確認し、「相互チェックシート」で手続き内容を顧客と確認する。

・説明書面の強調表示、動画による説明など、説明ツールを改善する。

・退店前に契約内容を再説明する（業界団体宣言を踏まえた取組）。

ウ）高齢者向けの確認

・65 歳以上：使い方・料金の確認と本人の署名。80 歳以上：家族への架電による確認。

・70 歳以上に意思確認コール、80 歳以上に親族による意思確認書類への協力を依頼する。

エ）実態データ（販売代理店団体）

・2025 年度の店頭苦情 24,090 件のうち、「思ったより通信料が高い」1.5%、「契約内容が複雑で理解できていなかった」0.8%などで、構成比は小さい。

（以上）