

第4回会合におけるプレゼンテーションに 対する追加質問等について

東日本電信電話株式会社	1
株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ	4
ソフトバンクモバイル株式会社	7
ソフトバンクテレコム株式会社	
KDD I 株式会社	10
イー・モバイル株式会社	13
株式会社ウィルコム	16

ご質問への回答

東日本電信電話株式会社

1. 代理店の不適正な勧誘で契約してしまったけれど、解約したいという顧客について、その不適正な行為が事実と確認できた場合には、無条件解約に応じるという社内規定がおりますか。実際には無条件での解約に応じていただいているようですが、規定されているかどうかをお教え下さい。

当社は、個々の事案ごとに事実確認を行った上で、重要事項について事実と異なることを告げたことにより消費者が事実であると誤認して契約を申し込んだ場合等の不適正な勧誘によって契約をしてしまった場合については、申込自体が取り消されたものとしており、社内マニュアルにも定めております。

2. 消費生活センターの定期訪問を実施されていますか。実施されている場合は、その範囲と回数を、全国が対象となっていない場合、また、実施されていない場合には拡大や実施のご予定がおりますか。

当社は、東日本エリアの消費生活センター様に当社お客様相談センターの受付番号をお知らせし、各県の消費生活センター様との連携に努めております。例えば、昨年度は消費者生活センター様から約120件のお問合せをいただき、そのうち約2割が関東圏以外からのものでした。

また、東京都消費生活総合センター様や都内の市区町村の消費生活センター様との勉強会も毎年実施しておりますが、全国の消費生活センター様への定期訪問については、現時点で実施しておりません。

3. ショップとカスタマーセンターをたらい回しになるケースがまだ存在するようです。現場に決裁権が認められていないのでは、と思われることもあります。お客様対応の最前線の現場に、解約や減額の判断が認められているのでしょうか。

お客様から契約の不備についてのお問い合わせがあった場合には、申込を受け付けた窓口や営業担当にて申込時の状況や対応内容についての事実確認を行います。その結果、契約に際して不備があった場合には、お客様にサービスを提供している支店において、解約等の判断を行っております。

4. 『名義冒用された無断契約』の被害が起こっています。『名義冒用』への取り組みをなさっていますか。取り組み内容をお教え下さい。

当社は、お客様の名義が第三者により不正に利用されることを避けるため、各営業窓口等において契約時の本人確認を実施しております。

契約時の本人確認は、以下の公的機関が発行する証明書等により行います。

(1) 自然人

運転免許証、健康保険証、パスポート、外国人登録証明書等

(2) 法人

登記簿謄(抄)本、資格証明書、現在事項全部証明書、地縁団体台帳等。

また、電話でのお申込の場合には、本人確認時において、呼び返し又は契約者の連絡先への確認を行った上で契約を締結しております。

5. 『未成年者がアルバイトと騙されての不正契約』の問題もあります。未成年者による不正契約の場合、「未成年者契約取消」に依っていますか。また、どのような場合に依るかの基準を定めていますか。

契約者が未成年の場合、当社は以下の場合にのみ申込みを承諾することとしており、「未成年者による不正契約」を防止しております。

①親権者(親権者がいない場合は後見人)が代理人として加入申込みを行う場合

②親権者(親権者がいない場合は後見人)の同意書を提出していただく場合

6. 電話(固定・携帯)による架空請求や、携帯電話のいわゆる電話番号メールによる架空請求に関して、カスタマーセンターに相談が寄せられた場合には、消費者に対応方法についてどの程度助言していますか。また、カスタマーセンターで情報収集し、当該電話番号の通信を停止する仕組みを構築していますか。何件ぐらいの情報が寄せられたら停止しますか。

当社は、お客様相談センターに電話のあった架空請求に関するお客様からのご相談に対し、以下のとおり助言しております。

○振込等を行う前のお客様からの相談の場合

電話を折り返さないようにするなど、相手にしないことを助言。

○振込等を行った後のお客様からの相談の場合

早期に警察へ連絡することを勧める。

なお、固定電話については、通信の秘密を保護する観点から、お客様の申告情報のみをもって当該電話番号の通信を利用停止することは困難であると考えことから、当社はそのような仕組みをとっておりません。

7. 既存の契約内容を電話会社に変更する場合、ネットで周知すれば知らせたとみなすのでしょうか。契約者へ、個別にメールや書面で連絡をとるのはどういう場合でしょうか。個別に告知することになるケースの基準を教えてください。

当社は、サービスの提供条件を変更する場合には、個々の事案ごとに当該変更がお客様に与える影響を考慮した上で、ホームページへの掲載、ハローインフォメーションへの掲載又はダイレクトメールの送付等の多様な手段の中から適切な手段を選択してお客様へご案内しております。

ヒアリング各社へのご質問

株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ

全社へ

1. 代理店の不適正な勧誘で契約してしまったけれど、解約したいという顧客について、その不適正な行為が事実と確認できた場合には、無条件解約に応じるという社内規定がありますか。実際には無条件での解約に応じていただいているようですが、規定されているかどうかをお教え下さい。

社内の事務処理規定において、代理店における契約申込み時の誤説明または説明不足が原因で、お客様より契約の取消の申出があった場合には、受付時の状況を個別に確認した上で契約の取消を実施する旨を規定しております。

2. 消費生活センターの定期訪問を実施されていますか。実施されている場合は、その範囲と回数を、全国が対象となっていない場合、また、実施されていない場合には拡大や実施のご予定がごありますか。

定期訪問を実施しております。昨年度は全国の消費生活センターとの間で約60回の意見交換を実施しており、今後も連携の強化を図ってまいります。

3. ショップとカスタマーセンターをたらい回しになるケースがまだ存在するようです。現場に決裁権が認められていないのでは、と思われることもあります。お客様対応の最前線の現場に、解約や減額の判断が認められているのでしょうか。

社内事務処理規定に基づき、状況を個別に確認した上でお客様対応を実施しております。なお、お客様対応上不必要なたらい回しが発生することのないよう、重ねて指導をしております。

4. 『名義冒用された無断契約』の被害が起っています。『名義冒用』への取り組みをなさっていますか。取り組み内容をお教え下さい。

契約申込み時に本人確認書類原本（コピー、FAX不可）の提示を求めることにより、名義冒用によるなりすまし契約の防止に努めております。また新規ご契約後、お客様宛にご契約確認書を郵送することで、本人確認内容の再確認を行うとともに、なりすまし契約の早期発見に努めております。

5. 『未成年者がアルバイトと騙されての不正契約』の問題もあります。未成年者による不

正契約の場合、「未成年者契約取消」に応じていますか。また、どのような場合に応じるかの基準を定めていますか。

未成年者の契約の場合、未成年者の本人確認書類原本に加えて、親権者の本人確認書類原本及び同意書の提示を求めて親権者同意の確認を実施することにより、未成年者による不正契約の防止に努めております。また、親権者同意が虚偽であったと判明した場合には親権者の申出に基づき該当契約の取消を実施しております。

6. 電話（固定・携帯）による架空請求や、携帯電話のいわゆる電話番号メールによる架空請求に関して、カスタマーセンターに相談が寄せられた場合には、消費者に対応方法についてどの程度助言していますか。また、カスタマーセンターで情報収集し、当該電話番号の通信を停止する仕組みを構築していますか。何件ぐらいの情報が寄せられたら停止しますか。

ご相談のあったお客様へは、安易に請求に応じないこと、メールに記載された連絡先に問い合わせをしないことをお勧めし、必要に応じて地域の消費生活センターや警察署等にご相談いただくようにご案内しております。また複数のお客様より、架空請求等の迷惑メールを不特定多数のお客様宛に送信していると申告のあった当該契約者に対して、携帯電話の利用停止、契約解除等の措置を実施しております。

7. 既存の契約内容を電話会社に変更する場合、ネットで周知すれば知らせたとみなすのでしょうか。契約者へ、個別にメールや書面で連絡をとるのはどのような場合でしょうか。個別に告知することになるケースの基準を教えてください。

サービスの提供条件の変更等を実施する場合に、その内容がお客様に重要な変更となると判断した場合には、弊社HPでの周知のほか、請求書同封物や個別の郵送物及び新聞広告等によるお客様周知を実施しております。

携帯・PHS各社へ

8. 携帯電話機の腐食等の故障で、相談者が「もともと不良品だったのではないか、納得できない」とした場合にも、店頭で「全損だから」と断ってしまう場合がありますか。相談者が詳細な調査を希望した場合、詳細調査に応じていますか。それは、どの程度の詳細調査ですか。また、調査結果は相談者に文書で交付されますか。結果に関する説明は誰がどのように行っていますか。

お客様から弊社故障取扱窓口（ドコモショップ等）へ携帯電話機故障に関する調査依頼があった場合、携帯電話機の故障状況等により調査を実施するかどうかを判断しております。調査を実施させていただいた場合、基本的には調査結果を文書にてお客様へお知らせいたします。また、調査結果に関する説明は、弊社故障取扱窓口の担当者が行います。

9. 携帯電話各社では、子ども向けに、サイト接続できない、電話とメールのみのサービスを提供する計画はありますか。

お客様からのご意見等を踏まえて、前向きに検討しております。

「ヒアリング各社に対するご質問」への回答

ソフトバンクモバイル株式会社
ソフトバンクテレコム株式会社

長田構成員からのご質問に対し、以下の通り回答致します。

1. 代理店の不適正な勧誘で契約してしまったけれど、解約したいという顧客について、その不適正な行為が事実と確認できた場合には、無条件解約に応じるという社内規定がありますか。実際には無条件での解約に応じていただいているようですが、規定されているかどうかをお教え下さい。

(回答)

顧客からの無条件解約に応じるという社内規定はありませんが、不正契約の事実が確認できた場合は、一般法や代理店との契約に従い、関係者と協議の上、解約含め個々の実情と実態に応じて対応を決めています。

2. 消費生活センターの定期訪問を実施されていますか。実施されている場合は、その範囲と回数を、全国が対象となっていない場合、また、実施されていない場合には拡大や実施のご予定がおありですか。

(回答)

不定期ではありますが、クレーム件数の多い消費生活センターを対象に訪問しています。加えて、消費生活センター各地区で開催される勉強会に定期的に参加しています。(九州や東北地区など)

現在、定期的な訪問計画は策定していませんが、今後検討したいと考えています。また、各センターへの訪問ではなく、地域ごとに合同説明会等を行うなどが効率的と考えていますので、電気通信サービス利用者懇談会の場でも検討して頂きたいと考えています。

3. ショップとカスタマーセンターをたらい回しになるケースがまだ存在するようです。現場に決裁権が認められていないのでは、と思われることもあります。お客様対応の最前線の現場に、解約や減額の判断が認められているのでしょうか。

(回答)

申込みの取り消し処理については、社内規定に基づいて、各販売店等の現場の判断で対応しています。また、減額の判断については、コールセンターやカスタマーケアセンター内の対応者のポジションに応じて一定額の範囲で権限を認めています。

4. 『名義冒用された無断契約』の被害が起こっています。『名義冒用』への取り組みをなさっていますか。取り組み内容をお教え下さい。

(回答)

ソフトバンクモバイルについては、不正契約の対策として、「審査業務専門の人員による本人確認書類の審査」「偽造手口に関する情報提供等による販売店スキルの向上」、「データベースでの名寄せ照合による同時契約数の制限」等を行っています。

また現在、契約時の身分証明書となる運転免許証の真偽について照会するスキームを警察庁と調整しています。不正契約防止の効果をより高めるためにも、その他の身分証についても同様の照会体制を構築することに関し、発行機関に是非ご協力を仰ぎたいと考えています。

一方、ソフトバンクテレコムについては、おとくラインについては本人確認書類の提出や加入権との名義チェックを、同ODNについては申込の際の注意喚起を実施しています。

5. 『未成年者がアルバイトと騙されての不正契約』の問題もあります。未成年者による不正契約の場合、「未成年者契約取消」に応じていますか。また、どのような場合に応じるかの基準を定めていますか。

(回答)

親権者の同意確認が取れていないことが証明された場合には、契約取り消しに応じています。

更に、ソフトバンクモバイルについては、加入時の対策として、親権者の来店がない場合には親権者に架電して確認を取るといった対応を行っています。

6. 電話（固定・携帯）による架空請求や、携帯電話のいわゆる電話番号メールによる架空請求に関して、カスタマーセンターに相談が寄せられた場合には、消費者に対応方法についてどの程度助言していますか。また、カスタマーセンターで情報収集し、当該電話番号の通信を停止する仕組みを構築していますか。何件ぐらいの情報が寄せられたら停止しますか。

(回答)

・お客さまセンターの対応について

「身に覚えのないご請求であれば、支払う必要がないこと」「もしお客さまがコンテンツにアクセスした場合でも、サイト上で必ず申込が必要になること」等をご案内し、ご安心いただける様に努めています。

また、実際に届いたメールの詳細情報（FROM・TOアドレス・受信日時・件名など）を聞き取り、同じような件にてご申告いただいているケースがたくさんある旨お伝えする等の取り組みも行っています。

・注意喚起の方法について

警察への連絡を案内し、類似の手口の申告が多数ある場合は、HP上のお知らせ欄で注意喚起を実施しています。

ソフトバンクモバイルにおいては、ショップ店頭にも、架空請求の手口の説明等を記載したマナーブックを配備しており、加入したお客様、ご来店頂いたお客様に配布しています。

・迷惑メール送信者への利用停止について

異常発信が確認された回線については、詳細が確認でき次第、回線利用停止を行っています。

また、不特定多数の方からの情報が一定数、寄せられた場合には、当該回線の利用停止を行っています。（具体的な件数については、開示を避けさせていただきます。）

尚、ソフトバンクテレコムのODNについては、URLや送信設備が当社のものである場合について、上記申告に基づいて契約約款に基づく利用停止を実施することとしています。

7. 既存の契約内容を電話会社に変更する場合、ネットで周知すれば知らせたとみなすのでしょうか。契約者へ、個別にメールや書面で連絡をとるのはどのような場合でしょうか。個別に告知することになるケースの基準を教えてください。

(回答)

料金値下げ等の利益改定の場合を除き、HPの公表だけで済ませることはなく、事業法26条及び同法に基づく消費者保護ガイドラインに沿って以下の通り対応しております。

- ・不利益改定（サービス（割引・付加機能・付帯サービス含む）終了、料金値上等）の場合は必ず、個別に書面の郵送やメールで通知。
- ・周知期間については、顧客利用の状況にもよるが、1～3ヶ月程度確保し、通知文書を1回以上お客様が読み、他サービスへの切り替え等対応できるよう配慮。

尚、お客様の不利益にあたるか否かについては、関係部門で協議の上決定しており、場合によっては、利益改定の場合であっても、個別に通知することもあります。

8. 携帯電話機の腐食等の故障で、相談者が「もともと不良品だったのではないか、納得できない」とした場合にも、店頭で「全損だから」と断ってしまう場合がありますか。相談者が詳細な調査を希望した場合、詳細調査に応じていますか。それは、どの程度の詳細調査ですか。また、調査結果は相談者に文書で交付されますか。結果に関する説明は誰がどのように行っていますか。

(回答)

水濡れ等の基盤腐食については、お客様からのご希望に応じて、メーカー（海外メーカー除く）の修理報告書及び基盤の写真をお渡しし、ショップ店員が説明しています。

9. 携帯電話各社では、子ども向けに、サイト接続できない、電話とメールのみのサービスを提供する計画はありますか。

(回答)

子供用携帯電話「コドモバイル」を販売しています。コドモバイルでは、親が管理する暗証番号により、通話・Web・メールの機能そのものを制限することや、電話やメールの相手先を制限する等が可能です。

また、一部の地方公共団体向けに通報及び通話機能に制限した端末「まもるっち」を提供させて頂いており、全国展開を視野に入れて、検討を進めています。

以上

特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟ヒアリングへのご回答

KDDI株式会社

特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟から寄せられました質問について、下記の通り回答いたします。

記

1. 代理店の不適正な勧誘で契約してしまったけれど、解約したいという顧客について、その不適正な行為が事実と確認できた場合には、無条件解約に応じるという社内規定がありますか。実際には無条件での解約に応じていただいているようですが、規定されているかどうかをお教え下さい。

(当社回答)

不適正な勧誘で契約を行った事実関係が確認できた場合に解約・取消し等に応じることは当然であり、社内規定を設けておりません。代理店に対しては、不適正な勧誘を行わないよう指導しております。

2. 消費生活センターの定期訪問を実施されていますか。実施されている場合は、その範囲と回数を、全国が対象となっていない場合、また、実施されていない場合には拡大や実施のご予定がごありますか。

(当社回答)

現状では全国レベルでの定期会合の開催には至っていませんが、定期会合の拡大等については、現在検討しております。

3. ショップとカスタマーセンターをたらい回しになるケースがまだ存在するようです。現場に決裁権が認められていないのでは、と思われることもあります。お客様対応の最前線の現場に、解約や減額の判断が認められているのでしょうか。

(当社回答)

例えばお客様へ誤った案内を行ったことが確認できた場合等には、直接お客様対応を行う部署において解約や減額を認めています。

4. 『名義冒用された無断契約』の被害が起こっています。『名義冒用』への取り組みをなさっていますか。取り組み内容をお教え下さい。

(当社回答)

名義冒用を防ぐために、以下の取り組みを行っています。

【携帯電話】携帯電話不正利用防止法の規定に基づき、お客様に運転免許証・パスポート・健康保険証等の公的証明書の提示を求めて本人確認を実施しております。その過程において契約者本人の意思確認を行っている。

【固定電話】申込は書面により行い、申込書に記載された契約者宛に転送不要・親展と付した書面を送付して契約者本人の意思確認を行っている。

5. 『未成年者がアルバイトと騙されての不正契約』の問題もあります。未成年者による不正契約の場合、「未成年者契約取消」に応じていますか。また、どのような場合に应じるかの基準を定めていますか。

(当社回答)

契約者が未成年者か否かにかかわらず、事実関係を確認し、不正契約が判明した場合は、当然に契約の取消し等に応じています。

なお、未成年者との契約時には、親権者からの同意を得、親権者宛に転送不要・親展と付した書面を送付して契約締結について確認しております。

6. 電話（固定・携帯）による架空請求や、携帯電話のいわゆる電話番号メールによる架空請求に関して、カスタマーセンターに相談が寄せられた場合には、消費者に対応方法についてどの程度助言していますか。また、カスタマーセンターで情報収集し、当該電話番号の通信を停止する仕組みを構築していますか。何件ぐらいの情報が寄せられたら停止しますか。

(当社回答)

当社に相談が寄せられた場合、身に覚えがない場合は無視するよう助言しています。また脅迫まがいの行為や悪質な請求でお困りの場合は、最寄りの警察等にご相談するよう助言しています。あわせて、迷惑電話・迷惑メールへの対処方法は当社HPにて案内しています。

当社契約者による迷惑行為については、迷惑電話・メール等の申告窓口を設けて、お客様から情報収集しており、迷惑行為が確認できた場合には通話停止等の措置をとっております。

7. 既存の契約内容を電話会社に変更する場合、ネットで周知すれば知らせたとみなすのでしょうか。契約者へ、個別にメールや書面で連絡をとるのはどういう場合でしょうか。個別に告知することになるケースの基準を教えてください。

(当社回答)

契約内容を変更する際は、お客様への影響度に応じて、HP告知やプレスリリースだけにとどまらず、個別に書面（ダイレクトメール・請求書同封等）や電子メールの送付を行い、場合によってはTVCMや新聞広告等によってご案内しています。お客様への影響度については、過去の当社・他社事例を踏まえて判断しております。

携帯・PHS各社へ

8. 携帯電話機の腐食等の故障で、相談者が「もともと不良品だったのではないか、納得できない」とした場合にも、店頭で「全損だから」と断ってしまう場合がありますか。相談者が詳細な調査を希望した場合、詳細調査に応じていますか。それは、どの程度の詳細調査ですか。また、調査結果は相談者に文書で交付されますか。結果に関する説明は誰が

どのように行っていますか。

(当社回答)

全損を理由にお断りすることはありません。

契約者が詳細調査を希望する場合は、メーカーに調査依頼を行います。メーカーからは内部の基盤の状況、腐食の状況等を示した写真等が添付され、調査報告書により報告を受けるのが一般的ですが、契約者が書面での報告を希望する場合には、メーカーからの報告をベースに文書で報告しています。なお説明は、当社社員もしくはショップ店員が、メーカーの調査報告書を踏まえて行っています。

9. 携帯電話各社では、子ども向けに、サイト接続できない、電話とメールのみのサービスを提供する計画はありますか。

(当社回答)

現在発売中の携帯電話機において、設定によって電話とメールのみに機能を限定することは可能です。また、携帯電話機の機種を問わずケータイインターネット接続の利用を料金確認・設定変更等のサイトのみで制限する機能を提供しております。

また、さらなる安心安全を求めお客様ニーズや社会的な取組みにお応えできるよう、搭載機能を絞り込んだ端末やサービスの実現を検討中です。

以 上

長田構成員からのご質問に対する回答

イー・モバイル株式会社

全社あて頂いたご質問

1. 代理店の不適正な勧誘で契約してしまったけれど、解約したいという顧客について、その不適正な行為が事実と確認できた場合には、無条件解約に応じるという社内規定がありますか。実際には無条件での解約に応じていただいているようですが、規定されているかどうかをお教え下さい。

- お客様より不適正な勧誘行為により解約されたい旨の申告を頂いた際は、必ず代理店への確認を実施するなど調査を実施します。その上で不適正な勧誘行為があったと弊社にて判断させていただいた場合は、速やかに解約措置を取るよう、運用しております。

2. 消費生活センターの定期訪問を実施されていますか。実施されている場合は、その範囲と回数を、全国が対象となっていない場合、また、実施されていない場合には拡大や実施のご予定がありますか。

- 一都三県(東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県)の各消費生活センターについては、各センター2～3ヶ月に1回の頻度で訪問させていただき、意見交換を実施しております。また、国民生活センターについても、上記一都三県以外の消費者動向の収集も含め、定期的に訪問させていただいております。全国各地の消費生活センターへのご訪問は、お客様数の増加及び販売拠点の増強もふまえ今後検討してまいります。

3. ショップとカスタマーセンターをたらい回しになるケースがまだ存在するようです。現場に決裁権が認められていないのでは、と思われることもあります。お客様対応の最前線の現場に、解約や減額の判断が認められているのでしょうか。

- 弊社では現在、直営ショップを開設しておらず、解約や減額に関するご対応は、弊社内組織であるカスタマーセンターにて一元的に実施しております。

4. 『名義冒用された無断契約』の被害が起こっています。『名義冒用』への取り組みをなさっていますか。取り組み内容をお教え下さい。

- お客様より名義冒用のご連絡を受けた場合は、まず警察に被害届けを出して頂き、受理番号を再度ご連絡いただくご案内をさせていただいております。それを踏まえ、速やかに利用中断・解約の処理を実施するとともに、お客様への料金請求の停止・督促通知の停止等、お客様への不利益が発生しないよう迅速に対処いたします。

『名義冒用』を防ぐ取り組みとしては、新規契約時において本人性確認を実施する際に、お客様にて申込書に書いていただいた内容(生年月日等)と、本人確認書類(免許証や各種証明書等)に記載の内容に齟齬がないか等の確認を行っております。

5. 『未成年者がアルバイトと騙されての不正契約』の問題もあります。未成年者による不正契約の場合、「未成年者契約取消」に応じていますか。また、どのような場合に応じるかの基準を定めていますか。

- ・まず、未成年者の契約の場合、同意書の取り付けを必須事項として実施しており、未成年者のお客様の判断だけでご加入の契約ができないようにしております。その前提に立った上で、不正契約が発生した場合、事象発生ごとに手口・規模・社会的影響・事件性・人道的見地等々の様々な要素を考慮し、適宜対応を実施しております。

6. 電話（固定・携帯）による架空請求や、携帯電話のいわゆる電話番号メールによる架空請求に関して、カスタマーセンターに相談が寄せられた場合には、消費者に対応方法についてどの程度助言していますか。また、カスタマーセンターで情報収集し、当該電話番号の通信を停止する仕組みを構築していますか。何件ぐらいの情報が寄せられたら停止しますか。

- ・まず、お客様からご相談があった際、身に覚えのない請求には応じないこと、直ぐ振込み等してしまわないこと、メールアドレスや電話番号を変更できること、身に危険を感じる場合速やかに警察に届け出る等のアドバイスを実施しております。また、架空請求による電話番号利用停止等の対応策については、都度検討の上、実施しております。

7. 既存の契約内容を電話会社に変更する場合、ネットで周知すれば知らせたとみなすのでしょうか。契約者へ、個別にメールや書面で連絡をとるのはどういう場合でしょうか。個別に告知することになるケースの基準を教えてください。

- ・ネットでの周知にて契約者にお知らせしたとみなしておりますが、お客様にとって不利になる事項が変更内容に含まれる場合は、書面やメール等でのお知らせが必要と考えております。電気通信事業法及び同施行規則、総務省が定める『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』等に則り、お客様にご迷惑をおかけすることがないように、対応してまいります。

携帯・PHS各社あて頂いたご質問

8. 携帯電話機の腐食等の故障で、相談者が「もともと不良品だったのではないか、納得できない」とした場合にも、店頭で「全損だから」と断ってしまう場合がありますか。相談者が詳細な調査を希望した場合、詳細調査に応じていますか。それは、どの程度の詳細調査ですか。また、調査結果は相談者に文書で交付されますか。結果に関する説明は誰がどのように行っていますか。

- ・代理店にて状況につき確認させていただき、明らかに初期不良であると判断させていただいた際は新品への交換を実施します。代理店での確認だけで判断できない場合は、弊社カスタマーセンターをご案内し、カスタマーセンターへのご連絡をいただいた上で、故障機種回収、メーカーへの修理・原因解析依頼等を実施します。メーカーからの原因解析結果については、修理品とともにお客様にお送りするとともに、結果についてのご質問は、弊社カスタマーセンターでお受けしております。

9. 携帯電話各社では、子ども向けに、サイト接続できない、電話とメールのみのサービスを提供する計画はありますか。

- ・現時点で具体的な提供の計画はありませんが、お子様や保護者の方の利用動向、また携帯電話各社の動向もふまえ今後検討してまいります。

以上

「ヒアリング各社へのご質問」に対する回答

株式会社ウィルコム

1. 代理店の不適正な勧誘で契約してしまったけれど、解約したいという顧客について、その不適正な行為が事実と確認できた場合には、無条件解約に応じるという社内規定がありますか。実際には無条件での解約に応じていただいているようですが、規定されているかどうかをお教え下さい。

→ 代理店による「不適正な行為」については、個々の経緯・状況等により対応が異なるため、画一的な基準は設けていません。

2. 消費生活センターの定期訪問を実施されていますか。実施されている場合は、その範囲と回数を、全国が対象となっていない場合、また、実施されていない場合には拡大や実施のご予定がありますか。

→ 現状としては、消費生活センター主導の会合に参加しています。なお、弊社から個別に各消費生活センターを定期的に訪問することは行っておりません。ご要望に対して応じる形になります。

3. ショップとカスタマーセンターをたらい回しになるケースがまだ存在するようです。現場に決裁権が認められていないのでは、と思われることもあります。お客様対応の最前線の現場に、解約や減額の判断が認められているのでしょうか。

→ 基本的には、解約や減額の判断は最前線にあるカスタマーサービスセンターで行っています。なお、販売代理店に起因するものや、その他お客さま以外のステークホルダーも関与する案件については、管轄部署と協調しながら対応を進めざるを得ませんので、必要に応じて対応部署を変更させていただく場合があります。

4. 『名義冒用された無断契約』の被害が起こっています。『名義冒用』への取り組みをなさっていますか。取り組み内容をお教え下さい。

→ 申込書受付時に顔写真付きの証明証をお願いする、口座振替・クレジットカード払いを原則化する等、一定の加入事前審査を心がけており、また、申込者の名義や本人確認書類等の契約内容に不穏な動きがないか自社データ等を利用しチェックしております。ただし、全てのケースにおいて不正加入であることを見抜くことは事実上困難でございます。

なお、名義を冒用されてしまった被害者から、債務等に関するご相談を頂いた際は柔軟に対応しています。

5. 『未成年者がアルバイトと騙されての不正契約』の問題もあります。未成年者による不正契約の場合、「未成年者契約取消」に応じていますか。また、どのような場合に応じるかの基準を定めていますか。

→ 「不正契約」に至った個々の事情・状況等により対応が異なるため、画一的な基準は設けていませんが、未成年者の契約に際しては、親権者同意欄への記載だけでなく、親権者への電話での確認を行っており、確認が取れない限り契約できません。なお、そのような対策を行っても、契約後に、「親権者不同意」、「不正契約」が確認された場合は、その経緯や状況を十分に調査した上で、出来る限り柔軟に判断するスタンスで対応を行っております。

6. 電話（固定・携帯）による架空請求や、携帯電話のいわゆる電話番号メールによる架空請求に関して、カスタマーセンターに相談が寄せられた場合には、消費者に対応方法についてどの程度助言していますか。また、カスタマーセンターで情報収集し、当該電話番号の通信を停止する仕組みを構築していますか。何件ぐらいの情報が寄せられたら停止しますか。

→ 架空請求元へのアクションを起こさずに、警察機関や国民生活センター・消費生活センター・弁護士等の公的機関などへご相談いただくよう案内しております。

7. 既存の契約内容を電話会社に変更する場合、ネットで周知すれば知らせたとみなすのでしょうか。契約者へ、個別にメールや書面で連絡をとるのはどういう場合でしょうか。個別に告知することになるケースの基準を教えてください。

→ お客様に対して不利益が生じるもの、影響度合いが大きいものについては、速やかな対応、十分な周知期間を心がけ、個別での周知を行っております。また、その他、報道発表、HP、請求書同封物等にて重ねて周知を行っております。

8. 携帯電話機の腐食等の故障で、相談者が「もともと不良品だったのではないか、納得できない」とした場合にも、店頭で「全損だから」と断ってしまう場合がありますか。相談者が詳細な調査を希望した場合、詳細調査に応じていますか。それは、どの程度の詳細調査ですか。また、調査結果は相談者に文書で交付されますか。結果に関する説明は誰がどのように行っていますか。

→ 故障原因の特定や修理範囲については、原則端末メーカーが判断することとなり、弊社側で特定することはありません。なお、お客様が選択されているプランによっては、修理の代わりに格安な価格で端末を購入できるサポートを提供したり、有償修理扱いとなった場合は、希望によって見積額を事前に提示し、修理前段でご連絡させていただく等、修理可否等についてのご相談に応じています。

9. 携帯電話各社では、子ども向けに、サイト接続できない、電話とメールのみのサービスを提供する計画はありますか。

→ 電話とメール（+子供向けサイトのみ接続）に特化した端末を既に発売しております。また、他社同様にフィルタリングサービスを提供しており、未成年のお客さまには、フィルタリングサービスを利用しないという親権者の明確な意思表示がない限り、デフォルトでサービスを提供しています。