

第2回電気通信サービス利用者WGでの指摘事例等への一般的対応方法・方針
(社)電気通信事業者協会

資料2-1

【事例番号構成】
東：東京都消費生活総合センター（第2回会合 資料3）
全：全国消費生活相談員協会（第2回会合 資料4）
細：総務省（消費者行政課）からの質問事項

(社)電気通信事業者協会
消費者支援委員会

項目	事例番号	事例	一般的対応方法・方針
1	東 1	公式サイトのゲームアイテム購入で高額請求 母親の携帯電話で、小学校低学年の息子が公式サイトで無料ゲームで遊び、有料アイテムを購入して3万円の請求となった。両親は夜子供を親戚に預けて働いている。子供が無料ゲームで遊べるよう母親がゲームサイトのSNSに登録し、子供に携帯を渡した。親戚の監督下でゲームをしたが、アイテム購入時にパスワード入力は不要のため、有料アイテムを購入しているとは全く気づかなかった。ゲームサイトに入るときもID・パスワードは不要。生活が苦しく支払えない。減額希望。	<ul style="list-style-type: none"> ●課金にあたってはパスワード等による入力・認証を必須としており、お客様の意思確認なく課金をされることはない。情報料が高額にならないための仕組みとして、申込み不要で情報料利用限度額を一定額に制限しているが、上限額を下げるための金額選択オプション機能もある。 ●公式サイトでの利用料金は、サイト提供会社に代わって、携帯電話利用料金とまとめて請求する「回収代行サービス」によって受領しているが、「回収代行サービス」での申込みの際には、承認のためお客様が設定しているパスワードの入力が必要となる。 ●未成年が携帯を利用する場合は、フィルタリングサービスの利用をお願いしている。年齢等に応じた4段階の設定が可能。事例のようなケースでは、コールセンターにて、利用サイトなど具体的な調査をした上で個別に対応をさせていただく。 ●利用実績があることなどは通常請求としてお支払いをお願いしている。但し、ゲームの利用意思がなく勝手に接続してしまったとのことならば、状況によりコンテンツ提供会社への相談等をお願いする場合がある。
2	東 2	モバイルWi-Fiルーターを購入したが圏外 家電量販店で携帯音楽プレーヤーが100円との店頭チラシを見た。モバイルWi-Fi（ワイファイ）ルーターとのセット販売であった。携帯音楽プレーヤーが100円で買えるならと思い、エリア確認をしてセットで契約。自宅で使おうとしたら「圏外」表示が出る。携帯電話会社へ申し出て、詳細なエリアチェックをしたが、通信可能エリアであった。携帯電話会社に「住んでいるアパートが電波を通さないのだから携帯電話会社に責任はない、解約する場合は、解約料が必要」といわれた。家のパソコンはデスクトップであり、外には持っていけない。解約料なしで解約希望。	<p>契約前に、エリア確認用端末・デモ機を貸し出し、お客様宅周辺の電波状態の確認を可能としているが、通信可能エリアであることを確認して契約したにもかかわらず、建物の構造により通信できないことが判明した場合の対応は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●訪問調査により「圏外」を解消できない場合は契約取り消し。 ●訪問調査により無償の改善提案を行うも、全く改善見込みのない場合はキャンセル受付等柔軟に対応。 ●契約直後に電波状況不良判明の場合は改善策提案など個別に対応。 ●申込時・契約時の状況、利用履歴・経緯等を確認のうえ個別に対応。
3	東 3 ①	国際ローミング①海外パケット定額制の請求 海外パケットの定額サービスが開始されたため、海外旅行中に利用した。1日1480円で使い放題のはずが、アラート(注意表示)が出たため、驚いて使用を中止。会社HPを調べたところ、あらかじめ指定された通信会社に繋いで利用しないとパケット定額制の恩恵は受けられないことを知った。翌日3万円を超えたメールで通知があった。携帯では通信会社を「自動」で選択する設定になっており危険だ。「手動」選択をデフォルトにするべきではないか。周知と徹底を望む。減額希望。	<ul style="list-style-type: none"> ●手動選択をデフォルトにすると、選択した事業者のエリア圏外やネットワーク故障時に利用不能となるなど利便性を損なう可能性あり。海外パケット定額の利用方法は、ホームページ、パンフレットに記載しているほか、店舗等への問合せに対しては設定方法を記載したガイドブックを配布。 ●デフォルト設定が「手動」の場合には、あらかじめ適切な接続対象事業者を選択しておかなければ着信ができないなど、お客様デメリットがある。 ●海外での電源入電と同時に送信されるSMS（ショートメッセージサービス）により、海外パケット定額の対象事業者が非対象の事業者かを案内。非対象事業者回線につながる度にSMS送信により、操作手順説明のうえ対象事業者への接続を誘導。また、海外パケット利用額が一定額に達した場合にもSMSで告知。
4	東 3 ②	国際ローミング②レンタル携帯の国際ローミング 外国で使用するために、空港で目付したショップで携帯電話機をレンタル。海外では通話料は高くなるとの説明を受け申込書にサインしたが控えをもらった記憶はない。現地ではカメラ替わりに携帯電話で写真や動画を撮り、日本にメール添付で複数枚送信した。9日間で、120万円の請求。通話料は10万円だが、写真添付メールのパケット料金が110万円。写真1通1万円の計算。これ程パケット料が高額になるとは知らなかった。店の説明不足のため、減額希望。	<ul style="list-style-type: none"> ●レンタルサービスを受付けた際は必ず申込控えを渡している。また、レンタル端末を貸し出しの際は、必ず高額請求になる恐れ、写真添付メール送信時のパケット通信料金目安額、海外定額の設定方法等を記載したガイドブックを同梱し、その利用方法を説明。 ●当月利用のパケット通信料等が高額となっているお客様へ個別にSMS、電話により注意喚起。また、携帯電話契約時の利用案内冊子等により海外でのパケット通信料金について説明し、注意喚起。 ●国際ローミングサービスを利用した海外レンタル携帯サービスは、空港等での契約の際、料金やサービスの説明をした上で、申込書の控えなどを配布。 ●国際ローミング申込みの際、海外では定額制の適用外であり高額料金が発生する旨説明するとともに重要説明事項をわかりやすく説明のうえ契約締結を促すよう指導。
5	東 4	携帯端末の外装破損 高校生の息子が使用の2つ折り携帯電話。前の端末を紛失し、半年前に購入した新品なのでメーカー保証期間内。半年間は問題なく使用していたが急に電源が入らなくなり修理に出したところ、裏蓋に入った亀裂が原因、保証サービス加入なので5250円の有償修理になるといわれた。息子は制服のポケットに入れて移動しており、落としたりぶつけたりしていないというのに有償修理は納得いかない。亀裂は設計、構造上の問題ではないか。	<p>携帯電話機販売に際しては、メーカーにおける強度・安全性基準確保の確認試験、信頼性確認試験、出荷前正常性確認試験、販売時実機動作確認等を行い、製品については万全を期しており、事例のケースは、携帯電話機的设计・構造上の問題はなく、半年間の使用の結果と考えられるが、保証期間内でお客様過失がなく機器自体に原因があった場合には無償修理、端末構造上問題があったと判断された場合には問題内容に応じて対応している。</p> <p>なお、会員制サービス、加入者特典として、3年間無償修理サービス、保証対象外のトラブルも一定金額で対応するサービス、外装交換価格を一定率引き下げるサービスなども提供。</p>
6	東 5	障害者への契約 知的障害者の姉が携帯電話ショップで、障害者手帳を身分証明書にして携帯電話を新規契約。知的障害1度（IQ19程度）のため文字は読めないが、自分の名前・住所だけは書ける。他の項目はショップ店員が記入したらしい。姉は無料と思っているが契約書を見ると月々7千円くらいかかり、到底支払えない。初期設定もできずに放置している携帯電話を家族が見つけ、契約翌日にショップと交渉したが解約料・携帯電話残債を支払っての通常の解約になるといふ。無償での解約希望。	<ul style="list-style-type: none"> ●新規契約受付時点において、お客様の容姿や障がい手帳等で判断能力不十分であると判断することは難しく、必要書類の提示があれば通常どおり受け付ける。ただし、成年後見制度が適用されているお客様については、法定代理人からの要望により、個別対応として、法定代理人の承諾がない限り契約ができない、法定代理人に連絡が取れない場合などには受付を拒否するなどの対応。事例のケースは、かなり申込み行為が困難なケースであり、このような申告があれば、受付状況を確認し、個別に判断する必要があると考える。 ●障害者手帳を身分証明書として新規受付を行うが、このような障害のあるお客様が単独で契約され、契約の取消し（解約）を申し出た場合は、状況に応じた対応をとっている。なお、このようなケースの場合、所定の手続きにより、今後の携帯契約締結を行えないようにする措置も可能。 ●障害者からの申し込みを断ることは出来ない。契約後、ご相談があれば柔軟に対応。 ●契約の意思が無いにも関わらず、事例のような状況で契約に至ったことであれば、契約の取消し等柔軟に対応する。但し、契約の意思があったのとのことならばご相談と共に個別の対応になると考える。 ●本事例と同様な案件が発生した場合は、申告に基づき申込時および契約時の状況、利用履歴、経緯等を充分把握、確認のうえ個別に判断、対応する。
7	東 7	映像配信サービスの電話勧誘 ネットでプロバイダ光回線を申込。光回線工事後に電話があり「ネット接続したのでサービスとして1年間無料で映像が見られる。2980円かかる。」と言われ、クレジットカード番号を確認された。早口だったためよく理解できなかったが、2980円は初期費用と思い承諾。その後、機器と書面が送付されたが、いずれも開封せず放置。後日、2980円がクレジットカードで引き落とされていた。書面を読むと、月額利用料2980円は無料だが、機器を1年間の割賦払いで購入しており、割賦代金が請求されていることを知った。説明が異なると、無条件解約を申し出たが、契約から8日間以上過ぎている、解約は可能だが、機器代金の残債を支払ってほしいと言われた。書面に署名等はしていない。解約希望。	<p>今回調査を行ったTCA消費者支援委員会の会員企業のうち、本件と類似の映像サービスを受託販売している企業があったが、その受託販売の中では、「クレジットカード番号の確認」は行われていないとのことであるため、本件については、本会員企業以外のお客様対応によるものである可能性が高いと思われるが、当該の受託販売している企業における受付等の概要については、下記に報告する。</p> <p>(光回線提供事業者)「弊社においてもWebの申込み受付を行っており、開通後、弊社の光アクセスサービスに対するご意見・ご要望のヒヤリングを目的としたアフターフォローコールを実施し、その中で映像サービスのお申込み（取次）をお受けする場面もある。アフターフォローコールの際における映像サービスのお申込み（取次）については、弊社でお客様のお申込内容をお聞きした後、当該、映像配信サービス提供会社からお客様へ電話で契約内容の確認連絡を行い、後日、契約に関する書面及び対応機器が送付される。</p> <p>また、映像配信サービス提供会社に起因するトラブルについては、お客様から映像配信サービス提供会社にご連絡することになるが、弊社に起因すると思われるトラブルに関しては、その内容調査を行い、適切に対応することとしている。</p> <p>なお、上記以外の会員企業においては、「(対応)機器を1年間の割賦払い」で販売していない等の調査結果により、「本件については、該当なし」との回答であった。</p>

8	東 8	ADSL 開通工事費	ネット検索で見つけたプロバイダに電話で「ADSLとプロバイダ」を申し込み。広告では「工事費の最低料金2310円～」とあった。プロバイダのコールセンターに工事費用について質問したところ、現場環境によって変わるので、工事に来たら人に費用を聞き、金額面で折り合わないようであれば、工事前ならば契約を辞めていいと言われた。工事担当者に尋ねたがはっきりとしたことは言わず、工事終了後に8505円の請求書を渡されサインを求められた。工事担当者に「費用負担はないと思う」と言われ、形式上書面にサインしたが、プロバイダから8505円請求。プロバイダに工事担当者の回答を伝えたいが信じてもらえず、支払ってほしいと言われている。最低料金だと思っていたのに、納得できない。またキャンペーンで初期費用0円とあるが、初期費用の項目がいろいろあり、わかりづらい書類も問題。	<ul style="list-style-type: none"> ●(ADSL提供事業者)申込時に工事内容・工事費用等を説明することとしているが、事例のような工事業者の誤案内が発生した場合は、必要に応じた柔軟な対応を行っている。 ●(ADSL提供事業者)ADSL工事については、別途に工事費用が発生する場合を除いて通常無料で提供しているが、事例のような申告があれば、具体的な内容に基づき調査回答する。
9	全 1 ①	電話勧誘販売・訪問販売①	インターネットを始めませんか、3年間プロバイダ契約すると初期費用は無料で、パソコンもついてくると何度か電話があった。ずっと断っていたが特典のパソコンは数量限定の為、今申込んだ方が良いと勧められ、3年以内の解約は3万円かかると聞いたが承諾した。4日後、モデムとパソコンが送付されたがやめようと思い解約を伝えたら、工事が完了しているからと解約料を請求された。契約書が届いていないので解約したとは思っていなかった。クーリング・オフはできないか。	<ul style="list-style-type: none"> ●(インターネットサービス提供事業者)インターネットサービスの電話勧誘については、電話で申し込みを受けた後、申し込みの「確認書」を送付するか、申込書を送付の上、書面で手続きを行う運用としている。「確認書」が届いた時点(工事前)で、解約連絡があれば解除料の発生はない。 ●(インターネットサービス提供事業者)電話でのインターネットサービスの勧誘を行っているが、電話では訪問のアポイント取りのみ。必ず、訪問営業担当者が、商品内容を説明・見積金額を提示し顧客の納得の上での契約締結となる。また、契約後も工事施工前(工事まで平均1ヶ月)であれば無料でキャンセルも受け付けている。
10	全 1 ②	電話勧誘販売・訪問販売②	電話でプロバイダの勧誘を受け申し込んだが、家族に反対され断ろうと思う。連絡先が分からないのでモデムは受取拒否するつもりだが、そもそも書面交付義務はないのか。	<p>(ISP)プロバイダサービス申し込み済みの場合は、申込内容の案内(会員登録証)を送付している。</p> <p>(ISP)まず電話勧誘における販売に関しては、同意の旨を適正に確認をしたうえで重要説明事項を説明している。申込み後から開通にいたるまでに、工事日を記載した連絡書面送っており、工事日までに連絡があれば取り消し可能。</p> <p>(ISP)インターネットの申し込みに関しては必ず書面での申込書記入が必要。また、開通前であれば解約キャンセルを受け付けている。</p>
11	全 1 ③	電話勧誘販売・訪問販売③	現在利用しているプロバイダの代理店というところから電話があり、代理店を通すと月々千円安くなると言われ工事を頼んだが不安なのでやめたい。代理店は担当から連絡させるといい、プロバイダは休みで連絡が取れない。	<p>(ISP)カスタマーサービスセンターでは申し込みの取消を承っている。カスタマーサービスセンターは土・日・祝日も営業。</p> <p>(ISP)問合せ窓口は年中無休で運営しており、随時問合せを受け付ける体制をとっている。販売代理店が明確になれば、当社代理店であることを確認し、事実確認の上、厳しく指導する。</p> <p>(ISP)代理店が当社の申込書にて営業販売することもあるが、申込書は当社への直接郵送による受付で、その後開通までは当社が直接顧客とやりとりをする。代理店は顧客の紹介のみ関与。</p>
12	全 1 ④	電話勧誘販売・訪問販売④	他県に住む両親が携帯の電話勧誘を受け自宅まで話を聞いた。販売員は自営業者の特典として契約すると携帯電話機は無料で、2台で月々4千円と言うので契約したが、携帯電話機は有料で不要なオプションも付いていた。両親は自営業者だったが今は廃業している。	<ul style="list-style-type: none"> ●基本的に対面契約での手続きを行っているが、仮に電話勧誘や訪問販売をした場合でも、最終手続きは本人又は代理人(委任状が必要)による店舗での対面手続きが必要となり、申込控えの手交しやサンキュレーターの送付により、お客様が契約内容を確認できるしくみとなっている。契約内容と事前の説明内容が異なる場合は、事実確認の上、個別の対応をする。 ●携帯電話の契約については、ショップ、量販店等で手続きを行う販売方法が中心だが、法人のお客様に関しては、訪問販売による営業活動を行う場合もある。訪問販売では携帯電話端末の販売と通信サービスの契約になるが、クーリングオフは携帯電話端末の販売が対象(通信サービスは対象外)。端末代金、料金プラン等、お客様には分かりにくい点もあるので、代理店に対して、十分な説明及び適切な手続きを行うよう指導している。 ●代理店では、事業者や特定の職域を対象とした訪問販売をしているが、説明不足や不適切な販売行為があれば指導する。また、具体的に情報提供があれば、再発防止を周知し、営業管理者・全営業担当者向けにCS向上・コンプライアンスについての研修を実施して、お客様の保護に努めている。
13	全 2 ①	商品と通信サービスのセット販売①	スーパーの店内でパソコンがもらえ、外出先でもインターネットにつながると勧誘され、データ通信機器の契約をした。しかし、もらったパソコンは小さく使いにくいので解約を使えたら未使用でも支払いは残ると言われた。	<p>(ISP)事例のケースは、代理店独自の施策が考えられる。データ通信機器の契約に関しては当社側で対応可能だが、パソコン販売のトラブルに関しては、代理店にご相談いただくことになる。</p> <p>(ISP)代理店独自のキャンペーンの可能性があり、当社オフィシャルのキャンペーンではないと思われる為、具体的な内容が提示されれば調査回答する。</p>
14	全 2 ②	商品と通信サービスのセット販売②	店で、パソコンは無料だが決められたプロバイダと契約することになると説明されデータ通信の契約をした。家に帰り重要事項説明書をよく読むと、1か月以内に解約するとパソコン代が7万円も必要と知った。商品はまだ届いていないので解約したい。	<p>(ISP)事例のケースは、代理店独自の施策が考えられる。データ通信機器の契約に関しては当社側で対応可能だが、パソコン販売のトラブルに関しては、代理店にご相談いただくことになる。</p> <p>(ISP)代理店独自のキャンペーンの可能性があり、弊社オフィシャルのキャンペーンではないと思われる為、具体的な内容が提示されれば調査回答する。</p>
15	全 2 ③	商品と通信サービスのセット販売③	家電量販店で光回線契約をすればノートパソコンが割安になると言うので、店頭で、住んでいるマンションが光回線対応可能か確認してもらい契約した。ところが住んでいるマンション管理会社から工事等は一切出来ないと言われ回線工事を断られた。通信関係の契約は取り消しになったが、パソコンは解約に応じてもらえず4万円の追加商品代金を要求された。	<p>(光回線提供事業者)家電量販店の説明員は、当社業務委託スタッフの場合と家電企業の従業員の可能性がある。家電量販店において当社の光アクセス回線の設備状況を確認する場合は、当社の受付センターにてしっかりと確認して家電量販店の説明員へ伝えていたので、本件と同様の問題は発生していないと考えるが、もし、本件が、特殊な事情等により、当社に関係するものであった場合は、その詳細内容に基づき、調査を行い、当社に原因がある場合は、改善に努めていく。また、パソコン等の機器割引は家電量販店側の施策のため、そのトラブルに関しては家電量販店における対応となる。</p> <p>(光回線提供事業者)一戸建ての場合は周辺環境の問題、マンションの場合は管理会社が許可しない等の理由で、光回線の開通ができない場合があるが、事例のようなケースについては、代理店独自の施策が考えられる。光回線の契約に関しましては当社側で対応可能だが、パソコン販売のトラブルに関しては、家電量販店にご相談いただくことになる。</p> <p>なお、上記以外の会員企業については、「同様の販売スキームがない」「代理店(家電量販店)独自のキャンペーンであり、光回線提供事業者のオフィシャルのキャンペーンの可能性があるが低い」等の理由により「該当なし」「該当の可能性が低い」という内容の回答であった。</p>

16	全 3 ①	高齢者への販売 ①	高齢の母が全国一律8円で電話がかけられると説明され、代理店とIP電話の契約をした。商品内容は不明だが停電のときは使えないなど使い勝手が悪いとわかり母も解約したいという。モデムは届いたが解約を伝えると代理店は解約できないという。	<p>(IP電話サービス提供事業者)弊社代理店では、高齢のお客様への販売に際し、以下の場合にはご家族の了解をいただくよう代理店を指導している。</p> <p>介助者がおられる場合、ご家族(ご子息等のこと、但し配偶者を除く)と同居の場合、「年寄りなのでよくわからない」等の発言をされている場合、説明内容が御理解いただけていないことが明白な場合(プロバイダー、IP電話等の意味を理解されていない)。</p> <p>(IP電話サービス提供事業者)70歳以上の高齢者との契約については、同居または別居の家族へも説明し、同意を得て契約することとしている。また、施工前(工事まで平均1ヶ月)であればキャンセルも無料で受け付ける。</p> <p>(IP電話サービス提供事業者)代理店に対しては、不適正な営業活動がないよう、営業活動の停止等、厳しい処分を以って対応している。IP電話の場合においても、弊社に発生した場合は、営業獲得における強要の一環と捉え、料金の返還等を含め柔軟対応のうえ、お客様の保護と信用向上に努めていく。</p> <p>(IP電話サービス提供事業者)カスタマーサービスセンターにて申込みの取消・解約の手続きを承っている。サービス開始前なら無料で申し込み取消が可能。</p> <p>(IP電話サービス提供事業者)弊社と契約締結している代理店にて弊社のIP電話サービスの申込みを受けた場合は、必ず、弊社受付センターから申込者に対し、工事日調整を含む電話(コンサル)連絡を行うこととしている。解約に関しては、サービス利用開始(工事)前であれば、代理店が申込み取消の申出を受け、弊社へ連絡する対応を行き、利用開始(工事)後は、お客様から直接弊社へ申出いただく対応としている。また、弊社IP電話サービスが停電時に通話ができない旨は、商品案内のパンフレット等に記載している。</p>
17	全 3 ②	高齢者への販売 ②	3年間プロバイダ契約をすればパソコンが500円でもらえるという代理店から電話があり、高齢の父が申し込んでしまった。パソコンを使ったこともないのにインターネットが簡単にできるわけではないので解約させたい。	<p>(ISP)プロバイダ契約は当社側で解約手続きが可能だが、サービス提供条件により、解除料が発生する可能性がある。事例のようなパソコン販売については、代理店独自の施策が考えられるので、代理店にご相談いただくことになる。但し、高齢者の方に対する営業活動に問題があったと判断される場合は、当社サービスの解約について、柔軟に対応させていただいている。</p> <p>(ISP)代理店独自のキャンペーンの可能性があり、当社オフィシャルのキャンペーンではないと思われる為、具体的な内容があれば調査回答する。</p> <p>(ISP)70歳以上の高齢者との契約については、同居または別居の家族へも説明し、同意を得て契約することとしている。(CATV連盟の消費者保護ガイドラインに準拠) また、施工前(工事まで平均1ヶ月)であればキャンセルも無料で受け付ける。</p>
18	全 3 ④	高齢者への販売 ④	1人暮らしの高齢の父が電話勧誘でプロバイダとパソコンの契約をしている事が分かった。少し痴ほう気味であり、必要ないので解約させたい。解約料がかかるという。	<p>(ISP)プロバイダ契約は当社側で解約手続きが可能だが、サービス提供条件により、解除料が発生する可能性がある。事例のようなパソコン販売については、代理店独自の施策が考えられるので、代理店にご相談いただくことになる。但し、高齢者の方に対する営業活動に問題があったと判断される場合は、当社サービスの解約について、柔軟に対応させていただいている。</p> <p>(ISP)代理店独自のキャンペーンの可能性があり、当社オフィシャルのキャンペーンではないと思われる為、具体的な内容があれば調査回答する。</p> <p>(ISP)70歳以上の高齢者との契約については、同居または別居の家族へも説明し、同意を得て契約することとしている。(CATV連盟の消費者保護ガイドラインに準拠) また、施工前(工事まで平均1ヶ月)であればキャンセルも無料で受け付ける。</p>
19	全 4 ① a	通信サービスの特性 ①プロバイダと回線 a	就職のため転居した際に、インターネットの解約を電話でプロバイダに伝え、転居先で新たに同じプロバイダと契約をした。しかし、解約したはずなのに解約の手続きがされておらず4カ月も二重払いになっていたと分かった。今回の請求は電話会社経由でプロバイダ料金が請求されていたので二重払いになっていたことに気が付かなかった。	<p>(ISP)事例のように、解約手続きの不備が発生した場合は、旧契約のプロバイダ料金を返金する等の手続きをする。</p> <p>(ISP)万が一当社の顧客管理のミスで二重払いが判明すれば、全額返金に応じている。</p> <p>(ISP)引越しに伴う移転サポートして、引越し・移転の手続きは、WEBで24時間いつでも承っており、引越し先で最短8営業日でご利用できるケースもあり、当社では今回の事例のような移転前と移転先で二重にADSL回線契約が発生するような事象を回避させていただいている。</p>
20	全 4 ① b	通信サービスの特性 ①プロバイダと回線 b	ADSLの契約をしていたが電話で解約を伝え、モデムを指示された場所に返送したが、解約処理されておらず、引き落としが続いている。	<p>(ADSL提供事業者)当社では、お客様にモデムをご返却いただく際には、お客様ご指定の住所に返却キット(返却・梱包用のセトラー式)を送付し、予め記載している返却住所へ当社着払いにて郵便局による集荷または、郵便局、コンビニエンスストアへのお客様持ち込みにより、送付していただいている。解約については、モデムの返却日ではなく、お客様の利用終了希望日に別して解約手続きを行っている。また、当社起因による解約漏れの可能性がある場合は、調査を行い、当社起因によると判明したものは、当時の解約日に遡り返金する。</p> <p>(ADSL提供事業者)調査のうえ、案件に応じた対応をさせていただく。</p> <p>(ADSL提供事業者)事実関係確認のうえ、返金も含め、適切に対処させていただく。</p> <p>(ADSL提供事業者)事例のように、解約手続きの不備が発生した場合は、旧契約のプロバイダ料金を返金する等の手続きをさせていただく。</p> <p>(ADSL提供事業者)ADSL解約では、原則、書面によって承っているが、お客様の諸事情によっては、本人性を確認のうえ個別に電話での受付も柔軟に対応する。本件がもし当社に関する事例ということであれば、具体的事例を以って、関係部門への指導を行っていく。</p> <p>(ADSL提供事業者)万が一当社の顧客管理のミスで誤請求が判明すれば、全額返金に応じている。</p>
21	全 4 ② a	通信サービスの特性 ②契約回線が煩雑で難解 a	大手通信会社から電話勧誘があり、光回線、プロバイダ、IP電話、映像配信サービスの契約をした。しばらくして全く聞いたことのない会社から請求書が来た。どうなっているのか。	<p>●光回線の契約は当社、プロバイダ契約は契約者の指定による提携プロバイダという契約形態があり、サービス開通前に「ご利用開始のご案内」を送付して、お申し込みいただいたプロバイダを案内しているが、このような契約形態の場合、提携プロバイダから請求となる。</p> <p>●プロバイダの請求とは別に光回線の請求は光回線提供事業者からの請求としている。この為、契約したプロバイダとは別会社より請求が行われることもあるが、申込み前にその旨の説明を行っている。</p> <p>●当社のサービスに関しては基本的に全て当社からの請求のみである。有料サポート設定は、顧客の了承同意の上委託会社へ依頼しているが、その場合のみ委託会社からの請求となる。</p> <p>●当社が販売している映像サービスを契約する際は、放送事業者等との契約が必要であり、映像サービスの種類により、放送事業者等の関連会社からの代行請求となる場合がある。その場合における放送事業者等の請求については、申込み受付時にお客様に説明しているほか、パンフレットやホームページ等においても記載し、お客様にご理解いただけるようにしている。また、放送事業者等の関連会社からの代行請求についても、放送事業者等から発送される「ご契約案内」等において記載している。</p>
22	全 4 ② b	通信サービスの特性 ②契約回線が煩雑で難解 b	今なら工事費無料、利用料も2ヶ月無料と書いた光回線のチラシ広告が入ったので、ADSLから光回線に変えた。翌月になってから工事代2000円の請求がきたので工事費無料のはずとプロバイダに苦情を言ったら、2000円は電話会社の工事代なので当社とは関係ないと取りあわない。どうなっているのか。	<p>(光回線提供事業者)当社と契約しているISPサービス提供事業者が、お客様から当社の光アクセス回線を含む申込を受けた場合は、その初期工事費等の費用について、ISPサービス提供事業者から口頭及び書面(Web含む)で説明することとしている。</p> <p>(ISP)プロバイダ契約とは別に光回線提供事業者に発生する工事費については、重要事項説明書に記載してお客様へお知らせしている。</p>

23	全 4 ② c	通信サービスの特性 ②契約回線が煩雑で難解 c	3年間プロバイダの契約をすればパソコンがついてくると勧誘され契約した。2か月くらい経ってパソコンの画面が白くなって使えないので、サポートセンターに連絡したが、うちではない、インターネットの問題と言われ、プロバイダに連絡したら、パソコンが映らなくなったのだからメーカーではないかと言われた。たらい回しにされ、どうしたらよいか。	<ul style="list-style-type: none"> ●内容から判断するとパソコンに不具合が発生している可能性が高いと考えられる。パソコンの不具合は、当社のサポートの範囲外だが、当社で確認できる限りのアドバイスをさせていただいている。 ●テクニカルサポートに特化したコールセンターを用意しており、確認の結果回線品質およびADSL信号などインターネット回線起因の問題ということであれば、迅速に解決に向けたサポート対応を行う。 ●PC端末等と通信サービスの抱き合わせ販売はしていないが、当社から貸し出す、モデム等は全て当社が責任を持ってサポート・メンテしている。
24	全 4 ② d	通信サービスの特性 ②契約回線が煩雑で難解 d	テレビと光回線を契約すればテレビ代金が割引になり工事費も無料というので併せて契約し、有線テレビ放送の無料視聴を申し込んだ。翌日、有線テレビから電話があったので申し込めたと伝えられた。その後、覚えのない会社から請求書が届いたので問い合わせると、有線テレビ放送の別会社とわかった。別会社にも申し込んだらしい。	

【総務省からの質問】

24	総 1	代理店関係① 代理店への指導、監督状況について		<p>【事業者による代理店管理方法】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・代理店営業担当者の定期訪問による苦情事例の共有、代理店業務マニュアル等を用いた指導。 ・申告苦情全てに対し事業者側で事実確認、発生原因分析を行い、悪質な営業活動を行う代理店に対しては、営業停止・契約解除など厳しい措置。 ・主要代理店に対する年度当初の集合研修・立入点検。 ・特に不適切な事象については、文書により個別周知。 ・クレーム等に際して、その都度、代理店に対して口頭／訪問口頭（もしくは文書）による指導。 ・問い合わせが多い代理店に関しては、事業者側の代理店品質管理担当による監査を実施し指導。 ・事例に基づき協議する社内会議にて、レベルに応じて代理店契約解除・営業停止・注意指導等の措置枠組みを整備。 ・代理店側で「代理店会」を組織し（総会年1回、役員会年2回）、商品販売にまつわる注意事項などを討議・指導しその内容は「代理店会報」で全代理店へ伝達。
25	総 2	代理店関係② 代理店側でのトラブルが事業者側へエスカレーションする仕組みが取れているのか。		<p>【代理店から事業者へのエスカレーションの仕組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申込受付時に交付する書面等で事業者・代理店の連絡先を明記、トラブル等は当該窓口で申告が入る体制。 ・代理店側への申告苦情等は、事業者側の営業担当者を通して把握する。 ・クレーム発生時の都度事業者側代理店営業部門への報告を行うよう代理店マニュアルに明記。 ・代理店での発生トラブルは報告を義務付けており代理店⇒事業者営業担当⇒事業者代理店品質管理担当のルート。 ・トラブル発生店舗から事業者営業担当経由で、上層部（本部長クラス）に報告を行う運用を構築。 ・代理店からの報告手順を定めて実施。代理店営業ほかのCS関連部署、渉外、コンプライアンス部門等で構成する会議を定期又は問題発生時の都度開催し、問題事例の改善に取り組んでいる。 ・代理店でお客様対応に困った場合は、事業者へ相談の上、個別の対応。 ・お客様申告等により事業者側でトラブルを把握した場合、代理店担当部門にてトラブル原因等の調査を実施。 ・代理店側でのトラブルは、代理店担当営業経由で必要性に応じて本社へ報告される。報告手段は様々。 ・代理店毎に選任した事業者側営業担当に案件をエスカレーションし、担当部門長へ報告。