

## 令和4年度九州電気通信消費者支援連絡会（上期）開催報告

### 1. 開催日時

令和4年8月3日（水）13:30～16:30

### 2. 開催場所

熊本地方合同庁舎 A 棟 10 階会議室および Web（Webex）会議

### 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けた相談事例に基づく質問・要望
- （3）総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換

### 4. 消費生活センターが受けた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 不適切な勧誘に関する相談事例

###### ア 事例概要

高齢の相談者が、「今なら機種代1円でスマホの契約ができる」「お得だ」とショッピングセンターで勧誘され、言われるままにスマホの契約、電気会社の変更、クレジットカードの契約と、短時間で同時に3つの契約をした。ところが、相談者にはこのような契約をした認識がなく、また、スマホも本来の機能を使いこなすことが出来ないため、不自由な状況にある。

###### イ 質問・要望

今回の事例に限らず、格安でのスマホ販売に関して、適合性は如何という事案が頻発している。3G サービス終了時の移行はより配慮いただきたい。

高齢者にとって、スマホを生活のツールとして当たり前を使いこなすのは困難。無理にスマホレベルを引き上げようとせず、高齢者が快適に使えるツールを推奨していただきたい。

###### ウ 事業者回答

ご年齢を踏まえ、サービス内容や料金等を丁寧に説明し、操作方法についても当日だけでなくお困りの際は店舗でも案内が可能であることをお伝えしたうえで、ご契約いただいた。

結果的に契約内容や操作方法を十分ご理解いただけなかった点を踏まえ、当該代理店に対して、適合性に配慮した接客を徹底するよう指導した。

###### エ 総務省見解

電気通信事業法上は、高齢者に対しては適合性の原則に基づいた説明等を電気通信事業者等に求めているが、電気通信事業者等においても、高齢者向けの端末等を提供する等サービス提供に努めていると認識している。

## オ 主な意見等

○相談者の相談内容と事業者から聞き取る内容が乖離していることが多い。チェックシートに「はい」で答えさせるのではなく、例えば「どのような方法で支払いをしますか」というような形で確認するべきではないか。(消費生活センター)

## ② 解約が困難な契約に関する相談事例

### ア 事例概要

ディスカウントショップにて「このWi-Fiを使うと通信費が安くなる。無料で差し上げる。」とモバイルWi-Fiを勧められ、承諾した。また、「登録にはクレジットカードが必要。今すぐ作った方が良い。」と言われ、言われるまま作成した。帰宅して契約書を見ると、3年契約が条件であり、さらに毎月の通信費が今より高くなることに気づいた。3年以内に解約すると解約料が発生すると書かれているが、口頭での説明は受けていない。後刻、友人が別の担当者に「登録にはクレジットカードは不要」と言われており、契約時の説明が嘘だと分かった。全ての契約を解約したい。

### イ 質問・要望

通信、端末、オプション、クレジットカードと、それぞれの解約方法が異なり複雑であったが、相談者は全く説明を受けておらず、契約書でそれぞれの解約方法を探すのも苦労した。また、通信会社やクレジット会社への電話は、ガイダンス操作が複雑で、オペレーターに繋がりにくく、特に高齢者や通信が苦手な人達は、解約や問い合わせを諦めるケースも多い。窓口一つで同時に契約できるのなら、解約手続きも一つの窓口にしてほしい。もしくはシンプルに解約できるようにするか、オペレーターに繋がりがやすい環境を整備してほしい。

クーリングオフをするにあたって、契約書を見ただけでは電話だけで良いのか、書面も必要なのか分かりにくい。誤解を招かないよう、もう少し分かりやすい記載を検討いただきたい。

通信の仕組みや料金体系が複雑で、消費者の知識が追いついていない。消費者教育も必要だが、情報格差が大きすぎるので、電気通信事業法、ガイドライン、事業者自主ルール等の早急な整備を求める。

### ウ 事業者の回答

契約行為を行う際、契約確認書に記載のある項目全てについて説明を行うことに加え、再度お客様へ契約内容のご理解をいただけるよう動画を視聴いただくことを必須としている。今回の事例では、販売時での説明不足と認識した。再発防止に努め、今後同様のケースが発生した場合には、当該販売員の稼働停止等、罰則を強化していく。

通信、端末、オプションの解約窓口は一つであり、クレジットカードだけは別会社のため、別窓口となっている。IVR（自動音声応答）による案内が分かりにくいとのご指摘に関して、早期に対応が必要であることから、シンプルな案内に改善する予定である。

契約書におけるクーリングオフの記載については、「電話のみの対応で可能」と分かるよう記載の改善を検討する。

なお、すべてのお客様に対してクレジットカード以外での支払いは認めていないので、クレジットカードは不要という発言が出ることは考えにくいですが、代理店において実際にこの発言がなされていたとすれば、是正、指導していきたい。

#### エ 総務省見解

電気通信事業法における消費者保護ルールについては、累次の改正を経て制度整備が一定程度進んでいるところだが、今後も不断に見直しを図っていく。

### 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

- 電話勧誘に関して、利用者にとって不要なオプションが契約されており、利用者の加入意思を確認したのか疑わしいケースがあった。また、通信料金が安くなると勧誘されて契約したが、オプション契約のため高額になったという相談が多い。オプション契約についても、通信契約と同様の説明義務を課すべきである。(消費生活センター)
- 電話勧誘の際、代理店名や契約先がどこになるのか分かっていない消費者が多い。最初だけでなく、話の最後にも代理店名を名乗っていただきたい。また、7月1日から電話勧誘時における説明書面の交付が義務化されたが、この説明書面の中に代理店名や勧誘業者等の関係性が分かるよう記載いただきたい。(消費生活センター)
- 代理店への指導、監督義務があるにも関わらず、光コラボ事業者から、代理店がやったことなら直接代理店と話すようにと言われることがある。消費生活センターから言っても相手をしてくれないので、総務省から対応いただきたい。(消費生活センター)
- 高齢者がスマホに機種変更しても使えないという事例が多く、大変である。「誰一人取り残さない」という話があったが、どうしてもスマホを使えない人というのはいる。消費生活センターが何をどこまでやれば良いのか分からない。(消費生活センター)
- 代理店に対しては、消費者保護ルールに関するガイドラインをもとに定めている店舗スタッフ向けマニュアルに沿った対応を実施するよう指導している。(事業者)
- ショップでの契約締結の際は、適合性の原則に則った手続きマニュアルを作成し、定期的な研修を実施している。販売代理店スタッフが常に閲覧・確認出来る社内ポータルサイトに、法令遵守に関する規定・マニュアルを用意し、日頃からスタッフの意識を向上させている。(事業者)
- 代理店届出番号の押印徹底については、スタッフ研修等を実施するとともに、代理店本部へも指示等を行い、店舗へ指導・周知を行っている。(事業者)
- 万が一問題のある勧誘方法が発覚した場合は、事実関係を調査の上、関係者会議で審議し、該当販売店に対して必要な是正措置と再発防止の徹底を図る体制を構築している。(事業者)

以上