

## 令和4年度北陸電気通信消費者支援連絡会（第27回）開催報告

### 1. 開催日時

令和4年8月8日（月） 14時00分から16時30分まで

### 2. 開催場所

WEB開催（一部実地）（実地開催場所：北陸総合通信局 第一会議室）

### 3. 議事

- （1）総務省等の取組について
- （2）消費生活センター、電気通信事業者等からの情報提供
- （3）電気通信サービス相談事例等（上半期）に関する意見交換
- （4）その他

### 4. 電気通信サービスに係る相談事例

#### 4-1

##### （1）事例概要

舅（契約者）が「携帯電話料金が高い」と言うので携帯電話会社に問い合わせたところ、スマホとタブレット端末との2台契約（2年前のガラケーからスマホへの機種変更の時に契約）になっていた。契約者は認知症の傾向があり、2年前の契約のことははっきり覚えていない。契約者はタブレットを利用しておらず、先月解約を申し出たが、違約金がかかるため更新月まで待たなければならなかった。スマホとタブレットの同時契約が料金的にお得であるとして店員が勧め、仮に本人が「どちらも使ってみたい」と言ったとしても、高齢者に使いこなせない機種 of 契約を勧めるというのは納得できない。

##### （事業者回答）

お客様の利用実態については、通信サービスの利用状況や現在の契約内容等をお伺いし、確認している。また、80歳以上のお客様がお一人で来店された際には、電話によりご家族へ契約内容の説明と確認を行っている。提案内容にご興味をお持ちいただいた場合には、サービス内容を十分に理解いただけるよう、知識や経験等に応じた丁寧な説明を行うとともに、年齢や理解度等に応じて、家族への確認や複数スタッフによる説明などを行っている。

(2) 主な意見等

○使い方が分からないことに関しては、各事業者が使い方セミナー等を行っているようなので是非それを使ってもらいたい。契約については、契約の際にどのような説明があり、最終的にそれが理解されているかどうか重要である。契約者側が使うのが難しいということであれば、無理して販売しないというのも1つの手なのではないか。

(学識経験者)

4-2

(1) 事例概要

携帯ショップで高齢者向けスマートフォンに契約変更する際に、最初の12か月は月額基本料980円で、13か月目以降は1,480円になるとキャンペーンチラシを見ながら説明を受けた。翌日、契約書を確認すると、13か月目から月額基本料が2,980円と記載されていたため、店舗に出向き説明を求めたところ、キャンペーンチラシの内容が正しいと説明を受け信用した。13か月目にWebで請求金額を確認すると、契約書記載の金額(2,980円)であったため、店舗に事情を伝えたところ、契約時とは別の店員が対応し、本契約はキャンペーンチラシの対象期間外で適用されないと説明を受けた。

後日、消費生活センターが事業者を確認したところ、Web明細は未確定の情報であり、相談者の契約はキャンペーン適用になると説明を受け、店舗も認めた。

(事業者回答)

本件について、店舗にて説明に誤りがあったこと、また、説明の誤りに伴いご契約者様ならびに消費生活センターの相談員の方に混乱を招き、ご迷惑をおかけしたことをお詫び申し上げます。本件について、営業部門と連携し該当店舗に対してサービス内容に関する正確な確認とご説明を行う事の重要性について指導を行った。

(2) 主な意見等

○事業者側から内容的に十分な内容、正確な説明をすることが非常に重要であると思う。

事業者による指導の徹底、接客対応の面の研修、勧誘する側の契約内容の理解を含めて徹底していただければと思う。

(学識経験者)

4-3

(1) 事例概要

格安スマホへの乗り換えについて、携帯電話ショップの入り口に「現金で1万円のキャッシュバックがある」と書かれていたので話を聞いたところ、キャッシュバックを受けるためには、3回の契約が必要でその度に事務手数料が発生すると説明された。これでは1万円のキャッシュバックを受けても得にはならない。おとり広告ではないか。

(事業者回答)

ショップの広告については、ショップ独自の広告を禁止しているか、もしくは会社側で記載内容の確認を実施しており、内容はガイドライン（またはマニュアル）を順守している。また、格安スマホの契約は1回で完了する。

(2) 主な意見等

○勧誘する側の契約内容の理解不足、指導不足がこのような事例を生んでしまったのかなという印象。事業者側から正確な情報提供をして頂くということが安全安心な契約の大前提になろうかと思う。

(学識経験者)

5. テーマに基づく意見交換

(1) 取り扱ったテーマ

「特に配慮が必要と考えられる利用者に対する通信サービスの勧誘及び説明に関する課題について」について、

(2) 主な意見等

○適合性原則に即した適切な勧誘と、高齢者にとって分かりやすい説明の仕方を考えて説明していただきたいと思っている。

(消費生活センター)

○高齢者への通信サービスの勧誘および利用に関して、適合性原則に基づいて正しくやっていかなければならないと感じている。特に代理店の販売においては、説明書面送付の後確認の遂行ならびに適切な営業がされるような指導を徹底してやっていきたい。

(事業者)

○年齢を問わず全ての顧客に対してニーズに沿った提案、丁寧な説明が必要であると考えており、その前提で代理店に対しての指導も行っている。

(事業者)

○丁寧な説明に尽きると考えている。仮に何か苦情・問題が発生した際は、都度そこを見直した上で、手続きなどの見直しも含めて進める。

(事業者)

○高齢者に関しては、店舗での申込時に、対応手順をガイドラインとして定めており、代理店には指導をしている。18歳以上は、成人同様に契約内容を十分に確認してもらうことが重要だと考えている。

(事業者)

○それぞれの人に合った、レベルに合った説明を、それぞれの勧誘あるいは契約の際に見極めながら、それぞれの状況に合った形での契約締結ができれば理想的なのかなと思う。

(学識経験者)

○8日間キャンセルがどこまで適用してもらえるかがケースバイケースのため、もうちょっと何か救済していただけたらと思う。また、サポート窓口であるが、高齢者利用が多いことから継続していただきたい。

(消費生活センター)

○個々の事例によって叶わないケースもあるかと思うが、個々の事情に照らし柔軟に対応できればと思う。

(事業者)

○一応、クーリングオフに類似するような制度もあることなので、契約時には説明をしていただきたい。サポートサービスは各社用意されているようであるが、ぜひこの点も充実させていただきたい。

(学識経験者)

○専門用語が多いことから、もう少し易しい日本語で説明してもらえれば高齢者にとっても分かりやすいではないかと思う。

(消費生活センター)

○今回、平易な言葉で説明して欲しいという意見があったことで、改めて社内でフィードバックしていきたい。

(事業者)