

令和4年度中国地方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18日（木）14時00分～15時55分

2 開催場所

中国総合通信局 会議室
オンライン会議

3 議事

（1）要綱改正について

（エヌ・ティ・ティコミュニケーションズ株式会社からエヌ・ティ・ティレゾナント株式会社に変更）

（2）消費生活センターが受付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 相談事例に基づく意見交換の主な内容

（1）取り扱った主な内容

- ① 9ヶ月前に解約したモバイルルーターの契約が継続されていて料金を請求されたア 事例概要

昨年7月に事業者にもバイルルーター契約の解約の意思と、解約料等は口座振替で支払いたい旨を伝え、必要な書類を送付、案内された金額を該当口座に入金した。しかし、今年3月、解約したはずの契約が継続していることが判明した。事業者によると、支払担当窓口と解約担当窓口は別であり、解約担当窓口に解約申し出がなかったため、解約されていないとのこと。

イ 論点

解約手続きのプロセス、部署間情報共有及び問い合わせ対応の向上

ウ 事業者回答

当社では、契約の解除に当たっては意思を伝達されたのみでは成立せず、トラブル回避のため、解約料金等の説明後に改めて解約の意思を確認している。今回はこのプロセスを経ていなかったため解約になっていない。

部署間の情報共有を十分行えば本件トラブルは回避できたとの指摘を受け止め、今後部署間連携強化に務める。

②ガラケーからスマホへ変更したがスマホは操作が難しい

ア 事例概要

- 最初からガラケーからスマホに端末を変更したが、操作難しいため返品を申し出た。
- スマホを購入したが、操作方法が分からない。その後、クーリングオフの手続きを教えてほしいと申し出た。
- スマホを購入したが、操作が複雑でうまく使えない。その後、解約して別の機種に変えたいと申し出た。

イ 論点

スマートフォンの使用方法説明、利用者にとって適切な端末の販売

ウ 事業者回答

端末の選定にあたっては、契約者の利用用途等確認した上で、適切な端末を勧めるよう代理店を指導している。

スマートフォンの使用方法の説明については、教室の開催、重要事項説明書における電話使用方法の掲載等の対策をしている。特に、高齢者に対しては、携帯電話やスマートフォンの基本的な操作など使用方法を丁寧に説明するように販売代理店へ指導している。

物理ボタンがあるスマートフォン端末販売の要望については、今後の製品機能に関する検討の参考意見として承る。

③スマートフォン

ア 事例概要

高齢者からの相談。3G携帯からスマホに機種変更して間もなく、電話を切ったつもりが切れておらず数時間経過していたことがあり、ある日の通話料が16,000円かかっていた。ショップで相談したところ何らかの救済措置があるのでコールセンターに相談するよう案内されたが、コールセンターでは支払ってもらうと言うのみ。減額が無理であれば1年の分割払いを希望しているが、受け入れられない。

イ 論点

スマートフォンの高額請求対応と減額支払・分割支払

ウ 事業者回答

利用料金の高額請求については、利用端末の故障等調査を行い、利用端末の異常があれば返金対応する。本件では、ショップにおいて機器故障による誤った請求ではないかの確認を勧めたが、利用者に十分説明出来ていなかった。また、ショップから設備調査を希望されていることをコールセンターに申し送りしていなかったため、設備故障に関する調査の提案がなされず、料金の支払いをお願いするにとどまっていた。

消費生活センターからの対応・相談については、状況をしっかり把握して、適切な対応をするように社内・関係者へ指導する。

分割返済については、基本的に一括での支払いをお願いしており、分割の基準に関する開示は差し控える。

④光回線契約の解約について

ア 事例概要

電話勧誘により、光回線契約を申し込んだ。その後、工事日まで決定していたが、契約キャンセルをしたいと思い、事業者に連絡しようとしたが、なかなか繋がらなかった。

その後、代理店と連絡が出来て解約できたが、入れ違いで書類が届くから破棄してほしいと言われ、そのとおりの対応で大丈夫なのか不安であった。

イ 論点

解約受付対応、解約受付済の通知、連絡先の説明、料金プランの説明オプション契約に関する代理店への指示

ウ 事業者回答

弊社が提供するインターネットサービスでは、初期契約解除とは別に、提供開始までは、費用発生なしのキャンセル申し込みが可能であり、その場合、口頭にてキャンセル受付する旨案内している。キャンセルのタイミングによって契約書面の配送手配が完了している場合があるため、入れ違いで書面が到達することを案内している。加えて、キャンセル手続き完了後にSMSで通知している。

料金面については、オプションも含め発生する費用の説明を販売代理店へ義務付けており、契約者にしっかり認識してもらうよう代理店を指導している。

電気通信事業者・販売代理店への問い合わせ連絡先の説明は、販売代理店へ義務付けており、改めて連絡先説明を徹底するよう代理店に注意喚起する。

⑤ 携帯電話サービス

ア 事例概要

スマホが故障。大切なデータが保存されており、ショップに持ち込みデータ取り出しを依頼した。しかし、後日携帯電話会社から連絡があり、データ取り出しができなかった、スマホは分解されてバラバラなので返却できないとの説明があった。ショップでは、「修理」の場合は分解するとの説明だったが、「データ取り出し」の場合はそのような説明は聞いていない。将来の技術革新等でデータ復旧できるようになるかもしれないのでスマホを返却してもらいたい。

イ 論点

端末データ取り出し作業後返却できない理由、事前説明の内容

ウ 事業者回答

端末内のデータ復元については、電話機の内部部品からデータが入った部品を別の基板に載せ替える等かなり細分化して分解していることもあり、部品を含め商品として保証できないため、復旧の成否にかかわらず返却していない。そのため、お客様からデータ復元の注文を受けた時は、端末の所有権移転、その他の注意事項の説明、お客様の承諾を確認してから引き受けしている。

当社としては、端末の細分化までしてデータ復旧を試みているというサービス提供をしているので、端末返還出来ないことは、ご理解いただきたい。

⑥ タブレット通信契約

ア 事例概要

亡くなった弟の携帯電話契約の名義変更及び解約の手続きのため、昨年9月にショップを訪問。契約の状況が分からず弟のメモにあった2件の電話番号を示したが、そのうち1件は携帯電話ではないと言われ解約できなかった。しかし、今年3月、別のショップでその1件は同社のタブレットであることが判明し、さらにもう1件別のタブレット契約が残っていることがわかった。9月の時点で調べてもらえたらその時点で解約でき、その後の料金が発生することもなかった。ショップでは個人情報なのでこちらから教えることはしないと言われた。

イ 論点

故人の契約情報開示

ウ 事業者回答

故人の契約の解約手続きは、契約者が亡くなったことの証明書類、解約に関連するSIMカード、解約手続き代理人の本人確認書類が準備できれば、手続きが可能である。

契約の電話番号が分からないようなケースでは、個人情報の開示請求を行っていただければ、情報開示できるようになっている。故人のご家族であっても、故人の情報保護をする観点から、開示請求がなければ、事業者側から情報開示はしていない。

今回のケースでは、相談を受けた時点で情報開示の手続きを案内するのが適切な対応であったが、配慮が足りなかった。

⑦ 光回線・光電話

ア 事例概要

高齢者からの相談。光回線とIP電話の電話勧誘を受けたが、事業者名を名乗らなかったため、既に契約していた事業者のプラン変更と誤認して契約。工事業者が来訪した際も名乗らず、別事業者と契約したことがわからなかった。後日、別の事業者と契約していたことに気づいて解約を申し出たところ高額な違約金を請求された。

本件では、消費生活センターから事業者に何度も連絡し、販売責任者から連絡を求めたが連絡がなかった。消費生活センターから代理店に関する苦情があった際には、事業者に対応してほしい。また、行政には、事業者が代理店の指導監督義務を果たしているのか確認してもらいたい。

イ 論点

事業者の代理店指導監督義務、行政による確認

ウ 事業者回答

本件について、申告のとおり代理店の不適切な対応を確認したため、代理店に対し本契約により発生した費用を返金するよう指示していた。なお、本代理店については、本契約以外にも不適切な販売行為があったため代理店契約を解除している。

消費生活センターからの問い合わせは、本来当社で対応する運用であったが、担当者への教育不足から誤った認識の元で代理店に対応させたもの。現在、担当者への再研修など適切な販売及び問い合わせ対応ができるように体制の改善を図っており再発防止に努める。

エ 総務省見解

電気通信事業法に基づき、電気通信事業者等は、同法の規定を遵守し、法令等に違反する行為が行われている場合には、速やかに改善を図る必要がある。

総務省では消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合において、販売代理店における業務実態に関する調査を実施するほか、通報窓口、電気通信消費者相談センターに寄せられる情報等から個別に調査することが適当とする事案については、随時調査を実施している。

これら調査の中で指導状況の把握に努めており、調査の結果、法令違反が認められた場合は、事業者及び代理店に対して改善すべき点について指導している。

今後も販売現場に対する実態調査等を通じて、販売現場における消費者保護ルール順守状況の確認を実施していく。

⑧若年者への虚偽説明による光回線の解約回避

ア 事例概要

18歳の方が、携帯ショップで他社からの乗り換えで携帯電話と光回線の契約を行った。

4日後に光回線の解約を申し出たところ、ショップからブラックリストに載って、クレジットカードなどが作れなくなると言われたことから、解約できなかった。

イ 論点

販売代理店対応

ウ 事業者回答

短期解約だけの理由で、信用情報機関の登録や申し込みの拒否することはない。

このようなことについて、具体的な情報提供をしていただければ、代理店指導等、適切に対応していく。

(2) 主な意見等（消費生活センター）

- 高齢者では、WEBによる対応は難しいので、もっと寄り添った対応をお願いしたい。
- 相談者は、当初スマートフォンが必要であったのか。電話機能だけの端末や、物理ボタンがあるような端末が必要ではなかったのか。相談者のニー

ズにあった商品を勧めてほしかった。

5 テーマに関する意見交換の主な内容

(1) 取り扱ったテーマ

「オンライン（WEB）での通信サービスの契約に関する課題について」

(2) 主な意見

① 消費生活センター等の実情、意見

- オンラインストアでの契約は、トラブルが生じてもショップで対応してもらえずチャットで対応することを求められ、解決に時間を要する事例がある。高齢者のスマホ利用が年々多くなっているため、オンラインの契約であっても、ショップで対応できるなど、柔軟な対応などをお願いしたい。（消費生活センター）
- 行政は、トラブル事例等を使って、消費者にオンライン契約の注意点等の啓発が必要である。（消費生活センター）
- 消費者には、オンライン契約のメリット・デメリットをよく理解した上で手続きをすることが求められる。（消費生活センター）
- SIMカードを変更した際に対応しない端末機種があることを知らない人は多い。オンラインでは、機種別対応状況はサイトの分かりにくい場所に記載されていて、契約しようとする人が認識できていないことがある。周知徹底するようサイトにわかりやすく表示していただきたい。（消費生活センター）
- 高齢の消費者においては、トラブルの解決において販売店で果たす役割は重要である。格安携帯プランなどはオンラインに限った契約手続となるなど、電気通信事業者においてはオンラインにシフトし販売代理店のサービス縮小、店舗削減に動いているように見えるが、これを見直し、サービスの削減に繋がらないようにご検討いただきたい。（消費生活センター）
- オンライン契約時の重要事項説明項目は、契約規約のみでなく、分かりやすい説明を図式で表現するなどの工夫が必要である。（消費生活センター）
- 不利益事項については、特にわかりやすくWEB上に表示していただきたい。（消費生活センター）
- WEB広告及び申込画面に、契約内容・解約条件を明確にわかりやすく記載することを求める。WEB上に明記されている事業者もあるが、概して解約条件はメリット表示に比べて小さく、必ずしもわかりやすいとは言えない場所に記載されている。（消費者団体）

② 事業者の取り組み（主な意見）

- 昨今のお客様ニーズを踏まえ、ご来店が不要なオンラインによる契約方式の整備や拡充は必要と認識している。（事業者）

- オンラインでの契約は店舗で行う場合とは説明方法等が大きく異なることを十分考慮し、店舗と同等の説明内容にするなど、改善に努める姿勢が求められる。(事業者)
- 消費者保護ガイドラインにより、事業者として誤解を与えないよう丁寧な説明が求められており、WEB上の説明記載内容は以前と比べ増えてしまっている。(事業者)
- これまでのWEB申込は、ある程度ネットリテラシーが高いこともあり、大きな消費者トラブルになるケースは少なかったが、今後ネットで手続きされる方の増加とともに、注意が必要と考えている。(事業者)
- 発生する費用や不利益となる注意事項等についてお客様視点で伝わりやすく表示できているのか定期的な確認と改善が必要。(事業者)
- オンライン手続きを便利かつ適切に利用してもらえるように、わかりやすいサイト構成や、注意事項を確実に読んでもらえるための工夫を行っている。(事業者)

各事業者の取り組みの例

- ・ 困りごと単位で必要な情報にたどり着けるよう導線を工夫している。
 - ・ 動画にてサービス内容や手続きの方法を説明している。
 - ・ 注意事項や重要事項に関する説明について、内容の確認や同意をしないと申込手続きに入れないようにしている。
 - ・ お客様からの意見を参考に、共通して発生する不明点の解消に向けたWEBサイトの定期的な改善を行っている。
 - ・ 初めて利用されるお客様向けにわかりやすいサイトを用意している。
 - ・ 重要事項説明等の特にご注意いただく必要がある項目には、チェック欄への入力による次画面遷移など、お客様の読み飛ばしや確認漏れ防止を図っている。
 - ・ 日頃からユーザーアンケート等を通じて、お客様がお手続きの途中でつまづいてしまった点を吸い上げ改善に努めている。
 - ・ 初期設定については説明動画を用意している。
 - ・ ご契約手続き画面には、よくある間違いや注意事項等をそのお手続きごとに記載し、ポップアップやチェックボックス等用いて、お客様にご確認を促している。
 - ・ お手続きに関するFAQや動画によるご説明をホームページに掲載し、いつでもご確認いただける工夫を行っている。
 - ・ オンラインや電話での申し込みに限らず、お客様に誤解ないように、しっかりと滞りなく適合性の原則に基づいて、説明をして、お客様が契約内容等を理解できるように対応していく。
- オンラインのお申し込みに疑問やご不安があるお客様に対するサポートを工夫している。(事業者)

各事業者の取り組みの例

- ・ チャットサポートは、有人とチャットボットの2種類を準備してい

る。

- ・ オンラインに不慣れなお客様には、コールセンターやショップにおいても対応させていただく。
- ・ リモート接客によるオンラインコンサルティングを今後提供していく。
- ・ WEB申込フォーム上にお客様センターでも申込ができることを常時表示するとともに電話番号も記載している。
- ・ 今後の流れ及び受付内容を記載したメール通知を行っている。
- ・ オンライン専用の問い合わせ窓口を設け、ユーザーとスマートフォン画面を共有しながらの電話サポートやチャットサポートを実施している。
- ・ オペレーターとお電話でご相談しながらご契約いただけるサポートにより、店頭と同様のお申し込み体験が可能となっている。
- ・ オンラインのみ対応するブランドについては、店頭・電話でのサポートは行っていないが、弊社側の責でトラブルになるようなケースの場合には、電話でのサポートをしている。

③その他関連団体等からのコメント

- 当支部会員は、対面営業という形なので、WEBによる申し込みはないという認識である。

一般論として、オンラインは、便利な反面、トラブル解決がしにくかったり、説明が分かりにくかったりする。

正規代理店とそうできない代理店では、商品販売の表現内容に違いがあるので、消費者としては、そのあたりが認識しにくいのではないか。(事業者団体)

- 現在、各種のサービスでデジタルトランスフォーメーションが進んでいるが、一方でデジタル・ディバイドが深刻な問題となっている。こういった状況の中、キャリアショップは、お客様と対面でやりとりできるということで、地域のデジタル化推進拠点の重要な役割を果たしている。(事業者団体)

- オンラインで契約時は、WEBサイト上の情報がすべてであるため、契約内容や解約条件が、明確に分かりやすく記載されていることが大切である。

特に、契約時の行為では、解約は二の次になってしまうが、実際には解約条件の話はとても大事な事であり、表示方法をとっても、メリット表示に比べて解約条件については文字が小さくて、必ずしも分かりやすいとは言えない場所に記載されていることが多い。

解約条件は、消費者にとって契約の重要な要素である。

特定商取引法では、通信販売のオンライン上の表示に関して厳しい規制がなされている。電気通信サービスにおいても、今後、オンラインでの申

込みが多く行われ、万が一トラブルが多発することがあれば、同等のルールを策定されることを検討していただきたい。(消費者団体)

- 総務省としては、電気通信分野の消費者保護についての周知啓発として、電気通信サービスに関するトラブル未然防止に役立てて頂くため、総務省内のサイトに電気通信サービスQ & Aを掲載している。

現時点では、オンライン手続に関するトラブル事例については掲載していないが、苦情等の状況等を踏まえつつ、適宜見直しを図っていきたい。(総務省)