

令和4年度東北電気通信消費者支援連絡会（第1回）開催報告

1. 開催日時

令和4年8月30日 13時30分から16時00分まで

2. 開催場所

WEB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) その他

4. 相談事例に基づく質問・要望の主な内容

① 勧誘における不適切な個人情報の取得

ア 事例概要

・「ネット回線の料金が安くなる」などの不実を告知しながら光回線の電話勧誘。本人特定のためと言われ、住所、名前、電話料金はどこから引き落とししているか聞かれたので答えたら「転用番号は」と言い始めたので、「もしかしてコラボレーションか」と聞いたら、電話を切断された。NTTに確認したところ「転用番号が発行されている」と言われたので、なりすまして勝手に取得されたことを伝え、転用番号を削除できたが、個人情報を勝手に使い契約に持ち込む事例が多い。

イ 論点

- ・販売代理店への指導等の徹底
- ・同意なき個人情報の不正利用の防止

ウ 事業者回答

- ・一次代理店への指導
- ・三次代理店以降の代理店活動の禁止

エ まとめ

事業者として（三次以降は認めていないことを理由に）代理店を把握で

きてないことに問題がある。きちんと上位代理店から事業者に報告があるよう責任を持った取り組みが求められる。”

② 不実告知による不適切な勧誘

ア 事例概要

「2024年までにアナログ電話は、光電話に切り替えないと使えなくなる。近くなると切り替え料金が高くなるので、無料の今のうちに切り替え工事をしませんか」という電話がかかってきた。了承し、聞かれるまま住所・氏名を伝えた。大手電話会社のHPを確認すると、「固定電話のIP網への移行等に便乗した、悪質な販売行為にご注意ください。お客様宅での電話機の交換や回線の切り替え手続き・工事は不要です。現在ご利用中の電話番号は変わらず、電話機もそのままご利用いただけます。」と、注意喚起されていた。すぐに断りたいと思い、かかってきた番号に電話をかけたが繋がらない。もし、契約になっているなら解約したい。

イ 論点

- ・事業者は代理店のトークマニュアルを把握しているのか。
- ・「無料の今のうちに」と切替工事を勧めているが事実か。

ウ 事業者回答

- ・代理店名、委託事業者名を正しく伝えた上で、月額料金、契約期間、解約金等重要事項の説明等を行い、料金を比較する際は明細等を元に誤解なく案内するように指導している。当該代理店には、トークスクリプト、販売ガイドライン、NGワード集を再交付し、直接面談の上周知、注意喚起、厳守する指導した。
- ・工事費用は、無料との案内は行っておらず、代理店の販促施策として返金の案内を行っていたもの。

エ まとめ

事業者から代理店への指導は法律にも規定されていることなので、しっかりやってくことが重要。それが余計なトラブルを生まないことにつながる。

③ ADSL廃止に伴う光回線の契約の不十分な説明

ア 事例概要

- ・ADSL回線が来年1月31日に廃止になるため、光回線を契約しようと思っていたら、Xからキャンペーンのハガキが届き、5月9日まで工事費が無料と記載されていたので、電話番号に電話して光回線を申し込んだ。

すると、工事費は無料に対応するとのことだったので、申し込むと、届いた書類に工事費が記されていた。Xの人から電話があり、大手電気通信事業者YのHPで光回線の工事ができるか確認できないので、ご自身でYに確認してください。」と言い、解約するしかないと思い解約した。その後、Yに電話すると、オペレーターから、「光回線の提供エリアですが、工事できるか確認できません。正式に工事を申し込んでもらえれば更に詳しく調べられるので、申込みますか。」と返答があった。近所では光回線を使っているのに、申込みしないと光回線を契約できるか確認しない対応やキャンペーン中に申し込んだのにキャンペーンが適用されなかったことに納得できない

イ 論点

- ・ 工事費無料などのキャンペーン期間の最終日に申し込んだ場合、キャンペーンが適用される条件を教えてください。
- ・ 消費者が光回線の提供されていないエリアに居住している場合、申し込まないと詳しく調べることはできないのか。
- ・ 光回線の提供されていないエリアのADSL回線の利用者への措置があれば教えてください。

ウ 事業者回答

- ・ キャンペーン期間の最終日の申し込みであっても適用条件に合致すれば適用している。電話した際に謝罪とキャンペーンを適用する旨を案内し、お客さまのご理解を得ている。
- ・ 受付では、光回線が提供されていないエリアの場合、提供エリアの詳細を確認するために、システム上で「契約ID」を払い出す必要がある。
- ・ 新たに提供可能となるエリアは、該当エリアのお客さまに順次ダイレクトメール等でご案内している。
光回線未提供エリアのお客さまは、ADSL廃止以降もADSL回線でのインターネット接続が利用可能であり手続きは不要となっている。

エ まとめ

ADSL終了や3G終了など技術革新によるサービス停止があるが、それに伴い様々なトラブルが今後生じると思う。事業者間でも情報交換していただき、スムーズなサービス移行を目指していただきたい。

④ 携帯電話端末の不具合に対する不適切な対応

ア 事例概要

A社の店舗に勧められスマートフォンを1台で2つのキャリアを使用できるようにし、B社のSIMを使い、オプション料金を支払い通話フリーのプランを設定した。しかし、請求書を見ると、通話フリーの内容にならず、高額な通話料金が請求されてきた。A社の店舗に尋ねたところ

ろ、設定自体は間違っていないようだがB社のSIMで設定されているため、B社に問い合わせるようと言われた。B社は「お客様の設定の通りです」と言われ要領を得なかった。他社店舗に見てもらったところ、SIMの不具合ではないかと言われ交換を勧められた。B社にSIMの不具合で発生した料金を支払わねばならないのかを尋ねたが、「お客様の設定の通りです」と繰り返されるばかりで話にならない。原因が分からず納得がいかない。

イ 論点

- ・ 相談者がA社から勧められた契約内容を理解できないまま、高度な内容の販売が行われたのではないかと疑問を感じる。消費者の技術レベルにあったプランを勧めていただきたい。
- ・ SIMの不具合をB社が認めていることから、B社カスタマーセンターでSIMの不具合の可能性を排除し「お客様の設定の通りです」と回答したことは問題ではないか
- ・ A社から受けた電話料金の高額請求は、SIMの不具合が原因だったとすれば、B社は補償しなくてもよいのか。

ウ 事業者回答

- ・ (A社) 事案の確認ができなかったが、通常、店舗においてデュアルSIMを提案するケースはほとんどない。また、デュアルSIMについて質問があった際は、仕組みや利用上の注意点について説明を必ず行い、理解を得たうえで契約頂くようマニュアルに記載している。
- ・ (B社) 店舗での対応内容は確認できていないが、「通話用の回線をB社にしているはずがA社の通話が行われている」と本社が申告を受けている。デュアルSIMでは通話に利用する回線を端末の設定や発信時の操作により切り替えられる。設定や発信履歴を確認いただき、利用回線がA社となっていれば、設定や操作によるものと案内。不安があれば店舗での確認を案内している。
- ・ 当該期間にB社の通話も行われていることからSIMカード不具合の可能性は低く、端末の設定や操作によるものと考えられるため、料金の補償は困難。

エ まとめ

消費者の利便性だけでなく、リスクについても十分に説明したうえで理解してもらうようにされたい。もし、理解していないようだったら、トラブル回避のためにも、やめるよう推奨するのも必要と思われる。

⑤ 携帯電話の不適切な勧誘

ア 事例概要

ショップから安くなると勧められてオンライン専用の格安プランに変更した。その後、ショップでスマホのプランを変更した。それまでクレジットカードから支払いをしていたが請求書と振込用紙が届いた。事業者を確認しようとしたが、電話番号が無く、Web上で手続きを行わなければならないと書いてあった。高齢でWebでの問い合わせ方法が分からない。電話でも連絡できるようにしてもらいたい。

イ 論点

相談者は高齢者であり、Web上（チャット等）でしか問い合わせできないことを良く説明し、利用できない方にはオンライン専用の格安プラン勧誘しないようにしていただきたい。

ウ 事業者回答

今回のお客様はプラン変更前に料金プランの相談で来店している。当時の利用状況から店舗サポートが可能なプランを案内したお客様より、さらに安くなるプランをとの要望があり、オンライン専用プランを案内した。しかし、オンライン専用である事や店頭サポート料金に対して理解頂く事が出来ず、当日はご退店した。

後日、再度来店され、お客様よりオンライン専用のプランに変更する申し出があり、店頭にて有料の申込みサポートとともにオンライン専用のプランへの変更手続きを行った。

手続きの際には注意事項（オンライン専用プランである事、今後、店頭でのサポートについては有料となる事等）を再度、店舗スタッフよりお客様へ詳しく案内している。

今後も、全てのお客様にサービスの内容・必要性が理解されるよう、お客様の知識や経験等に配慮した説明に努め、特に、ご高齢のお客様へ説明する際には、お客様のご意向や状況を考慮した分かり易い説明に努めてまいる所存である。

エ まとめ

格安料金で注目されているサービスプランは、サポート等はweb上で行うことが一般的。不慣れな高齢者が使うのは難しいので、できれば不適切なプランとして勧めないのが望ましい。その方の属性にあったプランや説明、あるいは（プラン変更を）やめてもらうという決断も考えてもらいたい。

⑥ 解約手続きの説明不足

ア 事例概要

昨年6月に夫が亡くなった。9月に夫の携帯電話の解約手続きを事業者HPから行い違約金も支払った。利用料の支払いに使っていたカードも廃止した。事業者にて全ての手続きが終わったことを確認した。しかし、今年2月に、カード会社を通して携帯利用料の請求を受けた。事業者にお問い合わせしても明確な回答が得られず、困って消費生活センターに相談した。

イ 論点

逝去手続で、その人名義の契約全てがわかるようなシステムになっていなかったことが要因と思われる。本人名義での複数の契約が紐づけられ、逝去手続で全ての契約が解約できるシステムへの改善を要望したが、その後改善等は図られたか。

今後、高齢者が契約者の場合は更に解約時の困難が予想される。スムーズに解約が進むようなシステムの構築をお願いする。

ウ 事業者回答

MVNOサービスを2回線ご契約されていたお客様だった。家族からの逝去解約申告に基づき、申告のあった1回線のみの手続きを行っていたもの。本来の弊社運用フローでは、逝去解約の書類提出があれば、契約者に他のご契約がないかの確認を行ったうえ、電話にて申告者様へ確認することとなっている。しかし、当該事案では、弊社担当者が契約者に他の契約がないか確認を怠ったことにより発生したもの。

今回の事案を踏まえ、再度、運用フローに則った対応を徹底するよう、対応スタッフへ周知・指導するとともに、対応内容について、管理者による2重チェックを実施する等の新たな改善策を検討する。

エ まとめ

今回は、スタッフのミスが起因している。逝去解約の運用フローはあることから、社員の指導・教育等の徹底をお願いする。他の事業者についても同様である。

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

(2) 主な意見等

(消費者団体)

やはり高齢者に対する意見・要望が多い。成人年齢引き下げによる若年消費者については、今年4月からの制度発足であり事例が少ないことから、意見はなかった。

主な意見

- ① 高齢者への勧誘をやめてほしい。特に高額なオプション。
- ② 高齢者への適合性の原則に則した説明方法の徹底
- ③ 高齢者専用窓口の設置、専用説明書の用意
- ④ 3G→4Gへの切り替え時の高齢者への理解しやすい説明”

(事業者)

各事業者では、販売代理店への指導等次のような取り組みを実施している。

- ① 高齢者への説明は家族同伴を推奨。
- ② リテラシーを高めるためのスマホ教室などの啓蒙活動。
- ③ 若年消費者については、しっかり契約内容を理解してもらうよう丁寧な説明に務めている。
- ④ 聴覚障害者への対応は、メモ帳、キーボードなど活用し対応を工夫している。

(まとめ)

高齢者、障害者、若年消費者は判断力が弱かったりすることから、勧誘するときはそれぞれの属性の特性にあわせた勧誘が必要になる。今後、若年消費者のトラブルも増えて来ると思われるので、関係者は十分な対策を講じること