

令和4年度四国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9月14日（水）13時30分から15時32分まで

2. 開催方法等

Web会議（Cisco Webex Meetings）（事務局：四国総合通信局 会議室）

3. 議事

- (1) 電気通信事業分野における消費者保護に係る情報提供
- (2) 電気通信サービス相談事例等に関する意見交換
- (3) テーマを設定した意見交換

4. 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認知症がある高齢者に対する代理店の詐欺的な行為の事例

ア 事例概要

携帯ショップのスーパーでの催事での勧誘（1円購入キャンペーン）で契約した高齢のお客様が、すぐには使用しない家族分の端末購入も希望したところ、対応スタッフが、安価に端末を所有できる方法として「他社の新規契約→自社へ乗り換え→自社の格安プランへ乗り換え」を提案。格安プランの手続（オンライン）をお客様に代わり自身のスマホから行った。この一連の対応について、後日お客様から「知らない間に契約をされた」「詐欺的な行為だ」と消費生活センターに相談があった事例。

イ 論点

代理店において詐欺的と言えるような営業行為があった場合、事業者はどのような指導を行うのか。代理店の業務委託先との関係も含め、このような問題行為をどのように防ぐか。

ウ 事業者回答

・【当該事業者】催事の業務委託先スタッフがお客様の理解が得られていない状態で乗り換え等の方法を提案し、お客様本人に代わって一部手続を行うなど「通常では考えられない対応」をしたことが判明。本件を受け、事業者から当該代理店に対しコンプライアンスに反する行為の是正と再発防止（研修実施、イベントの運用ルールの事前確認）を指導。業務委託先との契約関係等についても代理店主導で対処。

・【他の事業者まとめ】代理店による不適切な営業行為（法令や自社の業務ルールに抵触する事例）が確認された場合には、代理店管轄部門が事実関係を調査し、指導や罰則等厳正な措置を取る。防止策としては、社内での事例共有、手続きマニュアルの作成、研修システムの拡充等により、社内ポータルサイトに法令遵守に関する規定・マニュアルを掲載し日頃からスタッフの意識の向上を図る、等。

エ 座長見解

・本件は「通常では考えられない対応」だったという事業者回答ではあるが、「電気通信事業者や代理店では当然実施していることが、催事等の業務委託先においては必ずしも十分に理解されておらず、トラブルが起こりがち」というようなことは一般的にも起こりうる。委託先との関係等今後一層留意していただくべき。

②ショッピングモール等において携帯電話の販売という目的を告げずに勧誘した事例

ア 事例概要

ショッピングモールで「無料の野菜詰め放題」の声かけをされ、足を停めて詰め放題をした後、携帯電話の契約を勧誘され契約してしまった、解約したい、最初に携帯電話の販売であることはわからなかった、という消費生活センターへの相談事例。

イ 論点

販売目的を告げず呼び止め、無料サービス等により事業者のテリトリーに入った後に目的を告げることは電気通信事業法の消費者保護ルール（第27条の2第2号）で禁止されているが、こうした販売方法に対する苦情が多くなっている。代理店にどのような指導を行っているか。

ウ 事業者回答

・【当該事業者】「詰め放題」等の販促イベントを実施する際は、数日前に場所・日時・内容等のチラシを配布し、当日現場でもチラシやのぼり等で販売目的を示した上で呼び込みをするよう留意。苦情を頂いたことを踏まえ、今後は一層留意してお客様対応にあたりたい。

・【他の事業者まとめ】店舗外での販売促進活動の際には看板等で社名を明示し、法令を遵守した形で実施。万一法令やガイドラインに抵触する行為があつて苦情やトラブルが生じた際には販売店に対して厳正な指導等を実施。

エ 座長見解

・キャンペーンで無料の物もらった後で勧誘されると、「もらったから話は聞かないと悪い」と感じて断りにくく、買うつもりがなかったサービスを受けてしまう傾向がある。「不意打ち型」「つけこみ型」の勧誘という問題性がありトラブルになりがち。サービスブランド名や商品名で勧誘をするので、事業者名がよくわからないというのはかつて光回線の切替えの時にもよくあった。目的と事業者名を明確に伝えてほしいというのが消費者側の要望だと思う。

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

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

(2) 主な意見等 : 消費生活センター (●)、事業者 (○)、座長 (☆)

<理解度や年齢等に応じた説明>

- お客様の利用環境やITリテラシーを把握した上で、理解度に合わせた丁寧な説明をして、内容をしっかり正確に理解いただいた上で契約に進む、という対応が大事。
- 高齢者、障がい者、未成年、新成人その他ITリテラシーや判断能力等が他のお客様と比べて十分でないことが想定されるお客様に対しては、より丁寧に説明する必要。苦情が発生した場合は、契約時点できちんと配慮した説明ができていたか総合的に判断し対応するよう努めている。

- 65歳以上の方については対応手順をガイドラインとして設定。ゆっくり話す、専門用語は使わない、重要事項説明は紙媒体を用いマーカーを引きながら説明して理解を深めてもらう、など。
- 年齢で一定の基準を設けることは必要だが、画一的な対応ですべて解決するものでもない。説明事項が長いので、短く区切って理解を確認しながら説明を進める、ゆっくりわかりやすい言葉で説明する、聞き取りやすい低い声で話す、等対応を工夫していく必要。
- 高齢者の特性に応じて、専任の担当者による丁寧な対応等を検討いただきたい。

☆契約約款は膨大な文字数であり、説明する「重要事項」も長すぎるのでコンパクト化も必要。

<必要としていないサービスの勧誘>

- 高齢者等に当初の要望と違う機器・サービスを勧める時には特に配慮が必要。ガラケーからスマホへの契約変更の際に余計なサービスを付けられた、使い方がわからない機種にされた、という相談が多い。
- 「ガラケーが使えなくなる」と言われてスマホに機種変更したが操作方法がわからない、という相談が増えている。「使えなくなるのではなく修理受付が終了/終了予定」ということが正しく説明されていないという苦情もある。
- お客様が必要としていないサービスを販売しないよう、わかりやすい説明でしっかり理解を得て販売をするように努めるよう店舗を指導。
- 3G終了に伴う機種変更については、選択肢はスマホだけではなく、ガラケーの操作性を踏襲した4G対応携帯やシニア向けのスマホ等も用意しており、状況に応じてそれらを勧めるよう指導。

<後確認等>

- 電話勧誘時、お客様が高齢の場合は第三者確認や説明書面送付後の説明（後確認）を実施することとしており、研修等を通じて全代理店に周知徹底。
- 高齢者への対応については他社の優良事例も参考にして、今後契約時の家族の同意確認等も取り入れ、改善していきたい。
- 契約前・後にかかわらず、スマホアドバイザー常駐店舗ではスマホ教室を開催し、契約に関する決断がしやすい環境や、契約後に利用しやすい環境づくりに努めている。
- 配慮が必要なお客様は、契約内容が理解できていないことが多いことから、（不要と言われない限り）紙ベースでの請求書兼領収書等の発行をお願いしたい。
- 配慮が必要な契約者についてキャリア決済の限度額の初期設定を低額に設定することを、携帯電話会社に検討していただきたい。リテラシーの低い方がネット通販等のトラブルに巻き込まれる場合が多いが、キャリア決済の場合、支払い先の情報や契約内容がわからず相談対応が困難。

<障がいのある方、認知症の方への対応>

- 障がいのある方に対して適切に説明し納得いただいた上でスマホを購入いただくのは難しく、苦情化した場合も、耳が不自由で自分で話せない方等であると相談対応にも困難を伴う。
- 認知障害がある高齢者は一見してはわかりにくく、契約後苦情が寄せられ家族と対話をした際に初めて認識するケースが多い。認知症ではないかということ一度念頭に置いて、無理な勧誘や引き留めを極力避け、同行家族や介護人に契約内容を明確に伝えて確認するなどが必要。

<新成人への対応>

- 成年年齢引下げを踏まえ、若者への勧誘についても一層配慮をお願いしたい。キャッチセールスのような勧誘で契約をしてしまったという相談が増えている。
- 18、19歳のお客様の親権者の同意書が不要となった。従前から、未成年のお客様の契約手続きの際には、親権者同席の上で説明し理解いただいた上で「法定代理人同意書兼支払名義人同意書」を提出していただき契約を行っているので、今後もより丁寧な説明を行ってまいりたい。

<契約時の家族等の同席>

- 80歳以上のお客様の契約の際には、家族の同伴をお願いしている。
- 高齢者の契約の際に家族が同席するということが「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」にもあるが、ひとり暮らしの方も多く高齢化率も35%近くになっている中、契約時にはなんとか（帰省等で）対応できたとしても、普段近くに家族がいないとアフターフォローは高齢者自身のみになってしまうのではないか。
- 家族が遠方の方は、契約時に契約者ご本人、ご家族と対話し納得いただき、今後何か困った時は一度家族を通して連絡するように案内してフォローアップの約束をして対応している。

☆ 家族の同席サポートについては、家族が近くにいない方や子どもがいない方が今後増えることが想定されるので「必ずしも可能ではない」という前提で考える必要がある。サポートの方法についても、オンラインでの遠隔参加等も考える余地はあるのではないか。

☆ 現行の成年後見制度は、申立て自体も大変な上に、経常的にかなりの費用がかかるなど非常にハードルが高く、使い勝手が悪い、実社会のニーズに合っていないという問題がある。（民法改正の動きがあるところ）パブリックコメント等の機会に、消費生活センター側や事業者側から成年後見制度の問題や、その利用にまでは至らない人たちの保護や、そういう人に対応するサービス提供事業者の負担軽減等の観点から意見を出すことも必要なのではないか。

以上