

令和4年度北陸電気通信消費者支援連絡会（第28回）開催報告

1. 開催日時

令和5年2月13日（月） 14時00分から16時30分まで

2. 開催場所

WEB開催及び実地開催（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（下半期）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

今年3月、突然来訪した業者から「契約先携帯キャリアを別の携帯キャリアに乗り換えし、携帯電話を高齢者向けスマートフォンに機種変更した場合、端末代金が1円になる。」と提案され、承諾。その場で担当者が携帯ショップに来店予約を入れた後、高齢の友人にショップに連れて行ってもらいスマートフォンと通信サービスを契約した。店員から再度ショップに出向くよう指示され、5月、6月と来店したが、店員から説明された内容等は覚えていない。先日、長く利用していないクレジットカード会社から明細書が届き、知らない通信事業者名で8月分として6176円が請求されていた。何の料金かわからず困っている。

(事業者回答)

今回の案件であるが、最初に支払い関係での不信及び契約内容が理解されていなかったため、その説明も含めて対応できなかったことが反省点である。通常、契約者には適合性の原則等に基づいて丁寧な説明を心掛けているつもりであるが、最後当社格安SIMの契約に至った時点で、契約者が内容を理解していなかったため、反省しなければならない。

今後、より丁寧な説明をし、引き続きしっかりと対応するよう指導活動を実施する。

(2) 主な意見等

先月、類似の相談を受けた。契約していると思っていた携帯電話会社の利用料金が口座から引落としされていないところから気づき、通信事業者が変更になっていたものの、利用者本人はそれを認識していない。移動販売で契約されたものであり、販売員には説明を徹底してもらいたい。

(消費生活センター)

4-2

(1) 事例概要

昨年末、突然ケーブルテレビから委託されたセールスマンが来訪し、「色々なテレビのチャンネルが見られる。今なら特典がある。」などと勧められ、内容を理解しないまま契約を承諾した。その際、これまで使用していたパラボラアンテナを引取ってもらった。月額利用料は、固定電話・インターネット・ケーブルテレビの合計7千円程度毎月支払っている。しかし、パソコンは持っているがネットに繋がっておらず、スマホは別事業者と契約しているため利点がない。先日、ケーブルテレビ事業者に解約を申し出たところ、違約金として72,600円を請求すると言われた。明日撤去作業の予定だが、高額な違約金に納得できない。

(事業者回答)

消費者保護に関する自主基準及びガイドラインがあり「70歳以上に対しては専用の資料を使用したり、親族等の同席を求める、上同等の複数の者が利用者のサービス内容に対する理解度を確認する等配慮することと、特に親族等の確認を取ることができない状態でサービス提供契約を締結する場合には、即時の契約ではなく申し込みを受けた後、日を改めて訪問するなどして、契約の意思を再確認した後に契約することが望ましい」と定めている。但し、今回訪問した高齢者は会話の内容も非常にしっかりしており、理解していると誤解した。本人の強い希望があったため家族への確認を怠った。後日、加入者の家族からインターネット利用に関する問合せを受けたため、家族も納得された上での契約であると解釈した。今回の例はガイドラインに沿った対応ではなかったため、今後は契約の営業事業者等に周知徹底させる。

4-3

(1) 事例概要

相談者は A社のスマホを使用しており、マイナンバーカードのポイントをスマホにチャージする方法を問い合わせる目的でショッピングセンターの出張販売店 Cに立寄った。店員と月額利用料の話になり、月額利用料を約半額にできるとの説明を受け、契約書のようなものにサインした。(実際はB社の格安スマホの契約だった)店員からさらに「端末代金は1円、半年間は利用料無料、解約する場合はA社の携帯ショップに申し出るだけ」との説明を受け、もう1台のスマホを契約した。帰宅後、スマホはやはり不要と思い最寄りの携帯ショップDに行き解約を伝えたところ、A社のスマホが解約され、B社の格安スマホに契約変更されていたことを知った。携帯ショップDは、販売店Cに連絡をし元の契約に戻し1円スマホも解約となった。しかし、Bへの加入手数料の他、A社に戻すと新規契約となり、日割り利用料とオプション契約の新規加入料等が請求される可能性があると言われた。

(事業者回答)

自治体と連携したマイナンバー関係申請手続きのサポート及びその際に携帯電話の利用状況の不明な点、不満な点をヒアリングする業務を行っている。ヒアリングの際に、契約者が現状利用している料金が高いこと及びバッテリーの持ちが良くないとの不満を持っていたため、サブブランドへの変更を提案した。十分な理解をしないまま契約手続きが進んでいたため、説明が不十分であったと考える。日頃から代理店では、利用者の要望を理解した上で、その契約が合っているか、料金やサービス内容を理解しているか、契約の意思があるか十分に確認をする。特に高齢者に対しては丁寧な説明をすることを指導しているが、本件事案のように理解できていなかったことが後日分かったため、今後このようなことがないように取組む。

(2) 主な意見等

今回3件取り上げたが、共通点は消費者側がいずれも高齢者であったこと、ニーズに合わない形での契約が結果的に締結されたこと、それに不満が生じているところだと考える。事案を見る限り、一方的に事業者が悪いというわけではなく、消費者側にも不注意な点が見受けられる。他方で高齢者に対する配慮と、適合性の原則が問題となっている。一見して元気である、しっかりしているという点をもって理解をしていると誤認し、このようなトラブルに至ってしまったという点もあるのではないかと考える。適合性の原則は、結果的には不法行為を構成し、損害賠償の問題に展開するような重要な原則となっている。これは事業者側が損害賠償責任を負うという形となるが、ぜひ適合性の原則を順守し、若しくは消費者側も不注意が無いよう理解に努めることも大切であろう。

(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

「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) 主な意見等

○相談者のスキル不足ではないかと相談を受けていて感じることもあるが、相談として受けている以上、何らかの回答を言わなければいけないところもあり、心苦しい。
(消費生活センター)

○オンライン契約に不慣れな利用者が問題なく契約可能な仕様を整えること、契約をする上で自身のみでの手続きとなるため、説明を十分に理解できるような仕組みを作ること、オンラインで契約後、不明点等発生した際、速やかに解決するための体制を整える必要があると考えている。当社取組は、オンラインショップ上に初心者専用ページを作成しており、オペレータと通話しながら画面を共有し手続きを進めるサービスがある。契約内容を理解してもらおう取組として、端的説明と重要事項については画面下までスクロールしないと次の手続きに進まない仕様としている。アフターフォローは、AI・有人チャット、電話窓口でのサポートを実施している。
(事業者)

○電気通信の相談をされる利用者は、自分が何に困っているかうまく説明できない人が多い。そのため事業者と利用者間で話が食い違っている。
(消費生活センター)

○当社としては、契約締結後の契約者サポートはショップとインフォメーションセンターを主として対応している。併せてウェブサイトから有人及びチャットボットの2種類を用意している。YouTubeで手続等の説明動画を用意している。
(事業者)

○スマートフォンの操作に慣れていない利用者が依然として多いため、扱いやすい画面作成をより一層お願いしたい。
(消費生活センター)

○IDとパスワードを再設定したがログインができない、チャットで問い合わせができず解約もできないと相談があった。事業者にはサポートを電話で受けることができないことを消費者に分かりやすく説明した上で同意を得ること並びにチャットでの問合せ方法を説明したマニュアルの作成をお願いする。

(消費生活センター)

○ネットで端末を購入された利用者が、端末が故障したときのネットでの対応が迅速ではなかったと不満の申し出があった。また、キャンペーン中の契約内容が複雑なことから、後日自身が申し込んだキャンペーンの内容を理解していなかった例があった。キャンペーン内容の期間及び条件等を周知徹底して欲しい。

(消費生活センター)

○ウェブでの契約は操作に長けている人が手軽に申し込めるという特徴を利用したものであり、利用者の3割が基本的な説明を確認していないことは納得ができる。自身も格安SIMをウェブで契約し継続使用しているが、実際には、店舗に行く時間がない人が短時間で申込み可能であり手軽なことが挙げられる。申込みの最終画面には、端的でスマホでも分かりやすい説明をしっかりと欲しい。そして考慮する機会を与える取組が重要だと考えている。

(消費生活センター)

○消費者が契約された中身を理解し、契約できるような仕組みづくりが大切であると考えており、現在取組んでいるところである。

(事業者)

○手続きについては、店舗に設定ガイドラインを用意している。またホームページからもダウンロード可能である。故障については店舗に加えてオンライン受付も実施している。申込みや設定サポートも店舗で実施している(有料)。

(事業者)

○ウェブが不慣れな利用者については、店舗のあるブランドへ、そうでない利用者にはオンラインを利用してもらいたいと考えている。当社では入口から終わりまで全てウェブでの手続きとなるブランドを用意しており、事後アンケートを実施し、結果をもとに改善に努めている。オンライン専用ブランドについて苦情は極めて少なくなっている。これは、おそらくウェブが苦手な人は最初からウェブ専用プランを選択しないと考えている。

(事業者)

○当社ではサービスの提供開始時より、利用者がオンラインから申込みすることを想定していたため、契約手続き画面については、よくある間違いや、注意事項をその都度手続きの中に盛り込んで記載し、ユーザーインターフェースを工夫し、ポップアップやチェックボックスを用いて利用者に確認を要する部分はそれを促し、手続きに関するFAQや説明をいつでも参照できるよう準備している。昨今のコロナ禍の影響で、オンラインでの契約に対して業界だけでなくニーズは非常に高まっていると認識をしており、利用者にとっていかに分かりやすくするかということに尽きるかと思う。スムーズに申込み、トラブルを回避し、必要な時にはしっかりとサポートできる体制を整えることが必要になると考えている。

(事業者)