

(別添)

令和4年度沖縄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5年2月21日（火）13:30～15:00

2. 開催方法

Web会議（Webex）

3. 議事

- (1) 電気通信事業分野における消費者保護に係る各種取組等の情報提供
- (2) テーマ「電気通信サービスの利用者への情報提供の在り方」に関する意見交換
- (3) その他

4. 出席者

消費者支援機関：沖縄県内の消費生活センター等8機関（9名）

電気通信事業者：8社（24名）

電気通信事業者団体：4団体（8名）

総務省：総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第一課（4名）

沖縄総合通信事務所（5名）

5. 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」に関する意見交換

特に配慮が必要と考えられる利用者について、高齢者があげられ、各電気通信事業者様とも高齢者には丁寧な説明を心がけることや、契約に際して「家族同伴」や「家族確認」等を行っている。

消費者センターからは、丁寧な説明を行うことで契約に2時間を要するなど、体力や集中力などの問題がでてくるなど、苦情の発生をゼロにするものの困難さを考えている。

そこで、消費者センター様からのさらなる要望として、アフターフォローやサポートなどで、すぐに解決できる場所（環境）が求められていることについて意見交換を行い、電気通信事業者様が現時点で（もしくはこれから予定があるかなど）そのようなサポート等を行っているか伺った。

【事業者からの回答】

- 配慮が必要なお客様につきましてはより丁寧な説明をするように店舗に指導。オンライン窓口・手続きを店舗で活用・実施。手続きなどのオンラインサポートを展開していこうと考えている。より丁寧で誤りのない説明を心がけたい。
- 説明内容を十分に理解していないことから後日問合せなどがあり、特に高齢者などには工夫しながら説明していきたい。聴覚障害をお持ちのお客様に対しては手話や文字等のメールを用いて意思疎通を通じて対応。成人年齢引き下げに伴う契約に関してはこれまでと同様な対応。18歳からの新規契約はほとんどなく中高生からの新規契約が多いためこれまで同様親権者同意不要契約の対応。
- 相談窓口としてショップの他に電話窓口があり、有料ではあるが「なんでも窓口」を設置。これは通常のサポートだけではなく幅広いサポートを対象としており電話で問合せを頂いた後、状況によってはリモートで対応を行っている。
- 高齢者・障害をお持ちのお客様に関してはより丁寧な説明の対応を行っている。お客様のご希望に添った製品・契約を提供できるように来店時にアンケートを行ったうえでニーズの把握、契約内容はチェックシートを用いてお客様のご希望を確認。シニア向けの製品がないことから高齢者に対して一般の製品を販売することになるため丁寧な説明を実施。成人年齢引き下げに伴い親権者の同意不要となった18歳19歳のお客様に関してはこれまでの成人に対する対応（了承を頂いた上での契約）。未成年の契約時は親権者の同席の上で説明を実施し、同意書を頂いてから対応。

【消費者センターからの意見】

○ 【事例】

Wi-Fi契約する予定のない利用者に対して「Wi-Fiも契約すれば安価になる」などの説明をして契約が成立してしまった。

【意見】

- ・消費者に対して行われる説明が難しい・説明する内容が多く時間がかかる。
- ・説明を十分に理解できていない消費者が多いように思われる。

【要望】

- ・専門用語を用いずに簡単に利用者に対して説明をしてほしい。
- ・利用者の疑問をすぐに解決できるような場所を設けて頂きたい。現状の店舗でも質問等はできると思うが待機時間や質問行為自体などに対して懸念を抱いている利用者が多いため結果質問をせずに後のトラブルに繋がるケースが増加している。
- ・（※成年年齢引き下げに伴う苦情は現時点なし）

○【相談概要】

大手会社の回線を用いる子会社の販売代理店において事業者側の説明不足および利用者側の理解不足によって付加サービス料を長期間支払っていた。

内容としてはモバイル契約と同時に付加サービスとしてメールアドレス使用の契約を交わしたがモバイル契約解約の際に付加サービスは利用者自ら解約手続きをする必要があることを知らずに、モバイル契約解約をした後も付加サービスの退会手続きをせずに利用料だけが引き落とされていた。

【要望】

- ・高齢者の中には複雑な契約内容を理解することが難しく、モバイル契約を解約した時点ですべての契約・付加サービス・オプションなどの退会手続きが完了したと考えている方が多いように思われる。
- ・(※4月以降、成年年齢引き下げに伴う苦情相談の増加はなし)
- ・高齢の利用者に限らず誰もがサービスを受けやすい手続き法を考案して頂きたい。
- ・契約・解約の説明を分かりやすく、簡潔かつ丁寧に利用者が手続きを行う際のサポートも手厚くして頂きたい。