

令和4年度四国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27日（月）13時30分～15時25分

2. 開催方法等

ハイブリッド方式

（オンライン（Cisco Webex Meetings）及び現地会場（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「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

4. 相談事例に関する意見交換の主な内容

- (1) 取り扱った主な内容

①不要なアプリのインストールの事例

ア 事例概要

家電量販店内の販売代理店でスマホを購入し、初期設定をお願いした際、店員から「会員用アプリ(キャリア)とQRコード決済アプリを端末にインストールさせてほしい」と言われ、会員用アプリのみ了承したにもかかわらず決済アプリもインストールされ、その過程でアカウントも勝手に作成されていた。

イ 論点

店頭でのスマホ購入時の初期設定サービスにおいて、説明不足や行き違いにより、望まない不要なアプリがインストールされることがありうる。齟齬が生じないように、お客様の意思確認をどのように行っているのか。了承なくアカウントを作成していたということであれば、個人情報取扱いの問題もあるのではないか。

ウ 事業者回答

【当該事業者】

・お客様の了承なくアプリをインストールする行為は社の業務ルール違反。今後もお客様の要望に沿った対応をするよう代理店を指導する。(あっせんとなった場合は、販売代理店の調査を行い申告どおりであれば社内関連部署と協議の上厳正に対処する。)

【上記以外の事業者】

・お客様の希望を確認した上で必要なサービスを提供するよう店舗指導を行っている。
・社のコンプライアンス規定で、強制的にサービス加入を促すようなことはせず、アンケートやチェックシートでお客様のニーズを把握した上で必要であれば提案をするようにしている。

エ 座長コメント

・デジタル決済に関するアプリの導入については、最近いくつかのメディアでもトラブル事例が指摘されているところ、各携帯電話事業者が不要なアプリの導入を禁じていても（決済アプリの）新規顧客の獲得競争を背景にこうした事例が発生することはあり得るのではないかと。
電気通信事業法だけの問題ではなく、お客様の情報を当該アプリに係る第三者に提供すると、個人情報保護法上の問題も生じる。特定の契約にアプリを結びつけて契約をするようなことが進めば独占禁止法に抵触する懸念も出てくる。社会的にも消費者から厳しい目が向けられるということも考えられる。今後も状況を注視いただき、情報提供をお願いしたい。

②格安サービスについてのお客様の認識不足からのトラブル事例

ア 事例概要

1年間基本料金が無料になるという説明を見て、オンラインでMVNOからMNOに切り替える申込みをしたが、自分で切替作業をする必要があることを知らなかったため切替ができておらず料金も無料にならなかった。切替方法も難しくわからないので、事業者の説明してほしい。

イ 論点

・オンラインでの手続を前提としたサービスについて、自身で確認や作業が必要なサービスであること（それによって格安になっていること）を十分理解いただけているか。
・オンライン専用サービスについて、店舗等ではサポートがされないことについて、どのように説明し、理解されているか。

ウ 事業者回答

【当該事業者】

・切替作業については、手順が機種により異なることから、基本的にメールで個別に案内・説明し、SIMを送付する際にスタートアップガイドを同梱している。オンラインの申込みについて疑問や不安があるお客様については、オペレーターとの電話による相談の案内もしている。

【上記以外の事業者】

・オンライン手続きのみのサービスについてはホームページでその旨案内しており、申込み後の設定手順やSIMの開通手続きなどもホームページ上で説明している。有料ではあるが、オンライン手続きに関するお客様サポートショップにて提供しており、一定数の利用がある状況。
・電話や店舗での対応はしておらず、店舗に電話で問合せがあった場合はチャットに誘導している。ただし、弊社起因の理由でトラブルが発生した場合には例外的に電話の相談窓口を設けるなどの対応をすることもある。

エ 座長コメント

・オンラインで自ら手続き等を行うことができるリテラシーを有していない方が、ネット専用契約のプランの内容や価格等にひかれて契約し、トラブルが生じている。Web上で詳しく内容の説明がされていても、基本的な用語の意味を理解されていない方もいらっしゃると思われる。
オンライン専用プランについては、利用にあたってネットリテラシーを有しているかどうかをスクリーニングした上で契約の手続きに入っていけるような仕組みを用意していただくというのも一つの考え方だと思う。

③高齢者のスマホへの機種変更に伴うトラブルの事例

ア 事例概要

フィーチャーフォンの故障をきっかけに、3Gサービス終了に伴う機種変更の案内チラシを見て、説明を聞いた上でよかったらスマホに機種変更をしようと考えショップを訪問。操作が簡単なものを希望したが、購入した高齢者用スマホは操作が難しく使いこなせなかったため、契約から4日後に解除ができないか相談したが受けてもらえなかった。

イ 論点

- ・高齢者のスマホへの機種変更にあたって、お客様のニーズやリテラシーを確認した上で適切な提案ができていたのか。丁寧な説明、操作方法の説明等フォローは十分行われていたか。
- ・確認措置制度の適用の判断は適切に行われているか。

ウ 事業者回答

【当該事業者】

- ・状況を確認した結果、お客様が当該端末を使えない状況と判明したので確認措置で対応。店舗を指導して、お客様に利用方法・利用状況をヒアリングして本当に必要な端末、サービスを見極めて提案するという態勢をあらためて整えたい。
- ・初めてのスマホの操作に不安を感じておられるお客様に対してはインフォメーションセンターや店舗で実施している「スマホ教室」などを案内する。

【上記以外の事業者】

- ・適合性の原則に則って、お客様の知識や経験に応じたわかりやすく丁寧な説明を行うよう引き続き販売代理店を指導。店頭販売においては、一定の条件を満たした場合は確認措置制度による（契約解除の）対応を行う。操作方法については有料のサポート等もある。
- ・80歳以上のお客様の場合には家族の同伴を推奨、家族への電話確認をするなどにより契約内容に齟齬が出ないように注意。確認措置については、条件にあてはまれば受けるが、お客様のわがままのような話になると受けられないケースもある。高齢者や障がいをお持ちの方でトラブルが発生した場合は、説明において適合性の原則に基づいた適切な配慮がなされていたかを考慮して状況を確認し、柔軟な対応を行っている。
- ・アンケートを用いてお客様の利用実態の確認を行った上で適切な提案を行うようマニュアルに定めている。回線契約の際に端末をセットで購入されるお客様にはご要望に応じて操作方法の説明を行っている。製品やアプリのサポートを店舗で受けられるサポートオプションや、スマートフォン等の操作方法のサポートを提供するオプションサービスも用意しご要望に応じて提案。

④高齢者の格安スマホ契約に関する事例

ア 事例概要

スーパーの前で携帯電話のキャンペーンイベントをしており、「〇〇（MNO名）に乗り換えませんか」と強引に勧められた。説明を受けて住所と電話番号を書き、身分証明書を持っていなかったため代理店担当者に自宅近くまで送迎され、後日郵送される書類とキャッシュカードをもってショップに行くよう言われたが、契約したことになっているのかわからない状態。

イ 論点

- ・出張販売、かつ、高齢者への勧誘において、契約会社や契約内容等十分説明されていたのか。

- ・格安スマホ MVNO の勧誘の際、「〇〇（回線提供 MNO 名）に乗り換えませんか」というセールストークがされることがあり、消費者が誤認するおそれがあるのではないか。
- ・高齢者等が安心してスマホの乗り換えを相談できる窓口が必要ではないか。

ウ 事業者回答

【当該事業者】

・本件では、声かけ時に明確に契約会社名を告げていたという確認はとれておらず、契約前の重要事項説明書による説明時には契約会社名を説明していたが、結論としてお客様に認識されておらず問題のあるプロセスであったと認識。声かけの際に MNO のサービスと誤認させるような言葉があった場合は、きちんとした説明をするよう販売代理店に申し入れをしている。

【業界団体】

・出張販売の適正化に向けての取組としては、業界として総務省からの要請を受けて対応しているところであり、消費者保護ルールの在り方に関する検討会において公表した5つの改善提案（出張販売用研修制度・タブレット動画等の活用）「出張元店舗の掲出」等のうち、4つについては実現している。

エ 総務省見解

- ・本件のような不適切な販売方法等の結果として契約解除はできたが料金面等の不利益を被った場合の救済の仕組みを検討してほしい、という御要望については、今後利用者から寄せられる苦情相談の状況等を踏まえて検討していく。
- ・出張販売については、総務省の検討会においても不意打ち的な販売になりやすい面がある、店舗販売と比較して消費者保護ルールに違反する営業が行われやすい面があると考えられる、との指摘があり、これを踏まえ各携帯電話事業者等に対して販売代理店等への対応を求めた。
- ・スマホ乗り換えについては、総務省として、消費者が自身に合った携帯電話サービスを選ぶ際に役立つ情報をまとめた携帯電話ポータルサイトを開設しその内容の充実も図っている。

5. 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」に関する意見交換の主な内容 消費生活センター（●）、事業者（○）、座長（◇）

（1）お客様側との間で認識の齟齬が生じる原因について

- 電気通信サービスの内容が非常に複雑で説明事項が多すぎ、理解が難しい。
- 理解度やリテラシーは人によってバラつきがあるところ、説明時の確認が不十分なのは。
- 契約時の説明が長時間になる中、わからなくても理解しているように答えてしまうこともあり、説明者側は理解いただけたと思っても実際はそうでないという齟齬が生じる。
- タブレット等で説明され、適当な感じで済まされて了承するということがありがち。
- 契約時の説明の中で、不要なオプションを「とりあえず契約して後で解約すればいい」と手続きを進められてしまうことが多い。意思の疎通ができていないということが問題ではないか。
- 広告やセールストークにおいて、メリットばかり強調され、メリットを受けるための利用条件やデメリットについての説明が不十分でトラブルになるケースが多い。
- 特に高齢者の初めてのスマホ契約（ガラケーからの移行）の場合、契約後の操作方法等についてのサポートが十分でないことで、苦情化することが多いのではないか。

(2) 認識の齟齬が生じないようにするための現在の取組状況

(理解度の確認方法、説明の際のツールの工夫等について)

- お客様が高齢等により理解が不十分な場合には、チェックシートの活用や親族等の同席、本人以外の方からのサポートをお願いしている。
- お客様の IT リテラシーに合わせた言葉遣い・単語を用いて丁寧な説明をしている。
- 説明の区切りごとに質問があるかおたずねして理解度をチェックし、その際、お客様のしぐさや理解度を見て、不安を感じられている場合には、持ち帰って家族と一緒に検討することを提案するようなケースもある。
- 店頭の場合、契約時にチェックリストを活用し、契約内容をご説明した後に、「控え」を契約者様にチェックいただき持って帰っていただいている。
Web 申込みの場合、必ずお読みいただきたいポイントを大きな文字でわかりやすく表記するなど工夫している。事後に、契約内容、解約や違約金に関すること、工事費用・工期等について、お客様センターから契約者ご本人に電話し、お客様の認識に齟齬がないかを確認。
- 説明ツールの工夫としては、重要事項説明の冊子を使うとともに、タブレットで動画を視聴していただきよりわかりやすく記憶に残るような形でご案内できるようにしている。
- 説明ツールとしては、料金シミュレーターを使って月々の料金を確認いただく、複数枚にわたる契約書のうち料金プランや購入端末の最も重要な契約内容だけを 2 枚程度に抽出したものをお客様にお渡しする、といった工夫もしている。

(3) 今後期待する取組等

- 高齢者は通常の消費者より理解能力が低下しており、よりきめ細やかな対応が必要。事業者において、これまで以上に説明責任を尽くすよう、販売代理店を啓発・指導することが望まれる。
 - 消費者のリテラシーにばらつきがあることを踏まえて対応をお願いしたい。特にデメリットを十分に説明していただきたい。
 - 事業者には適合性の原則に基づき、消費者の理解度を確認しながら契約手続等の対応をお願いしたい。
 - 消費者の知識の向上のため、基本的な知識を得られる機会が必要ではないか。
 - 消費生活センターとしても、トラブルを未然に防ぐための消費者教育や啓発活動を引き続き行って行く必要があると考えている。
- ◇ 契約時の説明においては「ここだけは」という必要最小限の事項を押さえることが重要だが、お客様の状況やニーズによって何が重要なかが異なるので難しい。必須の説明事項や、認識の齟齬があると後々トラブルになるような事項の絞り込みを、今後事業者や消費生活センターで進めていただく必要があるのではないかとと思う。
- ◇ 高齢者の方の家族等の同席の対応については、同居者がいない等困難な場合が多くなっていく状況。どのような対策をとるべきか一層重要になると思われるので今後あらためて議論したい。

以上