

令和5年度上半期沖縄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8月17日（木）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) 相談事例に基づく質問・要望事項等に関する意見交換
- (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7機関（12名）

電気通信事業者：8社（23名）

電気通信事業者団体：3団体（7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（3名）

沖縄総合通信事務所（4名）

5. 相談事例に基づく質問・要望事項等に関する意見交換

- ① 相談概要：高齢者に対する電話勧誘による光回線契約の解約について、総務省への質問要望。

解約を申し出ているにも関わらず、支払いが難しい消費者に対して、未払い金を支払わなければ解約を受け付けない事業者のやり方は、電気通信事業法の消費者保護ルールの「禁止される行為の例」にある「利用者の意に反して解約を遅延させる行為」にあたるのではないか。また、勧誘時の適合性の原則についても、本当にこの人に必要なサービスか確認する必要がある、高齢者ということもあるので、積極的に家族の同席を求めるべきではないか。総務省から事業者に対して指導してほしい。

【総務省からの回答】

電気通信事業法に規定する「利用者の利益の保護のため支障を生ずるおそれ

があるものとして総務省令で定める行為」の禁止については、電気通信事業法施行規則に規定するとおり、電気通信事業者等は、電気通信サービスを遅滞なく解約できるようにするための適切な措置を講じることが義務化されている。

未払いのサービス利用料は解約時に請求することができますが、合理的な範囲である必要があり、本件の場合は、「利用者の意に反して解約を遅延させる行為」に該当する可能性があり、事業者においては、解約を認めた上で、遅延損害金等を加えた適切な未払料金の請求等を利用者に対して行うことが妥当と考えられる。

また、勧誘・説明時の適合性の原則遵守につきましては、「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おいて、特に配慮が必要と考えられる利用者に対しては、当該利用者の利用実態等を踏まえ、十分に契約内容を理解し、その役務を必要とするかどうかも含め、利用者が適切に判断できるような説明を行うことを求めています。高齢者等の特に配慮が必要と考えられる利用者に対し積極的に家族の同席を求めることも、適合性の原則遵守に包含される対応となります。

総務省では、各事業者の消費者保護ルールの運用状況を注視するとともに、必要に応じた調査、指導等、個別の事案に対しても引き続き適切に法執行を含めた対応を実施して参ります。

② 相談概要：契約に係る事業者（カスタマーセンタ）と代理店の対応について

母親が家電量販店で、これまでの電気通信事業者からの乗り換えの勧誘を受けた。当初は、電気通信事業者をかえても家族割りが継続して使えるからと言われたので、電気通信事業者を乗り換えた。しかし、実際には家族割りは適用されず、高額な通信料が引き落とされた。納得できないので、家電量販店に苦情を言ったが、のらりくらりとして対応しない。カスタマーセンターにも連絡したが代理店と直接交渉してほしいと言われた。」

との相談事例に関して、電気通信事業者に次の質問に対して回答を依頼。

- ・このような相談があった場合は各事業者どのような対応を行いますか
- ・このような事情がないように各社務めておられるかと思いますが、トラブル等が発生しないように各事業者が行っている取組事例があればご紹介願います。

【事業者からの回答】

○本件のようなトラブルが発生しないよう、販売代理店においては、サービスのご提案を差し上げる際は、サービス内容を適切に説明するとともに、料金説明の際には、お客様の現在のご利用料金を正確にヒアリングのうえ、ご提案する料金と比較するよう指導を行っている。また、販売代理店による、お客様とのトラブル発生時には、代理店の販売勧誘時の状況をヒアリング・確認し、お客様の申告内容・説明書面等を踏まえ、総合的に判断した上で、お客様に対する

対処を実施。

- お申込手続きの際はサービス内容と合わせて契約期間や更新扱い、解約時の違約金条件等の重要事項をご説明し、それらが確認できるお客様控えを渡す。
- 注意事項同意書を作成し、お客様へご署名をいただき同意を得ている。注意事項同意書の内容には、乗換後の家族割等の割引の継続は行えない事や家族割引だけでなくキャリア等で使用中のメールアドレスについても乗換後は使用できない事等も明記し、お乗換えでのお申込の全てのお客様へ注意喚起を行っている。
- 全てのお客様にご利用いただくサービスの内容・必要性が理解されるよう、知識や経験等に配慮した説明に努めております。説明不足を防止するため、総合カタログおよび各種パンフレット等でサービス内容・提供条件等を説明し、特に重要と考えられる事項については、「ご利用時の注意事項」や申込書控えを用いて、十分ご理解いただき、最終的なお申込内容を確認していただいた上で契約するよう、受付事務処理を定めている。

特に、ご高齢のお客様や障がいのあるお客様へご説明する際には、お客様のご意向や状況を考慮した分かりやすく、ゆっくりと丁寧なご説明に努めており、ご要望やニーズに合わせたサービスのご提案・説明を行うように代理店に対し周知指導をしている。65 歳以上のお客様には追加確認項目として、携帯電話やスマートフォンでの基本的な操作（電話をかける・受ける、メールの送受信、インターネット閲覧）や、毎月お支払いいただく料金についてご不明な点が無いかについても確認している。

80 歳以上のお客様には、ご家族同伴でのご来店をお勧めするとともに、一人で来店された場合は、お客様に了承を得たうえで店頭からご家族に確認の電話をさせていただく場合があります。電話によるご案内の際、ご家族がお手続きについて反対されている場合は、お手続きを進める場合でも、ご契約者様からのお申し出があれば 8 日以内キャンセルが可能な旨をお伝えした上で、家族間で相談いただきます。

また、障がいのある方には、耳が不自由な方への簡易筆談器や手話サポートを活用した説明等、お客様の希望する方法にて説明を行い、契約内容に関するご説明もお客様の理解状況を確認しながら慎重に行うように指導している。

- お客様のご申告内容をもとに、ご契約、ご請求内容および販売代理店、販売スタッフへ事実確認をおこなう。お客様へのご説明時に誤案内等の不適切な対応が判明した場合は、減算処理等を実施。
- トラブルが発生した場合は、全代理店に対し事例共有等の注意喚起を行い、再発防止に努める。

また、新プラン、新機種等の販売時には、事前に各販売店スタッフへ個人 E-Learning などの学習・テスト(合格するまで)を実施。

変更箇所、間違いやすい内容、注意点、をとりまとめ周知している。

○誤案内をしているのであれば、スキル不足になります。Web ナレッジや新人専用の問合せ窓口等を用意し不明点やあやふやな知識を補える体制を作っている。言った言わないの話になる際は、コールセンターにお問合せいただきましてもその場では判断が困難なため、契約いただいた店頭にご相談いただくようご案内する。

○お客様と認識相違ないように努めます。

店頭での契約手続きにおいては、お客様のご利用実態に合わせた提案を行うため、「ご来店アンケート」を使用し、利用料金や端末等の情報をお聞きした上で接客を行い、通信サービス契約受付時において、手続きの内容をお客様と相互確認するための「相互チェックシート」を使用し、ご契約内容について認識の齟齬がないよう、重要事項説明と併せて丁寧な説明に努めている。