

令和5年度上半期四国電気通信消費者支援連絡会（第29回）開催報告

1 開催日時・開催方法

令和5年9月5日（火）13:30～15:35

ハイブリッド方式（オンライン及び現地会場（四国総合通信局会議室））

2 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
 - ①販売代理店の勧誘に係る相談事例に関する意見交換（テーマ関連）
 - ②不正利用による請求の被害に係る相談事例に関する意見交換

3 意見交換の主な内容

（テーマを「販売代理店の勧誘に係る課題」に設定していたが、事前提出された相談事例にテーマ関連のものが多かったため、「テーマ関連事例」と「それ以外の事例」に分けて意見交換することとした。）

(1) 販売代理店の勧誘に係る相談事例に関する意見交換（テーマ関連）

●取り扱った主な内容、意見等

①スマホ契約の際に不要なオプションを勝手につけられ利用料金を請求された事例

ア 事例概要

・スマホの契約の際、オプションは付けないでと希望したにもかかわらず勝手に複数つけられており、解約はできたものの、今後話し放題オプションを付ける場合は初回限定の割引が適用されないこととなってしまった。

イ 論点

・オプションの勧誘にあたって、お客様の理解能力に応じた丁寧な説明を行っているか。
・お客様がオプションを希望しているか、内容（メリットを享受するために必要な条件等）を理解できているかどうか、丁寧に確認しているか。
・利用実態に応じた必要最小限の適切なプランを提供しているか。

ウ 事業者回答

・お客様のニーズに合わないオプションはお勧めするべきではないが、何らかの特典の条件としてオプションの加入が必須となる場合もあるので、お客様に選択いただくことになる。法令や業務ルールに違反している対応があれば、厳正な対応を行い、ルールを徹底する。
・オプションについては、契約時にお客様の要望やニーズに合わせた提案・説明に努め、契約書や重要説明事項等の各種ツールを活用して、月々の料金や無料期間、解約方法等の契約条件の説明を適切に行うように代理店に対し周知指導をしている。
・お客様の要望や利用状況に合わせた提案を行い、契約にあたっては適合性に即した丁寧な対応を行っている。オプションについても契約書に記載し、確認の上署名をいただいている。

エ 主な意見

- ・お客様がオプションを希望されるかどうかを第一に、丁寧に聴き取りをしていただくよう、引き続き徹底をお願いしたい。(消セン)
- ・解約を前提としたオプションに加入し、実際に解約手続をしようとしても、携帯電話からの入力や操作がわからないという方も多く、どこに相談すればよいかわからない。(消セン)
←最寄りのショップやコールセンターの方にお問い合わせいただきたい。(事業者)
- ・オプションについて、事業者側は消費者の利便性向上を図ろうという思いで勧めるが、消費者側は抱き合わせ販売という受け止め方となっており、その齟齬が、不要なオプションの勧誘トラブルの背景にあると思われるので、引き続き注視しあらためて考えたい。(座長)

②発達障がいがある方でトラブルを重ねている事例、高齢者との認識齟齬が原因の苦情事例

ア 事例概要

- ・発達障がいのある方が次々携帯電話会社を乗り換え、トラブルとなるケースがある。
内容としては、「アプリの入っていないスマホを希望し購入したが、容量が少なく数ヶ月で使えなくなると言われ相談したところ解約して他社に行くよう言われた。勧められた機種なのに納得できない」「契約中の携帯電話会社に不満があり他社に乗り換えようと店舗に行ったところ、10年前に契約していてその際に未納料金があることが判明した」など、ご本人の思い込みや店舗側との認識齟齬も原因と思われる。

イ 論点

- ・特に発達障害の場合は、障害をおもちであることにショップ側が気づきにくいことも多く、対応にあたっては特性を踏まえた配慮が必要。どのような対応を代理店に指導しているか。

ウ 事業者回答

- ・障がいをお持ちの方に説明をする際は、適合性の原則を踏まえお客様の理解度に配慮した説明を行うとともに聞こえやすい声でゆっくり丁寧に説明する等意思疎通の配慮をしている。
- ・発達障がい、知的障がい等のあるお客様については、障がいの程度や保護者同伴の有無等に応じて対応することが重要。留意点等をまとめたマニュアルを作成し社内サイトに掲載。お客様に寄り添い臨機応変に対応できるよう、営業部門を通じて指導を徹底。改正障害者差別解消法の施行(令和6年4月)による合理的配慮の提供の法的義務化を鑑みながら取組を進める。
- ・発達障がいをお持ちの方の対応の際は、会話の中で判断能力の不足が少しでも懸念される場合は、家族の同席をお願いしたり、契約書面を印刷したものでメモをしながらご説明を行う、複数スタッフによりお客様の理解度を確認する等の対応をしている。

エ 主な意見

- ・障がいのある方への勧誘、対応については、法改正(障害者差別解消法)を一つの契機として、今後各関係者において取組が進むと思う。例えば発達障がいのある方についてはどういう点に注意すればよいのか、各社が社内や業界内で情報共有をしながら、対応方法の研究を積み上げていくことによって改善できる場所もあるのではないか。(座長)

③出張販売において強引に勧誘された事例

ア 事例概要

- ・販売代理店が大型ショッピングセンターや量販店等で行っている出張販売において、通り過ぎようとしても隣を付いて歩き、契約の乗換えを強引に勧誘されるなど、高齢者やオンライン契約に不慣れな消費者がトラブルに遭うことが多い。

イ 論点

- ・不意打ち性の高い販売形態（出張、訪問）で勧誘を行う際の方法について、スタッフ（イベント会社のスタッフ含む）の指導、研修等は適切に行われているか。
- ・適切な勧誘、消費者のニーズや契約内容の理解度などに配慮した対応（適合性の原則 等）、事業者名や勧誘目的を正しく告知する等の対応の必要性、業界としての改善取組の必要性

ウ 事業者回答

- ・出張販売についてはスタッフに対し事前に研修を実施。事業者名を看板等で表記するように徹底し、店舗同様お客様のニーズに沿って丁寧に説明するという形で展開している。
- ・販売代理店に対しお客様のニーズに沿ったヒアリングをしっかりとるように指導。会場内に事業者名だけでなく店舗名も記載したPOP等をわかりやすく設置するよう改善指導。定期的な監査を実施し実際に実践できているか確認。指導している内容と違う販売方法をしている場合、事実確認を行った上で速やかに再発防止の措置を講じている。
- ・販売形態によって異なる状況を踏まえ、販売方法等に関するガイドラインを作成し、問題が起らないような対応に努めている。違反があれば社内規定によって厳正に対処している。
- ・出張販売に関して、業界団体として、キャリアと協議をして5つの改善提案（①イベント会社の非推奨リストの作成、②イベント会社スタッフに対する研修、③常勤スタッフによるお客様との契約内容の最終確認、④出張元店舗の掲出、⑤金額の表示方法の適正化）を行った。②～④については既に実施済み。①についても現在協議しながら進めている。そのほかオリジナルの研修動画を作成し、研修を実施している。

④訪問販売において大手事業者の名前を出す勧誘事例

ア 事例概要

- ・訪問販売において、最初に大手事業者の名前を出して「今なら工事が無料」等強く勧誘され、必要のないネット回線の契約をしてしまったので解約したいという事例。

イ 論点

- ・大手事業者の代理店による訪問販売に関する相談が増えているが、代理店が大手事業者の名称で消費者を信用させ勧誘することに問題はないのか。
- ・販売代理店の管理の現状はどうなっているか。

ウ 事業者回答

- ・訪問販売を行う代理店に対しては事業者からの指導ルート等管理体制を明確に定めている。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等」に基づき、代理店責任者に年2回、既存スタッフに代理店責任者より年4回、新人スタッフへは営業現場投入前に代理店責任者が教育・指導を実施。営業トークについては、代理店責任者がロールプレイを行

い、確認・点検を月1回実施。お客様からクレーム等があった場合には、スタッフを特定し、事業者から代理店責任者へ指導を行うとともに当該スタッフは営業停止とし、代理店責任者より当社へ指導報告をさせ、代理店責任者による販売現場への同行営業を実施し改善が確認された後営業を再開するようにしている。

- ・代理店に対し、再委託先がある場合は申請書を提出することを義務付け、再委託先に対しての管理監督を指導。お客様への勧奨時には、事業者名、代理店名や勧誘目的を明確に伝えることも義務付けているほか、研修等を実施。販売代理店各社の責任者報告を義務化し、適正な営業活動の遵守に向け管理体制を強化。

エ 主な意見

- ・引き続き代理店の管理の徹底をお願いしたい。(消セン)

(2) 不正利用による請求の被害に関する相談事例について

●取り扱った主な内容

①キャリア決済が不正利用され、被害に遭った事例

ア 事例概要

- ・望んでいないのにキャリア決済が設定されていたことで、不正利用（他者の利用）され被害につながった。

イ 論点

- ・各社のキャリア決済の初期設定額等はどうになっているか。設定しないことは可能か。
- ・こうした被害、トラブルを防ぐためにはどのような対策を講じているか。

ウ 事業者回答

- ・キャリア決済の不正利用防止については、二段階認証などの不正アクセス防止機能のほか、モニタリングシステムを導入し、24時間365日体制で不正な動きのあるアカウント検知を行っており、不正の疑いがあると弊社が判断したアカウントの停止に努めている。
- ・身に覚えのない決済サービスの利用のあるお客様については、問合せ窓口にお知らせいただければ調査を実施し一定の条件のもと補償の判断を行っている。

②不正アプリによるSMSの通信料の請求被害（フィッシング被害）の事例

ア 事例概要

- ・宅配業者の不在通知を装ったSMSのURLにアクセスして不正なアプリがインストールされ、身に覚えのない高額なSMSの通信料を請求された（フィッシング被害）。量販店での出張販売で勧められて購入した格安スマホだったため、ショップで相談対応してもらえなかった。

イ 論点

- ・不正利用等による高額請求の被害を救済する方法はないか。
- ・被害を未然に防ぐ、あるいは拡大を防ぐために講じている措置はあるか。
- ・消費者、特にスマホに不慣れな高齢者に対する周知啓発が必要ではないか。
- ・被害が発生した際のショップの対応力を向上させる必要があるのではないか。

ウ 事業者回答（抜粋）

- ・HPにおいて、各種案内を装った迷惑SMSに関する注意喚起、被害防止の方法、不正アプリをインストールしてしまった場合の削除方法等を掲載。相談窓口ではセキュリティスキャンの実施やアプリの削除方法を案内。相談部門に対しこうしたお客様対応について周知・指導。
- ・店舗では契約時にフィッシングのリスクについて説明し注意喚起するとともに、対策としてセキュリティソフトの案内等を行っている。

被害を未然に防ぐための措置としては、すべてのお客様に対してネットワーク側で不審なSMSを検知しブロックするサービスを提供するほか、セキュリティ対策の強化、ホームページへのフィッシングSMSの実例掲載による注意喚起等を実施。

被害発生（相談）時の被害拡大防止措置としては、お客様センター内のフィッシング被害事案の専門窓口でヒアリングを行った上で、不正アプリの削除、パスワードや暗証番号の変更、セキュリティ対策ソフト等の再発防止策の案内等の対応を実施。

不正利用による請求については、調査を行った上で、内容に応じて個別に対応。

ウ 総務省回答

- ・通信サービスの悪用による消費者被害を救済する制度へのご要望についてはご意見として参考とさせていただく。「電気通信サービスQ&A」等により消費者への周知啓発に努める。

エ 主な意見

- ・不慣れな相談者の方が最初に相談に行くのはショッパなので、不正アプリの削除等の対応について教育・研修により周知徹底していただきたい。（消セン）
- ・利用額が異常な数値を示していたり、上限額を超える場合にSMS等で警告アラートを発している事業者もあるので、消費生活センター等の会議の場で情報交換すれば、各事業者が設定している上限額もある程度想像がつくのではないかと。（座長）
- ・フィッシング等の被害については、SMSを直接使っているものについてはキャリアの方で比較的コントロールがしやすい。Webブラウザや、LINEのようなショートメッセージサービスを使ったものもあるので引き続き注視していきたい。（座長）

以上