

平成30年度第2回東海電気通信消費者支援連絡会開催報告

1 開催日時

平成31年1月25日(金) 13時30分から16時30分まで

2 開催場所

名古屋合同庁舎第3号館 7階共用会議室
(名古屋市東区白壁1-15-1)

3 議事

- (1) 東海総合通信局における苦情・相談受付状況について
- (2) 「迷惑メール白書」について
- (3) テレコムサービス協会・MVNO委員会の取り組みについて
- (4) テレコムサービス協会・FVNO委員会の取り組みについて
- (5) 相談事例を中心にした意見交換
- (6) 消費者教育の現状と課題
- (7) 携帯電話ショップ店頭での説明状況について
- (8) 「光回線サービス関係資料集」について
- (9) その他

4 意見交換の主な内容

(1) 意見交換で取り扱った主な内容

① 契約時の説明事項の簡素化等について

電気通信事業法令に定められている契約時の説明事項も含め、契約時には多くの説明が消費者に対して行われているが相当のボリュームとなっており、消費者、事業者双方の負担ともなっている。

現状、どのようなことに配慮して説明が行われているのか、説明の簡素化の可能性等について意見交換を行った。

② 高齢者等への説明時の適合性配慮について

高齢者には「適合性の原則」に沿った説明が行われているところ、どのような工夫がされているのか、さらにどのような配慮が必要なのか等について意見交換を行った。

③ その他

電気・ガス等とのいわゆる「セット販売」やオプションサービスの案内手法等、最近の状況を踏まえた意見が出された。

(2) 主な意見等

① 契約時の説明事項の簡素化等について

- ・ 電気通信サービスは商品・サービス内容自体が難しく、それを説明するのに時間を要するという問題を内在している。商品・サービス内容をよりシンプルにすることが根本的な解決策ではないか。

また、きちんと商品を理解して自分の責任で選択して買う、そのことについて文句を言わないという消費者像が目指すべき方向である一方、契約時の説明が多く、消費者が良く理解できていないのも事実。絶対に分かっていないとダメな部分について、特に説明をしていただくことも必要ではないか（学識経験者）。

- ・ 以前は説明項目がカタログや他のリーフレット等に散らばって記載され、分かりにくく説明に時間を要していたが、法律に説明義務が明記されている事項だけはまとめるよう提案した結果、一冊にまとめられるようになった（事業者関係者）。
- ・ 店舗に対しては、お客様への適合性に配慮し誤解の無いように正確にサービス内容が理解されるよう説明するよう伝えている（事業者）。
- ・ 重要事項説明冊子の最後に「お客様確認用」一覧ページを設け、お客様自身で主要な項目について理解をしたかどうかをチェックいただいている（事業者）。
- ・ 待ち時間の間に説明が要らない項目をチェックいただき、お客様が分からなかった項目だけ説明するというような取り組みについて、一部の店舗でトライアルを開始している（事業者関係者）。
- ・ 「これであれば一般的な消費者は理解できるであろう」という内容の動画による説明のトライアルも、一部事業者で進めていただいている（事業者関係者）。
- ・ 店頭での全説明に要する時間は 90～140 分で、このうち約 20 分が重要事項説明に要する時間。今後、待ち時間中に説明が要らない項目をチェックいただく、動画による説明を導入すること等により、この時間を 10 分程度に圧縮できるかも知れない（事業者関係者）。
- ・ 各社ともすばらしい資料で以前からは進化していて、説明も徹底されていると思うが、一つお願いしたいのは、トラブルが比較的多い「解約」の箇所に付箋を付ける等して目立つようにしていただければ、消費者はより意識すると思う（消費者団体）。

② 高齢者等への説明時の適合性配慮について

- ・ ご高齢のお客様からの端末故障等のご相談時には、オペレーターが遠隔でお客様のスマートフォンに入り込んで確認する等しており、引き続き創意工夫を重ねていきたいと考えている（事業者）。
- ・ スマホ教室をご利用いただき、そこでご自身に合う端末を選んでいただくというのも、スムーズにご利用をいただける方法かと考えており、ご案内している（事業者）。
- ・ ご高齢のお客様の場合、ご家族の方と同じ端末を使われた方が周囲に操作方法等をお尋ねいただけやすいとも考えられ、それぞれ事情が違うということを踏まえてご自身に合ったものをご自分で選ばれるのが良いのではないかと考える（事業者）。
- ・ 各社ともご高齢のお客様用の説明パンフレットを用意し、電話のかけ方、メールの送り方、インターネットの使い方についても掲載、説明している（事業者関係者）。
- ・ ご高齢の方に対しての配慮ということについては、丁寧な説明に尽きると思う。販売店さんにもその旨を伝えているが、適合性について突き詰めていくと、お客様個々人の話になってくると思う。その場では分かったとおっしゃっても、帰宅され

で覚えていないというお客様もいらっしゃるため、コールセンターからご契約意思確認の連絡をさせていただく際に、再考であるとかご家族のご意向によるキャンセルについて受け付けさせていただいている（事業者）。

- ・ ご高齢のお客様への説明途上「理解いただけていない」と思った場合、迷わず「ストップ」して「ご家族にご相談しなくても良いですか。」とお声がけすることとしている（事業者関係者）。
- ・ 80歳以上の方の来店時には、店頭からご家族に電話で「契約をお引き受けして良いですか。」と確認する取り組みを、全キャリア昨年8月から一斉に開始しており、高齢のお客様への丁寧な説明が進んでいると考えている（事業者関係者）。
- ・ 以前の経験で、ショップ店員が専門用語を早口でまくし立て、しょうがないからサインをしたということがあった。現在は改善されているのかも知れないが、素人にも理解できるような言葉で、消費者の目線で説明をしていただくように要望する（消費者団体）。

③ その他

- ・ （一事業者の説明資料中）確認措置申し出受け付けに関する記載で、電波状況による場合と、説明不備の場合の受付時間に時間違いがあるが、消費者が混乱するので統一すべきである（消費者団体）。
- ・ 最近、外国人の家電量販店での契約トラブル相談が目立つように思う。家電量販店等でもきちんとした説明が行われるよう、努力いただきたい（消費者団体）。
- ・ 携帯電話・スマートフォンのオプションサービスに関するトラブルは4、5年前は多かったが、最近は契約時にしか申し込めない端末補償サービス等ご案内しないことがお客様のデメリットになるものや、お客様が興味をお持ちのものに絞ってご案内している。代理店独自のオプションに関するトラブルも2017年度のデータでは全苦情受付件数中の1.0%で、今後、自然消滅的に無くなるものと考えている（事業者関係者）。
- ・ 代理店が電気やガスをセット販売する際の電気やガスの契約は、事後のスイッチングが簡単にできるが、光回線サービスは難しい面がある。代理店では、より丁寧な説明をお願いしたいと思います。

また、消費者にはその代理店がいろいろなサービスを取り扱っていることが分からないので、「今日契約したのは、どこの事業者のどのようなサービスなのか」が一覧してチェックできるシートのようなものがあると良い（消費者団体）。