

平成30年度北陸電気通信消費者支援連絡会（第20回）開催報告

1. 開催日時

平成31年1月29日 13時30分から16時30分まで

2. 開催場所

金沢広坂合同庁舎大会議室

3. 議事

- (1) 総務省等の取組について
- (2) 消費生活センター、事業者等からの情報提供
- (3) 電気通信サービス相談事例等（下半期）に関する意見交換
- (4) 開催要綱の改正について

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高齢者への対応について

ア 事例概要

高齢夫妻がスマートフォンの契約をするため来店した際に、相談者はタブレットへの署名及び、契約内容画面へのチェックが契約行為となる旨の認識が無かったことにより契約に対する認識の齟齬が生じた。

イ 論点

タブレットを利用した契約の場合、契約書の書面での交付や、書面提示による説明はどの程度行っているか。

ウ 事業者回答

・タブレットを使って説明はするが、説明者が端折らないように、肝心なことを話し忘れないようにという意味もある。お客様に合わせて、パンフレットを使ったり、個別に見積もりのようなものを打ち出しているため、タブレット一本だけで説明して、「はい、見たでしょう」という感じでは進めずに、お客様に合わせて対応に務めている。

書面の発行については、店頭で受付をしたとき、お客様に書面での交付かWEBでの交付か選んでもらうが、もらった、もらっていないというケースでは、仮にWEBでの交付を選択した場合でも、契約してから90日以内に、同じ店舗に来店し、本人確認資料を持って申告すれば、あらためて書面を交付をする。

・タブレットでの契約の配慮については、カタログ等を使いながら商品の説明や料金プランの説明をしているが、基本的に契約の説明の流れが、全てタブレットに入っているため、高齢の方には、より丁寧な説明を進めてもらうように、販売店には話をしている。

書面の交付については、65 歳以上の場合は、必ず紙でお渡しするようにしている。

②光回線サービスの乗り換えの電話勧誘について

ア 事例概要

「乗り換えると、今までの電話料金より毎月 1000 円程度料金が安くなる」というような、具体的な金額を提示し、安くなることを強調する電話勧誘が多いが、実際は以前よりも高くなっているということがある。

イ 問題点

消費者が契約変更のイメージを自らシミュレーションできるような情報提供が必要ではないのか。消費者が思い違いをする場合もあるので、契約内容に誤解が生じないように、勧誘時には料金設定の根拠を分かりやすく書面などで示すことを義務化すべきではないか。料金設定の根拠に偽りがあった場合は、ペナルティなどを課すべきではないか。

ウ 事業者回答

・代理店の案件で、1000 円ほど料金が安くなると言われたのに、実際は料金が高くなっているというケースはある。その際は、まず代理店を指導しており、今使っている料金が幾らだったのか、今使っているプロバイダが幾らだったのか、合計幾らで使っていたのかということヒアリングしている。料金が逆に上がってしまったという申告が確認できた時点で、無償で取り消しとか元に戻すということは、可能な限りお客様の希望に沿うようにしている。

・契約前に書面を出すことについては、お客様に案内する際に、案内用の資料というのを電話勧誘においても用意しており、その資料に料金一覧等もあるため、お客様が申し込むプランであったり、オプションであったり、初期費用も含めて、合計金額も料金表で説明してるので、お客様でチェックするなりして、メモをとってもらうといった対応をしている。

・勧誘する側としては、自分が勧誘しようとしている料金は正確に分かるが、勧誘される側のお客様が今どういう契約で、どれくらい料金を支払っているかというところが分からないので、現在の料金体系と今後の料金体系の比較は難しいのではないかと思います。

(2) 主な意見等

- 契約をしに行く方は、シンプルにこういうことがしたいという気持ちで契約していくものの、ピントのずれた提案が怒涛のように押し寄せてくるというケースは、確かにある。その提案に対する消費者の自衛の在り方と、結果的にはトラブルが生じないための枠組設定というようなものは、どちらが悪いかという点は置いておいて、工夫しないといけないのではないかと。(学識経験者)

- 契約の成立に関する認識の齟齬といったものが問題の一つの要になっている印象がある。そういう点でも民法の知識が専門家のだけのものではなく、普段から活動されている消費生活センターの方々や事業者の方との共通の理解の基盤となることが、望ましいと感じた。(学識経験者)