

平成30年度下半期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3月15日（金） 13時30分から16時15分まで

2. 開催場所

北海道総合通信局 第一会議室

3. 議事

(1) 電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について

- ・平成30年度上半期消費者保護ルール実施状況のモニタリングの結果等
- ・モバイルサービス等の適正化に向けた取組について
- ・FVNO委員会の消費者に関する活動
- ・MVNOの実効速度計測及び広告表示
- ・キャリアショップ店頭における苦情の状況
- ・全携協の取組について
- ・迷惑メール白書について
- ・北海道総合通信局における消費者保護に係る取組

(2) 電気通信サービスに係る相談件数の報告

(3) 相談事例の検証・意見交換

(4) その他

- ・IoT 機器調査及び利用者への注意喚起の取組「NOTICE」について

4. 相談事例の検証・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 携帯電話等の契約における店舗での説明手順について

ア 事例概要

携帯電話の機種変更を目的として店舗を訪れた際、タブレットを勧められ、断ることができずスマホと一緒にセットで契約してしまった事例。

イ 論点

- ・販売代理店は「適合性の原則」に配慮した勧奨・契約内容の説明をおこなっているか。
- ・一度断ったサービスを再度勧奨するのは「継続勧誘行為の禁止」にあたるのではないか。
- ・「確認措置」の適用基準となる書類・説明の不足についてどのように判断しているか。

ウ 事業者回答（スマホとタブレットのセット契約を提供する複数事業者が回答）

- ・契約者のニーズを踏まえた上で最適なプランを提供している。
- ・契約者の理解度、不明点が無いかなどを確認しながら専用書面を用いて説明している。
- ・説明について契約者の事情に配慮した上で一律的な販売にならぬような接客に努めている。
- ・明確な断りの意思表示があった場合はそれ以上の無理な提案をしないようにしている。
- ・確認措置は契約者が契約店舗に申出をしてもらい事実確認をした上で判断することとなる。
- ・確認措置は契約者自身に専門の電話窓口で連絡してもらい事実確認をした上で判断する。
- ・確認措置は契約者に渡した書類、保管している署名付申込書、対応した店舗スタッフの説明状況などを調査・確認したうえで判断している。
- ・「利用したいアプリが対象外」「他店で購入した方が安かった」といった事情は、確認措置を適用する理由とは判断していない
- ・「適合性の原則」に配慮した取組として、65歳以上の契約者が複数回線の契約をした場合、コールセンターから契約の意思確認をおこなう電話をかけている。
- ・「適合性の原則」に配慮した取組として、80歳以上の契約者に対しては、家族の同伴を勧めるほか、それが叶わない場合には、家族に契約内容の電話確認を行っている。

エ 総務省見解

総務省では「適合性の原則」「勧誘継続の禁止」「確認措置」といった消費者保護ルールの実施状況について関係者間で情報を共有し、検討及び評価を行うことを目的に、平成28年9月から「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を開催している。今後とも確認措置の運用状況等を含め消費者保護ルールの実施状況について、適正な検証を行う。引き続き、不適切と思われる事案があれば、総務省へ情報提供いただきたい。

② 「適合性の原則」の各社対応、消費者センターへ対応窓口について

ア 事例概要

電話勧誘によって、固定電話のサービス提供事業者が数回切り替わった事例。

イ 論点

- ・「適合性の原則」についてどのような基準を設けて、販売代理店を指導しているか。
- ・消費者センター等から事業者連絡をした際に、相談員に直接回答することは可能か。

ウ 事業者回答（支援連絡会の全構成員が回答）

- ・消費者保護ルールに関するガイドラインおよび、業界自主基準「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準およびガイドライン」を順守するよう独自のガイドラインを定めている。
- ・適合性については個々の対応となるので、特段の基準は設けておらず契約者の理解度を図りながら丁寧な説明に努めるよう指導している。
- ・契約者に対して本人確認、消費者センターへの契約内容提供に関する同意を行った上で、消費者センター相談員への斡旋事案の回答を行っている。
- ・契約者の個人情報と関連性の無い問い合わせについては、消費者センターへ直接ご回答することが可能。

エ 総務省見解

「適合性の原則」については事例①の見解と同様。

③ 光卸の電話勧誘について

ア 事例概要

電話勧誘により契約中の光回線接続サービス提供事業者の手続きと誤認して、契約者自らがWEBにて手続きを行い、他社光卸サービスへの転用手続きを進めてしまった事例。

イ 論点

- ・要望としてサービス提供事業者は代理店への指導強化をお願いしたい。
- ・相談窓口寄せられる相談概要を教えて欲しい。
- ・総務省は光卸サービスにおける販売代理店の問題に対して今後のどのような対策をとるのか。

ウ 事業者回答（対象事業者が回答）

- ・契約者から寄せられた相談に関し、勧誘内容に起因するものは通話ログを取寄せて内容を確認し、不備に応じて書面による注意指示・改善維持の確認等を行っている。
- ・大手電話会社と誤認させる勧誘については販売代理店に対して取次ぎ活動の停止といった重い措置を下している。
- ・現在は稼働中の全代理店に関し、案件をランダム抽出した勧誘内容の定期点検を行っている。
- ・契約者から寄せられる相談としては「料金、手続き、契約期間の説明が、実際と相違していた」という内容が最も多く半数近くを占める。続いて「他社と誤認させる勧誘であった」という内容が多く2割程度となっている。

エ 総務省見解

光卸等に係るトラブルについては、総務省にて事業者及び事業者団体に対して電話勧誘の適切な実施にかかる取組を要請しており、今後も事業者及び事業者団体の取組をフォローアップしていくとともに、苦情相談状況を注視し、必要に応じて調査等を実施していく。引き続き、不適切と思われる事案があれば、総務省へ情報提供を求める。なお、今後の見通しとして「販売代理店への届出制度の導入」及び「事業者・販売代理店の勧誘の適正化」に向けた措置等を盛り込んだ電気通信事業法の改正法案が今月閣議決定されたところであり、今国会にて同法が成立した際には、総務省においても更なる取組を進めていく予定（平成31年3月15日時点の見解）である。

(2) 主な意見等

- 店舗において「一括ゼロ円」といった経済性を強調する広告を掲載することは、契約手続きにおける契約者の正常な判断の妨げとなる。店舗内広告表示についても配慮いただきたい。
- 契約内容の説明で利用する資料について、各社工夫して取り組んでいることは分かるが、それら資料を使い始めて、その後、実際に苦情が減ったのかという「効果の検証」を継続して欲しい。現状としてこれだけの資料を用いても契約者の理解は十分とはいえないので、その理由についても検証が必要と思う。
- 説明資料の改善が苦情削減につながったのかという検証について販売代理店と情報を共有しながら検証をすすめ、こういった会議の場で結果を報告して欲しい。
- コールセンターへの問い合わせに対して、音声ガイダンスによって操作を促す方法は、高齢者など、人によって対応が難しい場合があるので即オペレーターにつながる窓口を用意して欲しい。
- 販売代理店を利用して電話勧誘を行う事業者は「勧誘停止窓口」を設けて欲しい。
- 消費者トラブルの円滑な解決の為に一般の契約者向け窓口とは別に、消費者センター相談員向けの連絡窓口を設けて欲しい。
- 相談員向けの対応と、一般消費者向けの対応について“丁寧さ”に差を感じる。誰に対しても標準的な対応（回答）が行えるように対応のスキルアップをお願いしたい。