

令和元年度東北電気通信消費者支援連絡会(第1回) 開催報告

- 1 開催日時 令和元年7月25日(木) 13:30~16:30
- 2 開催場所 岩手県盛岡市中央通3-10-2 岩手県立県民生活センター 2階会議室
- 3 議事
 - (1) 東北総合通信局における苦情・相談受付状況等について
(東北総合通信局 電気通信事業課)
 - (2) 電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について
(総合通信基盤局 消費者行政第一課)
 - (3) 関係団体、委員会の消費者保護の取組について
 - ① キャリアショップ店頭における苦情の状況
(全国携帯電話販売代理店協会)
 - ② MVNO委員会の取組み報告
(テレコムサービス協会 MVNO委員会)
 - ③ -1 FVNO委員会の消費者に関する活動
(テレコムサービス協会 FVNO委員会)
 - ③ -2 光コラボの「事業者変更」の開始の経緯
(NTT東、総合通信基盤局 消費者行政第一課)
 - (4) 電気通信サービスに係る相談等の状況
(全国消費生活相談員協会)
 - (5) 消費生活センターからの相談事例に関する意見交換
- 4 相談事例に関する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 不適切な光卸の電話勧誘
 - ア 事例概要
・相談者、61歳。代理店より固定電話が使えなくなる、光回線と光電話をセット契約すれば、安くなると言われ契約を承諾したが、請求額が高額になった。
 - イ 論点
・代理店による説明不足や虚偽説明によって契約を行った場合、消費者側からの解約申出を行う場合、事業者側が十分な代理店指導を行っていない。キャッシュバック特典の契約書への記載義務は如何に。
 - ウ 事業者回答
・代理店説明の言い回し、説明内容に誤解を与える内容があった。代理店の営業活動を停止し、今後は電話勧誘を行わず、これまでのお客様に関するアフターフォローを重点に行う。

エ まとめ

- ・勧誘時のキャッシュバックに関しては、キャッシュバックの内容を記載した説明書面を交付し、口頭で説明することが原則、契約書面にもキャッシュバックの内容を記載する必要がある。

- ② 高齢者への不適切なスマートフォームサービスの電話勧誘、不適切なインターネット安心サポートサービスの電話勧誘（特定商取引法によるクーリングオフ、電気通信事業者以外の提供サービス等）

ア 事例概要

- ・相談者、93歳。代理店よりこのままでは電話番号が変わってしまう、電話回線とスマートフォームサービスのセット契約の電話勧誘があり、手続きを依頼した。高額な商品が届いたが、契約した覚えは無い。
- ・相談者、50歳。固定電話が使えなくなる、費用は一切かからないと電話勧誘があり、身に覚えの無い、インターネットサポート等の契約書が届いた。

イ 論点

- ・高齢者への電話勧誘時の代理店における契約内容の理解の判断基準。
- ・電気通信事業者以外のサービス、特定商取引法クーリングオフ対象サービスの扱い。
- ・センター相談員からの問合せに「代理店に連絡せよ」とした誤った社員の対応。

ウ 事業者回答

- ・スマートフォームサービスは特定商取引法のクーリングオフが適用。代理店による不適切な電話勧誘の事実が確認出来たので、該代理店を契約停止とした。代理店による不適切な電話勧誘、社員による高齢者確認の誤った説明、センター相談員への不適切な対応について、今後の社員研修の徹底により改善を図る。

エ まとめ

- ・固定電話が使えなくなるとの説明から、電気通信サービス以外のホームセキュリティやインターネットサポート等の電話勧誘が行われており、これらのサービスは特定商取引法によるクーリングオフが適用される。
- ・3年前の社名変更が、電気通信サービス向上推進協議会の消費生活センター相談員用連絡リストに反映されておらず、センター窓口が知られていなかった。有益な情報なので共有されたい。

- ③ 量販店、携帯ショップ等における高齢者対応、契約、解約時のトラブル

ア 事例概要

- ・相談者 87歳、電話機を購入するために出向いた量販店で、電話料金が安くなるという

電話機に取り付ける機器をショップ店員に勧められ契約したが、番号ポータビリティ、契約内容を理解しておらずトラブルとなった。

- ・相談者 34 歳、1 年半前、機種変更のためにショップに出向いた際に、インターネットの光回線もコンセントに差し込むだけの据置型 Wi-Fi に切替えるように勧められ契約したが、光回線の解約が行われず、二重契約になっていた。
- ・相談者 38 歳、光回線の無料解除期間中にコールセンターに電話を入れたが、込み合っ
てつながらない、ショップに相談したら、「解約は電話でしか出来ない、期間中に連絡を
すれば大丈夫」と言われた。ぎりぎりまでコールセンターに電話がつながったが、電話で
申出した日から 2 週間後が解約日になるので違約金がかかると言われた。
- ・相談者 60 歳、ショップに解約時のスマートフォンの料金を確認して解約したが、想定外
の高額な請求であった。後から契約書を確認すると「解約の場合、解約月の割引が無
くなる」との記載があったが、ショップからは一切その説明を受けていない。

イ 論点

- ・高齢者は、契約内容を理解出来ない、説明されたが内容を覚えていない場合も多く、何
らかの高齢者保護の仕組みを検討頂きたい。
- ・事業者により、光回線の解約について、電話のみの受付でキャリアショップでの切り替え
が出来ない状況。また、店頭において無料解除期間中にコールセンターに電話を入れ
れば大丈夫等、誤った回答を行っている場合もある。
- ・ショップに解約時の料金を確認したが、解約月に割引が適用されない旨の説明が無い。

ウ 事業者回答

- ・相談者が高齢、来店目的も考慮し、柔軟な対応とさせて頂いた。高齢者、障害者の方
について、総合的な状況を検討して、今後も十分な対応を行いたい。
- ・ショップにおいて光回線の廃止の手続きが出来ないもので、「電話による解約の手続き」
が必要との、店頭における説明が不十分であった。
- ・コールセンターへの解約の電話がつながり難いとの指摘について、改善を図っている。
注意事項説明書に、解約が出来るまでのタイミングから「解約日は電話の申出の日から
2 週間後になる」旨を明記している。

エ まとめ

- ・携帯電話事業者により、「携帯電話ショップにおいて、光回線の解約が完了出来ない」、
「光回線の解約は電話のみの受付、解約日は 2 週間後となり、手続きをショップ店員に
確認したところ、誤った案内を受けた」等の事案もあるところ。
- ・契約書面、重要事項の記述と違う内容をショップで説明され、最終的にその説明が間違
っていた等の事例もあるところ。特に店頭の説明は、契約書、重要事項説明書の内容と
違いの無いことが、消費者から見れば当然であり、事業者としても非常に重要。

(2) 主な意見等

- 高齢者契約は、ガイドラインでも特に配慮が必要とされている。相談事例は氷山の一角、声を上げていない方も沢山おられることを理解頂きたい。 (消費生活センター)
- 固定の光回線とモバイル回線による Wi-Fi ルーターの件を含め、切替え、増設、新規等の用語が曖昧、今後は共通用語的に統一が必要、また、ブランド名・商品名が同じキャリアショップに行けば、お客様は全ての手続きが出来ると思うもので、これまで出来なかったことを出来る様にする検討を頂きたい。子供向けおもちゃに対象年齢があるが、例えば、ネットワーク通信機器についても、お客様から見て高齢者の対象外とわかる仕組みも必要と思える。 (事業者関係団体)
- 用語集を作成する場合は、消費生活センターより「この言葉は、誤解が多い」等の情報提供を頂く事が必要。高齢者契約について、高齢者取消権の議論はあるが、理解度は千差万別、一律な規定は困難と思える。高齢者契約は、事業者側でもリスクを負うものであり、今後の意見交換がますます重要となろう。 (進行役)
- 最近スマートフォンに代えられる方の多くが、情報弱者、高齢者の方、各社共に、説明義務や告知義務、書面交付義務、重要事項説明書の内容等、入口側の説明を如何に行き届くようするか、理解の多様化に答えるべく、これまで努力を行ってきた。
如何に説明を徹底しても、初期契約解除制度、確認措置等、出口側における制度の柔軟性が求められており、依然からすれば、相当柔軟性のある制度に業界全体が変わってきている。お客様相談室に連絡があった場合は、店舗における不備、瑕疵、落ち度が無くても、高齢者、社会的弱者の方とわかれば、柔軟性のある対応、企業として道徳的な判断、対応を行える体制としている。
私共は、お店側の立場に立つとのことなく、中立的な立場であり、この会議には各社のお客様対応窓口が揃っている。至らないところはあるが、今後ともよろしく願いたい。 (携帯電話事業者)

以上