

令和元年度第1回東海電気通信消費者支援連絡会開催報告

1 開催日時

令和元年9月5日(木) 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) 電気通信分野に係る消費者保護の取組について
- (3) 関係団体、委員会の消費者保護の取り組みについて
 - ①キャリアショップ店頭における苦情の状況
 - ②MVNO委員会の取組み報告
 - ③FVNO委員会の消費者に関する活動
- (4) 電気通信サービスに係る相談等の状況
成年年齢引き下げの前に～消費生活相談の現場から～
- (5) 電気通信事業法改正に伴う消費者保護の取組

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 携帯電話会社からの請求書

ア 事例概要

- ・携帯電話会社から相談者に対し、「携帯電話料金を毎月支払っているにもかかわらず、身に覚えの無い請求書が届いた。」旨の相談が消費生活センターにあった。
- ・消費生活センターから携帯電話会社へ確認を行ったところ、「個人の携帯電話に係る請求ではない事しかわからない。」と説明があり、法人用窓口に繋がれた。
- ・しかし、その窓口からも「法人契約による携帯電話料金ではなく、他の部門の料金ではないか。」との説明があったため、個人の携帯電話料金ではないと言われた旨を伝えたところ「電気料金と思われる。」と回答された。
- ・消費生活センターは、相談者に対し、携帯電話会社との電気の契約について確認したところ、「契約した覚えはないが、最近電気が使用できなくなり、電力会社に連絡した。」との説明を受け、携帯電話会社と電気の契約後、料金未払いによる強制解約が推測された。
- ・消費生活センターから携帯電話会社の電気担当の窓口に架電したが、法人用窓口に転送され「電力会社に供給地点特定番号を問い合わせた上でかけなおすよう

に」と言われた。

- ・後日、相談者と共に携帯電話会社へ供給地点特定番号を伝えたところ、請求書の内容が判明し相談者が納得するに至った。

イ 論点

- ・携帯電話と電気をセットで契約されている方が、請求書を見ただけでは何の請求か判別できない状態だったことが原因と思われるが、請求書はどのような記載になっているのか。

ウ 事業者回答

- ・事案の特定ができなかったため一般的な話になってしまうが、請求書の上部には「電気」という記載があり、そこから請求内容を判断が可能との認識であった。
- ・ご相談いただいた際、その部分を汲み取れていたか判断できない状況であるが、一般的には、請求書に内訳が記載されていると認識している。

② 意図しないスマートフォンの契約／高齢者の契約（適合性の原則）

ア 事例概要

- ・相談者の母親がメールアドレスの変更を目的に一人で携帯ショップに行ったところ、新たなスマートフォンの契約をさせられて帰ってきた。
- ・そもそもスマートフォンの契約をするつもりは無かったため、相談者が母親と共に携帯ショップへ行き、解約を申し出たが、携帯ショップからは契約済であることを理由に断られた。
- ・消費生活センターは、相談者に対し初期契約解除と確認措置の説明を行い、確認措置の適用を受ける可能性がある旨と契約書を確認するよう伝えたところ、その後、相談者から契約書に確認措置についての記載が無い旨の連絡があった。
- ・消費生活センターが相談者の母親同伴のもと、携帯ショップへ電話による経緯の説明を行ったところ、携帯ショップが説明不十分であることを認め、確認措置の対象と認められた。

イ 論点

- ・相談者は携帯電話のメールアドレスの変更のために携帯ショップに出向いたが、必要のなかったスマートフォンを勧誘されて契約しており、携帯ショップの説明が不十分なように見受けられる。
- ・携帯ショップでの説明方法は、どのようになっているのか。

ウ 事業者回答

- ・全ての契約者に対して、専用書面を用いて契約内容や説明内容における不明点が無いかの確認の後、契約を締結している。
- ・契約者が65歳以上となる場合には、追加確認項目として、携帯電話やスマートフォンでの基本的な操作（電話をかける・受ける、メールの送受信、インターネット閲覧）、毎月の利用料金について不明な点が無いかも確認を行っている。
- ・更に、契約者が80歳以上となる場合には、家族同伴での来店を推奨するとともに、1人で来店された際は、了承を得た後に店頭から家族の方に確認の連絡を行うときもある。

- ・契約時には、契約者の要望を確認し、重要説明事項を説明した上で、契約の締結をしている。

③ 電話勧誘時の提示料金を超える料金発生／勧誘時自己の名称等を言わない。

ア 事例概要

- ・相談者に対し、大手通信業者A社を名乗りインターネット回線についての電話勧誘があった。
- ・相談者は、C社のインターネット回線を契約していたが、インターネットを使用しておらず電話のみ使用したいことをA社と名乗る者に伝えたところ、電話料金が月額2,980円になることや工事費のキャッシュバックについて説明を受けたため、申込を行った。
- ・後日、契約書がB社から届き、契約後4ヶ月の料金が15,000～17,000円と高額となっていたことから、B社に連絡し返金されることとなったが、その後も月額6,000円を超える料金が発生。当初の説明と異なるため連絡を取ろうとするが、B社担当者が逃げ回り対応しない状況。
- ・消費生活センターからA社に契約の確認を行ったところ「相談者はA社の代理店B社が勧誘し光回線・光電話・光テレビを契約している。その後、2ヵ月後にD社に契約変更している。D社はB社の100%子会社だ。」と説明を受け、D社にも確認した結果「B社経由で契約の申込があり、契約書類は送っている。」との説明を受けた。
- ・その後、A社より「B社に経緯報告を求めている。時間がかかるかもしれないが、待っていただけるならA社から交渉したい。」と連絡が入り、結果として、違約金など、今まで払った利用料金の一部が返金されることになった。

イ 論点

- ・A社ではないにもかかわらず、A社と誤認させる勧誘は問題ではないか。
- ・月額2,980円という料金は、C社からA社を経由してD社に契約変更した場合に適用される料金ということだが、担当者には伝わっておらず、説明不足ではないか。

ウ 事業者回答（A社）

- ・電話勧誘等を行う代理店に対しては、A社の代理店である旨を明確に名乗った上でA社サービスを勧めるように指導している。
- ・勧誘の際は、適合性の原則に則り、同居家族への同意を行うよう指導しているが、提供主体の名乗りや料金説明について不足していたと認識している。
- ・A社の代理店として営業をする際、他社サービスについてA社が提供主体であるかのように誤認を与える営業活動は厳禁としているが、今回の事例では、禁止行為が順守されていなかったことから指導を行い、当該代理店における再発防止策の徹底を実施した。

エ 事業者回答（D社）

- ・未然にトラブルを防止するための商材研修や消費者保護の研修を毎月実施している。不適切な案件の精査が適時行えるように、サポートセンターでのチェックを

実施していく。

オ 事業者回答（B社）

- ・ A社サービスを勧奨しており、本件については、当初A社サービスを提案していたが、契約者からの希望を踏まえD社サービスを提案する流れとなったものであり、D社との契約を目的に勧奨を行っている訳ではない。その際、説明が不十分だったので誤解を与えてしまった。
- ・ A社サービスを解約し、D社サービスを適用すべきだったが、A社サービスを生かしたままの手続を担当者の判断により実施していた。
- ・ キャリア名や商品概要について、勧誘時の説明が十分に行われていなかったことから、再発防止策を講じるよう指導を強化していく。

カ その他

- ・ 契約後、別の事業者へ変更契約することで料金が安くなるという不思議な契約になっているが、そもそも別の事業者に 契約変更するとなぜ安くなるのか（座長）
- ・ 今回の事例に関しては、先ずA社のサービス案内を行い、A社のサービスに申込をいただいた後に、電話だけにしたいという契約者から話があったため、D社のサービスの方が安くなるということで、提案されたと聞いている。（D社）
- ・ 今回の事例に似た相談が、直近の1週間で2件あった。C社サービスを利用し、A社サービスへの契約変更と同時期に、D社のサービスに契約変更していたことから、最初からD社への契約変更を予定した勧誘だったのではないか。このような事例が多々あり、やり方として疑問がある。（消費者）
- ・ 先ほどの説明では、最初から契約変更を予定したパターンもどうもありそうだ。もともと契約の相手方を最初から変えさせるのであれば、最初からその事業者と契約させれば良く、このような話はよろしくない。そのようなトラブルが起きないように確認されるということなので、事業者の方でも引き締めをお願いしたい。（座長）

(2) 主な意見等

- ・ 相談事例に出てきたNGトーク集については、代理店等にきちんと共有されているのか、きちんと使用してもらっているか。（座長）
- ・ NGトーク集に関しては、関係事業者に展開しているが、事業者が多数あるため、実際に使っているか否かについては把握できていない。（事業者）
- ・ 今年10月からの届出制度の開始と合せて、NGトーク集について周知することが、1番確実ではないか。せっかく良いものがあるので活用した方が良い。（座長）

（以 上）