

令和元年度中国地方電気通信消費者支援連絡会（第21回）開催報告

1 開催日時

令和元年9月25日（水） 13時15分～16時15分

2 開催場所

岡山国際交流センター イベントホール

3 議事

（1）中国地方電気通信消費者支援連絡会開催要綱の改正について

（2）消費者保護の取組説明

① 電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について

（1）平成30年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングの結果等

（2）電気通信事業法の一部改正等について

② MVNO委員会の取組み報告

③ FVNO委員会の消費者に関する活動

④ 光コラボの「事業者変更」の開始の経緯

⑤ 全携協の活動紹介（キャリアショップ店頭における苦情の状況）

⑥ 電気通信サービスに係る相談等の状況

⑦ 中国総合通信局における消費者保護に係る取組等

（3）意見交換

消費生活センターからの相談事例に関する意見交換

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 代理店の同じ事業者の通信サービスの勧誘

ア 事例概要

- ・ a代理店でA社の光回線を利用していたが、b代理店からA社のWi-Fiルータの勧誘があった。
- ・ Wi-Fiルータへの変更の方が高額となることがわかったので、初期契約解除を電話で申し出たが、受付窓口が業務時間外であったので、後日連絡することになった。
- ・ 1週間後に連絡したところ、初期契約解除の期間を過ぎていたので違約金と端末代金を支払うよう言われた。

イ 論点

- ・ 同じA社の個別なサービスをa・b別々の代理店が勧誘しても相談者は代理店の関係が理解できない。
- ・ 最初の電話連絡で初期契約解除が受けられていない。
- ・ 窓口の営業時間（平日、土日）の案内が適切でない。

ウ 事業者回答

- ・ 訪問販売で代理店名とサービスの勧誘、内容についての案内を徹底します。
- ・ 業務を終了する時間だったため、電話の掛け直しをお願いしたことが事の発端となった。電話記録を確認し初期契約解除の手続きを行いました。

- ・営業窓口の営業時間、営業日の案内を徹底します。

② 代理店の不適切な訪問勧誘

ア 事例概要

- ・代理店の訪問勧誘でアパートの居住者は全員しなければいけない電話工事だと説明され、あわせてインターネットも契約した。
- ・後日、必要のない工事だとわかったので解約を申し出たところ、工事代と違約金を請求された。

イ 論点

- ・虚偽の説明により相談者が事実を誤認した契約であり、不実の告知に該当する。

ウ 事業者回答

- ・代理店に聞き取ったところ不実の説明はしていないと考えます。相談者からの解約の手続きは済んでおり、また、契約の経緯から料金の減免は適切でないと判断しました。

③ 海外での利用プランの説明

ア 事例概要

- ・店舗で留学のため契約している携帯電話が海外で使えるか説明を求めたところ、店舗によって説明が違った。訪問は3店舗。
- ・留学後、海外SIMを利用するため国内の契約の休止の手続きを母親がコールセンターに何度か問い合わせたところ、担当者が異なることによりクレーム扱いされた。

イ 論点

- ・従業員の説明が不適切ではないか。
- ・コールセンター内での継続的な案件など情報共有がされていないのではないか。

ウ 事業者回答

- ・端末の部分と料金の部分について、利用状況を確認しながら提案していきます。
- ・契約者の情報と契約者の家族の本人確認など情報を契約履歴に反映させるなど、丁寧な対応に努めます。

④ 契約勧誘時の既存インターネットプロバイダ契約解除に係る説明

ア 事例概要

- ・大手電話会社を名乗るプロバイダの勧誘を受けた。
- ・1年後に利用料金の引落口座を弟から父に変更する手続きをしたところ、プロバイダ料金が二重に引き落とされていた。
- ・契約するとき手続きは業者が全部するとの話だった。
- ・解約して元のプロバイダに戻そうとすると解約金を請求された。

イ 論点

- ・大手電話会社を名乗っている。
- ・光コラボのプロバイダ変更であることの説明をしていない。
- ・契約内容や解約に係る説明をしていない。

ウ 事業者回答

- ・代理店に義務づけている勧誘ログの保管期間を過ぎているので、本事例に対する

回答はできません。

- ・本事例の代理店は、ほかの事例でも指導したが改善できないので活動を停止させています。
- ・販売開始前の研修、代理店の定期点検において指導を徹底します。

⑤ 高齢者に対するプロバイダの変更勧誘

ア 事例概要

- ・大手通信会社を名乗って、プロバイダの勧誘を受けた。
- ・プロバイダ料金が安くなるという勧誘だったが、請求された金額は話より高額であった。

イ 論点

- ・高齢者への丁寧な説明が不足し、オプションの説明もしていない。適合性の原則に反する。
- ・根拠なく安くなると勧誘している。

ウ 事業者回答

- ・基本的に年齢制限75歳までとしており、高齢の方へ勧誘内容が伝わるよう指導していますが、適合性の原則を守るよう研修指導を徹底します。
- ・料金確認を徹底するよう指導していますが、お客様からの料金明細確認が行われていませんでした。お客様の料金確認を行うよう現場代理店への指導を徹底します。

⑥ 光コラボの不適切な勧誘

ア 事例概要

- ・大手通信会社と思わせるようなプロバイダの勧誘を受けた。
- ・プラン変更だと思ったが、後日書類を開封したところ別の事業者だとわかった。
- ・解約を申し出たら、3年縛りで解約手数料が発生した。

イ 論点

- ・大手電話会社を名乗っている。
- ・光コラボのプロバイダ変更であることの説明をしていない。
- ・契約内容や解約に係る説明をしていない。

ウ 事業者回答

- ・事業者名を明確にして勧誘し、月額料金、契約期間、解約金等の説明もしていることが確認できましたが、お客様が事実と誤認された勧誘だったということを受け止め、代理店及び関連部署への指導を徹底し、不適切な事案に対しては厳しく対処していきます。

⑦ 契約者以外の者の手続きの方法

ア 事例概要

- ・相談者の夫名義の携帯電話を利用している。
- ・引っ越しに伴い住所変更の手続きを申し出たところ、契約者である夫の委任状、相談者と夫の本人確認書、夫婦であることを証明できる書類の提出を求められた。
- ・夫は認知症で身体障害1級の寝たきりで委任状が書けないことを伝えると、診断

書の提出を求められた。

- ・診断書の取得に時間も費用もかかる。

イ 論点

- ・求められた以外の別の方法で変更や解約手続きができないか。

ウ 事業者回答

- ・契約者の本人確認を抜きにして手続きを承ることはできません。
- ・診断書は医師が書くので、第三者としての証明になると判断しています。
- ・高齢化社会を踏まえて、事業者、行政、消費者が協力しあって制度をつくっていく必要があると思っています。

⑧ 解約後の利用料金に関する問い合わせ

ア 事例概要

- ・妻名義のスマホの契約を解除し他社と契約した。
- ・解約までの料金明細を確認しようと、お客様窓口へ問い合わせても販売店に尋ねても、既に解約されているので明細はわからないと言われた。

イ 論点

- ・通信契約解除後も一定の期間は利用明細を確認できるよう改善してもらいたい。

ウ 事業者回答

- ・お客様相談室の案内が適切ではありませんでした。
- ・解約されたあとでも契約中の期間中の請求に関しては問い合わせを受付けています。
- ・お客様の問い合わせに迅速かつ丁寧な対応に努めます。

(2) 主な意見等

○相談窓口は平日だけだと思っ方が多い。働いている方も多いので、土日も相談できるのであればそのことを案内してあげれば助かるし、平日も19時までは少し早い気がします。(消費生活センター)

○今回10月1日以降の代理店届出制など事業法も変わってくるので、代理店の指導・監督をお願いしたい。(座長)

○店舗窓口などでは、消費者は何を聞いたよいかかわからないので、真摯な対応をお願いします。(消費生活センター、座長)

○電話勧誘の問題で、「安くなる」という勧誘ですが、実際には高くなってしまったという相談が多く寄せられている。(座長)

○営業活動の品質が向上するまで活動を縮小していくということですが、相談などサポート体制は引き続き注意をしていただきたい。(座長)

○相談事例は氷山の一角ではないかと考えられるので、事業者は引き続き真摯な対応を徹底していただきたい。(座長)

○いかに本人確認を徹底していくか、非常に契約行為にかかわっては難しいところがあります。緩くしてしまうと逆に契約者の権利の侵害になるということも十分理解できます。逆に意思能力がない方に対してどうするかということも消費者目線からすると考えられるので、消費者目線にたった着地点が見いだせればと考える。(座長)