

令和元年度下半期北海道電気通信消費者支援連絡会（第22回）開催報告

1. 開催日時・場所

令和2年3月4日、北海道総合通信局 会議室での開催を予定していたが、諸般の事情を踏まえて会議開催を見合わせることにした。

2. 消費生活センター等からの質問・要望及び事業者の回答

(1) 相談事例の検証・意見交換

会議開催中止のため当日配布予定であった資料から質問・回答を抜粋

① 光回線接続サービスと光回線のオプションの電話勧誘について

ア 事例概要

高齢者に対する電話勧誘。光回線の乗り換えとサポートオプションを勧奨した事例。光IP電話の利用料が安くなるということを勧誘文句とする。

イ 論点

- ・ サービス提供事業者として販売代理店に対し、令和元年改正電気通信事業法の趣旨を踏まえた指導は改めてなされたのか。指導を徹底して欲しい。
- ・ 電話勧誘において対象者（特に高齢者）の要望・ニーズに沿った商材が勧奨されているか疑問がある。契約者が必要としない商材を勧奨することが無いように営業体制を見直して欲しい。
- ・ 電話勧誘にて、高齢者に対しインターネット契約を前提とした光回線のサポート系オプションを薦めるする場合は契約意思の確認を徹底して欲しい。

ウ 事業者回答 (複数事業者からの回答を抜粋)

- ・電話で申込意思を確認後、説明書面を送付し契約内容を確認できるようにしている。
- ・改正電気通信事業法の施行にあわせ販売代理店へ周知・指導の文書を送付した。
- ・改正電気通信事業法に関する販売代理店向け説明会を実施した。

- ・契約者の年齢や障がいの程度といった契約者の特性を画一的に扱うことはせず、電話での受答え等を通じて説明の理解度を確認し勧奨をおこなっている。
- ・光回線接続の電話勧誘について 65 歳未満の契約者には家族の有無を確認のうえ、本人了承とは別に家族の了承をもらうこととしている。
- ・電話勧奨では年齢を確認し、高齢者にはゆっくり説明するなどの対応をとっている。
- ・勧奨対象が高齢だと確認できれば、親族への同意確認、説明を行う。
- ・申込受付の電話とは別に後日、申込み内容の理解度を確認する後確認を実施している。

- ・サービス内容/料金の説明をして、納得いただいたうえで申込意思を確認している。
- ・契約者からのヒアリングを行い適切なサービスを提案させていただいている。
- ・申込受付後に別の担当者から電話をかけ直し、契約意思の確認をしている。
- ・PC 未利用（電話のみ）の契約者にネット契約を必須としたサービスの勧奨はしない。ただし、通信環境のヒアリングを行い、インターネット導入の利便性に十分理解いただけた場合は勧奨をおこなうことがある。

② 携帯電話サービスを解約する際の説明内容について

ア 事例概要

携帯電話サービスについて同一名義で2回線契約していたが、1回線のみ解約手続きをすすめ、もう一回線の解約を失念した事例。解約を失念した回線は見守り用の携帯電話サービスにかかる契約であったため、契約者としては主回線に付属する契約と錯誤し、回線契約が二つに分かれていることを理解できていなかった。

イ 論点

- ・契約時だけでなく解約時にも契約者に説明が必要な事項は多く、契約が残っている回線の存在、機種割賦残債、解約違約金、有料コンテンツの解約手続き手法といった事項についても適切な周知がなされる必要がある。
- ・適合性の原則（高齢者への配慮等）について、解約や契約変更時も配慮すべきである。
- ・料金未納になった場合の請求・催促・回収等の手順について教えて欲しい。

ウ 事業者回答（複数事業者からの回答を抜粋）

- ・ 勧奨時に解約時の注意事項を口頭で説明する他、契約書面も用いて通知している。
- ・ 解約時にはポイントサービスの失効、クラウドサーバーからのキャリアメールの削除、代表回線による一括請求の解除、機種割賦残債や利用料の請求が解約後も一定期間継続すること、解約違約金等について説明を行っている。
- ・ 解約時に改めて解約申込書、重要事項説明書を用いて必要な事項を説明している。
- ・ 解約手続きの完了後にサービス解約通知書を書面で契約者に渡している。
- ・ 回線、オプション、レンタル機器等を含む契約状況を確認し、解約漏れ、料金未納、返却漏れがないように説明している。
- ・ 他社への乗り換えの必要性を確認した上で解約を受付ける。一般的な解約手順の説明の他にも MNP の場合は転出料等の説明を行う。

- ・ 支払期日を経過した場合は、

書面にて「利用停止予告書」の送付

→ 「利用停止」の処理

→ 「契約解除予告書」の送付

→ 「契約解除」を実施 手順をとる。

- ・ 支払い確認が取れなかった場合は、書面、メール、電話で催促を行い、それでも支払いに応じない場合、契約解除を実施し約1月後に法律事務所に料金回収業務を委託する。
- ・ 催促状が届いていないという申告は大半が住所変更の手続きを失念していることが原因

③ 電話勧誘による光回線接続契約の転用について

ア 事例概要

高齢者に対する電話勧誘。光回線接続契約を光コラボに転用することを促した事例。転用後の料金請求について契約者本人に了承を得ることなく口座引落しに設定され結果、契約者が契約状況（事業者が切り替っていること）を把握するのに支障をきたした。

イ 論点

- ・ 高齢者の場合、光回線接続契約について料金体系、サービス概要等を電話で説明されても理解できないことが多い。書面の提供、親族への説明等を契約成立の前提とすることはできないか。
- ・ 光回線接続サービスについてもモバイルサービス（スマホ）同様、実店舗での操作説明講習といったアフターフォローを行うことはできないか。
- ・ 光コラボに転用した際、支払手法はどのような手続きを経て確定するのか。

ウ 事業者回答 （複数事業者からの回答を抜粋）

- ・ 契約書面とは別に、代理店からサービス、料金等を記載した書面（サンクスレター）を後日発送して、電話勧誘を契機とした申込み内容に齟齬が生じないように努めている。
- ・ 光回線接続サービスに特化した使い方教室は開催していないが、モバイルの使い方教室の中でインターネット利用（ブラウザ、メール等）について説明を実施している。
- ・ インターネットにかかる総合サポートオプションを設けていて、「リモートサポート」「訪問サポート」などのサービスが利用できる対応をとっている。
- ・ 過去に弊社と契約の履歴がある利用者については、再びサービスを利用する場合に、過去の支払情報（口座情報等）を利用することがある。
- ・ 既に弊社モバイルサービスを契約している場合はモバイルサービス料金にまとめて支払いをしていただいている。
- ・ 転用を受付ける際に契約者から支払い手法の申出をおこなってもらっている。
- ・ 以前の契約情報に基づいての支払い情報の確定はしていないが、特例として「先月解約したが再契約したい」等の申出があれば確認の上で以前の引落方法を使うことはある。

④ 解約手続きの受付窓口について

ア 事例概要

解約手続きについて受付窓口を電話のみとしているサービスがあり、混雑時は電話がつながりづらく、手続き完了までに時間がかかった事例。

イ 論点

- ・ 解約の申出は、更新日の存在などタイミングが重要になるので、電話がつながらないという状況は消費者に不要な費用負担を発生させることがある。受付体制の充実をお願いしたい。

ウ 事業者回答 （複数事業者からの回答を抜粋）

- ・ 電話が集中する時間を考慮して、音声ガイダンスとオペレーターの直接対応の他、チャットやメール窓口を設けている。
- ・ 70歳以上の契約者からの入電は直接オペレーターにつながる仕組みがある。
- ・ 土日など電話が混雑する時間帯をホームページなどで事前に周知している。
- ・ 電話以外の窓口として有人チャット、WEBフォーム（メール）を用意している。
- ・ 電話窓口の混雑を縮減させるため、マイページでの契約内容の確認・変更の仕組みや、FAQ ページの内容を充実させる対応を行っている。

(2) 主な意見等

※ 会議開催中止の為、メール、電話にて募集した追加の意見等

- インターネットを利用していない高齢者に電話勧誘を行い、光回線を導入させ、その後短期間で転用させる事例がある。勧誘を行った販売代理店は別会社であるが、勧誘のタイミングなどから何らかの関係があると疑われる。サービスの乗り換えを次々と促されることで契約者は、現在、自身がどの事業者のどのようなサービスを利用しているかを、判別しにくくなっている。こういった勧奨手法について何らかの対策はできないか

- ショッピングセンター等におけるモバイルサービスのキャンペンブースの中には、携帯電話の通信契約の勧誘であることがわかりにくい形、例えばアンケートや食品の新商品配布イベントを装っている場合がある。こういった手法は、不意打性が高いので明確に電気通信サービスの勧奨目的である旨を明示させる必要がある。

- 事業者によっては、過去の契約履歴を利用して再契約の手続きを進める場合があると聞いている。懸念すべきは、販売代理店が手続の仲介を行う場合に、契約者本人の意思確認が曖昧なまま過去の履歴を利用して口座振替に設定される可能性があること。実例として、光回線接続契約では、銀行通帳からの引き落としを確認するまで請求（契約が切り替ったこと）に気づかないことがある。この為、事業者の切替え・乗り換えを行う際の支払手法の確認は、必ず契約者本人からの申込書の提出を必須とすべきではないか。