

## 令和2年度 信越電気通信消費者支援連絡会（第24回）開催報告

### 1 開催日時

令和3年2月8日（月） 14時00分～15時30分

### 2 開催場所

WEB会議による開催

### 3 議事

- (1) 相談事例
- (2) 意見交換
- (3) その他

### 4 相談事例に基づく質問・要望の主な内容

新型コロナウイルス感染症の影響に伴う店舗の営業縮小について

#### ア 事例概要

一部の事業者において、令和2年4月の緊急事態宣言後、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う販売代理店の営業縮小によって、店舗でMNP予約番号の取得等の手続きができない期間があった。

#### イ 論点

今後の緊急事態宣言下における店舗での手続きの制限（事業者）  
新型コロナウイルス感染症の影響に伴うMNO4社の対応（総務省）

#### ウ 事業者回答

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を目的とした来店数の抑制を行う必要があるため、コールセンターでの受付業務拡大に努力すると共に、お客様には出来る限りオンラインや電話での手続きをお願いしたい。

#### エ 総務省回答

令和2年4月の緊急事態宣言後、総務省から電気通信事業者協会に対して、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に係る取組強化を要請しており、MNO4社の対応を消費者保護ルールの検証に関するWG（第21回）資料3で公表している。今後も必要に応じてウィズコロナの時代における利用者対応の在り方について検討を行う。

## 5. 総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換の主な内容

### (1) 取扱ったテーマ

電気通信サービスの苦情・相談処理体制の在り方について

### (2) 主な意見等

高齢者は何処と何を契約しているのか把握していないケースが多い。そのため、事実関係を把握するのに何度も電話や来訪してもらうことになるので苦勞している。(消費者生活センター)

何処と何を契約しているのかを明確にしなければ訴訟やADR(裁判外紛争解決手続)の対象とならない。(弁護士)

事業者のコールセンターに電話をしても待ち時間が長いということが多いため改善をお願いしたい。(消費者生活センター)

電話応答率はデータとして把握している。令和2年4月の緊急事態宣言後は新型コロナウイルス感染拡大防止のため電話応答率が下がったが、現在はそれ以前の水準に戻っていると認識している。(事業者)

今後は電気通信サービスがより重要な社会インフラになるので、事業者は問題解決に向けた対応がより必要であるとともに、CSR(企業の社会的責任)として消費者教育にも注力していただきたい。(弁護士)