

令和２年度中国地方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１８日（木） １４時００分～１５時５０分

2 開催場所

中国総合通信局 会議室
オンライン会議

3 議事

（１）消費者保護の取組説明（資料配付のみ）

- ① ２０２０年度上半期消費者保護ルール実施状況のモニタリングの結果
- ② 電気通信サービスにおける消費生活相談の最近の傾向について
- ③ 電気通信サービスに係る相談等の状況（２０２０年度上半期）
- ④ F V N O 委員会の消費者に関する活動
- ⑤ M V N O 委員会の取組み状況について
- ⑥ キャリアショップ店頭における苦情・取組の状況
（２０２０年度 上期）
- ⑦ 分離型 I S P サービスに関する苦情につきまして
- ⑧ 迷惑メールの動向
- ⑨ 楽天モバイル株式会社 公表資料
- ⑩ 中国総合通信局における消費者保護に係る取組等

（２）要綱改正について（楽天モバイルを構成員に追加）

（３）相談事例

（３）テーマに関する意見交換

4 相談事例に基づく意見交換の主な内容

（１）通話アプリのトラブル

①事例概要

スマホの操作に詳しくない高齢者が契約した格安スマホで、無料の通話アプリを使ったつもりなのに多額の通話料金を請求された。

②論点

高齢者に対する対応

③事業者回答

高齢者への対応はガイドラインを作成し、丁寧に説明している。店舗でのサポートは困難だが、要望があることは認識しており、検討したい。

（２）格安スマホの契約

①事例概要

格安スマホを契約し、対応機種を購入したが、キャンペーンのポイント還元

が受けられなかった。

②論点

契約条件の説明内容

③事業者回答

わかりやすい説明になるよう、いただいた意見をもとに継続的に改善を図っている。

(3) 大手事業者に契約を戻す電話勧誘

①事例概要

現在の契約では大手事業者のサポートが受けられないという電話勧誘があり、契約事業者を変更した。後で以前の契約事業者でも大手事業者のサポートが受けられていたことが分かった。

②論点

不実告知

③事業者回答

販売店へ事実確認して、適正な案内がされていると確認できていない場合は、お客様へ料金減免措置と販売店の指導を行う。

(4) 半年以内の解約

①事例概要

格安スマホを契約し、未払いは無いが、半年以内に解約するとブラックリストに載ると言われた。

②論点

早期解約に係る信用情報交換

③事業者回答

このような場合に信用情報の共有は行っていない。ショップ名がわかれば指導する。

(5) 光コラボの事業者変更

①事例概要

転居に伴い光コラボを解約し、転居先で別の事業者と契約したが、以前の事業者から請求が続いている。

②論点

事業者間の連携不足、説明不足【事業者】

事業者と消費者との齟齬が生じないようにするための制度【総務省】

③事業者回答

他社へ乗り換えるということだったので事業者変更承諾番号を通知したところ、事業者変更がされなかったので契約を継続していたが、確認が不十分だ

った。

④総務省回答

説明義務には「契約解除・契約変更の条件」も含まれており、適切な説明が行われなかったと認められる場合には、必要に応じて行政指導等の対応を行う。

(6) 知的障がい者の契約

①事例概要

知的障がい者と高齢の母親がフードコートで声をかけられ、ショップで安くなると言われて、スマホを乗り換えることにしたが、結局、端末4台と自宅の電気の契約までさせられ、高額な請求になった。

②論点

訪問販売の該当性、適合性の原則、説明不足

③事業者回答

ブースに来店されたので説明し、理解を得た上での契約だったが、正確に理解されていなかった可能性もあるので料金調整の対応を実施した。

(7) 長期間使用していない携帯電話の料金

①事例概要

長期間使用していない携帯電話の料金の引き落としが続いているが、通知もなく、返金してもらえない。

②論点

契約情報の保有期間、長期間使用していない機器にかかる通知

③事業者回答

契約情報等の保管期間は必要な範囲で保管している。契約状況は契約者において管理いただきたい。なお、契約更新時期のお知らせで契約状況が把握できる。

(8) 更新契約月の解約時に割引適用がない

①事例概要

スマホを契約更新の解約月に乗り換えたところ、解約月は割引が適用されないため料金が高額になったが、そのような説明を受けていない。(契約書には記載あり)

②論点

解約月の割引適用

③事業者回答

意見として承る。

(9) 相談事例からの主な意見等

- ① 高齢者からのトラブルについて、高齢者が、事業者からアドバイスを受けら

れる環境作りを検討してほしい。【消費生活センター】

- ② オンライン契約に慣れていない利用者にも分かりやすい契約方法を説明してほしい。また、高齢者に何かトラブルがあった時の救済対策をしていただきたい。【消費生活センター】
- ③ 2台契約の特典や各種端末の抱き合わせで契約した場合、1台だけ機種変更等をする、使用していない電話の利用料金が請求されていたことがあったので、長期間使用していない端末のお知らせがあれば、消費者としてはありがたい。【消費生活センター】
- ④ 事業者の割引サービスの努力は分かるが、解約月も割引サービスを適用していただければありがたい。【消費生活センター】

2 テーマに関する意見交換の主な内容

(1) 取り扱ったテーマ

電気通信サービスの苦情・相談体制の在り方について

(2) 主な意見（「どのような組織や制度が望まれるか」という提案に絞って意見交換）

①相談窓口関係

- ア 無店舗の格安スマホ販売においても、対面の相談窓口を設置してほしい。【消費生活センター】
- イ 消費生活センターを介した話し合いの場として、消費生活センター専用の窓口が必要。（「本人以外からの問い合わせには応じられない」と断られたケースがあった。）【消費生活センター】
- ウ 消費生活センター専用窓口は設けており、本人以外であっても事情を考慮し柔軟に対応している。【事業者】
- エ 電気通信サービスは複雑化しているため、総務省にサービスの種類ごと（移动通信サービス、固定通信サービス）の相談窓口が必要。【消費生活センター】
- オ 意見は本省に上げたい。【総務省】
- カ 総務省の相談窓口を紹介することもある。【消費生活センター】
- キ 総務省では消費者と事業者との間の斡旋等にはできないので、相談内容は施策へ反映させていただく。【総務省】

②電話勧誘の規制

- ア 電話では説明内容の理解が難しいことや、大手事業者と誤認して契約することが多いことなどから、特に高齢者への規制強化。（例えば、a 勧誘時にパンフ等の送付を義務づける、b 光コラボの勧誘時には「N T Tとは関係ないが格安にサービス提供している」等とはっきり伝えることを義務付ける。）【消費生活センター】

- イ 電気通信サービスは契約内容が複雑なので、不招請勧誘の禁止。【消費生活センター】

③相談員向け研修

- ア 相談者は、相談員はデータ量の単位や「ベストエフォート」や「アナログ戻し」などの用語を知っているという前提で相談されてくるので、相談員向け研修が必要。【消費生活センター】
- イ 消費生活センター向けに、項目ごとの取組等についてのお知らせを定期的に発行している。【事業者】

④ADR（裁判に代替する紛争解決手段）の設置

通信サービスに関する紛争処理を専門に扱うADRの設置が必要。（他の業界では、ADRで解決している場合もあり、特に通信分野は変化が激しく複雑なので、専門家が紛争を解決する機関があれば消費者の利益になる。）
【消費生活センター】

⑤TCA（電気通信事業者協会）のコールセンターについて

- ア 利用や対応をしたことは無い。【消費生活センター】
- イ 有効に機能している。【事業者】
- ウ 個別の事案を客観的に判断していただける点ではありがたい。【事業者】