

令和2年度九州電気通信消費者支援連絡会（下期）開催報告

1. 開催日時

令和3年2月24日（水） 13時から16時まで

2. 開催場所

九州総合通信局 10階会議室 及び WEB会議（Skype for Business）

3. 議事

（1）消費者保護の取組説明に係る質疑応答（資料配付）

①2020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（資料2）

（総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部 消費者行政第一課）

②九州総合通信局における消費者保護に係る取組（資料3）

（九州総合通信局 情報通信部 電気通信事業課）

③FVNO委員会の消費者に関する活動（資料4）

（一般社団法人 テレコムサービス協会（FVNO委員会・消費者関係TF））

④MVNO委員会の取組み報告（資料5）

（一般社団法人 テレコムサービス協会（MVNO委員会））

⑤キャリアショップ店頭における苦情の状況（2020年度上期）（資料6）

（一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会）

⑥分離型ISPサービスに関する苦情につきまして（資料7）

（一般社団法人 日本インターネットプロバイダー協会）

⑦2020年度下期 総務省消費者支援連絡会 資料（資料8）

（楽天モバイル株式会社）

⑧電気通信サービスに係る相談等の状況（2020年度上半期）（資料9）

（公益社団法人 全国消費生活相談員協会）

⑨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（資料10）

（独立行政法人 国民生活センター）

（2）意見交換（資料配付）

①消費生活センターからの相談事例をふまえて（資料11）

②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（資料12・13）

4. 意見交換の主な内容

(1) 消費者保護の取組説明（書面配布）

質疑応答 無し

(2) 意見交換（消費生活相談センターからの相談事例を踏まえて）

①事例4（移動通信サービス）

【概要】

相談者は格安スマホプランの長期割引終了を受け、ネット手続きで新しいプランに変更しようとした。チャットで聞いても分からず、コールセンターに問合せて指示どおりに行うことでようやく申し込みが出来たが、一週間後にネットで確認すると、なぜかプラン変更が取消になっていた。再度変更の手続きを自身で行ったところ「MNP番号の期限が切れた」と表示が出たため、サポートセンターに問い合わせた結果、「イレギュラーなケースでMNPがふたつ存在している。まとめる手続きに1ヶ月ほどかかる」と言われた。この時点で最初の申し込みから1ヶ月が経過していた。その間に届いたSIMカードはエラーで利用できず、店舗に苦情を伝えたところ「割引期間が経過しているも、ポイントで差額を返金する」と言われた。2ヶ月経っても連絡が来なかったためサポートセンターに連絡したところ、「作業が完了していない。差額をポイントで補填するようなことはしていない」と言われた。店舗とサポートセンターとで回答が違うことを疑問に思う。5ヶ月前に申し込んだのに現時点でプラン変更もできず解約も出来ない状態であり、今後も適用手続きに時間がかかり高い料金を支払うことに納得できない。

【問題点】

問題点として、①サポート窓口の指示通り行ったにもかかわらず、なぜMNPがふたつになったのか説明もないまま、相談者が値上がりした料金を支払わなければならない点、②店舗とサポートセンターで回答が異なる点（社内で認識が統一されていない点）、③解決まであまりに時間がかかりすぎており、長期間になることへの説明もない点 が挙げられている。また、担当窓口へ直接繋がる連絡先がなく、消費生活センター専用窓口には掛けると担当者から折り返しの連絡を待つことになるが、連絡がないことも多いため窓口対応を一本化してほしい、との要望も出ている。

【事業者回答】

・この度は多大なご迷惑をおかけし申し訳ない。お客様の特定ができなかったため、技術的にどのような問題があってこのようなイレギュラーケースに至ったか特定ができなかった。可能であればこの後お客様情報についてご連絡いただければと思う。

・対応面について、店舗とコールセンターとの対応が異なる点についてお客様に多大なご迷惑をお掛けした。大本の原因はそこであると考えている。お客様に落ち度がない部分については経済負担・不利益をお客様に科すべきではないという考えのため、本件については対応のまずさというものがあるかと思っている。現在コールセンターにおいても担当制を敷き、案内の不整合が発生しないよう改善を図っている。

- ・また、消費者相談窓口を設置し、行政機関が媒介に入る事案については窓口を統一し、問題の解決まで同一の担当者が対応する体制を昨年の11月から敷いている。

②事例3（固定通信サービス）

【概要】

家電量販店にて「据え置き型 Wi-Fi から光回線に変更した方が、ネット接続も早くて安い。Wi-Fi 通信は自動で解約になる」と言われ、同じ通信会社だが別店舗で契約したばかりの据え置き型 Wi-Fi から光回線に契約変更した。最近佐賀県に引っ越し、通信料金が高額であったため解約しようとして店舗に出向いたところ、Wi-Fi 通信が解約になっておらず料金の引き落としが継続していることが判明。家電量販店に苦情を伝えたところ、「販売員は退職している。入社半年で経験不足であり、説明が不足していた」と認めた。Wi-Fi 解約料は免除し、直近2ヶ月分の基本料金は請求しないと回答されたが、納得がいかない。通信会社のカスタマーセンターに苦情を伝えたが、「店舗の対応の問題なので店舗と話し合うように」と言われ、対応に納得がいかない。Wi-Fi 通信は2ヶ月利用したが、光回線契約後はまったく利用していないため、未使用期間の基本料金を返金してほしい。

【問題点】

- ・消費者は販売店の種類（ショップ、家電量販店及び代理店）によって対応が異なることまでは分からない。その点を踏まえた上での説明及び対応が必要。
- ・苦情に対し、丁寧な調査及び報告が求められる。
- ・消費者にとっての契約先は通信会社であるため、返金等対応は通信会社側で調整・対応を行ってほしい。
- ・代理店の教育・指導を徹底する必要がある。

【事業者回答】

いただいたご相談については、個別に事実確認を行っている。本件については、店員が退職していた等の事情もあり、十分な事実確認を行うことが出来なかったが、状況に鑑み、返金等の対応をさせていただいた。また、店舗形態による取扱業務の違いについては、お客様にしっかりと案内したうえで、各部署で対応させていただいているため、これは継続してまいりたい。

（3）意見交換（テーマに沿った意見交換）

<議題1>

- ①通信サービスの苦情・相談を受ける中で、どのような点が大変か。
- ②通信サービスの苦情・相談を受ける中で、どのような組織や制度があれば、トラブルの解決が今よりも円滑に進むと考えるか。

【意見1】

- ・相談員協会では全国3箇所週末相談というのを行っている。2020年度上半期の相談において資料にもまとめているが、やはり高齢者が契約内容を理解していないというケースが多く、特に電話勧誘で受けた場合、その段階で相談をいただいた高齢者の方に「なんのサービスで契約をされたのか」と聞くと「よく分からない」、「どこの会社

と契約したのか」と聞くと「それもよく分からない」と言われることが多い。書面を見ても字が小さかったり量が多かったりと、一体自分が何のサービスを契約したのか、電話口で聞いても分からないということで窓口にくることになる。電気通信サービスほど契約当事者が契約内容・契約相手を把握できていない契約があっただろうかと驚いている。わかりやすいリーフレットを書面に添付してほしい。業務指導等受けている事業者はやはり業界団体に加入していないことが多いため、いずれかの業界団体に加盟してもらいたい。事業者団体はなにかしら周知等行っているのか伺いたい。協会団体への加盟については総務省からもご指導等お願いしたい。

【意見2】

・高齢者の契約の際、電話での理解は難しいものがある。たとえば電話勧誘において代理店が自己の名称を名乗らなかったり、大手の事業者名を名乗った上で「もっと料金が安くなる」と言ったりで、契約した結果実際にはそうならず相談に至るといった案件が多い。代理店も数が多く管理が大変かと思うが、今後どのように対応していくか考える必要があるかと思う。

【意見2 回答】

・大手代理店については4社に委託しており、その分は把握している。それ以下の代理店については問題等発覚した場合には指導等させていただいている。

【意見3】

・「高齢者への丁寧な対応」についてはどこのセンターからも出ていたと思うが、「初期契約解除制度」についても相談者がクーリングオフとの差異を分かっていないということもあるので、周知が大切かと思う。契約時にきちんと説明していただきたい。

・高齢者などは契約内容が分からないということで他センターからも上げられているが、当センターもコロナ対策で来所での相談を受付けていないということもあり、電話での確認が困難という状況である。ショップに行くように説明するがショップの方も「触れない」とのことで、誰も端末を触れない状況でアプリの確認等できないという問題が発生している。以前はデジタルコンテンツの問題もショップで操作してもらってある程度の解決を図れていたが、Googleの操作も分からない消費者が多い中で端末を誰が操作し、問題を解決できるのか、対応に苦慮しているところがある。

【意見3 回答】

・フォロー体制をいくつかご紹介する。まずコールセンターにて契約したアプリの状況等切り分けをした上で解約の手順等をご案内している。二つ目として有料のコールセンターを設置しており、主に高齢者や操作が非常に不得手である利用者を対象としている。こちらは有料のサービスであるため長時間のやりとり、画面共有等にも対応している。必要に応じてお客様から操作の権限をいただいて対応等もさせていただいている。

【意見4】

・コラボについてお聞きしたい。先日相談に来た方で、携帯の契約にオプションとして光テレビと電気の契約（キャンペーン）を結んだことになっている事例があった。70代前後のご夫婦であり、契約内容の理解に苦労した。「コラボ」というのはなんでもコラボしてよいものなのだろうか。思いもよらない方向に広がる懸念がある。

【意見4 回答】

・確かに来客者とコミュニケーションを取る中でお困りのことやよりよいサービスの希望等伺った際にはそのサービスについてご説明させていただいていることはあるかと思う。それ自体を止めるというようには直ぐにはできないところではあるが、ご指摘の高齢者等ご理解が不足している方へのご提案についてはこれからも注意し、よりご理解いただけるよう指導してまいりたい。

【意見5】

・障害を持った方の契約についても事例を挙げている。高齢者のみではなく、障がい者や海外の方へ向けた対応等もよろしくお願ひしたい。

【意見5 回答】

・障がい者及び通信のリテラシーが低い方も同様と思うので、そういった方にも理解しやすいよう努めたい。

<議題2>

①通信サービスの苦情・相談が自社に寄せられた際に円滑に処理するためにどのような取組を行っているか

②通信サービスの苦情・相談について、なぜ複雑なものになると考えられるか

【意見1】

・格安プランについても一元的に窓口で対応させていただく予定である
・各センターにてお客様の声を各部門に吸い上げる仕組みはあるため、お客様の声を反映したサービスを提供している
・センター、ショップ等でお客様からいただいた苦情・要望を社内にフィードバックする一連の流れをつくっている。

【意見2】

・格安スマホについて、テレビのコマーシャル等目に付きやすい「安くなる」という広告で判断して契約したが繋がらない、等の問題が発生した際に、事業者に対して繋がらないと言うことが多い。苦情対応においては電話さえ繋がればなんとか対応は可能であるため、そういった点の充実を願ひたい。

・コールセンターについて、高齢者の方が連絡をした際、「〇〇のお問合せは〇番、△△のお問合せは△番を～」といった案内が分からないと言うことが多い。番号選択は高齢者にとって難しい場合が多いことを把握いただきたい。

・アナログ戻しについて。光回線をアナログ回線に戻すと料金が安くなるということで勧められた際、コンサルティング契約や付保証契約等オプションを付けられて結果高額になったケースがあった。こういう場合、本人の確認はどのように各社行っているのか伺いたい。

【意見2 回答】

・繋がりに辛い、IVR（自動音声案内）が分かりづらいというご指摘があることは承知している。IVRについては全て無くしてしまうのがご要望に叶うとは思っているのだがなかなか難しく、わかりやすい、且つ選びやすいという視点から改善を重ねているところである。また電話の繋がりにやすさでいうと、「電話でないと連絡が取れない方」「電話ではなくチャット、DMを好まれる方」等いるかと思うので、そういったWeb上での問合せを確立

させ、シフトさせていくと共に、電話の方も繋がりやすくするといった取組は現在しているところではある。直ちに劇的な改善をお約束することは難しいが、徐々に改善させていくことを考えて取り組んでいるところである。

・弊社のアプリの方からお問い合わせいただければ、故障に関わるものか料金に関わるものか、そういったところを切り分けさせていただき、繋がりやすい電話をご用意させていただくことが可能となっている。また、おおよその待ち時間等も表示されるようになっているため、ご活用いただければと思う。

【意見3】

・アプリは正直なところ高齢者には難しく、直接対面で説明を聞きたいという高齢者が多くいることをご理解いただければと思う。

【意見4】

・アナログ戻しについて。光回線をアナログ回線に戻すと料金が安くなるということで勧められた際、コンサルティング契約や機器保証契約等オプションを付けられて結果高額になったケースがあった。こういう場合、本人の確認はどのように行っているのか伺いたい。

【意見4 回答】

・その場合は、「契約者の電話番号」「名前」「利用場所住所」「支払い方法」を確認することで本人からの申し込みかどうかを確認している。

【意見5】

ADR 機関のような第三者機関について伺いたい。

【意見5 回答】

現在設置している第三者機関等について、いただいた質問は宿題として後日共有させていただきますと思う。