

## 令和2年度関東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26日（金）13：30～15：40

### 2. 開催方法

Webミーティング形式（Webex）

### 3. 参加者

座長：川地明治大学法学部教授

消費者支援機関：関東地域の消費生活センター等13機関及び消費者団体等2団体

電気通信事業者：5社

電気通信事業者団体：4団体

総務省：総合通信基盤局電気通信気事業部消費者行政第一課長

関東総合通信局情報通信部長及び電気通信事業課4名

### 4. 議事

(1) 電気通信分野における消費者問題の状況

(2) 意見交換（フリーディスカッション）

### 5. 概要

#### (1) 相談事例

##### 【相談概要1】

端末の契約を一方的にキャンセル処理されたのに同時に申し込んだeSIMに課金が発生した事案について、相談をうけた消費者対応窓口が長期間調査しなかった。という事例

##### （事業者の回答）

通常、納品待ちの状態でも自動的にキャンセルされることは起こりませんが、今回の事象ではシステム障害によりお客様のお申込みステータスに異常が発生し、お申込みから一定期間の経過をもって自動的にキャンセルが発生しました。本事象についてはすでにシステムの改修を完了しており、再発防止を図っております。

今回の事案では、eSIMダウンロード書面（スタートガイド）の発送、ご請求の発生SIMと端末のお申込みが別々になされておりました。回線契約の効力はSIMのお申込みによって発生するため、端末のお申込みがキャンセルとなった場合でも、SIMのお申込みにより、回線契約が有効となっております為、スタートガイドが発送され、ご請求が発生しました。

コールセンターでのお問い合わせ管理について、2020年12月から担当制を導入し、担当者を固定すると共に、問題解決まで一貫管理するよう改善いたしました。

また、弊社は2020年9月にお客様相談室を設置し、消費生活センター様からの相談受付窓口を集約化することでご相談事案に速やかに対応できるよう改善を図っております。対応に時間がかかっている等の場合においては、国民生活センター様より周知していただいております。お客様相談室の連絡先にその旨申し出ただけでしたら、個別に確認させていた

だきます。

#### 【相談概要2】

1円スマホを購入し初期契約解除したが引き落としが続く。という事例

(事業者の回答)

お客様との対応経緯は顧客管理システムに記録しておりますが、対応する担当が毎回異っており、また、対応事項の不十分な引継ぎによりお客様に多大なご迷惑をお掛けしておりました。このため、コミュニケーションセンターでのお問い合わせ管理について、2020年12月から担当制を導入し、担当者を固定すると共に、問題解決まで一貫管理するよう改善いたしました。

#### 【相談概要3】

ホームページのエリアマップでエリア内であることを確認したにもかかわらず、自宅では電波が届かず、パートナー回線に繋がってしまう。自社回線なら使い放題なのに、パートナー回線には制限がある。1週間後、携帯電話会社に苦情を申し出てクーリング・オフに該当する制度はないかと聞いたが、ないと言われた。仕方がないのでMNPで他社に乗り換えたい。解約解除料はかからないが、再度MNP転出料を払いたくない。携帯電話会社は調査をするというが、1週間たっても結果連絡がない。という事例

(事業者の回答)

エリアマップで自社回線となっても、当社に繋がらないのは、エリアマップ上の通話エリアは、地形等が平坦であると仮定した場合に理論上自社回線をご利用いただけるエリアを表示しているためです。このため、建物や立ち木等の遮蔽物があった場合、その周辺の電波状態が不安定となる場合がございます。

電波がつかないというクレームを受けた際の標準的な対応については、電波状態が悪いとお申出を受けた際は、お客様にヒアリングを実施のうえ、社内関係部門へ情報を共有し、今後の電波改善に向けた検討を進めます。また、お申出をされたお客様に対しましては、ご自宅での通信環境の改善のため屋内設置用の小型室内アンテナ(フェムトセル)をご提案・ご提供しております。

弊社は2020年9月にお客様相談室を設置し、消費生活センター様からの相談受付窓口を集約化することでご相談事案に速やかに対応できるよう改善を図っております。対応に時間がかかっている等の場合においては、国民生活センター様より周知していただいております。お客様相談室の連絡先にその旨申し出ただけでしたら、個別に確認させていただきます。

#### 【相談概要4】

訪問販売にて契約中の事業者と誤って別の事業者から電気通信契約の勧誘を受けていた。という事例

(事業者の回答)

弊社販売代理店にて不適切な勧誘行為が行われた可能性がある事案は、相談員様専用の窓

口へ引き続き情報提供をいただけますと幸いです。訪問販売において「勧誘目的、事業者名、代理店名を冒頭で告知」の徹底が確認出来ないことから、説明書面へ各情報（事業者名、インターネットサービスの切替えとなる旨、および代理店）を掲載し交付すること、また契約後の確認にて「提供事業者が弊社となる」旨を再説明することを義務付け、当該規定の実施を監査にて確認しており、不備等が発覚した場合は指導を行っております。

(2) 意見交換（フリーディスカッション）

テーマ「電話勧誘販売に関する課題」について、サービスを必要としていない消費者への強引な勧誘、説明不足、販売目的隠匿、書面不備・書面不交付等、契約の主体が不明確、高額なオプション等のトラブルを防止するための事業者の取り組み・対策等について意見交換を行った。