令和２年度第２回東海電気通信消費者支援連絡会開催報告

１　開催日時

令和３年３月４日(木)　１４時から１６時まで

２　開催場所

名古屋合同庁舎第3号館（名古屋市東区白壁1-15-1）　7階共用会議室

※同時にWEB（「Skype　for business」）開催

３　議事

(1)　総務省からの情報提供

（東海総合通信局における苦情・相談受付状況について）

(2)　事業者団体等からの情報提供

(3)　相談事例に現れた問題点に関する意見交換

(4)　総務省、消費生活センター及び事業者間の意見交換

（テーマ「新しい生活様式に即した電気通信の利用者手続の在り方」）

(5)　その他

４　意見交換で取り扱った主な内容

(3)　相談事例に現れた問題点に関する意見交換

①　高齢者の利用実績から離れた料金プランへの変更事例

ア　事例概要

・　高齢で視覚障害のある者が、代理店でスマートフォンの契約をしたところ、契約内容を理解しないまま、これまでの利用実態からかけ離れた不必要な通信容量の高額契約プランに変更され、不要な物品（充電器）も購入されていた。後日、契約者の息子から相談があった事例。

イ　論点

・　代理店の店員が、契約者の利用実態にあわない不必要な契約内容を無理に締結させた背景の１つとして、電気通信事業者から、代理店に対して、過剰なノルマのようなものがあったのではないか。

ウ　事業者回答

・　営業活動の一環として、代理店の各店舗の評価を実施したり、販売の目標などは設定したりしているが、契約を無理強いさせるような過剰なノルマのようなもの代理店に強いている実態はないと考えている。

・　そもそも代理店での契約よりも、契約者が自らＷＥＢで直接申込みすることを主販路としているので、代理店に対してノルマのようなものを設定することは特にしていない。

エ 主な意見等

・ 代理店を評価しているということだが、客の満足度や接客態度等も評価基準となるのか。そもそも売り上げだけが指標となっているのか？（消費生活センター）

← 例えば、客への来店アンケートの結果等も参考として評価しており、売り上げだけが評価の指標となっているわけではない。（事業者）

← 顧客対応の品質を高く評価し、品質向上に繋がるようなインセンティブを設定。契約の数や売り上げでは評価しない。また、契約後、利用開始してから代理店への手数料の支払いが発生するため、きちんとした契約しか利益に繋がない仕組みである。また、代理店へのチェック機能を強化している。（事業者）

・ 例えば、客からの苦情が多い代理店は委託契約を解除するなど厳しい対応をしてほしい。（消費生活センター）

・ 事業者も営業活動である以上、評価や目標を設定し、より利益を求めることは理解できるが、客のニーズを理解し、適合性の原則をしっかり守りつつ営業することも可能なはずなので、安易に利益のみに流されず両立させていただきたい。（座長）

② 高齢者への不実告知、初期の解約方法が不明確な事例

ア 事例概要

・ 高齢者が、電話勧誘を受け、不要な最低利用期間３年のプロバイダ契約を結んだ。後日届いた契約書には、「書面受領から８日以内であれば、無条件で契約の解除（クーリング・オフ）が出来る」旨、記載があった。また、同時に「電気通信事業法に定める初期契約解除に基づき～利用契約の解除を行うことが出来る」旨も記載があった。契約解除を申し入れようとするが、特定商取引法による解除なのか、電気通事業法による解除なのか、解約方法が不明である、という事例。

イ 論点

・ そもそもプロバイダ契約であれば、電気通信事業法による初期契約解除が適用となるため、特定商取引法のクーリング・オフに関する記載は不要ではないのか。契約書面に重複する内容の記載があり分かりづらい。

ウ 事業者回答

・ 当社では、電気通信事業法の対象とならないサービスの取り扱いもあり、そちらのサービスに関しては、特定商取引法のクーリング・オフが適用になることもある。そのため、両方の解除方法について記載していたが、分かりづらいという指摘を受け、現在社内で契約書面の書きぶりを整理中。

エ 主な意見等

・ そもそも当社の電話勧誘に関して苦情も多いため、代理店指導を強化してほしい。（消費生活センター）

← 電話勧誘の際のトークスクリプトを配布し、定期的に音声録音を確認するなど代理店指導をしている。（事業者）

・ 現在の契約書面だと初期契約解除の申出方法（何をどのように記載して申出ればよいか）が不明なため、契約者が分かるような記載に見直していただきたい。（消費生活センター）

③　転居先で同じ契約先が利用できない時の解約についての事例

ア　事例概要

・　引越し先では現在の事業者の光回線サービスが提供されていないことが分かり、解約を申し出たが、その場では解約が受け入れられず、結局、同社と別の新契約を結ぶことになった。しかし、引越し後、実際にはネットが繋がらなかったため、やはり解約を申し出たところ、高額な違約金や利用料を請求された事例。

イ　論点

・　本事例での新たな契約は、そもそも初期契約解除や書面交付義務の対象ではないのか。

・　利用者が解約を申し出た場合、その場ですぐ手続きをせず、担当者からの折り返し連絡としたり、休止を提案することは、契約の不当な引き延ばしではないか。

ウ　総務省回答

・　一般的に、契約者の申し出により利用する住所のみが変わるだけで、サービス内容や料金が変わらないような契約変更の場合は、初期契約解除や書面交付義務の対象ではない。しかし、住所の変更によりこれまでのサービスが提供できず、全く別のサービスの契約を再度結ぶ場合は、初期契約解除や書面交付義務の対象となる。

エ　事業者回答

・　解約時には、今後電話番号が使えなくなる等、こちらから説明すべき事項があり、担当者から速やかに折り返し連絡している。休止に関しては、解約に伴う工事費が発生することを説明した上で、お客様からの要望にあわせて提案しているが、休止を理解されていないことが問題と認識している。休止が終了した時期に連絡を取る取組みを行っている。お客様からの要望を聞いて最適な内容で提案することが重要と考えている。

④　契約者の死亡に伴う手続についての事例

ア　事例概要

・　据え置きWi-Fiルーターの契約者が死亡したため、同居の家族が契約者の名義変更を事業者に申し出たが受け入れられず、解約の手続きとなり、解約料や機器代金の残債の請求が生じた事例。

イ　論点

・　家族が継続してサービスを利用するため、名義変更や承継の手続きはできないのか。

ウ　事業者回答

・　当社の提供するサービスのうち一部サービスだけは、過去に構築したシステムの都合により、名義変更や承継の手続きができない仕様となってしまっている。承継できる方向でシステムを改修中である。

エ 主な意見等

・　当社のサービスについては、名義変更や承継が可能である。（他の事象者）

・　こうした事例に対して名義変更等対応できるようにしていただきたい。（座長）

⑷　総務省、消費生活センター及び事業者間の意見交換

（テーマ「新しい生活様式に即した電気通信の利用者手続の在り方」）

＜主な意見等＞

・　コロナ渦においては、携帯電話代理店の店舗に行くためには、事前にネットでの来店予約が必要になっていることが多いと認識。高齢者にとっては、事前のネット予約が難しい場合もあると思うが、新たな取組みや業界で統一して何か対応していないか。（消費生活センター等）

←　コロナ渦において、密を避けて安心して来店してもらうために、各キャリアは、事前の来店予約をお願いしている。予約制を導入したての頃は、仕組みがよく認識されていない部分もあり多少の混乱もあったかもしれないが、現在は理解も広がり、かえって待ち時間が少ないなど顧客満足度の向上に繋がっている。（協会）

・　緊急事態宣言中の一時期は、コールセンターの出勤率を下げて、確かに電話が繋がりにくい状態にあったが、現在は通常の出勤体制に戻しており、電話の応答率はコロナ渦以前の状態まで改善している。（事業者）

・　故障等緊急の場合、予約無しでも店舗で受付するように改善し、また、Web での手続ができない方に電話にて新規契約や機種変更等の手続きができるようにした。（事業者）

・　電話にて操作説明を行うとともに、動画を使用しての解説やリモート操作なども案内している。（事業者）

・　当社は、新規契約のみ来店でも受け付けているが、それ以降の変更の手続きなどは、ＷＥＢで受け付けているため、混乱はない。また、ＷＥＢ手続きに関しては、電話やチャット機能でフォローしたり、ＦＡＱを頻繁に更新し充実させることで対応。（事業者）

・　新サービスを開始した時点では、コールセンターに予測以上の問い合わせが寄せられたため応答率は悪かったが、対応者を増員し応答率は改善した。新サービスや新料金を導入時は一時的に応答率が悪くなるが、現在は改善している。（事業者）

・　当社では、「コール事前予約サービス」を提供。事前に日時を予約した上で、当該予約日時にコールセンターに電話してもらえれば、お待たせすることなくすぐにオペレーターに繋がる仕組み。（事業者）

←　コールセンターで待つことなく電話が繋がるというこのような仕組みは、消費者の要望が大きい部分だと思うので、ぜひ各社検討していただきたい。（座長）

＜オンラインでの契約について＞

・　各携帯電話キャリアが、オンラインでの手続きに限定した低廉なプランを発表し、今後、申込みが増加することが予測されるが、オンライン手続きに関する相談状況や今後の課題などについて教えてほしい。（座長）

←　これまで携帯電話の契約は店舗での契約が中心であり、消費者保護ルールの充実や連絡会等での厳しい意見を踏まえ、店舗の対応はどんどんよい方向になってきたところ。これまで店舗が時間をかけて改善してきたことを飛ばして、すべて消費者の自己責任によるオンライン手続きとなると、トラブルは多くなるのではないか。三密を避けて自分のペースでじっくり契約できることは利点かもしれない。一方で、ＷＥＢでの契約の際に強調されている部分はポイントや特典の部分で、契約の注意事項

等については読み飛ばして契約する人が多い。若者でもＷＥＢには慣れているが契約に慣れておらず、後々トラブルになることも多い。契約書面も電子交付がデフォルトとなったおり、後ほどフォロー出来づらいことがある。（消費生活センター等）

←　オンライン限定プランに関しては、来店されても何も対応できないし、各社コールセンターでも対応不可ということなので、その辺を理解されていない方の苦情等が増えるかもしれない。実際に、総務省の第 10 回消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（R3.2.2）で公表された「通信サービスの WEB での契約に関する利用者アンケートの主な結果」の資料によると、オンライン契約を行った動機としては、「ＷＥＢ限定のキャンペーン」や「事務手数料がかからない」といった価格に誘引されたものが多かった。価格面のみにつられて契約内容を理解せずに安易に手続きをする契約者が増える可能性がある。（協会）

←　例えば、今後オンライン限定プランについて、消費生活センター等に問い合わせが入った場合は、これまで同様に対応する予定。（事業者）

←　これまでオンライン限定プランを導入したことはないので、発売後の反応について、想定外のことも起こるかもしれないが、しっかり体制を取りつつ対応したい。（事業者）

・　本件については、今後この支援連絡会でもテーマとして意見交換したいと考えている。（座長）

（以　上）