

## 令和2年度下半期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3月19日（金） 13時30分から16時15分まで

### 2. 開催場所

北海道総合通信局 第一会議室（Skypeによるオンライン会議で議事進行）

### 3. 議事

- （1）開催要綱の改正について（構成員の新規追加）
- （2）電気通信事業者からの業務説明
- （3）相談事例の検証・意見交換
- （4）意見交換
- （5）その他（フリーディスカッション）

### 4. 消費生活センター等からの質問・要望及び意見交換の主な内容

#### （1）相談事例の検証・意見交換で扱った主な内容

#### ① 訪問販売による光回線接続サービスの勧奨手法について

##### ア 事例概要

訪問販売で光回線接続サービスの勧奨（サービス提供事業者の乗換え）があった事例。

##### イ 論点

- ①訪問での勧奨においても事業法の説明義務を果たし現在の利用状況等を確認した上で消費者のニーズに合致した勧誘を行うように販売代理店を指導しているか。
- ②北海道消費生活条例といった自治体が定める条例においても勧誘目的の告知や勧誘拒絶の機会を与えることなどが規定されているが、こういった条例の遵守をどのように販売代理店に指導しているか。
- ③訪問販売時の消費者と販売員のやり取りについて、事後にどのように確認しているか。

## ウ 事業者回答 （複数事業者からの回答。）

### 論点①について

- ・ 販売代理店に対して勧奨冒頭にて事業者名、代理店名、勧誘目的である旨の通知を行い、承諾をいただいた後に説明を続ける様に自社ガイドラインに規定し指導をしている。
- ・ 勧誘時には、代理店社名、担当者名、委託元などを告げ、勧誘の目的を伝え、了承を得てからご案内するようにしている。また、利用状況をヒアリングし、利用に添ったサービスの内容や料金、条件等、十分ご理解いただけるよう、お客様への説明項目を規定したマニュアルを代理店へ配布し指導している。
- ・ 販売員として登録する際の導入研修と合わせ、定期的に法令・業務ルールに関する研修を実施し適正な販売活動が行われるよう努めている。
- ・ 委託先代理店へのこまめな訪問活動を行い、打ち合わせを重ねている。また、当該代理店に係る案件で問題が発生した場合は迅速なフィードバックを行うべく緊急連絡先などを共有している。

### 論点②について

- ・ 北海道消費生活条例に定める訪問販売お断りステッカーの存在も承知していて、そこへの訪問を禁止するような措置をしており、各地域の条例があれば各代理店に対して注意喚起は行っている。
- ・ 各地域の条例について抵触することがあれば連絡が欲しい。真摯に対応する。
- ・ 市町村の各条例を詳しく確認しているわけではないが、条例では消費者にとって迷惑な行為は控えるという常識的な内容であると認識しているので、常識的な活動を試みるような姿勢を基本としている。

### 論点③について

- ・ 説明書面を複写式のチェックシート形式で作成し勧誘時に交付して、項目毎に説明とチェックを記載し当該書面の代理店控えを回収しており、定期監査によって当該書面の掲載不足等が無いかを確認している。また後確認にて顧客へ再説明を行い、当該説明の際に不明点が無いか、理解ができない状況で契約を進めていないかの確認を行っている。その上で契約者からの問い合わせが合った場合は説明書面の控えおよび後確認の音声の確認を行い不備等が検知された場合、代理店に対して指導を行っている。
- ・ お客様からの問合せ・ご指摘につきましては、活動拠点や代理店等と連携しながら、迅速な事実の確認と適切な対応を実施している。
- ・ 個別の販売トークに関しましては確認が難しいため、ガイドラインから外れたトークがないよう事前の研修をはじめとした販売員教育に努めている。
- ・ 自社スタッフによる訪問同行や、契約締結後のセットアップ時の自社スタッフによるお客様への契約内容ヒアリングを行っている。

## ② 光回線接続サービスにかかる電話勧誘について、内容を事後確認する際の問題点

### ア 事例概要

光回線サービスの電話勧誘をうけてサービス提供事業者を切替えたが、勧奨時にうけた説明に疑義が生じたので解約を申出るも、解約違約金の負担についてサービス提供事業者と折り合いがつかず、消費者センターに仲裁を依頼した。その際にサービス提供事業者の事実確認に時間がかかった事例。

### イ 論点

- ①販売代理店に対し、苦情に関する事実確認のための資料提出期限を設けているか。また、苦情処理について相談者への回答期限や中間報告といった自主ルールを設けているか。
- ②契約内容が理解できていないという相談が多く、契約書送付後のアフターフォローについて検討するべきと考えるが、何らかの案はあるか。
- ③電話勧誘によって短期間（2ヶ月程度）で解約・契約を繰り返すことで契約トラブルに発展する場合もあるが、解約違約金をキャッシュバックで補うという勧奨手法に一因があると考えられる。勧誘の際に消費者の契約状況を確認し、短期間の契約変更となる場合は勧誘をやめる等、消費者への配慮についての自主ルールはあるか。

### ウ 事業者回答（複数事業者からの回答を抜粋）

#### 論点①について

- ・苦情処理対応にあたり概ね1週間程度の調査期間を設けている。また、代理店への事実確認の際は、連絡の約束に間に合うよう回答期日を設けており、何らかの理由で調査に時間が掛かることが判った場合、中間報告もしくは約束の回答日の変更について連絡するよう心掛けている。
- ・電話勧誘における独自ガイドラインに基づきお客様からの問合せ・ご指摘対応について運用ルールを設けており、事実確認の調査等は速やかに実施するよう指導している。
- ・迅速に対応するという事以外に、明文化された提出期限はなく概ね即日での対応となる。なんらかの事情で提出に日数を要する場合、契約者と合意の上で猶予を頂くこともあり、その場合も必ず調査の中間報告を行っている。

#### 論点②について

- ・契約書面送付前の段階でより正しく契約内容を確認いただけるようSMS、動画、説明書面の改訂等の手法を組み合わせることを検討している。
- ・お客様からの申込みを受けた後、代理店より申込内容を記載した説明書面を送付し、書面到着後にお電話にて申込内容の読み合わせ確認を実施することで理解促進に努めている。

次ページに続く

- ・申込受付担当者とは異なる担当者から電話連絡し、ご契約内容の確認と契約にあたっての注意事項等を再度お客様と確認させて頂いている。更に、1週間以内に郵送で契約書住所に契約書控えをお送りして、契約書面をご確認頂き、契約内容に相違がないかご確認頂くようお願いしている。
- ・65歳以上のお客様の場合は、ご家族様の同意をいただくようにしている。また、コールセンターよりお申し込みの2～3日後にサンキューコールを実施し、改めてご契約の意思確認をおこなっている。
- ・ご高齢(75歳)以上の場合は同居の有無を問わず、ご家族の確認を頂いている。また、契約内容の控えや初期解除制度のご案内は必ずお渡ししている。

### 論点③について

- ・他社サービスの解約料・工事費等を補填する特典は、お客さまメリットがあり尚且つ不当競争に当たらない範囲内での実施であれば、一概に禁止されるものではないと考える。
- ・代理店には短期廃止を前提とした勧奨トークは禁止しており、お客様にサービス内容をきちんとご理解いただいた上で契約頂くよう指導している。サービス提供事業者として他社の解約金補填は行っていないが、一部の代理店は独自に行っている。
- ・販売代理店に対して担当者がお客様のご利用実態をヒアリングし、サービス・キャンペーン内容や初期費用・月額料金などをお客様へ丁寧に説明を行い、お客様に十分ご理解をいただいた上で契約いただくよう指導している。なお、お客様が勧誘を拒否される場合には以後の勧誘も含め取りやめている。
- ・最終的にご契約の決定はご契約者様のご意思となるため、短期の変更についてのルールは設けていないが、お申し込みにあたり、サービスのご利用意思があることも併せて確認するよう指導している。
- ・工事費が無料、キャッシュバックといったキャンペーンは行っている。

## (2) 主な意見等 (構成員である消費者団体の要望・意見)

- 消費者センターに寄せられる相談として電話勧誘をうけて、「よくわからないが契約をしてしまったかも知れない。どうしたらよいか」という内容が多く、「ついさっきの事なのだが」「自分が契約したかもどうかわからない」ということがある。自分が契約したかも分からないという場合であっても直ぐに確認ができるサービス提供元である電気通信事業者の連絡先を契約者に伝えることを徹底して欲しい。
- スマホ、パソコンを利用していない方(主に高齢者)に光回線を勧める、モバイル関係ではガラケーの利用者にスマホを勧めるなどしても、結局使えないという相談がある。利用者に適したサービスを勧めるように勧奨手法に注意いただきたい。