

令和2年度下期 近畿電気通信消費者支援連絡会（第25回）開催報告

1. 開催日時

令和3年3月22日（月）

2. 開催場所

書面開催

3. 議事

- (1) 電気通信サービスの消費者保護に係る取組（資料配付）
- (2) 消費生活センターが受付けた相談事例に基づく質問・要望
- (3) 総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換

4. 相談事例に基づく質問・要望の主な内容

(1) 取り扱った主な内容

① 契約内容の理解不足

ア 事例概要

名義変更の場合、通信契約は引き継がれるが、割賦の契約は引き継がれない。根拠として半額サポート提供条件書の解除条件として記載があるとのことであった。

イ 論点

名義変更の際や最初の契約の際に割賦の契約は引き継がれないことを説明してほしかった。

ウ 事業者回答

各種手続きにおいて、必要な案内を適切なタイミングで行えるよう努める。

店舗クルーが必要な時にいつでも確認できるナレッジツールやイレギュラー事案のサポート窓口等を設けフォローを行っている。

② 高齢者への不適切な勧誘

ア 事例概要

DMに記載の安い高齢者向けスマートフォンに交換したいと伝えたところ在庫がないといわれ、在庫のある機種を契約した。息子から5Gの最高機能の製品だと指摘され、スマートフォン教室に行っても使い方がわからないので、しまい込んでいる。

イ 論点

相談者の状況・ニーズに沿った商品案内になっていない。

ウ 事業者回答

希望する端末の在庫が無く、取り寄せに時間がかかることを伝えた上での、お客様の了承を得ての契約だった。接客時に夫婦でスマホ教室に通われる意欲を確認している。契約時点ではお客様には多種多様なニーズと特性があるため、お客様との丁寧なコミュニケーションを心掛け、引き続き接客スキルの向上に努める。

5. 総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換の主な内容

(1) 取扱ったテーマ

高齢者に対する通信サービスの勧誘及び利用に関する課題について（認識の不一致）

(2) 主な意見等

○ 一定の知識がある消費者でない限り、不意打ち的に勧誘される電話勧誘や訪問販売時の説明だけでは、契約内容を十分に理解することは困難であり、契約意思確認の電話を入れたとしても、契約内容の理解にはつながっていない。勧誘を要請していない消費者に対する訪問及び電話での勧誘を禁止すべきである。（消費者団体）

○ 勧誘に先立って、事業者が氏名・勧誘目的を明示すること及び再勧誘の禁止について規定されているが、勧誘を受けるかどうかの意思確認をすることについての規定がない。少なくとも電話勧誘・訪問販売においては、不意打ち的に意思に反して勧誘行為を受けてしまう状況そのものから消費者を保護するために、勧誘に先立って、消費者の勧誘受諾意思を事業者が確認することの義務付けることが必要である。（消費者団体）

○ 電気通信サービスは、一般的に新しくかつ複雑なサービスであるため、特に高齢者においては、前提となる知識がないことから理解が難しい。そのため、店頭販売においても使いこなせない端末の契約を勧誘される等のトラブルがなくなる。このようなトラブルを防止するためには、事業者が勧誘に先立って、消費者のインターネットの習熟度や通信に関する知識を確認すること及び、利用目的に応じた販売基準を定めることが必要である。（消費者団体）

○ 電話勧誘や訪問販売の際に「安くなる」「お得」という文言や、大手通信事業者名が出されると、高齢者はそれらの文言のみが印象に残ってしまう。まずは自社名を伝え、実際は比較しないとわからないことを説明し「安くなる」「お得」という文言は、できるだけ使わないようにしていただきたい。（消費者団体）

○ 紙面ではなく、タブレットを見せられて説明を受けると、「画面が見難く、説明内容が理解できない」「画面上で署名をしても、契約のために署名をしたという認識が持てない」などの理由で、契約内容や契約したことすら認識できていない高齢者がいる。(消費者団体)

○ 高齢者の場合、ご家族の確認、同意をお願いするが、該当者と疎遠のため連絡の確認を不要とし拒否される場合がある。契約意思をご家族等に再確認することや拒否により契約をしないことで、ご本人の尊厳(自尊心)を傷つけてしまう可能性への配慮により、契約後に認識の不一致(解釈の違い)が発生するケースがある。(事業者)

○ サービスの内容の複雑化に伴い、お客様のサービスに関する知識不足や選択肢が増加し、契約時の説明にかかる時間が増加傾向にある。丁寧な説明を行うための時間とコストをどこまでかけられるかといった問題もある。(事業者)

○ ITリテラシーはお客様により異なるため、高齢者の方に対しては、お客様へ利用環境などのヒアリングなどを通じ、お客様のITリテラシーをしっかりと把握した上で、その理解度に応じて通信サービスの提供条件を丁寧に説明することにより、お客様にご理解いただく必要がある。(事業者)

○ 携帯電話サービスでは、近年、日常生活のあらゆる場面でデジタル化が進み、高齢者においてもスマートフォンの需要がある一方で、利用目的や環境、リテラシーは様々である。契約時に納得いただけても、実際に使ってみて期待と違っていたというケースも発生している。(事業者)