

令和3年度九州電気通信消費者支援連絡会（上期）開催報告

1 開催日時

令和3年9月1日（水） 13時から16時まで

2 開催場所

九州総合通信局 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）

① 電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について

（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

（九州総合通信局 情報通信部 電気通信事業課）

③ FVNO委員会の消費者に関する取り組み

（一般社団法人 テレコムサービス協会（FVNO委員会））

④ MVNO委員会の取組み状況について

（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取組の状況

（一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会）

⑥ TCA相談窓口苦情相談の分析結果について

（一般社団法人 電気通信事業者協会）

⑦ 電気通信サービスに係る相談等の状況

（公益社団法人 全国消費生活相談員協会）

⑧ 電気通信サービスに係る相談等の状況（2020年度上半期）

（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

（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

② オンライン（WEB）での通信サービスの契約に関する課題について

1. 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8（固定通信サービス）

【概要】

相談者は、AプロバイダのHPから光回線の申し込み。当日、B社から電話で説明を受け、4月からの仕事の都合もあり、3月中の工事を希望。工事日を確認したが、連絡がなく、B社に確認したが「工事予定はない、回線供給のC社の問題」とたらい回しにされた。工事前まではA社のモバイルWi-Fiが使用できることになっていたが、B社からA社に連絡がなく使えなかった。早急な工事を希望。

【問題点】

問題点として、初めに工事日の指定がなされなかった点、次にA、B、C社の連携がとれていなかった点である。

【事業者回答】

- ・申し込みの3月16日時点でC社の工事予定日が全く空いておらず、工事予定日の目途がたたない状態だった。そのため、一旦、消費者様に工事希望日を伺った。しかし、事業者間のシステムメンテナンスに伴う連絡不備により、工事希望日までに工事可否の回答を出すことさえできなかった状況であったことを改めてお詫び申し上げます。併せてこの状況により物理的に早期開通ができなかったことを確認している。
- ・工事予約状況が消費者様に正しく伝わっておらず、結果として工事が遅延している状態であったことは重ねてお詫び申し上げます。また、受付時期は3月であったが、C社システムメンテナンスと重なったため、影響が出たと考えられる。工事績滞解消措置の一環として受付時期から工事实施までの最短期間の延長を行っている。
- ・システムメンテナンスの都合で工事日を確定できず、併せて工事の遅延という形で多大なるご迷惑をおかけしたことをお詫び申し上げます。C社と連携して早期解決に向けて尽力している。

②事例3（移動通信サービス）

【概要】

ア 85歳の祖母が携帯電話の料金を安くしようとショップへ相談に行った。

スマートフォンに機種変更し容量の大きなSDカードやワイヤレスフォンまで契約していた。祖母は充電の仕方もわからず放置。連絡が取れなくなった。記憶力が衰えており契約の詳細は覚えていない。以前の携帯に戻したい。

イ 84歳の夫が一人でショップに行き、スマートフォンを購入したが難しく使えない。クーリングオフはできないか。

ウ 74歳の母宛に現在の携帯が使えなくなると案内があり、一人でショップに行った。スマートフォンに機種変しガラスフィルムや高額メモリーカード等も購入しているが、母は商品の購入については聞いていないと言っている。

【問題点】

- ・高齢者に対する適合性の原則の趣旨を踏まえた説明、また、利用実態等を踏まえ通常不要と考えられる付属品の販売。

【事業者回答】

- ・高齢のお客様への対応として、65歳以上の高齢のお客様に対しては特に配慮させていただいている。適合性の原則を踏まえ、端末等の操作方法のサポートを中心にできるだけ対応させていただいている。さらに80歳以上のお客様に対してはご家族同伴の推奨、ご家族様への電話によるご案内に取り組んでいる。本事例に関しましては、説明が不十分だったことが想定されるため、重ねてお詫び申し上げます。今後とも、高齢のお客様にはご家族様にもより丁寧にご理解いただけるように引き継ぎ取り組んでいきたい。

(3) 意見交換（テーマに沿った意見交換）

- ① 実際に相談現場ではオンラインでの契約に関するトラブルが発生しているのか。
- ② 発生しているとしたらどのようなトラブルか。

【意見】

- ・協会の週末相談というものでこの事例をださせていただきました。AIの問題で、チャットでのやりとりをするなかでトラブルが起きている。AIは万能ではなく、AIに入力されたデータにないものは考慮ができず、AIによっては学習するデータによって精度もまちまちで差がある。AIのチャットで上手くいかなかったときに何かトラブルを解決するような方法については、それぞれの事業者さんの方がいろいろな方法を消費者に情報提供していただく必要があるのではないか。その情報発信をお願いしたい。

【事業者回答】

- ・（A社）弊社の方ではコメントチャットでのお問い合わせに対応しており、AIを導入している。AIで対応できないものに関してはオペレーターチャットで、人が受け答えをするという形をとっている。弊社の場合には、カスタマーセンター、店舗でのフォローが可能なものとチャットでのお答えになるものがある。チャット限定のものであっても例外的に弊社のシステムトラブル的なものが要因であった場合や弊社側に責任がある場合には音声等での対応をする場合もある。
- ・（B社）当社の方でもAIチャットで対応しており、チャットの中で行き詰まってしまった時にはAIのチャットではなくて人に切り替えることができるものと、オンライン専用で、当初からサポートがチャットに限られており、オンラインだけで対応させていただいているものがある。
- ・（C社）オンラインでの対応が基本である。AIについては、一般的な質問はAI、個別の質問や個人情報絡むような案件は人が行っている。AIと人をシームレスに使っているため、対応できていると思う。やはりそれだけでは解決しないという声も出ています。春から、店舗での対応を有料で提供している。有料であることにもご意見は出ているが、オンラインでの対応によって安さが実現されているのでご理解、ご納得をいただいた上で、有償での店舗サービスをしている。

(4) 意見交換（その他）

【意見1】

フィッシング詐欺についてだが、携帯払いで請求があったという相談があった。一度請求があると携帯料金と一緒に引き落とされてしまい、金額が高額になり、10万くらいになってしまった。携帯代は払うが携帯払いを止めてほしいとお願いしても止めてもらえず、払うしかない状況である。キャリア決済には不当な場合に止めるという義務はないのだが、なんとか詐欺的なものだと分かった場合は切り離して支払いをするのは難しいのか。

【事業者回答】

カード払いであればそのスキームに乗っ取った対応ができるが、携帯払いについては申し訳ないが、お支払いをお願いしている。今後、どのような救済ができるかは検討していきたい。

【意見2】

連鎖契約について、マルチ販売で販売代理店を募集している事業者がある。総務省にお考えをお聞きしたい。マルチで商売を行う方は金儲けが目的であり、販売代理店としてきちんと活動できるとは思えない。我々のところでも相談が1件あり、行き詰まっているのだが、マルチで代理店ということにどのようにお考えなのか、ご意見やご感想をいただきたい。

【総通局回答】

連鎖契約での販売代理店募集で、ご心配されている件についてこちらも考慮している。九州に限らず全国展開している問題であるため、その点も含めて本省の方でも考えていかなければならないという認識がある。連鎖販売取引であることが直接犯罪になるわけではないため、連鎖販売取引の規定にあっているかが1つある。携帯の販売ではSIMの販売などが多いが、そこをしっかりとガイドラインに沿うような形で販売が行われているかを見ていく必要があると考えている。今後、問題が増えていくようであれば制限をかける、ガイドラインに盛り込んでいくなどの必要がある。そのような事例を蓄積していくことで、今後の制限につなげていきたい。今すぐ何かできる訳ではないが、情報を提供していただきたい。