

令和3年度第1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9月3日(金) 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) 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「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」）

(4) 相談事例に現れた問題点に関する意見交換

(5) その他

4 意見交換で取り扱った主な内容

(3) 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「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」）

<主な意見等>

- ・ WEB契約専用のサービスでは、問い合わせもチャットに限定されており、それもAIが対応しているため、何度問い合わせても的外れな回答の繰り返しで、契約条件について聞きたいのに、必要な情報が得られなかったという苦情があった。
（消費生活センター等）
 - ← 同じサイト内に、専用オペレーターに質問できる画面が用意されている。また、その受付拠点も、順次増やしている。（携帯事業者①）
 - ← AIの学習機能により、回答内容の制度は上がっていると考えている。また、質問内容の様子を見ながら、適宜のタイミングで、AIからオペレーターに交代するようにしている。（携帯事業者②） ← チャットで「オペレーターに代わって欲しい」と言えば、代わるようにしている。
（携帯事業者③）
 - ← AIではなく、オペレーターが対応しているが、最初の、質問事項のカテゴリ分けを行う部分で、チャットボットが対応しており、そこがわかりにくいという苦情があることは承知している。（携帯事業者④）
- ・ テーマに寄せられた資料を見てみると、生じているトラブルの内容はサポートが無く困るであるとか、契約書面が紙で出てこないといったものであり、オンライン契約の問題というより、一般の契約としてここが足りないから問題があるという指摘と見受

けられる。情報通信に関するリテラシーを持った人なら、問題なくできる。今後は、「リテラシーを持つ人は、安価だがサポートの薄いWEB契約専用のサービス。持たない人は、安くはないが、サポートの厚い店頭契約のサービス。」というように、二極化していくと思う。（座長）

← 中には、リテラシーが「中間」の人もいて、キャンペーンの特典や、ポイント取得を目的に、「冒険的(野心的)」にチャレンジした結果、契約できずに消センへ相談してくる。このような場合に、適切なアドバイスができるよう、事業者と消センとの間で、情報交換を密にしていくことが大切。（消費生活センター等）

← オンライン限定プランについて3、4月は問い合わせ多かったものの、最近は落ち着いている。同じキャリアなのに店舗で対応できないのはおかしいと言われると困る。キャリアにおいては店頭でも提案できるようなプランがあるとありがたい。（事業者団体）

← 複数のプランを提供しており、オンラインでも店頭でも利用できるよう展開している。（電気通信事業者）

(4) 相談事例に現れた問題点に関する意見交換

① 光回線と光卸し回線の同時販売や、短期間での乗り換えを勧める販売事例

ア 事例概要

・ 代理店の勧誘を受けた高齢者が、光事業者の光回線を契約したところ、後から、携帯事業者の光卸し回線の申込書が送られてきて、代理店に言われるまま、記載した。

代理店の案内を見ると、「光回線を契約した1ヶ月後にこれを解約し、光卸し回線に乗り換える」とされていた。

また代理店は、光事業者の代理店とは名乗っているが、携帯事業者の代理店であることは、口頭でも書面でも、伝えていない。

イ 論点

・ 携帯事業者の代理店であることを伝えないのは、「事実不告知」ではないか。

ウ 事業者回答

・ 現在、「光回線→光卸し回線」の乗り換えの営業は、させていない。

そのような事実が確認されれば、代理店に対する指導を行う。（固定事業者①）

・ 光回線普及の過渡期には、代理店構造も複雑だったが、苦情が多くなったため、現在では「登録制度」を導入して実態把握に努め、代理店の適性チェックを行っている。（携帯事業者①）

・ 研修を行っている。事案が発生した場合は1次代理店経由でしっかり伝えるよう努めているし、当社に呼んで指導することもある。（固定事業者②）

② 代理店職員の確認不足により、本来なら不要であったスマホを契約した事例

ア 事例概要

・ 代理店のイベントでプランの見直しを勧められた。

同一事業者のスマホと、他社のWI-FIを使っていることを伝えると、「もう1台スマホを契約し、テザリングした方が、通信料金が安くなる」と言われて契約したが、1台目のスマホを契約した直営ショップに聴いたら、「1台目のスマホだけで、テザリングもできる」と言われ、その直営ショップのスタッフが「サポートセンターへダイレクトホットラインで連絡し」、2台目を解約できた。

同一事業者の代理店なのだから、確認は容易なはず。

イ 論点

- ・ この、「サポートセンター、ダイレクトホットライン」とは、直営ショップのみがつかえるものか、全てのショップが使えるものか。
- ・ 店舗スタッフの確認不足、説明不足により本来とは異なる意図で契約したものであり、適合性原則違反ということで、確認措置で契約解除できないか。

ウ 事業者回答

- ・ 「サポートセンター、ダイレクトホットライン」は、事業者がショップに対するサポートをする組織で、直営か否かを問わず利用できる。（携帯事業者①）

エ 総務省回答

- ・ この事例がすぐに該当するか否かは精査が必要でケースバイケースだが、説明不足があれば、解除はあり得る。

(5) その他

① あんしんショップ認定制度について

- ・ (1) あんしんショップはキャリアショップの何割ほどか。(2) あんしんショップでの苦情相談はどのように把握しているのか。（消費生活センター等）
← (1) 70%ほどがあんしんショップの認定を受けている。(2) 3,338店舗で苦情の収集をしているがあんしんショップに絞っては分析していない。（事業者団体）
- ・ あんしんショップ認定制度の更新について研修だけでは消費者の安心が担保されるか疑問。現場の率直な意見としてはあんしんショップだから大丈夫と言える制度になっていないという認識。せめてあんしんショップの苦情だけでも直接聞いて欲しい。（消費生活センター等）
← ご指摘真摯に受け止める。消費者保護の横展開など互いを研磨する取組を進めている。（事業者団体）

② キャリア決済について

- ・ キャリア決済の上限金額等を電話連絡で事業者側に設定して頂くことはできないか。（消費生活センター等）
← サポートセンターやショップへ問い合わせてもらえば、操作の説明はできるが、操作自体はユーザーが行う必要がある。（携帯事業者各社）
（システム上、不可能なキャリアもある。）

- ・ 不正利用の疑いがある、身に覚えのない請求については、その分のみ支払い留保することはできないか。

（消費生活センター等）

- ← 契約上、通信料と合算して請求するものなので、一部留保はできない。不正利用については調査の上補償することとなる。（携帯事業者各社）

③ 代理店の勧誘について

- ・ 同じ事業者の違う代理店による訪問勧誘が続くことがあるが、これを無くすことはできないか。代理店間による顧客の取り合いになっていないか。（消費生活センター等）

- ← 現在では、販売エリアを決めて、重複しないように配慮している。

また、同一事業者のユーザーか否かわからずに訪問し、ユーザーであることがわかった場合には、勧誘をやめて退去するよう、指導している。（携帯事業者）

④ 端末と通信の完全分離について

- ・ 各社の対応状況を伺いたい（消費生活センター等）

- ← 社内でも販売代理店に対しても適切な販売を行うよう周知・指導徹底している。

（携帯事業者各社）

⑤ オンライン注文の商品について

- ・ オンラインで誤って注文後受け取ってしまった商品についてはキャンセル出来ない規程は消費者に不利なものではないか。（消費生活センター等）

- ← 問い合わせがあれば事情により受け付ける等柔軟な対応もしている。規約については変更も踏まえて検討している。（携帯事業者）

- ← 通信販売なので確認した結果の購入であれば解約できないことが自然ではとも考える。（座長）

（以上）