

令和3年度沖縄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9月9日（木）13:30～15:10

2. 開催方法

Web会議（Webex）

3. 議事

- （1）電気通信事業分野における消費者保護に係る各種取組等の情報提供
- （2）相談事例に基づく質問・要望事項等に係る意見交換
- （3）テーマ「電気通信サービスの苦情・相談処理体制の在り方について」に関する意見交換
- （4）その他

4. 出席者

消費者支援機関：沖縄県内の消費生活センター等6機関（9名）

電気通信事業者：6社（35名）

電気通信事業者団体：2団体（6名）

総務省：総合通信基盤局電気通信事業部消費行政第一課（3名）

沖縄総合通信事務所（4名）

5. 相談事例に基づく質問・要望事項等に係る意見交換の概要

相談事例①「不適切な電話勧誘によるトラブル」

【相談概要】

電話勧誘により光回線の変更契約を行ったが、説明の内容と異なり解約したい

【質問・要望等】

電話勧誘による契約トラブルが散見される。代理店によるメリットのみを強調する勧誘行為が問題と考えられる。責任の所在を明らかにする意味でも代理店を登録制にすることは可能か。

【事業者からの回答】

事前に電気通信事業者（当会構成員）から当該質問に対していただいた回答に基づき、各事業者（4者）からそれぞれ説明を受けた。

※令和元年10月1日より販売代理店届出制度施行

【回答に対する消費生活センターからのコメント】

事業者からの回答について相談員へも情報共有し、今後の相談業務に生かしていきたいとの回答があった。

相談事例②「不適切な故障対応とその改善要望」

【相談概要】

スマホを契約後、不具合に気づき、翌日購入した量販店で修理してもらったが、二日後、三日後と同様の症状が発生し、携帯ショップで修理してもらってもしばらくすると同様の症状となる。量販店に端末の交換を求めたが「10日を過ぎているから交換できない」との回答だった。契約直後からの不具合なので交換してほしい。

【質問・要望等】

質問：契約初期に故障の相談を受けた場合の対応、また、交換対応が可能な期間、故障の症状、申し出方法などを教えてもらいたい。

要望：苦情対応の充実のため、店舗間での情報共有をお願いしたい。

【事業者からの回答】

事前に電気通信事業者（当会構成員）から当該質問に対していただいた回答に基づき、各事業者（4者）からそれぞれ説明を受けた。

【回答に対する消費生活センターからのコメント】

苦情相談等の内容を事業者ごとに蓄積しており、必要に応じて共有していることがわかった。また、各社の故障対応についても相談員と情報共有し、今後の相談業務に生かしていきたいとの回答があった。

相談事例③「聴覚障害者との契約等における対応について」

【相談概要】

聴覚障害者が店頭で筆談により説明を受けて機種変更等の契約を行ったが、変更前の端末代金の未納など、予期していなかった金額が発生してしまい支払いが滞ってしまった。分割払いをしてでも携帯電話は引き続き利用したい。

【質問・要望等】

事業者への質問：各事業者において聴覚障害者に対するセールス活動や対応面で注

意している点や困っている部分、改善をしていこうと考えていることがあれば伺いたい。

行政への質問：令和3年7月1日からスタートする電話リレーサービスを聴覚障害者が利用した場合の負担金はどれくらい発生するのか。また、利用状況等について教えていただきたい。

【事業者及び総務省からの回答】

事前に電気通信事業者（当会構成員）及び総務省から当該質問に対していただいた回答に基づき、各事業者（6者）及び総務省からそれぞれ説明を受けた。

【回答に対する消費生活センターからのコメント】

独自のマニュアルや筆談など工夫をして対応していることが理解できてよかった。

今後の相談業務に生かしていきたいとの回答があった。

総務省からの回答についても（一財）日本財団電話リレーサービスへのURLを相談員へ配布し、情報共有を図るとの回答があった。

6. テーマ「電気通信サービスの苦情・相談処理体制の在り方について」に関する意見交換
- テーマについて消費生活センターからは、①苦情を具体的に解決する第三者機関の窓口の設置、②フリーダイヤルによる相談窓口の設置などが主な意見としてあった。
- 電気通信事業者からは、①お客様対応の専用窓口の設置（一元対応）、②対応記録に基づく状況把握及び調査・確認、③同内容の苦情再発防止に向けた改善方法の検討とその社内共有体制など、各者の苦情対応について説明が行われた。