

令和3年度中国地方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9月16日（木）14時00分～16時10分

2 開催場所

中国総合通信局 第2会議室

オンライン会議

3 議事

- (1) 電気通信サービスの消費者保護に係る取組
- (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 消費生活センターが受付けた相談事例に基づく質問・要望の主な内容

(1) 取り扱った主な内容

① 亡くなった父の携帯電話の利用料

ア 事例概要

亡父が契約していた携帯電話の利用料金の引き落とし額について、書面にて請求内容を教えてほしい。

イ 論点

家族への情報開示方法

ウ 事業者回答

契約者が死亡した場合は、契約者の家族・承継者の証明書類を示していただければ開示が可能となる。開示請求内容によって開示できない部分があるので、事前に問い合わせしていただきたい。

② 格安スマホのバーコード決済

ア 事例概要

格安スマホへ乗り換えを行い、端末も変更したが、残っていたポイントが新しい端末へ移行できなかった。契約事業者のチャットでは解決できなかった。

イ 論点

残ったポイントの移行方法

ウ 事業者回答

オンラインで手続を行うサービスであったが、チャットが不便というご指摘があったということで有人チャット受付を増設した。また、現在はキャリアショップにて有料で手続サポートを行っている。

エ 総務省見解

キャッシュレス決済関連の相談窓口は金融庁内にある。また、関連する推進団体もある。

③ スマホの特典付きの乗り換え

ア 事例概要

ポイントが付与されるキャンペーンを利用して乗り換えをしたが、指定の時期が来てもポイント付与がされなかった。

イ 論点

ポイント付与に関するお客様IDの連絡サポート

ウ 事業者回答

ポイント関連のサポートは、電気通信サービス事業者ではなく別会社が行っている。ポイント付与指定時期の段階で丁寧なサポートができるように、販売代理店を指導する。

④ 光回線の契約乗り換え

ア 事例概要

光回線とプロバイダのセットでの乗り換えで、今までの料金より安くなるという勧誘だったが、税抜きの料金説明で実際には料金が高くなっていた。

イ 論点

契約前のサービス料金の確認方法

ウ 事業者回答

以前のサービス料金の確認方法とお客様とのコミュニケーションが不十分であった。各販売代理店に不十分な対応とならないように指導徹底する。

⑤ プロバイダの乗り換え

ア 事例概要

プロバイダ事業者から光回線乗り換えの勧誘があった。その際、光回線解約をした場合、従来使用していた固定電話の番号が使えなくなることの説明がなされず、またセット割していた携帯電話利用料金も高くなった。

イ 論点

消費者、消費生活センター、電気通信事業者及び販売事業者とのコミュニケーションの在り方

ウ 事業者回答

問題解決にあたり、事実確認から対応完了までに多くの時間を要した。そして、セット割のヒアリングが出来ていなかった。今後は、迅速な対応が可能になるように仕組みを構築していく。

⑥ 携帯電話会社がキャンペーン通りのポイントを付与しない。チャットでは解決にならない

ア 事例概要

端末購入を条件としてポイント付与されることを期待していたが、それがなかった。また、チャットでは上手く対応できなかった。

イ 論点

キャンペーンのサイト掲載方法とチャット以外の対応方法

ウ 事業者回答

関連キャンペーンの利用条件として購入機種指定があったため誤解を与えた。FAQを含めサイト内のキャンペーン掲載方法を改善する（これまでのキャンペーン内容も掲載）。チャットによる解決ができない場合は、事業者内のアドバイザーに繋がられるようにした。

エ 総務省見解

電気通信事業における広告表示のあり方については、関係団体において作成されており、留意事項が取りまとめられている。

⑦ 高齢者の電気通信契約

ア 事例概要

Wi-Fiルータ故障でショップを訪問したところ、光回線の勧誘と不必要なスマホ端末を持ち帰らされ、後にスマホの契約がされている状況が判明した。

イ 論点

高齢者の適切なニーズの確認方法

ウ 事業者回答

顧客に対しては、理解度に合わせてサービス・商品の提案をしているところである。しかし、案内・確認・判断不足ということもあったことから、販売代理店へ再発防止指導を行った。年齢により、書面による契約書発行や家族同伴のお願いをするなど、適合性の原則に基づく対処を徹底している。

⑧ スマートフォンの家族割

ア 事例概要

夫婦でスマートフォンを契約する際に、家族割で契約申し込みしたはずが、後に家族割になっていなかったことが判明した。

イ 論点

販売代理店の対応状況

ウ 事業者回答

販売代理店の対応からみて、家族割が適用されていなければならない状況であった。また、販売代理店から返金提案をするケースであった。

(2) 主な意見等（消費生活センター）

- 契約者に関係する料金等の情報について、家族等から開示請求があった場合、事業者としてその対応方法について統一したルールを確立することと、解約手続の時にその方法を説明してほしい。
- 格安スマホの相談処理については、電気通信サービス以外の部分について、もう少し丁寧なサポートが受けられるようにしてほしい。
- ポイント付与期限が近づいた時の相談対応において、事業者はもっと親身になって利用者へ対応してほしい。

- 消費者に対しては、回線事業者、プロバイダ事業者、販売事業者、販売代理店がいったいどこなのか、きちんと説明してほしい。
- 事業者は、消費生活センターに対する専用窓口を設置していただきたい。
- 多くの相談者は、電話対応による解決方法を望んでいる。また、サイト上の適切な広告掲載とトラブル時における適切な対応をしてほしい。
- 販売店は、客の年齢や障がいの程度だけでなく、接客状況の中でニーズ等を見極めて適切な対応をしていただくよう配慮してほしい。
- 販売代理店店員の接客対応に問題行動がある。職場環境との関連もあるが、事業者側の従業員教育をしっかりとっていただきたい。

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) 取り扱ったテーマ

「販売代理店の勧誘に関する課題について」

(2) 主な意見等

① 適合性の原則の関係について

通信サービスに関する苦情・相談を受ける中で、勧誘行為に関して販売代理店側に求めるものと事業者側の各種対策など。

- 大変難しいことではあるが、接客時の細やかな対応で高齢者の判断能力を見極めてほしい。(消費生活センター)
- 高齢者や障がい者には、長時間説明を聞くことが負担となることに十分に配慮した上で、来店者の話をよく聞き説明をしっかりとっていただきたい。(消費生活センター)
- 特に高齢者には、より丁寧で分かりやすい説明を心がけて対応するとともに、必要に応じてご家族等へも確認をしている。(事業者)
- 販売代理店スタッフ向けの対応マニュアル作成、定期的な研修実施、法令遵守に関する規定マニュアルの販売代理店向けポータルサイトへの掲載などの対策をしている。(事業者)
- 高齢者に対しては、契約前の専用チェックシートを用いて理解度の確認をしている。また、契約内容の確認は来店後において家族に対しても確認している。(事業者)
- 接客時には、顧客のニーズを確認するようにしている。また、契約等の内容が案内できる動画も活用している。(事業者)
- 高齢者の場合、特に光回線の電話勧誘においてサービス内容に関する説明書類を送付し、事後電話による説明を行っている。(事業者)

② 届出媒介等業務受託者の届出番号記載の関係について

契約関係書類に記載すべき届出媒介等業務受託者の届出番号に関して、販売代理店側の問題点と事業者側の指導状況など。

- 電気通信サービスと連鎖販売取引（格安SIMのネットワークビジネス）について、契約書類に届出媒介等業務受託者の届出番号が記載されていなかった事例があった。販売代理店の業務適正化を図るためには、契約関連書類に届出番号を記載すべきである。（消費生活センター）
- 販売代理店のスクリプトチェックやキャラバン・勉強会を通じて指導を徹底している。（事業者）
- 届出番号記載に関してはルール化しており、重要事項説明書類の印字システム化や注文システム非設置店ではゴム印で押印している。関連して、法令（届出制度）による定期報告実施の指導を徹底している。（事業者）
- サービス提供条件の説明書面に届出番号を記載するよう、販売代理店に対して研修等により指導している。（事業者）
- 販売代理店に対しては、届出番号記載の有無確認を実施している。（事業者）
- 顧客へ手交する書面には、届出番号以外に事業者として管理している登録番号の記載も実施している。（事業者）
- 関連法令・規則や各種ルールに従ってもらうように指導した上で事業展開してもらうよう徹底している。（事業者）

（3）その他関連団体からのコメント

- 当団体として個人情報保護に関するガイドラインを定めており、これを遵守するように各会員へ徹底している。一例としては、パンフレットなどにゴム印で届出番号を押印するとともに、サービス内容説明時には手交する名刺に販売代理店名と連絡先を記載することとしている。（事業者団体）
- 自助努力で年間2万件の顧客情報を収集、会員等へ周知共有し、事業者と改善策を話し合いながら取り組んでいる。また、コンプライアンス啓発、不適切販売抑止啓発、高齢者に対する丁寧な説明に関する動画を独自に作成し、会員の販売代理店スタッフに視聴してもらい、トラブル防止に取り組んでいる。（事業者団体）
- 電気通信サービスの相談件数は5年前と比べ4分の1となっており、総務省・通信事業に携わる事業者の苦情削減に向けた取組によって減少したものと考えている。今後もこれらを推進していくよう努力する。（消費者団体）

以上