

令和3年度上半期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17日(金)13時30分から16時00分まで

2. 開催場所

北海道総合通信局 第一会議室及びZOOMによるハイブリッド開催

3. 議事

- (1) 総務省からの情報提供
- (2) 事業者・消費者団体からの情報提供
- (3) 消費生活センターからの相談事例
- (4) 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「電気通信サービスの苦情・相談処理体制のあり方」)
- (5) その他

4. 消費生活センターからの相談事例に基づく質問・要望の主な内容

- (1) 販売代理店によるインターネット光回線の訪問販売時の虚偽説明

ア 事例概要

訪問販売で光回線接続サービスの虚偽説明があった事例。

イ 論点

- ① 販売代理店等による勧誘後、電気通信サービス事業者から申込内容について確認のためのコールバックを行う場合、申込内容等に対する消費者の理解度に係る判断基準や、理解度合いが低いことを理由とした事業者側からの契約拒否事例はあるのか。
- ② 訪問販売の場合、録音等が残されないため勧誘状況の客観的な事後確認は難しいと思われるが、寄せられた苦情に対してどのように対応しているのか。
- ③ 電気通信事業法や北海道消費生活条例の遵守状況について、どのように監督・指導しているのか
- ④ 複数の代理店からの苦情が寄せられるケースがあるが、行政指導を行う場合、指導の対象となる代理店のみ調査を行うのか、販売代理店の登録制度を利用して他の代理店等の苦情の精査等も行っているのか。
- ⑤ 未だに、勧誘時の虚偽説明や説明不足に係る相談が寄せられていることから、今後もモニタリング等を活用して行政指導等を行っていただきたい。

ウ 事業者回答（複数事業者からの回答）

【論点①について】

- 勧誘後のコールバックは販売代理店の訪問販売担当者とは異なる担当者にて実施。コールバック内容は、取次を行うサービスの重要事項を再説明した上で不明点等を全て解消した上での申込受付とし、この際にお客様がお申込を拒否された場合はキャンセル受付を義務付け。なお、定期的にコールバック時の録音音声を確認し、各規定が履行されているかを確認。
- 訪問販売後、代理店の別担当者より申込内容確認のコールバックを実施。確認にあたっては、一方的なご説明ではなく、不明点や疑問点がないか必ずお伺いし、お客様の理解度を確認しながら進めるよう代理店を指導。ご理解いただけていない場合は再度ご説明し、改めてお申込みの意思確認を実施。
- 販売店からの後確認の架電とは別に、契約から概ね2日後に、弊社コールセンターより契約者様へ架電の上、改めてご契約の意思確認を実施。その際、キャンセル意向を示された場合はキャンセルを受付。

【論点②について】

- 北海道消費生活条例に定める訪問販売お断りステッカーの存在は承知。そこへの訪問を禁止するよう措置しており、各地域の条例があれば各代理店に対し注意喚起を実施。
- 代理店の説明等に問題がある恐れがある苦情を検知した場合、事実確認のうえ、規定違反对応を検知した場合には、違反内容に応じた指導を実施。事実確認が出来かねる場合でも、完全に否定する事実が確認出来ない場合、お客様のご申告内容を事実として考え、指導を実施。
- 個別の販売トークに関しては確認が難しいため、法令・ガイドラインから外れたトークがないよう事前の研修をはじめとした販売員教育を実施。苦情が上がった際は販売店に事実確認をした上で顧客申告も合わせ客観的に判断。なお、事案により当事者である販売員を含め所属販売店・一次代理店との面談を実施し、同様の苦情が発生しないよう指導。

【論点③について】

- 電気通信事業法や北海道消費生活条例等に抵触することのないよう、関係法令をもとにガイドラインを策定し、遵守した勧誘を行うよう販売代理店へ指導。
- ガイドラインの遵守状況については、定期的に代理店への監査や、申込内容確認電話のモニタリング等により、万一、不適切な点が確認された場合には是正等の指導を実施。

エ 行政からの回答

【論点④について】

- 「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」に基づき、総務省(本省及び各総合通信局)において利用者からの情報提供の受付を行うと共に、国民生活センター、消費生活センター等他の機関・団体において受け付けた苦情・相談等の情報を活用し、「随時調査」を実施し、通信事業者等の利用者保護規律違反等が認められた場合には、行政指導等必要な措置を実施。
- 随時調査は、基本的に指導対象となる「媒介等業務受託者(いわゆる販売代理店)」の調査であり、販売代理店登録制度を利用して他の販売代理店等の苦情の精査等の実施有無については、案件に応じて判断。

【論点⑤について】

- 上記基本方針に基づき、随時調査、定期調査、苦情傾向分析等を通じてモニタリングを行い、電気通信事業の健全な発達、消費者利益の確保のため、今後も適切に対応。

(2) eSIM 限定スマートフォン端末のオンライン契約のトラブル ア 事例概要

携帯電話会社の web サイトからネット申込により電話回線とスマートフォン端末を同時契約。併せて、オプションで希望の電話番号を選択し、SIM カードは選択肢がなく、そのまま決定ボタンを押したところ、数日後スマホ端末が届いたが利用不可。携帯電話ショップで確認したところ回線契約がなされておらず、その場で回線契約を実行。相談者は通信販売に慣れており、画面はよく確認したはずで、web サイトの説明表示がわかりづらかったのではないかと。

イ 論点

- ① eSIM 限定機種をオンライン購入時、回線契約等に関する注意喚起や確認システムの設置如何。(未設置の場合、改善予定如何)
- ② Web 申込み時、注文ミス防止に寄与する工夫の有無。今後、SIM フリー端末や SIM ロック解除に関しての相談が今後も寄せられることと思われるが、特に Web 申込みでミスが起きないように広告や申込画面の充実に努めていただきたい。
- ③ 当該相談のように、契約者は回線契約も希望していたが、スマホ本体のみの契約になっていた場合、電気通信事業法の適用如何。また、今後は SIM フリー端末、SIM ロック解除に関連する相談増が予想されるが、今後の規制等についての情報如何

ウ 事業者回答（複数事業者からの回答を抜粋）

【論点①について】

- 申込画面にて、回線契約のみあるいは製品のみを選択した場合、注意を促すポップアップを掲出機能を 2021 年 1 月に実装済み。本事例のように、eSIM 対応製品のみ申し込みの場合、その旨注意喚起が掲出されるが、他方、「製品のみ申し込みだけでは当社回線を使えない」旨の記載は現状ないため、文言の改善を検討。

【論点②について】

- SIM と製品の不一致、お申込み住所と本人確認書類情報の不一致等、よくあるお問い合わせやお客様が間違いやすい手続き項目については、その手続き画面上に注意喚起の表示やチェックボックスを設けての確認を行うことで、お客様の希望しないお申込み内容とならないよう工夫を実施。
- 弊社オンラインショップでは、ご契約内容に齟齬が生じぬよう、ご契約確定前に契約内容や料金等の確認画面を設置済み。
- 注意点・手続き方法等については、ブランドごとに HP 上にて説明を実施。動画を活用した解説等工夫しているが、ご指摘を踏まえお客様のお手続きにミスが発生しないようわかりやすい説明に努める。

エ 行政からの回答 【論点③について】

- 電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドラインのとおり、電気通信事業法及び同法施行規則に基づき、電気通信事業者等は、利用者の知識及び経験並びに契約締結の目的に照らして、利用者に理解されるために必要な方法及び程度で提供条件概要説明を行わなければならない(いわゆる適合性の原則)。事業者には利用者の利用実態等に応じた適切な対応が求められ、説明方法の妥当性等は、最終的には個別具体的な事情に応じて判断。
- また、SIM ロックに対する今後の規制については、今般「移動端末整備の円滑な流通・利用の確保に関するガイドライン」の改正を実施(8月 10 日公表)。本改正により、改正後の同ガイドラインの規定が適用される令和3年 10 月1日以降に発売される端末については、SIM ロックの設定は原則禁止。

5. 総務省、消費生活センター及び事業者間の意見交換の主な内容 (テーマ「電気通信サービスの苦情・相談処理体制のあり方」)

<主な意見等>

【消費生活センター】

① 相談業務における効率化・サービス向上のために工夫している事例

- 電話と来所相談の他、メールによる相談も受付ているが、メール相談は相談員が回答を作成し、内部決裁後に返信するため回答に時間がかかること、相談者の申し出だけでは具体的な助言が難しいケースも多いことも課題。
- 消センでのあっせん終了後、市町村側で事案についての問題点や改善策について、改めて各事業者本社のお客様相談室に、相談者の承諾を得た上で具体的な相談内容及び代理店名について相談・情報提供を実施。抽象的な注意喚起ではなく、実効性の高い具体の指導・改善が行われることを期待。

② これからの相談窓口のあり方について(体制・システム面等)

- 昨年度より出勤抑制を目的として、在宅勤務を導入。相談受付や処理等が出勤時にしか行えず、コロナ禍での相談件数増加に伴い相談員の負担増が課題。
- 相談窓口で契約書面等の確認には、主に FAX を利用しているが、自宅に FAX を持たない世帯も多く、スマホで写真を撮ってメールで送信してもらうなどの方法も利用できるように、相談窓口でもメールの利用は必要と思われる
- LINE やチャットなどによる相談は、詳しい状況の聞き取りには向いておらず、返答も断片的になるなど、相談業務にはあまり向いていないように思う。また、相談窓口で、メールやチャットで返答した場合に、その返答を切り取ってネットで公開されるなどの心配がある。

【電気通信事業者】

① 通信サービスの苦情・相談を円滑に処理するための取組み事例

- お客様からご意見・ご要望を直接承る「専用電話窓口（お客様相談室）」設置により、お客様の声やお困りの状況を正確に把握し、迅速な対応が行えること、また、サービス改善に繋がる事例を社内へフィードバックしやすいことなどのメリットがある。
- オンラインにて 24 時間 AI チャットで問合せ対応可能なほか、的確な回答を行えるよう、チャットシステムの機能向上を図っている。システムでの解決が難しい場合、オペレーターによる対応に切り替え、円滑な解決に努めている。
- 消費生活センター相談員様専用窓口では、専任の担当者が調査から回答までワンストップで対応。また、社内各部門との連携により、再発防止の取組を実施。
- 光コラボ商材については、テレコムサービス協会 FVNO 委員会『重要事項説明項目とトークの手引き』も踏まえた当社および代理店の名乗りを含めた契約前のご説明を行うことを徹底することをルール化。必要に応じ当社による代理店スクリプトのチェック、代理店キャラバン・勉強会等を実施し、指導の徹底を図っている。
- サービスイン後の苦情などの発生をなくすために、契約時には直接の対面説明・契約手続きが基本。電話受付については、速やかに受電できる体制を取り、お客様の利便性を考慮し 19 時まで 365 日体制を確保。電話のみで説明しがたい場合は直接訪問しての説明も行っている。
- 高齢者に対しては、TCA 自主基準に則り、65 歳以上の契約者で初めてスマホをお持ちになるお客様には、その場で電話のかけ方、メールの使い方、インターネットの使い方などを操作説明し、理解できたかどうかの署名を例外なくいただく仕組みとなっている。
- 80 歳以上のお客様がお一人で来店された場合はご家族等に架電確認し契約の同意をいただくことを徹底。その他、無料のスマホ教室等を開催しアフターフォローにも努めている。

② 通信サービスの苦情・相談について、なぜ複雑化してしまうのか

- 状況により複雑化しているケースがあると認識。複雑化の要因としては、お客様にサービス内容や料金等を十分ご理解いただけていない場合などが挙げられる。
- 通信サービスは、目に見えない・手に取れないものであるため、利用者にとってわかりづらいこと。また、お問い合わせを構成する要素として、端末の操作方法に関するもの、契約内容に関するもの（プラン・オプション等）、通信環境に関するもの等があり、かつ、これらの要素が単一ではなく、複数絡みあった状態でお問い合わせに繋がるケースが多いことが、複雑化の原因と考えられる。