

令和3年度近畿電気通信消費者支援連絡会（第26回）開催報告

1. 開催日時

令和3年9月22日（水）13：30から15：27まで

2. 開催場所

Web会議システム（Webex）によるオンライン開催

3. 議事

- (1) 総務省からの情報提供（資料配付のみ）
- (2) 事業者団体等からの情報提供（資料配付のみ）
- (3) 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
- (4) 総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換

4. 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認知症の高齢者への光回線の勧誘

ア 事例概要

契約書類に記入する際に、虚偽の内容（実際より20歳若い年齢）で記入するよう業者に促された。

イ 論点

年齢詐称を促す行為や適合性の原則に反する行為をした代理店に対する厳正な対処を要望。

ウ 事業者回答

訪問した二次代理店は光回線の代理店契約を既に解除され、詳細は確認できなかったが、不適切な対応であった。代理店に対しては、適合性の原則に配慮した説明を行うよう指導し、マナーブックやコンプライアンスブックの配布等の教育・指導や定期的な監査を行っている。

エ 総務省見解

電気通信事業者は、媒介等業務の委託をした場合には、当該委託を受けた者（媒介等業務受託者）に対する必要かつ適切な監督等が行われるための措置等を行う必要がある。総務省では、引き続き、電気通信事業者及び業界団体等に対して、法令及びガイドライン等の遵守についての周知等を行っていく。

②光回線契約にあたり年齢詐称を指示した代理店

ア 事例概要

契約書類に記入する際に、虚偽の内容（実際より10歳若い年齢）で記入するよう業者に促された。

イ 論点

年齢詐称を促す行為や適合性の原則に反する行為をした代理店に対する厳正な対処を要望。

ウ 事業者回答

虚偽の年齢を登録させた不適切な販売行為は事実。高齢者に関する当社ルールを回避する意図があったと推測。代理店に対し厳重注意と是正対応を指示した。代理店監査では、年齢に応じた対応を監査項目としており、代理店監査担当者に対し本事例の共有と注意喚起を実施した。

エ 総務省見解

電気通信事業者は、媒介等業務の委託をした場合には、当該委託を受けた者（媒介等業務受託者）に対する必要かつ適切な監督等が行われるための措置等を講じる必要がある。総務省では、引き続き、電気通信事業者及び業界団体等に対して、法令及びガイドライン等の遵守についての周知等を行っていく。

③高齢者への不要な勧誘

ア 事例概要

インターネットを使っていない高齢者に対して、光回線だけでなく、不要なオプション（携帯電話への転送等）を勧誘。利用者は契約した記憶が全くないとのこと。

イ 論点

不要なオプションの解約方法が利用者本人からの電話に限られている上、つながりにくい。更に、解約窓口で、自動アナウンスが高齢者には速すぎて操作が困難。

ウ 事業者回答

高齢者への説明について全代理店に向けて再度周知・徹底を図る。本件では、説明書面の送付後の説明が未実施だったため、当該代理店に対し指導・改善を行う。オプションの解約は、電話による手続きを基本としているが、御意見は今後のサービス改善の参考とさせていただく。

④アナログ回線使用者への光回線の勧誘

ア 事例概要

アナログ回線を利用している高齢者にとっては複雑な料金・サービスを内容とする光回線の勧誘をし、その際の説明も不十分。

イ 論点

光回線をアナログ回線に戻す際の費用負担や手続についてセンターがあっせんに入った際に、電気通信事業者と代理店の説明内容が異なり、対応に時間がかかった。

ウ 事業者回答

高齢者への説明について全代理店に向けて再度周知・徹底を図る。今回、貴センターに御迷惑をおかけして申し訳ない。販売後の顧客対応については、いただいた御意見を、今後のサービス改善への参考とさせていただく。

⑤新料金プランの解約

ア 事例概要

新料金プランの解約を試みたが、エラーが繰り返し発生。チャットで問い合わせたが解決せず。最終的にはショップに駆け込んで店員に手伝ってもらい解約できた。

イ 論点

MNOの新料金プランの手続は原則オンライン限定だが、消費生活センターがあっせんするトラブルへの各社の対応について教示願いたい。

ウ 事業者回答

- ・相談内容に応じて個別に対応させていただく。
- ・チャットでの問合せ又は店頭での有料サポートの利用を検討いただく。
- ・利用者自身でオンラインにより解決いただくが、当社に不備がある場合はこの限りでない。

⑥カスタマーセンター対応

ア 事例概要

問合せ先の電話番号が不明なため、利用者がチャットで相談したが、要領を得た回答がなかった。センターからの問合せにも迅速な回答がなかった。

イ 論点

利用者への対応窓口の充実、センターからの問合せに対する迅速な回答を要望。

ウ 事業者回答

顧客からの問合せ・相談は、電話とチャットで対応。回答までの時間短縮に向けた社内連携体制の見直しを実施。また、お客様相談室を設置し、消費生活センター等からの相談受付窓口を集約し一本化。速やかに対応できるよう努める。

⑦携帯キャリアの新料金プランについて

ア 事例概要

新料金プランの解約手続をオンラインで試みたができなかった。

イ 論点

新料金プランのオンラインでの手続が困難な利用者（特に高齢者）に対する窓口サービスの向上を各社に要望。

ウ 事業者回答

- ・チャットの機能強化や店頭対応（有料）により、サポート体制の充実を図っている。
- ・基本的にはチャット対応だが、相談内容によってはチャットから対応窓口を誘導している。
- ・サポートはオンラインのみ。

⑧覚えのないSMS通信料の請求

ア 事例概要

身に覚えのない国際通話・データ通信料金の高額請求

イ 論点

宅配便業者を装ったSMSによる詐欺等について、特に独居の高齢者や障がい者に周知徹底するための対策を各社に質問。他人によるSMS等の不正利用に起因する通信料金請求に対する補償の創設を各社に要望。

ウ 事業者回答

- ・HP等で注意喚起。現時点で補償規定はないが、個々の経緯や状況について調査した結果に基づき対応している。
- ・HP等で注意喚起。補償対象については、申告により調査した上で判断。
- ・HP等で注意喚起。フィッシング詐欺による国際通話、国際SMSに関する料金については個別に対応。
- ・HP等で注意喚起。独居の高齢者等への周知は引き続き検討。身に覚えのない通信料については、個別調査の上、顧客による利用でないことが明らかである場合に、請求の免除等に応じている。

⑨意図しない電話代の高額請求

ア 事例概要

本人に覚えがない長時間通話により高額の通話料が請求された。本人はスマホの不具合を主張するも、操作ミスによる切電忘れの可能性あり。

イ 論点

意図しない通話料金が発生しないための案内や製品設計を要望。

ウ 事業者回答

操作方法は、店頭での契約時の説明やスマホ教室等で案内している。スマホの設計コンセプト上、物理的なボタンを設けることは困難。初回に限っては、操作方法や発生要因について理解いただき、通話料定額プランを勧めた上で、料金の減免等も柔軟に対応している。

⑩スマホのプランの無断解約

ア 事例概要

料金プランの申込みをしたつもりだったが、知らないうちにキャンセル扱いにされた。

イ 論点

キャンセル扱いになった理由について明確な説明がないのは問題。再発防止を求める。

ウ 事業者回答

本事案は、当社コールセンターの不十分な対応によるもの。問合せの早期解決に向けた社内連携体制の見直しを実施。また、お客様相談室を設置し、消費生活センター等からの相談受付窓口を一本化。応対品質向上のための見直しを今後も継続。

⑪乗り換え時の解約について

ア 事例概要

サブブランドからメインブランドへのスマートフォンの乗換えの際に、据置き型 Wi-Fi ルーターも乗り換えたが、サブブランドでの解約手続について利用者とショップとで認識に食い違い。

イ 論点

ブランド間の乗換えの際に、据置き型 Wi-Fi ルーターの解約手続についても必要な対応を要望。

ウ 事業者回答

据置き型 Wi-Fi ルーターの解約手続は現在コールセンターの受付のみ。また、量販店では新規契約以外の手続は受付していない。本事例のような解約を前提とした新規契約の際は、契約者により解約手続が必要である旨を案内しているが、本件では十分に顧客に伝わっておらず申し訳ない。

⑫機種代相当額のポイント還元が付与されない

ア 事例概要

特典ポイント付与条件である通話アプリ利用について、広告に記載のなかったメッセージ送信の条件を満たしていないことを理由にポイント付与を拒否。

イ 論点

特典ポイント付与条件の分かりやすい表示を要望。

ウ 事業者回答

キャンペーンにおけるポイント付与条件が分かりにくいとの利用者の声を反映し、ポイント付与条件を見直した。また、現在開催中及び過去に実施したキャンペーン一覧をHP上に掲載し、内容を確認できるよう努めている。今後も、広告等の記載内容の改善を図っていく。

エ 総務省見解

電気通信事業法及び関係法令により、指定された電気通信事業者やその販売代理店等が端末の販売等に際して行う利益提供における通信料金の割引や端末代金の値引き等について、一定の規律を設けている。

⑬スマホ契約の際に提示された支払額より高額な請求される

ア 事例概要

2回線分の機種変更をしたつもりが、勝手に2回線を追加された上、既存の回線のSIMを新機種に挿入して使用する変則的な状態にされ、説明よりも高額な請求となった。

イ 論点

当該電気通信事業者では本来認めていない契約であるとのことだが、そのような契約をさせる代理店への監督責任を果たしていただきたい。

ウ 事業者回答

端末を安く購入する方法として提案したとのことだったが、複雑であり、その意図が顧客に全く伝わっておらず、フォローも不十分だった。当該店舗は、説明不十分による苦情が散見されたため、代理店幹部と再発防止策を協議した。今後の状況をモニタリングし苦情削減に努める。

⑭通信契約の早期解約によるペナルティ

ア 事例概要

特典ポイントが付与されるSIMカードの勧誘で、不要な場合は3か月後に解約すればよいと説明されたが、実際に解約を申し出ると、今後の契約の審査に通らなくなると言われた。

イ 論点

契約の審査における短期解約の履歴の影響、不払者情報の事業者間での交換、特典付与により不要な商品・サービスの勧誘をする販売店の営業実態について質問。

ウ 事業者回答

短期間で解約されている場合、端末代金の割賦支払を断る場合がある。不払者情報は、契約時の審査で使用。一般的に、御質問のような勧誘をする代理店は、ほとんどないと考えている。

⑮「学割」キャンペーンについて

ア 事例概要

契約して最初の1年間を経過すると中学生や高校生であっても適用されない割引プランを「学割」と呼称することや、長期利用者を大切にしないキャンペーンに疑問。

イ 論点

「学割」キャンペーンの宣伝・説明において消費者が抱くイメージを考慮することと、長期利用者が損をするような仕組みを避けることを各社に要望。

ウ 事業者回答

- ・学割の提供条件は、HPや店頭、インフォメーションセンターで詳細を説明している。
- ・御指摘の内容や要望は、貴重な御意見として承る。
- ・誤解のないように適用条件や期間、割引額等をしっかりと説明するよう、継続して指導する。

⑯提供エリアを誤認させる広告表示

ア 事例概要

居住地が、契約している電気通信事業者の回線エリアに（境界付近ではあるが）入っていることを事業者のWebサイトで事前に確認してから契約したのに、実際には、他社回線に接続していた。

イ 論点

事業者の Web サイトには、電波の状況等によっては他社回線に接続する場合があることの注記があるが、消費者にとって分かりやすく、誤解を招かないような表示を要望。

ウ 事業者回答

利用者の声については真摯に受け止め、今後もより一層、利用者にとって分かりやすい説明・表示となるよう、改善を検討していく。

⑰ 端末購入にともない通信料金が割引される固定回線契約について

ア 事例概要

据置き型 Wi-Fi ルーターの端末代金賦払相当分を基本料金から割り引く「36 ヶ月割」は、2年自動更新プラン（途中解約で解除料発生）の契約が条件となっており、4年未満での解約が困難。

イ 論点

トラブル防止のため、初期契約解除可能期間中の電波状況の確認、端末はレンタルも可能なこと、通信契約解約時の「36 ヶ月割」の適用終了について、説明の徹底を要望。

ウ 事業者回答

契約期間と分割回数の不整合については、分割回数を 12 回、24 回、36 回、48 回の中から選択できるようにした。御指摘事項に関しては、契約時に渡す重要事項説明書と契約書面にも記載しているが、引き続き注意喚起に努める。

(2) 主な意見等

- 〔上記（1）①の事例〕（契約締結までのプロセスにおける適合性の原則に適合した対応のために的確に把握すべき）年齢が詐称されてしまったら、（契約に至るまでの）全てのチェックがスルーされてしまう。（消費生活センター）
- 〔上記（1）①の事例〕二次代理店であろうが三次代理店であろうが、事業者としての責任を免れるということとはできない。（学識経験者）
- 〔上記（1）②の事例〕契約者本人の個人情報の確認が不十分な場合、年齢詐称等の悪意のある契約を防止することはできないのではないか。（学識経験者）
- 〔上記（1）③の事例〕解約の方法については、（自動音声以外にも）もっと選択肢があってもよいのではないか。（消費生活センター）
- 〔上記（1）⑤の事例〕新料金プランは原則全てオンライン上で手続を行うことになっているが、解約に手間取ると日数がかかるので、オンライン以外での解約方法も用意いただきたい。（消費生活センター）

- 〔上記（１）⑮の事例〕キャンペーンにおける「学割」の表記は、今後はしない方向で検討している。（事業者）

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

高齢者に対する通信サービスの勧誘及び利用に関する課題について

（２）主な意見等

- 訪問販売・電話勧誘販売については、勧誘開始時点で勧誘されていることに気付いていない高齢者も少なくないので、勧誘を受けることの意味確認をする旨を規定していただきたい。（消費生活センター）
- 原則としてオンライン限定での対応となるMNOの料金プランについて、利用者がオンラインで対応することが困難になった場合の方策や、有人サポートの際に請求する料金の趣旨について消費者に周知する取組を事業者をお願いしたい。（消費生活センター）
- 解約手続がオンライン対応に限定されている料金プランについて、手続をサポートするチャットボットの案内の内容が要領を得ないものであるため、利用者が自身で解約手続をしようにもできない事案が発生しているので、チャットボットの性能向上をお願いしたい。（消費生活センター）