

令和3年度信越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4年2月25日（金）

2 開催場所

書面による開催

3 議事

(1) 相談事例

(2) 意見交換

4 相談事例に基づく質問・要望の主な内容

(提出された相談事例の内から一事例を抜粋)

「無料通話アプリの利用方法等購入後のアフターフォローについて」

ア 事例概要

・相談者が一年間通話料金無料キャンペーンを利用して店舗から携帯電話を購入・契約したが、無料通話アプリの使用方法を間違えており、通話料金が発生した。端末購入の際の説明が不十分だったことと利用者の理解不足により通話料金が発生したものであるが、店舗店員に問い合わせても料金発生の原因等が分からず、店舗を通してカスタマーセンターと対応したが通話料金の発生原因の回答については、相談者が納得できるものでなかったというもの。

イ 論点

・人件費の削減やコロナ禍における人的対応の変化の影響等で購入後・契約後のアフターフォローが十分でないのではないかと。
・相談や苦情対応は問い合わせフォームやチャットのみではなく、もっと電話や店舗でも対応するなど相談窓口を拡充させればトラブルが減るのではないかと。

ウ 事業者回答

・全国のショップや各種コールセンター等を設置し、お客様からの様々な問い合わせに対応させていただける万全な体制を構築している。なお、オンライン専用プランでは、サイト上での AI によるチャットボット及び有人のチャットサービスにてサポートしている。さらに店頭にて有料となるが WEB でのお手続きのサポートも実施している。(事業者)

・店頭やお客さまセンター等にて相談を承っており、身に覚えのない通話料が発生している等、ご申告内容に応じて適切な対応に努めている。（事業者）

・ショップ、コールセンター並びにオンラインにてお客様のアフターフォローを行っている。なお、オンライン専用サービスのアフターフォローは、チャット、FAQ、MyMenu のオンラインによる提供となる。（事業者）

・店舗でのサポート体制については、店舗においては契約手続きのみの受付としていたが、店舗におけるアフターサポートに対し一定のニーズがあることを認識しており、2022年1月より、店舗にて①オリジナル製品の故障受付、②あんしん操作サポート、③データ移行の実施を開始した。また、通話アプリの通話方法等、基本的な操作などは説明させて頂いている。その他のサポートや個別の問い合わせについても、今後、店舗にて承れるよう検討を進めている。

なお、通話料金が発生する要因としては、①アプリを使用せずに通話発信された②アプリ使用しても、通話料が発生する番号に通話発信された、といったケースが考えられるが、コールセンターに問い合わせ、本人確認をさせて頂いた上で、個別に調査・確認の上、説明する。（事業者）

エ 総務省回答

総務省としては、電気通信事業者には、サービス等の苦情及び問い合わせを適切かつ迅速に処理をしなければならない義務が課せられていると考えている。苦情等を適切かつ迅速に処理しているか否かについては、提供される電気通信役務の内容、利用者層、利用者数等が様々であること、また消費者からの苦情等の内容も様々であることから、全ての電気通信事業者について一律に定めることは困難であると判断はしているが、具体的に望ましい方法としては、次のとおり。

- ① 電話窓口を開設すること。
- ② 電話窓口は、録音された自動音声のみならず、オペレータによる対応を行うこと。また、自動音声での操作を求める場合には、例えばいずれの操作段階でもオペレータの呼び出しを可能とするなど、簡易な操作でオペレータに繋がるように対応を行うこと。
- ③ 電話窓口は、平日は、なるべく長時間受け付けること。
- ④ 苦情及び問合せを受けた内容について、調査や確認等の必要がある場合でも、できるだけ短期間に何らかの回答をすること。
- ⑤ 電話による連絡先、オペレータの人数、回線数、受電率（応答率）、回線の混雑状況、苦情等の件数及び内容の傾向、苦情等の業務への反映状況など、苦情等の処理の体制の整備状況や運営状況について、インターネットのウェブページ等で対外的に明らかにするなど、透明性を高め消費者の信頼を得るための取り組みを行うこと。

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（提出された意見の抜粋）

- ・依然として高齢者に対する購入時の説明が十分に行われていないことに起因する相談が多い。事業者は、販売契約台数を競うことだけでなく、販売員の資質向上・コンプライアンスの遵守に業界全体で取り組むべきではないか。（消費生活センター）
- ・「家電量販店内の携帯電話ショップでの虚偽説明を信じて契約した」との相談があり、相談者が同店に苦情を言ったが、「イベントスタッフだったので、誰が対応したのか調べられない」と回答された。当センターから事業者に問合わせたときも、「イベントスタッフの誰が当日対応したのか調べられなかった」との回答であり、臨時のイベントスタッフであっても、消費者にとってはその販売代理店の店員との認識であり臨時職の勧誘や説明であっても、雇用していた以上は後追い調査ができるようにするべき。（消費生活センター）
- ・「料金が安くなると勧誘され契約したが、安くならなかった」、「大手通信会社を名乗ったのでプランの変更かと思ったところ、別会社との契約だった」という勧誘が多い。（消費生活センター）
- ・電気通信事業者（代理店含む）届出番号の記載のない契約書面を交付している事業者がある。（消費生活センター）
- ・販売代理店から「高齢者の契約は家族の同席が必要と言われ、夫とともに説明を受けたが全く理解できなかった。」旨の相談があった。「家族が同席してさえいれば誰でもよい」という事業者の考え方は適切ではなく、内容を理解できる親族等にも同席してもらうべきと考える。（消費生活センター）
- ・光通信からアナログに戻すお手伝いをしますという勧誘に関する相談が比較的多く寄せられている。（消費生活センター）
- ・媒介等業務受託者の届出に関する措置（届出制度）について、電気通信事業法等の関係法令、消費者保護ルールに関するガイドライン及び業界自主基準「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準およびガイドライン」を順守するよう独自のガイドラインを定めており、届出義務の履行を促進している。（事業者）
- ・店頭では、お客様の年齢や利用状況などを踏まえ、ニーズに沿ったサービスを提案するとともに、サービス内容や料金を丁寧に説明し、十分理解のうえで契約していただくよう、代理店を指導している。重要事項説明書のレ点チェックによる理解度確認も行っており、説明内容を理解いただけていない場合は、別スタッフによる再度の説明や、家族との相談等お願いしている。代理店に対しては、関連法令ならびに弊社が定める各種ガイドライン等を遵守した適切な勧誘がなされるよう教育や指導を行っている。

また、定期的に監査やモニタリングを行い、適切な勧誘がなされているか確認している。代理店の勧誘行為に問題があったと相談をいただいた場合は、速やかに事実確認を行っている。万一、代理店の勧誘行為に不適切な点があれば、是正や再発防止の指導を行っている。（事業者）

- 各種法令やガイドライン等を順守し、適正な営業活動を行うために必要なコンプライアンス研修の実施や、業務マニュアル等を用いた指導教育を実施している。

また、販売員の経験や知識レベルによる説明の差を防ぐため、登録専用システムや説明動画等の各種ツールの充実に取り組み、サービスの提案時には、お客様の利用意思をしっかりと確認し、最適なサービスを提案するよう指導に努めている。（事業者）

- 固定通信サービス・移動通信サービスともに、電話勧誘及び訪問販売は行っておらず、店舗またはオンラインにて新規契約の受付を承っている。ショップでの契約締結の際は、適合性の原則に則った内容となるよう手続きマニュアルを作成し、定期的な研修をスタッフ向けに実施している。

また、日頃からスタッフの意識を向上させることを目的に、販売代理店スタッフが常に閲覧・確認出来る社内ポータルサイトに、法令遵守に関する規定・マニュアルを用意している。（事業者）

- スタッフに対して定期的な研修の実施や学習コンテンツの整備、また、相談事例や防止策の共有等の取組みを継続的に実施している。

また、よりお客様がわかりやすい案内の実施を行う為に、従来のパンフレットに加えて説明動画コンテンツ等の充実化や、センターからのフォローコールの実施等の取り組みも行っている。（事業者）

- 販売代理店責任者と必ず1週間に1回、面談形式での打合せを行い、お客様からの入電内容の共有、営業担当者の対応の共有を図っている。全ての入電に対する対応の全容を把握している。一般に高齢者との契約がトラブルに発展するケースが多く、原因の多くは、契約内容を良く把握せず申込書に記入していることである。対策として70歳以上の契約に対しては必ず家族などの第三者確認を行うことを義務付けている。直接の担当者以外の者が、契約後再度申込内容の確認を行っている。契約内容に相違はないか、お客様が申込内容を理解しているか確認している。臨時での稼働の場合も、業務委託契約書に準じて、通常稼働者と同様の対応をさせている。万が一説明不足などが発生した場合は説明者本人もしくは、業務委託先責任者が対応する。事業者が対応しなければいけない場合は、事業者担当者が責任をもって対応している。（事業者）

以上