

## 令和3年九州電気通信消費者支援連絡会（下半期）開催報告

### 1. 開催日時

令和4年3月16日（水）13:30～15:45

### 2. 開催場所

SkypeによるWeb会議（九州総合通信局10階会議室）

### 3. 議事

- （1）総務省、事業者及び外部団体による取り組みについて
- （2）消費生活センターが受け付けた相談事例に基づく質問・要望
- （3）新しい生活様式に即した電気通信の利用者手続きの在り方

### 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 未成年契約に関する相談事例

##### ア 事例概要

未成年の契約について成人年齢が18歳に引き下げになることを受け、事前回答以外で各事業者での対応を伺いたい。

##### イ 論点

本年4月からの民法改正で成人年齢が18歳に引き下げられることから、通信契約関係での各社対応状況

##### ウ 事業者回答

- ・お客様にしっかりとご理解頂いた上で契約していただくという対応に変更はなく、成人年齢引き下げに限った話ではないので、引き続き分かりやすい説明を心掛けていく。
- ・代理店に明確な瑕疵がない場合でも、お客様の理解度にあわせ十分な説明がなされたかなどを総合的に判断し、対応する。具体的な対応があるわけではないが、お客様の状況をヒアリングしていただき、事業者伝えてもらうことができれば要素を加味して判断する。

##### エ 主な意見等

- ・与信の際に割賦契約の払い忘れが発覚することがある。それが原因でローンが組めなくなることもある。長期間の契約になると思うので、与信審査についてももしっかり取り組んでもらいたい。
- ・特性に合った説明の実施や一人だけに判断させるのではなく、大学生であれば家族への確認などを行ってほしい。

- ・18歳からは成人となり、事業者では成人になりたての20歳と同じ扱いをするとのことだったが、思考能力などの差があると考えられる。個別に応じた対応を行うという姿勢は変わらずとも、とりわけ丁寧な対応が求められるのではないか。(その他)

## ② 光卸、コラボに関する相談事例

### ア 事例概要

異動することになり光回線の撤去を申し込んだ。工事事業者の工事が遅れ、2ヶ月分の家賃を払うことになった。光回線のエリア拡大が行われているが、工事の遅延状況はどうなっているのか。また、このような相談があった場合、コラボ事業者はどのような対応を行っているのか。

### イ 論点

事業者の工事の遅れによる費用の発生

### ウ 事業者の回答

現状復旧の要否やそれに伴う家賃の継続発生については、不動産会社と賃借人様との問題となるため、基本的に、不動産会社への相談をお願いしている。

また、光回線の撤去工事に対応しているが、希望の日程にすることができない場合がある。そのため、なるべく前もって日程をお伝えいただいている。新規契約の際に契約者様には2週間から1ヶ月程度の撤去期間が必要な旨はお伝えしている。さらに工事が遅れる際には状況に応じて個別に対応しているため、その都度問い合わせをしていただく必要がある。

### エ 主な意見等

- ・契約は簡単でも解約が難しい。連絡が取りにくい。パンフレットに記載してあるが、もっとわかるようにしてほしい。(消費者団体)

## 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

新しい生活様式に即した電気通信の利用者手続きの在り方

### (2) 主な意見等

- ・オンライン対応の品質向上が課題である。オンラインでの消費者からの申し出に回答するのに時間がかかってしまい、不安や不満が増してしまう。オンラインでは何も解決しないという印象を与えかねない。(消費者団体)
- ・過疎地域から事業者の相談窓口がないという声を聞くので、出張窓口などを行い、相談窓口を充実してもらいたい。店舗があってもコールセンターを案内されるが、コールセンターが繋がりにくい。早期問題解決のために店舗で対応してもらいたい。コールセンターを案内する際にも店舗からコールセンターに申し送りをして

もらいたい。(消費者団体)

- ・個人情報の管理の観点から店舗に直接問い合わせても契約内容を教えてもらえない。コールセンターにかけて解決できないからショップに行っているのに対応してもらえず、消センに電話が来る。消センは事業者と消費者の間に入るが、事業者の補助をする場所ではない。事業者の中で解決できるような体制づくりを整えてほしい。(消費者団体)
- ・店頭での待ち時間と短い説明を求められる一方、詳細な分かりやすい説明も求められている。説明してもなかなか理解してもらえないことが多く、分かりやすく説明すると時間がかかってしまう。(事業者)
- ・ネットで契約後、電話での確認を行っている。ネットで手続きが難しい消費者に対しては電話での受け付けもしている。(事業者)
- ・オンラインでの手続きのニーズは高まっている。オンラインでの手続きの充実が必要だと思っている。一方、オンラインで行うことができない消費者に対しては今まで通り、電話や店頭での対応を行っている。(事業者)
- ・丁寧な対応と簡潔な説明という、相反する対応を求められており、いかに効率よく行っていくかが課題である。解決としてオンラインがある。これが難しい方は、スマホ教室や有償でのサポートを実施している。(事業者)
- ・時間がかかっているのは認識しているので、冊子などのツールを利用して、見目で分かりやすい説明を行っている。オンラインでも分かりにくい部分の指摘があった場合は反映するようにしている。(事業者)
- ・重要な点について店舗では動画を用意しており、時間の短縮と理解の促進に努めている。また、帰る前にチェックシートを用いて、全てのお客様に希望通りの内容になっているか確認をお願いしている。(事業者)
- ・不慣れな方への説明や対応に苦慮されており、図表等を用いて説明されているということで、できるだけ対策をしていただいていると理解できた。電気通信は必要不可欠なものになるため、誰にでも分かりやすい説明をお願いしたい。

(その他)

以上