

令和3年度第2回東海電気通信消費者支援連絡会開催報告

1 開催日時

令和4年3月18日(金) 14時から16時まで

2 開催場所

名古屋合同庁舎第3号館(名古屋市東区白壁1-15-1) 7階共用会議室

※同時にWEB(「Skype for business」)開催

3 議事

- (1) 総務省からの情報提供
- (2) 事業者団体等からの情報提供
- (3) 総務省、消費生活センター及び事業者間の意見交換
- (4) 相談事例に現れた問題点に関する意見交換

4 意見交換で取り扱った主な内容

- (1) 総務省からの情報提供

「電気通信事業法における消費者保護ルール」の資料をもとに、総務省から説明。

<情報提供に対する質問>

- キャリアから2次代理店への指導・監督につき、何を参考に対応すれば良いか。何か規定はあるか。(消費者団体)

←基本的にはMNOと販売代理店の委託契約の適正化に関するガイドラインに準じた対応を行うことに加えて、電気通信事業法に基づく指導・監督義務についても遵守する必要がある。(総務省)

- 電話勧誘について、利用者の求めがあった場合を事業者側が証明できない場合、事業者側のコスト等を考えれば、録音しない可能性がある。その場合、書面等が送られてこなければ、いつまで経っても初期契約解除できるのか。加えてその場合の契約は有効なのか。(座長)

←提供条件の説明義務は、原則書面で例外が代替的な方法となっており、利用者の「求め」がない限り、書面の交付を必要としたもので、「求め」の有無についての証明責任は事業者側が負う。

なお、初期契約解除制度が適用される契約については、契約書面が交付されていない場合は、いつでも初期契約解除が可能な状態が継続する。(総務省)

<主な意見等>

- 苦情相談処理の在り方において、電気通信サービスに関して専門性を有し、かつ、苦情相談の受付以上の対応を行う ADR 機関を是非設置して頂きたい。本来は事業者が自分たちで苦情を処理する必要があり、専門性が高い通信だからこそ、事業者が消費者の声を聞き、あっせんすることが重要であるとする。(消費者団体)

(3) 総務省、消費生活センター及び事業者間の意見交換

<意見に対する質問>

- 高齢者に対し、大手会社を名乗ったアナログ戻しの勧誘で、高額な料金の請求や別の無関係な役務契約をセットで結ばせようとする事例が増えていることを踏まえ、高齢者にもスマホの使い方を分かりやすく教えることに関わりのあるデジタル推進委員計画について教えてほしい。(座長)

←デジタル化が進む中で、デジタル格差改正のために立ち上げられた事業。本年度は2類型で行っており、全国展開型と地域連携型がある。前者は事業者と協力して行い、推進委員が高齢者などに対してスマートフォンの使い方などをレクチャーする。後者は自治体と連携して行い、マイナンバーの取得方法なども教えている。令和4年度もこのような取組について拡充予定である。(総務省)

←新型コロナウイルスのワクチン予約の教え方についてもこの事業の取組の一環として行っており、高齢者にも好評である。(事業者団体)

- このような事業が行われていることにつき周知はしっかり行っているのか。また、デジタル推進委員が販売員の場合、この取組が販促活動につながってしまう可能性があるが大丈夫なのか。(消費生活センター等)

←広報は行っており、拠点も年々増えていっているところである。推進委員については閣議決定などを踏まえ、情報が確定すれば共有していきたい。(総務省)

←推進委員として活動する際は、総務省のゼッケンをつけて行うため、販促活動は行わない。(事業者団体)

←このような場を設けることで高齢者がITと接点を持つ良い機会となる。事業自体は素晴らしいため、今後も継続して行ってほしい。(座長)

● 令和3年度では実際どれくらいの高齢者の方が参加されたのか。(消費生活センター等)

←令和3年度がまだ終わっていないためあくまでも目標値ではあるが、約1800ヶ所で開催されており、多くの方が参加されていると思われる。(総務省)

● 代理店として高齢者に対し勧誘を行うことに関して、はっきりと名乗らず契約内容や料金プランについてもよくわからないまま契約させられたという高齢者からの相談が増えている。こうしたケースにおいて高齢者専用の窓口は事業者毎に設けられているのか。(座長)

←高齢者専用ではないが、専用窓口自体は設けている。(携帯事業者①)

←高齢者専用の窓口は無いが、高齢者向けの有料サポートサービス等を用意している。(携帯事業者②)

←高齢者専用の窓口は無い。しかし、何かトラブルがあれば、自身のスマートフォン端末から直接サポートセンターにつなげられるようになっている。(携帯事業者③)

←高齢者専用の窓口は無い。弊社では各ショップなどで定期的にスマホ教室を開催しており、何か困りごとがあればそこで承るようになっている。また、オンラインでもトラブル対応できるような環境を整えている。(携帯事業者④)

(4) 相談事例に現れた問題点に関する意見交換

①高齢者が仮想移動体通信事業者とSIMを商品とするマルチ契約

(ア) 事例概要

知人から携帯電話代が安くなるSIMを紹介され契約したが契約内容が怪しく、後日解約した。請求は8月から10月までであった。解約が9月のため、10月が最後の請求だと事業者に確認したが、その後新たに請求があり、問い合わせると、「通話があるので請求した」と言われた。SIMは9月に返送済のため通話はできないはずだと思っていたが請求を求められた。これ以上の請求がないか心配である。

(イ) 論点

・スマートフォンの知識が乏しい高齢者と代理店契約の締結につき、どう考えているか。

(ウ) 事業者回答

←高齢者と代理店契約を結ぶことにつき、問題が一切ないとは考えておらずケースごとだと思っている。その一方で代理店活動を希望する高齢者がいることも事実である。

弊社では規約や概要書面をしっかりと読んでもらい、理解した上で申込者本人が申込につきチェックする項目を設けている。また弊社独自の基準として「76歳以上の高齢者」に関しては2親等以内の親族の同意書がある場合に限り契約できるようにしている。

(エ) 主な意見等

多くの個人を代理店として販売する新たなビジネスモデルが出てきているため総務省でも現場の実態を調べていただきたい。総務省所管の電気通信事業法の範囲では代理店監督の観点等から指導を徹底すべきであるし、消費者庁所管の特定商取引法の範囲では連鎖販売取引であると考えられる。代理店経由で販売すること自体が問題なわけではないが、実際に相談事例としても挙げられているものであることから、縦割り行政とすることなく早急に消費者庁とも詰めて頂きたい。(消費者団体)

② 不必要なスマホの契約

(ア) 事例概要

スマホコンサルタントに「複数社のプランを比較検討し、携帯料金が安くなる説明をする」と誘われ、「今の事業者から乗り換えて、もう1台を新規契約すれば2台でも安く利用できる」と提案された。MNP予約番号発行の電話後、中止したい旨を伝えるも、勧誘の末、契約してしまった。結局2台分の端末代支払いのため、負担が大きい。今回のスマホ契約を解約したい。

(イ) 論点

- ・ どのような根拠で今回の契約は解除されたのか。
- ・ この特約店は元々の事業者の契約取次店、または代理店という立場なのか。
- ・ 代理店に対する適切な指導や措置はどうか。
- ・ キャリアはスマホコンサルタントという名称での活動につきどのように認識しているのか。

(ウ) 事業者回答 (※回答は全て同一事業者)

←今回は代理店による訪問販売だったため、初期契約解除を行った。

←取次店(2次代理店)となっている。なお、弊社代理店制度に「特約店」は存在せず、すでに修正している。また、この販売店は弊社ブランドのみの取り扱いとなるため、他のブランドのご案内はできない。

←適宜適切な指導・監督を通じて今後も対応していきたい。

←弊社におけるこのスマホコンサルタントとは、あくまでも弊社の商材を扱う代理店を指すため、代理店活動として認識している。

③光回線工事の遅れ

(ア) 事例概要

8月の引っ越しに伴い光回線工事を依頼していた。10月中に工事ができるとの事だったが工事の直前になって通信業者から、工事を行う光回線事業者側の原因により工事ができなくなったと連絡があった。通信業者から状況を報告すると言われたが一向に連絡が来なかったため、こちらから連絡を入れたところ、光回線事業者側から連絡が来ていないと言われた。現在どのような状況なのか、いつまで待てばいいかわからず何もできない。

(イ) 論点

- ・今回の事象を踏まえ、情報提供や対応策の整備等につき今後どうしていくのか。

(ウ) 事業者回答

←現在は社内システムメンテナンス問題の改善に伴い、復旧後は工事やその相談に関しても順次進めている状況である。新たな申込みについてもシステムメンテナンス前と同等の工事相談の連絡が可能。今後このような事象を起こさないように最大限の注意を図るよう改善していきたい。仮に今後このような事象が生じたときには国民生活センターやPI0-NETを通じて各自治体と連携を取らせて頂きながら取り組んでいきたい。(電気通信事業者)