

令和4年度下期九州電気通信消費者支援連絡会（下期）開催概要

1. 開催日時

令和5年2月15日（水）13:30～16:30

2. 開催場所

熊本地方合同庁舎 A 棟 10 階会議室および Web（Webex）会議

3. 議事

- (1) 電気通信サービスの消費者保護に係る取組
- (2) 消費生活センターが受けた相談事例に基づく意見交換
- (3) 総務省、消費生活センターおよ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特に配慮が必要と考えられる消費者に関する事例

ア 事例概要

携帯電話を購入した店舗で使い方を学んでいたが、謎の箱を渡され「帰ってみてから開けてみてください」と言われ、開けてみたらタブレットが入っていた。相談者はネットを利用しないし、このまま黙ってられない。

消費生活センターから事業者に連絡・斡旋したが、相談者から「つながりが分からない」と相談を受けており、事業者は本契約は問題ない契約として処理されているとのこと。店舗との斡旋を希望したが、店舗から「本部からこの件については斡旋に応じてはならない。」と言われたとのことでセンターと事業者との斡旋は不調に終わり、契約続行となった。

イ 論点

相談概要で相談者の属性はご理解いただけたと思う。相談者は80歳前後で通常の会話もままならない。相談員との斡旋時に事業者窓口から通信料も「かからない」と言われたが、実際には「割引でゼロ円になっている」とのこと、相談者と事業者間との間には認識の齟齬がある。理解度チェックシートをFVNOから今回いただいているが、他の事業者でも同様の事例がある。キャリアがどういった目安をもって高齢者に「適切な説明をした」とされているのか伺いたいとともに、何をもってこの事例について事業者として「これ以上の斡旋は必要ない」と判断されたのか知りたい。

ウ 事業者回答

消費者センターから連絡を受けた時点で、営業担当等に確認し、斡旋等実施している。現在はお客様相談窓口で対応を一元化しているため、まずはそちらに連絡してもらい、店舗に確認の上回答をしている。今回、少し説明が足りなかった点については適切な接客をするよう指導した。

エ 総務省見解

電気通信消費者センター及び各総合通信局等においては、利用者が電気通信サービスを利用している際のトラブル等について電話による御相談を受け付けているが、いただいた情報は総務省において法令違反等の調査、苦情等の分析、またはその他の政策事務のために利用している。あっせん、仲介、調停等を行っていないが、要望として承る。

(2) 主な意見

- 当該事例のような消費者に対する事項説明について、消費者が納得したと判断する基準を設けているのであれば伺いたい。消セン側としては、消費者が理解して契約しているとは到底思えない。(相談窓口)
- 当該消費者のような方が事例のようにタブレット等渡されたところで、正しく理解できているか怪しい。対面でのやりとりを何かしらの形で望む。(相談窓口)

(3) その他意見等

- スーパー店頭やイベントホールでの出張店舗をかなり見かけるが、そういったところでの勧誘に際し消費者の十分な理解が得られるか疑問。(相談窓口)

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

特に配慮が必要と考えられる利用者に対する通信サービスの勧誘及び説明に関する課題について

(2) 主な意見等

- 電話勧誘で高齢者が話を聞こうと思うきっかけはおそらく「安くなる」という言葉だと思う。そればかりが頭に残り、他は耳に残っていないのでは。総務省のアンケートにもあったが、Webで契約する方で苦情が少ないというのは相談者が能動的に契約事項等読み込むからであって、電話契約の場合は「安くなる」という文言のみが先行することが苦情の要因となっているのでは。(相談窓口)
- 乗り換えとなったら前の会社との解約手続きが生じるが、それについて乗り換え先の会社が面倒を見てくれるわけではなく、重なりが生じてトラブルにつながる事例が複数ある。(相談窓口)

- 事業者の回答を拝見したところ、主に視覚・聴覚障がい者の判断に関する取組について説明されている。事例として多いのは知的障がいの方であり、見た目では分かりづらい。結果として障がいがあると分かった時点での解約手続き等、対応をしていただきたいというのがセンターの願い。（相談窓口）
- いわゆる説明の段階、契約の段階では消費者本人も望んでいるが、実際には支払い能力がないというところでご家族から相談がくるといったことが多々ある。いわゆる知的障がいにあたる方の契約後でのご相談が可能かどうか、という点について、センターとしては対応いただきたい。（相談窓口）
- 即座の対応というのは難しいところかと思っている。支払い能力があるかどうかについては信用調査をさせていただくので、その上で説明不足、誤案内等あれば対応させていただく。障がいをお持ちのお客様だからというところで、支払い能力がないと分かれば柔軟に対応させていただくというところではあるが、信用調査等で問題がなければ手続きはさせていただくので、正当に契約をさせていただいているのであれば特段の理由が無い限り、特例措置は難しい。（事業者）
- ケースバイケースに思うところはあるけれども、障がい者もずいぶんいらっしゃるという事、その辺を含めての販売代理店へのご指導をお願いしたい。（相談窓口）

以上