

令和5年度北陸電気通信消費者支援連絡会（第29回）開催報告

1. 開催日時

令和5年8月21日（月） 14時00分から16時00分まで

2. 開催場所

WEB開催及び実地開催（実地開催場所：北陸総合通信局 第一会議室）

3. 議事

- （1）総務省等の取組について
- （2）消費生活センター、電気通信事業者等からの情報提供
- （3）電気通信サービス相談事例等（上半期）に関する意見交換
- （4）その他

4. 電気通信サービスに係る相談事例

4-1

（1）事例概要

A社から1か月に何度も営業の電話が架かってきて、その都度断っていたが、契約中のB社の連絡先が分からなくなっていたこともあり「工事費は無料で電話代が安くなる、契約しているB社の解約手続きは当方です」と言われて申し込んだ。工事の際に初めて光回線の契約だったと知り「ネットはしない」と何度も言ったが、そのまま工事は完了し、結果的に2倍近く高い支払いとなった。相談者（契約当事者）は、高齢のご夫婦二人世帯であり、契約内容について理解しておらず、契約に至った経緯も覚えていなかった。現状の契約に関する状況もきちんと理解されないまま勧誘を受け、「安くなる」という一言で、何も状況が分からないまま返事だけして契約に至った。

（事業者回答）

通話ログ等で確認したところ、しっかりと説明していた一方で、会話速度等について適合性の原則を欠いていたところが一部あるのではないかとと思われる。そのため当該販売代理店に対し、丁寧に適合性の原則に基づいて対応していくことを伝えているところ。状況に応じて、同居する家族にも確認をし、同席も求めながら対応するよう指導しているところであるが、改めて、当該販売代理店に対して研修をした上で適合性の原則に基づいた対応をしてまいりたい。

(2) 主な意見等

法令やガイドラインの遵守に関しては、事業者側の方はかなり意識された運営をされている。その上でガイドラインの義務違反があった場合は、消費者側に直接効果が出るようなものではなく、契約は維持されたままになっているので、その後の契約の内容については、個別に対応することが必要となる。

(学識経験者)

4-2

(1) 事例概要

兄弟の元配偶者のインターネット接続回線の料金を私が支払っていることに最近気づいた。通信業者に同意のない請求を止めてほしいと依頼したが、契約者の申し出がない限り変更できないと言われた。契約者は離婚後に今回の契約をしているが、業者からは契約者と口座名義人が違う場合、口座名義人に確認をとるはずだと説明があり、当方でもこれ以上の詳しいことはわからないと言われた。支払いを止めて返金をしてほしい。

(事業者回答)

基本的に家族であれば、本人以外でも請求先の名義人にはなれるが、支払者が契約者以外（契約者と異なる）の場合は、支払者の同意書と支払者の本人確認書類が必要となる。通帳、キャッシュカード+金融機関届出印またはクレジットカードが必要となるケースもある。支払者が家族の場合は家族であることが確認できる書類が必要であり、その確認を省略するケースはない。家族以外の場合のケースは、補佐人が付かれている方もあるが、そういった場合には請求先を登録する場合もある。

(2) 主な意見等

通信の契約と口座、支払いの関係は、法律的には全然別物であるが、基本は名義人と口座名義人も同じということになる。だが、違った場合については各社、各証明書の提出を求めているというところで、しっかり機能をしている。だが、最初に契約したときは同じだが、その後、離婚、相続等で契約の名義人と口座の名義人が違って来る可能性は、実質的な変化が生じれば出てくるが、それは今後の課題となる。

(学識経験者)

4-3

(1) 事例概要

ショッピングモールで妻と買い物中に「乗り換えすればスマホ料金が妻と2人合わせて5,000円は絶対超えない。」とショップ店員に呼び止められ、1か月分のスマホ料金が安くなるのであればと思い契約先を変更した。その際、通話のみしか利用しないとショップ店員に伝えMNPでスマホキャリアを乗り換えしたが、スマホ用セキュリティソフトと多数の不要なオプションを契約させられた。結果、2人合わせて1か月のスマホ料金が16,000円程になり変更前より1万円程高額になった。

(事業者回答)

スマホ用セキュリティソフトは、ネットのメリット・デメリットをかみ砕いて説明し、また、オプションサービスを含む全ての商材について、お客様の意思を都度確認しながら手続きを進めている。本件に関しては、改めて契約内容を確認した上で、別途、きちんと対応する。

(2) 主な意見等

高齢者は通話がメインで「ネットをしないので、スマートフォンは不要」と言う方が多い。ただ、ガラパゴス携帯は利用できなくなるため、スマートフォンをご案内するということが多々ある。通話のみの場合、セキュリティソフトは要らないのではないかと考える。

(消費生活センター)

5. テーマに基づく意見交換

(1) 取り扱ったテーマ

「電気通信サービスの利用者への情報提供の在り方」について

(2) 主な意見等

○トラブルの多くは事業者と相談者の認識の齟齬がポイントとなっている。認識の齟齬に関しての要点として、①契約条項・サービスの認識の齟齬、②相手方事業者の誤認、③契約義務の誤認などになる。

(消費生活センター)

○認識の齟齬がないように代理店等において講義を行い、適合性原則などCS研修という形で伝えていき、サービスでお伝えしていくことで品質を上げていきたい。
(事業者)

○消費者支援連絡会などの会議を通して、事業者、消費生活センター、総務省から分かりやすい資料を頂けるようになったと思っている。だが、追い付いてない消費者がいるということは事実。デジタルリテラシーの向上に関しては総務省主導で、取り残されている人をどの様に教育していくか考えてもらいたい。消費生活センターも電話の都度、説明をしているが、高齢者向けの教育は率先してやってもらいたい。
(消費生活センター)

○短期解約だが、短期のみを理由に契約の審査を断ることはなく、実際にいろいろな契約に際しての審査を行っている。その内容を全て詳細に、契約者に説明するということはできず、総合的な判断や審査という説明になる。
(事業者)

○当センターにかかってくる電話で一番多いのは、高齢で用語を理解しておらず、知識もない方の相談が非常に多い。情報量の格差があり、ショップ窓口において全て無料でやってもらうのが当然だと思っている方が依然多い。高齢者向けには携帯の機種は本当にシンプルなものが良く、接客対応もその人に応じた対応が必要。また、高すぎるノルマが販売店にプレッシャーをかけることで、強引な販売を誘発していると感じられた。
(消費生活センター)

○適合性については、説明義務を満たしているのかどうかは個人によって異なる。その中で説明するスタッフのレベル感を合わせることは行っているが、1万人以上のスタッフおり、差異が生じる。例えば大切なところは動画を使ってご説明する等、なるべくレベルの均一化を図るような工夫は行っている。なお、社員向けの研修・教育というのは、従前から随時行っているが、離職率も高く、スキルを均一にするのが実際難しい。だが、それらの穴埋めを図れるように務める。
(事業者)

○ガイドラインの遵守に関して、研修を行う、読み合わせなどを行うということを各会員企業に対して推進を行っている。また、独自でスタッフ向けの教育制度、オンラインの

研修を多く用意しており、活用を推進している。また、スマホの市場感は、スマホの普及と端末の利用サイクルが長期化している中で落ち着いてはきている。その中で公正な競争というのは行われてしかるべきであるが、マーケットの状況に応じた目標感というのは各事業者同じかと思う。

(事業者団体)

○MNNOの店舗窓口でMVNOの申し込みのみ受け付けるというサービスもされている様。高齢者でも周囲の情報から価格のみで判断し、修理受付や解約等、全部オンラインである必要があると理解していない方も多く、契約時において、その後の手続きはオンラインになるということに関して説明をお願いしたい。また、下取りサービスは取り扱い状況によっては費用負担があること、受付後は具体的な不具合部分についての詳細は明らかにできないことを説明すべき。

(消費生活センター)

○MVNOを扱っており、手続きはオンラインであることの説明をし、理解いただいた上でご提案するようにしている。MVNOの契約であれば、申込書控えを渡すため、そちらに事業者印と問い合わせ番号も記載し提示しており、分かりやすいようにということを努めている。

(事業者)

○端末の購入サポートプログラム（分割の半分を払いければ残りの残価を返却すればゼロにするサービス）の場合、当社では店舗に持参と、郵送の2通りある。前者の店舗だと、ショップスタッフが見積もりをするため、その段階で、傷等で修理費用が発生する可能性があるということ、双方で確認できるというメリットがある。だが、店舗に足を運ぶ必要があるというデメリットもある。郵送の場合は、届いてから端末を確認することになるため、使用者に認識のなかった修理費用が発生する場合もあるが、修理費を請求する前にSNS等でお知らせをしている。また、問い合わせいただければ説明している。

(事業者)

○加入時における重要事項説明の項目が非常に多く、また、携帯電話の初期設定の操作等は専門的な用語や方法が多いため、契約者は全てを理解することが困難である。そのため行政と事業者が連携し、特に多いトラブル情報を共有・啓発するような活動あればよい。特にアカウントやキャリア決済の仕組み、操作方法について、合同での体験会場を設けることも有効。その他、電気通信事業者への要望として、高齢の利用者に対し、利用する予定のないメニューは加入時に消去する。または、継続的な仕組みや操作方法を体験できる機会を設けていくということが必要。また、未成年者の利用者に対し、保護

者がキャリア決済やクレジット決済のID・パスワードを安易に設定、または情報開示しないように、消費生活部門や教育委員会等と連携していくということが望まれる。

(消費生活センター)

○高齢者だけでなく、年齢を問わず、消費者の中にはある一定数、ショップで一つの契約と思いながら、セキュリティやオプションなど勧められ、ショップを出てみたら、複数の契約をしてしまっていたという方はいる。解約する際もどこで解約していいかわからない利用者も存在する。ショップ側、代理店側から契約した内容1枚の紙でリスト化した形で提案するのが望ましい。また、スマホ教室の方はまだまだ求められており、今後もぜひ開催をお願いしたい。

(消費生活センター)

○自身のページで契約内容を確認できるが、ウェブのページを見ない方もいる。ショップに来てもらえれば、ある程度契約内容は調べる対応をしているところ。ただ、例えば10の契約をしている方が、その10をすべてを毎度確認できるかということ、なかなか困難。契約番号など全部をきっちり正確に確認するということが、やはり店頭では難しい。都度、お話を頂きながら改善につなげていきたい。

(事業者)

○高齢者だけでなく、社会的弱者の方からの相談も増えており、専門用語による説明を極力避ける必要がある。また、2024年のNTTアナログ回線の廃止について、NTT西日本のアナログ回線が2024年1月に廃止されるが、このような転換期には詐欺が多数発生する。行政には予想される契約トラブルの情報提供を、事業者には電話だけではなく丁寧な説明を、消費者には契約に対する認識の底上げを求める。

(消費生活センター)

○高齢者や、社会的弱者の方に対し、しっかりサービスを提供していかなければならない。一人一人に合った適合性の原則に基づいて、丁寧な説明をしていくことをこれからも続けていく。

(事業者)

○年齢に関係なく適合性の原則に配慮し伝えるべきことをしっかり伝え、理解いただくように説明をする努力をしたい。併せて、「オンライン来店」であったり、「オンライン手続きサポート」も始めており、オンラインでありながら対面の様に利用者にはしっかり伝わるよう、説明をする工夫をしていきたい。

(事業者)

○適合性の原則に従い、利用者の状況に合わせた説明の仕方が必要。特に利用者と接点のある販売代理店のスタッフに対し、利用者の状況理解度、リテラシーに合わせた説明の仕方をするように指導している。また、最近、オンラインサービスの重要事項説明改訂を行い、8日間キャンセルについて重要事項説明の前面の方に持ってくるまで、今までよりも分かりやすい構成にしている。なお、オンライン契約に関しては、文字だけでなく、視覚的に図などを取り入れたり、分かりやすいような形で契約を進めている一方、注意事項に関しては同意していただかないと次のページに進んでいかないという取り組みも実施している。

(事業者)

○店舗での契約手続きの際は、利用者にアンケートを書いてもらい、利用実態の確認を行っている。その上で、利用実態に合わせた提案を行うように店舗のマニュアル定めている。また、契約内容については重要事項説明書を用いた説明と、契約中や契約後、的確なタイミングでチェックシートにて認識の齟齬がないよう努めている。オンラインでは、契約手続き画面でよくある間違いや注意事項等を手続きごとに記載し、ポップアップやチェックボックス等用いて確認を促す他、FAQや動画による説明をホームページに掲載し不明点等をいつでも確認できる工夫をしている。オペレーターと電話で話ながら契約を勧めるサポートもある。生活様式が変わっていく中でニーズも多様化しており、ニーズや状況に合わせた継続的な改善を個別に行っていないといけない。

(事業者)

○不足する点、工夫できる点は、利用者に意見を頂きながら、今後も改善に取り組んでいく。利用者のリテラシーの向上に向けて、行政も含めて、どのように取組んでいくのが良いのかというところは、改めて考えながら進めさせていただく。

(事業者)

○認識の齟齬が生じないように行っている活動としては、ガイドラインの遵守が大事であり、基本説明事項の16項目を原則口頭で説明をさせていただいている。また各事業者によるところもあるが、説明品質の標準化のために動画の説明を取り入れている。なお、法令にも規定されている、書面の交付も必ずしており、総務省の覆面調査の成果ともいえるが、違反がないように取り組みを徹底している。

(事業者団体)