

(別添)

令和5年度下半期沖縄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6年2月15日（木）13：30－14：30

2. 開催方法

Web会議（Webex）

3. 議題

- （1）電気通信事業分野における消費者保護に係る各種取組等の情報提供
- （2）「電話勧誘に関する課題について」に関する意見交換

4. 出席者：（合計：48名）

消費者支援機関：沖縄県内の消費生活センター等8機関（11名）

電気通信事業者：8社（23名）

電気通信事業者団体：3団体（7名）

総務省：総合通信基盤局電気通信事業部消費行政第一課（2名）

沖縄総合通信事務所（5名）

5. テーマに関する意見交換「電話勧誘に関する課題について」

沖縄消費者支援連絡会においては、上半期に消費者センター等からの相談事例に関する意見交換を行い、下半期にテーマに関する意見交換を行った。

今回は、テーマに関する意見交換、「電話勧誘に関する課題について」を行い、説明資料では 主にFTTHについて説明しているが、固定のみではなくモバイルや固定の両方の事業者から意見をいただいた。また、電話対応のみではなく、電話勧誘以外でも高齢者対応等の意見を募集した。

- 「消費生活センター」から固定電話のIP網移行に伴う光電話の勧誘には、そもそも移行について顧客に十分な情報提供がなされていない、顧客の理解が十分でない現状があると思われる。「固定電話からIP電話に移行する際、利用者自身は特に何も手続きをする必要はない」ということを、勧誘の際に事業者はどのように説明しているのか。

また、電話で勧誘されて、光回線の乗り換えをしたが料金は安くなるどころか、いろいろオプションがついて高くなり、自動更新されている。未だに電話口で「安くなる」を強調しての勧誘が行われていることや勝手にオプションをつけて契約していることは問題。

このような問い合わせに対し各事業者からのご意見をいただいた。

○各事業者からのご意見・補足等

- ・このような告知がないように代理店に指導している。
- ・固定電話のIP網移行に関しましては、2017年よりご利用いただいている全ユーザに対して、複数回にわたりダイレクトメールを送付しているほか、公式ホームページ、公式Youtubeチャンネル、新聞広告、団体機関紙、SNS等により周知している。
- ・電話での営業はおこなっていない。電話でお約束された客様の家に訪問し説明している。
- ・ご高齢者の方にはその場で契約はせずにご家族の方の立会いとか、後日、相談にいって契約をしている。
- ・高齢者様からの苦情相談を削減するための取組として全てのお客さまにご利用いただくサービスの内容・必要性が理解されるよう、知識や経験等に配慮した説明に努め、特に、ご高齢のお客さまへ説明する際は、ご意向や状況を考慮した分かり易い説明に努めている。電話勧誘においては、65歳以上のお客さまに対し「高齢者のお客さま様用チェックシート」を用いて、より丁寧なご説明を行っている。
- ・原則高齢者に対して電話勧誘は行っていない。高齢者に対して、親切かつ丁寧な言葉遣いでトーケンを行い、お客様が理解しやすいように説明を行っている。FTTHに関しては、事前にパンフレットと重要事項書面を送付し、後日架電の上説明し契約している。
- ・電話勧誘の際に一旦お客様にご了解をいただいた後、別の担当者から確認の為に電話。その際、録音をとり録音を確認し適切な案内ができているか確認している。
- ・特に65歳以上のお客様についてはガイドラインを設けており、接客時においては、大きな声でゆっくり話す。専門用語は使わない。丁寧に説明しご理解に応じて紙を用いてマーカーをひいてひとつひとつ丁寧にご説明に努めている。
- ・携帯電話もFTTHも電話勧誘販売を行っていない。直営の携帯電話の電話契約窓口は存在するが、契約のサポートであり、勧誘は行っていない。

○各事業者からの補足等について、消費者センター等からご意見 → なし

○消費生活センターから

・代理店による虚偽に説明をやめてほしい。

このような問い合わせがありましたが、今回の資料等から各事業者とも、説明努力はされており、虚偽の説明を行うことなどは行っていないと思いますが、このようなご意見があることも確かであり、各代理店に対し、マニュアルの徹底などを求めた。

○本件に関して、各事業者等からご意見 → なし

○消費生活センターから

固定電話が使えなくなる（2024年1月よりIP網への切り替えに便乗した悪質勧誘。1ヶ月に4件も同一の事業者による電話勧誘があり契約した世帯がいずれも高齢者宅。工事費無料という事で契約したが、その後数ヶ月後に高額な工事費を含んだ、通信料、利用料が合算されて届いて驚いて相談があった。実際は、工事費は無料ではなかったと言う事で、不実告知という事で斡旋に入り契約解除で解決したが、アナログ回線への戻しの費用は負担となった。総務省に情報共有した。

○実際にこのような対応が生じていることから、尚一層の注意を依頼。

○本件に関してご意見等 → なし

○全体を通してご意見等 → なし

以上