

令和5年度下半期四国電気通信消費者支援連絡会（第30回）開催報告

1 開催日時・開催方法

令和6年3月15日（金）13:30～15:40

ハイブリッド方式（オンライン及び現地会場（四国総合通信局会議室））

2 議事

- (1) 電気通信事業分野における消費者保護に係る情報提供
- (2) 消費者庁の取組に係る情報提供
- (3) 電気通信サービス相談事例等に関する意見交換
- (4) 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」に関する意見交換

3 相談事例に関する意見交換の主な内容

- (1) 取り扱った主な内容、意見等

①早期解約前提の新規契約に関する事例

ア 事例概要

A社ショップへスマホの修理に行った際、店員から「サブブランドのB社に乗り換えれば安くなる、スマホも新機種が1円で購入できる」と乗り換えを勧められ、端末価格が安くなることで、あとで早期に解約することを前提に（結果として利用意思のない）複数の新規契約を結んでいた。

イ 論点

- ・早期解約を前提とした契約を勧めているという実態があるのか。どのような対応をしているのか。
- ・お客様のニーズに沿った提案や理解能力に応じた丁寧な説明を行っているか。

ウ 事業者回答

【当該事業者】

- ・端末を安く提供できた新規契約キャンペーンと、同時にプランの見直し（サブブランドへの移行）を勧めた事例。端末購入費用が安くなるのがお客様のニーズに沿った内容と判断したものと思われる。
- ・端末値引きだけを目的とした利用意思の無い回線契約の提案を控えるよう代理店を指導している。指摘を踏まえ、最初の段階で説明が足りていなかった部分は丁寧な案内を行い、お客様のニーズに合った提案を指導していく。

【上記以外の事業者】

- ・お客様に提案する際は適合性の原則に則り誤解のないように丁寧な説明に努めている。数か月後に解約することを前提にお客様に提案することがないよう指導を徹底している。
- ・販売代理店に対して解約を前提に契約を締結することを不適切な販売行為として禁止し、文書及び通達により発生しないように努めている。万一、不適切な販売行為が確認された場合は速やかに是正、再発防止等の措置を講じる。

エ 座長コメント

・一般論としてアプリの導入やインストールによって販売奨励金が払われる、あるいは一定のノルマが課される状況もあると聞く。消費者と販売業者間の直接のトラブルというよりは、そうせざるを得ない動機など誘引される何らかのファクターもあると思われる。類似案件が今後も起こるようであれば、背景としてこういった要因があるのかを各事業者においても検討していただく必要があると感じている。

② プロバイダ契約の乗り換え・解約に係る事例

ア 事例概要

代理店の訪問販売による勧誘を受けてプロバイダ契約を乗り換えたが、それまで契約していた同事業者のスマホのセット割引が受けられなくなり解約をすることとなった。

イ 論点

・乗り換えの勧誘の際、お客様の現在のサービス状況等を確認した上で適切な提案ができていたのか。

・確認不足により消費者が不利益となってしまう場合があるが、こうしたことを防ぐためにどのような取組や工夫、留意すべき点があるのか。

ウ 事業者回答

【当該事業者】

・本件はお客さまの利用前環境などスタッフのヒアリング内容の洩れが最大の要因。「利用前環境の確認」を徹底し、スタッフ毎のヒアリング項目の統一化を図ることを目的にヒアリングシートを設けたい。

・問い合わせ対応フローにより代理店への対応指導は行っていたが、「対応結果の報告・管理」ができていなかったため、新たに「対応結果の報告・管理」の手順を追加したい。

【上記以外の事業者】

・契約を頂戴する局面においてはお客様の意向に沿って提案することが大前提。ご意向がどこにあるのか、その中で利用状況を伺っている。

・他社サービスについて一定レベルの知識はあるが、その適応時期や適応範囲は正確には分からないため、お客様からしっかり聞き取ることが非常に重要。

エ 総合通信局コメント

・既に回答されている内容以上のことについて、しっかりとした取組を検討いただきたい。

オ 座長コメント

・お客様が他者との間でどのような契約を結んでいるのか、その契約によってもたらされるサービスやメリットを全部把握するのは難しいことだが、同様の案件が続くのであれば一定の対応や対処を行う必要があると考えられる。別の契約と一緒にすることで割引を受けられていることがないか、乗り換え先の事業者から定型的に尋ねることも重要。割引サービスを提供している事業者側からもセット契約によってメリットを享受していることをお客様に伝えて再認識いただくことで、乗り換えを防止する一つの営業上の活動としても一定程度有効性のある情報提供になるのではないかと考える。

③ 契約した覚えのないクレジットカードの利用料金の請求を受けた事例

ア 事例概要

携帯電話の機種変更のためショップを訪れた際に、結果としてご本人の認識のないまま、クレジットカードの契約を締結し、利用料金の請求を受けた。

イ 論点

- ・関連クレジットカードなどのオプションサービスの勧誘を行うにあたって、本人の意向と意思をどのように確認して契約に至っているのか。
- ・特に高齢者に対する勧誘の際、丁寧に説明しているのか。

ウ 事業者回答

【当該事業者】

- ・各種サービスの提案の際には適合性の原則に配慮し勧奨するよう指導。説明不足の防止のため、パンフレットを利用してサービス内容・提供条件等を丁寧に分かりやすく説明。
- ・本件はお客様に通信サービス料金、買い物といった生活費等をクレジットカード払いでポイントが貯まることに了承いただき成約に至ったが、カードの契約であることを十分に理解いただけていなかったもの。適合性の原則に則った対応を徹底するよう指導に努めたい。

【上記以外の事業者】

- ・お客様の意向を踏まえてカード利用のメリットの話をした上で契約を頂戴する。高齢者には個別の書面を用いて互いにチェックし申込する手順となる。ただ、手続きが長時間となりば一としていたとの話もあるため、冷静にしっかりと丁寧に行っていかなければならない。
- ・カード契約については本人の加入意思が大前提で審査もある。手続きに関しては意思確認を徹底。
- ・お客様の意向を確認し、その上で興味があれば説明。契約の際にはお客様との認識齟齬や説明不足が生じないようにチェック項目を設けて確認している。

【業界団体】

- ・今後高齢者へのカードの提案、ポイント付与のメリットの伝え方は慎重に検討していかなければならない。地域に根ざしたキャリアショップであるため、これまで以上に高齢の方に安心していただける、ご相談していただけるような拠点作りに努める。

エ 座長コメント

・クレジットカードを意識のないまま契約していると、年会費など不要なお金の支払いや、カード情報が不正に漏洩された場合など、知らないうちにオプション契約をしたのとは違う大きな影響がある。流れに任せてしまうのではなく、最初に「今回行う契約はカードに関するサービスの利用も可能になるため利用されるかどうか」、最後に改めて「本当にこのクレジットカードが必要かどうか」を確認することが必要。

一般論として、クレジットカードを獲得することで販売店にメリットや販売奨励金、何らかのポイントが付与されることが原因、誘因になっているかもしれない。注視しながら、クレジットカードの契約を不本意にしまうお客様が出ないよう、取組を推進していただければと思う。

④ 携帯電話の乗り換えと同時に解約したテレビサービスの解約に関する事例

ア 事例概要

携帯電話の乗り換え・解約と同時にテレビサービスの解約手続きを電話で行った際に、「違約金がかかる」「チューナーの返却は買取りのため不要」と言われ違約金を支払った。数ヵ月後、法律事務所からテレビ視聴料の請求があった。解約して視聴できないためカスタマーセンターに電話したが自動音声でオペレーターにつながらない。解約しているためログインもできない。消費生活センターが確認した結果、チューナーは買取りではなくレンタルであることが判明。

(本件については、事業者で確認した結果、カスタマーセンターで間違った案内をした事実ではなかったが、仮に間違った説明があった場合ということで意見交換の材料として取り扱うこととしたもの。)

イ 論点

- ・事業者側の説明が間違っていた場合の対応
- ・請求督促の手段、ステップについてどのような運営を行っているのか
- ・カスタマーセンターの繋がりやすさ、改善の取組

ウ 事業者回答

【当該事業者】

- ・誤った案内に起因して、不要な料金をお支払いいただく事象が発生した場合には、事実関係を確認のうえ返金等の適切な対応をしている。
- ・カスタマーセンターではコールボットで対応。有人での対応が必要とコールボットが判断した場合はオペレーターに繋ぐこともある。

【上記以外の事業者】

- ・間違った説明により本来お客様が支払う必要のない料金があった場合は返金を行う。請求督促については、請求書が届かずにいきなり法律事務所から請求することではなく、3か月以上滞った時にそのようなステータスになるが、郵便物が届かなかった時はあらゆる手段を通じて連絡を試みる。昨今は電話に限らず、チャットやマイページなどWebでも問い合わせができる。いろいろな形でお客からの話を頂戴できる機会を確保したい。
- ・誤った説明でお客様に損害を与えた場合には、返金を含め状況に応じて適切に対応している。請求に関しては、一定の督促を行った後に回収ができなかった債権は提携弁護士事務所に委託。お問い合わせについては、コール又はチャットで有人対応のサポートをしているが、繋がりやすくというところは貴重な意見としてサービスの向上に努めたい。

エ 座長コメント

- ・電話窓口につながらないとの苦情が電気通信事業サービスに限らずいろいろな分野で広がっている。自動音声サービスは番号で振り分けていくため無駄に電話時間も長くなる。最近は音声認識サービスの精度が上がっているので、音声認識によって適切な部署に直ぐ繋ぐようなサービスを電気通信業界ならではの他の業界に先駆けて取り組んでいけるところがあるかと思う。今後、そうしたサービスの取組状況について情報提供いただけると有り難い。
- ・事業者と法律事務所との間でこういった契約を結んでいるのか、その背景にもよると思うが、弁護士の中には簡単に早く終わらせられる案件を長引かせているような対応を目にしたことがある。事業者と法律事務所との契約のあり方を見直すことで、もしかすると消費者トラブル

ルの早期、経済的な解決につながる場合もあるので、そうした点も意識を向けていただけると有り難く思う。

4. 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」に関する意見交換の主な内容

消費生活センター（●）、事業者（○）、座長（◇）、オブザーバー（□）

（１）「解約」に関する情報提供について

- ショップに行けばクレジットカードの契約もすべて解約ができると勘違いされていた高齢者がいた。通信サービスに紐付いてセットで解約できるのか、別途手続が必要なことを説明しているのか。
- 解約時には事業者において解約自体の契約内容についても本人に確認していただき、契約内容に含まれていないものは「自分で解約手続きが必要」と助言いただけると有難い。
- 電話で解約を申し出た時、解約手続きだけを説明され、その場で解約ができておらず、利用料が請求され続けているというケースがある。電話で解約できているのか、さらなる手続きが必要であるか丁寧な説明が必要ではないか。
- チャット等の Web 上のみでしか解約対応できない場合、契約者死亡時は ID やパスワードがわからず親族が解約することが困難となることがある。このような事態を想定した対応が必要。
- 解約時にはきめ細かな対応がないように感じられる。
- 契約時の初期契約解除や確認措置等の解約方法について十分に説明を行い理解してもらうことが必要。
- 解約は電話と Web で受付。Web で受付の場合は、現行の契約内容を正確にお客様ご自身でご認識いただいた上で対応を進め、解約金や各種留意事項を丁寧に Web 上で確認いただく形にしている。
- 解約時において解約後も発生する料金、端末の補償サービス継続利用についての説明・意思確認、家族割引等の代表回線変更に伴う注意点など適切な対処に努めている。
- 契約時に渡す案内冊子の中で解約に伴う支払額を明示しており、消費者センターに配布の Q&A 冊子の中にも料金明細や解約にかかる費用を明示しているので確認いただきたい。
- コールセンターでは携帯の解約の受付をしていないが、Web では指示に従い解約できるよう案内しており、お客さんが間違わないユーザーインターフェースを構築し提供していきたい。
- ◇ 「契約者本人が亡くなった時に ID やパスワードが分からず解約手続きが進められなく困るという事案」の話も出ている。本来的には消費者の方で ID やパスワードの管理をすべきと思うが、自分で設定したパスワードをどういうふうに管理するのか、本人が分からない場合に事業者としてどういった対応が可能なのか、今後各社からの情報提供と解決方法をご示唆いただきたい。

（２）消費者側が取り組むべきこと、特に消費者教育等についてどのような取組が必要か

- コンプライアンス遵守を徹底されている事業者が多くなる中、この手の問題は消費者側の方に問題があるところが小さくないと認識。
- 「暮らしのセミナー」講座を開催しているが参加者の 9 割が高齢者であり、中学生、高校生など若い世代に対する消費者教育、「契約とは何か」をきちんと教えておくべきと痛感。

- 消費者庁から動画の紹介もあったが、行政で啓発活動の情報提供をいただいているのは非常に有難い。
- 小中高の学生向けの携帯教室に講師を派遣して説明会を開催している。また、市町村の担当者と一緒に企画して地域での紹介活動、啓蒙活動に参加しており、通信の契約等についての認識がより広まればと思う。
- カスハラ対応マニュアルを作り運営店、店舗スタッフに対して配布を始めた。注意点として通常のクレームとカスハラのどこに線引くかが非常に大きな課題。消費者の正しいクレームは有り難いお宝だが、従業員の退職につながるころは法人においてしっかりと対応したい。東京都でカスハラ対策条例づくりが動いており大きく期待をしている。消費者教育は行政含め積極的に取組を進めていただきたい。
- 本来的に法律上の契約は対等な立場の当事者同士が契約をするもの。今後は本来の立場に立脚して「より賢い消費者」、事業者と対等な立場にある消費者が必要。賢い消費者を育成していくために様々な形での消費者教育が必要になってくるので、事業者の力も借りていろいろな形での消費者教育を行っていく。
- ◇ 高齢者の ICT リテラシーが十分でないためにトラブルに巻き込まれると言われているが、ICT リテラシーや ICT 利活用能力が向上することと、消費者トラブルに巻き込まれる可能性の関係は負の相関にあるとの印象である。
- ◇ ICT 教育については高等学校の「情報 1」が来年の大学入試共通テストの対象になっている。ICT リテラシーが上がることで消費者トラブルに巻き込まれる可能性がどのように変わっていくか、見ていく必要があると思う。
- ◇ カスハラ対策は電気通信事業サービスの分野だけではなくいろんなところで見られ、ともすれば顧客の要望はまずは否定しないで聞くことが重要とされていた。今後は消費者側にも「お客さんだからといって何でも言っているわけじゃないよ」という教育を初等、中等、高等教育、そして社会人教育のそれぞれの段階で広げていく必要があると考える。

以上