

令和6年度第1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6年8月9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（「Teams」）開催

3 議題

- (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) 相談事例に現れた問題点に関する意見交換
- (4) 総務省、消費生活センター及び事業者間の意見交換
「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」

4 相談事例に基づく質問・要望の主な内容

議題(3)と議題(4)について議論を進める。

【座長から各事業者に質問】

消費者団体の方から、契約現場における事業者と消費者との認識の齟齬と要因、そういう齟齬を解決し、トラブルを防ぐために、どういう取り組みをすべきなのかについて、消費者団体さん、事業者さんの方双方からご意見を頂戴している。

今回このテーマを設定させていただいたメインの理由は、資料1にもあるように、企業契約について省令の改正によって不適合の契約が更新不可になるという時期が2025年7月1日に迫っていることもあり、その対応を事業者はどうする予定なのか、「あなたの契約は不適合である」旨をどうやって説明して次の契約に導いていくのかということについて、お聞きしたい。事前に回答をいただいている事業者さんから、順にご説明いただきたい。

【各事業者からの回答】

・実際の今回の省令改正において当社の対応は、不利益変更該当するというような認識は考えていない。

詳細についての対応は、はっきりと決まってない部分があるため、今後検討して決めていくところである。

実際には、今想定している方法としては、例えばホームページへのお知らせ、約款の変更など、現状も行っているように対象のお客様に対してSMSであるとか、請求書への掲載等。そういうようなところも含めて、今後も検討して内容を考えていく。(事業者①)

・2022年に話が出た時に、ホームページには記載をさせていただいており、2025年に向けて、個々のお客様に対してというのは具体的なところは社内では決まってない。

まだ時間があるため、状況を見ながら対応をしていくうえで、新たに出てくるかもしれないが、現状は具体的に何をというところは出てない。(事業者②)

・2022年の省令改正においての変更としては、具体的にお客様に不利益を被る変更でないところと認識しており、現状お客様に対してパブリックな開示情報の告知はしてない状況である。

このまま更新されるお客様には、個別に対応していくところと思われるが、いずれにしても、お客様に認識の齟齬がないように、取り組むことが重要と考えているので、お客様の反響を見ながら適切な対応を進めていければと考えている。(事業者③)

・既往契約について検討を進めているところであるが、もし何か変更等があった場合は、電気通信事業法のルールに則って認識いただけるよう当社のホームページ等を通じ伝えていく等検討して行きたい。(事業者④)

・社内での対応方針については検討しているところであるが、お客様ごとに契約更新などは、はがきやメール等でもご案内を差し上げているところなので情報通知であるとか、ホームページなどの掲載などはお客様との認識齟齬がないように実施していくと考えている。(事業者⑤)

・弊社の対応としては、2022年の省令改正に適合したサービスプランのリリースに関してホームページ上で告知は行っており、今回の既往契約の2025年の対応に関しては、社内でも検討している段階であり、具体的な通知等に関しこの場で共有できる内容はない。(事業者⑥)

【座長から】

不利益変更にならないと思うが、ただその更新という省令改正を一般の消費者の方は知らないと思うので、いきなり「更新できないんですね」と言われたら、驚かれゴタゴタが起こるのではないかと、という心配をしているのだと思う。

今後は、しつこいぐらいに告知をしていただくとか、ご自身の契約がそのままの条件では続けられないということ、どうやって消費者に認識させるのかということ、ご検討

いただきたい。

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

「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」

資料10により意見交換

【座長から】

今回、5件の相談事例が出ているが、事例に関して事業者さんにはご回答いただいているが、消費者団体さんの方からご質問を投げかけていただけると、そこから議論が始まるのでよろしく願いたい。

相談事例4 事前書面交付のないで電話勧誘による不十分な契約前説明

【消費者センターから質問】

説明書面については、お客様の物理的な書面交付とSMSでの交付の2種類の交付方法を提示し、SMSでの交付を希望されておりましたので、SMSの送付を行っておりましたとの回答をいただいた。

この件で、書類を送っていただいた後に、その内容についてご説明をされるような機会があったのか疑問に思っており、そのまま送って消費者の方がご覧になって終わりというわけではなく、説明が必要だったのではないのか、と思ったので伺いたい。

(消費者相談関係団体①)

【事業者⑦から消費者相談関係団体①へ回答】

書面を見ながら説明を行うためにショートメールを送付している。読み合わせをしながら説明を行うというルールのため、そのようにしている。(事業者⑦)

【座長から消費者相談関係団体①へ質問】

このお客様は81歳とのことだが、SMSは使いこなせていたのか疑問があるがどうか。

【消費者相談関係団体① 回答】

実際この方はスマートフォンの写真はすごく撮れる方であるが、今回事業者⑦様に回答いただくまでは、SMSでやり取りしていたことについて全く一切聞き取りができてない状態だったので、相談員としても、この方がそこまで使いこなせるという認識はなかった。

高齢者の方は、写真を撮ったり、ラインを使ったりということは出来るが、メールを過去に使っていたとはいえ、それをスマートフォン上で操作が簡単にできる方はほとんどいないと現場では思っている。

これに関して確認不足で申し訳なかったが、対面でちゃんと確認をしていたという説明を聞いて納得した。(消費者相談関係団体①)

【座長から事業者⑦へ 質問】

高齢の方もご本人が希望したのか、「うん」と言ってしまったのか判らないが、先方が方がいいと言っても、高齢の方については紙でお送りするとか、年齢に応じて対応を変えらるというのは特段されておられないのか？

【事業者⑦ 回答】

年齢により対応は変えている。

81歳とはいえ、お客様がショートメールをご希望ということであればショートメール等で送らせていただいている。(事業者⑦)

【座長から事業者⑦へ 質問】

他の事業者さんの場合、後確認等したりすると思うのだが、特に高齢の方はご家族の後確認を要求したりして、高齢者の方が誤って契約してしまうことを防ぐという対応されることも多いようだが、その点はいかがか。

【事業者⑦ 回答】

別途、書面等は交付させていただいている。(事業者⑦)

【座長から事業者⑦へ 質問】

ご本人一人が、この契約をしていると認識しているだけで、そのご家族の方に確認をするようなことは特段していないということか。

【事業者⑦ 回答】

ご契約者様自身で特段問題ないということであれば、そのまま進めさせていただいている。(事業者⑦)

相談事例 2 光回線の強引な訪問販売

【消費者相談関係団体② 質問】

情報提供の齟齬という意味では、ずれた事案かもしれないが、ただ訪問で来られた方が、急に「その会社は良くない」とおっしゃったりして、内容を説明したかもしれないが、それ以上にこういったことが印象に残ってしまったというのがこの件の問題点かと思っている。

間違った内容や、情報提供不足というのも、こういう場合はあると思うが、この方は 20

代の方でちゃんと説明したら、ある程度わかる方だったと思うが、それ以上によろしくない発言が多かったせいで、そちらの印象が強が残ったのであろうという事案だと思われる。

そういった代理店さんのやり方に関しては、私ども相談を受けている中でも悪質と思われた事案だったので、今回挙げさせていただいた。

事業者④様から色々説明いただいて、対応いただけたのはこちらも理解しておりますが、私どもで相談を受けた際に、この方は何も書類がなかったので、やはり今後、他の事業者様にも申し上げたいところではあるけれども、できるだけ紙で渡していただきたいというのが、センターとしては思うところ。

こちらとしても、いったい何処と契約したのかが全くわからないということになると非常に困ってしまうし、ご本人も困ってしまうので、その点は今後の改善として、是非お願いしたいところである。

代理店に対し色々ご指導をかなり厳しくやっていただいたとは思うが、事業者④様に限らず、他の事業者様もそうですが、代理店が実際にこういった販売をしたので、「もう契約を打ち切ります」という事案も、おそらくあるかと思うが、実際どういうことをされたら、代理店との契約を切られるといったことが、お話しただけのことがあれば教えていただきたい。(消費者相談関係団体②)

【事業者④ 回答】

ケースバイケースになってしまうところはあるが、今回の事例というのは経緯を説明させてもらったとおり、消費者相談関係団体②様から見られると悪質ではないか、ということとは重々承知しているが、一方、代理店からの事情を聞くと、新任の営業担当者というところがあり、そちらを踏まえた時に、しっかりと指導していく中で改善していくかと思われたので、今回は営業停止というところまで行かずに対応させていただいている。

中身により、これは営業停止するべきものについては、弊社代理店を管轄する立場として状況を鑑みながら個別に対応させていただきたいと思っている。(事業者④)

【座長から消費者相談関係団体②へ 質問】

今回、相談者は22歳の方で、新社会人。以前からちょっと問題になっているが、成人年齢が18歳に下がったことで、もう未成年者取消ができなくなって、大学生が実家から出て下宿しているところで、モバイルルーターの契約などをした時に、取り消せなくなってしまっているという問題が出てきて、これはもう若くてあまり契約経験のない方が、言われるまま契約してしまうというタイプの問題かなと思っているが、消費者相談関係団体②さんの方で、成人年齢が下がったことによる未成年者の相談というのが増えているという実感はあるか。

【消費者相談関係団体② 回答】

特に増えたという感じはないが、今回のように契約に関して、あまり知識のない人が、もうアパートで決まっているのだよとか、それで社会経験少ないのでそうなのかなと思ってしまって、19歳とか20歳に関係なく、25歳ぐらいまでは、そういった契約弱者かとは思っている。(消費者相談関係団体②)

相談事例3 契約前の説明が正しく行われなかったことによるトラブル

【消費者相談関係団体③ 要望】

チラシを見ながら勧誘されていて、勧誘者の説明ミスのために起こってしまった事案であるが、この方はチラシを見せてもらっているので、確認すればわかるのだが、確認よりも勧誘者の言葉をどうしても信じてしまうし、それだけが頭に残り契約した事案になるため、今後ともしっかりした説明を希望する。(消費者相談関係団体③)

【座長質問】

店頭の方が、自身が売っている商品について、あまり正しい知識がなく誤った説明をしてしまっているケースかと思われる。

今回はその事前説明の仕方が、ポイントを還元する対象にならない方なのに、そうだという前提で話を進めてしまい、そのあたりの認識が間違っていたということだと思うが、こういう例はよくあることなのか。

【消費者相談関係団体② 回答】

オンラインでキャッシュバックやポイントバックがあると思ったが、ホームページでは案内がよくわからなかった。

確か事業者⑧様だったと思うが、見ていてわからなかったので、カスタマーセンターに電話で問い合わせたが、オペレーターの方が間違った案内をして申し込んでしまったという事案は受けたことがある。

キャッシュバックやポイントバックなどは条件が非常にややこしく、ホームページを見てもわからない人には全然わからないので、オペレーターの方もかなり長く20分ぐらい調べたそうだが、それでもやはり間違えてしまったということで、結果取り消しになったとのことである。

そういった事例はあったのでオペレーターの方や店頭の方も、自社のサービスが複雑すぎてわからないということはおそらくあるのではと思っている。

【座長から各事業者へ質問】

その辺りの教育というのは、どのようにしておられるのか？定期的に研修をしているのか？商品がどんどん入れ替わって、サービスも変わってくると思うが、啓発や勉強等で、誤った案内を防ぐための取り組みは何かしておられるのか？

【各事業者からの回答】

・スタッフの誤りというところで、今回のケースだとチラシが据え置き型の Wi-Fi ルーター、弊社のホーム 5 G を他社から乗り換えたらという表記をさせていただいて、他社の光回線をスタッフが混同してしまったことで、お客様にご迷惑をかけてしまった。

この件については、早速、表記を「他社様のホームルーターからの乗り換え」という表現に見直させていただき、スタッフが間違えないよう改善させていただいている。

弊社は、新しいサービスが色々出てくるので、店舗のスタッフはインフォメーションセンターや、商品のサービス内容を確認するシステムで確認をした上で、それで尚且つ解らなければ、サポートする事業者⑧の部署で確認を取っている。

それでも案内を間違えることもあるが、細心の注意を払い対応させていただきたい。
(事業者⑧)

・代理店のスタッフの教育は、直接、弊社側の主導で行うことはなく、代理店ごとの定期的な研修は実施していると聞いている。

人数の規模や、入社等により入れ替わりのある状態もあるので、代理店ごとにより、基本的な研修なり、知識の研修等を行っている。

確かに、この事例で言うと、代理店独自の施策等があったりするとキャッシュバックなどの複雑な期間限定的にやるものであったり、色々な条件が関わってくると、同じようなキャンペーンでも内容は若干変わってくることも弊社ではあるため、そのあたりをきちんとそのキャンペーンなり、独自の施策がある場合は事前に徹底した周知を教育したうえで、間違いのないようにする。また、一人のスタッフではなく、ダブルチェックという形で対応している店舗もあるので、入社経験や、働く期間により色々工夫しながら対応している。

(事業者①)

・ e ラーニングや、あるいはその新しいサービス、新しい端末が出る都度の周知を行っている。

弊社の場合、ショップのクルーだけでも、2万人弱いるため、すべて同じレベル感で業務をしているかというところ、そうではないところが実情であり、キャリアとしては悩みどころではあるが、例えばショップクルーの、ショップ販売の問い合わせの窓口を作り、不明点を回答する窓口を作る等、対策をしている。(事業者②)

・キャンペーンの周知徹底に関しては、店舗の方で確認できるシステム等があるので、その情報を周知確認いただくような運用がある。

スタッフにおいては、スタッフ専用の店舗、専用のコール窓口の問い合わせ窓口を社内でも設けているので、不安がある場合には、そこに連絡をしながら、適切な情報の獲得を連携

できる体制をとっている。

コールセンターにおいても、当然のことながら内部の情報連携ができるシステムがあるので、適切な対応をするように進めており、万が一こちら側の誤案内等が確認できた場合、適宜、柔軟に対応させていただく場合もある。(事業者③)

・キャリアの皆様から報告のあったとおりでと思うが、新しいサービスが始まる際には、キャリア様から通知が必ず事前に来ることになっており、それを受けて、店長が朝礼等で、何日かに分けて周知することは基本動作だと思う。その他、ミスが頻発するようなところはキャリア様の方でも、入力の際、システム上のポップアップで注意喚起するといったものもある。あるいは、質問の際にはサポートの窓口があるので、問い合わせをすることで、通常業務としてしっかりやっけてはいるものの、キャリアショップのスタッフは7万人程、店舗数は7,258くらいあるため、徹底の度合いというのは少し色が出てしまうところであるが、日々その辺をしっかりと、という気持ちでやっている。(事業者⑨)

相談事例 5 適合性の原則に沿わない契約前説明によるトラブル

【消費者相談関係団体④ 質問】

こちらに出させていただいた事例は、当事者の年齢29歳ということで、一般的にその通信契約において損得に非常にシビアな感じの年代かと思うが、それでもやはり電話勧誘で結構齟齬が起ってしまったということだったので、電話勧誘等において、年代別、高齢者の方には細やかにというのがあるかもしれないが、対応のバリエーションがあるのかをお聞きしたい。

・年代別で勧誘方法について、何か取り組みがあるかということに関しては、サービスにより少し異なる部分があるが、弊社では概ね70歳以上の方を高齢と定義づけており、必ず家族への説明と提案をさせていただくという対応を行っている。

もう一つは80歳以上であることがわかった時点で、一旦勧誘に関しては控えるという指導を行っている。(事業者⑥)

【消費者相談関係団体④ 質問】

・事業者の方との意見交換ということで、消費者相談関係団体④に参集いただいて、色々な事案をもとに話し合っているが、その中で代理店営業ということについてちょっと問題点を感じており、代理店の方に委託して営業をしていただくということは、当然その会社の看板を背負ってやっていくということで、問題がすべてその会社に帰属するものだと、当然のことながら思っている。

ただ、その一方で苦情が起こった際には、代理店のせいにして「指導をする」とか、「契約打ち切ります」で済まされるということは、問題じゃないかと考える。

営業を行ううえで、代理店が欠かせないということは、こちらも承知している。

時々話題になるのが、「あの代理店が何処かの会社が潰れるからうちに乗り換えてください」ということを言っているという話、あとは光回線の営業に行って、光とテレビと電話をセットで勧め、安くなるからとすればいいところ、3社ともバラバラのところを契約させているような事例とか、色々問題になる事例を聞いている。

代理店について各社で情報を共有いただき、社として、悪いことをしている代理店があるのであれば、情報共有をするとか、光とテレビ同じ業種のところでいくつも契約している代理店がないかとか、そういうことをチェックする体制はできないのかと思った次第である。

【各事業者からの回答】

・我々も販売代理店と契約して勧誘を行っている。

ただ、それぞれ起こしてしまった事象、本家も含めて、その代理店のせいだとは思っていない。弊社側の責任であり、対応すべきだと認識している。

セットの部分に関しては、提供できているものと提供できていないものがあって、より我々のサービスが気に入っていただけるように、サービスのラインアップの変更や、サービスのブラッシュアップを行うが、すべてがその同一事業者の方にセットになってしまうと、我々のような事業者が入っていけない部分もあるため、そこはサービスをより良いものにして、インターネットやテレビサービスのところにも、ご利用いただけるように尽力したいと思っている。(事業者⑥)

・営業の内容については、品質を上げていき、利益になるような営業していくという志を代理店と共有することが一番大事だと思っている。

そのために代理店の代表者の方を含めて品質向上会議のようなものを定期的で開催したり、営業員の方々に正しい案内をしていただくための e ラーニング教材を作ったりというところでサポートしながら、品質管理しながらやっていくというのが、事業者の責務だと思っている。

他の事業様と同様であるが、高齢者のお客様については、その代理店以外で弊社のコールセンターで後確認をさせていただくようフォローコールさせ、お客様との齟齬がないように、別の販路も使いながらフォローするという取り組みをしている。

(事業者⑤)

・代理店において、お客様に寄り添った適合性原則に基づいた対応をいただけるような形で努めている。

また、代理店の方で認識齟齬があった場合は、弊社でしっかりと事実確認をしていきながら、代理店と話し合ったうえで、然るべき対応させていただくような形を取らせてもらうし、

定期的ではあるが、モニタリングといった形で、代理店の行っている活動を弊社からも覗き込みをするという活動をしながら、しっかりと見ていきたいという形で努めているところである。

また、サービスについては、弊社からも提案差し上げるところではあるが、一方でお客様の中で選ばれる自由というところがあるので、全部弊社の方でできたら望ましいところもあるかもしれないが、お客様の選択もあると思われるので、その辺りはケースバイケースかと思っているところである。

総じて、代理店については、自主基準を持ちながら代理店になっていただき、一緒に適切なサービスを提供していきたいと思っている。(事業者④)

・弊社も、代理店と委託契約という形で契約を結んでいる。

お客様との間で問題が生じた場合は、店舗で発生した場合は店舗を管轄するドコモの支社支店の担当者がおりますので、そちらと店舗の方と相談をし、どう対応させていただくかを検討の上、お客様の問題解決に当たっている。

店舗で解決できないような場合は、私どもお客様相談室の方にご連絡いただければ再度調査の上、問題解決に尽力していきたいと思っている。

また、弊社の委託契約の先に関しては、弊社の商品サービス以外を販売することはないと思っており、もし、そのような販売をされる委託先があったら、契約の解除を含め検討していきたいと思っている。(事業者⑧)

・弊社の方は、代理店の方で何か問題があった場合は、その申告内容を元に事実確認を行い、問題があったとしても、それが故意であるのか、たまたま運用上、何か改善が弊社側で必要なことがあるかもしれない等、諸々全体をしっかりと確認した上で再発を防ぐというところの取り組みを基本としている。

問題が起きた場合、店舗全体の問題という視点の他に、スタッフ個人が問題を起こした場合は今後そのようなスタッフが現れないようにする体制づくりが必要。誰かを攻めるということではなく代理店と一緒にあって、被害を被ったということであれば、お客様に対しての対応を最優先に行うというのが基本である。

色々なサービスをバラバラでセットにされていないようなケースがあったり、まとめていないという話があったが、どちらかというと弊社の場合は、様々なライフデザインというところを目指しているので、色々な携帯だけではなくて、固定のサービスや電気等色々なサービスを提供する提案をしているところがある。

反対に、しっかりと説明してお客様のご要望を確認又はその契約の意思を確認して、手続きを進めないと、無理やり契約させられたと言われかねないので、弊社では気をつけて契約のご意思に沿ったご提案契約をするように代理店指導を行っている。(事業者①)

・代理店様の方で起きた苦情ということであれば、センター様経由で来るものについては、弊社の私がいる相談室の方で事案は受け付けさせていただいているが、それ以外にも、色々な部分で、トラブルというものはあろうかと思う。

代理店様、販売店様の方で解決しているものもありますでしょうし、そうは言ってもというものであれば、必ず弊社の営業担当が店舗の方にいますので、営業に相談して、それでも解決できないものは、我々の方に来て・・・のような形で、会社と販売店様と一緒に解決に向けて活動しようというのが現状である。

2点目については、すべてうちのものだけを使っていただければ非常に我々としてはありがたいが、販売店様も弊社の商材だけを扱っていることは、ほとんどないと思っている。おそらく、他の会社様の商材も同じように扱っているのだろうと考えている。

その中で、お客様のニーズに合った、あるいはご要望に合ったものを、お勧めしているのだろうと予想はされる。どういう基準で・・・というのはあるが、少なからずお客様とお話をした上でご要望に合ったものを基本的にお勧めしているのだろうと考えている。

(事業者②)

・光回線における電話の勧誘は、行っていないので先に報告だけさせていただく。

それを踏まえ、代理店の方々との連携においては、店舗での運用において連携させていただいている状況である。店舗での運用においては、各社様同様ですが、研修を通してお客様に適切な情報をご案内できるように進めているので、現場で問題が起きた場合は、私どもお客様相談室の方でセンター様からの問い合わせは適宜対応させていただいているし、店舗の方を管轄する本社の方でもその辺りの適正化は既に図っているような状況である。

店舗での運用のみとなっているので、弊社から提供紹介させていただくサービスも、必然的に弊社グループ内のサービスに限ってくるころであるが、適合性の原則に則って、紹介の機会があったらお勧めしていくということは徹底しているところである。

(事業者③)

・全社との確認は取れてないが、弊社含めて主要な局という観点では、代理店の管理という面で言えば、定期的な研修活動とか、事案に対してはその都度、改善、指導というのは丁寧に行っているところである。(事業者⑨)

【消費者相談関係団体④】

しっかり責任を持って、取り組んでいただきたいということと、2点目のセット販売に関して、当然販売に対するインセンティブっていうものがあり、代理店はそれを求めてやるわけで、お客様のためのというのは簡単ですが、代理店が本当にそれをやってくれるのかどうかというところをしっかりと把握して、インセンティブを決める側としての責任として果たしていただきたい。

【消費者相談関係団体② 質問】

今回、事業者⑥さんは、消費者から事業者に苦情が入った時に、まず勧誘した代理店に直接言うようにということであるが、一般的には消費者から入った場合は、まず代理店に言いなさいということになるのか。

【事業者⑥ 回答】

本社についての申告で、そういう案内があったということが相談概要に記載されているが、我々が確認した弊社のお客様サポートの音声やチャットのログを見ると、そういった案内は一切しておらず、事実確認としては、持ち帰らせていただいているという状況である。

実際の運用に関しても、お客様から、連絡先が判らないというお問い合わせをいただいた場合には、番号をご案内するケースはありますが、本件のように説明がしっかりとできていたのかという部分の確認が必要なケースに関しては、我々の方から事実確認をし、対応させていただく運用となっている。

【座長から】

悪質な代理店の情報共有はできないかということについて、昔事業者さんに聞いたことがあるが、結局取引を停止しても名前を変えて、あるいは県を変えて違うところで、暗躍するので、なかなか情報共有は難しいということであった。

多くの代理店さんは多分きちんとされていて、ごく一部の代理店さんの事案がたくさん問題として上がってくるという感じなので、本当にたくさんいる代理店さんのごく一部について、チェックの目を光らせるというのが難しく、結果的に問題児が出てきてしまうということで臆ごっこのところがある。特に悪質な代理店に関してはそういう側面が強くて事業者さんもお苦勞だと思う。ただ、できる限りそういう事例をなくして、潰していくべきだとは思っているので、引き続きご努力をお願いしたい。

議題1と議題2に関連して、改めて何か聞きたいことはあるか。

(質問なし)

これにて議事を終了する。