

令和6年度上半期沖縄電気通信消費者支援連絡会（第30回）開催報告

1. 開催日時

令和6年8月1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）相談事例に基づく質問・要望事項等に関する意見交換

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（13名）

電気通信事業者：8社（36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（7名）

沖縄総合通信事務所（4名）

5. 相談事例に基づく質問・要望事項等に関する意見交換

○相談概要

6年前に当時未成年者の娘に利用させるために自分の名義で、ネットで格安スマホの契約。娘のスマホが壊れたため解約しようとしてHPにアクセスするが解約のページにたどり着けない。何度試しても同じページに戻ってしまう。ネットでの契約だったため、契約書等が手元になくID番号もわからない。解約方法がわからない。

契約書等が手元にないため契約内容の詳細が相談者自身もわからない状態であった。センターで当該事業者のHPより問い合わせ先を確認し、事業者を確認したところ解約はネットでしかできないとの回答であった。その旨相談者に伝えたが、自身で何度も挑戦したが解約できないと激高された。経緯を事業者に伝え、その後、相談者からコールセンターに入電があり、電話対応により解約したと事業者から連絡があり相談を終了とした。

○事業者への要望として

解約方法の検索、操作表示をわかりやすくしてほしい。契約はすぐにできるのに、解約は手続きが複雑になっていてすぐに解約できないのは問題ではないか。格安スマホ事業者にもオペレーターにつながる相談窓口の設置をお願いしたい。

○各事業者からのご意見・補足等

- ・取扱がないので回答を控えるが、サービスの解約については、電話・ウェブで受け付けている。契約内容を認識いただいた上で、解約金や各種留意事項などを丁寧に説明して手続きを進めている。
- ・オンライン手続き専用のサービスがあり、サイト内での検索等により解約方法を始め、各種手続き方法が不明な場合は、無料のチャットサービスで質問に答えるとともに、店頭においてもサポート料を頂戴した上でサポートしている。オペレーターへの相談窓口については貴重な意見として賜る。
- ・お客様ご自身でのお手続き（契約、プラン変更、解約など）となることを、事前にご了承いただいた上で、インターネットを介して申込むサービス。オンライン専用プランとして低料金でのサービス提供を可能としている。電話窓口は設けていないが、専門オペレーターによるチャットサポートとメール窓口を用意している。今回の事例のように ID ・パスワードを忘れた場合の対応方法もチャット上でお伝えすることは可能。また、解約方法に関してもチャット上で説明している。
- ・各種手続きは原則オンライン限定としており、ホームページトップから容易に手続きに進めるなど、自身でオンライン契約が可能な方を対象としたサービスとなっており、新たにお電話の窓口を設ける予定はありません。また、ショップによるサポートやお電話によるサポートが可能な別のサービスもある。オンラインのお手続きに関してはサポートページにログインする必要があるが、ID や Pass を忘れた場合の対応も用意している。ただし、ご契約者様がお亡くなりになられた場合でご遺族様によるオンライン手続きが困難な場合など特殊なケースでは、書面等による手続きで対応する場合もある。
- ・解約手続きを複数の方法から選べるようになっており、専用アプリやホームページ内のマイページより自身でお手続きできるほか、お電話やチャットの有人対応で解約が可能。お客様の希望やリテラシーに合わせた方法で手続きできるよう案内している。解約の手順については、ホームページのお客様サポートページにて、画面遷移とともに掲載しており、わかりやすい表現を心掛けている。また、ホームページ内でカテゴリーごとに各種説明ページを設けているほか、「解約方法」等の文言でサイト内検索をすると簡単に説明ページをご覧いただける。なお、相談窓口として、電話およびチャットも案内している。

以上