

## 第 31 回沖縄電気通信消費者支援連絡会開催報告

1. 日時 : 令和7年2月12日(水) 13:30-15:25
2. 開催方法 : Web 会議 (Teams)
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) テーマ「販売代理店の勧誘に関する課題について」に関する意見交換
4. 参加者 : 47 名
  - 消費者支援機関 : 6 名
  - 電気通信事業者 : 27 名
  - 電気通信事業者団体 : 8 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 : 3 名
  - 沖縄総合通信事務所 : 3 名

### 5. テーマ「販売代理店の勧誘に関する課題について」に関する意見交換

#### (1) 事前に提出した「テーマに関する意見」についての意見交換

##### 相談事例 1

ショッピングセンターで契約を行った事例や、販売店代理店の操作ミス・説明ミスにより不利益を被った事例をもとに、

- ・ 契約した店舗で契約内容を照会できないのはなぜか。
- ・ 従業員の説明不足や対応について、どのような教育を行っているのか。
- ・ 代理店の操作ミスに起因する不利益について経済措置はあるか。

##### 事業者回答 1

- ・ 販売代理店への教育の取り込みについては週次教育を行い情報共有している。問題があれば販売代理店に任せるのではなく、自社の社員で対応するというようにしている。
- ・ 販売代理店と消費者との間に認識齟齬があるといけないため、工事までの間に契約したお客様へサンキューコールを行い、契約内容の確認・承認をとっている。
- ・ 70 歳以上の高齢者のお客様に対しては、契約の際に親族の同意書を確認し、契約の際に親族への契約の同意確認をとっている。
- ・ 出張販売は決められた販売代理店から行っているため、販売代理店に来ていただければ確認がとれるようにしている。
- ・ 出張販売スタッフの説明で誤りがあれば現状回復等の対象にさせていただくことになる。基本的には出張販売前にスタッフへ研修をしておき、消費者保護ルールを順守して適切な説明を実施するようにしている。
- ・ 定期的な研修と教育プログラム実施を行っている。販売代理店にも消費者保護ルールやガイドラインの遵守に関する研修を定期的実施しており、これにより最新の規制や適切な販売活動を行うことを心がけている。
- ・ 自社に寄せられるお客様の声を定期的にフィードバックし、不適切な行為が行われていないかを確認している。また、お客様の声から接客に関する改善点を明確にすることで継続的な改善も促している。
- ・ お客様の認識の違いによるトラブル対応について、契約内容やサービスの詳細についてわかりやすく説明することを心がけ徹底している。また認識齟齬がないように商品引き渡し時に契約内容の確認も徹底している。

- ・出張販売においても販売代理店名を提示することで責任の取材を明らかにしている。それにより、契約時においても販売スタッフからお客様への案内も販売代理店と同じクオリティで対応ができ、意識向上・醸成にもつなげている。また、提案した内容に相違がないか、お客様へ契約内容を必ず提示し確認をしていただき、最後にお客様からサインをいただくことで後日トラブルにならないようにしている。
- ・販売スタッフのお客様対応において、少しでも不安な内容や、怪しい内容は事業者の責任者が必ず確認を行うようなフローを実施し、トラブル回避を意識し活動している。また、コミュニケーションの強化のため販売代理店と定期的なミーティングを通じて、ガイドラインの遵守状況や課題について常々意見交換を行っている。
- ・契約した販売代理店で契約内容照会ができないのはなぜかという質問で、販売代理店に来店いただいた時に、いくつかの情報を合わせてお客様の契約状態を確認することとなるが、仮にスマホ等の電話番号の申告がなかったりすると検索ができないという状況になりうる。例えば、契約したばかりで番号を覚えておらず、名前や住所、生年月日等は申告いただけたが電話番号が分からないというようなことだと契約書の方に書いてあるのでそちらをご持参くださいという案内になる可能性はある。
- ・お客様が販売代理店で契約される際、事前に現時点の契約内容の確認をするためにアンケートの実施や、契約の手続きが終了した後は販売スタッフとお互い認識の齟齬がないかの確認のため、相互チェックシートと呼ばれるもので確認を行って相違がないように努めている。そういった場合でもトラブルというのは起きてしまうため、お客様からご申告があった場合はお客様相談室までご連絡をいただき、事実関係など確認をし、適合性の原則にそった解決に努めている。

## 相談事例 2

- ・安くなるとの勧誘により契約したが高くなってしまったため解約したい。
- ・心当たりのない請求や意図しないオプション利用料の請求があった。
- ・割引につられ契約したが解約したい。

といったトラブルがあったことを踏まえ、オプション等を進める場合は本当に当事者にとって必要かを考慮し、考慮した上で行っていただきたい。また、通信は生活上大きな役割を担うものであるが、急激な変化が多く、消費者は理解するまでには時間がかかるので、その間だけでも消費者に分かるように書面での対応をお願いしたい。相談窓口を強化してほしい。

## 事業者回答 2

- ・お客様に対しては個別で対応しており、必要があれば書面と必要な手続きをとって郵送するという対応も行っているため、何かあればお客様相談室に連絡いただいで対応するという形をとっている。
- ・安くなるという話で他社から乗り換えたが解約できない、違約金が発生するすというようなお話であれば、実際にどうだったのかというのをヒアリングし、もし誤った説明があるようであれば販売代理店で対処させていただく。お客様にわかりやすく伝えるようにというところで指導を徹底していきたい。また、心当たりのない請求についてもどのような説明があったかというところを確認した上で対処する。
- ・お客様の契約に関わる補助帳票のようなものを出しており、そこでお客様とオプション等も含めて認識相違がないように契約を結ばせていただいている。ただし、その中でも心当たりのない請求が発生してしまった場合は、その都度お客様からの問い合わせの内容を受付チャンネルとともに確認させていただいて、説明不足だといったところが確認できれば、その都度対応させていただく。ショッピングモールでの出張販売においても同様に考えて

おり、基本的に契約を結ぶ前にしっかりと確認を徹底しつつ、それでも説明不足があったというところであれば、その都度お客様からの声をしっかりと受け止めて対応させていただく。

### 相談事例 3

- ・ 予定の時期になってもキャッシュバックがされない。
- ・ 光回線勧誘の際無料との説明を受け、契約したが工事料の記載があり、事前の説明と異なるといった事実と異なる説明を受けた事例や・契約の際に説明を受けていないオプションが追加されているといった事例。
- ・ ショッピングセンターにおける出張販売時の説明不足に起因するトラブルについての相談が寄せられており、これらのトラブルについて消費者が混乱や錯誤を招かないような表示、説明をお願いしたい。

### 事業者回答 3

- ・ 販売代理店に対しては、説明書面を用いて説明するよう指導しているところ。行き違いがあれば事実確認しながら販売代理店を指導していく
- ・ 自社の社員が個別で訪問や電話で営業活動を行っている場合や委託の営業部員の営業活動もあるが、毎日コミュニケーションを取り何か問題がないかということは確認している。
- ・ 提案するものに関してはしっかりと説明し、お客様に誤解が生じないよう指導を徹底している。もし誤った案内があればお客様相談室へ連絡いただければ内容の確認をし、回答する。
- ・ 事実確認等々を行い、回答させていただきたいのでその際にご相談いただきたい。
- ・ お客様に認識に齟齬がないよう努めさせていただき、万が一お客様が予期していないことが起こった場合については都度調査をし、回答する。
- ・ 丁寧なご説明を心がけるといふことと、今回の事案について加えるとすれば、キャッシュバック等については、バックが実際行われるまで期間が空くということもあるので、そういったところも配慮しながら丁寧な説明に努めたい。

### 相談事例 4

- ・ 今よりも安くなるキャッシュバック等の光回線サービスの電話勧誘を受け乗り換えたものの、無料と聞いていたオプションが有料だった。
- ・ 数ヶ月経ってもキャッシュバックが受けられないといったトラブルがあった。電気通信サービスの契約内容はとても複雑であり、消費者自身での手続きが難航することもあるため、契約時には消費者が内容を十分に理解できるよう説明を行うことを徹底するとともに、オプションの解約も勧誘を行った販売代理店で一本化して手続きを行えるよう簡略化してほしい。

### 事業者回答 4

- ・ キャッシュバック還付等についてはしっかりとご説明差し上げるような形で進めている。そうした中でお客様の理解を踏まえていきながら、適合性原則を踏まえて対応し、どのような話になったかをしっかりと伝えながら認識齟齬の無いように努めている。
- ・ 自社の社員で営業活動を行っており、問題があれば直接自社が責任を持って対応する。もし、販売代理店で行ったものであっても問題があれば当社の社員で対応させていただく体制をとっている。

- ・電気通信サービスの契約内容はとても複雑で、消費者にとってわかりにくいという声もよく聞いているため、わかりやすい説明に努めていきたい。ツールなどを用いてよりお客様にわかりやすいように書類を提示しながら説明するようにしている。電話勧誘の際は説明前に書面を送ったり、契約の前にまた別の担当者から連絡をし、契約していただけるかの確認をとったりするなど、細心の注意を払うように努めている。
- ・契約内容を、帳票等を用いてお客様との齟齬がないような説明を心がけていく。キャッシュバックの受け取りに関しては必要になる書類等があるが、できるだけ簡素化する取り組みを行っている。ホームページ上でもキャッシュバックを受け取れる方法に関してもわかりやすく記載をしている。
- ・オプション契約の解約・勧誘を行った販売代理店を一本化するよりは、逆にオプション契約においては、解約できるチャンネルが多いほうがよいと考えている。例えばウェブでの解約や店頭での解約、契約した販売代理店以外でも解約できる等、制限せずに解約できるように取り組みしていく方向性だと考えている。
- ・契約に付随するオプション契約ということであれば、基本的にはショップもしくはコールセンターで受付できる内容だと認識している。ただし、ここでいうオプション契約の中に、仮にその前段にある光回線の解約の時のプロバイダー契約と、回線契約の話が混同しているようであれば、光回線のプロバイダーと回線提供者というのは異なる場合があるので、その場合には解約はそれぞれにさせていただく必要がある。弊社の販売代理店の中で独自にサービスの提供をしているところも一部あり、そうすると自社が契約に関与してないところであるため、自社での手続きはできないが、契約した店舗の方ではできるはずなのでそちらで手続きをするか、手続き先を確認してもらうことが必要。

## (2) 意見交換の内容に関する質疑応答

### 質問 1

相談事例 1 の販売代理店の操作ミスに起因する不利益について、救済措置はあるか。

### 事業者回答 1

- ・店舗の方のミスということであれば、現状内容確認をした上で、主管部を通して原状回復をするように努めたい。
- ・データを販売代理店のスタッフが削除してしまったのであれば、できる範囲で現状復帰等の対応はするが、アカウントの削除というのはどういう形になったかがはっきりしていないので具体的な回答が難しい。明確に弊社側の責で被害を被ったということであれば対応をすべきという考えは持っているので個別の案件の中で判断したい。

### 質問 2

キャリアの皆様のご意見を聞くと、慎重に対応されているというのはよくわかった。ただ、相談業務を行っている中で販売代理店の苦情が多い。その際キャリアに相談しても、「販売代理店の方の回答の通りです」という回答が多く、そのような解決方法しかないのか、キャリアがどのように回答しているのかというのを教えていただきたい。

### 事業者回答 2

- ・消費者センター様の窓口については、お客様相談室で一元的に受付している。販売代理店

に確認をするケースもあるかと思うが、消費者センター様からの問い合わせについてはお客様相談室にご連絡いただいたほうが話はスムーズ。お客様相談室にお電話いただく際には消費者センター様からお聞きした内容を元に販売代理店に再度ヒアリングを行い、自社としてどう対処すべきかを総合的に判断し、回答している。

- ・お問い合わせをいただいた際には、必ず販売代理店でどういった状況なのかを確認し、かつ、消費者センター様からいただいたお客様のご申告も確認の上で進めている。消費者センター様、販売代理店双方の意見をしっかり受け止めて、事実確認をして対応を進めている。
- ・販売代理店としてではなく、自社から回答しているというスタンスである。また、消費者センター様からの問い合わせについては、お客様相談室の専用窓口ご連絡をいただいた方がありがたい。他社と同様に申告があればその販売代理店での対応の確認を行っている。また、消費者センター様からのお客様のご申告内容をきちんと聞き取り、矛盾や整合性を確認した上で、弊社としての回答を出すように進めているので販売代理店の回答をそのまま弊社の回答とするようなことはない。案内が不十分、又は案内が間違っていたというような場合、弊社のルールに違反等があれば、販売代理店に対して厳正な対処をしていく。販売代理店でのトラブルは、弊社としてもお客様相談室できちんと認識しておきたいと考えており消費者センター様からの斡旋案件もご相談いただきたい。

以上