

平成28年度信越電気通信消費者支援連絡会（第15回）開催報告

1. 開催日時

開催日：平成28年8月4日（木）

2. 開催場所

新潟ユニゾンプラザ 小研修室2（新潟県新潟市）

3. 議事

- (1) 電気通信サービスの消費者保護に係る取組
- (2) 消費生活センター等からの情報提供
- (3) 消費生活センター等からの質問・要望に関する意見交換
- (4) その他

4. 意見交換の主な内容

- (1) 意見交換で取り扱った主な内容

① 光コラボサービスにおける転用手続きについて

○事例概要

大手通信事業者を名乗る電話があり、工事不要でプランを変えると料金が安くなる、プロバイダは変わらないとのことで、大手通信事業者と思い承諾したところ、番号を伝えられ、次の電話でその番号を伝えてくれと指示された。2週間後に書面が届き、別の会社との契約になっていることが判明した事例。

○論点

転用制度についての利用者の理解が十分に形成されないまま、転用番号の無断取得等、転用手続きが進められていること。

⇒電気通信事業者の回答

- ・転用承諾番号の取得については、ウェブで申請があった場合は、名前、電話番号等の4点が一致しないと番号の払い出しができないシステムとなっている。また、転用承諾番号を取得するページにアクセスすると、ポップアップで転用に関する注意喚起が行われる。
- ・転用承諾番号の取得は本人による手続が必要となっている。

⇒総務省の見解

改正法の施行により、事業者や代理店等による勧誘時の不実告知や事実不告知は禁止行

為として定められている。本件は改正法施行前の事例だが、改正法施行後は、契約前の提供条件説明において、実際には料金が安くないにも関わらず「料金が安くなる」という虚偽の説明を行った場合は不実告知に、また転用により生じることが予測される不利益について故意に説明を行わなかった場合は事実不告知にあたる可能性がある。

② ベストエフォートについての説明義務

○事例概要

MVNOのSIMカードを購入しMNPで契約を移行したが、通信速度が想定より遅かった。クーリングオフを申し出たが、初期契約解除制度の対象サービスではなかった。

○論点

- ・ベストエフォート型サービスの説明について
- ・初期契約解除制度の対象サービスの説明について

⇒総務省の見解

事業者は、速度保証のないいわゆるベストエフォート型サービスを提供する場合には、広告等で表示される最高伝達速度にかかわらず速度が低下することがある旨、初期契約解除制度の対象となるサービスの場合には、その内容について、それぞれ契約前に説明する必要がある。また、解約の方法や違約金等の条件についても契約前に説明する必要がある。

(2) 主な意見等

- 確認措置が適用されるサービスや、契約解除の条件がわかりにくい。(消費者団体)
- 光コラボサービスに関する相談、特に転用承諾番号を勝手に取得され転用されるケースが多い。(消費者団体)
- MVNO事業者が提供する音声機能付きSIMは初期契約解除制度の対象外となっているが、契約に係る苦情は多数寄せられている。