

平成28年度 東北電気通信消費者支援連絡会（第1回）開催報告

1. 開催日時

平成28年7月21日（木）13:30～17:00

2. 開催場所

総務省東北総合通信局 12階会議室

3. 参加者（構成員）

- 進行役：東北大学大学院法学研究科 教授 渡辺 達徳
- 東北地域の消費生活センター：7機関
- 消費者団体：1団体
- 電気通信事業者：5社
- 事業者団体：3団体
- 総務省：東北総合通信局情報通信部長及び電気通信事業課3名、総合通信相談所1名、
本省電気通信事業部消費者行政第一課1名

4. 議事

- (1) 電気通信消費者支援連絡会の「開催報告」の作成・公表
総務省から、「開催報告」の作成、総務省ホームページへの掲載について説明があった。
- (2) 電気通信事業分野に係る消費者保護の取組
総務省から、事業法改正後の電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について説明があった。
- (3) 電気通信サービスに係る相談等の状況
全国消費生活相談員協会から、週末電話相談の受付状況等について説明があった。
- (4) 意見交換（光卸に関する相談事例等）
消費生活センターから提出された相談事例等について意見交換を行った。

5. 意見交換の主な内容

- (1) 意見交換で取り扱った主な内容

代理店に対する指導について

○相談概要

大手通信事業者の公式代理店だという電話がきた。ネットの利用料金が安くなるとのことで、現在利用している光回線のコース変更と思って話を聞いた。転用についての説明はなく、他の事業者との契約になるとは思わなかった。転用先の事業者に電話をした時に初めて代理店の名前と連絡先を知った。

○指摘のあった問題点等

- ・大手通信事業者の公式代理店と名乗っての勧誘事例が複数存在する。
- ・代理店の名称や連絡先を伝えていない。転用についての説明がない。

○事業者の回答

- ・改正事業法、電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン、業界自主基準等を遵守するよう代理店の指導強化を図る等の回答があった。

利用者の理解度に応じた説明について

○相談概要

親名義で大学生協のインターネット回線を契約したが、その後「プロバイダを変更しなければいけない。」と言われ、よくわからないまま承諾してしまった。更にその後、光回線契約の説明を受け、解約金は負担すると言われ、契約を承諾したが不安になり、契約をキャンセルしようと連絡したが、つながらない。

○問題点

- ・勧誘時「プロバイダを変更しなければならない。」と虚偽の説明をしている。
- ・相談者が光回線契約の内容を理解していないまま契約を進めている。

○事業者の回答

- ・適合性の原則を踏まえ、特に未成年者、高齢者に対して注意を払うよう代理店を指導していく等の回答があった。

○総務省の見解

契約前の説明において適合性の原則が踏まえられているか否かについては、最終的には個別具体的な事情に応じて判断されることとなるが、事業者等は利用者の属性をできる限り把握し、当該利用者が契約を締結する目的を踏まえ、十分に契約内容を理解し、その役務を必要とするかどうかも含め、利用者が適切に判断できるような説明を行うことが重要

である。

(2) 主な意見等

- ・ いまだに代理店名を名乗らない代理店が多い。(消費生活センター)
- ・ 代理店の説明次第で、契約内容に関する消費者の理解度は違ってくる。その点を勧誘する側は留意願いたい。(消費生活センター)
- ・ 光卸については、高齢者だけでなく若年者でも、よく理解していない方は多い。勧誘時は十分に説明願いたい。(消費生活センター)

以上