

平成 28 年度下半期中国地方電気通信消費者支援連絡会（第 16 回）開催報告

1. 開催日時

開催日：平成 29 年 2 月 2 日 13:30～16:30

2. 開催場所

KKR ホテル広島

3. 議事

- (1) 消費者保護の取組説明
- (2) 意見交換
- (3) その他

4. 概要

(1) 消費者保護の取組説明

総務省から資料に基づき「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」について説明を行った。

また、一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会から「あんしんショップ認定制度」についての説明があった。「安心ショップ認定制度」については、消費生活センター等から多くの質問がなされた。

(2) 意見交換

あらかじめ消費生活センター等から提出のあった相談事例に電気通信事業者からの回答を記載した資料に基づき、意見交換を行った。

【説明義務関係事例】

○事例概要：「使用中の Wi-Fi ルーターが使えなくなる」との葉書が届いたため店舗に向くと、「スマホを新機種に変更すれば、古いスマホをモバイルルーターとして利用できる。Wi-Fi ルーターが必要なくなり、月額料金も安くなる」と言われた。使用中のルーターの中途解約金についてはキャッシュバックがあると言われた。申し込み時、タブレットは無料なので持って帰るよう言われ、断ったが執拗に勧められ仕方なく受け取った。後日ルーターも送られてきたが、タブレットとセットで無料と思い込み 1 ヶ月使用した。しかし月額料金が以前より高額になっていることが分かり、店舗に苦情を申し

出たがまともに対応してもらえなかった。全て解約したい。

センター補足：スマホの中途解約、キャッシュバック、タブレット契約など、内容が入り組んでいる。同様の相談事例は絶えない。相談者が必ずしも契約内容を理解しきれていないと思うので、工夫が必要。時間の制約があると思うが、料金問題のすれ違いもあるので、工夫に努めてほしい。

➡ 事業者回答要旨：販売員も安価に提供できるよう考えた末の提案と思うが、結果的に当初の目的と異なる商品を提案しており、お客様の理解も追いついていなかった。より一層お客様の理解度に配慮した説明に努めるよう、引き続き代理店を指導していく。

【不実告知・事実不告知関係事例】

○事例概要：駅前のブースで呼び止められ、モバイルルーターの契約をした。来春勤務先の寮に入るのでネット環境が必要と思い契約したが、帰宅後母に相談すると「寮にネット環境が整っているかもしれないので確認した方がよい」と言われ、解約したくなった。業者に電話をすると「登録が終わっているので9月分の費用は負担してほしい」と言われたが、まだ手元に契約書も機器もなく、どれくらい請求が来るのか不安。

➡ 事業者回答要旨：販売スタッフの説明や、お客様・消費者センターからの問い合わせに係る社内確認が不十分であり、カスタマーセンターの案内も社内ルールと相違していた。改めて販売店及びカスタマーセンターに対し、マニュアルを用いた指導を行う。

➡ 総務省回答：初期契約解除の場合には、相談事例のようなサービス提供開始前の基本利用料の請求はできない（事務手数料の請求は可能）。事業者の回答にあるとおり、当該事業者における本来のルールと相違した案内がなされたようだ。

(参考)・サービス提供開始後に初期契約解除が行われた場合、事業者は解除までのサービス利用料を請求可（事業者による自主的な無償解約を妨げるものではない）。
・移動通信役務の場合、契約書面より役務提供開始日（端末到着日）が遅い時は、その提供開始日を初日とする8日目までが初期契約解除期間となる。

【その他事例】

○事例概要：SNSでアルバイトを紹介された。「電子機器を指定の住所に送れば、報酬が支払われる。身分証明書が必要」との説明を受け、免許証を撮影してデータを送付し、届いた荷物を指定の住所に送った。同様のことを6回行った後、紹介者と連絡が取れなくなった。MVNOから請求書が届いたため問い合わせると、4社で6件のスマホ・通信契約をしていることが判明。解約はできたが、クレジットカード会社2社で自分名義のカードが作られていたと判明。第三者名義のカードで決済された契約もあった。

➡ 事業者回答要旨：昨年7月から相談が増えているが、荷受代行詐欺への対策は難しい。不正契約が分かった段階で返金等の対応はできるが、それまでは対応が難しい。事業者としても端末は取られっぱなしなので、引き続き対策を検討している。

➡ 総務省回答：インターネット経由で携帯電話を契約する場合、携帯電話不正利用防止法上、
① 契約者の本人確認書類の写しの送付を受けるとともに、

② 当該書類に記載の住所あてに、受領記録が残る転送されない方法によって送付する等の義務が定められており、結果として本人確認書類に記載された住居に居住する契約名義人(又はその同居人)以外が携帯電話端末等を受け取ることはできない仕組みとなっている。

総務省としては、事業者団体を通じ、携帯電話事業者に対して、中身が携帯電話である旨を梱包に明示する、契約名義人に対し郵便や電話等により別途契約の確認を行う等、契約名義人に対する注意喚起を促すよう依頼しており、各事業者においても、このような依頼も踏まえ、梱包に注意喚起のシールを貼る等、被害防止の取組を進めているものと聞いている。

【フリーディスカッション】

消費生活センター提出のテーマ候補から選定し、フリーディスカッションを行った。

- ・メインテーマ：光コラボレーションの使用に伴う電話番号の変更について
「固定電話網の円滑な移行の在り方一次答申～移行後の IP 網のあるべき姿～」(2017年1月24日情報通信審議会電気通信事業政策部会)の資料を簡単に紹介し、その後テーマについてディスカッションを行った。
- ・その他のテーマ：料金プラン・割引プランの複雑化について
提出元の消費生活センターから事例を紹介いただき、複雑化している料金プラン・割引プランをわかりやすい体系にしてほしい旨の要望があることを事業者側に再認識いただいた。

(3) その他

- ・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）
- ・4K テレビなどによるBSや110度CSの4K・8K放送の視聴について
(中国総合通信局放送課)