

平成28年度下半期四国電気通信消費者支援連絡会(第16回)開催報告

1. 日時

平成29年2月3日(金)13時30分～16時45分

2. 場所

愛媛県松山市 ホテルサンルート松山 3階「芙蓉の間」

3. 参加者

四国地方の消費生活センター 4機関

電気通信事業者 9社

事業者団体 3団体

総務省総合通信基盤局電気通信事業部料金サービス課

総務省四国総合通信局

4. 議事

(1) 総務省における電気通事業分野に係る消費者保護の取り組み

(2) 電気通信事業者における改正電気通信法施行後の取り組み

(3) 全携協の活動及びあんしんショップ認定制度

(4) 意見交換(相談事例等)

(5) その他

5. 概要

(1) 総務省から電気通事業分野に係る消費者保護の取り組みとして、「消費者保護ルールの実施状況のモニタリング定期会合」の概要や定期調査計画、苦情相談件数の推移及び苦情等の傾向分析の実施方法等について説明を行った。

(2) 電気通信事業者及び全国携帯電話販売店協会から改正電気通信法施行後の各社・団体の取り組み状況について説明があった。

(3) 消費生活センターから提出のあった相談事例について、電気通信事業者等の回答を踏まえて意見交換を行った。意見交換の主な内容は以下のとおり。

【身に覚えのないオプション契約の事例】

- ① 大手通信会社関係の会社から電話があり、通信料が安くなると勧められ承諾して契約したところ、プロバイダ契約の他に相談者が勧誘を受けた覚えのないオプショ

ンサービスが契約されていた。

- ② 電話で勧誘されお得だと説明されてプロバイダ契約を結び、後日書面が届いたが、勧誘を受けた覚えのないサービスが契約されていた。

(論点)

電気通信サービスの契約時、オプションとして様々な契約が知らぬ間に結ばれている事例が多数みられる。事業者は勧誘代理店に対して厳格に指導いただきたい。

(対象事業者の回答)

代理店に録音を提出させ確認した結果、案内は行っていたが、オプション契約について認識形成ができていなかったため、今後より一層オプションの付帯について代理店に指導を行い、改善を促したい。

(他の電気通信事業者の回答)

代理店の独自オプションについては事前申請を受けているため、把握していないものはなく、また自社オプションもお客様から申込みをした覚えがない場合、録音を確認して対応している。

(総務省の見解)

電気通信サービスの契約に付随して契約が行われるオプションサービスについては、少なくとも電気通信事業者が提供するオプションの場合、契約書面への記載が必要。

【フリーディスカッション】

(消費生活センターの質問)

電話勧誘で「大手通信事業者であると確認のうえ契約を行ったが違った」という相談が多い。事業者が代理店に確認した結果、「問題なかった」とする回答であるが、相談者への録音記録の公開もされない状況では消費者自身が納得できない。

(対象事業者の回答)

弊社では年齢別で音声記録の確認をしているが、高齢者はインターネット関連だということで大手通信事業者と思い込んでしまうことが多いようである。ただ、弊社のサービスは大手通信事業者の光回線サービス利用者でないと利用できないため、利用中のサービスを確認する会話の中で大手通信事業者の名前が出ることもある。

(消費生活センターの意見)

高齢者による思い込みもあるかもしれないが、事業者に過失がなければよいという考えではなく、誤解が生じないように大手通信事業者ではないことをしっかり説明するなど事業者は対応してほしい。

(消費生活センターの質問)

高齢者に関する対応について、家族への確認が必要だったり、契約書にサインが

あればよかったりと各社で基準が違うようなので説明してほしい。

(各電気通信事業者の回答)

- ショップや電話ではまず年齢確認をしている。訪問勧誘の場合は、家族が同居していれば家族と一緒に説明を聞いてもらう。
- 来店されたお客様の契約を断ることは難しいが、説明内容を理解していないと感じた場合、家族と一緒に再度来店するように提案している。

(その他消費生活センターの意見)

- 光回線の卸売サービスに関する相談は昨年とほぼ同数で減っていない。「大手通信事業者を名乗る」「根拠無く安くなると言う」「高額な違約金を請求する」「元の電話番号に戻せない」という相談がほとんどである。
- 「安くなる」という勧誘は多いが、インターネットの接続環境には複数の要素があり、どの部分が安くなるのか尋ねても相談者は理解できていない。
- 知的障がい者からの相談も増えているが、ショップで後々問題になるかもしれないと気づいているケースもある。事業者は、消費者が納得できるような説明に努めていただきたい。