

平成 28 年度近畿電気通信消費者支援連絡会（第 17 回）開催報告

1 開催日時

開催日：平成 29 年 2 月 15 日（水）13:30～17:00

2 開催場所

大阪合同庁舎第 1 号館 第一別館大会議室

3 参加者

座長：芝勝徳 神戸市外国語大学教授

近畿地方の消費生活センター等：14 機関

電気通信事業者：13 社

事業者団体：3 団体

傍聴：20 機関

総務省：電気通信事業部消費者行政第一課 1 名、近畿総合通信局情報通信部長及び同局電気通信事業課 5 名

4 議事

- (1) 電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について
- (2) 電気通信分野における消費者問題の状況について
- (3) その他

5 主な内容

- (1) 総務省担当者から、平成 29 年 2 月に開催された消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（第 2 回）の結果概要について説明を行った。
- (2) 一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会から、携帯電話販売代理店における消費者保護への取組として「あんしんショップ認定制度」について説明があった。
- (3) 電気通信分野における消費者問題の状況について、消費生活センターから提出のあった相談事例及びこれに対する事業者等からの回答を基に、意見交換を行った。主な相談事例は次のとおり。

【相談事例1】

光回線サービスを契約後に解約を希望した。初期契約解除制度による解約は可能であったが、契約書類における同制度の記載が分かりにくく、消費者が解約できないと誤解するおそれがあった。改善を求めたい。

⇒ 事業者から、契約書類の記載方法等については日々改善を図っており、本件の指摘事項が改善された書類が提示された。

座長から、契約書類の記載方法や消費者への通知方法については、事業者と消費生活センターの双方が、共により良いものとするよう、建設的な意見を出し合う必要があるとのコメントがあった。

【相談事例2】

光回線の契約者から身に覚えのないオプション契約をさせられているとの苦情が多く寄せられている。

⇒ 事業者から、一部の代理店が、複数の事業者から受託したサービスを、利用者の明確な同意を得ないまま、光回線の契約とともにオプションを契約させていることが問題であり、このような不適切な販売方法をとっていることが確認された場合には、代理店契約の解除を含めて、厳しい指導を行っている旨の説明があった。

【その他】

消費生活センターから、初期契約解除制度が消費者に浸透していないことへの懸念、及び同制度の対象役務や運用方法の改善について意見が示された。

これに対し、総務省から、消費者保護ルールへの周知促進に継続して取り組むほか、同ルールについては苦情の状況等を勘案し適時適切に見直しの検討を行っているものと説明した。

以上