

平成 28 年度九州電気通信消費者支援連絡会（下期）開催報告

1. 開催日時

開催日：平成 29 年 2 月 22 日 13:30～16:00

2. 開催場所

九州総合通信局 10F 会議室

3. 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
－消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合－
- (2) 改正電気通信事業法施行後の取組について
- (3) 電気通信分野における消費者問題の現状について(相談事例)

4. 意見交換の主な内容

(1) 相談事例で取り扱った主な内容

①壊れたスマートフォンを返送したが、届いていないと違約金を請求された事例

スマートフォンが壊れたため、補償により新しいスマートフォンを店舗に受け取りに行った際、壊れたスマートフォンは店舗に返却することができず、所定の封筒で投函してほしいと依頼された。後日、壊れたスマートフォンが届いていないとの理由で違約金 4 万円を請求された事例。

⇒消費生活センターからは、なぜ店舗で返却ができなかったのか、事業者指定の返送方法に問題はなかったのかとの意見が出された。

⇒事業者からは、店舗での受け取りも可能であること及び返却無き場合に違約金が発生することを店舗で説明済みである旨、郵便局に確認したところ引き受けの段階から記録がなく、当日郵便事故も起きていないとの回答だったので違約金を請求した旨コメントがあった。

②転用した認識がないままに電話勧誘で他事業者と光卸契約をされた事例

契約している大手事業者を名乗る電話があり、「通信料が今より安くなる、機械はそのままでもいいし手間もかからない」と言われ応諾、送付された書面に署名捺印して返送した。数ヵ月後、別の事業者と契約していたことが判明したため元の手続きへ戻ることを希望している事例。

⇒消費生活センターからは、本事例の消費者は転用となることを認識しておらず、転用番号も取得した覚えがないとのことであり、類似の相談事例が他にも寄せられていることから、転用番号取得時の本人確認や本人への通知等を検討してほしいとの意見が出された。

⇒事業者からは、基本的にはお客様本人しかわからない情報で web 申し込みをいただき、指定されたメールアドレスに通知をしている旨コメントがあった。

(参考：総務省の見解)

本事例のように乗り換え元の大手事業者を名乗る等、提供事業者が変更になる旨の認識を妨げるような説明は、禁止行為である不実告知に該当する可能性があり、第2回モニタリング会合でも誤解を招かないような説明の徹底を関係事業者に求めている。また事業者による転用番号の取得代行は、本人による申し込みを求めている NTT の注意喚起との関係で問題になり得ると考えられるほか、本事例のような申告につながる可能性も大きいことから、望ましくはない。

(2) 主な意見等

- ・初期契約解除制度の記載が他の注意事項に紛れてしまい、消費者の認識が形成されにくい場合があるので、周知に取り組んでほしい。(消費者団体)
- ・同居者もない高齢者のみの世帯に対して代理店が電話勧誘により契約を行う場合、事業者から契約意思の再確認を実施してほしい。(消費者団体)
- ・電話での転用番号払い出し手続き時に行われる、NTTとの契約が切れることとなる旨の説明によって、事業者が変わることに初めて気付く利用者もいると思うので、当該説明を徹底してほしい。(消費者団体)