

平成28年度沖縄電気通信消費者支援連絡会（第15回）開催報告

1 開催日時

平成29年2月23日（木） 13:30-16:00

2 開催場所

沖縄県那覇市西1-6-1
ネストホテル那覇 2階 ベガ

3 参加者（構成員）

沖縄県内の消費生活センター等 3機関
事業者団体 2団体
電気通信事業者 10社
総務省総合通信基盤局消費者行政第一課 1名
総務省沖縄総合通信事務所情報通信課 3名

4 議事及び概要について

（1）電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について

総務省より、消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合等について説明を行った。

（2）あんしんショップ認定制度について

（一社）全国携帯電話販売代理店協会より、協会の活動とあんしんショップ認定制度について説明があった。

（3）消費生活相談の状況について

沖縄県消費生活センターより、平成28年12月末現在における相談受付状況の説明があった。

（4）電気通信事業者の苦情・相談体制

電気通信事業者各社より、苦情相談の受付体制等について説明があった。

（5）電気通信分野における消費者問題の状況・意見交換

消費生活センター等から挙げられた相談事例について意見交換を行った。事例及びそれに対する主な意見等は次のとおり。

【相談事例】

高齢者に対するインターネット回線サービスや光電話の契約について

①電話勧誘で「プロバイダ料金が今よりも安くなる」と言われて承諾し、指示されるままパソコンを操作した。後日の確認電話で、これまでの事業者ではないことが分かったので解約したいが、事業者名も電話番号もわからない。

②1年前に光回線とプロバイダの変更、転用で光電話を契約したが解約したい。

元のプロバイダに戻したいが解約金以外に工事費もかかるし、電話番号も変わると言われたが、聞いていない。元の電話番号に戻る方法はないか。

- ③インターネットを利用していないのに光電話サービスを勧める事業者がいるが、光電話のみでも固定電話料金より安く利用できるのか。

【本件に対する主な意見等】

○消費生活センター等

→①について、消費者がどの事業者と契約するのか分かっていない状況で勧誘し、契約させることは問題。また、相談対応のため架電した相談窓口の電話がなかなか繋がらなかった。

→②について、高齢者は解約金のことは大抵理解しているが、元の事業者に戻る際、工事費が発生する場合があることや、電話番号が変更となることまでは理解していないケースが多い。

→③について、利用者に対しては、契約後のトラブルを避けるため、今まで使っていた電話の料金をきちんと把握して相手に伝えた上で、光電話に変更して本当に料金的に利点があるのか確認するよう指導を行っている。

→消費者対策で努力されていることはよく理解出来たが、それでも電気通信サービスに関する相談は後を絶たない。「便利で安くて新しい、しかし従来の契約とは異なる。」ということを実業者・総務省ともに改めて力を入れて周知して欲しい。

○電気通信事業者

→各社より、高齢者（主に65歳以上）との契約にあたっては、次のような取り組みを行っている旨回答があった。

- ・ 家族の同意や契約説明時の立ち会いを求める。
- ・ 申し込み後、日を改めて電話連絡し、契約の意志を再確認する。
- ・ 説明はゆっくりと丁寧に行い、チェックシートを用いて理解度を確認する。
- ・ 途中解約の際に発生する料金について、契約前に説明するとともに交付書面に記載し、電話相談窓口でも確認出来るようその旨案内を行っている。
- ・ 転用後の電話番号の取り扱い等についても、契約申し込み時に説明を行っている。

→②に関し、転用後は基本的に電話番号を変えずに元の事業者に戻ることは出来ないが、対応可能な場合もあるため、個別にご連絡頂きたい。

→③に関し、光電話のみの契約でも、利用形態により、従来の固定電話より安価となる場合がある。

○総務省

→消費者への更なる周知について、すぐに全てに取り組むことは難しいが、出来るところから電気通信事業者と総務省が協力し、取り組みを前進させていくことが重要と考える。