

平成 29 年度北海道電気通信消費者支援連絡会（第 17 回）開催報告

- 1 開催日時
平成 29 年 8 月 1 日（火） 14:00～17:00
- 2 開催場所
北海道総合通信局 12 階会議室
- 3 参加者
座長：山本北海道大学大学院法学研究科教授
北海道地域の消費生活センター等：2 団体
消費者団体等：1 団体
事業者団体：1 団体
電気通信事業者：8 団体
日本ケーブルテレビ連盟北海道支部
総務省：総務省消費者行政第一課 1 名、北海道総合通信局長、情報通信部長及び電気通信事業課 3 名、総合通信相談所 1 名、企画広報室 1 名
傍聴者：13 名（全国携帯電話販売代理店協会、市町村消費生活センター）
- 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
消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（結果）
 - (2) あんしんショップ認定制度の展開について
 - (3) 電気通信サービスに係る相談件数等
 - (4) 消費生活センター等からの質問・要望及び意見交換
 - (5) その他
- 5 概要
 - (1) 電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について
 - ・平成 28 年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングの結果等について総務省から説明し、関係機関と情報共有を図った。
 - ・FVNOの消費者トラブル削減への取組みについて、（一社）テレコムサービス協会 FVNO 委員会・消費関係タスクフォースから説明があった。
 - ・北海道総合通信局における消費者保護に係る取組みと北海道総合通信局に寄せられた相談件数について北海道総合通信局から説明を行った。
 - (2) あんしんショップ認定制度の展開について
あんしんショップ認定制度及び改正法施行後の相談事項分析結果について一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会から説明があった。
 - (3) 電気通信サービスに係わる相談件数等
消費者センター及び消費者団体から、電気通信事業法改正後の電気通信サービスの相談件数及び傾向について説明があった。
 - (4) 消費生活センター等からの質問・要望及び意見交換
相談事例について、適合性の原則の趣旨を踏まえた説明が必要であった課題、光回線サービスの転用に際し代理店の説明が不足していた課題、携帯電話サービスの契約のリスクを理解していない高齢者と未成年者の課題、転居先における光回線契約に関する課題について意見交換された。
主な相談概要は以下のとおり。

【相談事例 1】

高齢者の契約に対して、適合性の原則に即した説明と対応の不足及び消費者センターの斡旋に関わる事例。

⇒ 相談者は通信料問題で解約しようと思い自分で家電量販店に出かけたが、「直接通信事業者へ連絡して下さい」と言われ、連絡をしたが上手く連絡が取れずに困っている状況。

消費者センターでは適合性の原則に即した対応が必要であったと考え、相談者の同意を得て、事業者に契約時の状況確認を試みるも、個人情報に関する部分は契約者本人からの問合せの場合のみ対応ということで、十分にセンターでのあっせんができないまま終わってしまった。

⇒ 電気通信事業者からは、お客様からの申告を受けて、消費者センター様が間に入って相談いただける場合に関し、ご契約者様、高齢者様、障がい者様に関らず、ご契約者様が消費生活センター様と相談対応の間に入ってくださる確認が取れたら、あっせんに対応するよう、運用を改めるような形で進めているとコメントがなされた。

⇒ 総務省からは、今回の事例は、内容から

- ・説明義務違反（通信料金、契約解除の連絡先及び方法等）
- ・適合性原則上の課題
- ・苦情等処理義務

に、違反する恐れがあった事案と捉えられると考えます。このような事案の把握・集約を通じ、事業者への調査・確認の上必要な措置を行うこともあるので、引き続き情報提供をいただきたい旨コメントがあった。

【相談事例 2】

プロバイダの変更と思っていたら転用であった事例。

プロバイダの代理店から「料金が今までより安くなると」電話勧誘され応諾したが心配になり、契約中の光回線事業者にお問い合わせしたところ、光回線の転用により契約先が変わることが判明した。

⇒ 消費者センターからは、代理店の説明で会社名、契約内容の説明が不十分なため、消費者が契約内容をよく理解しないまま転用承諾番号を伝えてしまい転用手続きがされたもの。

代理店指導の際、「契約先がどこになるのか」基本的なことを説明いただき同様の事例が起きないように今後の対応についてコメントされた。

⇒ 電気通信事業者からは代理店の勧誘方法等に不適切な点があれば、事実確認を行い、社内で情報共有し再発防止の徹底を図るとコメントされた。

⇒ 総務省からは、改正法施行により事業者には代理店指導等措置義務が課せられているところです。

相談員の皆様から総務省に寄せられる苦情相談については随時モニタリングを行い、指導が不十分である等、利用者保護規律違反が疑われる内容であればお寄せいただいた情報をもとに事業者への確認調査等を行うこともございますので、引き続き情報を提供いただければとコメントされた。

【相談事例 3】

契約のリスクを理解していない高齢者の契約事例。

高齢者がスマートフォンを契約し親族の孫が利用していたが利用者の操作により月々の料金が契約時と比較し急に高額となったもの。

⇒ 消費者センターからは、未成年者が安心して利用できる環境にするため、契約の上で回避できるリスクやルールは保護者に説明すべきと考える。

どのような配慮のもと、保護者、未成年者自身に対し理解を図っているのかとコメントがなされた。

⇒ 関係する電気通信事業者からは、契約者様から未成年者様をご利用されるとご申告いただいた場合、使用者の登録を推奨するなど、引き続き説明の徹底について指導を継続するとコメントされた。

【相談事例4】

転居先に光回線サービスを整備する際の工事費用に関する事例。

⇒ 消費者団体からは、転居先に既に光回線サービスの環境が整備されている場合であっても、回線の契約をする際に発生する費用の契約当事者がどこなのか、明確にして頂きたいとコメントされた。

⇒ 関係する電気通信事業者からは、転居に伴い光回線サービスの提供を受ける場合の工事費についてコメントされた。

【その他】

携帯電話解約時における料金について電気通信事業者から説明を受け、関係者において情報共有を行った。

(5) その他

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