

平成29年度九州電気通信消費者支援連絡会（上期）開催報告

1. 開催日時

開催日：平成29年9月29日（金）13：00～16：00

2. 開催場所

九州総合通信局 10F会議室

3. 議事

（1）消費者保護の取組説明

- ①電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について
ー平成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ー
- ②FVNOの消費者トラブル削減への取組み
- ③あんしんショップ認定制度の展開及び改正法施行後の苦情分析結果
- ④九州総合通信局における消費者保護に係る取組

（2）意見交換（消費生活センターからの相談事例をふまえて）

- ・テーマ1 光卸に関する転用手続き及び解約手続き等について
- ・テーマ2 高齢者等への契約時の説明等について

4. 意見交換の主な内容

（1）意見交換で取り扱った主な案件

①光卸に関する転用手続き及び解約手続き等について

○事例概要

契約した覚えがないが、光卸回線の契約をしたという書面が届いた。また、転用承諾番号を取得するためのパソコンの操作等を求められたりはしていない。

⇒消費生活センターからは、相談者は転用承諾番号取得のためのパソコンは操作していないと主張する一方で、事業者は代行して取得することはないとの回答であり、事実は不明であるが、似たようなトラブルが起きないように、十分な説明を行ってほしいとの意見が出された。

⇒事業者からは、契約案内時の音声のモニタリングや契約者へのヒヤリングでの確認等を行ったうえで、勝手な取得代行が判明した場合は、代理店に対して厳しく指導していきたい

とのコメントがあった。

②高齢者等への契約時の説明等について

○事例概要

高齢者がガラケーからスマホへ機種変更するために店舗へ来訪したところ、スマホと同時に利用できるタブレットは2年間利用すれば機種代が無料になるとの説明を受け、勢いで購入した。しかし、スマホでさえ利用しきれないのでタブレットの解約を希望。

⇒消費生活センターからは、契約者がスマホを利用できないのに、タブレットの同時購入を勧める必要があるのかとの問題点が示され、確認措置の適用については、十分な説明を受けたかどうかの問題になるが、契約者の主張も良く聞き取って対応してほしいとの意見が出された。

⇒事業者からは、ガラケーからスマホへ機種変更する高齢者には、デモ機を使ったスマホの基本操作の確認を行うなど、十分な説明に努めていき、今後は同様なことが起きないように対応していきたいとのコメントがあった。

(2) その他の意見等

- ・本来、転用承諾番号は本人しか取得できないはずで、電話で取るか、ネットで取るかになるが、本当に本人でしか取れないような仕組みが必要である。(消費生活センター)
- ・高齢者から、契約する際に基礎知識がなく、何を尋ねてよいかわからなかったという相談があった。まったく説明がなかったということではないが、署名があるから理解していたとみなすのではなく、「はい/いいえ」ではない設問や家族の同席を促すなど、高齢者にはさらに十分な対応をお願いしたい。(消費生活センター)
- ・プロバイダのオプションについて、契約時は複数のオプションでも、まとめて一回で手続きすることができるが、解約時はオプション毎の複数の担当窓口への手続きが必要となる事業者が多い。解約時にも同時にすべてのオプションをまとめて一回で手続きできるよう対応をお願いしたい。(消費生活センター)