

平成 29 年度近畿電気通信消費者支援連絡会（第 18 回）開催報告

1 開催日時

開催日：平成 29 年 9 月 20 日（水）13:30～17:30

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：19 社

事業者団体：3 団体

傍聴：22 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 6 名

4 議事

- (1) 電気通信事業分野に係る消費者保護の取組等について（各機関説明）
- (2) 電気通信事業分野における消費者問題の状況について（意見交換）
- (3) その他

5 主な内容

- (1) 総務省担当者から、改正電気通信事業法による新たな消費者保護ルールの適切な運用を図るため、平成 28 年度に総務省が実施したモニタリングの結果等を説明した。
- (2) 公益社団法人全国消費生活相談員協会から、平成 28 年度に同協会が実施した「電気通信サービス 110 番」の実施結果について報告があった。
- (3) 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の取組である「あんしんショップ認定制度」の実施状況、及び同協会が独自の苦情分析結果を踏まえて検討している接客等の改善策について説明があった。

- (4) 一般社団法人テレコムサービス協会FVNO委員会消費者関係タスクフォースから、光コラボに関する消費者トラブル削減への取組状況について説明があった。
- (5) 電気通信事業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】

高齢者がスマートフォンのほかに子供用携帯電話を契約したケース等、当人が元々意図していなかった、又は通常では考えにくい契約が行われている事例。

⇒ 事業者から、契約に当たっては専用の書面を用いて契約内容や説明内容に不明点がないか確認するほか、高齢者については、スマートフォン等の基本的な機器操作についてもあらかじめ問題がないことを確認した上で契約するよう、販売店を指導しているとの説明があった。

一方、消費生活センターから、説明に時間をかけたからといって消費者が必ず理解するとは限らないのではないか、消費者もその場ですぐに契約するのではなく、一旦時間を置いて考え直した上で、どうしても必要な場合に限り契約するなどの対処が必要である等の意見が出された。

【相談事例2】

消費者が光回線の転用を行うことを認識しないまま、転用承諾番号が取得されたとみられる事例。

⇒ 事業者から、転用承諾番号を発行するに当たっての本人確認手続について説明があった。また、電話勧誘における重要事項説明において、消費者の誤解を招かないような方策を検討していることについて説明があった。

座長からは、光回線の転用については問題とみられる事例が多いため、引き続き注視する必要があるとのコメントがあった。

【その他】

消費生活センターから、一部の事業者の相談窓口において、十分な対応がとられていないとの指摘があったため、総務省において当該事業者に事実確認の上、事業者の対応について結果報告することとした。

以上