

平成29年度中国地方電気通信消費者支援連絡会（第17回）開催報告

1 開催日時

開催日：平成29年9月7日

2 開催場所

山口県庁 県庁職員ホール

3 議事

(1) 消費者保護の取組説明

- ・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－
- ・FVNOの消費者トラブル削減への取組み
- ・平成28年度電話相談「電気通信サービス110番」実施報告
- ・あんしんショップ認定制度の展開について
- ・中国総合通信局における消費者保護に係る取組等

(2) 意見交換

消費生活センターから提出された相談事例（電気通信事業者及び総務省に対する質問要望の回答含む）とフリーディスカッションテーマに基づく意見交換

(3) その他

- ・700MHz携帯電話基地局開設に伴うテレビ受信対策について
- ・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

4 意見交換の主な内容

(1) 意見交換で取り扱った主な内容

①光コラボレーション事業等の不適切勧誘事例（特に高齢者に対する）

- 事例概要1：「大手電気通信事業者を騙って」、「大手電気通信事業者と誤認させられた」、「契約が大手電気通信事業者から変わるとは思っていなかった」等の相談が止まない。
- 事業者回答：代理店等の電話勧誘時、先ずは、会社名（事業者名と代理店名）と担当者名を名乗っている。今後も徹底して行く。（消費生活センターからの「担当者名の後に「〇〇（大手電気通信会社）とは全く別会社である」とトークしてほしい。」の要望に対し、「勧誘の中で大手電気通信事業者と誤認を与えてしまうトークも踏まえて注意喚起していく。」と回答）
- 事例概要2：妻が転用の電話勧誘対応した際、代理店に契約名義人の変更（転用前：夫、転用後：妻）を誘導され、結果、プロバイダー契約に係る解約違約金が生じた。（名義人の変更を誘導する理由はどのようなものか。夫の本人確認に係る契約手続事務の煩雑回避か、事業

者から代理店に対する販売奨励金の関係か、契約者の年齢が関係するののか。)

○事業者回答：契約に際しては契約者の本人確認をする必要がある。契約名義の変更の際は変更前後の契約者の本人確認、変更の意思を確認する必要がある。事例の場合、妻のみでは転用前のプロバイダー契約の名義変更はできないが、転用後の光コラボレーション契約（回線＋プロバイダー契約）は新規契約として可能である。（契約事務の煩雑回避については当該の事業者ではなく不明。名義変更契約に係る販売奨励金は存在しない。高齢による契約回避（拒否）も無い。）

○事例概要3：地域包括支援センターから「支援している高齢者が大手光回線業者と不要な契約をしている。」との連絡があり、本人に直接確認したところ、本人には契約の認識が無かった。

○事業者回答：契約時の電話録音を確認した結果、契約者には契約意思があり、また、判断能力にも問題は無いと判断した。

②知的障がい者、学生に対する契約事務について

○事例概要1：知的障がい等により明らかに契約内容などの理解が困難な者の来店等に際しては、契約前に施設や家族の同意確認のために一旦契約を保留する（施設等の同意無くしては契約しない）制度はあるか。また、事業者には適合性の原則の下、柔軟に対応してほしい。

○事業者回答：そのような制度は無い。施設等の同意無くして契約しないことについては、本人にその了解が必要です。

○事例概要2：卒業まで一年で転居が想定できる大学4年生等が固定サービスの二年縛りの契約をする事例のほか、成年、未成年に関わらず学生は親の庇護の元、親の意向に沿わない（親の同意が無い）契約がトラブルになる。学生の契約に配慮できないか。

○事業者回答：未成年の場合、親権者同意の無い契約は受け付けない。成人の場合は契約の自由がある。

(2) 主な意見等

○大手電気通信事業者と誤認する相談が多い。（消費者支援機関）

○フォローコールの充実等、特に高齢者に対する契約に配慮されたい。

（消費者支援機関）

○知的障がい者の契約、相談に柔軟に対応いただきたい。（消費者支援機関）

○本日の指摘、要望等、今後の業務に活かしていきたい。（電気通信事業者等）

○電気通信事業者と消費者支援機関の協働による消費者教育が必要。

（電気通信事業者）