

平成29年度下半期四国電気通信消費者支援連絡会(第18回)開催報告

1. 日時

平成30年2月6日(火)13時30分～16時10分

2. 場所

愛媛県松山市 ピュアフル松山勤労会館 5階「白鷺の間」

3. 参加者

消費生活センター 5機関

電気通信事業者 9社

事業者団体 2団体

愛媛大学

総務省四国総合通信局電気通信事業課

総務省四国総合通信局放送課

4. 議事

(1) 意見交換「電気通信分野における消費者問題の状況(相談事例)」

(2) 総務省における電気通信事業分野に係る消費者保護の取組

(3) FVNO の消費者トラブル削減への取組

(4) その他

5. 概要

- (1) 消費生活センターから提出のあった相談事例について、電気通信事業者等の回答を踏まえて意見交換を行った。主な意見交換等の内容は次のとおり。

【高齢者への勧誘・契約】

大手電話会社を名乗り今より安くなるとする電話勧誘やプロバイダのサポート窓口であるような名前での電話勧誘を受け、指示に従いパソコンを操作した結果、別のプロバイダ事業者との契約となっていた事例。

⇒消費生活センターからは、高齢者は特に簡単に初歩的なところから説明しないと理解がしづらいため、分かりやすい説明をお願いしたいと要望があった。また高齢者は電話口で名乗られたとしても名前がピンとこないと現在契約している会社のことだと勘違いしがちであるため、別会社であることについて理解できているかしっかり確認して欲しいと要望があった。

⇒電気通信事業者からは、「二度以上お客様の契約意思を確認した上でお申込みを受け付けているが、今回の事例はお客様の理解が十分ではなかった可能性があるため、ショップに対して研修を行った。お客様が十分に理解していないと思えば一

度勧誘を止め、考える時間を与えるように指導している」との改善策等の説明があった。

【障がい者への連絡方法】

光回線の契約後、工事日の連絡が電話でしか対応できないとしていたが、サービスセンター等に再調査を依頼した結果、メールでの連絡が可能と判明した事例。

⇒消費生活センターからは、ショップ担当者や窓口オペレーターが知識不足で間違った対応をしないように周知再教育を徹底してほしいと要望があった。

⇒電気通信事業者からは、「電話連絡のみという窓口オペレーターの回答が間違っており、聴覚障がいをお持ちのお客様や高齢者等との意思疎通方法についてはメール等での柔軟な対応が可能であったもの。お客様の事情や状況を確認しながら、できる限り丁寧なご説明や柔軟な対応が行えるよう、引き続き社員等の教育・指導に努めたい」と回答があった。

⇒事業者団体からは、「会員のショップの案件であったので聞き取り調査を行った。また昨年の12月には、電気通信事業者から全国の代理店に対して障がい者であればメール対応も可能であることの通達が出ており、窓口オペレーターだけではなく、全国のショップに伝わっている」とのコメントがあった。

【その他の意見等】

(消費生活センター)

- 未成年や高齢者の契約については、事業者が同意確認をした相手(保護者、家族等)にも契約書面を送ってほしいとの要望があった。
- 契約後の相談では、契約書を読んでいない人が多い。契約書面送付後、届いているか、また内容を確認したかなど事業者は電話確認してほしいとの要望があった。

(2) 電気通信事業分野に係る消費者保護の取組(青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備の推進)について、四国総合通信局電気通信事業課から説明し、関係機関との情報共有を図った。

(3) FVNO の消費者トラブル削減への取組について、電気通信サービス向上推進協議会から説明があった。

(4) 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、四国総合通信局放送課から説明し、情報共有を図った。