

平成29年度中国地方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30年2月7日

2 開催場所

ワークピア広島 芙蓉

3 議事

(1) 消費者保護の取組説明

- ・ 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
- ・ FVNO委員会の活動
- ・ 電気通信サービスに係る相談等の状況
- ・ 固定電話のIP網への移行に関する取り組み状況について
- ・ 中国総合通信局における消費者保護に係る取組等
- ・ 4KテレビなどによるBSや110度CSの4K・8K放送放送（新4K8K衛星放送）の視聴について

(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）に基づく意見交換

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引越先がサービスエリア内であるにも関わらず通信状況が悪い場合の対応

○事例概要：引越先で通話が途切れスマートフォンが使えない。基地局の調整や宅内に簡易アンテナの設置等の対応がなされたが改善しない。解約金が伴わない解約に依じてほしい。

○論点：引越先が不感地帯である場合の改善対応、また、改善しない場合の無償解約の是非について

⇒総務省の見解：利用者保護規律では、契約前の説明義務において、移動通信役務の利用可能性が場所によって変動し、かつ、そうした状況についてあらかじめ、確定的に明らかにそうすることが難しい場合には、そのことによる利用できる場所に係る制限事項を説明しなければならないとされています。

②融資を受けるための複数台端末申込時の対応、注意喚起

○事例概要：スマートフォンやタブレット端末の提供を条件に融資が行われており（融資が行われず端末が詐取される事案も含む）、一度にスマートフォン等の複数台の申込みがあった際の対応、注意喚起はどうなっているか。

- 論 点：不審な申込みに対する販売店の対応、注意喚起の状況等について

(2) 主な意見等

- 携帯電話等が使えない、途切れる等の苦情、照会に対しては、自宅を訪問して状況を調査、確認し、宅内に簡易アンテナの設置、基地局の調整等の対応を行っている。

引越先で電波の状況が不十分と判明した場合であっても、契約等の後、一定期間経過していれば、一概に『確認措置』の扱いもできない。個々別々の対応となる。

(電気通信事業者等)

- 確認措置はハードルが高い。携帯電話サービスも無条件解約としてほしい。

(消費者支援機関)

- 確認措置は、初期契約解除制度を適用すると端末は解約できずに手元に残ってしまうことから、利用者保護の観点から導入された制度。

無条件解約の場合、例えば「端末の色が気に入らない。」ということでも無条件解約可能となってしまう。

(電気通信事業者等)

- 回線数制限を設けているほか、「本当にお客様がお使いになるのか。」「端末を割賦で購入させて端末を詐取する事件等、犯罪に巻き込まれている可能性がある。」等の声かけ、注意喚起を行っている。

- 販売店も細心の注意を払って販売しているが、融資を持ちかける業者は販売店での対応も教え込んでいると聞いたことがある。100%販売店で阻止、というのは無理である。

- 行政から「このような事例がある。」と消費者に注意喚起いただきたい。

(電気通信事業者等)

- 事業者と代理店(勧誘や販売店)の対応の温度差を感じる。

(消費者支援機関)

- 事案を正しく分析し、事業者、代理店、そして消費者がそれぞれにどのような責任を果たすべきか、ということが大切である。

(電気通信事業者等)