

## 平成29年度 東北電気通信消費者支援連絡会（第2回）開催報告

### 1. 開催日時

平成30年3月6日（火） 13:30～17:00

### 2. 開催場所

岩手県立県民生活センター 2階大会議室 （岩手県盛岡市中央通3丁目10-2）

### 3. 参加者（構成員）

○進行役：東北大学大学院法学研究科 教授 渡辺 達徳

○東北管内の消費生活センター：7機関

○消費者団体：1団体 ○電気通信事業者：5社 ○事業者団体：3団体

○総務省：電気通信事業部消費者行政第一課 1名

東北総合通信局情報通信部長及び電気通信事業課 4名

### 4. 議事

- (1) 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
- (2) FVNO委員会の消費者に関する活動について
- (3) 東北総合通信局における消費者保護に係る取組について
- (4) 電気通信サービスに係る相談等の状況
- (5) 消費生活センターからの相談事例に関する意見交換等
- (6) 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
- (7) その他

### 5. 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 光回線の不適切な電話勧誘

#### ○相談概要

- ・何の勧誘かも解からず、言われるがまま転用番号を取得し、伝えた。契約したつもりは無い。（高齢者）
- ・「アナログ回線が使用出来なくなるので光回線に変更する」と電話があり、電話が使用出来なくなると思い、勧められたとおり「契約者名義を屋号」として契約した。（高齢者）
- ・「法人契約は料金が安い。一旦、法人として契約し、その後個人契約に直してはどうか」との勧誘があり、法人名義で契約書を書いた。（高齢者）
- ・2年前の電話勧誘で契約、当初説明より料金が高く、再度変更しようと解約を申し出たら「解約すると電話番号が変わる」と言われた。勧誘時に番号変更についての説明は無い。

## ○問題点

- ・解約の問合せに対し、代理店の責任として、事業者が一元的な対応をしない。センターからの問合せに、相談者の同席がなければ回答出来ない等、対応してもらえない場合がある。
- ・高齢者に対して、適合性を考慮した説明が行なわれていない。曖昧な理解のまま転用に依拠している場合があり、代理店は理解を得られるよう親切・丁寧な説明が必要。
- ・法人、屋号での契約を行う必要性について、明確な説明が無い。
- ・オプション契約について、勧誘時や書面交付時に契約者に解かりやすく説明しているか疑問。
- ・転用して元に戻す場合、固定電話番号について、どのような取決め・ルールがあるのか解かり難い。
- ・紹介業者が違反行為を行っても事業者が「関係がない」として切り捨てられることになりかねない。

## ○事業者からの回答

- ・個人事業主が経費で落としたいとの考えから、コンシューマー向けサービスを屋号で申し込む場合があるが断わっている。税法上、商売をやられている方であれば法人契約となろう。
- ・転用した回線を元に戻したい場合、現時点のコラボ制度上は戻す仕組みがないことから、一旦廃止して新規契約することとなり、電話番号が変わることとなる。しかし、元々アナログ回線で利用していた電話番号を転用していた場合に限られるが、番号ポータビリティ制度を使うことで、アナログ回線の番号として当該電話番号を利用することができる。
- ・契約者より手紙、電話でセンター相談員に依頼している旨の連絡を受ける場合もあるが、個人情報の関係から、直接、本人の同意、意思確認を行っている。
- ・ウェブ上の紹介事業者の案内は、多くの場合どの事業者に紹介するとの記載は無く、その情報を何処に渡すかは、情報をもった側の判断。 契約関係にない紹介事業者に対し、苦情になった場合、どれだけ物事が言えるのかも不明。

## ○総務省からの回答

携帯電話の番号ポータビリティは双方向だが、固定電話は NTT のアナログのメタル部分に関して片方向のみ出来る状況。 固定番号のポータビリティは、総務省として委員会で検討しているが、費用や事業者の数の問題、NTT の IP 化等を含め、トータル的に検討中である。

## ○進行役

紹介業者は、電気通信事業者と関わりのないところで紹介活動を行っているもので、直ちに電気通信事業者に法的な責任が発生するわけではないかもしれない。 但し、今後同様のクレームが増え、業界全体の信頼性を失わせる様な影響につながる事があれば、業界の健全化を図るため、まずは事業者は状況を把握するように努めなさい等の指導から始まることは考えられる。

## ② モバイル Wi-Fi ルーターとタブレットの契約

### ○相談概要

昨年 7 月、ショッピングモールにて「月々通信料 3,000 円で、モバイル Wi-Fi ルーターとタブレットを無料で付ける」「申し込みの確認事項は読まなくても良い、レ点を付けて下さい」と言われ、契約した。金額が高いので解約の電話をしたら、これまで毎月、通信料 3,000 円、機器代 3,000 円を支払っていたことが

解かり、勧誘時に言われたことと違う。解約金 9 千円、残りの機器代約 8 万円と言われ、解約したが納  
得出来ない。

#### ○問題点

改正電気通信事業法の公布、施行まで新しい法律に対応する書面を準備する時間はあり、改正以前の  
古い書面を渡しているのは大きなミス。ガイドラインに従って親切・丁寧に説明を頂ければトラブルはか  
なり防げる。相談者にも「契約には責任が伴う。契約書を読まなくて良いと言われてもそうすべきではな  
い。」旨を説明した。

#### ○進行役

事業者と消費者は持っている情報の質・量・交渉力に格差があることが前提。事業者は契約内容を理解  
させる為に情報の提供に努めなければならず、消費者も提供された情報を用いてその契約内容を理解  
するように努めることとされている。

### ③ 未成年者使用スマートフォンからの多額のデータ追加購入

#### ○相談概要

H29 年 3 月に息子が使用するスマートフォンを契約、同年 9 月に 2G から 5G にプラン変更、10 月の請  
求が 10 万円を超える請求であった。動画サービスを見るために 1GB あたり 1000 円程度のデータ追加  
を 100 回以上繰り返した料金であり、9 月にショップでプラン変更する際、暗証番号を知り、データ購入を  
行っていた。(暗証番号を盗み見たのではなく、プラン変更時、店員がタブレットを親と子供の間におい  
て、暗証番号の打ち込みを依頼、子供に見えており、配慮が無かったもの。)

#### ○問題点

・相談者がスマートフォンの暗証番号でどのようなサービスを受けられるか理解しておらず、クレジットカ  
ード、キャッシュカードと同等の管理が必要の旨を理解していない。子供とスマートフォン使用ルールを  
取り決めていない。店頭におけるプラン変更の暗証番号確認方法が不適切と思われる。

### ④ 説明不足による確認措置サービス解約

#### ○相談概要

・料金見直しで格安スマホプランについて販売店で説明を聞いた。「料金が安くなる」等言われ、新たな  
スマートフォンと Wi-Fi ルーターの契約を勧められ、長時間となり混乱、店員が「8 日間はキャンセル出  
来る」と説明したことから、キャンセル出来るなと思い契約を承諾。翌朝、「スマートフォンの操作が分  
からない」とキャンセルを申し出たが「解約は出来るがキャンセルは出来ない」「自己都合の解約なので  
機種代金と解約料がかかる」と言われた。

・PHS の不具合で販売店に相談、携帯電話、スマートフォンへの機種変更を勧められ、携帯電話を契約  
した。スマートフォンの方が使いやすいと思い、翌日に交換を申し出たが応じてもらえなかった。交付書  
面で 8 日間の無償キャンセルの記載を見つけ、契約 5 日後に 8 日間キャンセルを申し出たが、解約す  
ると機種代金と解約料がかかると言われた。

## ○問題点

・相談者(障害者、高齢者)は契約内容を理解していない。センター斡旋にて、説明不足による 8 日間キャンセルを申し込んだが、最初のキャンセル申込み理由で可否が判断された。相談者の理解に至る説明だったかではなく、販売店の「2 人で対応した」との回答をもって、説明不十分による 8 日間キャンセルが認められなかった。

## ○事業者からの回答

事実確認したが、二人店舗で、説明の際に一人は後ろから様子を伺っていたとのことであり、二人で説明したからきちんと説明をしたとのこととは若干違う。店への申告、お客様からの申し出、申し込み頂いたタイミング等含め、本件は確認措置に該当しないので、お断りした案件である。

## (2)主な意見等

○光卸が始まって 2 年であり、2 年縛りの契約時期を狙って再勧誘をスタートしている印象である。自宅への電話も最近また増えている。アナログ回線が無くなるとのニュースの後「光回線だけになる、今のうちに手続が必要」と NTT を名乗った電話勧誘も入っている。高齢者は NTT に絶対的な信頼を置いており、NTT を名乗った勧誘が、未だに行われている。(消費生活センター)

○高齢者はオプション内容や、オプション契約の有無についても理解していない場合が多く、無料期間後に解約すれば大丈夫と説明されても、理解出来ない。(消費生活センター)

○代理店の名乗り含め、ガイドラインに沿って勧誘、説明、契約を行えば、トラブルはかなり防げる。改めて代理店含め、ガイドラインの再徹底を願う。(消費生活センター)

○適合性には大きく 2 つの意味がある。契約内容について理解が困難な場合、丁寧に分かり易く、言葉を選んで時間をかけて内容を説明しなければならないこと。もうひとつは、如何に丁寧に説明しても、契約内容を理解出来ない相手については、慎重な対応として勧誘そのものを控えなければならないと言うことである。(進行役)

○確認措置における説明不足の解釈について、統一的な見解は困難。個々の状況で具体的な説明にばらつきが出る。悪い意味のばらつきでなく、親切、丁寧な説明を行なうとの意味で事例の蓄積が重要であり、次のガイドラインへの反映に向け、情報共有・蓄積が必要となる。(進行役)

○今後、法人契約と事業者の紹介業者への指導責任の扱いが問題となる可能性がある。(進行役)