

平成 29 年度北海道電気通信消費者支援連絡会（第 18 回）開催報告

1 開催日時

平成 30 年 2 月 19 日（月） 14:00～17:00

2 開催場所

北海道総合通信局 12 階会議室

3 参加者

座長：北海道大学大学院法学研究科 教授 山本 哲生

北海道管内の消費生活センター等：3 機関

消費者団体等：1 団体

事業者団体：2 団体

電気通信事業者：8 社

日本ケーブルテレビ連盟北海道支部

総務省：総合通信基盤局消費者行政第一課 1 名、北海道総合通信局情報通信部長及び
電気通信事業課 3 名、総合通信相談所 2 名

傍聴者：5 名（市町村消費生活センター等）

4 議事

- (1) 開催要綱の改正について
- (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
 - ・FVNO 委員会の消費者に関する活動
 - ・北海道総合通信局における消費者保護に係る取組
- (3) 電気通信サービスに係る相談件数等
- (4) 消費生活センター等からの質問・要望及び意見交換
- (5) その他

5 意見交換の主な内容

【相談事例 1】 不要な格安スマホの勧誘

○相談概要

スマホの勧誘・契約方法に問題があり、特に高齢者に対し適合性の原則上の配慮が必要であった事例。

○問題点

- ・電気通信事業者は高齢者や障がい者に対し勧誘する場合、具体的にどのような点に配慮しているのか。
- ・契約者からの申告を受け、センターから事業者に連絡したが、事業者は「センターを介してお客様の個人情報を受付けることはしない。」と、十分なあっせんができないまま終わってしまった。前回の会議でも同様の指摘をし、契約者からの申告を受け、消費生活センターが対応する場合は、柔軟な対応をしていただけると回答がされていた。

○事業者回答

- ・高齢者や障がい者に対し勧誘する場合には、ご契約者様の反応や個別の事情を考慮し、柔軟な対応を行っている。
- ・消費生活センター様からの照会に「柔軟な対応を行うように」対応方針を改善し、代理店・スタッフへの指導及び運用徹底を継続してまいりたい。

○総務省回答

申告に基づけば、本事案については適合性原則上の課題があったと考えられます。このような事案の把握等を通じ、事業者への確認・調査の上、必要な措置を講じることがあるので、引き続き、情報提供に御協力いただきたい。

【相談事例 2】 契約中の業者が撤退すると勧誘された光回線

○相談概要

光回線の乗換えについて不実告知（NG トーク）が行われた事例。

○問題点

- ・現在の契約先からの連絡であると誤認させるような勧誘をしている。
- ・消費者に、契約先が変わることや契約内容を十分説明せずに契約させている。
- ・このような勧誘をするケースが跡を絶たないが、各事業者、業界団体ではどのような取組みをしているのか。

○事業者回答

事例の個別の特定はできていないが、一般的には社より契約に係わる確認連絡を行い、お申し込み内容の確認を行っている。また、開通の前々日にも、フォローコールを実施し確認を行っている。

○総務省回答

総務省に寄せられる申告について随時モニタリングを行っており、必要に応じて調査や指導等を実施していくので引き続き、不適切と思われる事案があれば、総務省へ情報提供いただきたい。

【相談事例 3】 スマホ及び Wi-Fi ルーターの契約の際、家電量販店及び MVNO 事業者二社の役割分担、説明責任が問われた事例。

○相談概要

Wi-Fi ルーターを販売・サービスを提供している MVNO の A 社、格安スマホを中心に販売している MVNO の B 社、家電量販店の C 社が関係する、MVNO の販売に係わる相談事例。

○問題点

消費者トラブルについて、店頭での説明が十分にされていないことが原因と想定される場合、電気通信事業者の方々は、代理店に対し、説明内容や方法について、どのように確認されているのか、また、問題があった場合、どのように指導をされているのか。更に、説明をした記録や工夫されていることがあればお聞きしたい。

○事業者回答

関係する法令やガイドラインに基づき説明を実施している。また、代理店へは契約時の説明を行ない、契約内容の確認をいただく等、指導をしている。

○総務省回答

覆面調査の実施について、2/16 に行われた第 4 回モニタリング定期会合において、MVNO の覆面調査、実地調査の結果を取りまとめ、ホームページ上に資料を掲載している。

代理店情報については、利用者に重大な影響が及ぶ代理店に関しては、総務省で受付している苦情、消費生活センター様からの情報に基づいて、引続き把握してまいりたい。

【相談事例 4】 モデムの交換

○相談概要

契約中の光回線事業者と思い、現在使用しているモデムが使えなくなると説明を受け、契約トラブルとなった事例。

○問題点

代理店による不適切な勧誘及び最初の契約時の説明で、モデムの交換が発生する場合の説明など、消費者に対するフォローの有無。

○事業者回答

機器交換が必要となるのは、「機器に不具合が確認されたとき」「品目に変更によるもの」「サービス終了に伴う新サービスへの移行」等が想定される。

いずれの場合においても交換が必要な理由、費用、設置方法等について、ホームページ等も活用することでお客様に確実に説明し、ご了解をいただいたうえで実施している。

○総務省回答

今回の相談事例では、不実告知、説明不足、初期契約解除の案内がされていない等いろいろな要素が盛り込まれている。

本日、「FVNO 委員会の消費者に関する活動」では「NG トークの手引き」が紹介され、コラボ事業者へマニュアルとして展開されているところ。

一つ一つ改善し対応していくことが、正常化に繋がると思っている。

【その他】

初期契約解除及び確認措置制度について、消費者センター、電気通信事業者、総務省の認識を情報共有した。