

平成 29 年度近畿電気通信消費者支援連絡会（第 19 回）開催報告

1 開催日時

開催日：平成 30 年 3 月 2 日（金）13:30～17:30

2 開催場所

大阪合同庁舎第 1 号館 第一別館大会議室

3 参加者

座長：芝勝徳 神戸市外国語大学教授

近畿地方の消費生活センター等：14 機関

電気通信事業者：15 社

事業者関係団体：3 団体

傍聴：20 機関

総務省：電気通信事業部消費者行政第一課 1 名、近畿総合通信局情報通信部長及び同局電気通信事業課 6 名

4 議事

- (1) 電気通信事業分野に係る消費者保護の取組等について（各機関説明）
- (2) 電気通信事業分野における消費者問題の状況について（意見交換）
- (3) その他

5 主な内容

- (1) 総務省担当者から、電気通信事業分野に係る消費者相談への対応状況及び青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備に向けた取組について説明した。
- (2) 公益社団法人全国消費生活相談員協会から、平成 29 年度上半期に同協会が実施した電話相談における電気通信サービスに係る相談等の状況について報告があった。
- (3) 一般社団法人テレコムサービス協会 F V N O 委員会消費者関係タスクフォースから、光コラボに関する消費者トラブル削減への取組状況について説明があった。
- (4) 電気通信事業分野における消費者問題の状況について、消費生活センターから提出のあった相談事例及びこれに対する事業者等からの回答を基に意見交換を行った。主な相

談事例は次のとおり。

【相談事例 1】

光卸回線の電話勧誘を受け、契約した認識がなかったのに契約に至っていた事例。

契約者はパソコンを所持していないが、転用承諾番号は、パソコン経由で取得されていた。また、電話勧誘の1時間後にかかってきた確認電話の際、キャンセルを申し出たにもかかわらず、初期契約解除制度の案内をしなかった。

⇒ 事業者から、転用承諾番号の取得については、適正に行われたとの認識が示された一方で、初期契約解除制度の案内不足を含め、利用者の理解を得て手続を進めなかったことについて謝罪があり、今後の改善が約束された。

座長からは、不意打ち的に電話がかかってきて、訳の分からないまま契約に至っているという事例が多く発生していることから、事業者の代理店指導を徹底するよう要請があった。

【相談事例 2】

解約の際、本人確認のために必要であるとして、印鑑証明書の提出が求められた事例。

⇒ 事業者から、「なりすまし解約」によるトラブルが続出したことにより、本人性の確認を厳密に行っていたが、その後、行政等からの指摘を受け、本人確認書類を印鑑証明書に限定しないこととしたとの説明があった。

消費生活センターから、契約時にも求めないような書類の提出を解約時に求めることの必要性に疑問が残ること、及び、そもそも本件は高齢者を相手に契約に至る経緯にも問題があったことが指摘された。

【相談事例 3】

高齢者がスマートフォンの操作に不慣れなことにより、通話が切れずに高額請求が発生するなどトラブルが多い。

⇒ 携帯電話事業者から、各社で実施している高齢者へのサポート策について紹介があった。

以上