

平成30年度上半期電気通信消費者支援連絡会（第19回）開催報告

1. 開催日時

平成30年7月27日（金） 13時30分から16時30分まで

2. 開催場所

北海道総合通信局 第一会議室

3. 議事

(1) 電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について

- ・平成29年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングの結果等
- ・固定電話のIP網への移行に関する弊社取り組み状況について
- ・FVNO委員会の消費者に関する活動
- ・MVNOの消費者保護への取り組み
- ・店頭における苦情の最新の傾向と対策に向けた取り組み
- ・北海道総合通信局における消費者保護に係る取組

(2) 電気通信サービスに係る相談件数の報告

(3) 消費生活センター等からの質問・要望及び意見交換

(4) その他

- ・BSや110度CSの4K・8K放送（新4K8K衛星放送）の視聴について

4. 消費生活センター等からの質問・要望及び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 光卸（再卸を含む）サービスにおける消費者保護ルールの徹底について

ア 事例概要

光卸事業者のサービスを利用した事業者（再卸事業者）が提供する光卸サービスについて、契約者が電話勧誘を受けて契約したが、電話勧誘の方法等について消費者保護ルールの徹底がなされていなかったと思われる事例。

イ 論点

- ・光卸サービス（再卸含む）にかかる電話勧誘を受けた契約者が、どの事業者が提供する、こういったサービスについての勧誘であるか正確に判断できるよう対策をとっているか。
- ・契約者が契約内容（プラン、割引、オプション等）を容易に確認できる状況であるか。
- ・再卸事業者がサービスを提供する場合特有の問題があるが解決策はあるか。

ウ 事業者回答（光回線インターネットサービス提供している複数事業者が回答）

- ・電話勧誘時には代理店名、担当者名、委託元事業者名を伝えるようにしている。
- ・電話勧誘時には適合性の原則に配慮して情報を伝えている。
- ・利用者に送付する書面では契約情報を一覧把握できる形で工夫して提供している。
- ・WEB、パンフレット、コールセンター等を整備している（事業者間でばらつきあり）。
- ・再卸にてサービスを提供する際は卸事業者が提供する契約書類等をそのまま流用することがあるため、今回の指摘を踏まえて今後は独自に修正していく予定（対象事業者回答）。

エ 総務省見解

総務省としては消費者保護ルール実施状況のモニタリング会合の結果を踏まえ、関係事業者団体に対し適切な対応を求めている。引き続き情報提供いただきたい。再卸によるサービス提供は、単に卸元の手法を踏襲するだけではなく卸・再卸にかかわらず消費者保護ルールの徹底は必要であることを意識してもらいたい。

② 事業を行っていない個人に対する業務用Wi-Fiルーターの勧誘について

ア 事例概要

戸建住宅に住む個人が電話勧誘をうけて、業務用Wi-Fiルーターを契約するも、業務用機器であるため契約者が不要と思い直し、解約を希望した事例。

イ 論点

- ・事業を行っていない個人がなぜ電話勧誘を受けて業務用機器の契約に至ってしまうのか。
- ・電話勧誘時のやりとりはこういった内容でありニーズの確認を行っているか。
- ・契約解約時の違約金が高額ではないか。

ウ 事業者回答（対象事業者が回答）

- ・個人事業主を含めた事業所として登録されている電話番号に電話勧奨を行っていて、その際は契約者の本人確認（法人であれば決裁権の有無を確認）を必ず行っている。
- ・電話勧誘時には契約者にサービス概要の説明、利用用途の確認を行い、ニーズを踏まえた上でサービスを提案し納得していただいたうえで販売している。
- ・機器、ライセンスを購入してお客様に提供しており、購入した物品や手続き、サポート体制構築用の費用を回収できるように解約金の額を算出している。

エ 総務省見解

総務省に寄せられた苦情等については、事業者情報共有すると共に、必要に応じて調査を行い、利用者の利益の確保に支障を生じさせたと認められた場合には、その内容や性質、影響の範囲等を総合的に勘案し、行政指導等の対応をしている。引き続き、情報提供いただきたい。

③ スマートフォンからサービスを申込み際のWEB表示方法について

ア 事例概要

スマホを利用してWEBサイトからMVNO(データ専用期間拘束つき)を申し込んだ際に、支払い料金等の契約条件について契約者が正しく認識できていなかった事例

イ 論点

- ・ オプション契約等を条件として、月額料金を割引く手法は契約者が理解しづらい。
- ・ WEB特有の問題として画面をスクロールすることで重要な情報を見逃しがちとなる。
- ・ 料金算出ページ、チャットシステムが用意されているが、契約者が使いこなせていない。

ウ 事業者回答 (WEBからサービス申込みが可能な複数事業者が回答)

- ・ 電気通信サービス向上推進協議会では広告表示にかかる自主基準の作成・チェック等を行っているので、WEB表示についても今後、何か対応が出来ないか検討する。
- ・ 契約条件/申込最終画面等のWEB表示は利用者の指摘を踏まえ随時改善を行っている。
- ・ 契約完了の確認メールが契約者に正常に到達することが確認できない限り、商品を発送しない手順をとっている(対象事業回答)。
- ・ WEB特有の問題(注書の読み飛ばし等)に対しては、WEB表示の改善に加えて、チャット機能等でリアルタイムのサポートが出来るように補完している。

エ 総務省見解

電気通信役務に関する広告表示については、平成30年7月にとりまとめられた、「平成29年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング(評価・総括)」において、広告表示(条件付最安料金を訴求するといったもの)の適正性の確保について、各事業者及び事業者団体において、利用者自らの適切なサービス選択に関し、利用者に誤認を与えることのないよう、取組をさらに進めていく必要がある旨、指摘している。

④ 光回線インターネットサービスにおける更新月での解約のタイミングについて

ア 事例概要

光回線インターネットサービス(期間拘束つき)を解約する場合に更新月以外が解約日となると違約金が発生する。更新月内に解約申出をおこなったが、解約日が翌月となった事案

イ 論点

- ・ 解約の申出日(事業者への連絡日)を解約日として事業者は扱っているか。
- ・ 解約の申出日が即、解約日とならない場合は十分な周知を契約者に行っているか。

ウ 事業者回答（光回線インターネットサービス提供している複数事業者が回答）

- ・解約申出日の翌営業日を1日目として、6営業日から90日目の間で契約者が希望する日を解約日として扱っている。よって更新月内の解約申出であっても、解約日が翌月に設定され違約金が発生する場合がある（対象事業者回答）。
- ・解約月にかかる周知は、更新月の前月にメール等でお知らせを行っており、「（解約の申出は）2週間を目安に申し出てください」と周知している（対象事業者回答）。
- ・解約の申出日が即、解約日として扱われるので事例の様な問題はおきない（事業者A、B）。

エ 総務省見解

「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において、自動更新に該当する更新契約については、自動更新後の違約金の額等の事項について違約金なしに契約解除できる期間（いわゆる「更新月」等）が到来する前（ただし一般的な消費者の自動更新に関する理解が当該期間の開始時に失われない程度）に通知することが必要である旨定めている。なお、利用者からの更新しない旨の申出に関する事項として、違約金なく解除可能な具体的な期間について通知することが必要であると定めている。

（2）主な意見等

- 事業者から「通話記録を確認して、勧誘方法等に問題はありませんでした」と説明されるが、実際の通話記録が公開される訳ではないので、最終的に事業者と契約者の間でいったいわないの水掛け論になることがある。対策を検討してほしい。（消費者団体）
- 事業者向け商材について、事業を休止していたり、電話番号を自宅兼用としている小規模な個人事業主の電話番号に対して電話勧奨があり、契約してしまう場合があるので、契約トラブルが発生した際には、その辺の事情を考慮して事業者は解決案を提案して欲しい。（消費者団体）
- スマホによるWEBサイト（オンラインショップ等）の閲覧については、消費者が画面をスクロールして内容を読み飛ばすことを前提に表示方法の改善をして欲しい。（消費者団体）
- 契約者の意に沿わない形で転用・契約してしまった光コラボサービスについて、フレッツ光に戻す際の連絡等は代理店や契約者に丸投げせず、サービス提供事業者が責任を持って対応してほしい。（消費者団体）
- 光コラボ事業者の中には最初に送付する通知文書に「本書到着後8日間以内（本書記載のご契約日から11日以内）を初期契約解除期間」と記載している場合がある。これでは電話で転用手続き（契約）が完了した方で、書面の到着が遅れ転用日（契約日）から11日以上経過した場合に、初期契約解除が可能な期間を逃したと誤認する可能性がある。「初期契約解除が利用可能な旨を記した契約書面等の到達した日から8日間以内」が正しいので誤解を招く表現の書式が流通しないように注意いただきたい。（消費者団体）
- 高齢者だけではなく、判断不十分者についても契約前の対応で工夫いただきたい（消費者団体）。