

平成30年度東北電気通信消費者支援連絡会(第1回) 開催報告

- 1 開催日時 平成30年8月9日(木) 13:30~17:00
- 2 開催場所 宮城県仙台市青葉区本町3-2-23 仙台第2合同庁舎 2階大会議室
- 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(本省)
 - ・MVNO委員会の取組について(テレコムサービス協会MVNO委員会)
 - ・FVNO委員会の取組について(テレコムサービス協会FVNO委員会)
 - (2) 全携協の活動紹介 (全国携帯電話販売代理店協会)
 - (3) 東北総合通信局における消費者保護に係る取組 (東北総合通信局)
 - (4) 電気通信サービスに係る相談等の状況 (全国消費生活相談員協会)
 - (5) 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
(東日本電信電話株)
 - (6) BSや110度CSの4K・8K放送(新4K8K衛星放送)の視聴について
(東北総合通信局)
 - (7) 消費生活センターからの相談事例に関する意見交換
 - (8) その他
- 4 相談事例に関する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 ショップにおける高齢者のスマートフォン契約について
 - ア 事例概要
 - ・相談者は80歳の女性。量販店で、他県のラジオ放送を聞く方法を店員に尋ねたところ、スマートフォンでラジオを聞けると展示コーナーに案内され、スマホ売場の店員より長時間説明を受けて契約したが、操作方法が複雑等で解約を申し出たところ、解約に4万円程かかると言われた。
 - イ 論点
 - ・携帯電話、スマートフォンの利用経験の無い高齢者に対して、ラジオ聴取の為にスマートフォンを販売すること、契約内容や操作方法に関して長時間の説明を行っているが、相談者が契約内容を理解出来たか疑問。
 - ウ 事業者回答
 - ・お客様は2回来店。前日に量販店スタッフに相談、「県外のラジオ放送は普通のラジオでは聞けないが、スマートフォンのアプリで聞ける」との案内を受けて翌日に再来店、スマホのアプリを使ってラジオを聞きたいというお客様の要望を、量販店より引継ぎ、量販店とショップで一緒に提案したもの。高齢者はスマートフォンは止めたほうが良いと申し上げることは出来ない、丁寧に説明、案内したところ。

エ まとめ

- ・高齢者の場合、契約内容を十分に説明したとしても、契約内容を理解する判断能力が無い方が契約した場合には、後になってから、契約不成立・無効の可能性の余地がある。事後的なトラブルとなった事例として、情報共有。

オ ショップにおける身に覚えの無いスマートフォン契約と料金請求について

ア 事例概要

- ・身に覚えの無いスマートフォンの料金請求が届いた。携帯電話会社より、契約時の確認手順に問題は無く、契約が成立していると言われたが、サインの筆跡、年齢も異なり、契約した事実はない。

イ 論点

- ・形式的に本人確認の手順が行われている場合、契約が成立するとされ、申し立てが困難。

ウ 事業者回答

- ・事案の特定が出来ないので一般的回答。ショップにおいては運転免許証の原本による確認を行っており、契約成立との見解となる。但し、オンライン契約の場合は、免許証の画像データを頂くことから、精巧な偽造免許証が使われる場合がある。なりすまされているとの相談があれば、事実確認等含め、判断をさせて頂く。

エ まとめ

- ・ショップにおいて運転免許証の現物が示されたとなると不可解。偽造の手口が巧妙になっており、ショップの対応に限界もあろうが、きちんとした確認、対応をお願いする。

③ 携帯電話会社を騙ったメールによる、見覚えのないキャリア課金について

ア 事例概要

- ・携帯電話会社を騙ったメールが入り、指示に従い入力したところ、身に覚えのないキャリア課金を請求された。

イ 論点

- ・ショップでの対応、回答と携帯電話会社相談窓口での回答が違った。

ウ 事業者回答

- ・なりすまし、事業者をよそおったメール等、手口も巧妙となり、ショップでの対応が行き届かなかつた事例。ID、パスワードをかすめ取るバリエーションも増えており、ショップでの初動対応が出来ない場合もあるところ。

エ まとめ

- ・消費生活センターに関連相談があった場合は、関係被害の拡大前に、早めに携帯電話会社相談窓口に通報、相談されたい。

④ 大手通信会社を名乗る光回線の電話勧誘について

ア 事例概要

- ・大手通信事業者を名乗る代理店から電話勧誘があり、契約を承知したが、届いた契約書面は聞き覚えのない会社からであった。

イ 論点

- ・代理店が光回線勧誘時に、大手通信事業者と誤認するような名乗りを行い、プラン変更であるかのような説明を行っている。

ウ 事業者回答

- ・該当代理店に対して、面談による注意喚起、指導を実施したところ。改めて重要事項として取組み、今後違反が判明した場合は、委託契約条件の見直し、営業活動の停止、場合によっては委託の中止含め、厳しく対応するもの。

エ まとめ

- ・光卸の相談事例はこれまでも連絡会にて議論しているところ。代理店の名乗り、説明不足、相談者が契約内容を理解していない等に起因するものである。

(2) 主な意見等

- 様々な手口、手法により、携帯電話会社をよそおった、なりすましメールがあるところ。ショップにおける対応が困難な場合もあり、センターに相談があった場合は、早めに携帯電話会社相談窓口連絡を頂きたい。
(携帯電話会社)
- 光卸に関して、相変わらず大手通信事業者と誤認するような名乗りを行い、プラン変更であるかのような説明を行っている代理店があるところ。事業者から指導を受けた翌月に、違う事業者の光回線の不適切な電話勧誘を行っている代理店の実態もある。
(消費生活センター)
- 運転免許証の偽装による契約や、なりすましメールによる ID、パスワードの抜き取り、更にはキャッシュカード・クレジットカードの不正利用など、被害が拡大している。今後は、業界全体として個人情報の保護に関して取り組むことが、業界の信頼性・安全性の獲得につながるものである。
(進行役)
- 高齢者の契約における適合性について、大きく 2 つの意味がある。相手を見て物事を考えて欲しいということで、ひとつは、丁寧に分かり易く、必要な説明を十分に行って理解を求め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いうことである。
(進行役)