

平成30年度関東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9月7日（金）13：30～17：00

2. 開催場所

九段第3合同庁舎 11階 共用会議室

3. 参加者

座長：川地明治大学法学部教授

消費者支援機関：関東地域の消費生活センター等13機関及び消費者団体等2団体

電気通信事業者：5社

電気通信事業者団体：4団体

総務省：関東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) 説明事項

ア 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）

イ 関東総合通信局における消費者保護の取組み

ウ FVNO委員会の消費者に関する活動

エ MVNOの消費者保護への取組み

オ 全携協の活動紹介

カ 固定電話のIP網への移行に関する弊社取組み状況について

キ BSや110度CSの4K・8K放送（新4K8K衛星放送）の視聴について

(2) 電気通信分野における消費者問題の状況（相談事例）

(3) 意見交換（フリーディスカッション）

テーマ 「電気通信サービスに係るオプション契約」

5. 概要

(1) 説明

ア 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）

総務省（消費者行政第一課）から説明した。

イ 関東総合通信局における消費者保護の取組み

総務省（関東総合通信局電気通信事業課）から説明した。

ウ FVNO委員会の消費者に関する活動

FVNO委員会から説明した。

エ MVNOの消費者保護への取組み

MVNO委員会から説明した。

オ 全携協の活動紹介

全携協から説明した。

カ 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)から説明した。

キ BSや110度CSの4K・8K放送(新4K8K衛星放送)の視聴について
総務省(関東総合通信局放送課)から説明した。

(2) 相談事例

【相談概要1】

事業者Aと難視聴地域向け地デジテレビ、電話及びインターネット接続サービスを契約していた。Aから電話があり、テレビ横の機器を確認したいので訪問したいと言われた。訪問時に機器の確認後、Aの提供する多チャンネルのプランに変更してほしいと言われたが、現在WiFiの契約をしている他社Bへの変更も検討中の旨を伝えると、B社にはテレビや電話のサービスはないので、Aのテレビと電話で5千円のプランが良いのではないかと、今日中に決断してほしいと迫られた。相談者は他社に乗り換えることも検討しており、調べてから契約したいので今すぐに決断は無理と伝えると1週間待つと言われた。結局その日の夜に相談者がAに電話して契約したが、翌日、B社に問い合わせると、B社にもテレビや電話のサービスがあることが分かった。相談者としては、訪問目的や他社のサービスの説明を偽り、強引に契約変更を迫る営業方法に納得がいかないという事例。

⇒ お客様に、事前にお電話でアポ取りした際には、訪問時にサービスの案内をする旨を伝えていたが、サービス案内を行った際に正確に伝わらなかったものと考えられますが、本件お問合せ以降は、訪問時にサービスの案内を行うこと等、重要な点に絞ったトークスクリプトを用いることによりお客様に説明することを徹底しており、今回のご指摘を真摯に受け止め、営業現場でのトラブルを防止するために努力していきたいとのコメントがあった。

【相談概要2】

格安スマホ店で「3年縛りの契約をすればキャッシュバックもあり実質無料になる」と勧められ、子供(高校生)を使用者として、海外製品末の契約をした。フィルタリングアプリをインストールするように言われた。また、「何もせず半年間契約を継続すれば1万ポイントを付与できる」と勧められ自分の端末用にSIMカードの契約もした。

帰宅し、フィルタリングアプリをインストールしたが動かなかった。格安SIMの電気通信事業者に相談したが、原因がわからず、自分でアプリ提供者に問合せをしたところ、当該機種にはフィルタリングアプリが未対応であることが分かった。通信事業者に解約を求めると、初月分の1,980円とフィルタリングアプリの使用料300円は負担するので、使用者を高校生ではなく成人である自分(母)に変更するように勧められたという事例。

⇒ フィルタリングアプリが起動しなかったことについては、事前にベンダーから当該情報提供がなかったことため、弊社としても並行して調査を行う必要があり、それには一定の時間を要することが見込まれたので、その旨をご説明し、回線の継続利用をご希望の場合は、当面フィルタリングが正常動作しない以上、その間は青少年による利用を中止してい

ただく前提となることをお伝えしました。

その後、端末側の機能に起因する不具合であることが判明したため、お客様のご要望に最大限お応えすべく、端末返品をお受けするだけでなく、ご契約期間中の通信料の全額返金を行い、親御様のSIMカードについても不要とのことと全額返金する形で解約となった。

今後は端末発売に際して、発売前に弊社にても動作確認を行うようにするとのコメントがあった。

【相談概要3】

事業者の営業員が来訪し、夫が玄関先で対応。既に大手電話会社の光回線サービスを利用していたので、当該事業者との契約は不要だったが、営業員の話聞いた。

娘が対応し、営業員が説明に使っているタブレットに夫名義で署名した。私が「いきなり契約を申し込むのはよくない」と言うと、娘はその場で営業員に対し申込みを撤回した。

申込みは撤回できたものと思っていたら、数日後にタブレットが届いた。結局、昨日営業員が当該タブレットを引き取りに来たが、タブレットの代金は請求されるようだ。申込当日にその場で申込みを撤回したのに納得できないという事例。

⇒ 本件は既にお客様に連絡をさせていただき解約(クーリング・オフ)となっています。

ご契約者が70歳以上であったため、弊社ルールに基づき第三者(ご息女)立ち会いの上で、契約者ご本人様と第三者両名に十分にご説明の上、お申し込みをさせていただきました。また、営業担当者に加えて、上長からも、ご契約内容をお電話にて確認させていただいており、訪問目的の隠匿や、高齢者による判断不足に乗じた契約ではなく、適切な対応であったと判断しております。営業担当は当該お申し出がクーリング・オフのお申し出と受け止めず、また契約手続きの一時中断の措置を取り忘れておりました。契約を保留としておりました。お客様のご意向を十分に確認する等今後同様の事例が生じないよう、注意喚起を行い再発防止に努めて参ります。また、初期契約解除制度については重要事項説明書、クーリング・オフについては特商法書面にて記載されておりますが、記載箇所が複数あることで分かりづらく感じられたかもしれません。いただいたご意見を真摯に受け止め、より見やすい書面となるよう、改善に努めて参りますとのコメントがあった。

(3) 意見交換(フリーディスカッション)

テーマ「電気通信サービスに係るオプション契約」について、キャリアオプションと代理店オプションについて、消費者に対して契約時の分かりやすい情報提供の在り方、オプションの途中解約時のトラブル等について意見交換を行った。