

## 平成30年度 信越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5日（水） 13時45分～16時15分まで

### 2 開催場所

新潟ユニゾンプラザ 特別会議室

〒950-0994 新潟県新潟市中央区上所 2-2-2

TEL 025-281-5511 URL <http://www.unisonplaza.jp/>

### 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
- (2) FVNO 委員会の消費者に関する活動（テレサ協（FVNO 委員会））
- (3) MVNO の消費者保護への取り組み（テレサ協（MVNO 委員会））
- (4) 全携協の取組（全携協）
- (5) 信越総合通信局の取組（総務省）
- (6) 固定電話の I P 網への移行に関する取り組み状況について（NTT 東）
- (7) 相談事例
- (8) 4 K 受信機等に係る周知

### 4 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 高齢者の個人事業主への Wi-Fi 機器勧誘についての説明義務について

###### ア 事例概要

これまでと料金が変わらず光回線・Wi-Fi が利用できる、工事費も無料と言われ契約事業者の契約変更と思い契約したが、実際は違う会社で料金負担も多くなっている。

###### イ 論点

法人契約とはいえ、小規模な個人事業主で高齢でもある契約者に対して、一般消費者と同様の配慮をすべきではないか。

###### ウ 事業者回答

高齢者に対しては、より一層の取組をしたい。本人及び同居家族のダブルチェックは基本的に実施することになっているが、電気通信役務の提供義務もあり同居の方の確認をしなければ申込みを受付けないとは言えない。同居の方の確認を推奨していくことは徹底していく。契約者には、同じことを繰り返し説明し、より一層丁寧な対応を心掛けていく。

## エ 総務省見解

消費者保護ルールに関するガイドラインでも高齢者には丁寧に説明をするようにと記載がある。モニタリング会合でも高齢者について苦情相談が多いという分析をしている。今後とも改善に努めていきたい。

## ② 依頼していない光回線への契約変更について

### ア 事例概要

FAX の受信状況が悪くなり、使用中のアナログ回線の契約先を替えようとしていたところ、電話勧誘があった業者に電話と FAX のみという使用目的を伝えたにもかかわらず、勝手に光回線に変更され、請求もより高額となった。

### イ 論点

光回線とアナログ回線の違いについて理解しておらず、ネットも使わず電話と FAX しか利用しないという消費者に対し、光回線一択で代理店に営業させることの是非について。

### ウ 事業者回答

代理店対応のログを見ると、光回線について理解してもらったと判断の上契約の了承を得ているが、お客様の状況に応じ、契約内容を十分理解いただけるよう配慮の上、説明・提案するよう指導をしていきたい。

## エ 総務省見解

ガイドラインにおいて、適合性原則の趣旨を踏まえ、利用実態等に対応した適切な説明を行うよう求めており、利用者のニーズを踏まえず特定の料金プランを推奨することは適切であるとは言い難い。

## ③ 通信速度が広告内容と異なり著しく遅い回線契約の解除について

### ア 事例概要

「超高速インターネット」を謳う広告に惹かれ、光回線契約をネットで申し込んだが、実際はHPすら満足に開かない状態であり、事業者からも対応不能と回答があったことからやむなく解約を申し出たところ、初期契約解除期間を過ぎていたため、違約金（10,260 円）、工事費（25,000 円）及び通信費を一括で請求された。不良なサービス提供により解約を余儀なくされたにもかかわらず、高額な違約金・工事費を請求されることに納得がいかない。

## イ 問題点

光回線＝高速性が期待されるが、品質を満たさない商品について契約に導くことに法的な問題はないのか？

初期契約解除の期間を過ぎている、高齢者でもなく障害者でもない、との理由だが、広告と異なるような実態であれば、事業者の不実告知等で（契約者負担が少なくなる方向で）解約できないか。

## ウ 事業者回答

広告表示は業界の自主基準に沿った記載をしている。

本事例は、相談者より改善に向けた協力が得られず、原因把握に至らなかった。

## エ 総務省見解

品質については、ガイドライン第2章（契約前の説明義務）第2節において、消費者がベストエフォート型サービスの内容を十分に理解することができるよう配慮する必要がある旨を、また、初期契約解除が可能である旨、初期契約解除が可能である期間及び更に詳細は契約書面に記載されている旨の説明が最低限必要である旨を定めており、利用者が品質と初期契約解除の内容を適切に判断できるような説明を行うことが重要と考えている。

## ④ 消セン専用窓口で連絡するも本人確認の必要性などから事業者との直接的な対応（斡旋）が難しい

### ア 事例概要

ある事業者の光契約に係るトラブルで、相談員用と開示している番号へ電話しても契約情報は個人情報保護の観点から教えられないと言って斡旋に入れず、また、受け付けた代理店と交渉するようにも言われ、事業者は全く関与してくれない。

## イ 論点

消センの斡旋に対する位置づけや代理店管理義務について、事業者としてどう考えているのか。

#### ウ 事業者回答（複数者）

- ・受付窓口の者がそのような対応をしたのであれば、然るべき指導及び改善をしていく。
- ・（携帯事業者）各社は、消セン等からの窓口をお客様相談室に一元化している。相談者に対し、消セン相談員に個人情報の開示をしながらお話をしているかのプロセスは取るが、その後は一元的に消センの方とお話をする。ガバナンスの問題はあるが、客観的立ち位置で精査・調査し対応しており、一元化は必要と考える。
- ・電気通信サービス向上推進協議会HPに消セン相談員特別窓口があるので確認してほしい。中には一般の窓口と一緒にのものもあるので、その場合は必ず消セン相談員からの相談であると言ってほしい。

#### エ 総務省見解

総務省では、代理店監督措置を含む消費者保護ルールの実施状況について、電気通信事業者を対象に調査を行っており、具体的には、①販売現場の覆面調査、②利用者に対するアンケート、③事業者・代理店等に対するヒアリング・資料に基づく調査、④苦情の傾向分析等である。

今後も総務省及び全国の消費生活センターにおける苦情の発生状況、問題の性質等を考慮し、事業者への指導を随時行っていく。

#### (2) 主な意見等

○ネットの速度が早い・超高速、何メガとか何ギガとか言われても実際によくわからないし、ベストエフォートと言われても、現実に申告者の使用環境で実証して効果が示されていない。総務省でモニタリングもやっているが、もう少し使う側の立場に立って、わかりやすい広告の指導、業界の実施基準を作成してもらいたい。消費者側から見てもうまく機能していないと感じる。改善の余地はあると思う。（弁護士）

○全体として高齢者事例が多いとの印象。実際問題として高齢者が増えていくと、家族を連れて来て確認をしてもらいたいとの話もあったが、家族が遠く離れているケースも多い。

消費者、事業者という括りではなく、高齢者に対して何らかの対応が必要。特に通信に関してはインフラという側面もあり、携帯電話を一人一台持っている時代に趣味嗜好の問題として契約が打ち切られたら不便になるという（単純な）ことではない。高齢者を保護する立場から総務省も検討してもらいたい。

個人事業主など法人か否かの問題もある。中小企業など小規模事業者が日本の企業の大半を占めており、家族経営でやっているところもある。事業者か消費者

かの対応でおおよそその区別はないとの回答もあったが、消費者保護と言った時に事業目的だと除外されてしまうということもあり得る。

そうすると実質的には消費者としてやっているが、事業目的としてやっている  
ので救われないことになる。社会の制度としてあるべき姿ではない。

国家が公権的役割で表に出て行くのは、どの程度正しいのかは政策的にあるか  
もしれないが総務省には頑張ってもらいたい。（弁護士）