

平成30年度北陸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8月6日 13時30分から16時30分まで

2. 開催場所

金沢広坂合同庁舎大会議室

3. 議事

- (1) 電気通信サービスの消費者保護に係る取組
- (2) 意見交換
- (3) その他

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光コラボの契約

ア 事例概要

「光コラボにすると料金が安くなる」などと言われ電話勧誘を受けた。その後、転用番号取得のため、生年月日など個人情報を聞かれた。勧誘業者から転用番号を知らされたが、断りたい。

イ 論点

転用番号取得は契約者自身で行うはずであるのに、個人情報を聞き出し、自ら転用番号を取得している業者があるが許されるのか。

ウ 事業者回答

- ・本人以外の方が転用番号を取得することは、原則認めていない。
(契約者の配偶者（直系血族又は同居親族）等の場合、確認できれば認めるケースあり)
- ・お客様情報を使い勝手に転用承諾番号を取得する行為は罰則に該当する行為であり、適宜抜き打ちでの品質確認を行っているが、該当する事例はない。

②高齢者や障がい者への対応について

ア 事例概要

高齢者や障がい者からの相談を受けた際、自身で各事業者に電話することが難しいため、センターから各事業者に電話することがあるが、事業者によっては個人情報であるため、契約当事者もしくは同居する家族以外からの申し出には応じられないと拒絶されるケースがある。

イ 問題点

近年、1人暮らしの高齢者や高齢者世帯が多い。家族等周りの支援を得られないケースもあり、相談の解決に向けては行政と事業者の協力が必要でないか。

ウ 事業者回答

- ・個人情報の管理が厳しくなっているため、事業者、契約者、相談員との3者連携して対応しており、かなり手間をかけているが高齢社会を反映して相談件数が増加しているという実態がある。
- ・個人情報の保護の観点から、対応が難しいため、法的なケアなども必要。

(2) 主な意見等

- 代理店が起こしている問題が多いため、問題解決のためには代理店に対する指導が必要であり、情報提供基準等の絡みはあるが、相談事例がプライバシーに関わるのか精査した上で代理店の名前などを情報を共有することで解決に資するのではないか。（学識経験者）
- 問題を起こした代理店に対しては、事業者は毅然とした対応で、場合によっては解除するなど厳しく対応することで、問題解決に資するのではないか。（学識経験者）