

## 平成30年度上半期四国電気通信消費者支援連絡会（第19回）開催報告

### 1 日時

平成30年10月3日（水）13時30分～16時30分

### 2 場所

高知県高知市 高知共済会館 3階「桜」

### 3 議事

(1) 「四国電気通信消費者支援連絡会開催要綱」の改正

(2) 電気通信事業分野に係る消費者保護の取組

(ア) 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) MVNO委員会の取組について

(ウ) FVNO委員会の取組について

(エ) 全携協の活動紹介

(オ) 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

(3) 電気通信サービス相談事例等に関する意見交換

(4) その他

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

### 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 光回線（光卸回線）の勧誘・契約について

ア 事例概要

・大手電話会社名を出した営業により、利用している大手電話会社であると誤認し、手続きのため転用承諾番号を伝えた事例。後日、契約書等により別会社であることに気づき、それまで利用していた大手電話会社との契約が解約となっていることを知った。

・勧誘の際、「賃貸アパート全体の光回線工事を行うため、回線切り替えの手続きが必要」「西日本では9割が転用している」といった虚偽説明を受け、契約を申し込んだ事例。

イ 論点

消費者が、勧誘・契約の相手を利用している大手電話会社と誤認し契約を行っている。また、虚偽説明による強引な勧誘がある。

ウ 事業者回答

各社より、利用している大手電話会社から契約が変更となることを理解いた

けるよう、名乗りの周知徹底や後確認等の取組が紹介された。また、事案が発生した際には、経緯の事実確認を行い、販売店等に必要な是正措置や指導を行っていくとの回答があった。

## ② 契約書記載の事業者名について

### ア 事例概要

大手電話会社名を出した営業により、利用している大手電話会社であると誤認し、手続きのため転用承諾番号を伝えた。郵送された契約書にも、大手電話会社名の記載が前面にあり、契約会社に変更となったことが分からない内容であった事例。

### イ 論点

契約書に事業者名が明確に記載されておらず、大手電話会社のプラン変更を思わせる内容となっている。

### ウ 事業者回答

該当の事業者からは早急に書面の表記内容を改善する旨の回答があった。

## (2) 主な意見等

- ・後確認の際、契約の意思確認と合わせて、どのような説明があって申し込みを決めたのか確認しないと、代理店の勧誘説明の誤りや虚偽説明があったことに気が付かないのではないか。(消費生活センター)
- ・代理店に虚偽説明を追及しても、そんなことは言っていないと認めない。法規制が必要ではないか。(消費生活センター)
- ・誰と取引しているのか確認して取引をしていくことは、教育界の問題として捉えていく必要があると思っている。(学識経験者)