

平成30年度沖縄電気通信消費者支援連絡会（第18回）開催報告

1 開催日時

平成30年9月11日（木） 13:30-17:00

2 開催場所

沖縄県那覇市旭町7番地
サザンプラザ海邦 2階 サンプラホール

3 参加者（構成員）

沖縄県内の消費生活センター等・・・・・・・・・・5機関
事業者団体・・・・・・・・・・・・・・・・・・2団体
電気通信事業者・・・・・・・・・・・・・・・・・・10社
総務省総合通信基盤局消費者行政第一課・・・・・・1名
総務省沖縄総合通信事務所情報通信課・・・・・・・・・・4名

4 議事

- (1) 電気通信事業分野に係る消費者保護の取り組み
ー青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備の推進ー
- (2) MVNO消費者保護への取り組み
- (3) FVNO委員会の消費者に関する活動
- (4) 意見交換

5 概要

- (1) 電気通信事業分野に係る消費者保護の取り組み
電気通信事業分野に係る消費者保護の取り組み（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）について総務省が説明を行った。
- (2) MVNO消費者保護への取り組み
MVNO消費者保護への取り組みについて、事業者団体が説明を行った。
- (3) FVNO委員会の消費者に関する活動
FVNO委員会の消費者に関する活動について、事業者団体が説明を行った。
- (4) 意見交換
電気通信サービスに関する相談に対応する上で生じた疑問点等について、相談事例に基づき、質疑応答及び意見交換を行った。
主な発言は次のとおり。

【解約の手続きに要する日数について】

○消費生活センター等

→契約者から解約の申し出を受けて、実際に解約となるまで数営業日を要する事業者が存在する。

→この場合、契約更新月内に解約を申し出ても、実際の解約日が月またぎとなる場合があり、その際には契約解除料が発生する。

→契約更新月に関する契約者あての通知書面の記載も分かりづらい。そのような可能性があることや、契約解除料が発生しない期間を明確に記載すべきである。

→各事業者の対応状況を伺いたい。

○電気通信事業者等

→解約日は、契約者が申し出た日または希望する日としている。

→最低利用期間を設定しており、当該期間経過後は解約料が発生しない。

→解約の申し出から解約日まで数日を要するため、契約更新月の案内文をはじめ重要説明事項書等にその旨を記載している。記載内容については、寄せられる相談に対応し、何度か見直しを行っている。

【オプション料金の滞納による通信サービスの強制解約について】

○消費生活センター等

→月々の通信料とは別途、契約者本人は申し込んだ記憶がないオプション料金の請求があり、契約者本人が疑問に思ってその支払いを行わなかったところ、料金を滞納していない通信サービス自体が強制解約となったとの相談があった。

→強制解約により違約料が発生している。

→オプションは契約者本人が申し込んだ覚えがないとのことであり、契約時の説明不足が考えられる。

→また、オプション料金は通信料金とは個別に請求されるため、契約者本人に覚えがなければ何に対する請求か不明となる。

→各事業者のオプションに対する取り扱い状況を伺いたい。

○電気通信事業者等

→オプション料金は通信料金と併せて請求を行っているため、オプション料金のみを滞納することは出来ない。

→オプション契約の解約が本契約の解約に影響を与えることはない。

→オプション契約については、重要説明事項と併せて書面で説明を行っている。