

平成30年度中国地方電気通信消費者支援連絡会（第20回）開催報告

1 開催日時

平成31年2月15日（金） 13時15分から16時30分まで

2 開催場所

ワークピア広島 芙蓉

3 議事

（1）電気通信サービスの消費者保護に係る取組説明

（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 高齢者が理解していない（出来ていない）契約について

ア 事例概要

- ・ インターネットを利用しない80歳の高齢者が、「光電話にしないと電話が使用できなくなる。」、「光電話をアナログ電話に戻すと料金が安くなる。」等の勧誘を受け、アナログ電話と光電話の契約変更を反復的に繰り返している。
- ・ 85歳の高齢者が、携帯電話のショップでWi-Fi、光テレビ、電気等を相次いで勧誘され請求が生じているが、そもそも何の契約をしたのか分かっていない。

イ 論点・問題点等

一の光コラボレーション事業者等において、光電話とアナログ電話の切替えはできるのか。

電気通信分野の商品・サービスが多様化・複雑化する中、高齢者が契約の際に合理的判断をすることが難しくなっている。高齢者等との契約に当たってはより一層の配慮が必要ではないか。行政で高齢者に対する契約基準の策定や法整備を行えないか。

ウ 事業者回答

一の光コラボレーション事業者内のみで光電話とアナログ電話の切替えをすることはできないが、『契約中の光電話を解約し、アナログ電話の契約及び解約を経て、新たに光電話を契約』はありうる。また、複数の事業者と代理店契約をしている代理店が、A事業者の取次ぎ、二、三年後、今度はB事業者の取次ぎをする事例がまれにある。

勧誘、契約に際しては、『適合性の原則』、『家族同意』を徹底、遵守しているほか、必要に応じて代理店指導も行っている。

エ 総務省見解

『電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン』において、事業者に対して、高齢者等、特に配慮が必要と考えられる利用者に対しては、利用者の利用実態等を踏まえ、十分に契約内容を理解し、その役務を必要とする

かどうかも含め、利用者が適切に判断できるような説明を行うことを求めている。また、『消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合』においても、高齢者からの苦情相談が相対的に高い割合になっていることから、事業者団体及び各業者に対して、高齢者への一層丁寧な対応を含め、勧誘適正化の一層の推進を求めているところであり、ガイドラインの適切な見直し等、今後の業務の参考とさせていただく。

② 有利誤認を与える契約について

ア 事例概要

光コラボレーションサービスにおいて、光回線が開通しておらずサービスが利用できないにもかかわらず、プロバイダのID等の発行日から『無料期間』をカウントしている。

イ 論点・問題点等

サービスが利用できない時点から無料期間が始まることは、契約時の説明案内と齟齬があり、消費者に誤認を与える。

ウ 事業者回答

光回線の開通時期とプロバイダのサービス開始時期を一致させることが困難な仕様となっているため、契約者に料金的な不利益が生じないよう『無料期間』を設定している。契約者に誤認を与える、分かりづらい案内となっていることに対しては改善の検討を進めていく。

(2) 主な意見等

- 光電話とアナログ電話の反復的な契約変更は、事業者にとって何のメリットもない。代理店も事業者からのインセンティブがないのでありえないのではないか。(事業者等)
- 代理店は、何らかのメリットがあるのでそのような勧誘をしていると想定されるが、そこが分からない。代理店名等、具体的な情報がほしい。(事業者等)
- 「「電話料金が安くなる、光電話をA社のアナログ電話に戻しましょう。」と勧誘され契約したが、オプションサービス等を付けられて安くなっていない。」という相談が寄せられている。(消費生活センター等)
- 高齢者は、勧誘されるまま、内容を理解しないままに契約してしまう傾向がある。契約時に契約内容について家族や本人の同意を得るだけでなく、契約後、契約内容が利用実態に即しているか、事業者から確認していただけるとよいのではないか。(消費生活センター等)
- この一、二年、カタログほか説明資料の充実、改善、また、諸々事案を基に業界(事業者)も対応を進めている。(事業者等)
- そもそも『〇か月間無料』は要らないのではないか。光コラボレーションは光回線とプロバイダがセットになっているのではないか。非常に分かりにくい。(消費生活センター等)
- 光コラボレーションの仕様、設計、そして対応は事業者によって違う。光回線とプロバイダの調達が同じ事業者、違う事業者がある。契約時、おそらく最初に説明がなされていると思う。分かりにくいということはある。(事業者等)