

平成30年度沖縄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31年2月21日（木） 13:30-17:00

2 開催場所

沖縄県体協スポーツ会館 会議室（那覇市）

3 参加者（構成員）

沖縄県内の消費生活センター等 5機関
事業者団体等 3団体
電気通信事業者 9社
総務省沖縄総合通信事務所情報通信課 4名

4 議事

- (1) 総務省の取組について
- (2) MVNO委員会の取組について
- (3) FVNO委員会の取組について
- (4) 意見交換

5 概要

- (1) 総務省の取組について
電気通信事業分野に係る消費者保護の取り組み（平成30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委員会の取組について
MVNO委員会の取組について、事業者団体が説明を行った。
- (3) FVNO委員会の取組について
FVNO委員会の取組について、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。

【キャリア決済について】

○消費生活センター等

→キャリア決済で、端末によっては他者の電話番号を請求先に指定することが

出来る場合がある。

→キャリア決済を利用出来る商品や役務、提携先の情報、仕組みなどの説明義務者はどこになるのか。

→決済時の確認コードの送信で支払いの同意形成が得られていることとなっているのか。

→トラブルを避けるための方策はあるか。

→各事業者の対応状況を伺いたい。

○電気通信事業者等

→説明責任は、事業者または販売代理店にある。

→キャリア決済の利用にあたっては、利用者規則に同意を頂いた上で確認コードを送信している。

→利用者による管理強化が必要。

→キャリア決済のサービスを停止することも可能。

○総務省

→総務省が文部科学省や事業者と連携して実施している「e-ネットキャラバン」や、毎年作成・公表している「インターネットトラブル事例集」などを通じて、引き続きトラブルの未然防止対策に努めていく。

【判断不十分者の契約について】

○消費生活センター等

→社会福祉協議会の職員から、判断不十分者の契約について相談を受けている。

→周囲の影響で本人が意図しない契約を結び、その解約金等が負担となっているとのこと。

→未然対策や救済措置はないか。

○電気通信事業者等

→店頭での対応のみでは判断することが難しい場合がある。

→事前に登録を行うことにより、契約申し込みを停止することが可能。

【光コラボ事業者による電話勧誘について】

○消費生活センター等

→初期契約解除制度について契約者が理解していないまま、契約が先行している相談が多い。

→現在契約している事業者から契約先が変更となったことが、契約書類が到着して初めて気がつく相談者も多い。

→台風で契約書類の到着が遅れ、工事が先に完了した例があった。

○事業者等

→電話勧誘の場合は、ガイドラインに従って事後確認を行っている。

→店頭での契約の際に、重要事項にチェック項目を設けて確認を行っている。

→初期契約解除の期間は、契約者に書面が到着してからの開始となる。

○総務省

→頂いたご意見を今後の改善に活用していきたい。