

平成30年度東北電気通信消費者支援連絡会(第2回) 開催報告

- 1 開催日時 平成31年2月28日(木) 13:30~16:45
- 2 開催場所 岩手県盛岡市中央通 3-10-2 岩手県立県民生活センター 2階会議室
- 3 議事
 - (1) 東北総合通信局における苦情・相談受付状況等について (東北総合通信局 電気通信事業課)
 - (2) 電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について
 - ・モバイルサービス等の適正化に向けた取組について (総合通信基盤局 消費者行政第一課)
 - ・平成30年度上半期消費者保護ルール実施状況のモニタリングの結果等
(総合通信基盤局 消費者行政第一課)
 - ・迷惑メール白書2018について (日本データ通信協会 迷惑メールセンター)
 - ・MVNO委員会の取組について (テレコムサービス協会 MVNO委員会)
 - ・FVNO委員会の取組について (テレコムサービス協会 FVNO委員会)
 - (3) 全国携帯電話販売代理店協会の活動 (全国携帯電話販売代理店協会)
 - (4) 電気通信サービスに係る相談等の状況 (全国消費生活相談員協会)
 - (5) IoT機器調査及び利用者への注意喚起の取組「NOTICE」について
(東北総合通信局 電気通信事業課)
 - (6) 消費生活センターからの相談事例に関する意見交換
 - (7) その他
- 4 消費生活センターからの相談事例に関する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 不適切な光回線サービスの電話勧誘について
 - ア 事例概要
 - ・「料金が安くなる、NTT東の光回線の関係手続」との電話勧誘を受けて契約したが、全く別の事業者との契約であった。
 - ・NTT東の光回線契約を行っていない相談者に、代理店が光回線サービスの電話勧誘を行い、結果として二重に回線が契約となった。相談者は事業者とこれ以上関わりを持ちたくないとして、2ヶ月分の使用料と工事費残債、事務手数料の支払いを了承した。
 - ・引越に伴い、光回線サービスの移転手続きを済ませていたが、IRUエリアの為、突然、工事予定日に敷設出来ないと言われた。
 - ・消費生活センター相談員がカスタマーセンターに契約状況の確認をしたところ、「契約者以外にお伝え出来ない。相談者本人の電話でなければ対応出来ない」とされた。
 - イ 論点
 - ・依然として代理店が虚偽の説明等、不適切な電話勧誘を行っており、多くの場合、消費

者は契約内容を理解していない。

- ・代理店、事業者が契約内容を的確に把握していない場合がある。解約時の事務手数料、工事費残債等の必要経費について消費者に解かるように説明して頂きたい。
- ・IRUエリアの為、工事が予定日に出来ない、今後の予定が立たない等の理由が、相談者に詳しく説明されていない。
- ・相談者本人が直接電話をしなければ対応出来ないとのこと、消費生活センターからの確認に対応出来ないものか。

ウ 事業者回答

- ・電話勧誘時に、お客様の利用環境の聞き取りが不十分で、ニーズに見合った案内が出来ないまま契約に至った。オペレーター含め、社内研修を行い、再発防止に取り組み、適切な勧誘活動が行える水準になるまで、該当事業者のサービスの販売を自粛する。
(代理店)

オペレーターが転用のお客様と判断、工事費の残債はNTTから引継ぎ、支払って頂く旨の誤った回答をしたが、本件は新規案件であり、相談者が支払った工事費は当社の新規工事費の分割2ヶ月分であった。請求書の品目がNTT引継ぎの工事費と新設工事の欄が同じであり、誤解を招くもの。記載方法について、今後社内で検討する。(事業者)

- ・移転先がIRUエリア地域の為に工事日について再調整が必要の旨を説明したが、IRUエリアと工事日延期の事情説明が不十分でわかり難かったとのこと、今後はわかり易く説明させて頂く。
- ・お客様用カスタマーセンターへの問合せについては、消費生活センター相談員からの問合せであっても、悪用を考慮、回答出来ない旨の社内取り決めとしている。センター相談員用の専用電話番号を案内する。

エ まとめ

- ・請求書の品目は非常に重要、消費者が何の為に幾ら払ったか解かる内容でなければならない、検討を頂く事が望まれる。
- ・IRUエリアについて、光を引く・引かない、施設を提供する・しないは自治体側の判断、具体的に期間がどれだけ必要かも、自治体との確認が必要となる。
- ・センター相談員からであっても、カスタマーセンターへの問合せの場合、本人からの相談であることが担保されないと、事業者としてうかつに対応出来ない事情がある、共通認識を願う。

② ケーブルテレビ事業者の世帯訪問によるセット契約について

ア 事例概要

- ・相談者は高齢者。事業者の世帯訪問で「テレビ受信、インターネット回線、電話サービスをセットで契約すれば安くなる」との勧誘を受けた、信用の出来る業者か。

イ 論点

- ・業者より提案された「テレビ受信、インターネット回線、電話サービスをセットで契約すれば安くなる」との契約内容が、従前のインターネット接続回線サービスとは、提供されるサービス内容に相違のあることから、どの程度安くなるのか、安易に判断出来ない。

ウ 事業者回答

- ・これまで CATV サービスの無い地域での営業で、当社としての更なる周知・告知が必要。今回の営業について、まずは県、市の地域の消費生活センターに出向き、しっかりと営業内容を知っていただき、体制を整えてスタートすべきであった。

エ まとめ

- ・ケーブルテレビの普及が遅れている県、地域であり、各世帯に対して、サービス内容の違いや契約前後の料金比較など、事業者から、より丁寧な説明が求められるところ。

③ 格安スマホの初期契約解除の説明について

ア 事例概要

- ・格安スマホを契約。初期契約解除の適用対象の旨の説明はあったが、詳細は電話で確認するよう言われた。通話が途切れる等から解約するため電話で連絡、住所・契約者名・電話番号・ID 番号を記載して送るように言われたので、すぐに書留郵便でハガキを送付した。手続に関するメールが届いたが、既に電話で問合せの上、書面を送った後なので確認しなかった。その後、MNP 番号の有無の記載漏れがあり、手続き出来ないとの連絡があった。

イ 論点

- ・初期契約解除の対象とだけ言われ、詳細は電話で問合せるように指示された。重要事項説明書に解約書面の必要記載事項の詳細が明記されていれば、今回の様な問題は起きなかったのではないか。

ウ 事業者回答

- ・電話記録を確認、MNP 番号の記載が必要なことは、電話問合せの際に伝えたが、相談者が聞き落とされている。重要事項説明書には、ガイドラインに従い、書類が届いてから 8 日間は初期契約解除が出来る旨等を記載。解約書面の記載事項に関しては、詳細を明記したウェブサイトの URL、QR コードを記載しており、これに基づき、店頭で案内した。

相談者が電子交付を希望した契約書面においても、解約書面の必要記載事項が明記されている。

エ まとめ

- ・MVNO と MNO の初期契約解除制度、確認措置には違いがあり、提出書類の内容や該当条件が異なる。消費者が理解しやすい、わかり易い説明が必要。

④ 認知症、判断不十分者等の携帯電話等の解約について

ア 事例概要

- ・88歳の母親。寝たきりで話すことも出来ないため、母親が契約している携帯電話を解約しようとしたところ、診断書の提出が必要と言われた。

イ 論点

- ・高齢者増加に伴い、同様の問題が多くなる。本人以外の解約の場合、委任状と契約者を確認出来るもの及び診断書等が必要とのこと、手続きが煩雑すぎないか。

ウ 事業者回答

- ・代理人による解約手続きを受付しているが、基本的に本人による自筆の委任状が必要。委任状が無い場合に診断書の提出をお願いしている。本人が委任状を書ける状態か否かもあるが、本人の同意無く、解約することは出来ない。

エ まとめ

- ・保険金請求の場合にも診断書は必要、誰でもが勝手に出来ない様にしている。現状として、診断書は法的に必要な書類、各事業者が何らかの配慮を行っていると感じる。

⑤ 主な意見等

○光卸の不適切な電話勧誘について、問題が出てから時間も経過した。最初の電話勧誘で、余分なサービスを安くされると言われ契約、実際は一度も使用していないのに数年にわたり口座から引き落とされるケースも見受けられる。事業者として利用実態の無いことが解かっているのであれば、料金的に何らかの救済措置を検討願う。

(消費生活センター)

○消費生活センターより「光卸に関する相談案件は減少する気配もなく、もはや業界の自浄作用は見込めないと思われる」との意見を頂いた、関係者は重く受け止める必要がある。

(進行役)

○勝手に入院中に解約されたとして問題になる場合も想定される。事業者として同様の見解であり、手続きが大変であろうが診断書の提出について理解願う。

(事業者)