

令和4年度沖縄電気通信消費者支援連絡会（第26回）開催報告

1. 開催日時

令和4年8月25日（木）13:30～15:00

2. 開催方法

Web会議（Webex）

3. 議事

- (1) 電気通信事業分野における消費者保護に係る各種取組等の情報提供
- (2) 相談事例に基づく質問・要望事項等に関する意見交換
- (3) テーマ「電気通信サービスの利用者への情報提供の在り方」に関する意見交換
- (4) その他

4. 出席者

消費者支援機関：沖縄県内の消費生活センター等5機関（9名）

電気通信事業者：8社（32名）

電気通信事業者団体：3団体（6名）

総務省：総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第一課（3名）

沖縄総合通信事務所（3名）

5. 相談事例に基づく質問・要望事項等に係る意見交換の概要

相談事例①「スマートフォンのパスワードロック解除について」

【相談概要】

急逝した弟のスマートフォンのパスワードを解除したい

【質問・要望等】

一般的な「パスワードが分からなくなった」場合もあるが、今回は、当事者が死亡のため、相続人（家族等）が問い合わせた場合

1. 技術的にパスワードを調べることやパスワードロックの解除は可能か。
2. 可能の場合について、わかるのに教えない・解除しないということは何故か。「本人が任意でパスワードを設定したから」以外の理由はあるか。「教えない」となると、相続人に不利益が生じるが、それに対して配慮されているか。
3. 不可能の場合について、不可能な理由は何か。相続人に不利益が生じているが、これについてどう考えているか。

4. スマホ利用者への周知について、利用者が何らかの事情によって、スマートフォンのパスワードが解除できなくなったときの説明をどのように行っているか。具体的に教えてもらいたい。
5. 故人の情報開示に対して、開示しないことについて法律的に問題はないか。

【事業者、行政からの回答】

事前に電気通信事業者（当会構成員）から当該質問に対していただいた回答に基づき、各事業者（5者）及び総務省からそれぞれ回答の説明を行った。

相談事例②「高額なワイヤレス充電器の解約」（沖縄県）

【相談概要】

夫婦でスマホを契約後、高額なワイヤレス充電器が2台、セキュリティソフトも年間契約されていた。ワイヤレス充電器は2台も不要のため1台を返品したい。

【質問・要望等】

「夫婦でも契約は別なので、それぞれにワイヤレス充電器を勧めることは問題ない」と言われたが、そうなのか。高額なワイヤレス充電器が一家に2台も必要ないのではないか、とさらに話したが、過量販売には当たらないとの回答で問題はないと言われた。消費者センター専用の窓口の対応は、攻撃的であった。それならショップに直接申し出た方がいいと思ったので、そう伝えたところ、連絡すると言われたので、返事を待った。結果的にショップが解約に応じ解決はしたが、相談窓口の対応については納得できるものではなかった。このような対応なら、今後、相談窓口で電話することをためらってしまいます。改善してほしいと思います。

【事業者からの回答】

事前に電気通信事業者（当会構成員）から当該質問に対していただいた回答に基づき、事業者から回答の説明を行った。

相談事例③「データ通信の不具合における対応について」

【相談概要】

他社から乗り換えたところ、自宅で使用すると通話ができるがネット検索や動画視聴が全く利用できなかった。何度か店舗に出向き対応してもらったが、自宅でのデータ通信状況は改善せず、現在も利用できない。

【質問・要望等】

契約者の月間データ容量は20GBだが、契約初日から1週間データ通信が利用できず、通信状況が改善しない状況が続いた。

〔質問〕消費者からデータ通信の不具合に関する相談を受けた場合の各社の対応についてお伺いしたい。

[要望] 相談者は複数の問い合わせ先に架電するが改善されず当センターに相談となったが、当センターから事業者お客様センターに問い合わせるも、本社のあっせん相談窓口を案内され、本社に問い合わせるも、本案件については案内された元の事業者になると戻されるような状況であった。今回は本社から担当部署に繋いでもらい対応となったが、苦情対応の充実を図るため、本社・子会社間の情報の共有を要望します。

【事業者からの回答】

事前に電気通信事業者（当会構成員）から当該質問に対していただいた回答に基づき、事業者から回答の説明を行った。

相談事例④「機種の不具合に対する対応」

【相談概要】

新品の携帯電話を購入して受け取った直後（数時間）から1年間にわたって様々な機種の不具合があった（発熱、メールの不具合、電源が入らない）。販売店の修理対応や提案に対して納得がいかない（修理しても完全になおらない、中古商品を買わないかとの提案、機種を「換えてもいい」という態度）。

【質問・要望等】

[質問] 今回のように、購入してから比較的早い段階で機種に不具合が生じた場合、補償期間等もあると思いますが、どのような対応をされているのか教えてください。

[要望] 直るまでは代替機種を用意するなどし、早急な原因究明とそれに対する説明・対応を要望します。

【事業者からの回答】

事前に電気通信事業者（当会構成員）から当該質問に対していただいた回答に基づき、事業者から回答の説明を行った。

5. テーマ「電気通信サービスの利用者への情報提供の在り方」に関する意見交換

消費者センターからの以下の意見に対し、事業者の取組状況等について説明をいただき意見交換を行った。

- (1) 相談現場において事業者と消費者側の認識の齟齬の原因について
- (2) 齟齬解決のために必要な取組について
- (3) 大規模な災害や通信障害が発生した際、利用者の不安を解消するために行っている取組について