

令和5年度九州電気通信消費者支援連絡会（上期）開催報告

1. 開催日時

令和5年8月23日（水）13:30～16:30

2. 開催場所

熊本地方合同庁舎 A 棟 10 階会議室および Web（Webex）会議

3. 議事

- (1) 電気通信サービスの消費者保護に係る取組
- (2) 消費生活センターが受付けた相談事例に基づく質問・要望
- (3) 総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換

4. 相談事例に基づく質問・要望の主な内容（その1）

(1) 取り扱った主な内容

①故障修理に関する相談事例

ア 事例概要

Wi-Fiルーターを4年前より月額6,000円のコース、安心保証は月額330円で契約中。ネットで申し込んだ会社で、端末は2年縛りの分割で支払い済み。1か月前から、何度充電してもすぐにバッテリーLOWと表示され、使えない。4年前から使っているのでバッテリーがもう寿命だろう。

2週間前に同社のコールセンターに電話で修理を依頼、端末を指定の場所へ送った。1週間前に、同社から電話があり、「問題ないので返却する」と言われた。端末が使えない状態を何度も説明し、バッテリーの交換をしないと状態は変わらない、何もしないでなぜ返却するのかと訴えても「検査を下請けに出した結果、問題ない」との返答で、詳細説明はない。修理結果の説明を書類でもらえるか尋ねると、「当社ではしていない」との返答。何度も押し問答していると、機種交換・別のプランを勧められた。契約を解約するというと、「解約月ではないので解約料10,400円かかる」との返答。修理に出している間、Wi-Fiが使えないのに、料金の減額なし、代替機の提供もない。2日前、同社にまた電話したが同じ内容のやり取り。事態が進展しない。端末を使えるようにしたい。

イ 論点

「再現性を確認できなかった」という回答だったが、修理の検証では動いたのかどうか教えて欲しい。

ウ 事業者回答

検証の結果、動作に問題はなかった。詳細について、お客様から充電されないという主張があったが、弊社での検査において当該現象は確認されず、充電済の状態から2時間放置し検証を行ったが異常はなかった。また、資料にて回答したが、現時点では書面又はデータでの開示フローがないため上記のような検証結果を口頭でお伝えしても納得に欠ける点は否めず、今後当該フローの建付けを検討する次第である。

エ 総務省見解

(総務省への質問・要望なし)

(2) 主な意見

- 事業者によって対応に差があることを強く感じる。相談者は企業規模の大小に関わらず自分に有利だと思ったサービスを契約するので、適正に説明を尽くしていただきたい。また、適合性の原則もあるので、高齢者の対応も含め、今後更なる改善を検討していただきたい。(消費生活センター)
- 相談者は、当初「問題ないので返却します。検査は下請けに出したが問題ない」との回答に不満というか納得されない部分があったように推察される。今後はどうのような検査をして、どのような結果になったかという事をきちんと説明していただければ、このような混乱は避けられると思う。(消費生活センター)

4. 相談事例に基づく質問・要望の主な内容（その2）

（1）取り扱った主な内容

②賃貸マンションの無償Wi-Fi及び室内中継器の契約に関する相談事例

ア 事例概要

賃貸マンションの無償Wi-Fi工事の際に、部屋のどこにいてもWi-Fiがよくつながるようになるオプションを勧められ、室内中継機器を1個契約した。初月無料でその後は月額1,000円、いつでも解約できると説明されたので契約した。最初から確認項目にチェックが入った申込書にサインし、重要事項説明書を渡されたが開いて説明されてはいない。よく考えたら必要ないと思い、今日解約の申し出をしたら、最低半年間の契約で、解除料や撤去費用が発生すると言われたが、契約時には説明されていないので納得できない。

イ 論点

この事例では、インターネットの契約者はマンションのオーナーであって、中継器は入居者の契約であるので、いわゆる特定商取引法の適用ではないのかとの質問であった。改めて法律の適用についてお聞きするが、2本の契約で別れているのにオプションとして適用することができるのか。

ウ 事業者回答

こちらのサービスについては、当社のインターネットサービスに繋ぐことによって使用することができる電気通信役務であることから特定商取引法の適用外になるという整理をしている。

また集合住宅の所有者との契約、居住者との契約に関しては、居住者にインターネットサービスを提供した形となるので、あくまでも電気通信事業者が提供する電気通信サービスという整理となる。

エ 総務省見解

総務省では、「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」に基づき、利用者からの情報提供の受付を行うと共に、国民生活センター、消費生活センター等他の機関・団体において受け付けた苦情・相談等の情報を活用しつつ、随時調査、定期調査、苦情傾向分析等を通じたモニタリングにより事業者の実態把握に努め、利用者保護規律違反等が認められた場合には、行政指導等必要な措置を実施することとしております。また、これらにより判明した問題点等の情報を用いて、利用者保護規律に関する制度の実施状況について、総務省及び関係者間で共有・検討・評価するため、モニタリング定期会合を開催しています。

このような取り組みを通して、状況の把握に努めております。なお、通信契約以外の勧誘や販売（Wi-Fi 中継機器、スマートフォン端末等）については、電気通信事業法の消費者保護に関するガイドライン上も、「オプション」として位置づけられており、通信契約に付随して購入等が行われる場合等については一定程度消費者保護規律の対象となるため、引き続き事業者等において規定を踏まえた適切な対応を求めて参ります。

(2) 主な意見（事業者補足説明）

○集合住宅の所有者との契約がある上で、居住者から別途申し込みをいただいた場合、その方と契約してサービス提供を行っている。

今回の事案についても、建物に付帯していた無償のWi-Fiサービスとは別に有料のWi-Fiサービスをお申込みいただいた。今回はその部分で、当社のスタッフの説明内容に非常に不十分な点があり、その後御利用者様から御相談があった際に、当社の電話オペレーターの誤案内も重なったことで、初期契約解除及び設置工事費も無料、短期解除も撤去費用も無料、機器の代金も無料というかたちでこのサービスを提供しているにもかかわらず、お客様にそれが正確に伝わっていなかった。しかも当社のスタッフがお電話をいただいた際にも、再度誤案内をしてしまったことによって、お客様に混乱又は不利益な情報を提供することとなった。元々、事の発端はそこにあると認識している。この点において、私ども真摯に受け止めて対応をしているところである。また、本件を受け、昨年7月に本件役務の最低利用期間を制度撤廃し、いつでも加入することが出来、いつでも辞められるようにした。(事業者)

5. 総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換の主な内容

(1) 取り扱ったテーマ

販売代理店の勧誘に関する課題について

(2) 主な意見等

○事業者各社のトラブル防止に向けた取り組み、企業努力を伺いたい。(消費生活センター)

→事業者各社、(一社)全国携帯電話販売代理店協会から取り組みの紹介

6. その他、会議で出された意見等

○消費生活センター専用の電話番号と紹介された番号に電話したが、他の電話番号にかけ直すよう言われた。(内容によってそれぞれの担当の電話番号を案内する窓口との説明があったが)こちらがかけ直すのではなく、事業者の窓口でそれぞれの担当に振り分けてつないで欲しい。(消費生活センター)

○事業者との意見交換や相互理解が大変重要だと思っている。事業者の訪問を受けることがあるが、全く対応のない事業者もある。連絡を取り合うことができれば要望も伝えやすいので、来所は難しいかもしれないが、こういった形でも構わないので、そのような機会を作って欲しい。(消費生活センター)

以上