

平成28年度関東電気通信消費者支援連絡会（第15回）開催報告

1. 開催日時

平成28年6月24日（金） 13：30～17：00

2. 開催場所

総務省関東総合通信局 11階会議室

3. 参加者（構成員）

座長：佐々木明治大学法学部教授

関東地域の消費生活センター等：13機関

消費者団体等：2団体

事業者団体：4団体

電気通信事業者：5社

総務省：電気通信事業部消費者行政課3名、関東総合通信局情報通信部長及び電気通信事業課4名

4. 議事

- (1) 「電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について－電気通信事業法改正後の消費者保護ルール」
- (2) 電気通信分野における消費者問題の状況（相談事例）
- (3) 意見交換（フリーディスカッション）
テーマ 「改正事業法による今後の対応について」
- (4) 「消費者支援フォーラム」の開催について

5. 概要

- (1) 「電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について－電気通信事業法改正後の消費者保護ルール」
総務省から、[資料](#)に基づき電気通信事業法改正後の消費者保護ルールについて説明があった。
- (2) 電気通信分野における消費者問題の状況（相談事例）
相談事例について、適合性の事例、説明不足の事例、解約の事例等について意見交換を行った。意見交換された主な相談概要は以下のとおり。

【相談概要1】

健常者でない消費者が、携帯端末利用にかかる月々の料金を安くしたいとの相談をするため、契約先事業者の店舗に出向いたところ、自身の意向とは異なる内容での提案を受け契約した。請求額が当該契約前よりも高額となっていたため、保佐人から契約解除を申し出たが、代理権の範囲外に該当するため契約解除にならなかった事例。

⇒消費生活センター等からは、健常者ではない消費者であるかどうかをきちんと把握できる仕組みが必要ではないか。との意見が出された。

⇒電気通信事業者からは、改正法の適合性の原則も踏まえ、顧客の要望、ニーズ等に合わせた対応を図っている等のコメントがあった。

【相談概要2】

光回線及びプロバイダ契約を申し込んだが、クレジットカード会社から身に覚えのない請求があることに気づき、カード会社に問い合わせたところ、意図しない契約であることが判明。サービス提供元に連絡したところ、プロバイダの申込時にオプションを申し込んでいる、契約したオプションを明記したハガキを送付している、と説明を受けたがハガキなど届いていない。オプションは解約したが、解約までのオプション料金の返金を求めたいという事例。

⇒電気通信事業者からは、代理店が、代理店独自に販売するオプションを電気通信事業者のオプションであるかのように販売していたことから、代理店に対し指導等を行ってきたところであるが、改正法を踏まえ、代理店の独自オプションについてもしっかりと書面交付されるよう、代理店指導を強化している等のコメントがあった。

⇒総務省から、今後、このような案件については、「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」の随時調査の対象として把握していく必要があり、対応を検討したいとのコメントがあった。

(3) 意見交換（フリーディスカッション）

電気通信事業者等から改正事業法の対応状況等の説明の後、改正事業法による今後の対応について意見交換を行った。意見交換における主な要望は以下のとおり。

(消費者団体等)：

- ・ 光コラボへの転用の電話勧誘において、虚偽説明等による契約であった場合に、光コラボ事業者において、初期契約解除には応じるものの、転用前の電話番号を維持したままNTT東西との契約に戻すための費用を請求するケースが生じていると承知しているので、留意して欲しい。

(消費生活センター等) :

- ・ 交付書面は分かりやすくすべき。争いを避けるためにも、利用者が契約に当たってサインをした書面が交付されることが望ましい。

(4) 「消費者支援フォーラム」の開催について

次回第16回関東電気通信消費者支援連絡会を、座談会や講演・パネルディスカッションを交え公開で執り行う消費者支援フォーラムとして開催することについて、総務省からの説明の後、佐々木座長から構成員各位に諮ったところ、異議はなく、次回連絡会は消費者支援フォーラムとして開催することとなった。