

平成 28 年度第 1 回東海電気通信消費者支援連絡会開催報告

1. 開催日時

開催日：平成 28 年 8 月 26 日

2. 開催場所

名古屋合同庁舎第 3 号館 7 階共用会議室

3. 議事

- (1) 電気通信サービスの消費者保護に係る取組
- (2) 意見交換
- (3) その他

4. 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 高齢者に対するタブレットの契約

○事例概要：携帯電話事業者がインターネットを今までに利用したことのない高齢者に対して、携帯電話と併せて契約することにより、安価に利用できることを理由に電子画面による契約を行った事例。

○論点：事業者の高齢者への勧誘販売が適合性の原則に適して行われていたか。

➡ 総務省の見解：電気通信事業法では、利用者の知識及び経験並びに契約目的に照らして、利用者に理解されるために必要な方法及び程度で提供条件の説明を行わなければならないとされています（適合性の原則）。

総務省としましては、適合性の原則に沿った提供条件の説明が適正に行われているかどうかについて、今後も苦情等のモニタリングを継続して参ります。

② 外国人による契約行為

○事例概要：固定系事業者が、日本語が通じない外国人に対して、契約行為を行った事例。

○論点：日本語の通じない外国人等に対する対応について。

➡ 総務省の見解：電気通信事業者は適合性の原則に沿った説明を行わなければいけませんが、外国語対応までを義務付けているものではありません。しかしながら、契約意思が明確でないにもかかわらず電気通信役務に加入させることは不適切であり、利用者の十分な意思確認がなされることが必要と考えられます。

(2) 主な意見等

- ▶ 消費者が購入する前にスマートフォンやタブレットなどの機器がどの程度利用できるかを確認できるような工夫を導入して欲しい。(学識経験者)
- ▶ 電気通信事業の手続き等は難解なため、すべての年齢層に対して説明が必要であり、消費者に対しても啓発が必要である。(消費者団体)
- ▶ 代理店への研修にあたっては、消費生活センターの相談員も含めた事例研究の場を設けることも検討いただきたい。(消費者団体)
- ▶ 消費者に対するトラブルに関しては、社内においても検討会を設けて、事例検証等を行っている。(事業者)