

平成28年度上半期四国電気通信消費者支援連絡会(第15回)開催報告

1. 日時

平成28年8月24日(水)13:50~16:30

2. 場所

サンポートホール高松 54会議室

3. 出席者(構成員等)

49名

四国地域の消費生活センター 6機関9名
電気通信事業者 8社19名
事業者団体 3団体13名
独立行政法人国民生活センター 1名
総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第一課 1名
四国総合通信局 6名

4. 議事

- (1) 電気通信消費者支援連絡会の「開催報告」の作成・公表について
- (2) 電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について
- (3) 電気通信サービスにおける消費生活相談の最近の傾向について
- (4) 意見交換(相談事例等)
- (5) その他

5. 概要

- (1) 四国総合通信局から電気通信消費者支援連絡会の開催内容をまとめた「開催報告」を作成し、総務省のホームページ(「電気通信消費者情報コーナー」)に掲載・公表する事が提案され、参加構成員により確認された。
- (2) 四国総合通信局から資料1に基づき、電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について説明があった。
- (3) 独立行政法人国民生活センターから電気通信サービスにおける消費生活相談の最近の傾向について、①PIO-NETにみる消費生活相談の概要、②電気通信サービスに関する相談の概要、③相談事例の紹介があった。紹介された主な内容は、以下のとおり。
 - ・平成27年度のPIO-NETの相談件数は、92.6万件。
 - ・商品・役務等別では、「アダルト情報サイト」に関する相談は減少しているものの、平成23年度以降5年連続第1位。昨年度に引き続き「インターネット接続回線」「移動通信

サービス」「携帯電話」など情報通信分野の相談が増加、引き続き上位に。

・契約当事者の年齢をみると60歳以上は34.3%であり、依然として割合は大きい。

相談事例からみると消費者がサービスの特性や注意点等を十分に理解した上で、自分に必要かつ適切なサービスかを主体的に選択ができるような丁寧な説明を行うことなどが今後の課題との指摘があった。

- (4) 消費生活センターに寄せられた最近の相談事例を題材に「初期契約解除に関わる事例、複合的な契約・一体販売の事例等」について意見交換を行った。主な意見交換の概要は以下のとおり。

【①初期契約解除に関わる事例に関する論点】

- ・代理店で行った契約に関する事業者の解約受付対応について
- ・初期契約解除等の新しい消費者保護規律に係る代理店指導について

→ 消費生活センターからは、契約の解約を事業者に申出たところ、事業者から代理店を案内された事例の紹介があった。

「初期契約解除」の説明を受けていない相談者が多く、「初期契約解除制度」を理解していないと感じることが多い。事業者と代理店で電気通信事業法への理解に温度差がある様に感じるので、事業者は「書面の交付義務」、「初期契約解除制度」などを代理店に周知、徹底してほしい。また、初期契約解除に係る起算日の判断が消費生活センター等では難しいとの意見があった。

→ 事業者からは、解約の申出があれば、事業者から代理店に確認を行うため、解約連絡は事業者でも対応しているとの回答があった。また、初期契約解除制度の研修の実施、マニュアルやe-ランニングで指導徹底を図っており、今後も代理店指導は徹底するとの回答があった。

→ 総務省からは、書面交付について普通郵便又は書留のどちらで送付しているのか確認を行ったところ、各事業者からは普通郵便で発送しているとの回答があった。

【②一体的販売の事例に関する論点】

- ・移動・固定通信サービスのセット販売や他業種のサービスとの組み合わせ等、一体的販売に係る契約時の説明や解約時の対応について

- 消費生活センターからは、セット販売について、お得な情報に比べて注意事項の説明が少ないとの意見があった。また複数の事業者が関係する契約の場合、契約内容の全体像がわかりにくく、説明責任も曖昧となりがちであるので高齢者にもわかりやすいパンフレットの記載、店頭での丁寧な説明の要望があった。
 - 事業者からは、セット販売の説明がわかりにくい場合には、HPや広告等の表示の改善を行うとともに、店頭でセット割引の適用可否の確認等を行うように再度周知・徹底したとの回答があった。
 - 消費生活センター及び総務省からは、携帯電話会社が新たな事業として展開している電気等、複数の商品・役務が組み合わさった契約の場合、その割引料金体系がわかりにくい、また苦情の申し出先や問い合わせ先がどこになるのかとの意見・質問があった。
 - 事業者からは、わかりづらいこともあるため料金シミュレーターを使いながら工夫して説明しているとの回答があった。また、他の事業者からは、セット割引の場合で一部の役務を解約して割引の対象から外れる際には、画面でのポップアップによる案内も実施しているとの回答があった。
- (5) 四国総合通信局から資料2に基づき、4KテレビなどによるBSや110度CSの4K・8K放送の視聴についての注意喚起のお知らせがあった。