

## 平成 28 年度近畿電気通信消費者支援連絡会（第 16 回）開催報告

### 1 開催日時

開催日：平成 28 年 8 月 31 日（水）13:30～17:00

### 2 開催場所

大阪合同庁舎第 1 号館 第一別館大会議室

### 3 参加者

座長：芝勝徳 神戸市外国語大学教授

近畿地方の消費生活センター等：14 機関

電気通信事業者：8 社

事業者団体：3 団体

傍聴：25 機関

総務省：電気通信事業部消費者行政第一課 1 名、近畿総合通信局情報通信部長及び同局電気通信事業課 5 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
- (2) 電気通信分野における消費者問題の状況について
- (3) その他

### 5 主な内容

- (1) 総務省担当者から、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及び総務省の事業者監督基本方針の概要を説明した。
- (2) 電気通信分野における消費者問題の状況について、消費生活センターから提出のあった相談事例及びこれに対する事業者等からの回答を基に、意見交換を行った。主な相談事例は次のとおり。

#### 【相談事例 1】

消費者がスマートフォンの修理のため携帯電話の販売店を訪れたところ、長時間にわたって光回線及びタブレット端末の契約を勧められ、契約に至った。このように、当初の来店目的と異なる通信サービスの契約に関するトラブルが非常に多く発生している

が、店舗での販売とはいえ、消費者にとって不意打ち性が高く、また、契約前の説明についても消費者に分かりやすく行われていないのではないかと。

⇒ 事業者からは、来店客に対しては了解を得た上で、客にとって最適と思われるサービスを紹介するが、了解を得られない場合には勧誘行為を行わないよう、代理店に対して指導していると説明があった。

この点を踏まえ、座長からは、今後、消費生活センターに同様の相談があった場合、代理店において勧誘に当たり同意を得たかどうか確認するよう提案があった。

## 【相談事例2】

機種変更のため携帯電話の販売店を訪問した。「無料」ということでタブレット端末を勧められ契約した。しかし、後になって、使い方もよく分からないので解約しようと思ったが、契約内容の分かる書面を受け取っていなかった。そのことを販売店に申し出たところ、タブレットに送信してあるので読むように言われた。

このように、物理的な契約書面の交付に代えて、利用者の明示的な承諾を得て行われるはずの電子交付に係るトラブルが多いが、原因は何か。

⇒ 消費生活センターからは、電子交付が原則であるような説明が行われているケースもあるので、事業者の代理店に対する指導を徹底するよう要望する意見があった。また、利用者が電子交付を希望した場合であっても、メール、ウェブ等による閲覧方法について、店頭で具体的に説明してほしいとする意見もあった。

事業者からは、書面交付方法についての説明を分かりやすく行うよう、引き続き代理店への指導を行うなどの意見があった。

座長からは、新しい消費者保護ルールが導入されて間もないこともあり、今後も書面交付の方法、説明の仕方等について注視するとともに、事業者・消費生活センター双方がその改善のため取り組む必要があるとコメントがあった。

## (3) 事業者における個人情報の取扱いについて

座長から、事業者が所有する個人情報を、その委託先も含めてサービス提案やコンサルティングに利用することもあるので、「消費者は自分の情報がどのように扱われているかということを知る必要がある。各事業者の姿勢がプライバシーポリシーに表れているとも言えるので、利用者も事業者を選択する際の参考にするほか、消費生活センターも、一度各事業者のポリシーを見ておいてほしい。」とのコメントがあった。

以上