

平成 28 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

開催日：平成 28 年 9 月 7 日

2. 開催場所

九州総合通信局 10F 会議室

3. 議事

- (1) 構成員の追加について
- (2) 消費者支援連絡会「開催報告」の作成・公表について
- (3) 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－
- (4) 電気通信分野における消費者問題の現状について(相談事例)
- (5) フリーディスカッション
テーマ「電気通信事業法改正後の状況について」

4. 意見交換の主な内容

(1) 相談事例で取り扱った主な内容

「光卸」に付随した覚えのない代理店独自オプション契約の事例

○事例概要：光卸のポスティングチラシに、一ヶ月以内に電話すれば無線 LAN ルーターを無料で利用できるキャンペーンとあったので、代理店に電話して光卸の契約をした。電気通信事業者から契約書が届いたが、オプションは空欄だった。ところが、カード明細が届いたところ、覚えのないオプションサービス 4 点の料金がセットになって引き落とされており、電気通信事業者ではない別の事業者が提供するオプションサービスであった。解約したいが手続きは Web のみでオプション提供事業者が発行する ID、PW がないと手続きできない。

○論点：代理店が独自に提供するオプションサービスについて、回線事業者は把握できないのか。

➡ 電気通信事業者の回答：代理店独自オプションが契約されているか否かの確認は弊社ではできない。お客様対応として、弊社に身に覚えのない独自オプションの請求がきているのとの申告があれば、取り次ぎを行った代理店に対応を依頼している。引き続き代理店指導の観点で改善を伝えている。

➡ 総務省の見解：電気通信事業法の改正により、事業者には契約後の書面交付義務が導入されており、事業者が提供・媒介するいわゆるオプションサービスの名

称や料金、期間限定の割引の条件等について当該書面に記載することが必要。

また、同様に改正により導入された事業者の代理店指導等措置義務の一環として、事業者は、代理店の業務手順マニュアルを作成・配布することが求められ、代理店が独自に提供・媒介するオプションがある場合には、その内容を記載した書面を利用者に交付するといった手段を同マニュアルで定めることが必要。

(2) フリーディスカッションの主な内容

○質問：書面交付は法律では「遅滞なく」となっているが、申込みからどの程度で交付されるのか。

⇒各事業者の回答：おおむね2日～10日程度

○質問：契約書面が見当たらない、どれか分からないという相談者が多い。電子書面はどのタイミングでどういう方法で承諾をもらっているか。

⇒各対象事業者の回答：店頭の場合は、説明した後に書面か電子等を選択してもらう。Web申込の場合は、画面上での選択となる。

(3) 主な意見等

➤ 各事業者には、もっと代理店の実態を把握してほしい。(消費者団体)