

平成28年度北陸電気通信消費者支援連絡会（第15回）開催報告

1. 開催日時

開催日：平成28年9月1日 13:30～16:30

2. 開催場所

金沢広坂合同庁舎 大会議室

3. 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－
- (3) 意見交換
- (4) 開催要綱の改正について

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や論点

① 電話勧誘の光回線サービスの乗り換えにかかる契約トラブル

- 事例概要：電話勧誘で、光回線サービスの卸売を利用した他社サービスへの乗り換え（転用）の仕組みについて十分な説明を受けず、また、消費者が現在利用している光回線サービスの料金プランの変更の連絡であるかのような説明を受け、誤って契約した。
- 論点：光回線サービスの卸売を利用したサービスへの乗り換えの仕組みについて十分な説明をせず、消費者が現在利用している光回線サービスの料金プランの変更の連絡であるかのような説明の仕方が、消費者の意図・認識しない事業者の乗り換えの原因になっている。
- 総務省の見解：改正電気通信事業法の施行により、事業者や代理店等による勧誘時の不実告知や事実不告知は禁止行為として定められており、このようなケースについては、禁止行為に抵触する可能性がある。

② 確認措置による契約解除について（電波状況が不十分）

- 事例概要：今年4月、携帯電話をスマートフォンに機種変更した。電話が途中で切れて困り、ICカード変更、修理、新品交換などしたが状況が良くならなかった。機種に問題があると思い、6月に再度機種変更したが状況は変わらなかった。電波状況が不十分な

ので確認措置による契約解除を希望したところ、電波調査をされ受信機の設置を勧められた。納得できない。

○論点：電波状況が不十分な場合の確認措置による契約解除の取扱いが明確でない。

○総務省の見解：確認措置は、5月21日の改正電気通信事業法の施行に伴い導入された制度であり、初期契約解除制度の対象となる携帯電話サービスを含む移動通信サービスのうち、総務大臣の認定を受けたサービスについて、電波状況や事業者の説明等が不十分なときは、スマートフォン等の端末の契約も含めて解除できるものである。総務省としても、国民に最も身近な電気通信サービスの一つである携帯電話サービスの消費者保護を十分に図る観点から、当該確認措置の運用状況についてモニタリングを行っていく。

(2) 主な意見等

- 代理店への指導については、改正事業法にあわせて研修会等も行ってきているが、仮に問題と思うような点があればフィードバックしたいので情報をいただきたい。
(事業者)
- 電話勧誘の光回線サービスの乗り換えにかかる契約トラブルは続いているので、事業者においては、代理店への徹底等を改めてお願いしたい。(消費者団体)
- 最近、光コラボレーション事業者や代理店へ電話をかけても、担当者になかなかつながらないことが多く、問題解決のための話が進まない。(消費者団体)