

平成28年度沖縄電気通信消費者支援連絡会（第14回）開催報告

1 開催日時

平成28年9月8日（木） 13:30-16:30

2 開催場所

沖縄県那覇市西1-6-1
ネストホテル那覇 2階 ベガ

3 参加者（構成員）

沖縄県内の消費生活センター等 3機関
事業者団体 2団体
電気通信事業者 10社
総務省総合通信基盤局消費者行政第一課 1名
総務省沖縄総合通信事務所情報通信課 3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
－電気通信事業法改正後の消費者保護ルール－
- (2) 平成27年度消費生活相談の状況
- (3) 電気通信分野における消費者問題の状況（相談事例）
- (4) 意見交換（フリーディスカッション）

5 概要

- (1) 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について、資料に基づき、総務省が説明を行った。
- (2) 平成27年度消費生活相談の状況
平成27年度の消費生活相談の状況について、各消費生活センター等が説明を行った。
- (3) 電気通信分野における消費者問題の状況（相談事例）
各消費センター等から挙げられた相談事例2件について意見交換を行った。各事例及びそれに対する主な意見等は次のとおり。
【相談事例1】
相談者（精神障害2級：障害年金受給者）は、知人への電話での悩み相談を心の支えにしているが、相手から自身の意に沿わない回答があった場合などにカッと行って電話を壊し、解約してしまう。しかし、その一週間後にはまた電話が欲し

くなり、過去2年間で10件の契約及び解約を繰り返している。

解約後は、端末代金等を滞納無く支払っているため、再び契約をする際に、審査で引っかかることも無く契約出来ているようであるが、その支払いが負担となり、相談者の心身に悪影響を及ぼしている。

【本件に対する主な意見等】

○消費生活センター等

→事情を勘案して、解約金の免除や契約申し込みの拒否は出来ないか。

→相談者は年金受給者であることを申し出ているにも関わらず、フィーチャーフォンなど安いプラン・端末もある中で、高額なスマートフォンやタブレットなどを勧めるのはいかがなものか。

○電気通信事業者

→申し込みに来られた方と対面して会話し、説明が理解頂けるかどうかでしか判断出来ないため、説明を理解頂き、審査上、特に問題がない方の受付を事業者の判断で拒否することは難しい。個別対応については、相談に応じて検討したい。

○総務省

→各社の判断となる部分もあるが、今後の事業者の取り組みに期待したい。継続検討を望む。

→スマートフォンなどの利便性だけでなく、自身に合った契約の意識付けを周知していきたい。

【相談事例2】

プロバイダ乗り換えの電話勧誘に対して「検討する」旨を伝え、1週間後に再度連絡をもらい、その際に返答すると約束をしていたが、約束の日ではなく勧誘の電話から2日後にプロバイダ切り替えの遠隔操作の連絡があった。不信感を覚え、契約は考え直すことにしたが、約束の日には連絡はなく、約束の日の翌々日に契約日やID・パスワードが記載された書類が送付されてきた。契約を承諾した覚えもないのに書類が送付されてきた。(その後の調査で、契約は結ばれていないと判明した。)

【本件に対する主な意見等】

○電気通信事業者

→通知書については、本来、申し込みの意思を確認してから送付するものであり、販売代理店がルールを守らず、申し込みの意思確認が不足していた。

→研修会を開催し、全販売代理店に向け、改めて教育・指導していきたい。

(4) 意見交換(フリーディスカッション)

特にテーマを設けず、日頃の相談業務を通じて感じる点や要望等について意見交換を行った。主な意見等は次のとおり。

○消費生活センター等

→「荷受代行」に関する相談が寄せられている。トラブルを未然に防止するために、契約時の本人確認審査をもっと厳しくして欲しい。

→法改正後、現時点で相談件数に特段の変化は見られない。国民の大半の方は、

法改正があったことを知らないのではないかと思われる。国民へのリテラシーを高めていくことが重要であると考えている。

→契約時の説明義務を果たす取り組みとして、アンケート形式により説明理解度のチェックを行う方法を採用している事業者もあると聞いているが、それが「事業者としてきちんと事前説明を行った」という証拠作りのためとならないよう、留意していただきたい。また、問題が発生したときは、ケースバイケースで柔軟な対応を望みたい。

→契約時のオプション付加について、「20日間、無料ですべてお使い下さい。」など、電話勧誘で利用者の意思表示をする猶予を与えないケースもある。オプションは利用者自らが切らなければ料金が請求されるため、数ヶ月後に高額請求される。事業者には代理店への指導と確認を行っていただきたい。