

平成28年度北海道電気通信消費者支援連絡会（第15回）開催報告

- 1 開催日時
平成28年9月13日（火） 14:00～17:00
- 2 開催場所
北海道総合通信局 12階会議室
- 3 参加者
座長：山本北海道大学大学院法学研究科教授
北海道地域の消費生活センター等：2団体
消費者団体等：1団体
事業者団体：1団体
電気通信事業者：8団体
日本ケーブルテレビ連盟北海道支部
総務省：総務省消費者行政第一課1名、北海道総合通信局情報通信部長及び電気通信事業課3名
傍聴者：11名
- 4 議事
 - (1) 開催要綱の改正について
 - (2) 電気通信消費者連絡会の「開催報告」作成・公表
 - (3) 電気通信事業分野に係わる消費者保護の取組について
 - (4) 電気通信サービスに係わる相談件数等
 - (5) 消費生活センター等からの質問・要望及び意見交換
- 5 概要
 - (1) ～ (2) については省略
 - (3) 電気通信事業分野に係わる消費者保護の取組みについて
資料3に基づき、電気通信事業法改正後の消費者保護ルールについて総務省から説明を行った。
 - (4) 電気通信サービスに係わる相談件数等
消費者センター及び消費者団体3団体から、電気通信サービスの相談の件数及び傾向について説明があった。
 - (5) 消費生活センター等からの質問・要望及び意見交換
相談事例について、説明義務の関係、適合性の原則の関係、初期契約解除等について意見交換を行った。概要は以下のとおり。

【相談事例1】「契約内容が理解できない人へのプロバイダ勧誘」

高齢者に対し訪問目的を明確に伝えずに説明・手続を行い、本人が何の契約であるかも理解していないままプロバイダが変更となった事例

- ⇒ 消費者センター等からは、事業者からは代理店に対し、訪問時に会社名・訪問目的等をきちんと説明するよう十分に指導を行っていると思われるとしつつ、同様の事案が発生しないよう今後の対応についてコメントがあった。
- ⇒ 関係する電気通信事業者からは、電気通信事業法に基づき、勧誘・説明時に

は利用者の特性に応じて十分配慮するよう代理店を指導しており、代理店に問題がある案件への対応も行っていく等のコメントがあった。

【相談事例2】「量販店でスマートフォンを契約したが、割引金額等の詳細が不明」

量販店でスマートフォンと光回線のセット契約の勧誘を受け、支払金額・割引金額の詳細を十分理解せず契約してしまったため利用者は解約を希望しているが、紙の書面は手元にないという事例。

- ⇒ 消費者センター等からは、契約書面の交付の関係で、自分が電子交付を選んでいるのかどうか認識をしていないのではないかというコメントがあった。
- ⇒ 電気通信事業者からは、書面交付に関し、電子交付希望の確認方法やその場合の契約者への通知方法等についての説明があった。

【相談事例3】「SIMロック解除申出時における注意説明」

店頭でモバイル Wi-Fi ルーターの SIM ロックを解除した際、海外での利用に関する注意説明は行われず、結果として渡航先で SIM を入れ替えず持ち歩いたことにより、意図せず生じたデータ通信による高額な通信費を請求された事例。

- ⇒ 消費者センターからは、海外で国内事業者の SIM を利用して通信を行うことにより高額な通信費が発生することが利用者にとって常識となるよう、事業者による周知や啓発が必要ではないかとのコメントがあった。
- ⇒ 関係する電気通信事業者からは、販売時に海外での利用により思わぬ高額請求になる場合がある等の説明を行っている旨回答があり、海外での利用に関する注意喚起の必要性についての認識は一致しているとのコメントがあった。

【相談事例4】「切り替え手続の代行を条件として契約したプロバイダの解約希望」

勧誘してきた代理店から、元のプロバイダからの切り替え手続きを代行する等の提案を受け、契約を了承したが、その後切り替え手続がされなかったため、約束が果たされていないとして解約を希望している事例。

- ⇒ 消費者センター等からは、代理店の勧誘時に問題となりうる事項に関する注意喚起等、代理店に対する指導体制が整備されているかどうかについて質問があった。
- ⇒ 関係する電気通信事業者からは、相談案件となったものについては代理店に対し報告を求めるほか、内容を考察し、特に注意すべき点を全代理店に共有し注意喚起を行っているが、再度代理店の指導体制の見直しと改善に努めていく旨のコメントがあった。

【相談事例5】「内容を十分に理解せず契約してしまったプロバイダの解約希望」

携帯電話あてに光卸の勧誘電話があり、内容を理解していないまま個人情報を伝え、契約を了承してしまったが、契約を取りやめたいとする事例

- ⇒ 消費者センター等からは、携帯電話への電話勧誘であることから、話の内容

をきちんと聞けないような状況のまま説明を受けたのではないかとのコメントがあった。

⇒ 電気通信事業者からは、勧誘においては適合性の原則に配慮している旨や、契約内容の確認方法等についてコメントがあった。

【その他の意見】

消費者センターから、以下の意見・要望があった。

- 代理店が勧誘活動をするにあたり、事業者においては、十分な教育や指導をお願いしたい。また、行政も監督をお願いしたい。
- 消費者センターで相談された内容に対応するにあたって、代理店がどの事業者の代理で勧誘を行っているのか分るまでに時間がかかることがあるので、事業者においては代理店の確認が早く行えるようお願いする。

以上