

中国地方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15日

2. 開催場所

岡山国際交流センター イベントホール

3. 議事

- (1) 電気通信事業法改正関連説明事項
- (2) 意見交換
- (3) その他

4. 概要

(1) 電気通信事業法改正関連説明事項

総務省から資料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説明を行った。

また、消費生活センター等からの質問に関連し、契約時の説明において高齢者等にごのような配慮をしているかについて、全事業者へ質問を行ったところ、概ね、高齢者等に限らず説明後に理解度を確認しているという回答を得た。中には「よりわかりやすい説明を行う」「スタッフを増員する」「ご家族の同席を求めている」等の回答もあった。

(2) 意見交換

あらかじめ消費生活センター等から提出のあった相談事例に電気通信事業者からの回答を記載した資料に基づき、意見交換を行った。

【初期契約解除関係事例】

○事例概要：大手電話会社の代理店を名乗る者から電話があり、よく分からないので途中で息子に代わった。息子は説明を聞いた後、転用認証番号を伝えた。その後契約書面が届いたところあまり安くならないことがわかり、書面で初期契約解除の通知を行った。大手電話会社に問い合わせたところ、「工事済みのため回線を戻すのに3万4千円かかる」と言われた。センターでは、電話で話をした息子の協力を得られなかったため斡旋不調になった事例。

- ➡ 事業者回答要旨：勧誘時、対応者が代わった場合、最初から案内するよう義務付けている。お申込み後、最終確認として担当部署より申込者に連絡している。初期契約解除の適用方法と性質（クーリングオフとの違い）も説明している。今後もお客様にとって分かりやすい案内が出来るよう、日々工夫し改善に努めていく。
- ➡ 総務省の見解：いわゆる「転用」など、消費者が事業者を乗り換えた場合には、利用者が初期契約解除を行い、乗り換え元の事業者への復帰を求めることが想定されることから、事業者は説明義務の履行にあたり、無用なトラブルを避けるため、乗り換え元の復帰に伴い、電話番号が変更になる、復帰に時間がかかる等、利用者に不利益が生じると予想される場合には、当該不利益の内容を説明することが望ましいと考えられます。

【不実告知・事実不告知関係事例】

- プロバイダの勧誘と思われる業者が訪問し、住居地域一帯の大規模工事によりプロバイダの変更が必要かのように言ってきたので、必要があればこちらから連絡する旨伝えた。工事も公共工事であるかのように言ってきた。加入は正しい説明をすべきだという事例。
- ➡ 事業者回答要旨：代理店の指導等については、業界の自主基準を遵守するよう指導し、必要に応じ監査も実施している。販売方法に不適切な点があれば、速やかに案件への対処や原因を確認し、指導、情報共有を行っている。改善されない場合、厳しく対処する。

【書面交付関係事例】

- 事例概要：繁華街のビル前でモバイル Wi-Fi を勧められた。今ならこの価格でタブレットもついてくると、全て無料かのようにセールスされたが、有料だった。後で調べると、もっと安いプランがあったので、解約を希望しセンターに電話。書面には初期契約解除についての記載がなかった。端末は、まだ届いていないので無償解約できると言われた。
- ➡ 事業者回答要旨：再三に渡り代理店に指導し、説明時には重要事項説明書などを用いて説明することで誤解を与えないように努めている。今後は、今以上に強い指導を行っていく。

(3) その他

- ・ 電気通信サービスに係る相談等の状況（全国消費生活相談員協会）
- ・ 一般家庭に入り込む不法無線局の現状（中国総合通信局電波利用環境課）
- ・ 4K テレビなどによるBSや110度CSの4K・8K放送の視聴について
(中国総合通信局放送課)
- ・ 事務局からのお知らせ
年2回のうち1回を広島県以外で開催する順番を決めた等。
(山口→鳥取→島根→岡山→山口→…)
- ※各地の消費生活相談窓口担当者がオブザーバーとして参加しやすくするため。