

## 平成 28 年度第 2 回東海電気通信消費者支援連絡会開催報告

### 1. 開催日時

開催日：平成 29 年 2 月 10 日 13:30～17:00

### 2. 開催場所

東海総合通信局 7 階共用会議室

### 3. 議事

- (1) 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合及び個人情報保護に関する取組について
- (2) 「あんしんショップ認定制度」について
- (3) 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
- (4) 電気通信分野における消費者問題に関するグループ討議等
- (5) その他

### 4. グループ討議の内容

#### (1) グループの構成及び討議テーマ

- ・ 1 グループ 11 名又は 12 名の 3 グループとし、各グループに討議の進行役（事業者側から 1 名、消費者側（全相協）から 2 名）を配置。
- ・ 各グループは、消費者側、事業者側が同数となるように構成。各グループの参加団体を事務局が指定し、各団体は討議を行う者を連絡会出席者から選出。
- ・ 討議テーマは、契約解除に関するトラブル相談事例として、消費生活センターから収集した事例を基に事務局で討議用相談事例を作成した。

#### < 討議用相談事例の主な内容 >

父親名義で契約している光回線を息子（成人）が利用しているが、現在契約している大手通信事業者と誤認されるような話法と利用料金が安くなるとの訪問勧誘を息子が光卸事業者の代理店から受け、父親に確認後、契約した。その後、父親が請求金額の変化から覚えのない事業者と契約が結ばれていることに気付き、事業者に契約解除と既払い金の返還を求めたが、受け入れられなかったため、消費生活センターへ相談した。

#### (2) 主な意見等

各グループとも討議においては、消費者側及び事業者側それぞれの観点から問題点とこれを防ぐための方策等に関して、意見が活発に出され、議論された。

**【消費者側から見た主な意見】**

- ・ その場での判断ではなく時間をおいての判断が必要。
- ・ 不明確な内容の電話に関して、安易に返事をしないようにすべき。 など

**【事業者側から見た意見】**

- ・ 代理店の話を鵜呑みにすることなく、事業者自らがトラブル原因を判断すべき。
- ・ 代理店や販売員の研修が重要と考えられる。 など

また、アンケート結果から今回初めて実施した討議方法（グループ討議）に関して、参加者の6割以上から有意義であったとの評価があったが、会場の見直し（他のグループの声が聞こえる）、グループ構成員の検討及び討議テーマの選定方法などの改善意見も出された。