

平成28年度北海道電気通信消費者支援連絡会（第16回）開催報告

1 開催日時

平成29年2月13日（月） 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：10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
ー消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合ー
- (2) 全携協の活動とあんしんショップ認定制度について
- (3) 電気通信サービスに係わる相談件数等
- (4) 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) 電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について
資料1に基づき、消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合（中間報告）について総務省から説明し、関係機関と情報共有を図った。
- (2) 全携協の活動とあんしんショップ認定制度について
資料2に基づき、一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会から説明した。
- (3) 電気通信サービスに係わる相談件数等
資料3に基づき、消費者センター及び消費者団体から、電気通信事業法改正後の電気通信サービスの相談件数及び傾向について説明があった。
- (4) 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、光卸回線サービスの勧誘方法、契約時における説明不足、携帯電話サービスの契約時における本人確認の徹底、適合性原則に即した対応、不正契約防止の観点から利用用途に応じた対応の必要性に関する相談事例について意見交換を行った。意見交換された主な相談概要は以下のとおり。

【相談事例 1】

光コラボの訪問勧誘において、契約内容や転用手続きについての説明不足、契約者以外の者が転用手続きを行った事例。

- ⇒ 消費者センターからは、訪問勧誘で会社名、契約内容の説明が不十分であり、契約者以外の者が転用承諾番号を取得し転用されたもの。途中、キャンセルを承諾されたものの、転用手続きが進められたもので、同様の事が起きないように今後の対応についてコメントがなされた。
- ⇒ 関係する電気通信事業者からは、勧誘する際代理店に対し説明義務、適合性原則に配慮すると共に、後確認の励行、コンプライアンス研修の充実を図るとコメントがあった。
- ⇒ 総務省からは、寄せられる苦情相談等については随時モニタリングを行い、過去の行政指導案件と同様の法違反等が疑われる事案についても、事実関係を確認し、必要に応じ行政指導や業務改善命令等により改善を求める是正を行うことを想定しているので、引き続き総務省に情報提供をいただきたい旨コメントがあった。

【相談事例 2】

契約者以外の者が契約者に確認せずに、スマートフォンの通話プランの変更を行い、請求額が高額になった事例。

- ⇒ 消費者センターからは契約者と使用者が異なる場合、代理店が契約者に確認を取らないのは問題ではないか。また、代理店から送られた契約内容確認書には、お客様が確認した形跡が見当たらなかった。十分な説明がされたのだろうかというコメントがされた。
- ⇒ 電気通信事業者からは代理店の販売方法に不適切な点があれば、早期解決を行い、社内で情報共有し再発防止の徹底を図るとコメントされた。
- ⇒ 総務省からは「利用者保護規律の監督に関する基本方針」に基づき情報提供の受付を行うとともに、利用者保護規律違反が疑われる場合には必要に応じて調査等を実施することがコメントされた。

【相談事例 3】

相談者が契約時に代理店から説明された内容と代理店が説明を行なったとする内容に大きな違いがあり、高齢者に対する説明の難しさ、適合性原則が課題となった事例。

- ⇒ 消費者センターからは、口答説明の部分が代理店と相談者の主張が大幅に異なると

き、どのような方法で調査を行ない、その信憑性の有無をどこで判断するかについてコメントがされた。

⇒ 関係する電気通信事業者からは、お客様の利用状況や理解度に応じた説明の徹底、適合性の課題を担保することは、各分野、業界に共通する課題とコメントされた。

また、今回の事例については、店舗スタッフへ確認した内容とお客様のご申告が大きく異なっていたため、弊社社員が直接店舗を訪問し、スタッフに詳細確認の上、判断している旨をコメントされた。

【相談事例 4】

携帯電話等の契約が、ヤミ金業者やオレオレ詐欺のような犯行ツールに使用される恐れがある「名義貸し」の事例。

⇒ 消費者センターからは、携帯電話を複数台契約するお客様に対して、本来の使用目的以外の申込みに対する確認、未然にトラブルを防止する対応についてコメントされた。

⇒ 関係する電気通信事業者からは、不正契約を防止する対策として、契約説明段階からの周知・啓発をはじめ、行政、業界全体での取り組みが必要ではないかとコメントされた。

【その他の意見】

消費者センターから、次の意見・要望が出されました。

- 社内ルール等により 70 歳以上の方は契約ができないため、「お子さんの名前を教えてください」と言って、光回線サービスやパソコンを使用しない方に対する相談が入る場合があるので注意していただきたい。
- 確認措置の考え方、基準がよく分からない。

以上