

平成28年度 東北電気通信消費者支援連絡会（第2回）開催報告

1. 開催日時

平成29年3月2日（木）13：30～17：00

2. 開催場所

総務省 東北総合通信局 12階会議室

3. 参加者（構成員）

○進行役：東北大学大学院法学研究科 教授 渡辺 達徳

○東北地域の消費生活センター：7機関

○消費者団体：1団体

○電気通信事業者：5社

○事業者団体：3団体

○総務省：東北総合通信局情報通信部長及び電気通信事業課3名、
総合通信相談所1名、本省電気通信事業部消費者行政第一課1名

4. 議事

（1）電気通信事業分野に係る消費者保護の取組

総務省から、消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合について説明があった。

（2）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

総務省から、現在、市販されている4Kテレビで将来、BSや110度CSによる4K放送を視聴するには外付けチューナーなどの機器が別途必要であることについて説明があった。

（3）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から、週末電話相談の受付状況等について説明があった。

（4）あんしんショップ認定制度

全国携帯電話販売代理店協会から、あんしんショップ認定制度について業界の自主的取組で更なる消費者保護の充実を目指すとの説明があった。

（5）消費者生活センターからの質問要望に関する意見交換

消費生活センターから提出された相談事例等について意見交換を行った。

5. 意見交換の主な内容

(1) 意見交換で取り扱った主な内容

代理店の苦情に対する事業者対応について

○相談概要

「このままだと電話が利用出来なくなる。今よりも電話代が安くなる」と勧誘され、光回線とひかり電話を申し込んだ。しかし料金はこれまでより高額になった。生活保護を受給しており困る。大手通信事業者に連絡して勧誘したのは代理店だと知らされた。元に戻したい。

○問題点等

- ・ 勧誘の際に代理店が、あたかも大手通信事業者からの案内であるように名乗っている。
- ・ 消センから大手通信事業者のお客様相談室への問合せに対し次々と別の連絡先を案内したり代理店に連絡するよう言うなど、たらい回し状態だった。

○事業者の回答

本件の事実確認をした結果、弊社お客様相談室が誤った対応をしていることが判った。お詫びする。代理店に関する苦情であれば、本来、お客様相談室から地域の代理店フォロー担当者（弊社社員）に連絡し、そこから消センに連絡した後、不適切勧誘などがなかったか通話記録確認を含め、フォロー担当者が代理店に事実確認すべきだった。

光卸の転用手続きと契約者名義変更について

○相談概要

光卸の勧誘電話に契約者の自分（74歳）が対応。話がわかる者をとということで息子が対応を変わり転用手続きをした。その後、契約書が届くがきちんと確認せずにいた。翌月息子名で料金請求がきたので契約書を確認すると息子名義の契約になっていた。息子は名義が変わる認識はあったようだが、自分は名義変更までは承諾したつもりはない。元に戻してもらいたい。

○問題点等

光卸により利用者・名義者が変更となる場合の手続き、契約方法について事業者の考え方を伺いたい。

○事業者の回答

転用手続きにより契約者名義が変更になる場合は、転用元光回線の契約名義人の同意を得られているか確認を取っている。

○進行役の補足

本件のように契約者が変わる事は「契約上の地位の移転」と呼ばれている。現在、民法改正が国会で議論されており、契約上の地位の移転に関する条文が入る予定である。現在は、契約上の地位の移転について民法に条文はないが事実上認められている。

(2) 主な意見等

- ・ 勧誘の際、「プレゼント」、「ただであげる」という言葉は使わないでもらいたい。本当に

ただでもらえると消費者が勘違いする。(消費生活センター)

・光卸の転用の場合、一般的には工事不要だが実際は工事宅に行ってみないと分からないため店頭で転用申込みを受け付けた時点で確定した工事費を伝えるのは難しい。申込書控えには工事費の上限を記載している。(事業者)

・適合性の原則に留意して丁寧に説明することが中長期的には業界の信頼性を高めることに繋がる。(進行役)

・確認措置の申告があった場合は、受付店舗だけでなく契約本体である事業者が直接申告者から話を聞くことも検討願いたい。(消費生活センター)

・初期契約解除制度、確認措置とも始まったばかりなので、当初の制度設計が実情に合わない点も出てくる。支援連絡会などの場で情報交換し精度を高めていくことが必要である。(進行役)

以上