

平成29年度 東北電気通信消費者支援連絡会（第1回）開催報告

1. 開催日時

平成29年7月11日（火） 13:30～17:00

2. 開催場所

仙台第2合同庁舎 2階大会議室 （宮城県仙台市青葉区本町3丁目2の23）

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

○東北管内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

東北総合通信局電気通信相談所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について

－平成29年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングの結果等－」

(2) 「東北総通局における消費者保護に係る取組」について

(3) 「あんしんショップ認定制度の展開」、「改正法施行後の苦情分析結果」について

(4) 「平成29年度電話相談電気通信サービス 110 番 実施状況」について

(5) 消費生活センターからの相談事例に関する意見交換等

(6) 「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

(7) その他

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

① 光卸回線の不適切な電話勧誘等の相談事例

○相談概要

- ・妻が電話勧誘を受けて、電話の基本料金のプラン変更と思い承諾したが光卸回線の契約であった。
- ・夜9時に代理店から電話、光コラボにすると通信速度が速くなり料金が安くなるとの説明、指示に従い転用番号を取得して伝えた。翌日にやめたい旨を電話したが「既に契約しているので無理」と取り合ってくれない。
- ・複数の業者から「料金が安くなる」と勧誘の電話が頻繁にくる、乗り換えるつもりは無く迷惑。どの業者もはっきりと業者名を名乗らない。等

○問題点

- ・解約の申し出、問い合わせに対し、事業者が代理店の責任として一元的な対応をしてくれない。
- ・代理店の不実告知、説明不足により、曖昧な理解のまま転用に応じている場合があり、代理店は消費者の知識、経験、契約の目的に照らして、理解を得られるような説明が必要。
- ・迷惑な時間帯の電話、代理店、事業者名・担当者名をはっきりと名乗らない。

○事業者からの回答

- ・事業者相談窓口において、代理店対応の確認等を含め一元的な対応を行っている。
- ・代理店に対して、電話勧誘時の法人名、担当者名の名乗り、説明に関しての関係法令、消費者保護ルールに関するガイドラインの遵守の徹底を指導、指示している。

② キャリア課金したサービスを解約したいが販売会社と連絡が取れない

○相談概要

携帯電話ショップにてアプリ販売会社のサービス解約を確認したが、その後2ヶ月分の料金が発生、サービスを解約したいがアプリ販売会社と連絡が取れない。

○問題点

キャリアのコールセンターやアプリ販売会社より委託されたコールセンターが販売会社の連絡先を把握していない。

○事業者からの回答

キャリア決済の当事者はお客様と加盟店であることから、取引の終了や問い合わせは直接加盟店にお願いしている。但し、加盟店の連絡先情報等が更新された直後、連絡先不明等の場合は相談窓口で連絡いただければ、連絡先を確認、案内する。

③ 9ヶ月前に安くなると電話勧誘され、光回線プロバイダー契約をしたが、一方的に値上げされた。

○相談概要

9ヶ月前に安くなると電話勧誘され契約したが、先日、プロバイダー料金を値上げする旨の通知が届いた。苦情を申し出たが、2年縛りがあるということで解約しようにも違約金が発生する。

○問題点

電話勧誘で安くなると説明しておきながら、2年縛りなど契約期間内に値上げすることは、消費者と事業者の不公平感を感じる。

○事業者からの回答

基本料金の値上げのような不利益変更を行う場合、各種法令等に照らし問題が生じないよう適切なお客様対応の在り方について十分に検討し、お客様への周知を適切に行う必要があると考える。

○総務省からの回答

当該案件は不利益変更であり、事業者により利用者が不利とならないよう無償解約を実施している。

④ データ通信料について

○相談概要

子(13才・中学生)に親である自分名義のスマートフォンを持たせた。今月請求分を Web 上で確認したところ、請求金額が17万を超えており、ほとんどがデータ通信料であった。子供に問いただし、ゲームの攻略法を動画で見るために、親のパスワードを予想で入力し、通信制限(2ギガ)を解除して利用していることがわかった。

○問題点

相談事例の各社対応は如何に。一定額を超えた場合の制限、契約者に知らせる仕組みはないか。

○事業者からの回答

- ・未成年者の使用であっても、原則、契約者に請求をさせて頂く。
- ・通信料、通話料が一定額を超えた場合に契約者にメールで知らせる等のサービスを提供している。

○進行役の補足 制度的に救済することは難しい。現状では、個別案件ごとの対応となることもやむを得ない。

(2)主な意見等

- ・センターへの相談は一部であり、場合によってあきらめたり、継続しなければならない消費者も多く、事業者がガイドラインに従った対応をすればこの様に多くの相談がセンターに来ることは無いはず。ガイドラインの対応を徹底して頂きたい。(消費生活センター)
- ・代理店が説明しても「はい、はい」との返事が相槌の場合もあり、理解していない場合もある。内容を本当に理解しているかが重要、代理店の説明が消費者にわかりやすい表現、理解できる内容であるかを確認する一方、消費者も、事業者から提供された情報を活用して契約内容を理解するように努めることも大切。制度改正から1年、ブラッシュアップする段階である。(進行役)

以上