

平成29年度信越電気通信消費者支援連絡会（第17回）開催報告

1. 開催日時

開催日：平成29年7月27日

2. 開催場所

新潟ユニゾンプラザ 小研修室2（新潟県新潟市）

3. 議事

- (1) 電気通信サービスの消費者保護に係る取組
(H28 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合結果等)
- (2) (一社) 全国携帯電話販売代理店協会からの報告
- (2) 消費生活センターからの質問・要望に関する意見交換
- (3) その他
(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. 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 小規模事業者への光コラボサービスの不適切勧誘

○事例概要：光卸回線事業者から何度も「ネット料金が安くなる」という電話営業を受けたので契約したが、実際は安くなるどころかかえって高くなってしまった。元に戻したいが、解約には解約金がかかるそうで納得できない。契約の名義は屋号。

○論点：法人契約の場合、初期契約解除制度は適用されず、無償での解約は困難であり、事業者もそれを承知で事業規模などは分からないまま勧誘をしていると思われること。この点について消費者保護ガイドラインの規定もあいまいであると思われること。

➡ 総務省の見解：法人等が、通常、事業・職務の用に供するために電気通信役務契約を締結する場合は、法人契約として説明義務等の適用除外となります。

他方、法人等の名義の契約であっても、実際には個人の家庭用として電気通信役務が用いられている場合は法人契約ではないと判断しています。

一方、小規模な個人事業主は、交渉力及び情報量において電気通信事業者等と格差があると考えられるため、原則として、一般の消費者と同様に取り扱うこととしております。なお、電気通信事業法第27条の2第1号に定める不実告知等の禁止は、法人契約にも適用されます。

② 解約時に求められる資料についての妥当性

○事例概要：契約する時には口頭で成立するが、解約時にはなかなか契約時のようにスムーズに解約できない。ある業者は規約にないのに印鑑証明の提出を求めているところがある。以前、他の業者が本人になりすまし解約する事例があり問題となったので、本人の意思を確認するため印鑑証明の提出を求めているとのことであるが、印鑑証明は個人情報でもあるし印鑑証明自体持っていない消費者もいる。

○問題点：解約時に印鑑証明の提出を求めるのであれば規約の記載や勧誘時に説明があった方がよいのではないか。

➡ 総務省の見解：解約時に印鑑証明が求めているところがあるのであれば、約款等に記載されているはず。基本的に、初期契約解除対象であれば、契約解除の書面を発することによって、契約解除することは可能です。契約時にどういうふうに解除出来るかを確認してもらった方がよいと思われます。（網掛け：電気通信サービス向上委員会発言）

③ 契約解除に当たっての意思確認について

○事例概要：モバイル料金が安くなると勧誘があり申し込んだが、思い直し、翌日勧誘があった委託会社に電話をかけて解約すると伝えたところ、安くなるのに何でやめるのかと言われ解約してもらえなかったが、5日後に届いた機器をそのまま送り返したので解約されたと思っていたのに6,293円の引き落としがあり、さらにその後6,114円の請求があったため、契約解除したことと、機器を返却したので支払い義務がないことを書面（内容証明郵便）で送った。引き落とされた額の返金を求める。

○問題点：委託会社に相談者が解約したいと言っているのに解約できなかった。事業者は内容証明郵便が届いているのに相談者に内容確認をしていない。

➡ 総務省の見解：消センから当該事業者への行政指導の要請がありましたが、措置の実施に当たっては、監督の基本方針に従い、事業者への事情の聴取などを実施し、事実関係の確認を行った上で判断を行うこととなります。なお、本事案については、事業者に情報を共有し、解約申し出に当たっての対応等につき注意を促しています。

④ オプション解約後の請求

○事例概要：2年程前に、契約している通信業者が来訪し、「通信契約のオプションサービスが6個セットになっているものに加えると、タブレット端末が無料で利用出来る。」と勧められ契約した。その後、必要のないオプションだと思ったので、ウェブ上でオプションの解約手続きをして、タブレット代金を支払うことにしたが、きちんと解約が出来ているか不安になり、事業者に電話で問い合わせたところ「解約手続きは出来ている。」と回答があったので、オプションの一つであるルーター等を返送した。

ところが、カード会社の請求書を確認すると、解約したはずなのに単体で6個分のオプションの請求があった。事業者に申し出ると「電話での問い合わせの際、弊社が再度オ

プシヨンの勧誘をしたら、貴方が了承して、まとめてではなく各々のオプションを単体で契約している。」と言われたが、自分は了承した覚えはない。タブレット代も支払っており、オプションを単体で契約するとセットで契約するよりも割高であり納得出来ないで支払った2年分のオプション代金を返金してほしい。

○問題点：消費者に不利益になるようなオプションを再勧誘したこと。

また、相談者と事業者の発言が食い違っており、当初、事業者からしっかりした説明がなされているのか疑問であること。

➡総務省の見解：両者の認識の不一致と思われます。事業者に対しては十分な説明を求めるとともに、契約する側も不明な点は納得できるまで確認するような意識が必要と思われます。

(2) 主な意見等

- 初期契約解除について、書面が必要か口頭でもよいのか業者ごとに対応が異なる事実がある。(消費者団体)
- 相談者と事業者の間で主張の相違があることについて、電話録音の確認の必要性について柔軟な対応を求めたい。(消費者団体)
- 高齢者との契約が増える中、口頭でのやりとりにおいてはきちんとコミュニケーションがとれているのか疑問。利用者にあった説明やパンフレット等により丁寧な対応を望みたい。(弁護士)
- 法人と個人の違いにより消費者保護関連法上の適用が異なるという隙間を狙って営業する業者が出てきていることに対し、事業者には被害が拡大しないような方策を求める。(弁護士)