

## 平成28年度関東電気通信消費者支援連絡会（第17回）開催報告

### 1. 開催日時

平成29年7月28日（金）13：30～17：00

### 2. 開催場所

中央合同庁舎第2号館 総務省地下2階講堂

### 3. 参加者

座長：川地明治大学法学部教授

消費者支援機関：関東地域の消費生活センター等13機関及び消費者団体等2団体

電気通信事業者：5社

電気通信事業者団体：4団体

総務省：電気通信事業部消費者行政第一課2名、関東総合通信局情報通信部長及び電気通信事業課4名

### 4. 議事

#### (1) 講演

ア 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28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）

イ 相談傾向

- ・電気通信サービスにおける消費生活相談の最近の傾向について
- ・平成28年度電話相談「電気通信サービス110番」実施報告

ウ あんしんショップ認定制度について

#### (2) 電気通信分野における消費者問題の状況（相談事例）

#### (3) 意見交換（フリーディスカッション）

- テーマ
- ・高齢者に対する説明方法について
  - ・格安スマホ等の契約関係について

### 5. 概要

#### (1) 講演

ア 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28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）

総務省（関東総合通信局電気通信事業課）から説明した。

#### (2) 相談事例

##### 【相談概要1】

電話勧誘があったが会社名ははっきり言わず、現在契約中の大手電話会社の名前を出したので、関連会社から料金プランの変更の電話だと思った。料金が安くなるというので承諾して、その日のうちに電話で転用番号を伝えた。

後日、契約書が届き、別の会社だと気がつき不安になった。開通予定日の前日に、インターネットの状態が不安定となり、翌日の切替えが原因かと思い、勧誘

業者に電話をすると、うちはそのトラブルと全く関係ない、知識が無いからそう思うだけと言われた。この会社とは契約したくないと思い解約を決めた。

開通予定日の3日前に契約書が届き、その日から5日目に契約解除の通知を出したが電話で解約できないと言われたという事例。

⇒当該電気通信事業者からは、転用日については当初お客様の希望日に設定していたが契約の意思表示を行った日から14日以降に転用日を設定するよう改善し、サポート対応者の対応についても改善したとのコメントがあった。

#### 【相談概要2】

携帯電話（フィーチャーフォン）の機種変更のためにショップへ行った。その際ショップでタブレットの勧誘をされた。

「キャンペーン中でタブレットは無料、あまり使わなければ、通信料金もさほどかからない」と言われ、何度か断ったが、押し切られて契約した。

しかし使わないのでタブレットを解約したいという事例。

⇒電気通信事業者（MNOの3社）からは、タブレットも確認措置の対象であり、ショップ等で販売している単体で通信ができるもの、携帯電話、スマートフォン、モバイルWiFiルーター、タブレットについては、すべて確認措置の対象としているとのコメントがあった。

⇒ご高齢の方に対して、小さいスマートフォンの画面で操作をしていただくよりも大きな画面の方が便利であるといったご提案をさせていただき、タブレットの販売をさせていただいている。

その際、なるべく分かりやすい言葉でご説明することをショップ、販売員の方に指導している。さらに、65歳以上の方への契約時の確認について、最後確認をいただくためのシートを改定した。

従前は、ご購入対象について操作に不安はないですか、契約内容は分かっていますか等の質問事項をご確認していただくという内容だったが、実際にお買い求めされるものがお客様のニーズと合っていますかということをお伺いし、契約の内容についてプラス料金になるところも改めてご確認いただくよう設問を変更したとのコメントがあった。

### (3) 意見交換（フリーディスカッション）

#### 【高齢者に対する説明方法について】

新たなルールが施行され、説明義務、書面交付、初期契約解除（確認措置）や代理店指導等についてどのように対応されているのか、特に高齢者への分かり易い説明方法などについての情報提供していただき意見交換を行った。

#### 【格安スマホ等の契約関係について】

MVNOの格安スマホや格安シムに関する消費者トラブルが増加傾向にあることから、現在の問題点などを共有し、消費者に分かり易い情報の提供の在り方や相談体制について意見交換を行った。