

平成 29 年度第 1 回電気通信消費者支援連絡会開催報告

1. 開催日時

開催日：平成 29 年 8 月 25 日

2. 開催場所

名古屋合同庁舎第 3 号館 7 階共用会議室

3. 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－
- (2) FVNOの消費者トラブル削減への取組み
- (3) 携帯電話事業者における電気通信分野に係る消費者保護の取組について
- (4) 意見交換
- (5) その他

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携帯電話等の高齢者契約時の取組**

○事例概要：携帯電話等の契約に関しては、高齢者への契約の事例が多くあり、事業者ではチェックシートを活用した取組などが行われているにもかかわらず、契約後の解約に関する相談がなくなる。

○論点：契約時のチェックシートとその際の契約者のサインの有効性

**②光回線契約に関する代理店指導**

○事例概要：光回線の契約においては、各事業者の代理店からの電話勧誘によるトラブルが依然として多い状況にある。

○論点：法改正により光回線の契約における代理店指導が強化されたが、各事業者ではどのような取組が行われているか。

## (2) 主な意見等

- ▶ チェックシートはお客様の苦情を本当に防げるのか、お客様の理解を深めることができるのかという観点と具体的な苦情になりやすい商品名も今回入れてみるなど、お客様にも確認いただき販売員も意識を持ってもらうという狙いをもって、わかりやすく、苦情になりやすいポイントに絞ってチェックシートを作ってみた。(事業者)
- ▶ チェックシートで「月々のご利用料金についてご不明な点はありませんか」ということを確認するのであれば、機種変更等の場合には、「料金がいくらいくらから、いくらいくらへ変更となったか」を記載する方が良いと思う。(消費者団体)
- ▶ チェックシートに署名があれば、初期契約解除や確認措置を受け付けないのではなく、説明内容など総合的な調査、確認の上で判断している。(事業者)
- ▶ 相談事例によっては、「しっかり説明受けているにもかかわらず彼方の言っていることはおかしい」というような相談もあり、そういう人たちをどうやって納得させるかとか、そういった人たちの教育をどうするかという問題も大きな問題と考えます。(学識経験者)
- ▶ カスタマーセンターへ苦情や申出があった場合やお客様から「詐欺」や「警察」、「訴える」というような単語が通話記録に見受けられた場合は、必ずその代理店の通話記録を確認している。(事業者)