

平成 29 年度上半期北陸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 9 月 19 日（火） 13：30～16：30

2 開催場所

金沢広坂合同庁舎大会議室

3 議事

- (1) 消費者保護の取組について
- (2) 意見交換
- (3) 消費生活センター、事業者等からの情報提供
- (4) 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や論点

① 店舗での高齢者のタブレット契約

○事例概要： スマホを初めて利用する高齢者に対して、よく理解できないまま必要としないタブレットまで契約させている事例がある。

○論 点： 高齢者等の配慮が必要な利用者に対して、適合性原則の趣旨を踏まえた説明のための各社の具体的な取り組みを教えてほしい。また、オプション契約については、現在もショップの説明不足や誘導で不要と思われるオプションが大量に付けられている点に関して、各社の見解を教えてほしい。

【事業者回答要旨】

分かりやすい表現を使って説明するなどの意思疎通の配慮、専用書面を用いて契約内容や説明内容について不明点が無いかの確認を行い、お客様にご同意署名をいただいている。説明不足のないよう、現場スタッフの教育、指導に努めていきたい。また、オプション契約については、お客様のご意向にそって、ご提案およびお申込を頂くよう指導している。

② プロバイダ変更の勧誘電話

○事例概要： 安くなると電話勧誘された。今までの契約と比較すると大差がないことが分かり解約を申し出たが、違約金がかかると言われた。

○論 点： 電話勧誘は、消費者にとって突然の電話、書面もない状況である。「初期契約解除」や「確認措置」の制度ができて、電話口で重要なことをどこまで説明できるのか、消費者も理解できるのか疑問である。

【事業者回答要旨】

申込み内容の確認のため、改めて別の担当がお客様と電話で対応する機会を設けている。その際に、初期契約解除の説明のほか、工事前であれば無償で取消ができることも併せて説明している。また、申込み後に送付する書面にも記載し、お伝えしている。

【総務省の回答】

総務省で行っているモニタリング会合での結果等を踏まえ、業界団体として、(一社)テレコムサービス協会・FVNO委員会では、消費者トラブル削減に向けて、重要説明事項の説明にあたって留意点を検討中であり、その中で、工事前(転用前)無償キャンセルや初期契約解除などについて説明を行うよう指摘している。利用者が状況に応じた解約について理解を深めることができるよう、このような取組を通じた対策を促進していく。

③ 光回線契約

- 事例概要： 電話で「契約をまとめる事で通信料金が安くなる」との勧誘を受け、何度も契約先事業者との関係を尋ねているのに明確な回答をしないまま初期契約解除期間内に開通工事が行われてしまい、元の回線に戻す費用負担が発生した。
- 論 点： 申し込みから開通工事までの期間の設定について、初期契約解除制度との兼ね合いから各社どのような対応をされているか。

【事業者回答要旨】

各事業者の対応として、「早期の開通工事を希望されたお客様で初期契約解除期間内に開通するケースがあったため、工事日が当該期間経過後になるように設定している」、「初期契約解除制度を説明した上で、極力お客様のご希望に添うよう工事日を設定している」等の回答があった。

【総務省の回答】

早期の開通希望者もいることから、一律に「初期契約解除期間内には工事をしない」等のルール付けすることは困難であると考えられる。

なお、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン(平成29年(2017年9月)最終改定)」において、契約初期の解約に伴い生じ得る不利益に関する説明について、利用者に明確に伝えるよう定められているところ。

(2) 主な意見等

- ・ 光回線の転用で、消費者はその仕組みやサービス内容など到底理解できるものではなく、販売代理店は電話勧誘時の承諾だけで契約成立するのをやめてほしい。また、意味も分からず大手電話会社との契約解除も気づかないこともあることから、転用前に契約解除の意思を書面により確認してほしい。(消費生活センター)
- ・ 代理店名を訪ねても答えない等、販売代理店のコンプライアンスと企業倫理の低下が見受けられることから、早期の改善を求めたい。(消費生活センター)
- ・ 有料のオプションに気づかず高額のオプション料金を払い続けていることがある。オプション契約の内容確認と、同意書の返信を義務付けるような対策を取ってほしい。(消費生活センター)

以上