

## 平成29年度上半期四国電気通信消費者支援連絡会(第17回)開催報告

### 1. 日時

平成29年9月14日(木)13時30分～16時20分

### 2. 場所

徳島県徳島市 ホテル千秋閣 7階「鳳の間」

### 3. 参加者

四国地方の消費生活センター 5機関

電気通信事業者 9社

事業者団体 2団体

総務省総合通信基盤局消費者行政第1課

総務省四国総合通信局電気通信事業課

### 4. 議事

- (1) 総務省における電気通信事業分野に係る消費者保護の取組  
ー平成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ー
- (2) FVMOの消費者トラブル削減への取組
- (3) 電気通信サービスに関する苦情・相談件数の推移について
- (4) 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
- (5) 意見交換(相談事例等)
- (6) その他

### 5. 概要

- (1) 電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について、総務省消費者行政第1課から平成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の概要を説明し、関係機関との情報共有を図った。
- (2) (一社)テレコムサービス協会FVMO委員会消費関係タスクフォースで取り組まれているFVMOの消費者トラブル削減への取組について、四国総合通信局から紹介した。
- (3) 四国総合通信局に寄せられた電気通信サービスに関する苦情・相談件数の推移・傾向について、四国総合通信局から説明し関係機関との情報共有を図った。
- (4) あんしんショップ認定制度の展開と改正法施行後の苦情分析結果について、(一社)携帯電話販売店協会から説明があった。

- (5) 消費生活センターから提出のあった相談事例について、電気通信事業者等の回答を踏まえて意見交換を行った。主な意見交換等の内容は次のとおり。

#### 【光回線の勧誘・契約】

高齢者が工事費無料と電話で勧められ、光回線と光電話を契約したところ、契約書面を見ると工事費が計上されており、契約者は、ネット回線も必要としておらず契約の内容について全く理解していなかったため解約した事例。

- ⇒電気通信事業者からは、高齢者への勧誘に対しては、細心の注意を払ったお客様対応と十分なサービス内容を説明するよう、また代理店が独自の特典を実施している場合はお客様が工事費用無料と誤解することがないように、特典内容、条件等を分かりやすく説明するよう指導しており、今後も継続していきたいとの回答があった。
- ⇒消費生活センターからは、サービスの種類を少なくして欲しいとの意見もあげたが、お客様の選択肢を広げるという理由に納得したので取り下げる。高齢者に対する分かりやすい説明については引き続きお願いしたいとの要望があった。

#### 【光卸の勧誘・契約】

- ① 料金が安くなるというという光卸サービスの勧誘を受け契約したところ、後日届いた書類に光新登場と大きな電気通信事業者のロゴが記載されており、身に覚えのない遠隔サポート、セキュリティサービス等のオプション契約が結ばれていた事例。
- ⇒電気通信事業者からは、代理店が発行する書面にロゴを使用する場合は、使用許諾が必要であるが、今回の件を調査した結果、当社の正式なものではなかったため、誤解を与えない書面や説明対応の徹底を指導したとの回答があった。
- ⇒消費生活センターからは、代理店独自オプションに係る相談が依然続いており、本事例も申し込んだ覚えのないオプションサービスが契約されていたものであるため、このような事例を減らすためにも総務省と消費者庁で連携して取り組んでほしいとの要望があった。
- ② 訪問販売で光卸サービスの勧誘を受けて契約意思がないことを伝えた途端、「この地域が全てうちに替わることになっている。後からでは遅い、知りませんよ」と不実を告げられた事例。
- ⇒総務省から関連事例として、固定電話網の円滑な移行の在り方の答申案と移行スケジュールの公表があったため、「メタル回線が使えなくなるので光回線に変える必要があります」とする便乗商法とともれる勧誘が増える可能性があること、また実際に同様の相談が総務省へ寄せられていることを紹介し、事例があれば総務省への報告をお願いした。

## 【その他の意見等】

(消費生活センター)

- 光卸サービスの解約の手続きにおいて、解約すると面倒になるといって契約を長引かせ、そのことで翌月の使用料の支払いが生じて不要な費用がかかった事例があるので改善してほしいとの意見があった。
- 相談事例対応において回答を代理店から相談者本人にしか行わないことがあり、そのことが相談解決を長引かせる原因ともなっているので改善してほしいとの意見があった。
- カスタマーセンターでの対応が最初に音声ガイダンスであるため高齢者に分かりづらい。ガイダンスを通さず直接人が対応する案内先を設けてほしいとの要望があった。

(電気通信事業者)

- 新たな消費者保護ルールの徹底に向けた取組として、確認措置の実施に関する説明の徹底、受付方法・条件の見直し、スタッフのスキル向上のためのWeb研修の実施についての説明、紹介があった。

## (6) 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、四国総合通信局から説明し、情報共有を図った。