

平成29年度沖縄電気通信消費者支援連絡会（第16回）開催報告

1 開催日時

平成29年8月22日（火） 13：30－16：30

2 開催場所

沖縄県那覇市旭町7
サザンプラザ海邦 2階 サンプラホール

3 参加者（構成員）

沖縄県内の消費生活センター等・・・・・・・・・・4機関
事業者団体・・・・・・・・・・・・・・・・・・2団体
電気通信事業者・・・・・・・・・・・・・・・・・・10社
総務省総合通信基盤局消費者行政第一課・・・・・・1名
総務省沖縄総合通信事務所情報通信課・・・・・・・・4名

4 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
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）消費生活相談受付状況（平成28年度末）
- （3）フリーディスカッション

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
電気通信事業分野に係る消費者保護の取組（消費者保護ルール実施状況のモニタリングの結果等）について総務省が説明を行った。
- （2）消費生活相談受付状況
平成29年3月末現在における沖縄県内の消費生活センター等の相談受付状況について、各相談員等が説明を行った。
- （3）フリーディスカッション
電気通信サービスに関する相談に対応する上で生じた疑問点等について、質疑応答及び意見交換を行った。
主な発言は次のとおり。

【転用後の電話番号戻しについて】

○消費生活センター等

→携帯電話はMNPで電話番号を変えずに事業者を変更することが出来るが、
固定電話は1回限りの持ち出しで、元の事業者に戻っても同じ電話番号を使

うことが出来ない。

→制度上の都合でそのような状況となっているのか。

○総務省

→過去に固定電話でもMNPのように双方向の番号ポータビリティが可能であるか検討が行われた。

→その検討において、当時で約860億円の費用を要すると試算され、費用の工面が課題となって現在の片方向の番号ポータビリティが採用されたという経緯がある。

→現在、2025年を目標に固定電話回線網の完全IP化を図ろうとしていることから、IP化に併せた双方向の番号ポータビリティの導入について、改めて事業者間で意識のすり合わせが行われている。

→関係事業者間で合意に至れば、将来的に双方向の番号ポータビリティが実現する可能性がある。

【解約のルール等について】

○消費生活センター等

→最近では携帯電話の複数年契約や契約更新月の契約方式が浸透し、消費者も理解しているが、事業者毎に解約のルールが異なり、解約に必要な料金が消費者には実際に解約する時にしか分からないという状況である。

→各事業者の解約のルールを伺いたい。

→消費者からは、解約の際に解約金以外で発生する料金の相談も多い。発生する料金は請求書面上で提示するだけでなく、消費者の誤認を生じさせないように丁寧に説明し、納得を得る必要があると考える。

○電気通信事業者等

→各社から解約に係る条件を説明。(解約のルールは、複数年契約で契約更新月を定め、更新月以外の解約は解約金が必要となる事業者と、最低利用期間を定め、一定以上の契約期間が経過した後は解約金が不要の事業者、解約時は時期に関わらず設備撤去費用が契約者負担となる事業者の三者に分かれる。)

→契約時の説明事項が増えたことに伴い、説明に要する時間も長くなっていることから、重要事項はリスト等で確認しながら説明を行っている。

→複数年契約である場合、契約更新月は契約時の説明から2、3年が経過した後となることから、説明内容が消費者の記憶に留まるような説明を心がけたい。

○総務省

→事業者からの丁寧な説明も重要であるが、契約者が自らの契約を確認・把握しておくことも重要である。双方の認識向上を求めたい。

【その他】

→(ディスカッション中に説明があった)「固定電話回線網のIP化」に便乗した不適切な勧誘等に注意しなければならない。

→海外での携帯電話使用に対する料金トラブルの相談がある。周知を強化して欲しい。