

平成 29 年度第 2 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 30 年 1 月 26 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) 総務省からの周知事項
- (2) 消費者教育に関する国及び地方自治体における取組等について
- (3) 高齢者契約者に対する事業者及び販売店での取組について
- (4) 意見交換
- (5) その他

ア NTT 西日本における各種サービスの終了等に伴う周知について

イ 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

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消費者教育

事務局から、消費者教育に関する国及び地方自治体における取組等について説明を行い、今後の東海地区における消費者教育の取組を推進する方策について意見交換を行った。

②高齢者の携帯電話の契約に関する問題

MNO 事業者 3 社及び全携協から高齢者契約者に対する取り組み内容の説明を聴取し、高齢者から寄せられている携帯電話の使い方がわからないことに起因する苦情・相談を縮減する方策について、意見交換を行った。

(2) 主な意見等

- ▶ 高齢者向けのサポートサービスの周知には課題がある。このサービスは、有料ではあるが、高齢者の方もスマートフォンを使えるようになっていただきたいと思い提供している。(事業者)
- ▶ 高齢者等にスマートフォン等の使い方の指導を行うことに対する問題と、契約時に説明が行われていない問題は、対処方法が全く異なるので、切り分けて考える必要があるのではないか。(学識経験者)
- ▶ 携帯電話の販売時における説明は、しっかり行われていると思うが、携帯電話の使い方に関しても、各社の様々な考慮や工夫により、以前とは変わってきたと感じている。(消費生活センター)
- ▶ 事業者から、スマートフォンの試用が可能との説明もあったが、スマートフォンを初めて使う人は、何がわからないかわからないという方々も多く、どのようなオプションを付けるべきかなどの判断もできないことから、有料のオプションの必要性も理解できないのではないか。スマートフォンを初めて利用する人が、どのようなことに困っているのかをお客さんへ紹介できるとよいのではないか。(消費生活センター)
- ▶ 携帯電話の各販売店において、本当に困っている人のために説明員を1名配置して、直ぐに対応できるような体制にするなどの柔軟な対応もお願いしたい。体制整備は大変かと思うが、皆さんの信頼を得る取組と考えるので、進めていただきたい。(消費生活センター)
- ▶ 全携協からの改善提案ということで、高齢者対応の見直しでは、生保・損保業界を参考に、年齢基準を65歳から引き上げる検討を行っている旨の説明があったが、携帯電話等は新たな産業であり、50歳でも理解できていない方や70歳でも理解いただける方もおり、一律な線引きは難しい。高齢者対応の年齢引上げに関しては、慎重に検討いただきたい。(消費生活センター)
- ▶ 最近、ショートメールやメールによる架空請求が増えている。携帯電話の販売店に契約や更新に来るお客様に対して、注意喚起を行って欲しい。(消費生活センター)