

平成29年度関東電気通信消費者支援連絡会（第18回）開催報告

1. 開催日時

平成30年2月9日（金）13：30～17：00

2. 開催場所

九段第3合同庁舎 11階 会議室

3. 参加者

座長：川地明治大学法学部教授

消費者支援機関：関東地域の消費生活センター等13機関及び消費者団体等2団体

電気通信事業者：5社

電気通信事業者団体：4団体

総務省：関東総合通信局情報通信部長及び電気通信事業課4名

4. 議事

(1) 説明

ア 4KテレビなどによるBSや110度CSの4K・8K放送（新4K8K衛星放送）の視聴について

イ 青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備の推進

ウ 関東総合通信局における消費者保護の取組み

エ FVNO委員会の取組み

オ 週末電話相談の前期分集計結果

カ 電気通信サービスに関する相談の傾向等について

(2) 電気通信分野における消費者問題の状況（相談事例）

(3) 意見交換（フリーディスカッション）

テーマ 「高齢者等の解約処理をめぐるトラブル」

5. 概要

(1) 説明

ア 4KテレビなどによるBSや110度CSの4K・8K放送（新4K8K衛星放送）の視聴について

総務省（関東総合通信局放送課）から説明した。

イ 青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備の推進

総務省（関東総合通信局電気通信事業課）から説明した。

ウ 関東総合通信局における消費者保護の取組み

総務省（関東総合通信局電気通信事業課）から説明した。

エ FVNO委員会の取組み

FVNO委員会から説明した。

- オ 週末電話相談の前期分集計結果
全国消費生活相談員協会から説明した。
- カ 電気通信サービスに関する相談の傾向等について
国民生活センターから説明した。

(2) 相談事例

【相談概要 1】

WiFiスポットの契約に関する案件。相談者は、過去に雑貨店を営んでいたが、現在は営業していない。5ヶ月前、大手電話会社と思われるところから電話があり、「ネットが早く確実に。費用は一切かからない」と言われた。機器は付けても付けなくてもよいと言われたため、軽い気持ちで承諾した。機器は届いたが、そのままにしておいた。その後、利用料金が引き落とされていることに気づき、勧誘業者に話が違っていると解約を申し入れたところ、「書面を送る」と言われたが、送られた書面は、契約書面であったという事例。

⇒ 「本WiFiスポットは、個人事業主も含めたビジネスユーザを対象（一般消費者のユーザも契約可能）に、お客様ニーズを踏まえたサービスを提供しておりますが、契約に伴う諸々の苦情等においては、お客様相談センターにて、一般消費者の方や事業者のお客様は分け隔てなく、声をお伺いして苦情等ありましたらしっかり対応させていただいております。本件について皆様のところにお問合せがあつてそれが高度な内容であったりとか対応が難しいといった場合には、直接お客様相談センターに連絡をいただきたい旨をお客様にお伝え願いたい。」とのコメントがあつた。

【相談概要 2】

MVNO 事業者に関する案件。相談者のところに「〇〇〇電話かけ放題」(a)というプランが終了となり代替サービスとして「△△△コール」(b)の提供を開始するとの連絡があつた。現在、乗換えキャンペーンを行っているので月額料金も従前どおり利用できるという内容だった。

今まで無料通話サービスでかけていた電話は、ほとんどが固定電話への発信だった。事業者に電話をかけて問合せると新サービスも固定電話への発信は無料であるといわれた。無料対象外になる番号もHPで確認をして切替えの申し込みをした。

ところが、いつもかけている得意先の固定電話にかけるとつながらず、通信事業者に苦情を言うと、相手先が非通知を着信拒否にしているとなつながらないのではないかと言われた。固定電話への発信の場合、相手先には電話番号が表示されず非通知発信となるという。(a)は自分の電話番号は通知されていたが、(b)は非通知表示になっていたことが原因だった。

このことはHPには記載されていて、相手先の電話の着信設定となるため、当社サービス自体に問題はないと言われたという事例。

⇒ 「今まで提供していたサービスは、普通にそのままの番号で電話をするだけで、5分の通話であれば定額で無料ですというサービスだったのですが、お客様の声、ニーズを受けてサービスのスペックを変えました。その際、変更に伴う経済的なメリットの面だけでなく、発信にあたり操作機能面で今までよりも使いにくくなるというデメリット部分についてももう少し意識して、ホームページ上で強調表記する等分かりやすく説明するべきでありました。」とのコメントがあった。

【相談概要3】

相談者は、スマートフォンのデータ通信量が足りないのでWi-Fiルーターを契約しようと思い、家電量販店に行った。店員から「ルーターの契約に加えてタブレット機器を購入すると便利だ」と強く勧められた。いらないと断ったが長時間にわたりタブレット機器でいろいろなデータを見せられ、このままだと帰れないと思い、ルーターとタブレット機器と2回線の通信サービスを契約した。契約書面は紙でもらえず、メールで送られてきた。よく読むとタブレット機器の契約は3年の期間拘束があり総額約8万円になることがわかった。事業者にかけて解約したいと伝えところ「契約データが届いていないので店に申し出てほしい」と言われた。購入店に連絡したが解約に応じてもらえなかったという事例。

⇒ 「事実関係を調査したところ、契約時に紙による契約書面は交付済みでした。書面交付をする際は、お客様に「紙交付」「WEB閲覧」「紙交付かつWEB閲覧（両方）」いずれかを伺っており、いずれの場合でも、口頭での確認および説明用タブレットにて同意の署名をいただいております。また、65歳以上のお客様には原則として紙による交付を行っており、本件は「紙交付かつWEB閲覧（両方）」となっていました。また、代理店において確認措置の申告をいただいた場合には、代理店サポート窓口と連携して対応しており、代理店には、確認措置の申告があった場合の対応については周知・教育を行っています。」とのコメントがあった。

(3) 意見交換（フリーディスカッション）

テーマ 「高齢者等の解約処理をめぐるトラブル」について、「契約者が死亡した際の契約解除の手続き」関係、「若年成人の契約解除の手続き」関係及び「本人の意思が直接確認できない者の契約解除の手続き」関係の3つに場合分けをして意見交換を行った。