

平成 29 年度下半期北陸電気通信消費者支援連絡会(第 18 回)開催報告

1 開催日時

開催日：平成 30 年 2 月 16 日（金） 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) 総務省等の取組について
- (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 通信利用料金、端末割賦払金等における信用情報機関への登録

○事例概要： 知的障がい者の方が、2社とスマートフォンを契約。料金未払いで利用停止となり強制解約。端末の分割払金を含む未払料金を2社から一括請求されているが支払えない。

○論 点： 契約時すでに滞納状態であっても契約可能なのか。店舗販売、10万円以下、耐久消費財であれば支払可能見込額調査はしないのか。

【事業者回答要旨】

- ・滞納情報が確認された場合は、契約をお断りしている。
- ・端末価格が10万円以下の耐久消費財（携帯電話や家電など）であり、割賦販売法施行規則第73条第1項により、「支払可能見込額調査義務」が免除される場合に相当するものと認識。割賦契約金額が10万円以下の場合は、支払見込額調査は実施していない。

② 光回線契約の解約

○事例概要： 高齢夫婦二人きりで生活をしている。夫の認知症が進み、インターネットの契約が不要となったため、夫が契約している光回線とプロバイダ契約を解約したいが、妻は耳が全く聞こえない障がいがあり、また、同居家族もいないことから事業者と連絡できず、解約の意向を伝えることが困難。

○論 点： 今後も契約者の高齢化により、本人から申し出ができないケースが増えると思われる。健康上の問題あるいは失踪等で契約者本人の解約の意思確認が取れない場合の対応は如何に。

【事業者回答要旨】

- ・光回線の申込みや解約等の際し、本人性の確認を実施の上で対応している。本人性確認において、契約者本人は存命だが契約者の申込意思が確認できない場合は、成年後見人制度の代理権限により受付している。

- ・名義人が健康上の問題がある場合、名義人が行方不明の場合、死亡した場合は、通常、同居家族からの申し出により解約などの手続きを行っている。
- ・高齢者や障がい者、または後見人などを含む関係者からの申し出については、内容によりその都度柔軟に対応している。今後できる限りお客様の状況を考慮して対応していく。

(2) 主な意見等

- ・ 光卸回線の「転用」や「切替え」といった手続や工事について、複数事業者が関与していることやサービス自体が複雑なため十分理解できないことがトラブルに進展するケースがある。事業者は消費者が誤認しないようわかりやすい説明をしてほしい。(消費生活センター)
- ・ 事業者は、契約の内容やシステムについて消費者により分かりやすく説明できるよう取り組んでほしい。また、消費者が内容等をよく確認してから契約するように、消費者生活センターの方からも注意を促すことも非常に重要になってきているので、被害の未然防止に努めてほしい。(学識経験者)

以上