

## 平成29年度九州電気通信消費者支援連絡会（下期）開催報告

### 1. 開催日時

平成30年2月28日（水）13:00～16:00

### 2. 開催場所

くまもと森都心プラザ 6階A・B会議室

### 3. 議事

#### （1）消費者保護の取組説明

- ①FVNO委員会の消費者に関する活動
- ②固定電話のIP網への移行に関する取り組み状況について
- ③九州総合通信局における消費者保護に係る取組

#### （2）意見交換（消費生活センターからの相談事例をふまえて）

- ①固定通信サービスの事例について
- ②移動通信サービスの事例について
- ③その他の事例について

#### （3）その他

- ①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
- ②4K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案件

##### ①固定通信サービスの事例について

###### ○事例概要

NTTから光卸回線へ転用されている認識がなく、意味も分からず工事の日程を調整されている。また、別件で一年前の光卸回線契約があることが判明した。

⇒消費生活センターからは、相談者は転用承諾番号取得をパソコン等の操作ではなく、電話での申込みで行っていると思われるが、電話での申込みの際にNTTとの契約はなくなるといった注意喚起はなされているのか事業者へ質問があった。

⇒事業者からは、Webでの転用承諾番号取得については、Webページを改善し、チェックボックスを設けてフレッツ光は解約になることと、光コラボ事業者に変更になることを了承したという確認を改めて行う、また、電話での転用承諾番号取得についても、その旨、再度必ず伝えるようにしているとの回答があった。さらに、別の事業者からも契約書面を必ず見るように注意喚起したり、送付する封筒を大きくしたりする等、引き続き改善に努めたいとの発言があった。

## ②移動通信サービスの事例について

### ○事例概要

精神疾患を患っている患者が、携帯電話の買い換えに行き、タブレット端末まで購入した。

⇒消費生活センターからは、ソーシャルワーカーの方が、スマホは使いこなせないのでガラケーにしてもらうように助言していたものの、店で勧められてタブレットを契約してきたが、そもそも必要なく、興味もない方に購入を勧めるのは問題であるとの意見が出された。

⇒事業者からは、引き続きチェックシートを使ったり、高齢の方で理解を得ていないような場合、複数のスタッフで対応する等の店の指導を行ったりする等、マニュアル等で注意喚起を引き続き行うとの回答があった。

### (2) その他の意見等

- ・F T T Hは電話勧誘を発生元とする苦情相談が50%以上というモニタリング結果だが、大手事業者と誤認してしまう等、特に高齢者に対して誤解を生むような勧誘が多いと思われる。いっそうの改善をお願いしたい。(消費生活センター)
- ・フレッツ光の勧誘で自宅を訪問されたケースがあり、固定電話の着信しか使っていないような高齢者の方に「安くなる」といって勧誘し、光IP電話に移行して実際は安くならなかったという事例や結局払えなくなって強制解約になった事例もある。(消費生活センター)