

## 平成29年度沖縄電気通信消費者支援連絡会（第17回）開催報告

### 1 開催日時

平成30年2月22日（木） 13:30-17:00

### 2 開催場所

沖縄県那覇市奥武山町51-2  
沖縄県体協スポーツ会館 会議室

### 3 参加者（構成員）

沖縄県内の消費生活センター等 . . . . . 5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り組み  
ー青少年の安心・安全なインターネット利用環境整備の推進ー
- (2) FVNO委員会の取り組み
- (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り組み  
電気通信事業分野に係る消費者保護の取り組み（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）について総務省が説明を行った。
- (2) FVNO委員会の取り組み  
FVNO委員会の消費者に関する活動について、事業者団体が説明を行った。
- (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。

#### 【販売代理店への指導状況について】

##### ○消費生活センター等

- 販売代理店の販売員の説明内容や知識がまちまちで、契約時の説明不足が感じられる。
- 販売員も割引の種類が多くある中で、たくさんの契約を処理しなければなら

ないため、契約が複雑で分かりにくいのではないかと。

→販売代理店にはマニュアルがあると思うが、どのようにマニュアルを徹底し、指導しているのか。

○電気通信事業者等

→販売員向けにオンラインで最新版のマニュアルを提供するなどして、新たな制度やサービス内容を理解出来る環境を整えている。

→販売代理店と定期的にミーティングを行い、店舗の責任者等を通じて情報共有を図り、認識を深めている。

→初期契約解除（確認措置）などの重要な事項については、説明用の冊子や書面に詳細を盛り込み、契約者と読み合わせて確認を行うようにしている。

【更新月の通知及び表記方法について】

○消費生活センター等

→携帯電話の契約は2ヶ月の更新月が設けられているものがほとんどであると思うが、例えば2年契約を結んだ場合に、更新月は契約満了月の翌月及び翌々月となるため、解約金なしに解約出来るのは2年2ヶ月後となる。

→消費者は「2年契約」と聞けば24ヶ月後に満了解約出来るものと誤解しやすい。

→光回線については、「解約日＝回線停止日」としている事業者もあり、回線廃止工事に要する期間を差し引くと、実質的な更新月が1ヶ月から1ヶ月半となっている。

→それを「2ヶ月」と表記していることでトラブルに繋がっているため、改善して欲しい。

○電気通信事業者等

→FVNOは解約の申し出を受けて2週間から1ヶ月程度、回線廃止工事に期間を要する。

→更新月前のお知らせで案内はしているが、表記方法等については今後の課題としたい。

【その他】

→電気通信事業者と販売代理店の関係構造について説明。

→電気通信事業者等の高齢者対策について紹介。