

平成30年度第1回東海電気通信消費者支援連絡会開催報告

1 開催日時

平成30年8月24日(金) 13時30分から16時30分まで

2 開催場所

名古屋合同庁舎第3号館 7階共用会議室
(名古屋市東区白壁1-15-1)

3 議事

- (1) モニタリング定期会合の結果等について
- (2) 光コラボレーションモデルについて
- (3) 消費者啓発の取り組み等について
- (4) 意見交換
- (5) その他

ア 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

イ BSや110度CSの4K・8K放送(新4K8K衛星放送)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 光コラボレーションモデルについて

NTT西日本及び光コラボレーション事業者から、光コラボレーションモデルにおける事業者間の業務分担や個別のサービスの提供状況等についての説明を受け、光コラボレーションモデルにおける苦情・相談を縮減する方策等について意見交換を行った。

② 消費者啓発について

名古屋市消費生活センターから消費者啓発の取り組み事例等の紹介を受け、電気通信サービスに関する消費者啓発に必要な情報や取り組み等について意見交換を行った。

(2) 主な意見等

① 光コラボレーションモデルについて

- ・ これまで分かりにくかった開通時期、故障修理時の光コラボレーション事業者とNTT西日本との関係が良くわかった。(消費生活センター)
- ・ 自らがどういう電気通信サービスを契約したのか分かっていない相談者が多い。相談員は、相談者の契約状況を整理し明らかにすることが必要だが、特に光サービスは複雑なため、光コラボレーション以外のサービスも含めたサービス全体が理解

できるわかりやすい資料が欲しい。(消費者団体)

- ・ 電話勧誘を受けた消費者や消費生活センターが確認できるよう、NTT西日本公式HP掲載の「光コラボレーション事業者一覧」には、全事業者について掲載するようにしていただきたい。(消費生活センター)
- ・ 初期契約解除期間は回線開通工事をしてはいけないことにすれば、既に実施した工事費の負担やNTTに戻るときに同じ電話番号が使用できないという問題も生じないのではないか。(消費生活センター)
- ・ 一律に「初期契約解除期間内には工事しない」等のルール付けをすることは、早期の開通希望者もいることから、困難だと考える。(総務省)
- ・ MVNO委員会作成の「注意喚起、チェックポイント」はMVNO委員会HPに掲載されているが、これを見てチェックしようとする人はきちんと契約できる人だと思われる。そうでない人が後悔・苦情に至ることがないように、事業者が契約者に「注意喚起、チェックポイント」を十分確認してもらってから契約するよう検討いただきたい。(学識経験者)

② 消費者啓発について

- ・ 相談員一人のような小規模の消費生活センターもたくさんあり、そのようなセンターこそ電気通信事業者からの情報・資料が必要とされているので、情報・資料を小規模の消費生活センターにも提供いただきたい。(消費生活センター)
- ・ 成人年齢引き下げに伴い、若年者への消費者教育に力を入れなければならないと考えている。事業者においても若年者への勧誘・営業の際には、フィルタリングも含めて、丁寧に分かりやすく説明をいただきたい。(消費生活センター)
- ・ 今後、より自己責任ということが問われ、消費者側も電気通信サービスに関する理解度を上げる時期になっているのではないかと考えられる。(事業者団体)
- ・ 青少年の安心・安全なネット利用については保護者の意識を高めることが重要であるが、誰がその意識を高めていくのか、国としても考えていただきたい。(事業者団体)

(以上)