

平成30年度近畿電気通信消費者支援連絡会（第20回）開催報告

1. 開催日時

平成30年9月27日（木） 13時30分から17時15分まで

2. 開催場所

大阪合同庁舎第1号館 第1別館

3. 議事

(1) 電気通信サービスの消費者保護に係る取組

- ・電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について
（総務省）
- ・電話相談における電気通信サービスに係る相談等の状況について
（公益社団法人全国消費生活相談員協会）
- ・固定電話のIP網への移行に関するNTT西日本の取り組み状況について
（西日本電信電話株式会社）
- ・MVNOの消費者保護への取り組みについて
（一般社団法人テレコムサービス協会MVNO委員会・消費者問ワーキンググループ）
- ・FVNO委員会の消費者に関する活動について説明があった。
（一般社団法人テレコムサービス協会FVNO委員会消費者関係タスクフォース）
- ・全携協の活動紹介について
（一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会）
- ・近畿総合通信局における消費者保護に係る取組について
（近畿総合通信局）

(2) 意見交換

- (3) その他 4K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
（近畿総合通信局）

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 訪問販売におけるトラブル

ア 事例概要

訪問販売において、通信機器を購入するとともに通信契約を行った。契約直後、勘違いに気付き、すべての契約解除を申し出たところ、事業者側に契約手続きの不備があることが判明した。

イ 論点

訪問販売における、通信機器購入と通信契約の契約解除については、特定商取

引法におけるクーリングオフと電気通信事業法における初期契約解除が混在するが、代理店において、その理解が不十分であった。

ウ 事業者回答

代理店には、サービスや販売方法別に、電通法を始めとする関係法令上必要な研修や手順書の展開等を実施し、これを遵守するよう指導しておりますが、本件を参考事例に、引き続き代理店指導に努めて参ります。

エ 総務省見解

特商法第26条の規定のとおり、電気通信事業法に該当する事項は、同法が適用されます。訪問販売、電話勧誘販売など特商法が適用される販売形態であっても、通信役務の提供に関するものは電気通信事業法が適用されます。

② プラン変更のつもりが光コラボの契約であった

ア 事例概要

勧誘電話に対して、NTTからだと思って、説明されるままに、パソコンを操作した。後日、送られてきた書類を見てNTTではないことが判明した。

イ 問題点

NTTの関係者と誤認させ、NTTのサービスと誤認するような営業が行われた。

ウ 事業者回答

現在、代理店に対して誤認防止のために、継続して改善指導を行っております。

エ 総務省見解

当省では、悪質な勧誘行為を繰り返している事実が確認できた場合には、業務改善命令も含めた厳しい措置を検討してまいります。

③ ケーブルテレビ事業者との契約解除について

ア 事例概要

訪問販売による説明を受けて、ケーブルテレビ事業者とテレビ、電話、インターネットを契約した。サービスが説明と異なるので解約を申し出たところ高額の請求があった。

イ 問題点

1枚の契約申込書で3つのサービスが契約されるにも関わらず、初期契約解除が出来るのは、インターネットとテレビのみ。電話は対象外である。また、インターネットとテレビでは、法律が異なるためわかりにくい。

ウ 事業者回答

固定通信の電話サービスは、電気通信事業法に定める初期契約解除制度の対象外となります。加入申込契約書は手続の煩雑さを減らす為、他のサービスと同一のものとしています。解約費は契約期間に関わらず定額です。違約金は、お申し

込みされたサービス種別により異なりますので、重要事項確認書の「違約金一覧」の対象サービス部分へ、○印等を記入してお客様へご確認いただいております。違約金の金額については、契約後に郵送する「契約内容確認書」であらためてご案内しております。

エ 総務省見解

有料放送役務については、「放送法」及び「有料放送分野の消費者保護ルールに関するガイドライン」において定めています。

ケーブルテレビ電話（以下「当該役務」といいます。）については、それ自体は初期契約解除の対象ではありませんが、初期契約解除対象役務と一体的に提供される場合、対象役務の初期契約解除の効果が直ちに及ぶものではないものの、当該役務の提供が、初期契約解除対象の役務なくしては成り立たない場合は、通常、初期契約解除後に当該サービスの契約を継続させてもその履行をすることができず債務不履行となり、結果的に当該サービスの契約も解除されるものと考えられます。

(2) 主な意見等

- 消費生活センターのご意見や他の事業者の話が聞けて問題点を共有し、意見交換でき、大変有意義でした。（消費生活センター）
- 意見交換の時間を可能な限り長くしてほしい。（消費生活センター）
- 相談事例について、業者の見解が知れて、参考になりました。（事業者）
- あまり時間が無く、深い意見交換が出来なかったことが少し残念です。（事業者）