

平成30年度中国地方電気通信消費者支援連絡会（第19回）開催報告

1 開催日時

平成30年8月31日（金） 13時から16時10分まで

2 開催場所

松江テルサ 大会議室

3 議事

- (1) 中国地方電気通信消費者支援連絡会開催要綱の改正について
- (2) 電気通信サービスの消費者保護に係る取組説明
- (3) 意見交換
- (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

- ① 認知症気味の高齢者に対する短期間のスマートフォン等とフィーチャーフォンの契約について

- ア 事例概要

独居、認知症気味の75歳の者がフィーチャーフォンからフィーチャーフォンへの機種変更を希望していたが、スマートフォンへの変更とWi-Fiルータの契約となった。スマートフォンが使いこせないことからスマートフォン等を契約したまま、再度、フィーチャーフォンを契約している。

- イ 事業者への要望等

高齢者が短期間にスマートフォンとフィーチャーフォンを契約している。トラブルを防止する手立て（ショップ間における契約情報の共有等、重複契約を防止するチェック機能等）ができないか。

- ウ 事業者回答

65歳以上の高齢者の契約に際しては、メールや通話等の基本操作についての確認や専用のガイドブックの提供、紙による契約書類の交付等、適合性の原則に配慮している。

スマートフォンとフィーチャーフォンの契約が別々のショップであった。ショップでは色々配慮、注意を払いながら販売活動をしている。ショップにおいて契約者個々の契約情報の確認はできると思うが、認知症気味である等の様子がうかがえない場合、確認には至れない、難しいと思う。事後、契約時の状況を確認し、個別対応している。

- ② 利用者契約における利用期間拘束について

- ア 事例概要

スマートフォンの契約において、2年以内の解約の場合、解約金が発生するので、2年目の契約満了日の翌日に解約したところ1か月分の基本使用料等を

請求された。

イ 事業者への要望等

消費者が「更新期間中は基本使用料等が発生しない」と錯誤している。説明、説明方法の改善、また、基本使用料等は日割計算としてほしい。

ウ 事業者回答

契約時、重要事項説明書により説明しているほか、ホームページの参照等も案内している。

※『モバイル通信市場の公正競争促進に向けて措置すべき事項について』に係る取組状況について、「検討中」旨、説明あり。

(2) 主な意見等

- ショップを異にする契約に係る相談も多い。高齢者等に限らず、直近の契約履歴を確認いただければ、トラブル防止のみならず優良なサービスとなるのではないか。(消費生活センター)
- 契約の希望が強い場合、事業者としては断れない。また、ショップの場合、契約希望者への配慮も必要となる。(事業者)
- 知的に障がいがある者、と明らかに判る者からの契約、それが多重債務につながる事例もある。事業者にはこのような事実があることを知ってほしい。人権等、色々な問題が絡むと思うが、トラブル防止策を検討してほしい。(消費生活センター)
- 代理店(ショップ)及び事業者が契約者個々の契約状況(どういった契約をしているか)を把握できるようにしておかないと、この種の問題はなくなるのではないか。(座長)
- 利用者契約における利用期間拘束に係る消費者からの相談はたくさんある。要望として聴き、「機会(消費者支援連絡会等)の折、伝える」ほか、総務省への要望提案を促す等の対応をしている。(消費生活センター)