

平成 30 年度 信越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 31 年 1 月 30 日（水） 13 時 30 分～16 時 30 分まで

2 開催場所

長野第 1 合同庁舎 4 階共用会議室（長野県長野市）

3 議事

- (1) 消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合について（総務省）
- (2) 消費者保護ルールの検証に関する WG について（総務省）
- (3) 迷惑メール白書について（日本データ通信協会）
- (4) 信越総合通信局の取組（総務省）
- (5) FVNO 委員会の取組（テレサ協（FVNO 委員会））
- (6) MVNO 委員会の取組（テレサ協（MVNO 委員会））
- (7) PSTNマイグレについて（NTT東）
- (8) 相談事例

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 スマートフォン契約の確認措置について

ア 事例概要

携帯電話ショップで自宅住所の電波状況を確認の上、大丈夫であると回答を得てスマートフォンの通信契約と本体の割賦購入契約をしたが、自宅内で電話が繋がりにくい。申出により電波増幅器（レピータ）を送付されたものの、当該機器の至近以外は繋がりにくい。委託業者が来訪、前述同様の電波状況を確認し、調査報告をあげると言ったものしばらく連絡がなく、問い合わせると、発信や受信の履歴調査で 3 週間必要との返答。

イ 論点

確認措置適用の基準がわかりにくい。また、同措置の手続きに期間を要する（使用不可期間が長い）場合、期間の妥当性も含め消費者利益の点で問題はないか。

ウ 事業者回答

契約後に自宅の電波状況が不十分であった場合、8 日以内の申告により、専用のサポートプランに基づき 24 時間以内に日程調整を行った上、自宅の電波調査を実施し、必要に応じて改善機器を設置している。（電波調査は通常 1 日で終了。）電波状況は契約者とその場で確認するが、当該機器でも改善されない場合、基地局調整を実施することもある。その場合、数週間必要となることを事前に了承を得た上で実施している。電波調査の完了から 8 日以内に契約の販売店へ申告することで、確認措置の対象となる。

エ 総務省及び座長見解

事業者には引き続き問い合わせ先の明確化に努めるとともに、可能な限り早期の対応を望む。（座長）

② スマホの解約について

ア 事例概要

スマホの解約を申し出たら、2年縛りの契約解除料以外に、利用期間が2年未満の解約という理由で、短期契約解除料として2万円を請求された。契約書や重要事項説明書には当該解除料の記載は何もなく、契約時に説明も受けていない。契約したショップは既に閉鎖されており、解約手続きに別のショップへ出向いたが、そこから本部への連絡の際「短期契約解除料についての説明が記載してある書面は貰っていない。」と申し出たところ、「これから送るのでそれを見てほしい。契約時に説明があったとかなかったとか、書面を貰ったとか貰っていないとかではなく、短期契約解除料を支払わないと解約は出来ない。」と言われた。請求に納得出来ないが、支払わなければならないか。

イ 論点

短期契約解除料について、契約書や重要事項説明書等に記載がない。同解除料は、「シミュレーション表」に記載があるとのことだが、今後、重要事項説明書や契約書に記載する必要があるのではないか。

ウ 事業者回答

本事例の解除料は、期間限定で実施した「スマホ一括販売特典」キャンペーンの特典に係る解除料。これについては、お客様に交付した契約書面（料金のご案内）に記載している。当社コールセンターとお客様相談室の案内において、この点を正しくお伝えできなかった事については、お手数をお掛けした。引き続き、契約時の重要事項の説明徹底に努めて参りたい。

エ 総務省及び座長見解

ガイドラインにおいて、電気通信事業者は、電気通信役務契約が成立したときは、遅滞なく、利用者に対し、その利用者の個別の契約内容を明らかにした書面（契約書面）を交付するよう義務付けており、経済上の利益の提供に関する事項も記載事項の1つとなっている。その記載事項として、端末代金の割引であっても、電気通信役務契約を所定期間内に解除すると違約金が生じるものについては、当該条件の内容等の記載が必要。（総務省）

事業者から契約書面は交付されているものの、説明が不十分であったと思う。事業者は重要事項説明のチェックシート等を使用して契約内容を説明しているが、消費生活センターも重要事項説明のチェックシートがあることを前提として相談対応をして欲しい。（座長）

③ 大手通信事業者と誤認させる契約について

ア 事例概要

「新しいサービスが始まる。インターネット込みで安くなる」と大手通信事業者の代行業者を名乗った電話があり、契約中の事業者だと思ったので（承諾の上転用番号を取得し）書類を送って欲しいと頼んだ。しかし、届いた契約書は契約中の事業者からではなく、契約期間も5年間と、全く説明されていない内容のものであり、契約書が届いた日に初期契約解除通知を出し連絡もした。請求書が届いたが、何の請求なのか内訳もなく納得がいかない。

イ 論点

代理店からの勧誘時の事業者名の伝え方等に問題があるのではないか。

ウ 事業者回答

契約期間と解約金については、法に則り勧誘時の必須説明事項として代理店を指導しており、勧誘録音確認のチェック項目としている。
当該代理店は、1回目の通話の冒頭、代理店名は正しく名乗り、大手事業者の代行業者とは言わなかったものの、続く説明は現行サービスのプラン変更であると誤認を招くものであり、また当社の立ち位置を「大手通信事業者の認定事業者」と説明するなど（事実と異なる）甚だ不適切な内容であり、他にも同様の勧誘があったため、取次活動を停止させている。
今後このような事態が起きぬよう、他の代理店に対しても厳正な指導と措置を行っていく。

エ 総務省及び座長見解

契約期間は重要事項説明。事業者側で消費者に正しく伝えることが重要であり、違反の場合は厳しい対応を望む。（座長）

(2) 主な意見等

・高齢者対応についての対応状況照会に対する各社回答。

A社：年齢に関わらず、勧誘の際には理解度を把握しながら専門用語を使用せず平易な言葉で説明をしている。場合によってはご家族の同意を得る、お客様に復唱をしていただいで理解してもらう等工夫をしている。また、未成年の場合は、保護者にも確認をする等工夫をしている。

B社：他社と同様。電話勧誘の場合は言った言わないの問題がある。手続き上直ちに回線を提供できないこともあり、契約書の資料を送付し、その中に具体的な手続きや連絡先等を記載している。ご家族への確認も行うようにしてい

るが、家族がいない、又、契約者本人から「信用できないのか。」と言われるなど元気な高齢者の方もおられるので、あくまで確認が取れた場合は家族確認をしている。

C社：各社同様丁寧な説明に努めている。ただ、その場で理解しても、家に帰った後に疑問を感じる場合はある。携帯電話の場合、同月にタブレットなど2回線以上契約で65歳以上、光の場合は65歳以上の方全てを対象にコールセンターから改めて契約の意思確認をしており、その際に家族の反対等お客様都合による場合も含め、解約を申し出られた場合はキャンセルに応じている。

D社：「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」+社内のガイドラインを作成している。年齢問わず誤解のないように説明している、2営業日以内に後確認をしている。

・優良代理店の優遇制度はあるか（座長から確認）

各社とも特段の制度はない。苦情やクレームの発生度合いでペナルティはある。全携協としては「安心ショップ認定制度」を設けている。