

平成30年度関東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2月1日（金）13：30～17：00

2. 開催場所

九段第3合同庁舎 11階 共用会議室

3. 参加者

座長：川地明治大学法学部教授

消費者支援機関：関東地域の消費生活センター等13機関及び消費者団体等2団体

電気通信事業者：5社

電気通信事業者団体：4団体

総務省：総務本省2名、関東総合通信局情報通信部長及び電気通信事業課4名

4. 議事

(1) 説明事項

ア モバイルサービス等の適正化に向けた取組について

イ 平成30年度上半期消費者保護ルール実施状況のモニタリングの結果等（概要）

ウ 迷惑メール白書2018のご紹介 他

エ 関東総合通信局における消費者保護の取組み

オ FVNO委員会の消費者に関する活動

カ MVNOの実効速度計測及び広告表示

キ キャリアショップ店頭における苦情の状況(2018年上期)

ク 全携協の取組みについて

ケ 電気通信事業分野のユニバーサルサービス制度について

(2) 電気通信分野における消費者問題の状況（相談事例）

(3) 特別講演

テーマ 「電気通信サービスにおける消費者保護」

講演者 明治大学 法学部教授 川地宏行

質疑応答

5. 概要

(1) 説明

ア モバイルサービス等の適正化に向けた取組について

総務省(消費者行政第一課)から説明した。

イ 平成30年度上半期消費者保護ルール実施状況のモニタリングの結果等（概要）

総務省(消費者行政第一課)から説明した。

ウ 迷惑メール白書2018のご紹介 他

日本データ通信協会から説明した。

エ 関東総合通信局における消費者保護の取組み

総務省(関東総合通信局電気通信事業課)から説明した。

- オ FVNO委員会の消費者に関する活動
FVNO委員会から説明した。
- カ MVNOの実効速度計測及び広告表示
MVNO委員会から説明した。
- キ キャリアショップ店頭における苦情の状況(2018年上期)
全携協から説明した。
- ク 全携協の取組みについて
全携協から説明した。
- ケ 電気通信事業分野のユニバーサルサービス制度について
電気通信事業者協会から説明した。

(2) 相談事例

【相談概要1】

他社からスマホ契約を乗り換えるため、当該店へ出向いた。スマホの陳列棚は見ずに店員に「安くスマホを乗り換えたい」と伝えたところ、当該端末(スマホ)を勧められた。「本日は“おとくデー”なので、無料で同一端末を2台持てて、1台持つより安くなる」と説明されたので、2台持つ必要性はなかったが安くなるのならばと思い、同意した。翌月、利用料金の引き落としを確認すると高額だったので、携帯電話会社のカスタマーセンターへ連絡すると2台分の料金が発生していることが判明した。話が違うと伝えると、店舗へ連絡するよういわれた。店舗は、契約時に説明した契約内容なので、対応しないと言われた。2台目のスマホは使わずに箱に入ったままである。という事例。

⇒ 2台持つと安くなるということについては、お客様がどうしても安く使いたいという申し出から、おそらく商談が始まったのだと思います。その時行われているキャンペーン、事業者側のキャンペーンまたはお店独自のキャンペーンなどを組み合わせると実際に安くなるというケースがあります。大体2年間、ランニングコストも含めてトータルを比較すると、確かに安くなるケースはあります。その部分についてはわかりやすくご説明をすることで、本件では残念ですがその部分が上手く伝わってなかったのがこの事案であろうと考えております。我々としてもそういったところをきちんとご理解いただけるようにとお伝えするよう指導はさせて頂いているのですが、これとこれとあれとあれを組み合わせるとこうなります、というのは分かりづらいというのは、こちらとしても承知しております。もしそういった部分を必要としないお客様にあっては、通常の1台の契約というのを勧めるといったことはあります。そういった部分も含めて今後、周知していければと考えております。ゼロ円の表記のことですが、通信役務の契約書の方には端末代の記載はなかったと思います。とのコメントがあった。

【相談概要2】

昨年10月初めに大手電気通信事業者の代理店を名乗り、光回線のオプションサービスの電話勧誘があった。妻が対応したがよく分からないので電話を切ろうとしたら、話だけ聞いてくれればいいと言われ話を聞いた。返事は1ヶ月後に再度連絡すると言われ、最後に名前を聞かれた。その業者から「引き続いて契約の方はよろしいでしょうか。」と1ヶ月近く経ってから電話が来た。ご主人が契約した覚えはないと伝えると契約は成立しているとの一点張りだった。妻に確認すると、最初に電話があった4日後に妻宛に書面が届いていたが契約した覚えは無く、放置していたとの事だった。大手電気通信事業者に確認すると、オプションサービスとして、24時間無料の出張修理、オフィス関係サポートプラン、データ預かりOGBの契約がされていると言われ、月々〇〇円かかると言われた。事業者でもない者に、業務用のオプションサービスを勧めるなど納得がいかない。という事例。

⇒ 現在、代理店の電話勧誘については、事業所ユーザをターゲットとして実施しており、勧奨に際しては、利用用途やサービス概要をご説明の上、ご納得いただいたお客様に販売しております。また、お客様に対しては必ず電話で申し込み意思を確認の上、申し込みが完了する旨を説明し、受注としております。

電話勧奨時には、対応いただいているお客様が契約者ご本人であるか、法人名義であれば決裁権を持っている担当者であるかを必ず確認しております。

お申し込みを頂いたお客様に対しては、電話で説明したサービス内容や月額利用料等を記載したサンクスレター（申し込み確認書面）とは別に、開通のご案内を送付し、お客様との認識相違がないよう努めております。今後も、お客様にご理解いただけるよう、丁寧な説明に努めます。とのコメントがあった。

【相談概要3】

昨年11月10日に、複数社の格安スマホを取り扱っている店舗に出向き、機種本体と月額利用料2,***円のスマートフォンの通信契約を結んだ。支払いはクレジットカードを登録した。その際、代理店からオプションとして「ビデオ見放題サービス31日間無料」と「音楽ストリーミングサービス30日間無料」を勧められ申込んだ。申込時には、「オプション契約は、12月8日までに解約すれば料金はかからない」と言われ、12月上旬に店舗に出向き、オプション契約の解約手続きをした。

ところが解約後、ビデオ見放題サービス2,***円と音楽ストリーミングサービス9**円、その他にも不明な請求5**円がずっと続いている。購入店舗に電話しても「現在使われていない」と音声案内が流れ、直接出向いたら閉店していた。今迄支払った分の取戻しは求めないが、今後のオプションサービスの請求を止めたい。どうしたら良いか。という事例。

⇒ 代理店独自オプションについて、弊社マニュアルには、「代理店様が弊社のサービスと一緒に独自サービス・オプションを販売する場合は代理店様自身で書面を交付する義務があります。」と記載し、独自オプションを記載した書面を消費者に交付するよう求めております。

代理店の廃業・倒産等で連絡が取れなくなった場合には、本事例と同様に事業者として、交付された書面をもとにしたサービス提供元への確認・対応をいたします。

また、代理店が提供するオプションについて逐一把握・統制する意図ではありませんが、可能な範囲で各代理店の独自オプションの現状把握および、入退会フローの確認を実施し再発防止に努めます。とのコメントがあった。

(3) 特別講演

明治大学 法学部教授 川地宏行(当電気通信消費者支援連絡会座長)から、「電気通信サービスにおける消費者保護」のテーマで講演を行った。