

## 平成30年度下半期四国電気通信消費者支援連絡会（第20回）開催報告

### 1 日時

平成31年2月13日（水）13時30分～16時30分

### 2 場所

四国総合通信局201会議室

### 3 議事

- (1) ご講演「民法改正について～成人年齢引下げの影響を中心に～」
- (2) 電気通信事業分野に係る消費者保護の取組
  - (ア) 第6回モニタリング会合、消費者保護ルールの検証に関するWGについて
  - (イ) 迷惑メール白書について
  - (ウ) 四国総合通信局の取組について
  - (エ) FVNO委員会の取組について
  - (オ) MVNO委員会の取組について
  - (カ) 全携協の取組について
- (3) 電気通信サービス相談事例等に関する意見交換
- (4) その他
  - (ア) IoT機器調査及び利用者への注意喚起の取組「NOTICE」の実施について

### 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 光回線（光卸回線）の勧誘時の不実告知について
    - ア 事例概要
      - ・大手通信事業者の関連会社と名乗り、不安を煽るような虚偽説明の勧誘があり契約してしまった。解約するためには高額の違約金が必要とのことであった。
      - ・契約出来ない地域にも勧誘の電話がある。
    - イ 論点
      - ・依然として、消費者が大手通信事業者と誤認するような勧誘や虚偽説明による強引な勧誘がされている。
    - ウ 事業者回答
      - ・代理店の勧誘内容にチェック項目を設け、違反があれば改善指示や取次ぎ停止の措置を行うなど、代理店指導の取組が紹介された。
      - ・契約出来ない地域かどうかは確認するようにはしていたが、さらに周知徹底を行うとの回答があった。

## ② 携帯電話の解約手続きについて

### ア 事例概要

- ・窓口で、契約者本人の来店が難しいことを伝えしたが、「本人でないと解約できない」と説明を受けた。

### イ 論点

- ・本人以外でも解約することは可能であり説明と食い違う点。また、対応記録に齟齬がある。

### ウ 事業者回答

- ・代理人が手続きを行う場合の必要書類について紹介があった。また、契約確認を行った場合は、対応記録を残し認識の齟齬が生じないようにしていると回答があった。

## (2) 主な意見等

- ・初期契約解除の際に工事費が発生するトラブルを防ぐために、工事日は契約書面受領日から8日を超える日に設定をお願いしたい。(消費生活センター)
- ・高齢者の方には、十分な説明をお願いしたい。(消費生活センター)
- ・概念はなくとも、現場では仮契約という言葉が多々使われているように思われる。(学識経験者)