

## 平成30年度九州電気通信消費者支援連絡会（下期）開催報告

### 1. 開催日時

平成31年2月22日（金） 13時から16時まで

### 2. 開催場所

くまもと森都心プラザ 6階A・B会議室

### 3. 議事

#### （1）消費者保護の取組説明

- ①モバイルサービス等の適正化に向けた取組について
- ②電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について
- ③九州総合通信局における消費者保護に係る取組
- ④迷惑メール白書について
- ⑤全携協の取組みについて
- ⑥FVNO委員会の消費者に関する活動
- ⑦MVNOの実効速度計測及び広告表示

#### （2）消費生活センターからの相談事例に関する意見交換

### 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固定通信サービスの相談事例

##### ア 事例概要

インターネット料金が安くなると電話勧誘され、電話回線契約者の息子が手続きしたところ、携帯電話会社の光回線に変わっていた。また、大手電話会社の関連会社と名乗る事業者から、元の大手電話会社に回線を戻し、解約料も負担するとの電話があり、手続きを頼んだところ、知らない事業者から「利用申込ありがとうございます」との封書が届いた。

##### イ 問題点

- ・特に電話勧誘においては耳からの情報のみで契約が成立してしまうため、消費者に誤解が生まれやすい。
- ・電話回線契約者と電話時の対応者が異なる場合もあり、よく分からないまま契約してしまうケースが見られる。

## ウ 事業者回答

- ・勧誘時での説明に加えて後確認を行い、利用環境のヒアリングや、新しい契約に変わってどのような契約になるのかなどの確認を行っている。また、申込内容を確認できる書面を遅滞なく送付しており、総合的に確認いただける環境を整えるよう努めている。
- ・電話回線契約者であるかの確認だけでなく、実際の使用状況なども詳しくヒアリングするようにしている。また、他社の光コラボサービスを利用されていると判明した場合には、複数の事業者が絡み、複雑な手続きが発生するため、理解することが難しくなることが懸念されることから、原則として勧誘を禁止している。

## ②移動通信サービスの相談事例

### ア 事例概要

高齢夫婦が、通販事業者の折込広告を見てスマートフォンへ機種変更した。後日、通信事業者でも通販事業者でもない業者が来訪し、スマートフォンの使い方をレクチャーされ、1台につき1万円の請求を受け、納得できない。通信契約についての重要事項説明も受けておらず、翌月の請求額と広告表示の月額が異なっており、請求先も別の会社だった。

### イ 問題点

- ・広告主である通販事業者は通信事業者の代理店となるため、訪問事業者には説明義務を徹底させるべき。

## ウ 事業者回答

- ・訪問サービスについては、通販事業者が一体として提供しているサービスであり、台数分の料金がかかってしまうものである。また、訪問サービスに伺った業者は、通販事業者が業務委託をしている会社である。通販事業者を経由する場合、高齢者の利用が多いことから、特に分かりやすい表示や説明に努めているが、通販事業者と協議のうえ、改善に努めたい。

## (2) その他の意見等

- 通信事業者も努力しているとは思いますが、現状として電話勧誘で説明されても、契約内容を十分に理解していない消費者が多い。書面が届いた時点で後確認を行うなど、より改善に努めてほしい。(消費生活センター)
- アナログ戻しについて電話勧誘がされていることが一般的に認知されていることもあり、その話をトリガーにして、自社のオプションサービスを付けるといった事業者や代理店がいると聞いている。どこの事業者がどういう形でアプローチしているのかといった事実確認をして対処するしかないと思う。(事業者)