

平成30年度近畿電気通信消費者支援連絡会（第21回）開催報告

1. 開催日時

平成31年3月6日（水） 13時30分から17時20分まで

2. 開催場所

大阪合同庁舎第1号館 第1別館

3. 議事

(1) 電気通信サービスの消費者保護に係る取組

- ・電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について
（総務省）
- ・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）
- ・迷惑メール白書2018のご紹介ほか
（総務省・一般財団法人日本データ通信協会）
- ・IoT機器調査及び利用者への注意喚起の取組「NOTICE」について
（近畿総合通信局）
- ・電気通信サービスに係る相談等の状況について
（公益社団法人全国消費生活相談員協会）
- ・MVNOの実効速度計測及び広告表示について
（一般社団法人テレコムサービス協会MVNO委員会・消費者問ワーキンググループ）
- ・FVNO委員会の消費者に関する活動について
（一般社団法人テレコムサービス協会FVNO委員会消費者関係タスクフォース）
- ・キャリアショップ店頭における苦情の状況（2018年 上期）
（一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会）
- ・全携協の取組みについて
（一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会）
- ・近畿総合通信局における消費者保護に係る取組について
（近畿総合通信局）

(2) 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 光コラボ解約に関するトラブルについて
ア 事例概要

光コラボを解約すると電話番号が変わる旨の説明を受けておらず、同じ電話番号を使用するためには、高額な費用が生じる必要があった。

イ 問題点

解約すると電話番号が変わることの説明が、契約時になかった。
同じ電話番号を使うために、高い費用がかかる。

ウ 事業者回答

「解約した際に電話番号が変わる」旨の説明は必須事項としております。
しかしながら、お電話によるご説明のため、お客様に十分なお認識を与えるに至っていないことが問題と考えております。現在は当社の全ての代理店様における新規勧奨を恒常的に停止しております。
なお本件は従前から指摘のあるとおり、「事業者変更」の開始に伴い解消されるものと考えております。

エ 総務省見解

卸先事業者から他の卸先事業者又はNTT東西への事業者変更にあたっては、利用しているひかり電話の電話番号を継続して利用できない、光回線の廃止・新設の工事が必要となるといった課題が指摘されていたことから、この課題の解決について検討するため、総務省では「NTT東西の卸売サービスのあり方についてのタスクフォース」を開催し、平成30年8月に報告書がとりまとめられたところです。
本報告書によると「卸売サービスについて、利用者の利便性を高めるため、電話番号及び光回線の継続利用を可能とする形式で、卸先事業者の変更を可能とすることが適当である。」とされております。
報告書を踏まえ、総務省、NTT東西、卸先事業者等の関係者において、「事業者変更」の導入に向けた必要な取り組みを進めてまいります。

② 訪問販売におけるトラブルについて

ア 事例概要

異なる代理店から短期間に立て続けに訪問販売があり、同一の通信事業者が提供する電気通信役務を3回線契約してしまった。

イ 問題点

光回線の契約が複数になっていることについて、チェック機能はないのか。
複数回線を契約していることを理解していない相談者に対して適合性の原則に基づく説明がされているのか。

ウ 事業者回答

複数回線の契約を必要とされているお客様もいらっしゃることから、特段の制限はしておりません。
ただし、2回線目の契約が検知された時点で、お客様に確認のレターを送付して意思確認をとっております。

エ 総務省見解

「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」において、高齢者、障害者、未成年等のように特に配慮が必要と考えられる利用者に対しては当初契約する意思がなかった電気通信役務について勧誘等をする場合に利用者がその利用実態等に対応した料金プラン等を選択できるよう適切に説明を行うことが求められるほか、当該利用者の利用実態等を踏まえて、十分に契約内容を理解し、その役務を必要とするかも含め、利用者が適切に判断できるよう説明することが求められており、電気通信事業者等がガイドラインに違反する行為がある場合、その内容、性質、影響の範囲等を総合的に勘案し、行政指導等の対応をしております。

③ 法人契約に関するトラブルについて

ア 事例概要

これまで契約している光回線事業者の代理店から電話営業があり、回線も料金もほぼ同じままで便利に使えるという契約への変更を勧められて契約。

廃業した場合は解約しても違約金は掛からないが、自己都合の解約は高額な違約金が発生することを後になって知った。

イ 問題点

実質、消費者と変わらない零細事業者への法人契約勧誘について、契約内容の説明不足が見られる。

ウ 事業者回答

本サービスの販売は、事業所ユーザをターゲットとしております。

また代理店は主に電話にて販売勧奨を行っていることから、本サービスの契約については、利用用途、サービス概要、利用料、及び解約金等の説明をおこなっており、ご納得いただいた上でお客様に販売しております。

勧誘時の説明や書面の送付等、お客様対応に際しては一般消費者、事業所ユーザでお客様区別することなくお客様対応を実施するよう代理店を指導しております。

エ 総務省見解

「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」では法人であっても個人名義の契約は法人契約に該当されないとされており、また法人名義であっても、実際には個人の家庭用として電気通信役務が用いられている場合は、法人契約とならないと記載されております。

(2) 主な意見等

○繰り返し事業者とこういう機会を持つことが重要と思う。(消費生活センター)

○時間が不足しているように感じる。事例についてももう少し絞って話をしてもよいのではないかと考える。(消費生活センター)

- 他社様の事例においても、自社サービスを振り返る上での気づきを与えていただけた。
(事業者)
- 意見交換の時間をもっと多くしてほしい。(事業者)