

令和元年度上半期四国電気通信消費者支援連絡会（第21回）開催報告

1 日時

令和元年7月18日（木）13時30分～16時30分

2 場所

サンポートホール高松61会議室

3 議事

(1) 電気通信事業分野に係る消費者保護の取組

- (ア) 平成30年度消費者保護ルール実施状況モニタリングの結果等
- (イ) 全携協の取組みについて
- (ウ) MVNO委員会の取組について
- (エ) FVNO委員会の取組について

(2) 電気通信サービス相談事例等に関する意見交換

(3) その他

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 強制退会になった光卸サービスの電話番号について

ア 事例概要

- ・料金滞納により強制退会（約定解除）となったため、変更予定だった事業者の光電話で元の電話番号が引き継げない。

イ 論点

- ・光卸サービス契約時において、契約事業者の変更や退会に係る電話番号の取扱いについて、消費者が理解出来ていないことが多いのではないか。

ウ 事業者回答

- ・料金未納が発生しても即座に強制退会とはならず、通知や告知等を行った際に電話番号の取扱い等、必要な注意喚起も行っている。
- ・利用者の利便性を高めるため、7月1日より「事業者変更」の手続きが開始されている。

② キャッシュバックキャンペーンでの追加（新規）契約について

ア 事例概要

- ・キャンペーンに惹きつけられ契約をしたが、利用料金が無料である等契約内容を誤解していた。

イ 論点

- ・キャンペーンの内容や重要事項の説明が十分出来ていないのではないか。
- ・本人の利用実態に応じた提案がなされているか。

ウ 事業者回答

- ・高齢者に対しては、適合性の原則に則り、しっかりと説明を行っていく。
- ・契約はその利用や目的があってすべきというのが大前提であり、そのことを販売代理店にも改めて確認している。

③ 高齢者に対する複数のプロバイダ契約について

ア 事例概要

- ・高齢の父は、通信事業者の電話勧誘を受け、理解できないまま複数の契約をしていたことがあり、解約等の手続きを行った経緯がある。
- ・数年経った先日、債権回収業者から突然インターネット回線料金の債権譲渡通知が届いた。

イ 論点

- ・高齢者に対して、適合性の原則に照らした十分な説明と契約意思の確認が出来ていたのか。
- ・一世帯に複数のインターネット契約があること自体が不自然であり、事業者間で情報共有することで防げないものか。

ウ 事業者回答

- ・お客様に現在のインターネットの利用状況を確認して提案しているが、事業者間で契約に係る情報共有を行うことはできない。
- ・消費者保護ルールやガイドラインを遵守し、契約内容の説明をより丁寧に行うよう取組んでいく。

(2) 主な意見等

- ・高齢者への丁寧な説明と同様に、初めて契約を行う若い方にも適合性の原則に照らして、適切な説明をお願いしたい。(消費生活センター)
- ・成人年齢の引下げが迫っている。事業者や販売店においても18歳で行為能力を獲得する若い方が増える点に留意し、契約の適正化に取り組んでいただきたい。(学識経験者)