

令和元年度 信越電気通信消費者支援連絡会（第21回）開催報告

1 開催日時

平成元年7月22日（月） 13時30分～16時30分まで

2 開催場所

新潟ユニゾンプラザ 特別会議室

〒950-0994 新潟県新潟市中央区上所 2-2-2

TEL 025-281-5511

URL <http://www.unisonplaza.jp/>

3 議事

- (1) 管内における消費者保護の取組について（総務省）
- (2) 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）
- (3) 全携協の取組について（全国携帯電話販売代理店協会）
- (4) MVNO委員会の取組について（テレコムサービス協会（MVNO委員会））
- (5) FVNO委員会等の取組について（テレコムサービス協会（FVNO委員会））
- (6) 相談事例
- (7) 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 販売代理店等による光回線の電話勧誘について

ア 事例概要

大手通信会社の代理店と名乗るものから、今より費用が安くなると光回線の電話勧誘を受けて契約したが実際には安くなっておらず、工事費やキャッシュバックについても事前説明と異なっていた。

イ 論点

- ・電気通信事業者の販売代理店に対する指導について（事業者）
- ・自己の名称を告げない勧誘について（総務省）
- ・個人事業主に対する消費者保護関連規程の関係について（総務省）

ウ 事業者回答

- ・代理店にはマニュアルを用いて適正な営業活動を実施するよう指導している。
- ・よせられた苦情をもとに代理店に改善指導、注意喚起を実施している。

エ 総務省見解

- ・利用者利益の保護を強化するため本年5月に電気通信事業法を改正し、電気通信事業者又は販売代理店について、通信サービスの勧誘に先立って①「自己の氏名又は名称」、②「当該勧誘に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者の氏名又は名称」、③「勧誘である旨」を告げない勧誘行為を禁止する。
- ・小規模な個人事業主については、交渉力及び情報量において電気通信事業者等と格差があると考えられるため、原則として消費者保護ルールの対象となる。

オ 弁護士見解

通信事業にはインフラとしての不可欠性や公益性が存する反面、現状の通信システムや契約内容が複雑多岐にわたることからすると、消費者・事業者の枠組みに拘泥することなく、情報の非対称性や交渉力の格差を踏まえた利用者保護を図る取り組みが必要と考える。

② 携帯電話料金に関する高齢者への説明について

ア 事例概要

高齢者が契約している携帯電話について、利用しているサービス・費用を理解していない。

イ 論点

- ・配慮が必要な高齢者に対する説明方法について（事業者）
- ・高齢者の保護規定について（総務省）
- ・不適切な業務実態がある販売代理店への対応について（総務省）

ウ 事業者回答

- ・65歳以上の高齢者にはサービスの内容が十分に理解されるよう、チェックシート等を用いてサービス内容が利用目的に合致しているか、月々の支払い金額の内訳を理解したかを確認している。
- ・より丁寧に対応するため、80歳以上の高齢者には契約時に家族の同席や同意を依頼している。

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、利用者の利用実態等を踏まえ、十分に契約内容を理解し、その役務を必要とするかどうかも含め、利用者が適切に判断できるような説明が求められる旨、記載するとともに、望ましい説明方法及び不適切な説明方法を例示している。
- ・販売代理店の不適切な業務是正の実効性を担保するため、本年5月に電気通信事業法を改正し、販売代理店に届出制度を導入する。

(2) 主な意見等

- 知的障がい者について、障害者手帳を持っているかは本人に確認はできないと承知しているが、接客をしていれば雰囲気ですら察しがつくと思うので、その場合は家族の同席を求める等して丁寧に対応して欲しい。(消費生活センター)