令和元年度近畿電気通信消費者支援連絡会（第22回）開催報告

1. 開催日時

令和元年9月4日（水） 13時30分から17時00分まで

2. 開催場所

大阪合同庁舎第一号館 第1別館大会議室

3. 議事

(1) 電気通信サービスの消費者保護に係る取組の説明

- ・電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について
（平成30年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングの結果等）【総務省】
- ・全携協の取組について
（キャリアショップ店頭における苦情の状況（2018年度 通期））
【全国携帯電話販売代理店協会】
- ・MVNO委員会の取組について（MVNO委員会の取組み報告）
【電気通信サービス向上推進協議会】
- ・FVNO委員会の取組について（FVNO委員会の消費者に関する活動）
【電気通信サービス向上推進協議会】
- ・FVNO委員会の取組について（光コラボの「事業者変更」の開始の経緯）
【NTT西日本、総務省】
- ・電気通信サービスに係る相談等の状況【全国消費生活相談員協会】
- ・電気通信事業法の一部を改正する法律の施行に伴う関係省令等の整備について
【総務省】
- ・近畿総合通信局の取組について【近畿総合通信局】

(2) 消費生活センターにおける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 口座情報の取扱いについて

ア 事例概要

I S Pに口座情報を伝えていないのに料金の引落があった。

イ 問題点

利用者が電話料金とのプロバイダ料金の合算請求の手続きをした覚えがない。

ウ 事業者回答

利用料金支払い方法については、口座引落、クレジットカード、回収代行の合算支払のいずれかを推奨しており、お客様がご自身の意思でいずれかを選択して

その登録を行う事になっているが、日を重ねてもお客様と連絡が取れない状況が続き、代理店担当者の独断で回収代行による合算支払いの登録を行っていた事が判明した。

勧誘・CS対応の如何に関わらず、お客様の意思確認に拠らない独断専行はあってはならず、当該代理店および担当者個人に厳重な注意指導を行った。

② キャリア決済におけるトラブルについて

ア 事例概要

身に覚えのない高額な取引がキャリア決済されていた。

イ 問題点

フィッシングメールを開き、キャリア決済の認証番号を入力してしまった。

ウ 事業者回答

キャリア決済の認証に必要なID/PWは利用者に管理義務がある。不正利用を防止するため「二段階認証」を導入している。

③ 高齢者に対する契約事項の説明について

ア 事例概要

携帯電話の期間拘束についてショップに質問に行ったところ、説明のないままにタブレット端末にチェックとサインをさせられ、スマートフォン、据え置き型Wi-Fiルーター、IP電話、通信契約、アクセサリを契約させられた。

イ 問題点

高齢者に対して半ば強引に契約の勧誘行為が行われている。特に視力が低下した高齢者はタブレットに表示された規約など読めない。店員は都合のいい部分だけを拡大して「ここにサインを」と言う。消費者はまさか自分に対してショップの店員が良くないことをしているとは思わず、言われるままサインをしてしまう。

ウ 事業者回答

本件は更新月の相談でご来店いただいた際に、機種変更の提案に同意いただいとお勧めしたと確認しているが、結果としてサービス内容をご理解いただけていなかった。

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」においては、高齢者、障がい者、未成年者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、まず、当初購入する意図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を選択できるよう、適切な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を行うことが求められています。

(2) 主な意見等

- 電話料金合算サービスについて、本当に消費者が理解して契約しているのか非常に不自然なところがあるので、回収代行事業者から加盟店に対して了承の取得方法を周知していただければありがたい。(消費生活センター)
- 電話勧誘によって意図しない契約変更が行われ、契約関係書面の送付が遅いため契約変更に気が付かず、そのままサービスを利用してしまう事案があった。契約関係書面は速やかに送付するようにお願いしたい。(消費生活センター)
- 高齢者は家の近くのショップに相談に行く。販売代理店届出制度が始まってでも代理店の対応が良くなるとは思えない。キャリアからしっかり指導してもらいたい。(消費生活センター)
- 高齢者はショップに行くと話聞いてもらえるのではないかという期待感がある。ショップも忙しいことはわかるのだが、何か手助けとなる対応をお願いしたい。(消費生活センター)
- キャリア決済の認証に必要なID/PWをお客様が意図せず第三者に流出させてしまった場合も、原則としてお客様に支払いをお願いするという考え方は変わっていない。(事業者)
- ショップでは80歳以上のお客様には、ご家族様に契約の同伴を推奨するなどの対応をしており、ホームページにも同伴を促す案内を掲載している。(事業者)