

2019年度沖縄電気通信消費者支援連絡会（第20回）開催報告

1 開催日時

令和元年9月10日（火） 13:30-17:00

2 開催場所

沖縄県体協スポーツ会館 会議室（那覇市）

3 参加者（構成員）

沖縄県内の消費生活センター等 5機関

事業者団体等 3団体

電気通信事業者 9社

総務省総合通信基盤局消費者行政第一課 1名

総務省沖縄総合通信事務所情報通信課 4名

4 議事

（1）総務省の取組について

（2）MVNO委員会の取組について

（3）FVNO委員会の取組について

（4）全携協の取り組み

（5）消費生活相談の状況

（6）意見交換

5 概要

（1）総務省の取組について

電気通信事業分野に係る消費者保護の取り組み（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）について総務省が説明を行った。

（2）MVNO委員会の取組について

MVNO委員会の取組について、事業者団体が説明を行った。

（3）FVNO委員会の取組について

FVNO委員会の取組について、事業者団体が説明を行った。

（4）全携協の取り組みについて

キャリアショップ店頭における苦情の状況（2018年度 通期）について事業者団体が説明を行った。

(5) 消費生活相談の状況

消費生活の相談状況について、沖縄県内の消費生活センター等が説明を行った。

(6) 意見交換

電気通信サービスに関する相談に対応する上で生じた疑問点等について、相談事例に基づき、質疑応答及び意見交換を行った。

主な発言は次のとおり。

【スミッシングによる被害について】

○消費生活センター等

→不正アクセスを事業者が感知した時の利用者への周知方法はどのように行っているのか。

→利用者は被害を受けないためにどのような予防策をとればいいのか。

→事業者は利用者が被害に遭わないためにどのような対策をとっているのか。

○電気通信事業者等

→利用者向けの注意喚起や、二段階認証の導入、不正アクセスと確認できた場合のアカウントロックなど、状況に応じて対策を講じている。

→利用者が普段使用しない環境からログインがあった場合、その旨通知メールを送っている。

→正しいIDパスワードを利用した場合、能動的に不正アクセスを感知することができない場合がある。

→オプション契約のセキュリティーサービスに加入して予防してもらうことを勧めている。

【光コラボ事業者と代理店の対応について】

○消費生活センター等

→電話で料金が安くなるといっていたが、オプション契約が付いて実際の請求が高額になっていた。代理店が行った契約内容の説明に不備があったのではないか。

→コラボ事業者に事実確認のため必要な代理店の連絡先を教えないと言われた。

→代理店への指導はどのように、どういう内容で行っているか。

○電気通信事業者等

→「電気通信事業法の消費者保護ルールのガイドライン」等の電気通信事業に係る法令及びガイドラインを遵守する規定になっている。

→電気通信事業者は代理店の指導をすべきと認識している。定期的に指導を行っているが、代理店の品質を確保すべく今後も行っていく。

→勧誘目的や販売店名、販売員の名前、連絡先等を明示的に伝えるよう、販売代理店に強く指導している。

→電話での申し込みの場合、書面を作成して郵送し、同封した同意書を返送して契約内容を理解してもらっている。

○総務省

→今般の電気通信事業法の改正においては、勧誘の形態にかかわらず、電気通信事業者又は届出媒介等業務受託者（販売代理店）が、電気通信役務の提供に関する契約の締結の勧誘に先立って、その相手方に対して自己（販売代理店が勧誘を行う場合にあっては、自己若しくは勧誘に係る電気通信役務を提供する電気通信事業者）の氏名若しくは名称又は勧誘である旨を告げずに勧誘する行為を禁止することで、勧誘の適正化が図られております。

当省に寄せられた苦情等は、事業者と情報共有するとともに、必要に応じて調査を行い、消費者保護規律に違反する事案が認められた場合には、その内容、性質、影響の範囲等を総合的に勘案し、行政指導を含め適切に対応してまいります。

【障がいを持つ方への対応について】

○消費生活センター等

→知的障がいの息子が独自で携帯電話とタブレットを契約した。障がい者との契約は対応を慎重に行う必要があるがどのように対応しているのか。

→同じグループ内で相談対応が違うことがあるのか。

→フィーチャーフォンとSIM無しのタブレットを同時に契約するいわゆる端末の抱き合わせ販売は行われているのか。

○事業者等

→こちらから障がいを持つ方の判断が難しい場合がある。個々の対応を心がけており、発覚した場合、それが契約後であっても丁寧に対応することになっている。

→療育手帳や身分証を提示してもらう等して判断に努めている。

→グループ会社も各社で責任を持って対応している。

→グループ内の相談窓口を一本化している。

→データ通信契約を望まない方などには通話の契約だけのフィーチャーフォンと自宅や公共にあるWIFIを使ってのタブレットを勧めるなどして通信料金を押さえるための方法として勧めている。

○総務省

「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る」としております。総務省では、本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行ってまいります。

【子供の利用で高額請求になった事案について】

○消費生活センター等

→スマホとタブレット(SIM無し)を契約して子供がタブレットを使用した。
タブレットでもキャリア決済ができることを気づかなかったために高額な請求が来て初めてわかった。このようなこともあるのか。

○事業者等

→電話番号の紐付けで端末によってキャリア決済ができる。
→利用者は暗証番号を設定して自分以外が容易に使用できないような対策をとってほしい。
→事業者も端末の利用者が子供であった場合、フィルタリングの設定などを説明する必要がある。

【スミッシングの対応について】

○消費生活センター等

→スミッシングの被害に遭い、携帯を解約するまで被害を受けた相談がある。
各社の不正利用の判断基準はどこにあるか。

○事業者等

→不正の判断基準は各社答えられない。悪意がある場合、その基準をクリアするようになるため。