

令和元年度九州電気通信消費者支援連絡会（上期）開催報告

1. 開催日時

令和元年9月20日（金） 13時から16時まで

2. 開催場所

九州総合通信局 10階会議室

3. 議事

(1) 消費者保護の取組説明

- ①電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について
- ②九州総合通信局における消費者保護に係る取組
- ③全携協の取組について
- ④MVNO委員会の取組について
- ⑤FVNO委員会の取組について
- ⑥電気通信サービスに係る相談等の状況

(2) 消費生活センターからの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移動通信サービスの相談事例

ア 事例概要

スマホに「ご利用料金が高額になっている」と携帯電話会社名でSMSが届いた。添付のURLに接続し、2段階認証をすると、身に覚えのない通販会社の約4万円のキャリア決済通知メールが届いた。通販会社に連絡し、身に覚えがないと主張したが、取消に応じてもらえなかった。携帯電話会社に相談したが、「2段階認証をされているため、利用規則に基づき支払ってもらおう」との回答だった。警察に相談したが「被害者は携帯電話会社だ」と言われた。支払わないといけないのか困っている。

イ 問題点

ネット詐欺の手口が巧妙化しており、不正利用の支払いをすべて消費者が負担するのは厳しいのではないかと考えられる。実質的に金銭的被害を被っているのは消費者である。

#### ウ 事業者回答

- ・ 2段階認証適用の促進や携帯電話会社を騙ったフィッシングメールやサイトへの注意喚起等を行っている。
- ・ これまで個別対応で補償を実施していたが、規約の見直しにより、フィッシング攻撃等による身に覚えのない決済被害の申告に対して、当該決済が不正に利用されたと判断した場合、当該金額を補償することとした。

### ②固定通信サービスの相談事例

#### ア 事例概要

「通信費が安くなる」等の電話勧誘を受け、契約したが、オプションが4つも追加されており、従前より安くなるとは言えない状況だった。消費生活センターから事業者へ連絡したところ、相談者の負担はなく、解約できることとなった。翌月に利用料金の不払いとして前月と当月分の請求書が届いたため、事業者を確認したところ、消費生活センターとのやりとりを記録していないようだった。

#### イ 問題点

説明不足（事業者変更の手続き、オプション追加、本当に安くなるか）及び勧誘対応記録の不備。

#### ウ 事業者回答

代理店の通話ログの確認を行ったところ、オプションの申込等についておおむね適正に説明していたが、申込者が70歳を超える高齢者にも関わらず、同居の親族に同意を得ていなかった。当該代理店は他の案件でも同様の瑕疵があったため、取次活動を停止させた。今回の指摘を厳粛に受け止め、適正な説明義務の遵守に努めたい。

### (2) その他の意見等

- キャリア決済被害について、事業者の相談窓口へ相談したところ、相談窓口にその情報が伝わるのが遅かったため、適切な対応方法を教えてもらうことができず、被害にあったケースもあったことから、相談窓口へは早めの周知をお願いしたい。（消費生活センター）
- キャリア決済の上限について、契約時にデフォルトで5万円に設定されているケースがあるが、契約書の事項に含まれないため、そのことを知らない消費者もいる。契約時に低い金額に設定する、もしくは使いたい人だけ自分で設定するよう対策すべきである。（消費生活センター）