

## 令和年度関東電気通信消費者支援連絡会（第21回）開催報告

### 1. 開催日時

令和元年9月13日（金）13：30～17：00

### 2. 開催場所

九段第3合同庁舎 11階 共用会議室

### 3. 参加者

座長：川地明治大学法学部教授

消費者支援機関：関東地域の消費生活センター等13機関及び消費者団体等2団体

電気通信事業者：5社

電気通信事業者団体：4団体

総務省：関東総合通信局情報通信部長及び電気通信事業課3名

### 4. 議事

#### (1) 説明事項

ア 電気通信事業分野に係る消費者保護の取組み  
（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）

イ 関東総合通信局における消費者保護の取組み

ウ キャリアショップ店頭における苦情の状況

エ MVNO委員会の取組み

オ FVNO委員会の消費者に関する活動  
光コラボの「事業者変更」の開始の経緯

カ 週末電話相談の前期分集計結果

#### (2) 電気通信分野における消費者問題の状況（相談事例）

#### (3) 意見交換（フリーディスカッション）

テーマ 「各電気通信事業者の事業者変更の手続きについて」

### 5. 概要

#### (1) 説明

ア 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（消費者行政第一課）から説明した。

イ 関東総合通信局における消費者保護の取組み

総務省（関東総合通信局電気通信事業課）から説明した。

ウ キャリアショップ店頭における苦情の状況

一般社団法人 全国携帯電話販売代理店協会から説明した。

エ MVNO委員会の取組み

オ FVNO委員会の消費者に関する活動

光コラボの「事業者変更」の開始の経緯

一般社団法人 テレコムサービス協会から説明した。

カ 週末電話相談の前期分集計結果

公益社団法人 全国消費生活相談員協会から説明した

(2) 相談事例

【相談概要 1】

光回線の契約意思がないにもかかわらず、販売代理店の「アナログの電話回線が使えなくなる」、「工事と光回線の契約は義務である」との説明により、契約を締結し、工事費を負担の上、以前よりも高額な通信料金の負担をしていたという事例

⇒ 電気通信事業者から、販売代理店の勧誘に問題がある場合、必要に応じて通話録音を確認するなど、事実関係を確認した上で指導を行い、改善が見られない場合は営業停止措置を行うほか、IP への移行に関してアナログ回線を利用している全てのお客様に対し、DMにより悪質な勧誘への注意を促している旨、コメントがあった。

【相談概要 2】

販売代理店において、フィーチャーフォンからスマートフォンへの機種変更に際し、高額な付属品 (SD カード) の契約について、機種変更に必要なものを誤認して割賦契約をしまい、その後の対応に不信感を抱き、機種変更を含むすべての契約を取り消したものの、実際には付属品の契約は取り消されていない事例

⇒ 電気通信事業者から、スマートフォンを初めて使用される方に対しては、相手の適性を踏まえて提案をし、商品やサービスを十分にご理解いただいた上で購入いただくのが当然の話であり、常々代理店とも話し合いをしてきたところだが、それが果たされていなかったということであれば再発防止を取り組んでいきたい旨、コメントがあった。

【相談概要 3】

販売代理店による電話勧誘において、「電気通信事業者 A のサービスを利用していますか」と尋ねた上で「カスタマーサポート」とだけ名乗り、電気通信事業者 A からの勧誘と誤認させ、「機器の交換の必要がある」、「料金が安くなる」と説明し、契約を締結していた事例

⇒ 電気通信事業者から、販売代理店に対しては電話勧誘の冒頭にて、代理店名、担当者名、勧誘するサービスおよび勧誘を目的とする旨の告知を義務付けているが、不要であると誤った認識を持つ販売代理店があることから、社内の教育とともに、販売代理店への指導を徹底し改善を図る旨、書面により回答があった。

(3) 意見交換 (フリーディスカッション)

テーマ 「各電気通信事業者の事業者変更の手続き」について、番号が変更となる際の契約者に対する確認方法、事業者変更承諾番号の発行手数料、変更申し込みから事業者変更完了までに要する期間、変更前後における ISP の利用意向の確認などについて意見交換を行った。