

令和年度関東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2年1月17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4名

4. 議事

(1) 説明事項

ア 電気通信サービスに関する消費者保護ルールの見直し等について

イ 関東総合通信局における消費者保護の取組み

ウ FVNO委員会の消費者に関する活動

エ 電気通信サービスに係る相談等の状況（2019年度上半期）

オ 電気通信サービスにおける消費生活相談の最近の傾向について

(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 「販売代理店届出制度について」

5. 概要

(1) 説明

ア 電気通信サービスに関する消費者保護ルールの見直し等について
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 FVNO委員会の消費者に関する活動
一般社団法人 テレコムサービス協会から説明した。

エ 電気通信サービスに係る相談等の状況（2019年度上半期）
公益社団法人全国消費生活相談員協会から説明した。

オ 電気通信サービスにおける消費生活相談の最近の傾向について
独立行政法人国民生活センターから説明した。

(2) 相談事例

【相談概要 1】

電気通信事業者から、「〇〇年に3G回線が終了するため、現在利用中のガラケーが利用出来なくなる。」という案内が届き、〇円のクーポン券が同封されていたのでショップに向いた。「3Gは終了するので、スマホに変えるしかない。」といい、クーポンが対象となるスマートフォンの機種を出してきた。自分は、通話とメールぐらいしか利用しておらず、また生活に困窮しているので高額な支払いは出来ない。店員が、「クーポンで割引になるのはこの機種です」と言ったので、その機種に限定されているのだと思い、契約をした。

その後、機種代金が10万円程度かかることを知り驚いた。自分は口下手で店員に聞くこともできず、スマホを受け取り帰宅した。これまで月1千円程度だった携帯電話料金が、機種代金と通信料で月1万円程度になるので支払いが出来ないと思った。5日前の契約だが、初期契約解約で解約できないか。という事例

⇒ 電気通信事業者から、「ご案内する際にはお客様の利用用途、ご希望ニーズをしっかりと把握する必要があるということが大前提となる。スマートフォンの種類の中で、お客様が希望される機種が限りはあるかも分からないが、利用用途として電話を中止になるとかスマホに切り替えてネットを使うなど複数の提案をさせていただくようにはしている。今回の相談者様が高齢の方ではなく40代の方ということで、実際販売スタッフも説明を行ってはいるが、お客様の要望を聞き取れていない、きちっと説明しきれていないという点があるということを感じたのでその点は反省すべきである」旨、コメントがあった。

【相談概要 2】

家電量販店に行きスマートフォンの機種変更を依頼した。台風被害地の説明はなく、事務手数料を請求され、毎月〇円課金されるケアプランにも加入した。2年契約だが1年目は通信端末の保証がついていることの説明がなかった。という事例

⇒ 電気通信事業者から、「今回のように大変な状況中でご来店いただいたお客様に対して説明が不足していたという点においては今後しっかりと改善したい。また、災害時の販売現場での周知徹底に関しては、ホームページによる告知と代理店販売代理店への周知となる。ネットでホームページを確認される方、直接代理店に出向いて確認される方もいる。いろんな場所に対し例えば避難所とかそのような場所に対してできるだけ情報を速やかに展開するよう努めている」旨、コメントがあった。

【相談概要 3】

居住している賃貸マンションに来訪した事業者がインタフォン越しに、「マンションのインターネットの機械を更新する」と言ったのでドアを開けた。すでに光回線は別の事業者と契約していた。事業者は「前の機械よりもっと速い、もっと便利。支払方法を更新する」と説明するので、中国にいる母のクレジットカードしかないが大丈夫かと聞いたところ、「大丈夫、契約者の名前も母にして」と言われた。事業者から教えてもらった電話番号にかけるよう促され「スタッフは早口の日本語ですが、心配しないでハイハイというだけ

でも大丈夫」と指示されたのでその通りにした。別の電話番号にもかけてクレジットカード番号を入力するよう言われた。

数日後、機械が送られてきたが、とてもスピードが遅くて動画も全然見られない。来訪した事業者が遅いと伝え、前の光回線の機械が使えるかと聞いた処、前の光回線を解約すれば解約料金は事業者が支払うと説明された。

スピードが遅いので解約しようと事業者の窓口に連絡したが、窓口では対応してもらえなかった。無償で解約希望という事例

⇒ 電気通信事業者から、「申告いただいた、マンションのインターネットの機械を更新するということを説明されたというところで、虚偽と冒頭にて勧誘目的の通知を行わない行為、また、そもそも契約者が訪問した方(娘さん)の母親ということで中国在住の方で説明を行っていない状態、契約者本人に契約を行わずに契約を締結させる行為、また最後は日本語にてサービスの理解ができない方への勧誘というものは、弊社のガイドラインにも禁止行為として規定しているものであり、この度の事案に対して当社としては販売代理店の指導を行った。

また、書面に関しては、弊社としては契約書面をお送りしているが、そこ記載されている内容は、通信料金、その他の経費、料金支払い時期、支払い方法である。ただ、サービス提供開始時期などについてはマイページの方を参照いただくように誘導している記載となっており、この他にも分かりづらいという点があったため該当部分を改定(令和2年2月)する予定」の旨、コメントがあった。

(3) 意見交換（フリーディスカッション）

テーマ 「販売代理店届出制度」について、

- ・ 事業者は問題等を起こした販売代理店に対して、具体的な取組み
- ・ 電話勧誘時に自社名及び勧誘の旨を通知ための具体的な手法
- ・ 禁止行為を行った販売代理店の行政における情報収集関係
- ・ 販売代理店届出内容の公表内容及び公表時期

などについて意見交換を行った。