

## 令和元年度第2回東海電気通信消費者支援連絡会開催報告

### 1 開催日時

令和2年1月23日(木) 13時30分から16時30分まで

### 2 開催場所

名古屋合同庁舎第3号館 7階共用会議室  
(名古屋市東区白壁1-15-1)

### 3 議事

- (1) 東海総合通信局における苦情・相談受付状況について
- (2) 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
- (3) 関係団体、委員会の消費者保護の取組について
- (4) 名古屋地区における携帯電話サービス新規参入状況
- (5) 青少年インターネット環境整備法のフィルタリングの普及策について
- (6) 知的障がい者に対する勧誘と契約について
- (7) 短期間での事業者変更の事例について
- (8) 電気通信サービス関係のオプションについて

### 4 意見交換で取り扱った主な内容

#### ①青少年インターネット環境整備法のフィルタリングの普及策について

##### ア 概要

- ・青少年へのフィルタリングの普及率が上がらない状況から、東海総合通信局では、フィルタリングの推進を含むe-ネットキャラバンPlus講座の活動を通じて、保護者への周知啓発を行っている。その経験から、保護者と青少年のフィルタリングに対する意識の違いが、利用率向上の阻害要因になっているのではないかと考えている。
- ・フィルタリングは、違法・有害サイト、アプリの制限等の機能があり、大人にとっても有益なため、保護者を含めた利用促進に努め、その有益性を理解してもらうことが、更なる青少年の安心・安全なインターネット利用環境の整備につながるのではないかと考えている。
- ・保護者にフィルタリングの利用を促進するための課題として、「大人モード」設定等のカスタマイズ範囲の拡大が考えられる。フィルタリングを「使うか、使わないか」という問題から、「どう使うか」という問題に移行させて行くことを目指す。
- ・フィルタリングの利用は、フィッシング詐欺、個人情報漏洩、金銭的な損失、消費者トラブル等の抑制にもつながる。

##### イ 論点

- ・青少年のフィルタリング利用促進の取組として、親子によるフィルタリングの利用について意見交換する。

##### ウ 主な意見等

- ・ 青少年の安心安全なインターネット利用には、保護者や周囲の大人に関心を持っていただくことが大切であり家庭でのルール作りの推進をしている。また、SNSについては、フィルタリングにより制限するとフィルタリングそのものの解除につながってしまうため、保護者の判断で個別に制限を設けられるカスタマイズが重要と考えている。（事業者）
- ・ 青少年の保護について、業界全体で歩調を揃え今後も取り組む。（事業者）
- ・ フィルタリングの設定について、子供視点からの話は凄く大事なご意見。子供に対してフィルタリング設定をした際、子供からの見え方を体験できるような何らかの手段について、聞きたい。（事業者）
- ・ フィルタリングの設定について、親子が店頭で揉めることがある。スタッフがフォローに入ること、コミュニケーションが生まれ、子供も納得した上で契約に至ることがよくあり、スタッフ的には負担になっているが、結果的に議論された上で使用していただいている。（事業者）
- ・ 当社のフィルタリングには、大人用モードの設定があり、全国では数千単位で契約されている。（事業者）
- ・ そもそも親が子供に説明できないということが問題であり、フィルタリングがどれだけ有益なのか子供に説明していくことが必要。どう親子で話し合っていくのが重要であり、そのような話し合いを無視してただ制度の導入という提案であれば反対。親が子供へ説明した上で付けさせるべきであり、親子で相談できる社会を目指していくことが重要。（消費者団体）
- ・ 代理店へアンケートをした結果、「フィルタリング装着時における保護者の反応」では8割の人が肯定的に捉えており、保護者も必要性を認識していた。法律について知らない人もいるが、納得いただける方が多い。否定的な意見は「難しい、面倒、時間がかかる」があり、保護者のICTリテラシーの低さが課題。（事業者団体）
- ・ 私自身もスマホにフィルタリングを付けており、誤って不適切なサイトにアクセスしないようにしている。フィルタリングの使い勝手を分かっていない保護者が多く、大変良い取組。相談現場でも、不適切なサイトを見たという話が多く、フィルタリングで被害を防げた事例も多い。（消費生活センター）
- ・ トラブルの多くは、フィルタリングを付けていれば子供達を守れたという話であるが、10年来この議論は変わりなく続いている。その理由として、ICTが凄いスピードで進歩し、保護者の理解が追いつかないということが挙げられる。大人のICTリテラシーの低さについて、日々感じている。（消費生活センター）
- ・ 保護者の8割近くが、フィルタリングの良さを理解しているにもかかわらず、普及率が低い理由として、「設定が難しい、面倒、時間がかかる」といったことが原因。今回の提案は、新しい視点からの提案となっており、良いものと思われる。もし問題が「面倒、時間がかかる」ということであるならば、普及率を高めるため、携帯各社はどのような改善策を考えているのか。膠着状態にある状況を具体的にどう変革していくのか考えていかなければ何も変わらない。（座長）

② 知的障がい者に対する勧誘と契約について（適合性の原則）

## ア 事例概要

- ・知的障がい者の方が、ショッピングセンターでタブレット端末とWi-Fiルーターの勧誘を受け、それらを契約したが、どちらも使用していない。
- ・事業者は、知的障がい者と気付かず契約を締結した。

## イ 論点

- ・認知力の高い障がい者の場合など事業者側での判別が難しい方への勧誘方法や契約方法について、どのような工夫をしているか。

## ウ 事業者回答

- ・契約を行おうとする顧客が障がい者であると判別できる場合は、2親等以内の親族へ連絡し契約内容の説明を行った上で契約を締結している。
- ・全ての顧客に対し、契約内容の相違を防止するための動画視聴を義務としている。
- ・契約締結後に改めて顧客へ連絡している。
- ・本件は、身分証明書として障がい者手帳ではなく健康保険証を提示されたため、判別できなかった。
- ・本件を踏まえ、障がい者であることが契約後に発覚した場合は、書面交付から2ヶ月間はキャンセルとして取り扱うこととした。

## エ 主な意見等

- ・本件に限らず、適合性の原則において、障がい者手帳の有無にかかわらず、理解の状況を踏まえて適切な説明ができたのかが重要だと考えている。契約後、契約者が障がい者の方であることが判明した際は、個別の対応をしている。（事業者）
- ・精神障害の方の契約に介入したことがあり、契約の内容を確認したところ、契約時に障がい者手帳の確認がされていたほか、障がい者割引も適用されていた。しかし、利用状況を確認したところ、家族1名への通信記録しかなく、インターネットの利用も無かった。そのため、判断能力がないことを主治医に確認した上で、事業者へ状況を説明し、全面的に解約に協力していただいたことがある。消費生活センターが斡旋に入るのは、よほどの事案であり、ぜひ協力をお願いしたい。（消費生活センター）
- ・今後も同様の事例が出てくると思われるので、各事業者にて個別対応していただいているところ、引き続きお願いしたい。（座長）

### ③ 短期間での事業者の変更事例について

## ア 事例概要

- ・代理店からの勧誘により、光回線に乗り換えることとした。しかし、案内された事業者との契約を行う前に、一旦、他の事業者との契約を結んだ後、再度、案内先の事業者へ変更させると説明され、代理店への不信感から解約したところ、高額な解約料が請求された。高額な解約料等のため消費生活センターが斡旋した結果、全ての解約料を元々契約していた会社が負担することで契約を戻すこととなった。

## イ 論点

- ・契約者と誰が契約したのかが分からなくなるような短期間の乗換えが起こるのはなぜか。
- ・月々の利用料が低額であるにもかかわらず、高額な解約料を請求することに問題はな

いか。

#### ウ 事業者回答

- ・ コラボ事業者にはその代理店を含めて自己の名称を告げた上で勧奨することを指導している。
- ・ 解約料については、通常の料金プランから割引した料金で5年間契約するという内容であるため、その見積の割引額に、OEMサービスとなるため短期解約の場合の当社に対して発生する違約金を加算した金額を請求している。本事案を受け、5年間利用前提のプランの解約金で提示しているが、解約までの期間に応じた値下げを検討している。

#### エ 主な意見等

- ・ 本事案は、消費者が全く理解していない状況の中で契約が進められたところが問題。（消費生活センター）
- ・ 事業者変更が安易にできるようになったことで同様に事業者変更させようとする事業者がでてくる可能性がある。契約内容について、きちんと説明して理解されていれば、問題が起きなかったと思われるので、契約内容について理解できるように説明していただきたい。（座長）
- ・ 転用に関しては、転用承諾番号を取る必要があり、その際、当社との契約が終わり、新たにコラボ事業者との契約になることを必ず説明している。また、コラボ関係の苦情が入った際は、当社から当該事業者へ連絡し、苦情の対応をするように伝えている。（事業者）

#### ④電気通信サービス関係のオプションについて

##### ア 概要

- ・ オプションについて取り上げた趣旨として、電気通信サービス等のオプションの切り分けが難しいことやそもそもオプションが分かりにくいという声があるので、今回は、オプション関連の相談事例を取り上げることで、オプションに対する理解を深めていく。
- ・ 1つ目の相談事例は、光ファイバサービスのプラン変更をした際、オプションサービスとして監視モニターの契約をした事例。オプションの契約後、利用者にとって監視モニターは不要であったため解約しようとした時、電気通信事業法が適用されるのか、特定商取引に関する法律が適用されるのかについて、消費生活センターと事業者との間で意見が異なった。
- ・ 2つ目の相談事例は、光回線の契約事業者からホームセキュリティサービスについて紹介され、申込みを行った事例。こちらは、後日、送られてきた契約書に機器の費用について記載されていたが、相談者は機器の費用を支払いについて説明を受けていなかったことから問題となった。

##### イ 論点

- ・ 「その他（固定系）」というところにカテゴライズされるオプションサービスについて、どのような考え方で電気通信事業法又は特定商取引法を適用すると判断したのか。

#### ウ 事業者回答

- ・ 1つ目の事例について、月額料金を支払った上で機能を利用するオプションサービスである。単純な機器販売ではなく、当社の光ファイバサービス契約者しか利用できないサービスのため、電気通信役務に付随する有償継続役務と判断し、特定商取引法第26条を根拠として特定商取引法の適用除外と判断した。
- ・ 2つ目の事例について、このサービスは、インターネットの通信モジュールを有していないため、電気通信サービスに該当しないものとなる。

#### エ 主な意見等

- ・ 「その他（固定系）」というところにカテゴライズされるサービスとして家の鍵を無くし閉め出されてしまったとかガラスが割れてしまったなどの一時的な対処をするサービスについては、特定商取引法を適用している。また、ウォーターサーバーは、店舗で対面販売しているので、特定商取引法の対象外。（事業者）
- ・ 生活まわりのオプションサービスで、特定商取引法の対象として重要事項を赤字で表示している。（事業者）
- ・ 生活系のオプションは、元々、特定商取引法の適用外としていたが、総務本省、消費者庁や国民生活センターと議論した結果、こちらは特定商取引法の対象とした。（事業者）

#### オ 東海総合通信局回答

- ・ 1つ目の事例について、全てを承知しているわけではなく一般論となるが、付随有償継続役務に当たるので電気通信事業法を適用しているとの話だが、サービス単独で考えると付随有償継続役務には当たるが、電気通信役務には該当しないのではないかと。特定商取引法の適用除外は、電気通信事業者が電気通信役務を提供することが条件となっていることから、付随有償継続役務に当たるから全て特定商取引法の適用除外とはなる訳ではなく、先ほどのサービスを条件に当てはめると、特定商取引法を適用することになる。
- ・ 2つ目の事例について、電気通信事業法の付随の部分から外れると思われるので、付随有償継続役務には該当せずオプションサービスではなくなると思います。一般消費者から見ると、電気通信事業者がいわゆるIoTサービスやその他のサービスを販売すると、オプションだろうと感じられるので、今回の事案も相談者や消費生活センターの方は、電気通信事業者が提供している電気通信サービスに近いサービスですので、オプションと認識してしまったのではないかと。一般論としては、付随有償継続役務でないのであれば、電気通信事業法上のオプションには該当しない。

（以上）