

## 令和元年度 信越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30日（木） 13時30分～16時15分

### 2 開催場所

信越総合通信局 4階共用会議室

### 3 議事

- (1) 管内における消費者保護の取組について
- (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) FVNO委員会の活動報告
- (4) 迷惑メールの動向
- (5) 相談事例
- (6) その他

### 4 意見交換の主な内容

#### ①光回線における契約前説明義務関係について

##### ア 事例概要

通信料が高額なため事業者に相談したが、相談者が良く理解できていないままオプションも含めて契約となっており、そもそも事業者が変更となっていることも理解していなかった。

##### イ 論点

契約前の顧客視点での丁寧な説明。（事業者）

##### ウ 事業者回答

契約については、お客様の同意を得ながら受付し、受付後は別の部署より契約確認をした上で進めているが、同事例では説明不足があったものと思われるため、引き続き丁寧な対応を行うよう努めていく。

#### ②遭難者のスマートフォン解約について

##### ア 事例概要

家族が山で遭難して1年近く経過しているのでスマートフォンを解約したいが、本人の解約意思を示せないため解約を受け付けてもらえない。

## イ 論点

解約に必要な本人意思が、遭難等によって確認できない場合における家族からの解約手続きについて（事業者）

## ウ 事業者回答

- ・通信は重要な社会インフラであることから、解約には本人の意思確認を行うなど、慎重に対応する必要がある。
- ・本人確認を行わず解約すると、後に本人から責任を問われる可能性がある。

## エ 弁護士見解

生死が明らかでない者の法律関係については、民法の失踪宣告の他に戸籍法の認定死亡という制度があり、認定死亡は失踪宣告よりも早く死亡とみなせる可能性がある。

## ③代理店における高齢者への光回線勧誘について

### ア 事例概要

- ・認知が進んでいる両親（高齢者）が光回線の勧誘を受け、必要性のないオプションを含めて契約となっていた。
- ・同意した家族が契約者となっているにもかかわらず、契約書が利用者である高齢者に届けられていた。

## イ 論点

- ・高齢者世帯への申込内容確認や家族同意について（事業者）
- ・使用実態に合った契約内容なのかどうかについて（事業者）
- ・契約書の送付先について（事業者）
- ・代理店への指導監督について（事業者）
- ・契約書の送付先について（総務省）

## ウ 事業者回答

- ・高齢者のお客様の場合、親族等への内容確認ができたものについて取次ぎを行い、また電話勧誘の場合は、代理店から「申込内容確認書」送付している。（代理店に対して、繰り返しの指導が必要）
- ・高齢者は契約者になれないという規定はないが、申込内容の認識不足を回避するため、家族に対し改めてサービス内容を説明し、申し込み意思が確認できた案件についてのみ取り次ぐよう指導している。

## エ 総務省回答

電気通信事業法26条の2における「利用者」とは、「事業者との間に電気通信役務の提供を受ける契約を締結する者」を指すため、事例の契約者以外の利用者である高齢者宅に送付された件は、電気通信事業法上の書面交付義務を果たしたことはならない。

## ④代理店の光回線契約に対する事業者指導について

### ア 事例概要

代理店の電話勧誘内容を詳細に理解するため資料請求したところ、契約となっていた。また、光回線と直接関係ないオプションも契約となっていた。

### イ 論点

- ・契約の意思確認と事業者による代理店指導について（事業者）
- ・電気通信事業と無関係なオプション契約など、他省庁との情報交換や協議について（総務省）

### ウ 事業者回答

- ・事例では、明確な契約意思確認において代理店との認識相違があった。
- ・重要事項案内に不足点があり、契約申込について資料請求との誤解を与えていた。
- ・当該事例を代理店に共有し、再発防止に努める。

## エ 総務省回答

電気通信サービスの消費者保護トラブル対応は、関係行政機関等との連携強化を行っており、本事例についても情報共有し引き続き連携していく。

## ⑤代理店の勧誘における不実告知の禁止について

### ア 事例概要

訪問勧誘において、競争他社の名称を出し、事実と異なると受け取れる説明があり契約してしまったが、後日事実ではないことが分かり解約を希望した。

## イ 論点

- ・不実告知の禁止に係る代理店指導について（事業者）
- ・不実告知の禁止に係る契約の有効性について（総務省）

## ウ 事業者回答

- ・代理店との契約では、各種ガイドラインやマニュアルを提供し、消費者保護ルールの遵守に努め、定期的な監査、監督・指導を実施していたが、品質低下の代理店があったことが確認された。
- ・引き続き代理店の品質保持と問題行為の迅速な検知と改善に努めている。

## エ 総務省回答

電気通信事業者の禁止行為である不実告知の禁止は、消費者保護ガイドラインにおいて、勧誘等の方法を規律しているものであり、個別の契約の有効性について直接定めるものではない。

## ⑥勧誘における適合性の原則や苦情等の処理について

### ア 事例概要

- ・視覚障害のある者に対して光回線の勧誘があり、必要性のないオプションも含めて契約となっていた。
- ・また、事業者等の相談窓口の対応が迅速ではなく、また明確な回答を得られない事例があった。

## イ 論点

- ・配慮が必要な利用者に対する勧誘方法について（事業者）
- ・苦情処理等相談窓口の事業者対応について（総務省）

## ウ 事業者回答

利用者ニーズに沿った提案をし、利用者の理解度を確認した上での対応を代理店に指導し、サンクスレター（申込内容の確認書）により、申込に齟齬がないよう努めている。

エ 総務省回答

- ・事業者は、電気通信事業法第27条において、苦情等を適切かつ迅速に処理しなければならない義務が設けられている。
- ・ただし、事業者によりサービス内容や規模等が様々であるため、苦情等の処理を一律に定めることは困難であり、実情に応じて個別具体的に判断されるものとする。