令和元年度下半期四国電気通信消費者支援連絡会（第22回）開催報告

1 日時

令和2年2月7日（金） 13時30分～16時30分

2 場所

四国総合通信局 201会議室

3 議事

（1）電気通信事業分野に係る消費者保護の取組

- （ア）2019年度上半期消費者保護ルール実施状況のモニタリング結果
- （イ）四国総合通信局の取組について
- （ウ）迷惑メールの動向
- （エ）FVNO委員会の活動報告

（2）電気通信サービス相談事例等に関する意見交換

（3）その他

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 覚えのないオプション料加算による高額請求について

ア 事例概要

- ・高齢の父は、電話勧誘を受けプロバイダを契約したが、覚えのない複数のオプションが契約、加算されており高額請求を受けていた。

イ 論点

- ・契約した覚えがないにもかかわらず、オプションが契約されている。

ウ 事業者回答

- ・本件は、勧誘時の記録が保有期限を経過していることから、契約者への説明に関する確認は出来なかった。
- ・代理店の勧誘内容にはチェック項目を設け、その項目に沿って適切に勧誘が行われているか定期的に確認している。

② インターネット回線の高額な解約金について

ア 事例概要

- ・インターネット回線の解約を伝えたところ、様々なキャンペーンの違約金や無料と思っていた工事費の残額が加算され、高額な解約金の請求を受けた。

イ 論点

- ・解約金が分かれて記載されているため消費者に分かりづらいのではないか。
- ・消費者契約法9条違反ではないか。

ウ 事業者回答

- ・解約金の書面記載については、今後分かりやすい記載を検討している。
- ・お客様にメモを取って頂くなど、トークマニュアルを変更した。

③ 販売店の不十分な説明について

ア 事例概要

- ・スマートフォンの機種変更の際、閉店間際だったためか、十分な説明がないままタブレットのチェックボックスをチェックするよう求められた。
- ・チェックしないと契約できないと言われ、仕方なくチェックしたが、質問への回答や解約方法等の説明を受けていない。帰宅後、機種代金が高いと感じた。

イ 論点

- ・営業終了時間が近い場合でも、契約者が理解した上でチェックするように説明すべきではないか。

ウ 事業者回答

- ・契約時の説明は、お客様の理解度を確認しつつ丁寧に進めるよう引き続き努める。
- ・閉店時間が近いようであれば、後日の来店をお願いするなど、要望を伺って対応している。

④ 修理後、再度不具合があったスマートフォンの修理費について

ア 事例概要

- ・スマートフォンを修理し、基板等の交換を行った。販売店では正常に動作し、保証期間は3ヶ月と言われた。
- ・数日後、使用出来ない状態となり、保証期間内に再度の修理を依頼したところ、基板の交換や他に修理が必要とのことで修理費の請求を受けた。

イ 論点

- ・保証期間内に同じ部品の交換が必要な場合も修理費が必要なのか。

ウ 事業者回答

- ・修理報告書のなかに再修理保証の記載があるが、但し書きとしてお客様の過失による故障の場合は除くとしている。
- ・2度目の故障では、1度目の修理で取替えた基盤に、お客様起因の新たな破損が確認されたため、お客様の過失による故障と判断し有償修理となった。

(2) 主な意見等

- ・適合性の原則の下、高齢者への勧誘方法が適切に行われるよう代理店の指導をお願い

いしたい。(消費生活センター)

- ・事業者間でサービス内容が異なる場合は、乗り換えたときに異なる点の説明があれば、消費者の誤認によるトラブルを防ぐことができる。(学識経験者)