

## 令和元年度中国地方電気通信消費者支援連絡会（第22回）開催報告

### 1 開催日時

日時：令和2年2月18日（火）13時15分～16時20分

### 2 開催場所

広島YMCA国際文化センター コンベンションホール

### 3 議事

#### （1）消費者保護の取組説明

- ① 第8回モニタリング会合について
- ② 迷惑メールの動向
- ③ FVNO委員会の取り組みについて
- ④ 電気通信サービスに係る相談等の状況
- ⑤ 中国総合通信局における消費者保護に係る取組等

#### （3）意見交換

消費生活センターからの相談事例に関する意見交換

### 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 代理店の不適切な訪問勧誘

###### ア 事例概要

代理店の訪問勧誘でアパートの居住者は全員しなければいけない電話工事だと説明され、あわせてインターネットも契約した。後日、必要のない工事だと分かったので解約を申し出たところ、工事代と違約金を請求された。

###### イ 論点

第21回消費者支援連絡会での意見交換事例。連絡会後の状況について事業者から状況説明。

###### ウ 事業者回答

改めて本事例について調査を行ったところ、当該代理店からは問題ある営業は行っていないとの回答であったが、他の悪質な勧誘も踏まえ、回答に確証がないと判断、解約金等の返還に応じることとした。なお、当該代理店による悪質な勧誘が複数件発覚したため、代理店業務を営業停止処分とした。

##### ② 通信環境の確認が不十分なまま契約締結

###### ア 事例概要

キャンペーンにより、光回線が開通しない可能性があったにも関わらず、光回線とスマホをセットで契約。しかし、光回線が開通せず、キャンペーンの特典が得られなかった。

###### イ 論点

光回線とスマホのセット割引を行う場合に、結果的に光回線が開通できない場合の対応。

###### ウ 事業者回答

- ・本事例について、光回線が開通しない可能性については、伝えていたが、理解される説明となっていなかった。

- ・一般的な対応として、光回線、モバイル、それぞれの契約であるので、ご了解の上、光回線が開通できない場合は、光は解約、モバイルの契約は残すことになる。ただし、光回線とモバイルの一体契約に関する説明に不十分な点がある場合には、初期契約解除や確認措置による解約について個別に判断する。

### ③ 外国人に対する勧誘

#### ア 事例概要

外国人の契約者に対し、契約中の事業者名を名乗って電話があり、光回線の変更契約を行ったが、利用料金が高くなり、何が起きているのか契約者が理解できていない。

#### イ 論点

今後、外国人居住者が増加することが予想されるが、その説明方法。

#### ウ 事業者回答

- ・本事例については、契約の説明等を別の方（日本人女性）に行っていた。虚偽の説明等を行った事実はなかった。

- ・外国人への勧誘については、適合性に基づき行うのが原則。通訳や三者間通話等により対応する。

### ④ 高齢者に対する勧誘

#### ア 事例概要

82歳の契約者が、スマホの通信契約とWi-Fi通信サービスを契約した際、スマホの月額料金をWi-Fi通信サービスも含めての月額料金と誤解し契約。

#### イ 論点

高齢者に対する説明方法。

#### ウ 事業者回答

- ・本事例については、契約者の希望を確認の上、Wi-Fi通信サービスを提案していたが、料金説明で、契約者の理解に食い違いが生じたもの。料金説明、不要な案内はしないことなど、今後も徹底する。

- ・高齢者への対応は、適合性の原則に基づき行っており、家族同伴での来店や、契約後の電話確認などの取組を実施。

### ⑤ 視覚障害者への説明

#### ア 事例概要

持ち込み端末により店舗で通信契約を行った。視覚障害者なので携帯電話を使用するには、音声検索が必須であるが、音声検索ができないとの説明がなかった。

#### イ 論点

視覚障害者への説明方法。

#### ウ 事業者回答

- ・本事例は、弊社でほぼ取扱いのない端末を持ち込まれ、通信契約をされたもの。当該端末の機能の使用法の説明は難しい面がある。契約者から使い方について相談があれば可能な範囲で対応することとなる。
- ・視覚障害者の対応については適合性の原則に基づき行う。手話サポートや筆談等により対応している。

### ⑥ 事業者を誤認したまま光回線を契約

#### ア 事例概要

A社からB社に光回線を変更し、プロバイダ契約をすることとなっていた時期に、他の事業者から勧誘を受け、B社のプロバイダ契約と誤認し、光回線契約を二重に契約。

#### イ 論点

自己の名称等を告げずに勧誘する行為。

#### ウ 事業者回答

契約者との複数回のやりとりにおいて、サービス名を名乗っていたが、当社との契約の少し前に、他社と契約し、プロバイダの契約をする状況であったことで契約者に混同が生じた。事情を考慮し、返金対応し、代理店に対しても錯誤を生じない説明をするよう指導した。

### ⑦ 事業者変更手続

#### ア 事例概要

量販店でテレビを購入した際、テレビを光で見る方法があると説明され、A社の光回線とチャンネルサービスBを契約した。相談者は、C社の光回線を利用していたので、同社に解約の連絡をしたが、事業者変更番号が発行され、解約になっておらず、二重に契約した状態となった。

#### イ 論点

支援連絡会当日、急遽、取り上げた事例。光回線の変更の際の手続に関する情報提供。

#### ウ 事業者回答

事業者変更の仕組みとして、回線と電話に光テレビを追加しての事業者変更の場合、諸般の事情でスムーズに事業者変更を行うことができない。

### ⑧ 身に覚えのない利用料金がキャリア決済で合算請求

#### ア 事例概要

身に覚えのない料金がキャリア決済で請求された。携帯電話会社に問い合わせたが、契約内容については分からないと言われた。

#### イ 論点

キャリア決済で、身に覚えが無い請求があったとの問い合わせに対する対応。

#### ウ 事業者回答

- ・合算請求のサービスであり、身に覚えがないとの申し出の請求分について、切り分けることはできない。
- ・なりすまし等による身に覚えのない請求に対しては、調査の上、補償する仕組みを構築しているが、他社プラットフォームでの認証を経由しているものについては、調査が及ばないため、当該社に問い合わせをしていただくことになる。

## (2) 主な意見等

- 光回線とスマホのセット販売の場合、光回線が繋がらない場合には、割引は適用できないことについて了解を得るための説明が不十分だったのではないかと思われる。スマホの機種変更を終えていると、後戻りできないので、入り口のところでしっかりと説明をしていただきたい。(消費生活センター)
- つながったりつながらなかったりというような弱電の場合、8日以内の初期契約解除の期間について適切なのかとの疑問がある。(消費生活センター)
- 外国人居住者が増え、今後、日本語を十分理解されない方に対応することもあるかもしれないので、ご注意ください。(消費生活センター)
- 新しいサービスやこれまで利用していなかったサービスに興味を持ちながら躊躇している方もいる。そういった方のために、お試し期間というものがあれば、その間に試してみて、できる範囲でサービスを利用していただくということができないのではないかと思う。(消費生活センター)
- 大手電話会社であるかのように名乗っての電話があった。一次や二次代理店ではこのような勧誘はないと思うが、末端の代理店だとあり得るのだと思われる。事業者において、しっかり把握していただきたい。(消費生活センター)
- 新たに光コラボ契約をする場合の説明は、もっと丁寧な説明をお願いしたい。(消費生活センター)