

2019年度沖縄電気通信消費者支援連絡会（第21回）開催報告

1 開催日時

令和2年2月20日（木） 13:30-17:00

2 開催場所

沖縄県体協スポーツ会館 会議室（那覇市）

3 参加者（構成員）

沖縄県内の消費生活センター等・・・・・・・・・・7機関

事業者団体等・・・・・・・・・・・・・・・・・・2団体

電気通信事業者・・・・・・・・・・・・・・・・・・10社

総務省沖縄総合通信事務所情報通信課・・・・・・・・4名

4 議事

（1）総務省の取組について

（2）迷惑メールの動向

（3）意見交換

5 概要

（1）総務省の取組について

電気通信事業分野に係る消費者保護の取り組み（平成30年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングの結果等）について総務省が説明を行った。

（2）迷惑メールの動向について、一般社団法人日本データ通信協会迷惑メール相談センターが説明を行った。

（3）意見交換

電気通信サービスに関する相談に対応する上で生じた疑問点等について、相談事例に基づき、質疑応答及び意見交換を行った。

主な発言は次のとおり。

【融資の条件としてスマホを大量購入させる詐欺について】

○消費生活センター等

→「携帯電話ショップに行ってスマホを契約し、宅配便で送れば金を振り込む」と電話で勧誘があった。指示に従いスマホ等を契約。契約したスマホ等を勧誘者に送って売買契約を結んだ。後日、希望した金額に及ばない入金があった。その後、警察から詐欺集団を逮捕したとの電話連絡があった。

→同様の詐欺による被害が後を絶たないが、携帯各社・ショップで防止策を講じている事例があれば教えてほしい。ショップの対応等、今回の事例を基に効果的な未然防止に繋がられないだろうか。

○電気通信事業者等

- 一定期間に一定の基準を超えた契約申し込みは出来ない仕組みにしている。
- 相談所から得られた事例や意見交換を通して、防止策に取り組んでいきたい。
- ショップでの契約の際に、本人の契約と使用の意思が本当にあるのか確認している。意思が伝わらない場合は注意している。
- 契約者に対して、直接犯罪防止のパンフを提示して犯罪に巻き込まれてないか様子をうかがう等、ショップでも犯罪防止に努める教育に力を入れている。

【契約審査について】

○消費生活センター等

- 障がい手帳を所持しており、障がい年金と生活保護を受給している相談者が携帯電話を複数台契約・所持しており、支払いが困難になったため負債を抱えることになった。なぜ複数の契約が結べたのか、契約審査の方法について説明を受けたい。

○電気通信事業者等

- 携帯電話不正利用防止法に基づく本人確認審査、料金滞納情報確認審査等を行っている。
- 障害者手帳提示者に対する加入の差別は行っていない。
- 自社や他社で料金滞納の情報があれば契約を断る場合がある。
- 手帳に親権者や成年後見人の記載があれば、その方に電話連絡などにより契約の可否の確認を行う。
- 対応の中で意思疎通が困難に感じる場合、その場で契約はせず、ご家族を同伴いただいた上での申込（再度来店）を促している。
- 同一個人名義における契約回線数を回線種別毎に一定の基準で制限している。
- 契約期間で最大の回線数を設けているが、システムへの反映等、契約のタイミングにより最大数を超える可能性はある。今回の事例を販売店で共有して対策していきたい。

○総務省

- 頂いたご意見を今後の改善に活用していきたい。

以上