

令和元年度近畿電気通信消費者支援連絡会（第23回）開催報告
【新型コロナウイルス感染拡大防止のため開催見合わせ】

1. 開催日時 【開催見合わせ】

令和2年2月27日（木） 13時30分から17時00分まで

2. 開催場所

大阪合同庁舎第一号館 第1別館大会議室

3. 議事

(1) 電気通信サービスの消費者保護に係る取組の説明

- ・電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について
(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の結果等) 【総務省】
- ・FVNO委員会の取組について（FVNO委員会の活動報告）
【電気通信サービス向上推進協議会】
- ・迷惑メールの動向【日本データ通信協会】
- ・電気通信サービスに係る相談等の状況（2019年度上半期）
【全国消費生活相談員協会】
- ・近畿総合通信局における消費者保護に係る取組【近畿総合通信局】

(2) 消費生活センターにおける相談事例に関する意見交換

4. 意見交換の主な内容（配付資料からの抜粋）

(1) 意見交換で取り扱う予定の主な内容

① 中古端末の販売について

ア 事例概要

端末の基盤交換修理に伴いIMEI情報の紐付けが外れてしまう。

イ 問題点

ネットワーク利用制限品ではないという登録がなくなり、中古端末市場への売却に不利益が生じる。

ウ 事業者回答

新たなIMEI情報について、一定の期間ごとに情報更新を行っている。

② 固定回線工事後の契約関係書面交付について

ア 事例概要

回線開通工事の完了を契約成立の条件とし、その後、契約関係書面を交付している。

イ 問題点

初期契約解除を行使しても工事費用等が契約者の負担として生じる。

ウ 事業者回答

契約成立（工事完了）後、契約締結書面を交付し、初期契約解除要望があれば、工事完了後、契約締結書面がお客様へ到着した日（受領日）を含む8日以内の申し出があれば、初期契約解除を承っている。

③ 代理店独自の利益提供について

ア 事例概要

乗り換えキャンペーンで契約元の光回線契約解除料の支払いを代理店が補償する。

イ 問題点

契約後、代理店担当者との連絡が付かなくなり、既存契約の解除料負担の約束が果たされるか心配。

ウ 事業者回答

代理店独自の特典に関するご質問については、代理店に直接ご確認をお願いしている。代理店の勧誘行為に対するご指摘事項によっては、お客様相談室でも営業部門への事実確認の調査を行う等の対応をさせていただいている。

(2) 主な意見等（配付資料からの抜粋）

- 端末と回線契約の分離により、中古スマートフォンに関する相談が増加すると考えている。中古端末の評価等について、消費者の不利益とならない制度設計をお願いしたい。（消費生活センター）
- 中古スマートフォンの流通が拡大する中、消費者に利用しやすい制度の構築を求める。（消費生活センター）
- 契約関係書面交付日から8日間を経過した後に工事を行うことを要望する。（消費生活センター）
- 「乗り換えれば安くなる」等、利益になることのみ強調され、契約中の通信会社を解約することにより解約料が発生することについての説明がなされていない。（消費生活センター）
- 代理店が媒介した契約に勧誘上のトラブルが生じている場合は、契約によって直接的効力を得る電気通信事業者が勧誘時の事情調査をし、責任ある対応を実施することをお願いしたい。（消費生活センター）