

令和2年度下半期四国電気通信消費者支援連絡会（第24回）開催報告

1 日時

令和3年3月3日（水）

2 開催場所

書面開催のため、記載省略

3 議事

- (1) 電気通信事業分野に係る消費者保護の取組の紹介
- (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 電気通信サービス相談事例等に関する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契約加入について

ア 事例概要

- ・機種変更を行ったところ、覚えのない販売代理店独自のオプションが契約されていた。

イ 論点

- ・契約した覚えがないにもかかわらず、販売代理店独自のオプションが契約されている。

ウ 事業者回答

- ・販売代理店独自のオプションについて、利用者の理解度の確認が不十分であった。
- ・利用者の契約意思の確認を徹底するよう、店舗スタッフへの指導を実施した。

② インターネット回線解約に係る利用者負担額の説明について

ア 事例概要

- ・A社からの勧誘を受け、B社のインターネット回線を解約し、A社のインターネット回線への変更を承諾した。回線契約解約に係る違約金はA社が負担すると聞き、解約に関連する負担はないものと思っていたが、B社に解約を申し出たところ「ケーブル撤去費用」も必要と言われた。A社からの説明では聞いていなかった負担である。

イ 論点

- ・解約に関連する費用負担の説明において、他社ケーブル撤去費用への言及がない。

ウ 事業者回答

- ・他社ケーブル撤去の必要性について案内すべきであった。
- ・きめ細かい説明に留意するよう営業委託先への指導を行う。

③ 障がいがある利用者への説明について

ア 事例概要

- ・適応障がいがある利用者が、販売代理店にて機種変更した際、他の契約とセットだと携帯通信料が安くなると勧められ、インターネット契約等を締結した。
- ・翌日、説明で感じていた程のメリットはないと思い、同店舗を再訪し、インターネット契約等の解約を申し出た。

イ 論点

- ・利用者の状態に応じた説明を行っているのか。

ウ 事業者回答

- ・契約時の説明は、利用者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。
- ・当該販売代理店において、本事例等を踏まえた研修を実施した。

(2) 主な意見等

- ・適合性の原則の下、適応障がい者等への契約内容説明が適切に行われるよう販売代理店の指導をお願いしたい。(消費生活センター)
- ・契約書面の電子化が進むと、契約内容の事後確認や解約手続に制約が発生すると危惧されることから、事業者が契約のための意思表示の方法も電子的に行う方法に限定するのであれば、事業者団体によるガイドラインの策定等、トラブル防止のための自主的な取組が期待される。(学識経験者)