

令和3年度四国電気通信消費者支援連絡会（第25回）開催報告

1. 開催日時

令和3年8月20日（金）13時30分から15時30分まで

2. 開催場所

四国総合通信局 Web 会議（Cisco Webex Meetings）

3. 議事

- （1）電気通信事業分野における消費者保護に係る情報提供
- （2）電気通信サービス相談事例等に関する意見交換
- （3）テーマを設定した意見交換
- （4）その他

4. 相談事例に基づく質問・要望の主な内容

（1）連絡会で取り扱った主な内容

- ① 未成年者が、親に言われるままにスマホ等計6回線を契約し、料金の支払いができない事例

ア 事例概要

未成年者（中学生）が、親に言われるままに6回線契約してしまい、未払い料金の請求に対応できず消費生活センターに相談。

イ 論点

- ・親の同意があるとはいえ、未成年者の多数回線契約には慎重であるべきではないか。
- ・販売窓口は、このような事例の場合、適切な対応が必要ではないか。

ウ 対象事業者の回答

（一般論として）未成年者は、意思能力があっても契約に必要な判断能力が十分でないので、制限能力者として位置付けており、受付に制限をしている。

受付について、契約者本人の確認書類、親権者の確認書類、親権者の同意書、親権者であることが確認できる書類の提示ができない場合は受付をしていない。

なお、親権者の同意のもと必要書類を提示があった場合には新規契約等の申込みは受付している。

エ 連絡会での主な意見

- ・本件は、未成年者の契約に必要な親の同意の有無ということとは別の問題ではないか。複数回線契約についての対応を検討いただきたい。（消費生活センター）

- ・多回線契約の是非については考えていかなければならないと思っている。社会的弱者の方に対してはしっかりケアしていくべきだと考えている（事業者）
- ・支払能力がそもそも欠けていると思われる人が契約の主体である場合は、複数回線契約の審査について、合理的な事情があるのか、慎重に審査する余地があり、債権管理についても、もう一步突っ込んで行う余地があるのではないか。（学識経験者）

② 光回線への切り替えに影響を与えた大手電気通信事業者のシステム障害の事例

ア 事例概要

ADSLサービスから光回線への変更工事を申し込んだところ、約束の工事日に誰も来ず、会社に問い合わせたところ、システム障害の対応に時間を要しており、申込んでから工事までに3か月以上もかかると言われたのは問題ではないか。また、工事の遅延に関する正確な情報を伝えるべきではないか。

イ 論点

- ・長期間工事ができない場合の対応

ウ 対象事業者の回答

申し込みのうち、工事が実施できなかった方については順次連絡し対応している。受付センター等の人員の更なる増強等の取組みに加え、事業者の協力も得つつ対処を進め、全社をあげ早期平準化に向け取り組んでいく。

エ 連絡会での主な意見

- ・システムは復旧している。申込み順に対応しているため、通常期より件数が多く、日数がかかりお待たせしている。1日も早く解消できるよう取り組んでいる。（事業者）

5. 総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換の主な内容

(1) 取り扱ったテーマ（令和2年度下半期のテーマを再提示）

「電気通信サービスの苦情・相談処理体制の在り方について」というテーマを設定し、事前に意見を聞いた中で出された、

契約に関する資料や利用明細・請求書等が消費者に書面で渡されないこと

が多くなっており、契約内容等の確認までに時間がかかってしまう。

という意見（契約書面のデジタル化に関連する問題）について意見交換

(2) 主な意見等

- ・書類を書面で渡されないことが多く、契約内容の確認が難しくなっている状況。請求書や利用明細が本人に渡っていないことがあり、相談があった際に利用明細や請求書等を見ながら対応することが難しい。（消費生活センター）

- ・電子媒体での保管か書面の発給かは契約者に選択してもらっている。（高齢者については書面を必須としている事業者あり）（事業者）

- ・電子書面について、携帯電話のマイページにログインするためのID・パスワードを案内し、契約者に確認をしていただく。(事業者)

関連することとして、オンラインでの契約を前提としたサービスが開始されているが、スマホ画面で全部読むのは大変だが、事業者の考えはどうか。

- ・基本は、契約内容等はオンラインで確認してもらおう。内容は、事業法のガイドラインに沿った形で、契約書の確認事項・説明事項等を提供している。(事業者)

- ・スマホだけで契約取引を完結するというのであれば、契約の内容も簡素化していくことが必要になると思う。(学識経験者)

6. その他

来年4月から成人年齢が18歳に引き下げられる影響について意見交換

- ・未成年者の扱いに変更はない。名義変更については、親と本人に任せる。(事業者)

- ・現在、ほとんどの中高生がスマホを持っている。契約変更はお客に任せる。新規契約について、未成年者と保護者に対する周知活動を検討中である。(事業者)

- ・青少年のネット利用環境整備ということで、総務省も啓発活動を行っており、成人年齢引き下げに伴うリテラシー教育の対策が必要である。(総合通信局)

- ・若者の教育に関わる身としても、周知啓発活動に努めていきたい。(学識経験者)

以上