

令和3年度北陸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27日（金） 14時00分から16時20分まで

2. 開催場所

WEB開催（一部実地）（実地開催場所：北陸総合通信局 第一会議室）

3. 議事

- (1) 総務省等の取組について
- (2) 消費生活センター、電気通信事業者等からの情報提供
- (3) 電気通信サービス相談事例等（上半期）に関する意見交換
- (4) その他

4. 概要

(1) 相談事例

【相談事例1】

スマートフォンの交換用電池の購入希望者に対して、電池が交換できないものと誤認させた事例。

(事業者回答)

電池の消耗等に関する製品の不具合に対しては、製品の点検や設定の確認等を行った上で、改善の提案を行う。

通常、発売から2年程度の経過では、電池交換は可能な認識であり、事例が事実であれば利用者に十分なお案内が不足していた可能性がある。

【相談事例2】

スマートフォンの機種変更の際に、電話番号が2台分交付され、1台分の回線料金を余分に払っていた事例。

(事業者回答)

契約者ができるだけ安価となるよう求めたことから、何らかのメリットを提供したと思われる。契約時に後日の来店を求めているが来店されていない。時間が経過しており確認は困難である。

通信状況を調査し、個別に案内を提示することは適切ではないと考える。

【相談事例3】

オンライン専用料金プランにおける高齢者への対応不足の事例。

(事業者回答)

オンライン専用料金プランは、申し込みからサポートまでのすべてをオンラインで行うサービスである。

【相談事例4】

電気通信の契約は難解であり、ショップに勧められるままに、不必要な商品等を契約してしまった事例。

(事業者回答)

お客様に理解できるわかりやすい説明に努めたいと考える。

お客様や消費者センターからの斡旋・苦情入電などを通じて問題が確認された場合は、必要に応じて指導等を行っている。

(2) 意見交換

テーマ「電話勧誘に関する課題について」について、事業者名が認識できず大手電気通信事業者からと思い込むこと、契約の判断に必要な内容を聞き漏らしてしまう消費者の実態と、契約後の書面交付も含めて真摯かつ丁寧に対応する事業者の取組等について意見交換を行った。