

令和3年度北陸電気通信消費者支援連絡会（第26回）開催報告

1. 開催日時

令和4年2月18日（金） 14時00分から16時10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（下半期）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】

相談者は、ガラケーからスマートフォンへの機種変更を検討するために店舗に向いた。店舗で勧められたものとは別のスマートフォンを契約した。

翌日、「特別価格一括0円」と記載のダイレクトメールが届いたため、この適用を希望したが、案内は別会社から行われるため当店では把握しておらず一切の契約変更等はできないと断られ、納得できないとの事例。

顧客は、ダイレクトメールなどの情報を店舗がすべて把握していると考え。トラブル防止のため、割引等情報の周知・共有の対策はできないか。

(事業者回答)

弊社の携帯電話端末は、電気通信事業法第27条の3に則り、店舗にて販売価格を決定しています。

契約者が新たな機種を購入後に、別の機種がより安く購入できるとの案内があったため、特別価格を適応してほしいとの気持ちは理解しますが、遡及して本体の割引を行う事は致しかねます。

弊社では、案内の内容・対象のお客様を検討の上、ダイレクトメールを直接発送しているため、店舗ですべての内容を把握する事は出来かねます。

キャンペーン内容の周知共有に関するご意見につきましては、今後の事業運営の参考とさせていただきます。

【相談事例2】

相談者は子供が使うスマートフォンの契約のため店舗に子供と出向いた。本人確認を持参しなかったため機種選定のみとしたが、子供が選定中にクレジットカードを見せてほしいと相談者に頼み、購入手続が行われた。店員から購入の同意書の説明も無いまま署名を求められ内容を理解しないまま署名した。

(事業者回答)

18歳未満の契約は、通信回線契約が含まれる場合、1. 子供と親権者が来店の上、それぞれ本人確認書類を用いた本人確認、2. 法定代理人となる保護者の同意書の提出、3. 「フィルタリングサービス」のご契約及び有効化設定の案内を必須としています。

端末のみ購入の場合は、上記案内は行っておりませんが、端末に関する説明を求められた場合には、店舗スタッフが説明します。

【相談事例3】

5G対応タブレットとWi-Fiルーターを購入したが、5G利用可能エリアでも4Gに早く繋がるため、ショップに返品返金を希望したが応じてもらえなかった事例。

特定の場所で5Gを利用する目的で契約したにもかかわらず、5G通信できなかった場合等の契約解除の取扱いの申出に対する取扱いを伺いたい。

(事業者回答)

重要事項説明書により現状では5Gエリアが限定され4Gでの利用が中心になることを説明しています。

【相談事例4】

電話勧誘があり、光回線乗り換えとキャッシュバックによるWi-Fiルータの半年間無償使用に承諾したが、後日到着した契約書ではWi-Fiルータの貸出期間は24月、半年経過後は月額費用の発生が判明した。

代理店にキャンセルを申し出たところ違約金がかかる旨通知され納得できない旨を伝えたが、相談者あての電話があったため、きちんと回答を得ないまま切電した。

その後、センターに相談中に代理店から電話があり、違約金なしでキャンセルすると言われた。

(事業者回答)

代理店の対応に不適切な点があったためキャンセルを承るよう指導しました。今回の事例を受け代理店のトークの見直しと指導を実施しています。

【相談事例5】

光回線を解約しアナログ回線の工事を行ったが、光回線料金が継続して引き落とされている。電話会社は、解約の違約金と工事費をキャッシュバックすると言ったが、いまだされていない。

事業者への連絡は、IDナンバーの入力が必要であり、高齢者に配慮した対応を求めます。

(事業者回答)

光回線の利用者が、ご自身で光事業者に連絡なく電話をアナログ回線に戻すと光事業者では回線切り替えの把握が困難であり、光回線契約が残ってしまう問題が発生します。光回線での電話回線のみプランは募集を停止いたしました。

【相談事例6】

代理店からの光回線の電話勧誘を相づちを打ちながら聞いていたが、意識がないまま契約されていた事例。

(事業者回答)

お客様との認識のとり違いにより誤解が生じました。今回の事例を受け、契約者と電話等により定期接触して、意思を確認しながら継続利用を進めていくよう対応しています。

【相談事例7】

固定電話の回線契約を複数回にわたり複数の事業者に移転を続けた事例である。

契約書が断片的にしか残っておらず、消費者センターから各事業者に問い合わせたが、一部の事業者から委任状の提示を求められた。

相談者は、消費者センターは斡旋を行う立場であるため代理人とはなり得ない。今回は本人同席で開示頂いたが、高齢で来所が困難な方も多いため、事業者の協力をお願いしたい。

(事業者回答)

契約者情報は、「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン」に基づき、お電話では契約者本人を原則に開示しています。

今回頂いた貴重なご意見は、今後の参考とさせていただきます。

(2) 意見交換

テーマ「販売代理店の勧誘について」について、大手電気通信事業者と誤認し契約を行う事例が継続してあること、代理店からの勧誘との印象が残らず後日断り等の連絡に支障が生じていること、初期契約解除制度の改善、サービスや料金の分かり易い説明が必要であることなどの課題が示され、法令遵守や利用者本位の説明を徹底するための事業者での取組等について意見交換を行った。