

令和3年度四国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3月8日（火）13時30分から15時40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（消費生活センターからの報告事例）

(1) 連絡会で取り扱った主な内容

ア 携帯電話の他社への乗り換えで生じた事例

①事例概要	<ul style="list-style-type: none"> ・併売店でA社のガラケーをスマホに機種変更した後、携帯電話の契約プランをA社からB社へ乗り換えた（端末はA社のまま）。翌日、その携帯端末（A社）が故障したため、併売店に行くと「初期不良に当たらず、修理は有償になる。端末はA社なので、A社に行けば無償修理となる。」と言われA社の専売店に行くと、「A社とは解約して、今はB社と契約しているので修理は有償となる。」と言われた。 ・A社の専売店から「B社の初期契約解除ができると思われるので、併売店に行くように。」と言われ、併売店で「B社の初期契約解除をしたい。」と伝えると「今回は初期契約解除に当たらない」と言われた。 ・相談者は「B社を解約し、A社に戻りたい。」と伝えたが、併売店は「信用度に関わるので、1、2ヶ月経ってから解約した方が良い。」と言われた。その後、消費生活センターに相談。
②論点	<ul style="list-style-type: none"> ・端末のメーカー保証は、解約した会社との間では適用されないのか。 ・担当者によって、故障修理（有償・無償）の説明や初期契約解除の説明が異なっているが、消費者をたらい回しにしないための各事業者の対応はどうか。 ・通信端末や通信サービスの契約における「信用度」についてどう考えているか。
③対象事業者の事前回答	<p>(A社)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(一般的な対応として) 端末のメーカー保証は解約後も原則有効。 ・消費者に対して正確な案内が行えるよう代理店に対する指導・教育を徹底する。 ・「信用度」に関しては、契約時の当社審査基準となるため、回答は差し控える。 <p>(B社)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・端末を販売した事業者は回線契約の有無に関わらず、修理受付の義務がある。

	<ul style="list-style-type: none"> ・本事例は初期契約解除ではなく確認措置の検討事例では。本事例では適用なし。 ・契約後すぐに解約した場合でも消費者の「信用度」には直接的な影響はない。
④連絡会での主な意見	<ul style="list-style-type: none"> ・解約後の故障修理について、保証期間内であれば、規定に基づいてお預かり・修理している。(事業者) ・たらい回しの件は、どこのチャンネルであっても対応しており、消費者に寄り添った対応ができるよう販売店を指導している。(事業者) ・「信用度」については、契約後すぐの解約でもブラックリストに載る等の直接的な影響はない。ショップでそのような案内があるとすれば間違っており、注視していきたい。(事業者) ・「信用度」について、契約時の当社審査基準となるため回答を差し控えたいという回答を伺って、どのような情報が登録されているか開示できないということになると問題があるように感じた。(学識経験者)

イ 相談者が事業者の提案に応じない事例

①事例概要	<ul style="list-style-type: none"> ・契約していたC社の販売代理店に2年後に行き、他社の契約に乗り換えようとしたら、担当者から「特別対応する。実費負担額を月額〇円にする。」と言われ乗り換えをしなかった。しかし、実際はそれより高い月額が引き落とされていた。C社に差額返金を求めたが応じなかった。その後、消費生活センターに相談。 ・消費生活センターがC社へ照会した結果、「特別対応の金額は契約から最初の2年間の割引料金であり、これは契約書にも明記していて相談者に説明したが納得されない。当時の担当者は既に退職しており、窓口でどのような説明をしたかは不明。今回、1ヶ月分の通信料金の減免を提案したが納得されなかった。これ以上の対応はできない。」との回答であった。 ・消費生活センターから相談者にその回答内容を連絡した結果、相談者が納得しないため、消費生活センターとしてあっせん不調の判断をし、今後は事業者と相談者の直接交渉となった。
②論点	<ul style="list-style-type: none"> ・主張を変えない相談者に対して、事業者は基本的にどのような対応方針で臨んでいるのか。
③対象事業者の事前回答	<p>(C社)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・弊社では、相談者の申告内容を関係部署に確認し、事実関係を調査の上、対応方針を検討している。ただし、時間の経過や担当者の退職などで、事実関係の調査が困難な場合もある。 その場合は、総合的な判断として相談者に歩み寄った提案をして収束に努めるが、相談者の要求が、何ら証跡等がなく主観のみの主張の場合は、それ以上の提案はせず決裂する場合もある。
④連絡会での主な意見	<ul style="list-style-type: none"> ・(ここまでは対応できるという線引きはあるか、という消費生活センターの質問に対し) 主張内容にもよるが、事実確認をして、状況を整理し、対応方針を決定する。明確な線引きはなく、案件に応じて総合的に判断する。(事業者) ・消費生活センターが間に入ることで客観的な事実が分かる場合もあり、結果が変わる事もある。(事業者)

	<p>・事業者と相談者のやりとりでは難しいところを消費生活センターに斡旋していただいている。それでも難しい案件については苦情相談処理体制の整備に関連してくる。 (学識経験者)</p>
--	---

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) テーマ

「オンラインでの通信サービスの契約に関する課題について」というテーマを設定して構成員に事前に意見提出を依頼し取りまとめ資料として提供。内容について出席者から特段意見なし。

座長から「本年4月からの成年年齢引下げに伴い通信サービスも自由に契約できるのが原則となるが、契約前に本人に保護者との相談を勧めるなど原則の取扱いを修正することを検討しているか」について事業者に意見を求めた。

(2) 主な意見等

- ・成年年齢の引き下げについては原則に従った準備を進めている。引き続き、適合性の原則に基づいて、お客様に見合った説明をするとともに、今後何か起これば柔軟に対応していく。不適切なものを見つけた場合、個々に対応する。(事業者)
- ・引き続き全世代に適合性の原則に基づいた対応をしていく。オンライン契約ではチェックボックスを設けて、スクロールのみでは起こりがちな読み飛ばし・確認漏れを防止している。(事業者)
- ・成年年齢の引き下げによる特別な対応はなし。オンラインの契約では、詐欺でないか確認するよう注意喚起。成年年齢引き下げ後にトラブルが起きれば、社内で検討して対応する。(事業者)
- ・Webでの手軽な契約、利用料金の引き下げ等により(詐欺など)悪事に使いやすくなっているかもしれない。大学・高校・弁護士会等でもWeb契約、サブスクリプション契約や成年年齢の引き下げについて議論しているが、毎回新たな気づきがある。こういった場を通じて、引き続き意見交換を行っていききたい。(学識経験者)

(3) その他

<次回の連絡会に向けて>

- ・(総務本省に対して) 苦情処理の枠組みについて検討中とのことだが、どのようなものになりそうか次回情報提供をお願いしたい。またオンラインでやりとりして紛争解決を図るという可能性もあると思うので、その点についても何か議論があれば情報提供をお願いしたい。(学識経験者)
- ・「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」で検討中であり、夏頃にまとまる予定。何か報告できることがあれば、次回情報提供する。(総務本省)
- ・(消費生活センターに対して) 特に、アナログ戻し、成年年齢の引き下げ、7月の消費者保護ルール改正等に関連した相談事例があれば今後の連絡会でも取り上げたいので引き続き情報提供をお願いする。(総合通信局)

以上