

令和5年度 関東電気通信消費者支援連絡会（第30回）開催報告

1. 開催日時

令和6年3月8日（金） 14時00分から16時15分まで

2. 開催場所

オンライン開催（Webex）

3. 議事

- （1）総務省からの情報提供
- （2）事業者団体等からの情報提供
- （3）電気通信分野における消費者問題の状況（相談事例）
- （4）意見交換（フリーディスカッション）

4. 相談事例に基づく質問・要望の主な内容

（1）取り扱った主な内容

- ① 相談事例1「つながる地域か確認して契約したモバイル Wi-Fi」、「通信が途絶する契約の解除について」

ア 事例概要

- ・別荘として利用する場所で仕事をするため Wi-Fi を契約した。
事業者住所と使用目的を伝え、利用可能エリアと言われていたが、速度が非常に遅かった。
指示のあった対処方法を行っても改善しないため解約したいが、違約金が発生すると言われ納得できない。
- ・高速、大容量という光回線を契約したが、毎日のように通信が切れたりする。
事業者による調査、ルータ交換も行ったが改善されないため解約したいが、違約金等は払いたくない。

イ 論点

【移动通信サービス】

- ・事業者から提示された回線状況の改善策を試している間に、解約可能期間（契約後8日間）が経過した場合の事業者の対応
- ・サービスエリア表示の考え方

【固定通信サービス】

- ・光回線が繋がらない場合の主な原因
- ・高速プラン勧誘時において事業者が配慮している点

ウ 事業者回答

【移動通信サービス】

- ・現状では、契約後 8 日以内に申出があった場合に無償解約できるという案内が基本
- ・ベストエフォートサービスであることを説明するだけでなく、具体的にいくつかの改善策（別の通信サービス等）が提案できるように努めたい。
- ・サービスエリアの判定は、MVNO においては MNO が公表しているエリアマップを利用している。
- ・MNO においては、契約者の申告や状況に応じて、自宅の電波状況の改善のための機器の貸し出しを行う場合がある。

【固定通信サービス】

- ・光回線が繋がらない主な原因として、自社の設備に起因するもの、利用者の利用環境や機器に起因するもの、ネットワーク上のコンテンツ提供者側に起因するもの、の 3 種類が考えられる。
- ・高速プランについては、必ず「速度の保証ができない」と表示している。また、特定の場所において計測した速度の情報を自社のホームページに掲載している。

エ 総務省見解

電気通信事業法第 27 条においては、事業者は、電気通信役務又はその業務方法についての苦情及び問合せについて、適切かつ迅速に処理しなければならないとされておりますので、総務省においては、引き続き、事業者に対し、法令・ガイドラインの遵守徹底を求め、適切な法執行に取り組んでまいります。

② 相談事例 2「海外旅行時に携帯電話を使わなかったにもかかわらず高額請求が来た」

ア 事例概要

毎月、携帯電話使用料が 3 千円程度のところ、海外旅行に行った翌月に 22 万円の請求があった。

海外旅行にスマートフォンは持って行ったが、通信サービスは使っていないと事業者に伝えたら、割引を適用して海外での利用分は 1 万 3 千円に減額された。使用した覚えがないのに支払わなければならないのか。

イ 論点

- ・事業者のホームページにおける海外利用に関する注意喚起の内容
- ・海外で音声通話や SMS を利用した場合の留意点
- ・国際電話によるワン切りによる詐欺行為に対する各社の対策

ウ 事業者回答

- ・海外での利用料金については、事業者ごとに以下のような対応を行っている。
データ通信料金：定額サービスを用意している。
音声通話、SMS 料金：
 - 従量制（アメリカを除いている事業者もあり。）
 - 上限 2 万円。5 千円利用ごとに利用設定がオフになり、利用状況を確認できる。
また、自社アプリ同士であれば無料で利用可。
- その他：請求料金が一定基準よりも高額になった場合は、利用者に注意喚起の連絡を実施。
- ・ワン切り対策については、自社ホームページで注意喚起を実施している。

エ 総務省見解

パンフレット「電気通信サービス Q&A」（2023 年度）P.13 において、「次のような場合には特に注意が必要です。」として「海外でインターネットへ接続する場合」を記載し、注意喚起に努めております。記載方法については、検討してまいります。

（２）主な意見等

① 相談事例 1

- 契約して使ってみたら回線の速度が遅いので、事業者にご相談し、提案された改善策を試してみたものの、品質が十分改善されなかったため、やめたいと申し出ても、その際には解約ができる期間（契約後 8 日間）の期間が過ぎているケースがほとんどだと思われる。そうした場合には、相談があった時点で申出があったものとして対応してもらえるのか。または、相談時点で改善策を提示する一方で、8 日間以内となるその時点で解約するかと提案していただけるか。（消費者団体）
- 回線速度が極端に遅い場合をベストエフォートサービスであることと同列に扱うのは適切ではないのではないかと。「ベストエフォート」が便利な言葉になってしまうと困る。（消費者団体）
- 他のモバイル Wi-Fi もほとんど繋がらないような極端な地域の場合や、エリアマップでは利用可能となっているが実際には使えない地域だった場合は、事業者の柔軟な対応を希望。（消費者団体）
- MNO と MVNO で違いは生じると思うが、どちらのユーザも同じ電波を利用しているので、MVNO の契約者にも、自宅の電波状況の改善のための機器の貸し出しを利用できる余地を広げるなど柔軟な対応を希望。貸し出しができない場合であっても説明を尽くしてほしい。（消費者団体）
- 高速プランは、速度にシビアな利用者が契約する事が想定され、実際に思った速度が出ない場合には苦情に繋がりがやすい。（消費者団体）

② 相談事例 2

- 最近の相談においては、海外で音声通話を使ったが想定外に利用料金が高額になったという内容がある。また、国際電話によるワン切りによる詐欺行為に関する相談も増えており、各事業者において定額制のプランの提供や、旅行者向けの利用ガイド等による注意喚起が行われているが、注意喚起が行き渡っていない状況もある。(消費者団体)
- 総務省発行の「電気通信サービス Q&A」における国際データローミングの記載について、発生しているトラブルの状況を踏まえ、例えばトピックとして、注意喚起をしてほしい。(消費者団体)

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

「販売代理店の勧誘に関する課題について」

(2) 主な意見等

・頭金表示について

- 「頭金」という言葉が、一般的な使われ方からかけ離れた意味で使われているのは以前から言われていることである。苦情にならないよう留意してほしい。
- 事業者においては、店頭のプライスカード、契約書、交付書面において誤解のないよう記載し、販売店に対しても誤った使い方をしないよう注意喚起等を行っている。
- 代理店としても研修で取り上げるなど、スタッフが頭金に関する正しい理解を身につけた上で、勧誘の際にはしっかりと説明することとしている。

・その他

- 総務省の販売代理店届出制度に関するホームページにおいては、先般、公表項目の追加等を行ったところであるが、まだ項目として十分でない、項目の内容が分かりづらいというご意見を踏まえ、総務省として公表の内容を今後検討させていただきたい。

以上