

ネットとトラブルのないお付き合いを！

総合通信基盤局電気通信事業部
消費者行政第一課企画係長

酒井 陽子

SAKAI Yoko

平成22年 4月 総務省採用

情報流通行政局衛星・地域放送課

平成24年 4月 情報通信国際戦略局情報通信政策課

平成27年 8月 総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課

平成28年 7月 現職

『生活に欠かせない存在だからこそ…』

インターネットや携帯電話などの電気通信サービスは、今や私たちの生活に欠かせない存在です。皆さんにとっても、スマホは必須アイテムではないでしょうか？一方で、これらのサービスの内容や契約が、高度化・多様化・複雑化しているのも現状です。そのため、“ネットの強引な勧誘を受け、内容を理解しないまま不要な契約をしてしまった”や“スマホの割引条件を認識しておらず、解約時に違約金が発生した”といったトラブルに関する相談が、総務省や消費生活センターに沢山寄せられています。せっかく便利なサービスなのに、残念なことです。

私の所属する消費者行政第一課は、そんな電気通信サービスのトラブルを出来る限りなくすため、消費者保護に関するルールを充実・強化させたり、青少年をはじめとした消費者への周知・啓発を行う取組をしています。全ての消費者に、安心・安全に電気通信サービスを利用してもらうため、日々奮闘中です。

『ルール作りだけ？NOです!』

さて、“消費者保護”と言っても、どうせ役所はルールや制度を作るだけで、後は現場任せでは？と思われるかもしれませんが、しかし、そんなことはありません！いくらルールを作っても実際にそのルールが守られなかったり、消費者が制度を知らなければ意味がないですよね。そこで私たちは、消費者保護ルールの実施状況について、定期的に調査し、結果等を関係者で共有する取組を行っています。調査方法は、事業者が出す契約書サンプル等の書面調査、実際の店舗への覆面調査、消費者からの苦情の分析調査など様々です。また、一般の消費者にも制度や注意事項を知ってもらうために、周知・啓発用のパンフレットを作成し、広く配布することも、重要な仕事の1つです。

時には、高校生を招いて意見交換したり、関係団体の取組を支援したりと、常に現場からの風を感じて仕事ができる毎日は、刺激的です。アクティブに仕事をしたいという方、ぜひお待ちしております♪

Some One Week

Monday

事業者に消費者保護ルールの実施状況について報告書を提出してもらいます。契約書サンプルやパンフレットももらいます。

Tuesday

事業者の報告書をじっくりチェック。書類だけでは分からない事項などは、まとめておきます。

Wednesday

昨日まとめた不明事項を中心に、事業者のヒアリングを実施。ここぞとばかりにガツガツ聞きますよ～!



Thursday

ヒアリングの結果を忘れないうちにメモしておきます。問題点等があれば、上司に相談です。

Friday

最終的には、会議で事業者からの報告結果を説明します。そのための資料作りを行います。



Private Time

最近の楽しみは、2歳の甥っ子と9ヶ月になる姪っ子の成長です！休みが合えば、頻繁に会いに行くのですが、毎回、出来ることや話す言葉数が増えていて、いちいち感動してしまいます。先日は、お休みをもらって一緒に温泉旅行に行ってきました。このように、調整次第でお休みも取りやすいことも、私たちの職場のよいところだと思っています。