



電気通信サービス利用者懇談会における 検討事項について

平成20年7月
総務省
総合通信基盤局

寄せられた主な意見

（契約締結前の情報提供の在り方）

- 料金体系について他社との比較検討ができる仕組みが必要ではないか。
- 料金体系が複雑でわかりにくい。わかりやすい料金体系の確保のため、国の関与があってもよいのではないか。
- 携帯電話に関しては、契約後に日常的に利用する自宅等のエリアが通話可能エリアでないことが判明する場合があります、契約締結前に通話エリアに関する詳細な情報の提供を行えるようにすべきではないか。
- 広告表示について不利益事実の表示がなかったり文字が小さかったりなどにより利用者に誤認されやすく改善が必要ではないか。
- パンフレットで使用する用語等について統一することはできないか。

（契約締結時における情報提供の在り方）

- 提供条件の説明は書面により行うことを義務化すべきではないか。
- 提供条件の説明については、誰にでも分る用語、絵等を用いて説明するようにすべきではないか。
- 解約違約金が発生する場合などの不利益事項や、パケット定額制等のオプション契約など、契約しないことにより不利益が生じる恐れがあるものについて説明を義務化すべきではないか。
- 契約時の提供条件の説明等を正しく行なうためには販売員のスキルアップが必要ではないか。
- 携帯電話の契約については、特に端末の割賦販売等が消費者にわかりにくいものになっているのではないか。

（契約締結後の情報提供の在り方）

- 現状では、提供条件の変更に関する情報提供が十分でないのではないか。また、契約の更新が行われる場合、更新の一定の期間の前に所要の情報提供が行われるべきではないか。

（高齢者等への配慮）

- 電気通信サービスが、特に高齢者等にわかりにくくトラブルの発生を招いている面もあり、高齢者に配慮したわかりやすい情報提供が必要ではないか。
- 教育現場等での情報通信に関する一層の啓発活動が必要ではないか。

寄せられた主な意見

(電気通信事業者における苦情処理体制の整備)

- 電気通信事業者は利用者側の立場にたった苦情処理等を行うべきではないか。苦情処理に関し、電気通信事業者と代理店の役割が明確になっていないのではないかな。また、苦情受付を電子メールでしか受け付けていない場合があるが、電話による苦情受付を行うべきではないかな。

(電気通信サービスに関するADR(紛争処理・苦情処理)のための機関の整備)

- 電気通信サービスは複数の事業者が関係して提供される場合も多いが、そうした場合、苦情をワンストップで受け付ける窓口が必要ではないかな。
- 事業者団体等が苦情受付をすることにより、問題の共有や再発防止が適切に図られることになるのではないかな。
- 電気通信サービスのトラブルは被害額が比較的少額であることから、裁判手続等とは別に、専門的な紛争処理・苦情処理機関を設けることが適当なのではないかな。
- 仮に、電気通信サービスに関し、紛争処理・苦情処理機関を設けるのであれば、学識経験者や消費者の代表が適切に関与すべきではないかな。また、紛争処理・苦情処理の対象としては、電気通信事業者だけでなく、端末メーカーや販売店も含めるべきではないかな。

(行政の関与の在り方)

- 行政は電気通信サービスに関する苦情やサービス品質等に関する情報を収集し、公表していくべきではないかな。
- 電気通信サービスに関し民間型の紛争処理・苦情処理機関設立の機運がない現状では、行政型の紛争処理・苦情処理機関の検討も必要ではないかな。
- 紛争処理・苦情処理の機能と規制行政機能がリンクできるような仕組みの整備が必要ではないかな。
- 電気通信事業紛争処理委員会の機能拡充が考えられるのではないかな。
- 総務省の相談窓口をより利用者指向のものとして充実・強化していくべきではないかな。

(消費生活センター等との連携)

- 電気通信サービスに関し、消費生活センター等の相談窓口に対する総務省や関係事業者からの適切な情報提供や相談員への研修等を充実させていくべきではないかな。また、総務省や各事業者において、消費生活センター等からの問い合わせに対応できる窓口を整備することも必要なのではないかな。

寄せられた主な意見

（周知期間・周知の方法等）

- 電気通信サービスの休廃止を行う前の周知期間については、利用者保護等の観点からは、現行の1ヶ月間では十分ではなく、3ヶ月乃至6ヶ月前とすべきではないか。
- 電気通信サービスの休廃止時に、3ヶ月間程度の継続利用を確保できるようできるような仕組みを整備すべきではないか。
- 電気通信サービスの休廃止の周知については、郵便等を送付するだけでなく本人の確認を取るなど、より確実な周知を行うべきではないか。

（利用者利便の確保）

- 電気通信サービスを休廃止する場合は代替サービスの提供を確保すべきではないか。
- 電気通信事業者の都合で電気通信サービスを休廃止する場合、その事実の公表以降は、利用者が解約する場合であっても解約金等の徴収は認められないようにすべきではないか。
- 事業の承継等により電気通信サービスの提供事業者が変更になった場合、事業の承継等が利用者にわかるよう、一定期間、旧事業者の名称も請求書等に記載すべき等の措置をとるべきではないか。
- 電気通信事業者が破綻した場合等に備えた制度の整備等を検討すべきではないか。

（債権保全措置ガイドライン）

- 債権保全措置ガイドラインが策定されたことで、健全に事業運営しているにもかかわらず、預託金を預けている事業者がある。預けた預託金分だけ新規ビジネスへの投資機会が減少し、競争力が落ちていくことにも目を向けてガイドラインのバランスを図るべきではないか。

寄せられた主な意見

（規制全体の在り方）

- 利用者の利益確保の観点から一定の規制強化や執行強化が必要ではないか。ただし、その必要性についてはよく吟味し、他業界で採用されているというだけの理由による規制の強化には慎重であるべきではないか。
- 電気通信事業法に基づく説明義務や苦情処理義務の対象となるサービスの範囲は現在省令で限定されているがこれを拡大すべきではないか。
- 電気通信サービスの料金や契約約款について行政に何らかの関与があってもよいのではないか。
- 学生や高齢者をはじめ、一般の利用者においても予想を超えた高額請求を受けることがありうる場合には、利用上限額等を設けることを義務化するなどの措置を講じるべきではないか。

（契約解除の在り方）

- 訪問販売や電話勧誘販売の場合、高齢者に販売する場合、重要事項説明がなかったり、不当勧誘があった場合などでは、利用者側に一定の契約解除権を認めるべきではないか。
- 携帯電話については、エリア外で使えない場合でも解約ができないという苦情が多いが、一定の試用期間を認めるといったことはできないか。
- 契約解除を制限する解除料請求等の措置に関し何らかの規制があってもよいのではないか。
- 契約時は複数のサービスを一括で手続きできる一方、解約する場合は、複数のサービスを個別に解約しなければならないケースがあるが、そうした場合の手続を簡素化できないか。

（書面交付）

- 契約締結時における書面の交付を義務化すべきではないか。
- 解約にあたり、その証拠が残らないことがトラブルにつながっている面があり、解約書類の交付を義務化することが考えられるのではないか。

（未成年者等の契約）

- 未成年者に関しては、ある程度の知識を得ないと契約できないような仕組みは作れないか。