

東 生 第 136 号  
平成21年 1月 8日

意見書

総務省総合通信基盤局  
電気通信事業部事業政策課 様

郵便番号 410-0801  
住 所 静岡県沼津市大手町1-1-3  
東部地域交流プラザパレット2階  
名 称 静岡県東部県民生活センター

「電気通信サービス利用者懇談会報告書(案)」について、別紙のとおり、意見を提出します。

#### 1（資料39 関連）

直収型固定電話サービスの強引な勧誘は一向に減らない。行き過ぎた勧誘については電話会社に苦情を言っているが、行政指導に結び付けるには総務省に苦情を上げていけばよいのか。結びつくのであれば、当センターからも積極的に苦情を上げていきたい。

#### 2（資料49 関連）

SoftBank 関係の相談件数は、同類事業者の中で突出している。しかし、資料にある企業受付の件数は、他（ドコモやKDDI）に比べ非常に少ない。相談処理の方法に問題がある。例えば、実際相談窓口で電話を掛けてみると、ガイダンスに沿って進むので時間が掛かる。そのため、途中で諦めてしまうと思われる。

また、直販の店舗が少ないため人間が直接対応できず、メールのみの対応となっている。

#### 3（資料52 関連）

消費生活センターとの情報交換会を、東海地区もしくは各県単位で開催して欲しい。

#### 4（報告書P20 関連）

以前、携帯電話の電波の入りが悪いという理由で解約トラブルとなった事例があった。その際『電気通信消費者相談センター』にも相談したが「契約に関する相談に関しては答えられない」との回答であった。『電気通信消費者相談センター』に相談する内容は、ほぼ全て電気通信契約に関することではないだろうか。担当者は「相談は受け付ける」というような事を言われたが、これは相談とは言えないと感じた。