

意見書

平成21年1月9日

総務省総合通信基盤局
電気通信事業部事業政策課 御中

〒108-8566
港区高輪 3-13-22 国民生活センタービル
(社)全国消費生活相談員協会
理事長 下谷内 富士子

「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
います。

別紙

2 契約締結前の利用者向けの情報提供の在り方

意見

(2) 電気通信サービスの広告表示のあり方

- ・電気通信サービス向上推進協議会においては、広告表示に関する自主基準及びガイドラインの見直し、再発防止のための体制の在り方等を検討、決定、実施していくことが必要である。
- ・報告書（案）5ページ、最終行にある「～引き続き問題が発生し続ける場合には」の部分削除すべきである。
- ・電気通信事業法に「誇大広告等の禁止」及び「禁止事項」の規定を設けることが必要である。

理由

- ・電気通信サービスは日常生活に必要不可欠なインフラとなっている。次々と新しいサービスが提供され、その内容は高度化、複雑化し、事業者と消費者の情報の格差が大きく、消費者トラブルが多発している。特に、広告表示に関しては、景品表示法に基づく警告や排除命令がたびたび行われており、電気通信事業法においても行政指導等も行われている現状である。広告表示は消費者にとって分かりやすいこと、誤解を与えるおそれがないことが必須である。

(3) 通信料金等に関する情報提供の在り方

意見

- ・電気通信事業者は、利用者の視点を取り入れつつ、分かりやすい料金体系の策定が必要である。

理由

- ・消費者が自らのニーズに適合した料金・サービスを的確に選択できるためには、料金表示を統一し、比較ができることが必要である。また、過度の競争により、さまざまなオプションサービスが付加され料金体系が一層複雑で分かり難いものとなっている。利用者に分かり易いシンプルな料金体系が望ましい。

3 契約締結時の説明義務等の在り方

意見

- ・電気通信事業者は、重要事項をまとめた書面を作成して交付するなど、消費者にとって分かりやすい説明を義務化すること。
- ・総務省は、契約解除の手續等を契約締結時の説明事項に追加すべく、電気通信事業法施行規則の改正をすべきである。
- ・総務省は、帯域制御を契約締結時の説明事項に追加すべく、消費者保護ガイドラインの

改正を検討すること。

- ・電気通信事業法に適合性の原則を導入すべく、消費者保護ガイドラインの改正を検討すること。

理由

- ・電気通信サービスは次々と新しいサービスが提供されているが、その内容は高度化、複雑化しているため、事業者と消費者の情報の格差は著しく大きい。契約締結時には消費者の理解度に応じた十分な説明が必須である。

4 契約締結後の対応の在り方

意見

- ・電気通信事業者は、複数契約の解除について、消費者への注意喚起を行うこと。
- ・電気通信事業者は、契約の解除等の判断基準や条件を明確化すること。
- ・電気通信事業法に契約解除等の民事効規定の創設をすること。
- ・電気通信事業者は、消費者からの問合せ等に適切に対応できるよう、通話履歴等について少なくとも6ヶ月は保管すること。

理由

- ・契約解除時に係るトラブルも多く発生している。また、トラブルに気が付くまでに相当期間が経過していることも多い。電気通信サービスにおいても電話勧誘による契約や訪問販売による契約もある。特に不意打ち的な販売方法においては、契約を急がされたり、十分な説明もなく、誤認したまま契約しトラブルになっている。電気通信サービスにおいて訪問販売、電話勧誘販売等の場合は、クーリングオフの規定が必要と考える。また、契約の取消規定も必要である。

5 苦情処理・相談体制の在り方

意見

- ・電気通信事業者は、苦情・相談体制の整備状況や運営状況を明確化すること。
- ・総務省には、各地方において、行政、消費生活センター等で対応できない専門的な苦情相談を扱う二次窓口の設置が望まれる。さらに、消費生活センター等への情報提供等の役割の強化をすべきである。

以上