

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
(社)全国消費生活相談員協会
IT 研究会代表 石田幸枝

「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。

「電気通信サービス利用者懇談会報告書（案）」に関する意見

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ます。しかし、次々と提供される新しいサービスでは、内容の高度化、契約や料金体系の複雑化などから、事業者と消費者との情報量の格差が大きく、さまざまな消費者トラブルが起きています。

電気通信サービスが事後規制を前提としているため、消費者の利益の確保、向上のため、さらなるルール作りが必要と考えます。提言の要旨、報告書には、概ね賛成ですが、以下の内容も加えて頂きたい。

2 契約締結前の利用者向けの情報提供の在り方

(2) 電気通信サービスの広告表示の在り方について

広告表示については、電気通信サービス向上推進協議会において、自主基準及びガイドラインの策定等の取り組みがなされているが、しばしば電気通信事業法による行政指導を受けている。広告を作成する際には、事後ではなく、事前に外部の者による助言を受けることが必要と考える。また、電気通信事業法に誇大広告等の問題広告の禁止事項の規定を設けることが必要である。

(3) 通信料金等に関する情報提供の在り方について

事業者により基準となる単位等の表示方法に違いがあることや複雑な料金体系などで、事業者ごとの比較検討ができない状況にある。利用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、料金表示の統一をし比較ができることが必要と考える。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としてほしい。

報告書には、「分かり易い料金比較を促進する観点からの仕組みを導入することができないか、引き続き検討することが適当である。」とある。検討をお願いしたい。

3 契約締結時の説明義務等の在り方

(2) 説明義務の在り方について

電気通信事業法では、電気通信事業者等の契約の締結等に当たっての提供条件の説明義務が規定され、消費者保護ルールに関するガイドラインでは、対象サービス、説明方法、説明すべき事項が示されているが、消費生活センターには「そんな説明はな

かった」と十分な説明がされていないという相談が入っている。

報告書には、「電気通信事業者や販売代理店が、法令の規定に従って適切に説明を行うことが必要である」とある。消費者保護ガイドラインには「望ましい対応」として、「通常の説明では十分に理解を得られないと認められる消費者に対してはさらに詳細な説明を行うこと」「消費者からさらに詳しい説明を求められた場合は、消費者がその内容を十分理解できるよう、詳細について丁寧に説明すること」とあるが、電気通信サービスに関しては、消費者と事業者の情報の格差が大きい。「望ましい対応」とするのではなく、「義務」としていただきたい。

また、交付書面やカタログ、パンフレット等は、専門用語ではなく利用者が理解できる言葉でわかりやすい内容であることが必要である。

4 契約締結後の対応の在り方

(3) 民事効の是非について

電気通信事業法では、電気通信事業者等の契約の締結等に当たっての提供条件の説明義務が規定され、消費者保護ルールに関するガイドラインでは、対象サービス、説明方法、説明すべき事項が示されているが、十分な説明がなくトラブルになるケースが見られる。電気通信サービスはサービスが難解で契約が複雑な場合が多い。十分な説明が得られず消費者が誤認して契約した場合には、契約を取り消すことができる規定が必要と考える。

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。このような不意打ち的な販売方法においては消費者が熟考できないまま契約を急がされたり、事業者と情報格差があるにも関わらず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。電気通信サービスの特性を考えたとしても訪問販売、電話勧誘販売の販売方法の場合は、クーリングオフの規定が必要と考える。

電気通信事業法に民事効のついた消費者保護の規定を創設すべきと明記して頂きたい。

以上