

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長 様

(社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 (NACS)

消費者提言特別委員会

世話人 内田玲子 柴垣雅子

〒152-0031 東京都目黒区中根 2-13-18

第百生命都立大学駅前ビル 3 階

### 「電気通信サービス利用者懇談会報告書(案)」に関する意見

日頃より、当協会 (NACS) の事業にご理解、ご協力を賜り、感謝しております。

当協会 (NACS) では創設以来、時宜を得たテーマで毎年 110 番事業を行っています。

本年度は、全国的に通信関係に係る消費者被害が増加していることから、平成 20 年 11 月 8 日、9 日の 2 日間にわたり、東京と大阪で「通信なんでも 110 番」を実施しました。2 日間に寄せられた 294 件の相談内容を分析し、各方面に要望書を提出いたしました。要望書をもとに表記報告書(案)に関して、下記の通り意見を述べます。

#### 記

消費者からの相談内容を分析した結果、事業者と消費者との情報量や情報の質、認識や理解度の乖離が見られました。

そこで、報告書(案)の目次項目「2.契約締結前の利用者向けの情報提供のあり方、3.契約締結時の説明義務等のあり方、4.契約締結後の対応の在り方、5.苦情処理・相談体制の在り方、6.紛争処理機能のあり方」部分に関して、通信業界全般に対し具体的な意見として、

- ・ 通信サービス契約の内容や金額の明確化、
  - ・ 地上デジタル放送（以下地デジ）転換等新サービスの情報提供対策の充実、
  - ・ 契約書・パンフレットの平易・平準化、
  - ・ オペレーターによる電話相談窓口の常設や整備、
  - ・ 複雑な商品と通信サービス契約の同時販売（たとえば、商品を無料と誤解させることのない本来の商品金額や通信料での契約）及び、解約時の苦情対応策、
- を報告書(案) の内容にぜひ明記していただきたいと思います。

以下、通信サービスごとに要望事項をまとめます。

#### ① 携帯電話に関して

携帯電話業界には、シンプルな契約内容と懇切丁寧な説明、パケット料金や解約料などの料金体系、携帯電話機が精密機械であるという使用者への周知方法や、会社側

の契約変更などの消費者への情報提供について、横断的な統一を図るよう望みます。

また、携帯電話会社が携帯電話機を分割払いで販売する際には、割賦販売業者であることを自覚し消費者に販売を行うことや、故障・腐食などの品質に関する相談対応、柔軟な解約対応を要望します。

さらに、簡易メールを使った架空請求の手口も巧妙化しており、これに対する対策の強化も継続して必要です。

## **②. プロバイダ（光回線・ADSL・映像配信）に関して**

インターネットの利用に関して契約当初、通信回線・プロバイダを「セット販売」で契約したのであれば、消費者が事業者へ解約を申し出る場合、通信回線・プロバイダ契約の解約手続きを加入時と同様にセットで請け負うべきと考えます。

また、契約内容の把握、変更・解約手続き、利用方法などの消費者への情報提供には、電話対応窓口の常設や充実を要望します。

## **③. 固定電話に関して**

訪問販売での電話機リース契約や、電話勧誘による通信サービス契約には不招請勧誘の禁止の制度を導入するよう要望します。

また、契約に関する不満や問い合わせには、相談対応の強化を望みます。合わせて、消費者に対して契約内容を分かりやすく説明することを望みます。

## **④. 不当請求・架空請求に関して**

アダルトサイトの登録料請求や、携帯電話の簡易メールによる架空請求などは手口が巧妙化・複雑化しており、相談が相変わらず減りません。

消費者の自己防衛だけではなかなか被害が防げないため、プロバイダ・通信事業者等によるフィルタリング対策のより一層の強化を要望します。

## **⑤. その他の通信（誹謗中傷等）に関して**

誹謗中傷等プライバシーの侵害に対する削除方法の周知、情報漏えい等に対する迅速な対応、電話相談窓口の設置等を希望します。

最後に、現在の通信関係の法律では消費者保護規定が充実しているとは言えません。このまま、法整備等がされなければ、今後もトラブルは増えると懸念しております。

今後、「電気通信サービス利用者懇談会報告書」をもとに、通信と放送を融合した情報通信法（仮称）が成立していく中で、十分な消費者保護規定が盛り込まれることを期待しています。

少なくとも、事業者が正しく、分かりやすい情報を消費者に提供するための施策、消費者からの苦情相談の窓口を充実させ、被害救済を図る仕組みを作る等が意見書に必ず盛り込まれるように、取り組んでいただきたいと思います。

以上