

平成 21 年 1 月 5 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)
110 番実行委員会
〒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)」に関する意見について

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。要望書をもとに下記の通り報告書(案)に対する意見を提出いたします。

記

通信サービスは従来は、通話主体でした。それが非電話系の通信サービスに年々移行してきています。消費者の中にはその違いや仕組みなどを理解できないままにサービスを利用している方たちもいます。

そこで、通信業界全般に対して、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) 対策の充実、契約書・パンフレットの平易化、オペレーターによる電話相談窓口の設置や整備、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、さらに解約時の対応等の指導を望みます。

以下、業界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、特に通話主体から非電話系の通信に益々移行しており、契約の内容が複雑になっています。そのためもあってか、取扱説明書はかなり厚くなり、理解しにくく、殆どの利用者が読みこなすことはできず、使用後に多くの問題が発生したとき対処できません。事業者は、現時点のような問題が多発してきていることを鑑みれば、シンプルな契約内容と分かりやすい説明、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周知方法や、事業者側の契約変更などの消費者への情報提供について、消費者の立場に立って行うべきです。そして、業界として、消費者への情報提供に関して、業界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要望します。

2. プロバイダー (光回線・ADSL・映像配信) に関して

通信回線・プロバイダーを「セット販売」で契約したのであれば、消費者が事業者に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。さらに、契約内容の把握、変更・解約手続き、利用方法などの情報提供には、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、相談対応の強化や、消費者の理解度に合わせた契約内容の分かりやすい説明ができる社員教育なども必要だと考えます。

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の相談が相変わらず入っています。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希望します。

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。

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。今回の 110 番の結果からみても、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、事業者が正し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必ず盛り込まれるように、主務省として取り組んでいただきたいと思います。

以上