

様 式

意見書

平成 21 年 / 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 あて

郵便番号 030-0822

(ふりがな) アオモリシティエウオウ 3-20-30

住 所 青森市中央3丁目20の30

(ふりがな) 特定非営利活動法人

氏 名^{注1} 青森県消費者協会

理事長 竹島 勝昭

青森県消費生活センター

センター長 大坂 広幸

「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。

注1 法人又は団体にあつては、その名称及び代表者の氏名を記載することとします。

注2 用紙の大きさは、日本工業規格A列4番としてください。

注3 意見は全体に関するものでも、一部に関するものでも結構です(記入方法自由)。

注4 個別の項目に関する意見は、該当箇所のページと項目番号を記載してください。

「電気通信サービス利用者懇談会報告書（案）」に関する意見募集について

標記について、下記の通り提出する。

◇個別事案について

3. 契約締結時の説明義務等の在り方について

(2) 説明義務の在り方

インターネット利用のためにプロバイダ契約をしていた消費者が、解約にあたりプロバイダへの連絡で終了したと思っていたところ、解約後3年間にわたり通信会社の回線使用料が口座から振替えられていたという事例があった。消費者は開設時と同様、プロバイダに解約の申し入れをすればすべて終了すると思っており、解約時にプロバイダから別途手続きが必要であると説明されない限り、誰しもが同じ経験をするとと思われる。

情報技術の分野において、その発展はめざましく、高度な技術や仕組みに適合しきれない消費者を保護するために、「それ」を知らないことで、消費者が不利益を被ることが想定されるものについては、明確に事業者側に説明義務を課していただきたい。

(3) 適合性の原則

高齢者への電気通信サービスの勧誘は、相談の現場にいる者として、憤りを感じる。相手の理解度を全く無視し、一方的にまくしたて強引に契約させようという手口があとを絶たない。特商法、金販法などで適合性の原則が規定されているが、電気通信サービスの分野でこそ、発展する高度な技術から取り残された高齢者を緊急に保護する必要があり、適合性の原則が不可欠と思われる。願わくば、ガイドラインで推奨するレベルではなく、義務規定として、これに反する販売を行った場合に、契約の解除権を付与するまで強行なものを期待したい。

4. 契約締結後の対応の在り方

(2) 契約の解除等に係る運用の問題

解約をしたくても、電話が繋がらず、手続きができないという苦情も相変わらず多い。特商法のクーリング・オフ通知のように最低限の統一書式をもうけ、解約通知を発送した日付で、解約が成立するような手当が必要と思われる。