

平成21年1月5日

電気通信サービス利用者懇談会 報告書(案)への意見

『電気通信サービス利用者懇談会』報告書(案)の総論、検討の方向性に賛成である。
以下、検討を深めていただきたい点を意見として提出する。

1. (2) 電気通信サービスの広告表示のあり方

(意見)

p6 1行目「電気通信事業法に誇大広告を禁止することなど制度的な対応を含め」となっているが、「重要事項」の表示の必要性についても、規定がいいと考える。

(理由)

誇大広告の禁止は景表法でも手当てできる。広告については自主基準及びガイドラインの改正にゆだねるとなっているが、協議会などに所属していない事業者はどうなのか。原則として、「重要事項の表記」を掲げるべきだと考える。

2. (3) 通信料金等に関する情報提供のあり方

(意見)

p7 1行目「利用者の視点を取り入れつつ、分かりやすい料金体系を策定することが必要である」に賛成である。

(理由)

大学で講師として教えているが、学生たちが身近な消費者問題として、もっともわかりにくいと考えているのが、通信料金等の体系と、情報通信分野の契約である。9割近い学生がそう考えている。若い人であっても、そうならば、一般の人にとっては理解しがたく、適切な選択になっているとは思えない。

3. (2) 説明義務等のあり方

(意見)

説明義務を負う者の明確化が必要である。また、p10の5行目で「不利益情報を強調するなど」としているが、これだけでは実効性があがらない。「利益情報と不利益情報を列記したうえで、説明義務を課す」ほうが実効性があがる。

(理由)

「利益情報」を強調することはあっても、「不利益情報」を強調することは、現実的ではない。両方を列記したうえで、説明義務を課すことのほうが妥当である。

4. (2) 電気通信事業者等における苦情処理・相談体制

(意見) p18 一番下の行。「業界団体では、業界団体としての苦情・相談窓口の設置を検討すべきである」となっているが、「業界横断的に苦情・相談窓口の設置」を図るとすべきである。

(理由)

個別業界ごとでは、たらいまわしになりかねない。業界横断的にぜひ苦情・相談窓口を設置してほしい。特に、情報・通信分野は多様な契約相手が存在する。個別業界ごとに、苦情処理・相談体制が整備されると門前払いの利用者が出てくると考える。

5. (4) 総務省とその他の機関との連携強化

(意見) p20 電気通信消費者相談センターの機能強化はぜひ図ってほしい。人員の拡充も必要だし、消費者相談の専門家も必置とすべきである。

全体に、金融分野のルール整備と似通っていると思うが、金融の場合は、事業者がある程度把握しやすい。しかし、情報・通信分野は多様な事業者が存在している。どうやって実効性をあげるかは、一層の工夫が必要と考える。