

## 「電気通信サービス利用者懇談会報告書（案）」についての意見書

平成 21 年 1 月 8 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

- 意見
- ・電気通信事業法にワーキング・オフ 規程を設けるべきである。
  - ・長期の継続となる契約は、文書で交わすべきである。

- 理由
- ・通信・放送サービスと電話勧誘販売や訪問販売での契約に関するトラブルが多数ある。  
特に、自宅にいる高齢の方がよくわからずそのまま契約してしまうケースや、契約したこと自体理解していないというトラブルが多数ある。
  - ・インターネットの契約は、メールで契約が成立してしまう。  
もともとあった契約を解除し、新たに契約を結ぶつもりが、もとの契約を解除できていないからという場合、  
継続するつもりが、新たに契約に回っていて、  
二重に契約しているというトラブルが発生している。  
トラブルは、引き落としが2回あることではじめて気付くことが多く、長期化になり、解決しづらい。  
契約時に文書で示すことで、トラブルがあった場合も、  
すくなく、発見でき、解決しやすくするのではなか