

「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＞

p14「4(3) 民事効の是非」について

電気通信事業法に利用者保護の民事規定として、まずクーリングオフの規定だけでも早急に設けていただきたいと思えます。

＜理由＞

私は自治体の消費生活センターで消費者からの相談を受けている消費生活相談員です。実際に多くの相談を受ける中で問題で感じていることについて、クーリングオフ規定があれば、と思われる点について絞って述べると以下のとおりです。

電気通信サービスの契約に関わる相談では、自分から求めて契約をしようとする人にとってさえ、事前に自分でよほどよく勉強しないとサービスの選択が困難なほど、サービス内容・価格の比較が非常に難しく、内容自体も複雑かつ変化のスピードが速く、何を選択すべきかわからないという声をよく耳にします。

また、実際に電話勧誘販売が非常に多く行われています。電話での説明は（セールスなので当たり前ですが）わかりやすい、いい点だけの説明となります。電話の後で送られてくる書面にはわかる人が読めばある程度わかる細かい内容が書かれているケースもありますが、つまり知識のない人が読んでも何のことなのかさっぱりわからない書面です。そんな書面は読めないので消費者は言葉で聞いたことだけに頼ります。もともと電話勧誘販売や訪問販売で消費者が十分内容を理解した上で契約するという事は、この分野では困難と思えます。

このように電気通信サービスは契約内容、サービス内容自体が一般消費者には非常にわかりにくいものであり、現に相談が多く、他にも増して消費者保護の民事規定が求められる分野であると感じられるのにも関わらず、電気通信事業法との関係で特定商取引法の適用除外とされているのは（今後もそうなりそうなのは）バランスがとれておらず、日々相談を受けている現場の相談員として納得がいきません。

ぜひ早急に電気通信事業法にクーリングオフ規定を入れて下さい。