

「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20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

電気通信事業法にクーリング・オフの規定を設けるべきである。

理由

利用者保護のための方策について見当を行うことが望ましいとあるが、電気通信の契約は内容が理解できない高度なものもあり、またいたずらに判りづらく、また誤解を与えるような表示や説明もある。消費生活センターに寄せられる相談の中には、電話勧誘販売や訪問販売での解約に関するトラブルが多数ある。特定商取引法の適用除外のため不実告知による誤認であっても救済が困難である。

例えば、ケーブルテレビ事業者がデジタル方法の双方向のテストをするためといって訪問しながら、ケーブルテレビの多チャンネル放送の契約をしないとテレビを見ることができないような紛らわしい説明をし、契約させ、消費者が誤認に気づいて、解約を申出ると、違約金を取る。契約書に違約金のことが明記されていると業者は主張するが元々の勧誘方法に問題があるにも関わらず、電気通信事業法にクーリング・オフ規定がないため、消費者は不利益を被っている。特定商取引法でクーリング・オフ規定のある取引に関しては電気通信事業法においても、クーリング・オフ規定を定め、消費者の被害救済を図るべきである。