

総務省 総合通信基盤局 通信事業部 事業政策課 御中

「電気通信サービス利用者懇談会報告書（案）」に関する意見について

①現在、電気通信サービスは特商法の適用除外ですが、電気通信事業関連の契約にもクーリング・オフの規程を設けるもしくは電気通信事業法にクーリング・オフの規程を設けるべきである。

理由

消費生活センターに寄せられる相談には、通信・放送サービスを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。特に高齢者世帯に電気・放送サービス関連の勧誘をせまり、本人がよく理解できない状況で、メリットばかり強調しサインさせ、しばらくたってから、自分に必要のないものだったと解約の相談を消費者センターにして来られるケースが多々見受けられる。

②相談体制について

業界団体で、ADR機能を持つ相談窓口を作るべきである。消費者センターでは情報が少ない。

事業者には消費者がいつでも直接電話で相談できる窓口を必ず設置させるべきである。

事業者は消費者センター専用の電話を設けさえすればいいような感覚がある。

というのは、業者は消費者と直接やり取りしようとせず、消費者センターが、業者の使い走り（伝言ゲーム）のように利用されているような気がしてならない場合が多いからである。