

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）」に対する意見について

- 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・オフの規定を設けるもしくは電気通信事業法にクーリング・オフの規定を設けるべきである。

理由 近年、消費生活センターに寄せられる相談の中で、通信・放送サービスに関する相談が急増している。特に高齢者世帯を狙って、電話勧誘もしくは訪問販売で料金が安くなるなどのメリットのみを強調し、内容をよく説明せず、理解していないことを知りながら契約させる手口が増えている。また代理店等であるにも拘らず、大手通信業者の名を語り業者名を語らないケースが多い。契約してから、必要のないものであったことに気づき、解約の相談をしてくるケースが多く見られるため。

② 相談体制について

- 1、業界団体及び、個別業者に消費者相談窓口を作り、その対応方法はメールだけでなく、かかりやすい電話での対応窓口を設けるべきである。
- 2、業界団体で斡旋窓口、PLセンター（携帯電話通信業者）を設けるべきである。
- 3、（具体例）業者の中には、消費者センター専用の電話相談窓口を設けていて（消費者には知らせるなどの注釈つきで）、消費者との直接のパイプを持つ窓口は単なる受付と案内機能に過ぎないところも見られる。事業者は直接自社の顧客に対して説明しようとして、消費者センターをまるでその業者のお客様相談室として利用しようとしているのではないかと思われるような対応の所がある。センターはもちろん双方の意見を聞き、斡旋に務めることはあるが、業者が自社の方針や詳しい説明、今回の問題が、なぜ起こったか、原因はどこにあるか、などを説明すべきであるのに、自らはせず、消費者から直接苦情が入らないようにして、消費者センターの相談員に肩代わりさせようとしている感があり、問題点が多い。

特に携帯電話は高度な情報機器であるのにも関わらず子供から老人まで多くの人が日常的に利用しているのに、販売時の説明義務に不備が見られ、また通信販売業者が製造者となっているために、故障時に直接製造メーカーに問い合わせも出来ず、業界団体窓口やPLセンターもないために、相談員も情報が少なく、どこに情報を求めてよいのかがわからない場合がある。