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。携帯電話の契約をひとつとっても… 相談内容は多岐に渡り、「お得な携帯電話のサービス」と言われて契約したが実際はわかりにくくお得ではない、携帯が故障しても対応窓口がなく、代理店をたらい回しされる、割賦の認識がなく、解約も「がらい」年 高額な違約金が発生し 枚挙にいとまがない。電話サービスも高齢者の被害が今だに多い。説明責任がはたされていない。潜在的な被害(わからぬまま、料金を支払い続けているケースも…)もあると思われる。理解を超えた複雑な電話サービスも多い。受けた相談の中には、パソコンも持っていない高齢者宅に、ADSLの契約が勧められていた(契約されていた)という杜撰な契約もあった。論外である。数ヶ月だけ安くなるという情報がデフォルトされ、チラシを信用して契約したというケースもあったが、実際は何ら普通とかわらなかったというケースもあった。

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。事業者は必ずカスタマーサービス部門を充実させ、消費者対応できる窓口を作ってもらいたい。「窓口がない」ということに憤りを感じている消費者はあまりに多い。相談員は、通信サービスの「受付」ではない。取り次ぐことは何の益にもならない。かえって火に油を注ぐことになってもいけない。ADR体制の強化を切に願うものである。早急に! 確実に!

2009年1月9日