

「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9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
FAX 03-5253-5838

意見

訪問販売や電話勧誘販売、街頭販売による、電話サービス、インターネット接続サービス、ケーブルテレビ、有線放送、衛星放送等の契約については、クーリング・オフの規定が必要です。

理由

消費生活センターには通信・放送サービスを、訪問販売や電話勧誘販売、街頭販売によって契約したが、説明不足のため契約の内容がよく理解できない、無料と思っていたのに話が違ふ、必要のない契約をさせられた、解約したいのに連絡がつかない等の苦情が多数寄せられています。

一定期間内であれば無条件に解除が出来るクーリング・オフの制度があれば、これらのトラブルの多くが解決すると考えます。

平成20年6月に特定商取引法が改正され、指定商品・指定役務が撤廃されましたが、電気通信サービスについては、電気通信事業法によって消費者被害の是正ができるとして、適用除外になっています。消費生活相談員として、苦情の実態からクーリング・オフ制度は欠かせないと考えます。

その他、契約締結前の情報提供のあり方や、契約締結時の説明義務、契約締結後の対応、苦情処理・相談体制、紛争処理機能のあり方等については、きめ細かい検討と提言がなされていることに感謝し賛同いたします。