

「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

意見と理由

4. 契約締結後の対応のあり方

(3) 民事効の是非について

電気通信サービスの契約は店舗契約の他にも、不意打ちせいのある訪問や電話で勧誘され契約するケースもある。特商法の対象であればクーオフの規定があるが、通信サービスは対象外になっている。電気通信サービスが事後規制を前提にしているのであれば、消費者保護の規定としてクーリングオフを創設すべきと明記して欲しい。

(4) 適切な利用者対応のための措置について

パケット通信料は消費者にとって非常にわかりづらい料金体系になっていると思われる。料金の信用性は電気通信事業者を信用し、自分が使用したであろう利用分の感覚でしか押し量ることが出来ない。そのため、過度の利用料を請求されたなどトラブルになった際、消費者が判断できない。これは金額がわからないまま利用しているのと同じである。通信履歴や通話履歴を含め、料金内容について必要な人には開示できるようなシステムの構築と消費者対応をもとめるように、明記して欲しい。