

電気通信サービス利用者懇談会報告書に関する意見

総務省総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課 御中

1. 広告について(特に携帯電話の広告)

- ・広告に消費者が期待するのは購入したい商品の情報であり、比較検討するための情報である。特に消費者が負担しなければならない金額を具体的に示すべきではないか。
- 8-4万円もする高額機器を買わねばならないことをはっきりと表示する必要がある。
- 商品の品質・機能・色あるいは自分に適用があるかどうか不明の割引率のみの広告が目につく。
- 少なくとも現金価格をはっきりさせた上で分割価格、割引価格、通話のための基本料、利用定額料、オプション利用料など提示すべきではないか。

2. 契約締結時の説明義務について

書面交付について

- ・重要事項書面交付を義務化してはどうか。
- ・解約手続きを含め必要説明事項をガイドラインで定めてはどうか。
- ・書面の文字の大きさを定めて読みやすい書面にすること。
- ・契約成立時期の明示が必要
- ・契約者が負担すべき金額、中途解約時の負担金、など具体的に明示する。(特に回線契約は解除できても商品代金の支払いは残ることが理解されずトラブルになるケースが多い。)

電話勧誘について

- ・メールと同様オプトインは出来ないか。
- ・代理店が消費者に代わって申し込み手続きすることの禁止。
- ・適合性の原則の尊重

3. 苦情相談／相談体制のあり方について

- ・苦情受付電話番号の表示義務化は出来ないだろうか。(メールアドレスのみの業者が多い)
- ・自動音声による振り分けであってもオペレーターにつながるようにする。
- ・総務省でも相談受付、斡旋できる体制をとって頂きたい。
- ・ネットオークションなど通信事業者が場を提供しているだけと主張している場合でも、相手の連絡先に苦情を伝え、話し合いを促すなどの対応はとるべきと考える。

4. その他

解約について

- ・電話回線契約についてもクーリングオフ制度の導入
- ・出会い系サイトなど未成年にも影響が大きい有害サイトなど消費者トラブルが多発している電気通信サービス業者の指導・規制は強化されるべきではないか。