

「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8日

総務省総合通信基盤局
電気通信事業部専門政策課 御中

意見

1. 14～15ページ 4（3） 契約締結後の対応の在り方 民事功の是非
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。
2. 17ページ 5（2） 電気通信事業者における苦情処理・相談体制
すべての電気通信事業者は苦情処理・相談体制を充実させ、電子メール、ウェブページでのQ&Aのほかに電話での受付窓口も設置すべきである。

理由

1. 消費生活センターに寄せられる相談には、通信・放送サービスの電話勧誘販売や訪問販売の契約に関するトラブルが多数あるため。
2. 電気通信事業者の中には苦情・相談の対応については電子メールのみ、又は電話対応は消費生活センター専用回線のみ設置というところも多い。パソコンの操作に慣れていない、又はパソコンを持っていない消費者や、直接迅速に回答を求めている消費者にとっては、オペレータによる電話対応窓口が不可欠である。

以上