

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

「電気通信サービス利用者懇談会報告書（案）」について、別紙のとおり、意見を提出いたします。

P7 3 (2) について

契約締結時に利用者が説明を受けて理解したつもりであっても、訪問販売や、キャッチセールスなどの販売方法では、不意打ち的であり、消費者には心の準備が無く、どんなに説明を受けてもすべてを十分把握し理解することは不可能であることが多い。あわせて電気通信契約では、契約内容が形に見えるものではなく、さらに理解が難しくなっている。このような状況から考え、電気通信関連契約においても、クーリングオフ制度を是非導入していただきたい。

P9 4 (2) について

契約時ひとつの申し込みで通信サービスとプロバイダ契約ができることが多いにもかかわらず、解除時には、内容をよく理解していない消費者は、通信サービスを断ることですべて解約できたと思ってしまい、後日プロバイダ契約が解約されておらず代金が引き落とされていたという相談が非常に多くなっている。契約に関する入り口は簡易であるが、出口の手続きにこのような苦情の生じないような手続きを検討いただきたい。

P11 5 (2) について

電気通信事業者の苦情処理体制については、トラブルが発生した相談者より、メールでは話がなかなか進まない、対応者がそのつど変わりきちんとした真意が伝わらない、なかなか苦情内容を理解してもらえない、いろいろ質問しても同じ回答の繰り返しで埒が明かない、電話対応の窓口を設けてほしい、電話をしても窓口はテープが流れるだけでなかなか担当者が出てこないなどかなりの苦情が入っています。電話やインターネットがつか

がらず、それだけでなく不満を感じている消費者に更なる不快感を与えることになっていることは否めません。親切ですばやい苦情処理を心がけてほしいものです。そのためにはオペレーターの人数を増やす、地域ごとや相談内容（携帯電話器、プロバイダ、通信関係など）に相談窓口を分けて設けきちんとした対応をすべきである。

P12 (3) について

行政、消費生活センター、電気通信事業者等の連携体制の確立について、現在消費生活センターには電気通信関係の相談の多いことは、年間の相談件数のトップに電話関連サービスがここ数年カウントされていることでも明白です。センターで相談を受けている私たちは、時々、電気通信関連サービスの第一次相談窓口になってしまっているのではないかと感じることもさえます。相談を受け関係事業者にセンターから連絡しますが、センター専用の電話窓口であってもなかなか電話はつながらないことは少なくありません。また、通信関連のシステムをよく理解できていない消費者から相談内容を聞き取ることは容易なことではありません。このような消費生活センターの状況を鑑み、センターに対する情報提供や相談対応に事業者は謙虚に相談を受け説明をすることを求めます。

以上