

## 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、意見を提出します。

#### 4 契約締結後の対応の在り方 (3) 民事効の是非

民事効を是としてほしい。

クーリングオフ制度や、契約締結時に重要事項の説明がされていなかったり、適合性に外れた契約や、誤認による契約では契約時にたどって取り消すことができるような規定を設けてほしい。

電気通信サービスの分野では、消費者と事業者との間の情報の格差が他の商品・サービスに比しても著しい。

地デジを見るためと全く利用しない有料多チャンネル放送込みのCATV契約を結んだ高齢者などの問題がある。

#### 5 苦情処理・相談体制の在り方

民電気通信事業者の業界団体で、企業横断的な苦情処理、情報提供窓口を設けてほしい。

意見書の通り、事業者の窓口はまだまだ整備が足りないこと、複数業者に

またがる契約も多数あること、消費者自身がどの事業者との契約であるのか、サービスの内容自体もわからない場合が多々ある。また、消費者自身がサービス選択をする為にも特定企業にとらわれない相談窓口が必要。

## 8 その他

電気通信事業者等及び関係省庁は、利用者への啓発活動の質的・面的拡大の方策を検討すること。

提言の通りと思う。

これまでも、政策的な規制緩和などが即、新しい電気通信サービスに繋がってきた。しかし、消費者への情報提供や啓発活動が少ない事がトラブル発生の一因となっていたと思う。