

「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
電気通信事業部事業政策課 御中

意見

- ① 電気通信サービスにも特定商取引に関する法律と同様にクーリングオフ制度や書面交付の義務化など、民事効の規定の導入を検討すべきで、電気通信事業法にクーリングオフ規定を設けるべきである。
- ② 電気通信サービスの提供条件の説明は、事業者が詳細でかつ具体的な説明を全ての利用者等にすることを電気通信事業法上、義務化することが望ましいと考えます。

理由

消費者センターに寄せられる相談には、通信・放送サービスの訪問販売や電話勧誘での契約に関するトラブルが数多くあります。

高齢者宅に度々、訪問販売や電話勧誘で電気通信サービス事業者から勧誘があり、事業者の代理店、あるいは取次店かはっきりせず、勧誘時、有利なサービスばかり強調して（通話料金が安くなる等）よく理解できないまま不意打ち的に契約する。申し込んだ相手先・内容もわからず、心配になってセンターに相談されるということが多くあります。

また、時間を問わず、断っても何度も勧誘の電話があり、迷惑をしているという声も多くあります。事業者が目的をはっきり言わないことも多く。仮にはっきり言っていたとしても、受け手側が、言葉が難解で理解できないことが多い。

電気通信サービスの契約は、事業者が多岐にわたり、複雑でわかりにくいこと。料金体系の詳細も提示されていない場合もあり、用語が難しく、年齢を問わず難解です。利用者サイドたった説明をなすべきと考えます。