

2009・1・8

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）に関する意見

下記の意見を、一般利用者の立場から述べますので、よろしくお取り計らいください。

近年予想以上に早い速度で電気通信サービスの内容が高度化、普遍化してきており、一般利用者は十分に自己の需要に見合った選択ができていないのではないかと感じます。消費者が必要な情報を正しく受け取ってサービスの購入をすることは、当該消費者の利益になるのみならず、公正な競争市場の実現につながり、事業者側にも利するものです。

報告書案がこの点に着目して検討されていることを評価します。

また、現状認識においても、供給側と需要側の情報格差をふまえて、契約時の情報提供のあり方、説明義務や対応のあり方、苦情処理・相談体制のあり方、紛争処理のあり方、事業者の市場退出時の消費者への配慮や消費者のリテラシー向上への配慮等、目配りするべき分野はカバーしていると思います。

しかしながら、特に以下の点について、更なる検討、実現を願うものです。

① P 4～広告表示のあり方

個別の事業者がアピールする内容に消費者が誤認のないよう、用語の統一は必要です。用語は他の商品で言うところの品質表示です。基準が各社ばらばらでは比較に役立ちません。また消費者にわかりやすいものを願います。誇大広告の禁止を電気通信事業法に規定することも考えられてしかるべきです。

② P 6～通信料金等に関する情報提供のあり方、助言者の育成

どれほどの割合の消費者が、各社のサービスの現状を理解して、自分に見合った選択ができているのか、はなはだ疑問に感じます。特に携帯電話は、CMやたまたま出会った販売員や店がその時強調したいものへ誘導するため、消費者の目は曇りがちです。どこか身近に、公正な各社情報が取り揃えられていれば、冷静に判断できます。またその際、理解をサポートしてくれる人がいれば助かります。

このような状態は都会だけでなく全国津々浦々まで行き届く必要があり、さしあつたては、各地の消費者行政で窓口とそこにいる相談員の資質向上を図っていくことで実現できるのではないかと思います。消費者行政の貧困さから無理という意見もありそうですから、これは電気通信事業行政からの予算補填など工夫で対応できるのではないかと思います。現状に便乗するのではなく、電気通信専門相談員の育成ということも、IT社会の健全発展のために考えられて良いと考えます。

③ P 10～事業法施行規則を改正して契約解除の手続きの説明義務を課すこと、に賛成します。

- ④ 適合性の原則についても同様に考えます。
- ⑤ P 1 3～ 携帯電話は、消費者が店頭に出向いて購入するとはいえ、販売員の説明不足や消費者の善意による誤解や理解不足のケースもある。特商法にとらわれず、クーリングオフ対応が考えられてしかるべきと思います。
- ⑥ P 1 7～ 苦情処理・相談体制のあり方  
現状ではオンラインですまないことを電話で事業者に相談したくともなかなか窓口電話がつながらないことがある、また音声ガイドが長く解りづらい等の高齢者の苦情もきかれます。各社の早急な改善を希望します。  
また、事業者団体による相談窓口の充実は都会だけでなく全国どこにいても同様の対応がされるよう整備を望みます。
- ⑦ P 1 9～ 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  
上記②でも述べましたが、関係者による消費者支援体制は地方格差のないよう配慮されたい。
- ⑧ P 2 2～ 消費者が相談した場合、たらいまわしにされることで、消費者は面倒になってしまい、終局苦情は泣き寝入りになる、各事業者はフリーダイヤル等で窓口を設けて最後まで入り口が対応する、事業者団体や消費者行政にいった場合はそこが親身になって最後まで対応するよう、徹底されたい。
- ⑨ P 2 4～ ADRの可能性  
すでに述べたように、各地の消費者相談行政の資質向上、人的拡充を手当てすることが喫緊の課題と考えます。
- ⑩ P 2 9～ 利用者の情報通信リテラシー涵養の重要性  
特に高齢者がパソコンや携帯を使いこなせなければより豊かで便利な生活を享受できると思われるが、現状は一部のものに限られている。高齢者にやさしい講座が各地で開催されれば、利用者利益と同時に市場のパイの拡大にもなると考えます。  
そのための施策を希望します。

いずれにしても報告書が完成したら、絵に描いた餅にならないよう、即刻実現に向けて必要な手当てを取り組まれますよう期待します。

以上