

「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

電気通信事業部事業政策課 御中

意見

- 1 「電気通信事業法にクーリング・オフの規程を設けるべきである」
- 2 「電気通信事業者関連法規に具体性のある消費者保護の規定を設けてください。

理由

- 1 「消費生活センターに寄せられる相談には、通信・放送サービスを電話勧誘販売や訪問販売での契約に関するトラブルが多数ある。」
 - ・ 電話勧誘だけで契約を成立させることは、契約の内容を認識しないまま曖昧に返答したりその場で契約になることを知らないケースもある。高齢者へのマイライン等勧誘が多くあり、複雑な電気通信契約を理解できていない。慎重に考える時間を与えて欲しい。
- 2、プロバイダの契約でも事前告知のないまま、ホームページで告知するだけで一方的に整備料などを引き落としするケースがあった。また、料金を2倍に値上げして了解を得ていない。会員規約に免責条項を設けているからといって、ガイドラインだけではなく強力な消費者保護規定を設置すべきです。