

電気通信サービス利用者懇談会報告書(案)に対するご意見 及びこれに対する考え方

2009年2月

〔注釈〕

・「意見」で引用している頁数は、報告書(案)による。また、「考え方」で引用している頁数は、報告書による。

意見提出者一覧

(計48件、五十音順)

- イー・アクセス株式会社
- エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社
- KDDI株式会社
- 社団法人全国消費生活相談員協会
- 社団法人全国消費生活相談員協会IT研究会
- 社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 消費者提言特別委員会
- 社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 110番実行委員会
- 静岡県東部県民生活センター
- ソフトバンクBB株式会社、ソフトバンクテレコム株式会社、ソフトバンクモバイル株式会社
- 東京都消費生活総合センター
- 特定非営利活動法人青森県消費者協会
- 特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会
- フュージョン・コミュニケーションズ株式会社
- ヤフー株式会社
- その他個人(計34件)

1. 総論

(1) 事後規制を前提としたルール の 在り方

意見	考え方
意見1 事後規制に力点を置くのであれば、罰則を設け、権限を積極的に行使するなどすべき。	考え方1
<p>■ 「事後規制に力点を置く」のであれば、ルールを破った場合のペナルティ規定を設け、国は事業者処分権限を積極的に行使すべき。 (個人1・個人2・個人3・個人9)</p> <p>■ 解約について ・出会い系サイトなど未成年にも影響が大きい有害サイトなど消費者トラブルが多発している電気通信サービス業者の指導・規制は強化されるべきではないか。 (個人18)</p> <p>■ 「事後規制に力点を置く競争ルールを前提としつつ、利用者利益の確保・向上のためのルールを設けるといふ制度」においては、ルール遵守を担保するために、ルールに違反した場合の罰則規定を設ける必要がある。総務省においては、ルールに違反した事業者に対する指導や処分を迅速かつ積極的に行う体制を整備するとともに、重大な違反行為を行った事業者に対して、一定期間の新規契約の勧誘、申込受付、締結行為の禁止を命じることができるよう電気通信事業法を改正すべきである。 (東京都消費生活総合センター)</p>	<p>電気通信事業者及び契約代理店が電気通信事業法第26条に規定する提供条件の説明義務及び同法第27条に規定する苦情等の処理義務に違反したときは、同法第29条第2項により総務大臣が業務の改善を命じることができ、業務改善命令に違反した者には同法第186条第3号に基づき罰則が科せられるなど、電気通信事業法に各種の罰則が規定されています。</p> <p>総務省においては、これらの規定に基づき、適切な執行を図ることが適当であると考えます。</p>
意見2 利用者からの具体的な同意や利用者への事前告知のない契約約款の不利益変更・料金の値上げは問題である。	考え方2
<p>■ 約款の内容について事前規制の強化を検討すべきである (理由)</p> <p>現在、ほとんどの業者がその約款において、「当社は、この約款を変更することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の約款によります。」などといった規定を置いている。この規定によると、消費者の同意なく提供条件について利用者に不利益な変更をすることができることになる。実際に、今般も業者が無償修理の範囲を、採算の観点から利用者の同意なく変更しようとして、多数の苦情が発生している。しかし、このような変更が約款上可能であること自体、消費者契約法10条の趣旨などに照らし、疑問がある。</p> <p>現行法では、基礎的電気通信役務に関する料金その他の提供条件についての事前届出、指定電気通信役務に関する料金その他の提供条件についての保証契約約款の事前届出など事前規制は一部をのぞき、業務改善命令などにより対応することになっている。しかし、上記のようなトラブルの発生、約款内容が消費者に一方的に不利益であることに照らせば、約款内容に関する事前規制強化が必要である。</p> <p>この点に関する規制緩和は、弊害が大きかったといわざるをえない。 (埼玉県消費者被害をなくす会)</p>	<p>電気通信事業法及び同施行規則においては、電気通信事業者からの申出により、電気通信サービスに関する提供条件を変更する場合であって、電気通信サービスの提供に関する値上げその他当該電気通信サービスの提供を受ける者にとって提供条件が不利となるものについては、変更しようとする事項について説明しなければならないとされており、これに反した場合においても、業務改善命令の対象となっているところです。</p> <p>なお、現行の電気通信事業法においては、原則として契約約款の届出を不要としており、これによって電気通信事業者による自由な料金設定等が可能となるなどの規制緩和が行われています。</p> <p>一方で、電気通信事業者の事業の運営が適正かつ合理的でないため、電気通信の健全な発達又は国民の</p>

<p>■ 「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) 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。 (個人34)</p>	<p>利便の確保に支障が生ずるおそれがあるとき等の場合においては、業務の方法の改善等を命令できることとなっており、事後規制の仕組みについても整備されているところ。</p>
<p>意見3 電気通信事業法において、踏み込んだ消費者保護規定が必要。</p>	<p>考え方3</p>
<p>■ 電気通信サービスの特性を踏まえた消費者保護を図るために、電気通信事業法には、消費者契約法よりも踏み込んだ保護規定を設けるべきである。 (個人1・個人2・個人3・個人9)</p>	<p>現行制度においても、消費者契約法等に定められたすべての契約に適用される消費者保護のための規定のほか、電気通信サービスの特性を踏まえた利用者利益の確保・向上のためのルールは電気通信事業法で定められています。 今回、懇談会においては、このような体系は引き続き有効と考えつつ、ブロードバンド化やIP化の進展、携帯電話等の移動通信サービスの普及等に伴い、提供されるサービスの高度化・多様化・複雑化がさらに進展している現状などを踏まえ、利用者保護に関する具体的なルールの見直しが必要とされる部分について検討したものです。</p>
<p>意見4 電気通信事業法による規制等の導入に当たっては、十分な検討が必要。</p>	<p>考え方4</p>
<p>■ 各種電気通信サービスの提供に際して利用者利便の確保・向上に努めることは電気通信事業者にとって当然の責務であると同時に、いかに利用者の満足度を高め、苦情に結びつくような不満足な対応をなくしていくかは、競争市場において利用者の評価、支持を獲得するために極めて重要な要素であると認識しています。 利用者保護のための各種施策を検討するに当たっては、自由な競争市場での切磋琢磨を通じた各電気通信事業者の自主的な取り組みを促すことを第一義とすべきであると考えます。 (KDDI株式会社)</p> <p>■ 将来的に電気通信事業法を各種改正していく点が言及されていますが、多彩な電気通信サービスが提供されている現状においては、報告書(案)にも記載されているように関係のガイドラインを改定する等、まずは改善に向けて事業者が柔軟且つ自主的に取組みを行っていくことが利用者の苦情の低減を図っていくにあたっての実効的な解決手段であると考えます。 将来法規制を導入するとしても、既に他の法律で規制がなされているもの(例えば広告表示)については二重規制となることが懸念され、電気通信事業において他の業種(例えば放送)との融合が進みつつある現</p>	<p>事後規制に力点を置く競争ルールを前提としつつ、利用者利益の確保・向上のためのルールを設けるという制度の在り方は、引き続き有効なものと考えられるところであり、本報告書を踏まえ、透明性を確保しつつ、必要な検討を進めていくことが適当であると考えます。</p>

<p>況を鑑みても、電気通信事業法において規制していくことが適正であるかという点を検討する必要があると考えます。</p> <p>加えて、改正内容を決めるにあたっては、個別具体的に問題点を整理し、必要性や電気通信事業の特性を考慮した慎重な検討を行い、過度な規制が、却って広告の画一化によるサービスの没個性化につながったり、利用者利便性を損なうものにならないよう、法制化の範囲を必要最低限に留めることを要望致します。(ソフトバンクBB株式会社、ソフトバンクテレコム株式会社、ソフトバンクモバイル株式会社)</p> <p>■ 本報告書は、電気通信サービスの定義付けや現在存在する個別のサービスについての調査検討が行われないまま、電気通信に関連するサービスに対して一律のルール設定が提案されている。</p> <p>今後各種ガイドライン等で具体的なルールを策定する段階では、電気通信に関連するサービスには様々な特性を有するものが存在するため、現在存在する個別のサービスについての調査を実施したうえで、サービスを類型化し、その特性に応じた適切なルール作りを行うべきであると考えます。(ヤフー株式会社)</p>	
--	--

1. 総論

(3)電気通信サービスの利用に係る問題解決の在り方

<p>意見5 トラブル解決は、一義的には電気通信事業者が行うべき。</p>	<p>考え方5</p>
<p>■ トラブル解決は、一義的にはサービスを提供する電気通信事業者が行うべきであり、事業者には、より一層の相談窓口の充実を行ってほしい。</p> <p>また、消費生活センターや民間団体との連携のためには、事業者側が、積極的な働きかけや情報提供を行う必要がある。</p> <p>3ページに「最新の情報の提供が都市部のみで行われる場合があること等に起因し、地方には、十分な情報や最新の情報が届き難いという問題がある」とあるが、事業者の言い訳に過ぎない。都市部と同様に地方にも情報提供すべき。言い訳によって、他の原因を見落としてしまわないよう注意が必要。(個人1・個人2・個人3・個人9)</p>	<p>電気通信事業者等における苦情処理・相談体制について、参考とすべきご意見として承ります。</p> <p>なお、「最新の情報」としては、事業者が提供すべき情報だけでなく、行政が提供する情報その他様々な情報があること等も踏まえ、報告書では、行政、消費生活センター、電気通信事業者等が連携しながら、利用者視点にたった適切な対応を行う必要性や、その具体策として、各地域での関係者による情報提供・意見交換の定期開催の実施などを提言しているところです。</p>

2. 契約締結前の利用者向けの情報提供の在り方

(1)背景

<p>意見6 広告表示は、自主基準及びガイドラインに沿って行われてきているとはいいがたい。</p>	<p>考え方6</p>
<p>■ 4 ページ真ん中「(自主基準及びガイドライン)に沿って行われてきている」とあるが、非常にわかりにくく、とてもガイドライン等に沿って行われているとはいいがたい。(個人1・個人2・個人3)</p>	<p>ご意見のとおり、利用者が誤認するおそれのある広告表示に係る問題が発生していることから、報告書においても、2(2)で「(1)で述べた業界団体による自主的な</p>

<p>■4 ページ2段落目に「(自主基準及びガイドライン)に沿って行われてきている」とあるが、公告は別途小文字による注意事項が多く、専門用語も多く、一般消費者にとって非常にわかりにくい。ガイドライン等に沿って行われているとはいいがたい。 (個人9)</p>	<p>取組にもかかわらず、依然として、利用者が誤認するおそれのある広告表示に係る問題が発生している」とし、さらに、「これまでの業界団体による自主的な取組については、一定の成果はあったものの、依然として不十分な点もあると考えられる」として、そのような状況を踏まえた具体的な提言を行っているところです。</p>
--	---

2. 契約締結前の利用者向けの情報提供の在り方

(2)電気通信サービスの広告表示の在り方

<p>意見7 電気通信事業者の意識を高めるガイドラインを希望。また、業界団体による自主基準で実効性が保たれない場合は、法規制や行政処分を行うべき。「外部の者による助言や確認」については明確にすべき。</p>	<p>考え方7</p>
<p>■ ・電気通信サービス向上推進協議会においては、広告表示に関する自主基準及びガイドラインの見直し、再発防止のための体制の在り方等を検討、決定、実施していくことが必要である。 ・報告書(案)5ページ、最終行にある「～引き続き問題が発生し続ける場合には」の部分を削除すべきである。 ・電気通信事業法に「誇大広告等の禁止」及び「禁止事項」の規定を設けることが必要である (理由) ・電気通信サービスは日常生活に必要不可欠なインフラとなっている。次々と新しいサービスが提供され、その内容は高度化、複雑化し、事業者と消費者の情報の格差が大きく、消費者トラブルが多発している。特に、広告表示に関しては、景品表示法に基づく警告や排除命令がたびたび行われており、電気通信事業法においても行政指導等も行われている現状である。広告表示は消費者にとって分かりやすいこと、誤解を与えるおそれがないことが必須である。 (全国消費生活相談員協会)</p> <p>■ また、電気通信事業法に誇大広告等の問題広告の禁止事項の規定を設けることが必要である。 (全国消費生活相談員協会 IT 研究会)</p> <p>■ 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。 (個人32)</p>	<p>広告表示の在り方について報告書に賛同のご意見として承ります。 不適正広告の再発防止策が電気通信サービス向上推進協議会で検討されている等の状況を踏まえ、まずは、業界団体による自主的な取組に期待することが適当ですが、引き続き問題が発生し続けるような場合には、電気通信事業法に誇大広告を禁止する規定を設けるなどの制度的な対応を含め、より実効性の高い取組について検討していくことが必要と考えます。</p>

<p>■ 広告においては、例えば、「1分間に〇〇円で通話できます」と「10円で〇〇秒通話できます」など各社ごとに異なっている表現について、業界で統一を図り、消費者が料金を比較しやすいようにしていただきたい。また、契約内容を変更した場合、新たなサービス内容が即日適用されるのか、翌月からなのか、各社の各サービスによって異なることがあるが、そのようなわかりにくさについても業界で見直しを行い、消費者が適切な選択を行えるような環境を整えていただきたい。 (東京都消費生活総合センター)</p> <p>■ (再掲) 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。 (個人32)</p>	<p>広告表示の在り方について報告書に賛同のご意見として承ります。 なお、提言では、同じサービスや料金等について電気通信事業者により異なる用語が用いられていることなど、利用者に分かりづらい広告表示となっている場合があるとの指摘があることから、電気通信事業者の業界が中心となり、利用者の意見を聴きながら、用語の統一や表記の基準等の検討を進めることを求めています。</p>
<p>■ 適正な広告を行おうとする事業者の意識を高めるガイドラインであることを望む。業界団体には、自主基準を守らないことについてのペナルティを設けてほしい。現状は、ガイドラインは作られただけであり、それにそった適正な広告が行われているとはいえない。 業界団体による自主基準で実効性が保たれない場合は、国による行政処分を行うべき。 (個人1・個人2・個人3・個人9)</p>	<p>広告表示の在り方について、関係者において参考とすべきご意見として承ります。 なお、報告書にもあるとおり、すでに業界団体による自主的な取組として、 ① これまで不適正な広告がなされたときに開催している「広告表示アドバイザー委員会」の下に消費者団体のメンバー等を構成員とする「広告表示検討部会(仮称)」を新たに設ける(3月設置予定)。 ② 同委員会・部会を定期的で開催して主要な広告事案(当面は主要なテレビ広告や新聞広告を対象)について検証を行い、問題がある場合にはその旨を電気通信事業者に連絡を行う。 等を柱とした改善策を発表(2009年1月29日)しており、その適切な実施が期待されるものです。</p>
<p>■ 広告表示については、電気通信サービス向上推進協議会において、自主基準及びガイドラインの策定等の取り組みがなされているが、しばしば電気通信事業法による行政指導を受けている。広告を作成する際には、事後ではなく、事前に外部の者による助言を受けることが必要と考える。また、電気通信事業法に誇大広告等の問題広告の禁止事項の規定を設けることが必要である。 (全国消費生活相談員協会 IT 研究会)</p>	<p>広告作成にあたって、利用者利益の確保・向上の観点から推奨される外部の者による助言や確認について、ご意見のとおり、事前に行われることが望ましいものと考えますが、すべての場合に可能なわけではないことから、「事前又は事後に」と提言するものです。</p>

<p>■ 5ページ 9 行目に「外部の者による助言や確認を受けることが推奨される」とあるが、外部の者とは誰を指すのか。はっきりと書くべき。 (個人1・個人2・個人3・個人9)</p>	<p>「外部の者」については、例えば、消費者団体のメンバー等の有識者や業界団体の委員会などが想定されますが、事前の助言・確認として広告作成部署以外の社内の消費者生活アドバイザー等の資格保有者を活用することも考えられるなど、電気通信事業者で異なることから、それぞれの電気通信事業者において適切に判断されることが適当と考え、特に例示していないところで</p>
<p>■ p6 1行目「電気通信事業法に誇大広告を禁止することなどの制度的な対応を含め」となっているが、「重要事項」の必要性についても、規定がいと考える。 (理由) 誇大広告の禁止は景表法でも手当てできる。広告については自主基準及びガイドラインの改正にゆだねられているが、協議会などに所属していない事業者はどうなのか。原則として、「重要事項の表記」を掲げるべきだと考える。 (個人4)</p>	<p>報告書に賛同のご意見として承ります。 業界団体による自主的な取組にもかかわらず、引き続き問題が発生し続けるような場合には、電気通信事業法に誇大広告を禁止する規定を設けるなどの制度的な対応を含め、より実効性の高い取組について検討していくことが必要であり、その際には、ご意見にある内容なども含め、検討されることが期待されます。</p>
<p>■ 広告について(特に携帯電話の広告) ・広告に消費者が期待するのは購入したい商品の情報であり、比較検討するための情報である。特に消費者が負担しなければならない金額を具体的に示すべきではないか。 8-4万円もする高額機器を買わねばならないことをはっきりと表示する必要がある。 商品の品質・機能・色あるいは自分に適用があるかどうか不明の割引率のみの広告が目につく。 少なくとも現金価格をはっきりさせた上で分割価格、割引価格、通話のための基本料、利用定額料、オプション利用料など提示すべきではないか。 (個人18)</p>	<p>報告書に賛同のご意見として承ります。 なお、報告書にもあるとおり、すでに業界団体による自主的な取組として、「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」を改正し、広告作成において必ず配慮する事項として、</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 分かりやすい広告表示に努めること。 ② 広告は、消費者が「どのように受け取るか」が重要であり、消費者の目線を盛り込んだ広告表示に努める。 ③ 特に「料金の安さ」を強調する広告は問題となるケースが多く、一般の多くの利用者に適用される料金を、分かりやすく表示することを努める。 ④ 携帯電話・PHS等においては、サービスの多様化にともない、料金体系等が複雑であり、消費者にとって分かりづらくなっており、できるだけシンプルで分かりやすい説明が望まれる。 <p>等を柱とした内容(2月1日施行)を盛り込んでおり、その適切な実施が期待されます。</p>

2. 契約締結前の利用者向けの情報提供の在り方

(3) 通信料金等に関する情報提供の在り方

意見8 料金について、総務省は実際に業務改善命令を発していないのではないか。	考え方8
<p>■ 電気通信事業法29条4項では、「料金についてその額の算出方法が適正かつ明確でないため、利用者の利益を阻害しているとき」は、業務改善命令の対象としているが、総務省は、実際に業務改善命令を行っていないのではないかと思われる。</p> <p>例 1) ある携帯電話会社が、平成 20 年 10 月 1 日からメールサービスの仕様を変更し、料金を改定したが、非常にわかりにくい。</p> <ul style="list-style-type: none"> i 課金体系が5段階課金から従量制に変更(同じ会社同士は無料) ii 無料で受信できるメールの文字数が94文字相当から50文字相当に変更 iii Eメールやネット接続をするために月315円の契約が必須 <p>〔相談事例〕</p> <p>Eメールやネット接続の契約(月315円)(以下ネット契約)を昨年10月以降に外したところ、9月までネット契約不要で受信できていた同じ携帯電話会社からの長文メール(以下同社MMS)の受信ができなくなった。元からネット契約をしていない人は、10月以降も同社MMSの受信が可能。携帯電話会社はメールでお知らせを出したというが、受信した覚えがない。</p> <p>例2) パケット定額制を付けずにいた場合や、対象外であるために、パケット料金が高額になった相談は後を絶たない。同じパケット通信でありながら、パケット定額制の場合のパケット料金と通常のパケット料金には最高17倍の価格差があり、料金算出方法が適正とはいえないのではないか。</p> <p>(個人1)</p> <p>■ 電気通信事業法29条4項では、「料金についてその額の算出方法が適正かつ明確でないため、利用者の利益を阻害しているとき」は、業務改善命令の対象としているが、総務省は、実際に業務改善命令を行っていないのではないかと思われる。</p> <p>(個人2)</p> <p>■ 電気通信事業法29条4項では、「料金についてその額の算出方法が適正かつ明確でないため、利用者の利益を阻害しているとき」は、業務改善命令の対象としているが、逐条解説に明確でない場合の事例しかないため、適正でないケースに対して実際に業務改善命令を行っていない。</p> <p>携帯電話の料金で、パソコンと接続した場合に高額になった相談が消費者センターには常に入る。パケット定額プランの対象外であり、データ通信定額プランに比べ単価が15倍前後高額であるため、1時間程度の接続で70万円という高額請求になることもめずらしくない。これほど高額になると認識があつて利用する人がいるとは思われず、認識していれば別の手段の選択肢(ネットカフェなど)もあることを考えれば、利用者の利益を阻害しているとはいえないようがない。</p> <p>(個人9)</p>	<p>ご指摘のとおり、電気通信事業者の料金設定について問題がある場合には、業務の改善命令を発することができる旨電気通信事業法上規定されているところ、本懇談会としては、総務省において、違反する疑いのある事実に接した場合には必要な調査を行い、違反が認められる場合には業務の改善命令や行政指導等の適切な措置を行うこと、また、事前に電気通信事業者から相談があった案件については電気通信事業法上の問題点を指摘し、自主的な改善を促すなど、適切な運用に努めることが必要と考えます。</p> <p>また、本懇談会としては、報告書案「2 契約締結前の利用者向けの情報提供の在り方」にあるように、まずはサービス提供主体たる電気通信事業者において利用者のニーズを的確に踏まえ、利用者の視点を取り入れつつ、分かりやすい料金体系が自主的に策定されることが必要と認識しています。</p> <p>(参考)</p> <p>なお、現在の電気通信事業法の業務改善命令の一部は、2003年の電気通信事業法の改正以前は料金変更命令とされており、例えば、1999年1月22日及び2000年12月22日に料金変更命令が発出されたことがあります。また、料金に関する業務改善命令としては、2002年4月19日及び2004年(平成16年)2月5日に、業務改善命令が発出されたことがあります。</p>

意見9 料金体系の簡素化や料金比較の仕組みの検討が必要。	考え方9
<p>■ 電気通信事業者は、利用者の視点を取り入れつつ、分かりやすい料金体系の策定が必要である。 (理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者が自らのニーズに適合した料金・サービスを的確に選択できるためには、料金表示を統一し、比較ができることが必要である。また、過度の競争により、さまざまなオプションサービスが付加され料金体系が一層複雑で分かり難いものとなっている。利用者に分かり易いシンプルな料金体系が望ましい。 (全国消費生活相談員協会) <p>■ 事業者により基準となる単位等の表示方法に違いがあることや複雑な料金体系などで、事業者ごとの比較検討ができない状況にある。利用者が自らのニーズに適合した料金・サービスを的確に選択できるためには、料金表示の統一をし比較ができることが必要と考える。また、過度の競争により、さまざまなオプションサービスが付加され料金体系が一層複雑で分かり難いものとなっている。利用者に分かり易いシンプルな料金体系としてほしい。報告書には、「分かり易い料金比較を促進する観点からの仕組みを導入することができないか、引き続き検討することが適当である。」とある。検討をお願いしたい。 (全国消費生活相談員協会 IT 研究会)</p> <p>■ 現状の電気通信サービスの料金・サービス体系は非常に複雑で、消費者が各社の各サービスのメリット・デメリットを比較検討して選択することが困難になっている。消費者が適切な料金・サービス体系を選択できなかったことから高額な請求となるトラブルも多い。消費者の選択の幅の確保に留意しつつも、料金・サービス体系をもっと簡素化し、分かりやすくすることが望まれる。 (東京都消費生活総合センター)</p> <p>■ 分かりやすく合理的な料金体系を策定することの必要性は大きい。特に、利用料が著しく高額になる通信料金の設定などは、現在でもその合理性が疑われていることを明記すべきである。 (理由)</p> <p>利用者側の視点からいえば、現在の料金設定が複雑でわかりにくいということは明らかである。報告書に記載されているように分かりやすく合理的な料金体系・比較可能な料金設定への改善は、早急になされる必要がある。現在の料金設定は、利用者が主体的にプランを選択できるような設定にはなっていない。利用者が主体的に選択できる料金設定にすべきである。利用者が主体的になお、パケット通信料金については、いわゆる「パケット定額制」を設定しないでパケット通信をした場合、料金が著しく高額になることがあるが、結果としてこのような高額な料金になりうる料金設定自体の合理性が疑われるべきであり、報告書等にもそのことを明記すべきである。海外では、通話料金について1秒単位で設定している国も多く、公平の観点から、そのような料金設定も検討されるべきである。</p> <p>また、海外における通信に関しては現状の情報提供では不十分であるので、利用者に料金などで誤解が生じないように重要事項の説明に記載すべきである。 (埼玉県消費者被害をなくす会)</p>	<p>① 料金体系の簡素化について</p> <p>電気通信サービスの料金や提供条件については、原則として、電気通信事業者の自主的な経営判断に委ねられているところであり、電気通信事業者においては、利用者のニーズに適合した料金・サービスの提供に努めるべきものです。</p> <p>本懇談会としては、報告書「2 契約締結前の利用者向けの情報提供の在り方」において検討したように、まずはサービス提供主体たる電気通信事業者において利用者のニーズを的確に踏まえ、利用者の視点を取り入れつつ、分かりやすい料金体系が自主的に策定されることが必要と認識しています。</p> <p>② 料金比較の仕組みについて</p> <p>通信料金比較情報提供サービスを提供する民間企業の動向に留意しつつ、分かりやすい料金比較を促進する観点からの仕組みの導入について、引き続き検討することが適当であると考えます。</p>

<p>■ 6ページに「分かりやすい料金比較を促進する観点からの仕組みを導入」とあるが、料金体系を簡素にすること、比較検討する仕組みを導入すること、それぞれのメリット・デメリットの比較検討が必要である。消費者にとっては料金体系を簡素にするメリットの方が多い。例えば、「1分〇〇円通話」と「10円で〇〇秒通話」と各社で表現が混在する場合、「1分〇〇円通話」と統一を図ることも必要。 (個人1・個人2)</p> <p>■ p7 1行目「利用者の視点を取り入れつつ、分かりやすい料金体系を策定することが必要である」に賛成である。 (理由) 大学で講師として教えているが、学生たちが身近な消費者問題としてもっともわかりにくいと考えているのが、通信料金等の体系と、情報通信分野の契約である。9割近い学生がそう考えている。若い人であってもそうならば、一般の人にとっては理解しがたく、適切な選択になっているとは思えない。 (個人4)</p> <p>■ 7ページに「分かりやすい料金比較を促進する観点からの仕組みを導入」とあるが、料金体系を簡素にすること、比較検討する仕組みを導入すること、それぞれのメリット・デメリットの比較検討が必要である。消費者にとってはメリットの方が多い料金体系の簡素化を実施すべき。例えば、「1分〇〇円通話」と「10円で〇〇秒通話」と各社で表現が混在する場合、「1分〇〇円通話」と統一を図ることも必要。 (個人9)</p>	
---	--

2. 契約締結前の利用者向けの情報提供の在り方

(4)利用者に対する助言者の育成

意見10 利用者に対する助言者の育成は有益。	考え方10
<p>■ 利用者に対する助言者が育成されることは歓迎であるが、その制度を実効性のあるものとするためには十分な人員の確保が不可欠である。事業者が積極的に助言者を雇用するように助言者の地位や事業者が配置すべき人員数(例えば、各店舗一人など)ガイドライン等にその目標を明記することを検討すべきである。 (埼玉県消費者被害をなくす会)</p> <p>■ 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</p>	<p>御指摘のとおり、利用者利益の確保・向上に資するものであると考えられるため、電気通信サービスに精通し、利用者側に立った適切な助言が行える者の育成に向けた取組を進めることが適当であると考えます。</p>

<p>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。</p> <p>(個人32)</p>	
<p>意見11 利用者に対する助言者の育成について、その内容を明確化すべき。</p>	<p>考え方11</p>
<p>■ 6ページに「利用者側に立った助言が行える者の育成の検討も必要」とあるが、「者」とは、総務省や消費者センター、事業者の誰を指すのか不明。</p> <p>各会社が次々に新しい料金・サービスを売り出す中では、社外の人間がサービス内容をすぐに適正に理解して、料金比較して助言をすることが可能なのか疑問。どのような組織がこの役割を担うのか。</p> <p>(個人1・個人2・個人3)</p> <p>■ 「利用者側に立った助言が行える者の育成の検討も必要」とあるが、「者」とは、総務省や消費者センター、事業者の誰を指すのか不明であり明確にしたうえで検討すべき。</p> <p>各会社が次々に新しい料金・サービスを売り出す中では、社外の人間がサービス内容をすぐに適正に理解して、料金比較して助言をすることが可能なのか疑問。どのような組織がこの役割を担うのか。</p> <p>(個人9)</p>	<p>「者」とは、利用者側に立った助言が行える第三者などが考えられます。このような者を育成するために、携帯電話サービス等と同様に、固定電話を含めた電気通信サービス全般について、民間団体が実施する検定試験等に対して、総務省による後援を実施し、助言者の資質向上を通じて、利用者が的確な情報に基づいてサービスを選択できる環境を整備することが考えられます。</p> <p>このような利用者側に立った助言が行える者の育成は、例えば、一定の専門的知見を有する中立的な民間団体等が担うことが考えられます。</p>
<p>意見12 利用者に対する助言者の育成に係る新たな制度導入は、実行上の制度化・義務化につながる可能性があり、慎重に行うべき。</p>	<p>考え方12</p>
<p>■ 利用者利益の増進のためには、自由競争の促進による企業間の切磋琢磨が重要であり、特に、対面販売については、消費者にサービス内容を的確に説明できることが商品力の一部であり、競争の根幹です。</p> <p>このため、各電気通信事業者等において、販売スタッフ等のスキル強化に向けた取り組みを行っているところですが、仮に、国が資格認定試験の後援を行うようなことを想定しているとする、実効上の制度化・義務化につながる可能性があり、電気通信事業者や販売代理店に対して必要以上の負担増を招くことが懸念されることから、慎重であるべきと考えます。</p> <p>(KDDI株式会社)</p>	<p>総務省による後援は、必ずしも、実効上の制度化・義務化につながるわけではないと考えられ、販売員の資質向上を通じて、利用者が正確な情報に基づき電気通信サービスを選択できる環境の整備に資するものとなることを期待されます。</p>

3. 契約締結時の説明義務等の在り方

(2)説明義務等の在り方

<p>意見13 利用者にとって分かりやすい説明の義務化が必要。</p>	<p>考え方13</p>
<p>■ 契約締結時の事業者の説明不足により、後日、トラブルになっている事例は多い。したがって、重要事項を1枚から数枚程度にまとめた書面を作成して交付するなど消費者に分かりやすい説明を心掛けること、消</p>	<p>契約締結時の説明義務等の在り方について報告書に賛同のご意見として承ります。</p>

<p>費者にとっての不利益情報を強調するなど濃淡をつけた説明を行うこと、契約解除の手續等についても説明すべき事項とすることなど、消費者の視点に立って分かりやすい説明を事業者が行う必要があるとの報告書(案)に賛成である。事業者には、さらに説明の充実を図っていただきたい。</p> <p>(東京都消費生活総合センター)</p> <p>■ 電気通信事業者は、重要事項をまとめた書面を作成して交付するなど、消費者にとって分かりやすい説明を義務化すること。</p> <p>(理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービスは次々と新しいサービスが提供されているが、その内容は高度化、複雑化しているため、事業者と消費者の情報の格差は著しく大きい。契約締結時においては消費者の理解度に応じた十分な説明が必須である。 <p>(全国消費生活相談員協会)</p>	
<p>■ 契約に関する不満や問い合わせには、相談対応の強化を望みます。合わせて、消費者に対して契約内容を分かりやすく説明することを望みます。</p> <p>((社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)消費者提言特別委員会)</p> <p>■ 契約に関する不満や問い合わせには、相談対応の強化や、消費者の理解度に合わせた契約内容の分かりやすい説明ができる社員教育なども必要だと考えます。</p> <p>((社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)110番実行委員会)</p>	<p>契約締結時の説明義務等の在り方について報告書に賛同のご意見として承ります。</p>
<p>■ 説明義務を負う者の明確化が必要である。また、p10の5行目で「不利益情報を強調するなど」としているが、これだけでは実効性があがらない。「利用者情報と不利益情報を列記したうえで、説明義務を課す」ほうが実効性があがる。</p> <p>(理由)</p> <p>「利益情報を」を強調することはあっても、「不利益情報」を強調することは現実的ではない。両方を列記したうえで、説明義務を課すことのほうが妥当である。</p> <p>(個人4)</p>	<p>報告書では、利用者にとっての不利益情報を利用者が認識できるようにするという趣旨から「不利益情報を強調するなど」と表現しましたが、その趣旨がより適切になるよう、「不利益情報が容易に認識できるようにするなど」に修正します。</p> <p>なお、電気通信事業法では、「電気通信事業者及び電気通信事業者の電気通信役務の提供に関する契約の締結の媒介、取次ぎ又は代理を業として行う者」に対して、利用者への提供条件の説明が義務づけられています。</p>
<p>■ 長期の継続となる契約は、文書で交わすべきである。</p> <p>(理由)</p> <p>インターネットの契約は、メールで契約が成立してしまう。もともとあった契約を解除し、新たに契約を結ぶつもりが、もとの契約を解除されていなかったりとか、継続するつもりが、新たな契約になっていて、二重に契約しているというトラブルが発生している。トラブルは引き落としが2回あることではじめて気付くことが多く、長期化になり、解決しづらい。</p>	<p>電気通信事業法における提供条件の説明の方法は、書面の交付によることを原則としており、例外的に、利用者等が了解したときは、電子メールの送信等を行うことができることとされているところです。</p>

<p>契約時に文書で示すことで、トラブルがあった場合もすぐに発見でき、解決しやすくなるのではないか。 (個人5)</p>	
<p>■ 書面交付について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・重要事項書面交付を義務化してはどうか。 ・解約手続きを含め必要説明事項をガイドラインで定めてはどうか。 ・書面の文字の大きさを定めて読みやすい書面にすること。 ・契約成立時期の明示が必要 ・契約者が負担すべき金額、中途解約時の負担金、など具体的に明示する。(特に回線契約は解除できても商品代金の支払いは残ることが理解されずトラブルになるケースが多い。) <p>(個人18)</p>	<p>電気通信事業法では、電気通信事業者及び契約代理店による契約の締結等に当たって、利用者に対する電気通信役務に関する料金その他の提供条件の説明義務が規定されています。その説明の方法は、書面の交付によることを原則としており、例外的に、利用者等が了解したときは、電子メールの送信等を行うことができることとされています。また、説明事項は電気通信事業法施行規則で定められており、報告書では、契約解除の手續等を新たに説明事項とすべきことを提言しております。また、消費者保護ガイドラインでは、「交付書面の参考例」が示されています。</p>
<p>意見14 電気通信事業法施行規則や消費者保護ガイドラインにおける契約締結時の説明事項の追加を検討すべき。</p>	<p>考え方14</p>
<p>■ 総務省は、契約解除の手續等を契約締結時の説明事項に追加すべく、電気通信事業法施行規則の改正をすべきである。</p> <p>・総務省は、帯域制御を契約締結時の説明事項に追加すべく、消費者保護ガイドラインの改正を検討すること。</p> <p>(理由)</p> <p>・電気通信サービスは次々と新しいサービスが提供されているが、その内容は高度化、複雑化しているため、事業者と消費者の情報の格差は著しく大きい。契約締結時には消費者の理解度に応じた十分な説明が必須である。</p> <p>(全国消費生活相談員協会)</p> <p>■ 契約締結時における重要事項説明義務については、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」に示されている内容について電気通信事業法施行規則等を改正することによって義務化すべきである。</p> <p>(理由)</p> <p>重要事項の説明については、現在消費者保護ガイドラインで望ましいと明示されているもの及び明示されていない帯域制御についても望ましい対応というレベルではなく、電気通信事業法施行規則において義務化されるべきである。</p> <p>(埼玉県消費者被害をなくす会)</p> <p>■ P10～ 事業法施行規則を改正して契約解除の手續きの説明義務を課すること、に賛成します。 (個人32)</p>	<p>契約解除の手續等、帯域制御を、契約締結時の説明内容として、電気通信事業法施行規則、消費者保護ガイドラインに規定すべきとの報告書案の提言に賛同のご意見として承ります。</p>

<p>■ 携帯電話業界には、シンプルな契約内容と懇切丁寧な説明、パケット料金や解約料などの料金体系、携帯電話機が精密機械であるという使用者への周知方法や、会社側の契約変更などの消費者への情報提供について、横断的な統一を図るよう望みます。</p> <p>また、携帯電話会社が携帯電話機を分割払いで販売する際には、割賦販売業者であることを自覚し消費者に販売を行うことや、故障・腐食などの品質に関する相談対応、柔軟な解約対応を要望します。 (（社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)消費者提言特別委員会)</p> <p>■ 携帯電話業界には、特に通話主体から非電話系の通信に益々移行しており、契約の内容が複雑になっています。そのためもあってか、取扱説明書はかなり厚くなり、理解しにくく、殆どの利用者が読みこなすことはできず、使用後に多くの問題が発生したとき対処できません。事業者は、現時点のような問題が多発していることを鑑みれば、シンプルな契約内容と分かりやすい説明、パケット料金や解約料などの料金体系、携帯電話機が精密機械であるという周知方法や、事業者側の契約変更などの消費者への情報提供について、消費者の立場に立って行うべきです。そして、業界として、消費者への情報提供に関して、業界横断的な統一を図るよう望みます。</p> <p>また、携帯電話会社が携帯電話機を分割払いで販売する際には、割賦販売業者であることを自覚し消費者に販売を行うことや、故障・腐食などの品質に関する相談対応、柔軟な解約対応を要望します。 (（社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)110番実行委員会)</p>	<p>広告表示に関し、業界団体が中心となって、用語の統一や表記の基準等の検討を進めるべき、また、提供条件について、利用者にとって分かりやすい説明を心掛けることが望ましいとの報告書の提言に賛同の意見として承ります。</p> <p>なお、携帯電話機の分割払いに関するご意見については、携帯電話事業者に伝えることとさせていただきます。</p>
<p>■ インターネット利用のためにプロバイダ契約をしていた消費者が、解約にあたりプロバイダへの連絡で終了したと思っていたところ、解約後3年間にわたり通信会社の回線使用料が口座から振替えられていたという事例があった。消費者は開設時と同様、プロバイダに解約の申し入れをすればすべて終了すると思っており、解約時にプロバイダから別途手続きが必要であると説明されない限り、誰しもが同じ経験をするとと思われる。</p> <p>情報技術の分野において、その発展はめざましく、高度な技術や仕組みに適合しきれない消費者を保護するために、「それ」を知らないことで、消費者が不利益を被ることが想定されるものについては、明確に事業者側に説明義務を課していただきたい。 (青森県消費者協会・青森県消費生活センター)</p>	<p>電気通信事業法施行規則を改正し、契約解除の手続等を説明事項とするべきとの報告書に賛同のご意見として承ります。</p>
<p>意見15 大多数の利用者が理解できる方法で説明すべき等。</p>	<p>考え方15</p>
<p>■ ア 「平均的な利用者が理解できる方法」とされているが、「大多数の利用者が理解できる方法」で説明することを、電気通信事業法に規定すべき。(個人1・個人2・個人3・個人9)</p> <p>(1) 契約前に「概要書面」を配布し、契約内容を検討・理解してもらう。(個人1・個人2・個人3・個人9)</p> <p>(2) 「標準約款」「標準契約書」などをTCAなどの業界団体が率先して作るべき。(〃)</p> <p>(3) 「標準契約書」等には、料金プラン名だけで必要な箇所を自分でパンフレットから探すのではなく、パンフレット等から該当部分がカスタマイズされた内容を盛り込むことが必要。(〃)</p> <p>(4) 契約変更の場合、サービス適用が即日なのか、翌日なのか、翌月からなのか、ある程度会社を超え</p>	<p>電気通信事業法での提供条件の説明では、すべての説明を義務づけることは電気通信事業者及び契約代理店にとって負担となるのみならず、全ての利用者にとってそのような説明が必要であるとはいえず、あまりに細かい提供条件まで含めて説明することはかえって無用の混乱を生じさせるおそれもあることから、重要事項に限って、説明事項としています。消費者保護ガイドライン</p>

<p>て定めてしまうことも必要。(〃)</p> <p>(5) 9ページの注釈 19 には、「電気通信役務の提供を受けようとする者が了解したときは、電子メールの送信、ウェブページ上の説明事項を出力することで書面を作成できる」とあるが、利用者が了解しないと書面を送付するのだろうか。事業者の一方的な契約変更時にも、「了解した」といわれるのは不納得。(〃)</p> <p>(6) 説明は無料で行われるもの。ある携帯電話会社が、11月末から新規発売機種 of 取扱説明書を別売で行うというが、取扱い説明書が有料、別売になることはこの規定に反すると思われる。説明に必要な書面(取扱説明書を含める)は無償で渡されるべき。(個人1)</p> <p>(6) 説明は無料で行われるもの。ある携帯会社が11月末から新規発売機種 of 取扱説明書を別売で行うというが、取扱い説明書が有料、別売になることはこの規定に反すると思われる。説明に必要な書面(取扱説明書を含める)は無償で渡されるべき。(個人2)</p> <p>(6) 説明は無料で行われるもの。携帯電話機の取扱い説明書が有料、別売になることはこの規定に反すると思われる。説明に必要な書面(取扱説明書を含める)は無償で渡されるべき。(個人3)</p> <p>(6) 説明は無料で行われるもの。取扱説明書をインターネットで閲覧するよう言われるケースや別売で行う会社があるが、この規定に反すると思われる。説明に必要な書面(取扱説明書を含める)は無償で渡されるべき。(個人9)</p>	<p>では、「交付書面の参考例」が示されており、報告書では、それらを参考に、利用者にとって分かりやすい説明を心掛けることが望ましい旨提言しています。</p> <p>また、電気通信事業法施行規則では、書面の交付に代えて電子メールの送信等によることができるのは、利用者等が了解したときとされています。</p> <p>なお、電気通信事業法において義務づけられた説明事項については、端末機器の取扱説明書の別売化等の如何にかかわらず、追加料金なく利用者に対して説明することが必要とされるものです。</p>
<p>■ 電気通信サービスの提供条件の説明は、事業者が詳細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。</p> <p>(理由)</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>利用者サイドたった説明をなすべきと考えます。</p> <p>(個人31)</p> <p>■ イ 9ページに「説明すべき事項があまり多くなると、かえって分かり難くなるため、真に必要な事項に絞って義務付けが行われている」とあるが、金融業界では、金融関連の法改正により必要な説明事項が増えた</p>	<p>電気通信事業法での提供条件の説明では、すべての説明を義務づけることは電気通信事業者及び契約代理店にとって負担となるのみならず、すべての利用者にとってそのような説明が必要であるとはいえず、あまりに細かい提供条件まで含めて説明することはかえって無用の混乱を生じさせるおそれもあることから、重要事項に限って、説明事項としています。しかし、利用者の特性に応じない勧誘が行われることにより問題が生じているとの指摘もあるため、報告書では、消費者保護ガイドラインを改正し、知識、経験等の利用者の特性に応じた勧誘を行うことを推奨することが適当としているところです。また、利用者側でも、重要事項についての電気通信事業者及び契約代理店の説明を十分に受けるようにすることが望まれるとしているところです。</p>

<p>が、1時間以上かけて説明をしている。 この文章は、一人一人に時間をかけられない通信事業者の言い訳でもある。特に携帯事業者は、携帯電話機の販売・移動電話契約・プロバイダ契約と、3種類の契約を同時に行うため説明事項が多くなるのは当然。説明すべき事項があまり多くて大変であれば、SIMロックを解除し、メールもポータビリティを取り入れ、全て単体で契約できるようにすれば良い。 (個人1・個人2・個人3・個人9)</p>	
<p>■ ウ 10 ページに「帯域制御の実施については契約時に利用者への説明が求められている」とあるが、既に契約済みの場合は、無理になる。契約後の契約条件の変更に関わる説明義務の在り方についても業法で規制すべき。 (個人1・個人2・個人3)</p> <p>■ エ 10 ページ4段落目に「帯域制御の実施については契約時に利用者への説明が求められている」とあるが、既に契約済みの場合は、説明が実施されない。契約後の契約条件の変更に関わる説明義務の在り方についても業法で規制すべき。 (個人9)</p>	<p>電気通信事業法の提供条件の説明義務については、提供条件の変更を行う場合であっても、その対象になり得るものです。 電気通信事業者からの申出により電気通信役務の品質を変更する場合であって、利用者等にとって提供条件が不利となるものは、説明義務の対象になっています。</p>
<p>■ エ 「真に必要な事項」は業態別に違い、説明がきちんと義務付けされているとは思われない。 (1) 契約者ごとに、その人の契約内容、注意事項、緊急連絡先を書いた書面を作成して、契約書をセットにして渡す仕組みが必要。 (2) 契約書面に切り取り線を入れて緊急連絡先等最低限の注意事項を財布等に入れておくよう注意喚起して欲しい。(例 携帯紛失時の連絡先) (個人1・個人2・個人3・個人9)</p>	<p>電気通信事業法における提供条件の説明にあたっては、書面の交付を原則としており、例外的に、利用者等が了解したときは、電子メールの送信等を行うことができることとされているところです。消費者保護ガイドラインでは、「交付書面の参考例」が示されており、報告書では、それらを参考に、利用者にとって分かりやすい説明を心掛けることが望ましい旨提言しています。</p>
<p>意見16 電話勧誘時における規制が必要。</p>	<p>考え方16</p>
<p>■ 電話勧誘について ・メールと同様オプトインは出来ないか。 ・代理店が消費者に代わって申し込み手続きすることの禁止。 (個人18)</p>	<p>電話勧誘についても、メールによる勧誘と同様にオプトイン規制を行うことについては、関係者間の十分な議論が必要と考えられることから、ご意見として承ります。 消費者に契約を締結する意思がないにもかかわらず、代理店が申込み手続きをしたとしても、現行法上、消費者に効果が帰属することはないものと考えます。</p>
<p>意見17 契約締結後のサービス変更について記載がない。</p>	<p>考え方17</p>
<p>■ ウ 契約締結後の、事業者の一方向的なサービスの変更に関する情報提供について何も記載がない。</p>	<p>電気通信事業法及び電気通信事業法施行規則にお</p>

<p>突然の値上げや、料金体系の変更、保証オプションの変更など、消費者にとって不利益な変更に対する相談が、消費者センターには多数入る。不利益変更に関する告知方法が、メールのみなど不十分な事例も見受けられ、事業者からの営業のためのメールが多いため、重要なお知らせもその類と勘違いし見えていないケースが多い。重要なお知らせがはっきりわかるようにする工夫も必要ではあるが、メールのみならず書面でのお知らせも必要であり、十分な告知期間(3～6ヶ月程度)と合わせて、法で定めるべき。すぐに書面通知が実施できず、移行期間としてメールのみの告知を認めるならば、告知期間は最低6ヶ月は必要であり、複数回の送信が必要である。</p> <p>(個人9)</p>	<p>いて、利用者にとって提供条件が不利となる契約内容の変更を電気通信事業者の側から行うときは、当該サービスの提供に関する契約を締結している利用者に対して説明しなければならないこととされており、その説明は、書面を交付し、これに基づき口頭で説明することが原則とされていますが、通知の方法をあらかじめ契約約款等に定めておくことにより、その方法により通知することも可能である旨が、消費者保護ガイドラインに定められているところです。</p>
--	--

3. 契約締結時の説明義務等の在り方 (3)適合性の原則

意見18 適合性の原則を導入すべき。	考え方18
<p>■ ・電気通信事業法に適合性の原則を導入すべく、消費者保護ガイドラインの改正を検討すること。 (理由) ・電気通信サービスは次々と新しいサービスが提供されているが、その内容は高度化、複雑化しているため、事業者と消費者の情報の格差は著しく大きい。契約締結時には消費者の理解度に応じた十分な説明が必須である。 (全国消費生活相談員協会)</p> <p>■ 適合性の原則については、早期の導入を前向きに検討すべきである (理由) 高齢者が日常生活において通常必要とされないサービスの勧誘が行われていたり、未成年者の高額利用のトラブルが依然として多く見られることなどに鑑みると、適合性原則の導入は早急に図られるべきである。その上で高齢者に対する説明については高齢者に容易に理解できる内容での書面を利用した説明を義務づけるべきであるし、未成年者との契約においては、親権者の同意を得る前に親権者に必要な説明書類などが交付されていることの確認を義務づけるべきである。 (埼玉県消費者被害をなくす会)</p> <p>■ 高齢者への電気通信サービスの勧誘は、相談の現場にいる者として、憤りを感じる。相手の理解度を全く無視し、一方的にまくしたて強引に契約させようという手口があとを絶たない。特商法、金販法などで適合性の原則が規定されているが、電気通信サービスの分野でこそ、発展する高度な技術から取り残された高齢者を緊急に保護する必要がある、適合性の原則が不可欠と思われる。願わくば、ガイドラインで推奨するレベルではなく、義務規定として、これに反する販売を行った場合に、契約の解除権を付与するまで強行なものを期待したい。 (青森県消費者協会・青森県消費生活センター)</p>	<p>「適合性の原則」を盛り込むため消費者保護ガイドラインの改正をすべきとする報告書の提言に賛同のご意見として承ります。</p> <p>なお、報告書では、消費者保護ガイドラインを改正し、知識、経験等の利用者の特性に応じた勧誘を行うことを推奨することが適当とするとともに、その運用状況を注視しつつ、将来的には、電気通信事業法施行規則の改正を検討していくことが必要であると提言しているところです。</p>

<p>■ 知識、経験等の消費者の特性に配慮して適正な勧誘を行うべきであるとする適合性の原則については、少なくとも速やかに「消費者保護ガイドライン」を改正して、未成年者に対してだけでなく高齢者等を含めて一般的に導入すべきである。いずれは電気通信事業法及び施行規則を改正して、適合性の原則を規定することが望まれる。</p> <p>(東京都消費生活総合センター)</p> <p>■ 少なくとも「ガイドライン」では、適合性の原則を明記すべきであり、しかも適用は未成年者と高齢者に限定しないこと</p> <p>電気通信事業法にも規定すべきである。</p> <p>(個人1・個人2・個人3・個人9)</p> <p>■ 電話勧誘について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適合性の原則の尊重 <p>(個人18)</p> <p>■ 適合性の原則についても同様(注:事業法施行規則の改正に賛成)に考えます。</p> <p>(個人32)</p>	
<p>■ 電気通信事業法では、電気通信事業者等の契約の締結等に当たっての提供条件の説明義務が規定され、消費者保護ルールに関するガイドラインでは、対象サービス、説明方法、説明すべき事項が示されているが、消費生活センターには「そんな説明はなかった」と十分な説明がされていないという相談が入っている。</p> <p>報告書には、「電気通信事業者や販売代理店が、法令の規定に従って適切に説明を行うことが必要である」とある。消費者保護ガイドラインには「望ましい対応」として、「通常の説明では十分に理解を得られないと認められる消費者に対してはさらに詳細な説明を行うこと」「消費者からさらに詳しい説明を求められた場合は、消費者がその内容を十分理解できるよう、詳細について丁寧に説明すること」とあるが、電気通信サービスに関しては、消費者と事業者の情報の格差が大きい。「望ましい対応」とするのではなく、「義務」としていただきたい。</p> <p>また、交付書面やカタログ、パンフレット等は、専門用語ではなく利用者が理解できる言葉でわかりやすい内容であることが必要である。</p> <p>(全国消費生活相談員協会 IT 研究会)</p>	<p>報告書では、まずは、現在未成年者に対し高額利用の防止等に十分配慮して説明することを推奨している消費者保護ガイドラインを改正し、一般的に、知識、経験等の利用者の特性に応じた勧誘を行うことを推奨することが適当とした上で、その運用状況を注視しつつ、将来的には、電気通信事業法施行規則を改正し、適合性の原則を規定することを検討していくことが必要であると提言しているところです。</p>
<p>意見19 適合性の原則の導入には慎重な検討が必要。</p>	<p>考え方19</p>
<p>■ 重要事項説明の簡素化や、利用者の属性に応じた説明・勧誘を行うこと等、電気通信事業者が利用者にとって分かりやすい説明を行うよう努めることは当然であると考えます。</p> <p>しかしながら、年齢等の属性によって一律に適合性を判断することは容易ではない等、現場においてはケースバイケースの柔軟な対応が求められるため、新たなガイドラインや制度の導入については、結果的に利用者利便を損なうことがないよう、慎重な検討が必要であると考えます。</p> <p>(KDDI株式会社)</p>	<p>利用者の特性に応じた勧誘を行うことを提言する報告書に賛同のご意見として承ります。</p> <p>なお、ご意見については、総務省において、報告書の提言を受けて消費者保護ガイドラインの改正をするにあたって、参考とすべきものと考えます。</p>

<p>■ 契約締結時における説明義務等の在り方において、適合性の原則を導入すべく消費者保護ガイドラインの改正、および電気通信事業法施行規則の将来的な改正の検討が挙げられておりますが、まず、電気通信サービスにおけるどのような性質・対象について、利用者の契約締結時に適合性原則を導入する必要があるのか、社会的要請の有無や利用者からの声もふまえ検討を進める必要があると考えます。</p> <p>また、適合性原則について、消費者基本法においては消費者の自立の支援のための事業者側の施策として挙げられているところであり、事業者側に求められている対応とあわせて、消費者側においても電気通信分野に関する知識や経験等を把握した上で契約締結をする意識付けを浸透させる方策についても検討が必要であると考えます。</p> <p>(イー・アクセス株式会社、イー・モバイル株式会社)</p>	<p>本懇談会においては、未成年者への高額請求や、高齢者への電気通信サービスの勧誘において生じるトラブルや、利用者の特性に応じない勧誘が行われることにより問題となる場合があるとの指摘があることを踏まえて検討したものです。</p> <p>なお、利用者側での対応として、報告書においては、「重要な事項についての電気通信事業者及び契約代理店の説明を十分に受けるようにすることが望まれる」旨提言しているところです。</p>
--	---

4. 契約締結時の説明義務等の在り方

(1) これまでの対応

意見20 電気通信サービスがクーリングオフの対象となっていない理由を明確化すべき。	考え方20
<p>■ 13 ページに「電気通信サービスについては、そのサービスの特性や課された規律などを踏まえ、対象とはされていない」とあるが、クーリングオフは、サービスの特性によって適用除外となっているわけではない。経済産業省では、他の業法で規制対象となっているので、二重規制にならないよう対象外としているとの見解を聞いている。きちんと経済産業省に確認し、報告書案を訂正すべき。</p> <p>(個人1・個人2・個人3)</p>	<p>特定商取引法の適用関係に関する記述に関しては、脚注にある 2008 年(平成 20 年)6 月の改正後の法律に係る政令の検討状況を追記し、その中で、当該政令における考え方として消費経済審議会特定商取引部会で示された考え方を記載するよう、記述を以下のとおり修正しました。</p>
<p>■ 13 ページ2段落目の特商法に関して「電気通信サービスについては、そのサービスの特性や課された規律などを踏まえ、対象とはされていない」とあるが、クーリングオフは、サービスの特性によって適用除外となっているわけではない。経済産業省では、他の業法で規制対象となっているので、二重規制にならないよう対象外の通達としているとの見解を聞いている。対象外の通達がなければ訪問販売・電話勧誘販売の場合、クーリングオフが適用できる。また特定継続的役務提供の指定役務に指定され、中途解約の上限金額が定められてもおかしくない役務。きちんと経済産業省に確認し、報告書案を訂正すべき。</p> <p>(個人9)</p>	<p>2008 年(平成 20 年)6月の特定商取引に関する法律の改正により、原則すべての商品・役務を扱う取引(訪問販売、電話勧誘販売、通信販売)を規制対象とすることとされた(施行期日は、公布の日から1年6月以内の政令で定める日)。なお、特別の法律で消費者被害の是正等ができるものなどその例外とされるものは政令で定めることとされているが、当該政令はまだ制定されていない。</p>
	<p style="text-align: center;">↓</p> <p>2008 年(平成 20 年)6月の特定商取引に関する法律の改正により、原則すべての商品・役務を扱う取引(訪問販売、電話勧誘販売、通信販売)を規制対象とすることとされるとともに、特別の法律で消費者被害の是正等ができるものなどその例外は政令で定めることとされている(施行期日は、公布の日から1年6月以内の政令で定める日)。なお、現時点で当該政令はまだ制定されていないが、2008 年(平成 20 年)12 月 11 日に開催された消費経済審議会特定商取引部会では、特定商取引法における違反類型に対して業務改善命令や指示命令等の是正措置が準備されており、その発動が可能であることを、上記規制対象の例外として政令で定める基準とし、いわゆる「業法」のうち電気通信事業法を含めた 49 法律がその基準に該当すると整理している。</p>

4. 契約締結時の説明義務等の在り方

(2) 契約の解除等に係る運用の問題

意見21 複数の契約の解除についての対応の検討が必要。	考え方21
<p>■ 電気通信事業者は、複数契約の解除について、消費者への注意喚起を行うこと。 (全国消費生活相談員協会)</p>	<p>複数の契約の解除に関する報告書の提言に賛同のご意見として承ります。</p>
<p>■ 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う、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。 (個人28)</p>	<p>複数の契約の解除に関する報告書の提言に賛同のご意見として承ります。</p>
<p>■ インターネットの利用に関して契約当初、通信回線・プロバイダを「セット販売」で契約したのであれば、消費者が事業者へ解約を申し出る場合、通信回線・プロバイダ契約の解約手続きを加入時と同様にセットで請け負うべきと考えます。 (（社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)消費者提言特別委員会)</p> <p>■ 通信回線・プロバイダを「セット販売」で契約したのであれば、消費者が事業者へ解約を申し出る場合、通信回線・プロバイダ契約の解約手続きを加入時と同様にセットで請け負うべきと考えます。 (（社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)110番実行委員会)</p>	<p>一つのサービスの利用に複数の電気通信事業者との契約が必要となるときであっても、契約解除時にはその一部は引き続き必要となる場合があることや、契約締結後の管理はそれぞれの電気通信事業者が別々に行っていることなどがあるとの指摘があったことから、報告書では、「他の契約の有無や解除の要否について注意喚起をする等の対応を講ずることが望ましい」としているところ。</p>
<p>■ 契約時にワンストップで複数契約の締結が行われている場合は、一部についての解約の申出があったときは、必ず他契約についての注意喚起をしてほしい。その旨をガイドラインに明記してほしい。 (個人1・個人2・個人3・個人9)</p>	<p>契約解除の申出があったときの対応は消費者保護ガイドラインの対象となっていないため、消費者保護ガイドラインに明記はしませんが、報告書では、各電気通信事業者は「他の契約の有無や解除の要否について注意喚起をする等の対応を講ずることが望ましい」としているところであり、また、電気通信事業者団体においても、「様々な利用者の疑問に対しての望ましい対応について各電気通信事業者に対し周知すること等により、利用者に対する注意喚起を行うことが望ましい」としているところ。</p>

4. 契約締結時の説明義務等の在り方

(3) 民事効の是非

<p>意見22 契約解除の判断基準・条件等の明確化が必要。</p>	<p>考え方22</p>
<p>■ 電気通信事業者は、契約の解除等の判断基準や条件を明確化すること。 (全国消費生活相談員協会)</p> <p>■ 事業者側で個別に対応している契約解除の事例について、判断基準や条件等を整理の上利用者に示すことが挙げられています。本懇談会の事業者プレゼンの内容からは、個別の契約解除について、利用者の利用方法や行動範囲等の利用者の事情に応じて、利用者にとって不利益のないように判断を行い対応しているところと考えますし、このような事業者側の対応は今後も引き続き有効であろうと考えます。 (イー・アクセス株式会社、イー・モバイル株式会社)</p>	<p>契約解除の判断基準・条件等の明確化についての報告書の提言に賛同のご意見として承ります。</p>
<p>意見23 クーリングオフ等の民事効規定の創設が必要。</p>	<p>考え方23</p>
<p>■ 解約をしたくとも、電話がつながらず、手続きができないという苦情も相変わらず多い。特商法のクーリング・オフ通知のように最低限の統一書式をもうけ、解除通知を発送した日付で、解約が成立するような手当が必要と思われる。 (青森県消費者協会・青森県消費生活センター)</p> <p>■ 電気通信事業法に契約解除等の民事効規定の創設をすること。 (理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約解除時に係るトラブルも多く発生している。また、トラブルに気が付くまでに相当期間が経過していることも多い。電気通信サービスにおいても電話勧誘による契約や訪問販売による契約もある。特に不意打ち的な販売方法においては、契約を急がされたり、十分な説明もなく、誤認したまま契約しトラブルになっている。電気通信サービスにおいて訪問販売、電話勧誘販売等の場合は、クーリングオフの規定が必要と考える。また、契約の取消規定も必要である。 <p>(全国消費生活相談員協会)</p> <p>■ 電気通信事業法では、電気通信事業者等の契約の締結等に当たっての提供条件の説明義務が規定され、消費者保護ルールに関するガイドラインでは、対象サービス、説明方法、説明すべき事項が示されているが、十分な説明がなくトラブルになるケースが見られる。電気通信サービスはサービスが難解で契約が複雑な場合が多い。十分な説明が得られず消費者が誤認して契約した場合には、契約を取り消すことができる規定が必要と考える。</p> <p>電気通信サービスにおいても電話勧誘による契約や訪問販売による契約もある。このような不意打ち的な販売方法においては消費者が熟考できないまま契約を急がされたり、事業者と情報格差があるにも関わらず十分な説明もなく誤認したまま契約しトラブルになっている。電気通信サービスの特性を考えたとしても訪問販売、電話勧誘販売の販売方法の場合は、クーリングオフの規定が必要と考える。</p> <p>電気通信事業法に民事効のついた消費者保護の規定を創設すべきと明記して頂きたい。 (全国消費生活相談員協会 IT 研究会)</p>	<p>報告書においては、「問題が発生している具体的な事案について、その原因等や望ましい解決方策について整理を行い、必要に応じ、電気通信サービスの特性を踏まえた契約の解除等に係る民事的な効力に関する規定を電気通信事業法に創設することなど、利用者保護のための方策について検討を行っていくことが求められる」と提言しています。</p> <p>いただいたご意見については、その検討の際の参考とされるべきものと考えますので、概要を報告書の関係部分に脚注として以下のとおり追記させていただきます。</p> <p>利用者保護のための方策に関し、民事的な効力に関する規定の在り方については、意見募集に対し、多数の意見が寄せられたところであり、主な意見は次のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電気通信事業法に契約解除等の民事効規定の創設をすること(消費者団体ほか) ・説明義務違反などを理由とした契約締結後の解約・クーリングオフなどの民事効については、積極的に導入すべきである(消費者団体ほか) ・訪問販売、電話勧誘販売で不意打ち的に契約してしまった場合のクーリングオフは、電気通信サービスについても、当然、可能とされるべきである(個人)

<p>■ 事業者の虚偽説明や重要事項不告知などにより契約した場合には、消費者が契約を取り消すことができるようにするなど、民事的効果を伴う規定を電気通信事業法に設けていただきたい。今回の特定商取引法及び同法施行規則の改正によって、電気通信サービスについても訪問販売や電話勧誘販売における消費者保護(クーリング・オフなど)は実現されるものと期待しているが、技術革新が目覚しく、料金・サービス体系の変更が頻繁なことから、一般消費者にとって大変分かりにくいサービスである電気通信サービスの特性に鑑みた、より踏み込んだ消費者保護措置を電気通信事業法において講じるべきである。 (東京都消費生活総合センター)</p>	<p>・民事効については、例えばクーリングオフにかかるコストは最終的に利用者に帰せられる等、利用者への影響も懸念されることから、慎重に検討することが必要(電気通信事業者)</p> <p>・契約の解除等に係る民事的な効力に関する規定を電気通信事業法に創設することについては、どのような問題事例に規定を適用できるか、また利用者や事業者にとってどのような影響があるか等、別途十分に議論する必要がある(電気通信事業者)</p>
<p>■ 説明義務違反などを理由とした契約締結後の解約・クーリングオフなどの民事効については、積極的に導入すべきである (理由)</p> <p>業法であっても同時に民事効を定める法律は増えてきている。電気通信事業においても説明義務違反などには解約などの民事効の導入を積極的に検討すべきである。また、電波が届かないことなどを理由にした契約の解除においてはクーリングオフに近い制度の導入を検討すべきである。 (埼玉県消費者被害をなくす会)</p>	
<p>■ ア 訪問販売、電話勧誘販売で不意打ち的に契約してしまった場合のクーリングオフは、電気通信サービスについても、当然、可能とされるべきである。</p> <p>イ 特定商取引法では、事業者の虚偽説明、重要事項の故意の不告知等があれば、解約できることになっている。電気通信サービスについても、同様とすべき。</p> <p>ウ 携帯電話機と移動電話サービスのように、物の契約とサービスの契約が同時に密接不可分の形で行われる場合、一方の契約についてクーリングオフやその他の解約事由が生じたときは、もう一方についても同様に無償解約できるようにしてほしい。 (個人1・個人2・個人3・個人9)</p>	
<p>エ 「携帯電話でアンテナは立っているが通話できない」との相談を受ける場合があり、多分、基地局が混雑しているためではないかと推測される。どの程度このようなことが起きているのか、事業者や消費者が認識できる仕組みが必要である。消費者にとっては債務不履行であり、無条件解約を求めたいところであるが、消費者には通話できないことの立証が難しい。</p> <p>なお、このように事業者側の事情で通信できない場合は、装置の故障によりサービスが提供できない場合に国への報告義務があり違反すると処分対象となるのと同様、国の報告聴取・処分の対象とすべきではないか。 (個人1・個人2・個人3)</p>	
<p>エ 「携帯電話機でアンテナが3本表示(電波良好)されるが通話できない」との相談を受ける場合があり、首都圏では基地局が混雑しているためではないかと推測される。どの程度このようなことが起きているの</p>	

か、事業者や消費者が認識できる仕組みが必要である。消費者にとっては債務不履行であり、無条件解約を求めたいところであるが、消費者には通話できないことの立証が難しい。

なお、このように事業者側の事情で通信できない場合は、装置の故障によりサービスが提供できない場合に国への報告義務があり違反すると処分対象となるのと同様、国の報告聴取・処分の対象とすべきではないか。

(個人9)

オ 2(3)のアで述べた高額請求の場合など、通信契約の錯誤による無効が難しい場合、利用時における錯誤の場合に、その利用料金に錯誤無効を認めて欲しい。

(個人9)

■ 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。

(理由)

・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。

特に自宅にいる高齢の方が、よくわからないまま契約してしまうケースや、契約したこと自体、理解していないというトラブルが多数ある。

(個人5)

■ 電気通信事業法に利用者保護の民事規定として、まずクーリングオフの規定だけでも早急に設けていただきたいと思います。

(理由)

私は自治体の消費生活センターで消費者からの相談を受けている消費生活相談員です。

実際に多くの相談を受ける中で問題で感じていることについて、クーリングオフ規定があれば、と思われる点について絞って述べると以下のとおりです。

電気通信サービスの契約に関わる相談では、自分から求めて契約をしようとする人にとってさえ、事前に自分でよほどよく勉強しないとサービスの選択が困難なほど、サービス内容・価格の比較が非常に難しく、内容自体も複雑かつ変化のスピードが速く、何を選択すべきかわからないという声をよく耳にします。

また、実際に電話勧誘販売が非常に多く行われています。電話での説明は(セールスなので当たり前ですが)わかりやすい、いい点だけの説明となります。電話の後で送られてくる書面にはわかる人が読めばある程度わかる細かい内容が書かれているケースもありますが、つまり知識のない人が読んでも何のことなのかさっぱりわからない書面です。そんな書面は読めないで消費者は言葉で聞いたことだけに頼ります。もともと電話勧誘販売や訪問販売で消費者が十分内容を理解した上で契約するという事は、この分野では困難と思われます。

このように電気通信サービスは契約内容、サービス内容自体が一般消費者には非常にわかりにくいものであり、現に相談が多く、他にも増して消費者保護の民事規定が求められる分野であると感じられるのにも関わらず、電気通信事業法との関係で特定商取引法の適用除外とされているのは(今後もそうなりそうなのは)バランスがとれておらず、日々相談を受けている現場の相談員として納得がいきません。

ぜひ早急に電気通信事業法にクーリングオフ規定を入れて下さい。
(個人6)

■ 電気通信事業法にクーリング・オフの規定を設けるべきである。

(理由)

利用者保護のための方策について見当を行うことが望ましいとあるが、電気通信の契約は内容が理解できない高度なものもあり、またいたずらに判りづらく、また誤解を与えるような表示や説明もある。消費生活センターに寄せられる相談の中には、電話勧誘販売や訪問販売での解約に関するトラブルが多数ある。特定商取引法の適用除外のため不実告知による誤認であっても救済が困難である。

例えば、ケーブルテレビ事業者がデジタル方法の双方向のテストをするためとって訪問しながら、ケーブルテレビの多チャンネル放送の契約をしないとテレビを見ることができないような紛らわしい説明をし、契約させ、消費者が誤認に気づいて、解約を申出ると、違約金を取る。契約書に違約金のことが明記されていると業者は主張するが元々の勧誘方法に問題があるにも関わらず、電気通信事業法にクーリング・オフ規定がないため、消費者は不利益を被っている。特定商取引法でクーリング・オフ規定のある取引に関しては電気通信事業法においても、クーリング・オフ規定を定め、消費者の被害救済を図るべきである。

(個人7)

■ 現在、電気通信サービスは特商法の適用除外ですが、電気通信事業関連の契約にもクーリング・オフの規程を設けるもしくは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。

(理由)

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。特に高齢者世帯に電気・放送サービス関連の勧誘をせまり、本人がよく理解できない状況で、メリットばかり強調しサインさせ、しばらくたってから、自分に必要のないものだったと解約の相談を消費者センターにして来られるケースが多々見受けられる。

(個人8)

■ 電気通信サービスは特商法の適用除外だが、電気通信事業法にクーリング・オフを設けるべきである。

(理由)

消費生活相談窓口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。

<具体例>

ADSLや光ファイバーなどの勧誘の際、「電話料金が安くなる」などと言って契約させるケースや「無料期間終了前に機械を返せばいい、試しに使って。返すときは tel して」といって無料期間終了前に申込みない旨 tel しても業者とつながらないケースなどがある。

(個人10)

■ 現在、電気通信サービスは特商法の適用除外ですが、電気通信事業関連の契約にもクーリング・オフの規定を設けるもしくは電気通信事業法にクーリング・オフの規定を設けるべきである。

(理由)

近年、消費生活センターに寄せられる相談の中で、通信・放送サービスに関する相談が急増している。特に高齢者世帯を狙って、電話勧誘もしくは訪問販売で料金が安くなるなどのメリットのみを強調し、内容をよく説明せず、理解していないことを知りながら契約させる手口が増えている。また代理店等であるにも拘らず、大手通信事業者の名を語り業者名を語らないケースが多い。契約してから、必要のないものであったことに気付き、解約の相談をしてくるケースが多く見られるため。

(個人11)

- 現在、電気通信サービスは特商法の適用除外ですが、電気通信事業関連の契約にも、クーリング・オフの規程を設けるもしくは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。

(理由)

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。携帯電話の契約をひとつとっても・・・相談内容は多岐に渡り、「お得な携帯電話のサービス」と言われて契約したが実際はわかりにくくお得ではない。携帯が故障しても対応窓口がなく、代理店をたらい回しされる。割賦の認識がなく、高額な違約金が発生し解約もしづらい等枚挙にいとまがない。電話サービスも高齢者の被害が今だに多い。企業の説明責任がはたされていない。潜在的な被害(わからぬまま料金を支払い続けているケースも・・・)もあると思われる。理解を超えた複雑な電話サービスも多い。受けた相談の中には、パソコンも持っていない高齢者宅に、ADSLの契約が勧められていた(契約されていた)という杜撰な契約もあった。論外である。数ヶ月だけ安くなるという情報がデフォルメされ、チラシを信用して契約したというケースもあったが、実際は何ら普通とかわらなかったというケースもあった。

(個人12)

- 電気通信サービスなど、現在クーリングオフの適用除外であるが、クーリングオフ規程を設けてほしい。

(理由)

電気通信サービスには、高齢者には難しい言葉が多く、業者の説明を受けてもよく理解しないままに契約に至ることが考えられる。

(個人13)

- 電気通信事業法にクーリング・オフ規程を設けるべきだと思います。

(理由)

消費者センターで相談員の仕事をしておりますが、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ります。

電話勧誘によって光回線に変更したが全く必要がなかったなどや訪問販売で地デジでテレビを見るにはケーブルTVに加入しなければならないと言われ契約したが他にも方法があることを知らなかったりケーブルTVは全く見なかったなど勧誘時の説明に問題があることが多々あります。特に高齢者などよくわからないまま契約をし被害にあっているケースが多いです。

クーリングオフ制度があれば被害を減らせると思います。

(個人14)

■ 訪問販売や電話勧誘販売、街頭販売による、電話サービス、インターネット接続サービス、ケーブルテレビ、有線放送、衛星放送等の契約については、クーリング・オフの規定が必要です。

(理由)

消費生活センターには通信・放送サービスを、訪問販売や電話勧誘販売、街頭販売によって契約したが、説明不足のため契約の内容がよく理解できない、無料と思っていたのに話が違う、必要のない契約をさせられた、解約したいのに連絡がつかない等の苦情が多数寄せられています。

一定期間内であれば無条件に解除ができるクーリング・オフの制度があれば、これらのトラブルの多くが解決すると考えます。

平成 20 年 6 月に特定商取引法が改正され、指定商品・指定役務が撤廃されましたが、電気通信サービスについては、電気通信事業法によって消費者被害の是正ができるとして、適用除外になっています。消費者生活相談員として、苦情の実態からクーリング・オフ制度は欠かせないと考えます。

(個人15)

■ 電気通信事業法にクーリング・オフの規定を設けていただきたい。

(理由)

消費生活センターには、電気通信サービス関連の苦情相談が相変わらず多く寄せられております。報告書(案)の「3 契約締結時の説明義務等の在り方」に記載されておりますとおり、特に販売代理店から高齢者への電話勧誘のトラブルは非常に深刻です。詳細な説明義務を課すことは勿論のこと、書面交付を義務づけるとともに、クーリング・オフの規定を設けることを要望します。

(個人16)

■ 電気通信サービスの契約は店舗契約の他にも、不意打ちせいのある訪販や電話で勧誘され契約するケースもある。特商法の対象であればクーオフの規定があるが、通信サービスは対象外になっている。電気通信サービスが事後規制を前提にしているのであれば、消費者保護の規定としてクーリングオフを創設すべきと明記してほしい。

(個人17)

■ 解約について

・電話回線契約についてもクーリングオフ制度の導入

(個人18)

■ 電気通信事業法にクーリングオフの規定を設けるべきである。

(理由)

消費生活センターに寄せられる相談には、通信・放送サービスの電話勧誘販売や訪問販売の契約に関するトラブルが多数あるため。

(個人19)

■ 電気通信事業法にクーリング・オフの規定を設けるべきである。

(理由)

消費生活センターへ寄せられる相談には、通信・放送サービス契約に関する相談が多い。

優先接続に関して以前より、高齢者に対し通信業者や代理店等の営業員が「安くなる、千円がキャッシュバックされる」等と勧誘し、高齢者がその内容を理解しないまま契約してしまった例が多くあった。

最近、携帯電話等と家の固定電話を1つの業者に「まとめる」とお得という勧誘がなされ、携帯電話を購入した息子がその場で優先接続手続書面を記入して提出したため、本来の固定電話の契約が契約者の認識のないまま他社・息子名義に変更されていたという事例もあった。

(個人20)

■ 電気通信事業法にクーリング・オフ規程を設けるべきである。

(理由)

消費生活センターには、通信・放送サービスの契約に関するトラブルが多数寄せられている。特に高齢者への訪問、電話勧誘では、どこと、何の契約をしたかもわからないという事も少なくはない。電気通信サービスは、料金等のサービス内容が複雑であり消費者保護の観点からもクーリング・オフ規定の必要性を感じる。

(個人21)

■ 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。

(理由)

消費生活センターに寄せられる相談には、通信サービスの訪問販売でのトラブルが多数寄せられている。特に最近では高齢者の相談が目立つ。ただでさえ複雑な内容を理解するのは困難である。そういった消費者を保護する為にもクーリング・オフ規定は必要である。

(個人22)

■ 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

(理由)

電気通信事業者から電話勧誘を受け、口頭での説明を鵜呑みにして書面もないまま契約し、実際にサービスを受けて始めて説明どおりのサービスではなかったと気付いたとの相談を受けることが多々あります。クーリング・オフの規定を設けることによって、法定書面の交付義務も事業者に課すことになり、消費者にとって契約を冷静に検討する機会を設けることになり、消費者に合理的選択の機会を与えることにもつながると考えます。

(個人23)

■ 経済の発展の為にも、契約当事者間の信頼が基礎となる。

情報化へと進展するため、電気通信事業法にクーリング・オフ制度などの民事ルールを設けるべきである。

(理由)

契約の内容の複雑さ、また勧誘方法も、一般の人が説明を聞いてもよく理解できない場合が多い。高齢

者なら、尚さら理解できないのでは…。業界が率先し、ルールを定め健全な経営をするのが一番良いが、現状、通信・放送サービスに関するトラブルが増加しているため。

(個人24)

■ 現在、電気通信事業を規制する法律が整っていない。その為、訪問販売、電話勧誘販売事業者は、書面の交付や説明等において特商法の適用を望む。

(理由)

消費者は情報の少ない中、またどんどん進化している通信事業を不意打ち性の高い訪問販売、電話勧誘が多いからである。

(個人25)

■ 電気通信サービス契約にもクーリング・オフの適用が必要と思います。

(理由)

訪問販売や電話勧誘販売の場合、勧誘の際、きちんとした説明がされない事が多い。販売員が知識不足で正確な契約内容を説明できないことがある。

(個人26)

■ 電気通信事業法にクーリング・オフの規程を設けて下さい。訪問販売や電話勧誘で契約し、トラブルになるケースが多数ありますが、何ら、利用者保護の方策がありません。

(理由)

地デジ対応でCATVの勧誘に来訪され、放送、電話、プロバイダまで契約し、トラブルに発展するケースもあります。特商法からはずされているので電気通信事業法に消費者の民事的救済を設けて頂きたい。

(個人27)

■ 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。

(個人28)

■ クーリング・オフの規定を作るべきと思います。 <原文のまま>

(理由)

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や訪問販売での契約に関するトラブルが多発するから。

(個人29)

■ 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。

(個人30)

■ 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。

(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。

利用者サイドだった説明をなすべきと考えます。

(個人31)

■ 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だと思います。

(個人32)

■ 「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」

(理由)

電気通信の進歩が急速に変化している状態の中で、「便利さ・安さ」を強調した勧誘で内容は理解できずに断ることが出来ず契約することが多い。機器の操作の複雑さなど、契約はしたものを使えないケースもあり、クーリングオフ制度は必要。また、わからないことなどをわかりやすく説明・フォローする相談窓口の設置も必要。

(個人33)

■ 「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」

<p>(理由) 「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。</p> <p>(個人34)</p> <p>■ 訪問販売での電話機リース契約や、電話勧誘による通信サービス契約には不招請勧誘の禁止の制度を導入するよう要望します。</p> <p>((社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)消費者提言特別委員会、(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)110番実行委員会)</p>	
<p>意見24 民事効の創設には慎重な検討が必要。</p>	<p>考え方24</p>
<p>■ 民事効については、例えばクーリングオフにかかるコストは最終的に利用者に帰せられる等、利用者への影響も懸念されることから、慎重に検討することが必要です。</p> <p>(KDDI株式会社)</p> <p>■ 契約の解除等に係る民事的な効力に関する規定を電気通信事業法に創設することについては、どのような問題事例に規定を適用できるか、また利用者や事業者にとってどのような影響があるか等、別途十分に議論する必要があると考えます。また、契約解除ありきで議論するのではなく、問題発生時に事業者が取るべき策や、そもそも契約締結時における重要事項説明の内容を充実させることで契約解除が生じないようにする等、まずは事業者側にて取り組むべき事項を充実させることが肝要と考えます。</p> <p>(イー・アクセス株式会社、イー・モバイル株式会社)</p> <p>(再掲)</p> <p>■ 将来的に電気通信事業法を各種改正していく点が言及されていますが、多彩な電気通信サービスが提供されている現状においては、報告書(案)にも記載されているように関係のガイドラインを改定する等、まずは改善に向けて事業者が柔軟且つ自主的に取組みを行っていくことが利用者の苦情の低減を図っていくにあたっての実効的な解決手段であると考えます。</p> <p>将来法規制を導入するとしても、既に他の法律で規制がなされているもの(例えば広告表示)については二重規制となることが懸念され、電気通信事業において他の業種(例えば放送)との融合が進みつつある現況を鑑みても、電気通信事業法において規制していくことが適正であるかという点を検討する必要があると考えます。</p> <p>加えて、改正内容を決めるにあたっては、個別具体的に問題点を整理し、必要性や電気通信事業の特性を考慮した慎重な検討を行い、過度な規制が、却って広告の画一化によるサービスの没個性化につながったり、利用者利便性を損なうものにならないよう、法制化の範囲を必要最低限に留めることを要望致します。</p>	<p>報告書においては、「問題が発生している具体的な事案について、その原因等や望ましい解決方策について整理を行い、必要に応じ、電気通信サービスの特性を踏まえた契約の解除等に係る民事的な効力に関する規定を電気通信事業法に創設することなどを、利用者保護のための方策について検討を行っていくことが求められる」と提言しています。</p> <p>いただいたご意見については、その検討の際の参考とされるべきものと考えますので、概要を報告書の関係部分に脚注として以下のとおり追記させていただきます。</p> <p>利用者保護のための方策に関し、民事的な効力に関する規定の在り方については、意見募集に対し、次のような意見が寄せられた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電気通信事業法に契約解除等の民事効規定の創設をすること(消費者団体ほか) ・説明義務違反などを理由とした契約締結後の解約・クーリングオフなどの民事効については、積極的に導入すべきである(消費者団体ほか) ・訪問販売、電話勧誘販売で不意打ち的に契約してしまった場合のクーリングオフは、電気通信サービスについても、当然、可能とされるべきである(個人)

<p>(ソフトバンクBB株式会社、ソフトバンクテレコム株式会社、ソフトバンクモバイル株式会社)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・民事効については、例えばクーリングオフにかかるコストは最終的に利用者に帰せられる等、利用者への影響も懸念されることから、慎重に検討することが必要(電気通信事業者) ・契約の解除等に係る民事的な効力に関する規定を電気通信事業法に創設することについては、どのような問題事例に規定を適用できるか、また利用者や事業者にとってどのような影響があるか等、別途十分に議論する必要がある(電気通信事業者)
---	--

4. 契約締結時の説明義務等の在り方

(4)適切な利用者対応のための措置

意見25 通話履歴の保存・開示が必要。	考え方25
<p>■ 電気通信事業者は、消費者からの問合せ等に適切に対応できるよう、通話履歴等について少なくとも6ヶ月は保管すること。 (全国消費生活相談員協会)</p>	<p>通話履歴の保存期間に関するご意見として承ります。</p>
<p>■ パケット料金に関する接続記録については、一定期間、接続したアドレスも含めて利用者に開示することを義務づけるべきである。 (理由) パケット料金の高額トラブルの苦情の中には、利用した覚えがないというものが圧倒的に多い。そこで、どのサービスを利用したかについて、利用者が具体的に確認できるよう接続時間や料金の基礎となっているバイト数だけでなく接続アドレスも一定期間開示されるサービスを導入すべきである。 (埼玉県消費者被害をなくす会)</p>	<p>保存すべき情報の対象に関するご意見として承ります。</p>
<p>■ 15 ページ(4)は、通信履歴の保存期間を論じている項目と思われるが、そうであるならもっと明確に分かる表現にしてほしい。 消費者としては、請求料金が本当に自らの利用に基づくものか疑問に思ったときには確認したいので、通信履歴(利用日時だけでなく、アクセス先情報も含む。)をある程度の期間保存し、消費者の求めに応じて開示してほしい。 (個人1・個人2・個人3)</p>	<p>該当箇所は、携帯音声通信に係る通話履歴の保存期間について、昨今の料金体系やサービスの多様化、複雑化等を踏まえて、電気通信事業法に規定される通信の秘密の保護に抵触しない限度で、利用者の利便性向上の観点からの再検討を提言するものです。なお、保存されている通話履歴については、利用者からの苦情対応等の場面で適切に活用することが</p>

	望まれます。
<p>■ ア 15 ページ(4)の1段落目は、通信の日時や利用料などの履歴と、アクセス先に関する保存期間と開示について論じている項目と思われるが、曖昧でわかりにくい。履歴やアクセス先を開示しないことが「情報を厳格に取り扱われている」と評価するのであれば、実態に即していない。現状を正しく認識した報告にすべき。</p> <p>イ 16ページ2段落目は、「一定の合理的な期間内」とはどの程度の期間を指すのか。利用者の長期不在や引き落としのタイムラグを考慮すれば、現在は3ヶ月程度が一般的だが、最低半年程度は必要と思われる。</p> <p>「事業者が適切に対応できることが必要である」とは具体的にどのような対応を指すのか。アクセス先も開示することが必要とすべき。</p> <p>(個人9)</p>	<p>アについて、該当箇所は、通話履歴の保存について、憲法及び電気通信事業法に規定される通信の秘密との関係についての考え方を説明しているものです。</p> <p>イについて、報告書は、携帯音声通信に係る通話履歴の保存期間について、昨今の料金体系やサービスの多様化、複雑化等を踏まえて、電気通信事業法に規定される通信の秘密の保護に抵触しない限度で、利用者の利便性向上の観点からの再検討を求めますが、その具体的な期間や保存すべき情報の対象については、業務の実情に即して各電気通信事業者において判断されるものと考えます。</p>
<p>■ パケット通信料は消費者にとって非常にわかりづらい料金体系になっていると思われる。料金の信用性は電気通信事業者を信用し、自分が使用したであろう利用分の感覚でしか推し量ることが出来ない。そのため、過度の利用料を請求されたなどトラブルになった際、消費者が判断できない。これは金額がわからないまま利用しているのと同じである。</p> <p>通信履歴や通話履歴を含め、料金内容について必要な人には開示できるようなシステムの構築と消費者対応をもとめるように、明記して欲しい。</p> <p>(個人17)</p>	<p>電気通信サービスの料金や提供条件については、原則として、電気通信事業者の自主的な経営判断に委ねられていることであり、事業者においては、利用者のニーズに適合した料金・サービスの提供に努めるべきであると考えます。</p> <p>本懇談会としては、事業者において利用者ニーズを的確に踏まえ、利用者の視点を取り入れつつ、分かりやすい料金体系の策定が自主的に Rowe ることが必要と考えています。</p> <p>なお、保存されている通話履歴については、利用者からの苦情・相談対応等の場面で適切に活用することが望まれます。</p>

5. 苦情処理・相談体制の在り方

(2)電気通信事業者等における苦情処理・相談体制

意見26 電気通信事業者が、効果的・効率的な対応をしているとは思えない。	考え方26
<p>■ 17 ページに「効果・効率的な対応をしてきている」とあるが、そのような対応をしているとは思えない実態。電話がなかなか通じない、対応が悪い、対応が遅いなどの苦情が多い。</p> <p>(個人1・個人2・個人3)</p>	<p>本懇談会における検討アジェンダに関する意見募集などにおいて、効果的・効率的な対応をしている電気通信事業者がいる一方で、適切な対応が行われていない</p>

<p>■ 17 ページに「効果・効率的な対応をしてきている」とあるが、そのような対応をしているとは思えない実態。消費者センターに電話がなかなか通じない、対応が悪い、対応が遅いなどの苦情が多い。 (個人9)</p>	<p>電気通信事業者もいるという現状を指摘するご意見があったことから、その両方について現状として記載しているものです。</p>
<p>意見27 電気通信事業者及び業界団体における苦情処理・相談体制を充実させるべき。</p>	<p>考え方27</p>
<p>■ 電気通信事業者は、苦情・相談体制の整備状況や運営状況を明確化すること。 (全国消費生活相談員協会)</p>	<p>苦情・相談体制の整備状況や運営状況について、インターネットのウェブページ等で自ら対外的に明らかにするなど、利用者の信頼を得るための取組を強化することが望まれるとする報告書の提言に対する賛同のご意見として承ります。</p>
<p>■ (資料49関連) SoftBank関係の相談件数は、同類事業者の中で突出している。しかし、資料にある企業受付の件数は、他(ドコモやKDDI)に比べ非常に少ない。相談処理の方法に問題がある。例えば、実際相談窓口で電話を掛けてみると、ガイダンスに沿って進むので時間が掛かる。そのため、途中で諦めてしまうと思われる。また、直販の店舗が少ないため人間が直接対応できず、メールのみの対応となっている。 (静岡県東部県民生活センター)</p> <p>■ ・電話相談窓口を各事業者は設置すべきである。電話回線数についても、営業規模にふさわしいだけの数を設置すべきである。自動音声による対応は高齢者にとって電話窓口がないのと同じとの苦情も入る。確実にオペレーターにつながる、わかりやすい窓口であるべき。 ・少なくともHPと契約書には、すぐに分かるような場所に大きな文字で、苦情の連絡が可能な電話番号と所在地を必ず記載するよう義務付けるべき。 (個人1・個人2・個人3)</p> <p>■ ・電話相談窓口を各事業者は設置すべきである。電話回線数についても、営業規模に応じた数を設置するよう目安を設けるべき。自動音声による対応は高齢者にとって電話窓口がないのと同じとの苦情も入る。確実にオペレーターにつながる、わかりやすい窓口であるべき。 ・少なくともHPと契約書には、すぐに分かるような位置に大きな文字で、苦情の連絡が可能な電話番号と所在地を必ず記載するよう義務付けるべき。 (個人9)</p> <p>■ 相談体制について 1、業界団体及び、個別業者に消費者相談窓口を作り、その対応方法はメールだけでなく、かかりやすい電話での対応窓口を設けるべきである。 3、(具体例)業者の中には、消費者センター専用の電話相談窓口を設けていて(消費者には知らせるなどの注釈つきで)、消費者との直接のパイプを持つ窓口は単なる受付と案内機能に過ぎないところも見られる。事業者は直接自社の顧客に対して説明しようとせず、消費者センターをまるでその業者のお客様</p>	<p>電話による苦情・相談体制の整備、自動音声での操作で電話のオペレーターになかなかつながらないことの改善等に関する報告書の提言に対する賛同のご意見として承ります。</p>

相談室として利用しようとしているのではないかと思われるような対応の所がある。センターはもちろん双方の意見を聞き、斡旋に務めることはあるが、業者が自社の方針や詳しい説明、今回の問題が、なぜ起こったか、原因はどこにあるか、などを説明すべきであるのに、自らはせず、消費者から直接苦情が入らないようにして、消費者センターの相談員に肩代わりさせようとしている感があり、問題点が多い。特に携帯電話は高度な情報機器であるのにも関わらず子供から老人まで多くの人が日常的に利用しているのに、販売時の説明義務に不備が見られ、また通信販売業者が製造者となっているために、故障時に直接製造メーカーに問い合わせも出来ず、業界団体窓口やPLセンターもないために、相談員も情報が少なく、どこに情報を求めてよいのかがわからない場合がある。

(個人11)

■ 相談体制について

事業者には、消費者がいつでも直接電話で相談できる窓口を設置させるべきである。

(個人13)

■ 苦情相談／相談体制のあり方について

- ・苦情受付電話番号の表示義務化は出来ないだろうか。(メールアドレスのみの業者が多い)
- ・自動音声による振り分けであってもオペレーターにつながるようにする。
- ・ネットオークションなど通信事業者が場を提供しているだけと主張している場合でも、相手の連絡先に苦情を伝え、話し合いを促すなどの対応はとるべきと考える。

(個人18)

■ すべての電気通信事業者は苦情処理・相談体制を充実させ、電子メール、ウェブページでのQ&Aのほかに電話での受付窓口も設置すべきである。

(理由)

電気通信事業者の中には苦情・相談の対応については電子メールのみ、又は電話対応は消費生活センター専用回線のみ設置というところも多い。パソコンの操作に慣れていない、又はパソコンを持っていない消費者や、直接迅速に回答を求めている消費者にとっては、オペレーターによる電話対応窓口が不可欠である。

(個人19)

■ 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ながらず、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。

(個人28)	
<p>■(再掲) 契約に関する不満や問い合わせには、相談対応の強化を望みます。合わせて、消費者に対して契約内容を分かりやすく説明することを望みます。 ((社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)消費者提言特別委員会)</p>	<p>契約内容の説明や苦情及び問合せの適切かつ迅速な処理義務は、電気通信事業法で規定されており、報告書においては、電気通信事業者における適切な苦情・相談の受付体制の整備に関し、改善すべき点について提言しているところです。</p>
<p>■ 相談体制について 2、業界団体が斡旋窓口、PLセンター(携帯電話通信事業者)を設けるべきである。 (個人11)</p> <p>■ 電気通信事業者の業界団体に、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。 (個人30)</p> <p>■ 苦情処理・相談体制については(1)ワンストップサービスの実現(2)業界団体を設立し、苦情相談体制の確立・苦情内容の共有(3)技術的な相談を受けられる専門家による相談の実現に努力すべきである (理由) 苦情処理・相談処理の窓口については、以前と比較すると整備されつつある。また、消費者センターなどとの連携の必要性も認識されている。しかし、一方で事業者の中には消費者個人の苦情申出の窓口と消費生活センターの窓口を明確に分けた上で相談窓口相互間において苦情内容の引き継ぎなどが全くなされていない上に、その対応も杓子定規で消費者個人の苦情については誠実に対応していないと思われる例が出てきている。苦情の窓口を複数段階設けること自体は、苦情の程度に応じた具体的解決という面では評価できるが、相互の窓口での連携や情報交換がないと、消費者が窓口をたらいまわしにされる弊害が大きい。消費者が一度苦情の申し出をした場合には、その苦情内容を適切に把握するなどワンストップサービスの実現に努めるべきことをガイドライン等に明記すべきである。その上で、業務改善につながる仕組みを確立すべきである。また、業界団体を設立し、団体内での苦情相談体制を整備した上でクレーム状況を共有し、改善につなげることも考えるべきである。 水漏れその他の故障・不具合などの苦情についても速やかに消費者が納得できる技術的な回答が可能な専門家を養成・配置すべきである。 (埼玉県消費者被害をなくす会)</p>	<p>業界団体としての苦情・相談窓口の設置を検討すべきとする報告書の提言に賛同のご意見として承ります。 また、電気通信事業者の部内における相談窓口間での連携や情報交換、体制整備については、各電気通信事業者において、適切な整備が図られるべきものと考えます。</p>
<p>■・複数の事業者が協働して提供しているサービスについては、どこか一つの事業者に相談すれば、適切な</p>	<p>多数の主体が関係する場合の利用者保護について</p>

<p>事業者から連絡を受けられるようにしてほしい。原因がどの事業者にあるか分からない時にも、消費者がそれぞれに問い合わせるのではなく、例えば直接、パソコンメーカーとデータ通信会社が連絡を取り合うなどを実施すべき。</p> <p>(個人1・個人2・個人3・個人9)</p>	<p>は、報告書において、次世代 IP ネットワーク推進フォーラムにおける検討を踏まえ、「利用者により有用な責任分担モデルの構築と、各関係主体において問合せに対する利用者への差戻し(たらい回し)を極力なくすような責任分担モデルを活用した対応が図られることが期待される。」としているところであり、具体的な方策は引き続き検討されるべきものと考えます。</p>
<p>■ p18 一番下の行。「業界団体では、業界団体としての苦情・相談窓口の設置を検討するべきである」となっているが、「業界横断的に苦情・相談窓口の設置」を図るとすべきである。</p> <p>(理由)</p> <p>個別業界ごとでは、たらいまわしになりかねない。業界横断的にぜひ苦情・相談窓口を設置してほしい。特に、情報・通信分野は多様な契約相手が存在する。個別業界ごとに苦情処理。相談体制が整備されると門前払いの利用者が出てくると考える。</p> <p>(個人4)</p>	<p>報告書では、利用者への差戻し(たらい回し)の発生や、異なる電気通信事業者のサービスについて同様の苦情・相談が寄せられる事例があること等を踏まえ、業界団体としての苦情・相談窓口の必要性について提言しているところです。その具体化については、今後、業界団体等において検討されるものですが、ご意見については、その検討にあたって参考とされるべきものと考えます。</p>
<p>■ また、事業者団体による相談窓口の充実に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。</p> <p>(個人32)</p>	<p>報告書では、利用者への差戻し(たらい回し)の発生や、異なる電気通信事業者のサービスについて同様の苦情・相談が寄せられる事例があること等を踏まえ、業界団体としての苦情・相談窓口の必要性について提言しているところです。その具体化については、今後、業界団体等において検討されるものですが、ご意見については、その検討にあたって参考とされるべきものと考えます。</p>
<p>意見28 契約解除に係る窓口の充実が必要。</p>	<p>考え方28</p>
<p>■ 契約内容の把握、変更・解約手続き、利用方法などの消費者への情報提供には、電話対応窓口の常設や充実を要望します。</p> <p>((社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)消費者提言特別委員会)</p> <p>■ 契約内容の把握、変更・解約手続き、利用方法などの情報提供には、電話対応窓口の常設や充実を要望します。</p> <p>((社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)110番実行委員会)</p> <p>■ 解約受付を、サイト上のみとしたり、電話のみとしたりすることなく、多様な受付窓口を設けてほしい。特</p>	<p>電気通信事業者等における苦情処理・相談体制の整備に関し報告書の提言に賛同のご意見として承ります。</p> <p>なお、報告書においては、「利用者利益の確保・向上の観点から、できるだけ電話により、かつ、長時間待たせることなく受け付けるなど、適切な苦情・相談の受付体制を整えることが必要である」と提言しているところです。</p>

<p>に、電話窓口を充実させてほしい。 (個人1・個人2・個人3)</p> <p>■ 解約受付を、サイト上のみとしたり、電話のみとしたりすることなく、《電話・ネット・FAX・書面》の受付窓口を設けてほしい。特に、電話窓口を充実させてほしい。 (個人9)</p> <p>■ 消費者からの苦情申出に対して事業者が適正に対応しないことにより、トラブルが拡大している場合が見られる。消費者からの苦情については、まずはサービスを提供する事業者が責任を持って対応すべきであり、事業者にはより一層の相談窓口の充実を要望する。特に、オペレーター対応を行う電話窓口の設置が望ましく、電話回線数も営業規模に応じた十分な数を確保すべきである。 (東京都消費生活総合センター)</p> <p>■ 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てもなかなか窓口電話が繋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。 (個人32)</p>	
<p>意見29 自動音声での操作を求めると、メール・WEB での問い合わせの受付自体の有効性も考慮すべき。</p>	<p>考え方29</p>
<p>■ 自動音声での操作を求めるとの有効性に誤認を招きかねない表現であることから、上記引用文を以下のとおり修正することが適当であると考えます。 【修正案】 また、電話のオペレータによる対応が行われている場合であっても、自動音声での操作が求められ、その操作に時間がかかり、オペレータになかなか繋がらないときがあるとの指摘がある。この問題については、電話はつながっているとはいえ、利用者の苦情・相談を適切に受け付けられているとはいえないと考えられるため、各電気通信事業者において、自動音声での操作を求めるとの場合等であっても、簡易な操作でオペレータにつながるこのようなことがないように対応することが求められる。 (エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社)</p> <p>■ 可能な限り電話での対応を報告書案にて求められているところですが、一方でメールや WEB での問い合わせが増えつつあります。これらの問い合わせ形態の有効性についても、今後検証する必要があると考えます。 (イー・アクセス株式会社、イー・モバイル株式会社)</p>	<p>報告書においても、ウェブ、自動音声・オペレータによる電話受付、電子メールによる受付等の方法を使い分けることにより効果的・効率的対応をしている電気通信事業者がいる点については触れております。自動音声での対応自体を問題視しているものではありませんので、誤解のないように、原案の表現をご意見のとおり修正します。</p> <p>また、電話のオペレータによる対応が行われている場合であっても、自動音声での操作が求められ、その操作に時間がかかり、オペレータになかなか繋がらないときがあるとの指摘がある。この問題については、電話はつながっているとはいえ、利用者の苦情・相談を適切に受け付けられているとはいえないと考えられるため、各電気通信事業者において、このようなことがないように対応することが求められる。</p> <p style="text-align: center;">↓</p>

	<p>また、電話のオペレータによる対応が行われている場合であっても、自動音声での操作が求められ、その操作に時間がかかり、オペレータになかなかつながらないときがあるとの指摘がある。この問題については、電話はつながっているとはいえ、利用者の苦情・相談を適切に受け付けられているとはいえないと考えられるため、各電気通信事業者において、自動音声での操作を求める場合であっても、いずれの操作段階でもオペレータの呼出しを可能とするなど、簡易な操作でオペレータにつながるように対応することが求められる。</p>
<p>意見30 苦情及び問い合わせの処理業務について、実際に業務改善命令が出されているのか。</p>	<p>考え方30</p>
<p>■ 18 ページ注 28 に「適切かつ迅速な処理……業務改善命令の対象にもなり得る」とあるが、実際に業務改善命令が出されているのか。 (個人1・個人2・個人3)</p> <p>■ 18 ページ注 28 に消費者保護ガイドラインでは「適切かつ迅速な処理……業務改善命令の対象にもなり得る」とあるが、実際に業務改善命令が出されているのか。 (個人9)</p>	<p>苦情及び問合せ等の処理義務違反は、電気通信事業法による業務改善命令の対象となり得るものですが、これまでに業務改善命令が出されたことはありません。</p> <p>なお、料金に関して業務改善命令及び料金変更命令が発出されたことがあります。</p>
<p>意見31 オペレータの人数、回線数、受電率の数値のみを尺度として苦情・相談体制を測ることは疑問であり、公表も含めて慎重な検討が必要。</p>	<p>考え方31</p>
<p>■ 各電気通信事業者は、オペレータへの教育・研修体制・苦情や要望のエスカレーション体制の充実等を通じて、総合的に苦情処理・相談体制の充実・整備に取り組んでおり、単にオペレータの人数・回線数や受電率の数値のみを尺度として、電気通信事業者の苦情・相談体制を測ることが可能であるかについては、疑問があります。 (KDDI株式会社)</p> <p>■ 利用者の信頼を得るための取組の強化に賛同します。 しかしながら、苦情・相談体制の整備状況や運営状況は、電気通信事業者の事業規模や、電気通信サービスの品質および運用形態により大きく左右されるものであり、単に数値の多寡をもって苦情・相談体制の充実度合いを判断することは困難であると考えます。またオペレータの人数等の公表情報が適正かどうか、公正競争上の観点からも、当該情報の開示を求める際には、表示基準等について、慎重な検討が必要であると考えます。 (エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社)</p>	<p>報告書では、各電気通信事業者における利用者の信頼を得るための取組の強化の必要性について提言しており、その一つの例示として、苦情・相談体制の整備状況や運営状況についての公開をあげているところです。具体的に、利用者の信頼を得るために、どのような取組強化をするのかについては、各電気通信事業者において、適切に検討されるべきものと考えております。</p>

<p>■ 苦情・相談体制について、整備状況や運営状況を自主的に対外的に明らかにすることが望ましい旨記載されているところであり、利用者からの苦情や相談の枠組み等について、利用者側の観点からの分かりやすさを向上させることは適当と考えます。</p> <p>なお、オペレータの人数や回線数については、事業者の規模や利用者数、新規サービスの開始といったサービス環境の変化等、様々な要素をふまえ弾力的に運用されているものであること、受電率(応答率)についても、あくまで電話を受けた回数に基づくものであることから、必ずしも事業者の利用者対応を測る客観的な基準値として適切ではありませんので、明らかにするかどうかは事業者側の判断に任せるべきと考えます。</p> <p>(イー・アクセス株式会社、イー・モバイル株式会社)</p> <p>■ 固定的に示された項目を公表することを利用者の信頼を得るための取組みとすると、その項目に対する改善が第一となり、「顧客対応の改善」という本来の目的が希薄となる可能性があるかと懸念されます。</p> <p>仮にこれらの公表項目を固定的に例示するとしても、「電話による連絡先、オペレータの人数、回線数、受電率(応答率)、苦情・相談の業務への反映状況」のうち、オペレータの人数や回線数は、各事業者のサービスの提供規模によって相対的に決まるものであり、受電率は、電話応答をした割合に過ぎず、つながるまでの時間を示すものではありません。つまり、これらは苦情処理や相談体制の良し悪しを判断する数値として意味をもたないため、ユーザーの利便性に資するものではないと考えます。</p> <p>従って、オペレータの人数・回線数・受電率については、公表が望ましいとする指標の項目として確定的に記述すべきではなく、公表すべき内容については、利用者にとって真に開示が望ましい情報がどのようなものであるかという観点から再度検討頂くことを要望致します。</p> <p>(ソフトバンクBB株式会社、ソフトバンクテレコム株式会社、ソフトバンクモバイル株式会社)</p>	
---	--

5. 苦情処理・相談体制の在り方

(3)行政、消費生活センター、電気通信事業者等の連絡体制の確立

<p>意見32(各地方ごとの)電気通信消費者支援連絡会の開催に際して工夫するなど、連携体制の構築が必要。</p>	<p>考え方32</p>
<p>■ (資料52関連)</p> <p>消費生活センターとの情報交換会を、東海地区もしくは各県単位で開催して欲しい。</p> <p>(静岡県東部県民生活センター)</p> <p>■ 行政・消費生活センター・電気通信事業者等の連携体制を構築することは望ましいと考えます。一方、行政、電気通信事業者等から提供する情報を、地方の消費生活センター相互間等において迅速に共有する仕組み等についても、利用者利益の増進の観点から検討すべきであると考えます。</p> <p>(KDDI株式会社)</p> <p>■ 消費者トラブルの解決にあつたては、消費生活センター等との連携・協力が必要である。事業者は消費生活センターの意義をよく理解し、消費生活センターからの問い合わせやあつせん交渉に対して、真摯に対応すべきである。さらに事業者には、消費生活センター向け専用窓口の設置、消費生活センターとの意見交換</p>	<p>報告書では、総務省において、各地方ごとに、行政、消費生活センター、電気通信事業者等の関係者の情報・意見交換の場を設置し、定期的に開催していくことを求めており、ご意見については、総務省において具体的な方策を実施していくにあたって参考とすべきものと考えます。</p>

<p>会の開催及び積極的な情報の提供等をお願いしたい。 (東京都消費生活総合センター)</p> <p>■ 「電気通信消費者支援連絡会」は、一定の効果はあると思う。情報交換すべき事項が多すぎるため、全業態を一堂に会しての会合は十分に討議できない懸念がある。プロバイダ・コンテンツ業者、携帯電話会社、ケーブル・放送業者などの業態毎に行って欲しい。 (個人1・個人2・個人3・個人9)</p> <p>■ 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、センター専門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。 (個人28)</p> <p>■ 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。 (個人32)</p>	
---	--

5. 苦情処理・相談体制の在り方

(4)総務省とその他の機関との連携強化

<p>意見33 行きすぎた勧誘について苦情を上げていきたい。</p> <p>■ (資料39関連) 直取型固定電話サービスの強引な勧誘は一向に減らない。行き過ぎた勧誘については電話会社に苦情を言っているが、行政指導に結び付けるには総務省に苦情を上げていけばよいのか。結びつくのであれば、当センターからも積極的に苦情を上げていきたい。 (静岡県東部県民生活センター)</p>	<p>考え方33</p> <p>報告書では、総務省の相談窓口について、「全国各地の消費生活センター及び国民生活センター等の一次窓口で対応できない専門的な苦情・相談を扱う二次窓口としての役割(中略)を強化していくことが望ましい」旨提言しているところであり、ご意見のような事案について、二次窓口としての総務省の相談窓口を活用することが考えられます。また、報告書では、総務省において、各地方ごとに、行政、消費生活センター、電気通信事業者等の関係者の情報・意見交換の場を設置し、定期的開催していくことを求めており、ご意見のような事案に</p>
---	---

	については、このような場の活用も考えられます。
意見34 総務省の相談体制等の強化が必要。	考え方34
<p>■ 総務省には、各地方において、行政、消費生活センター等で対応できない専門的な苦情相談を扱う二次窓口の設置が望まれる。さらに、消費生活センター等への情報提供等の役割の強化をすべきである。 (全国消費生活相談員協会)</p> <p>■ (報告書P20関連) 以前、携帯電話の電波の入りが悪いという理由で解約トラブルとなった事例があった。その際『電気通信消費者相談センター』にも相談したが「契約に関する相談に関しては答えられない」との回答であった。『電気通信消費者相談センター』に相談する内容は、ほぼ全て電気通信契約に関することではないだろうか。担当者は「相談は受け付ける」というような事を言われたが、これは相談とは言えないと感じた。 (静岡県東部県民生活センター)</p> <p>■ p20 電気通信消費者相談センターの機能強化はぜひ図ってほしい。人員の拡充も必要だし、消費者相談の専門家も必置とすべきである。 全体に、金融分野のルール整備と似通っていると思うが、金融の場合は、事業者がある程度把握しやすい。しかし、情報・通信分野は多様な事業者が存在している。どうやって実効性をあげるかは、一層の工夫が必要と考える。 (個人4)</p> <p>■ 苦情相談／相談体制のあり方について ・総務省でも相談受付、斡旋できる体制をとって頂きたい。 (個人18)</p>	<p>総務省の相談窓口の強化について報告書の提言に賛同のご意見として承ります。個別のご意見については、今後、総務省において、相談窓口の強化の検討をするにあたり、参考とされるべきものであると考えます。</p>

5. 苦情処理・相談体制の在り方

(5)多数の主体が関係する場合の利用者保護

意見35 「たらい回し」を防止し、窓口の明確化が必要。	考え方35
<p>■ 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。 (個人32)</p> <p>■ 利用者保護の観点から、趣旨に賛同します。 また、利用者利益の一層の保護を図る観点から、電気通信サービスの各関係主体に対して関係主体間の連絡窓口の明確化が必要であると考えます。</p>	<p>報告書に対する賛同のご意見として承ります。 総務省においても、次世代 IP ネットワーク推進フォーラムにおける検討内容を注視するとともに、必要な対応が行われることを期待します。</p>

(エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社)	
---------------------------	--

6. 紛争処理機能の在り方

(1) 専門的な裁判外紛争処理(ADR)の可能性

<p>意見36 業界団体が主体となってADRを設立すべき。</p> <p>■ 業界団場で、ADR機能を持つ相談窓口を作るべきである。消費者センターでは情報が少ない。事業者には消費者がいつでも直接電話で相談できる窓口を必ず設置させるべきである。事業者は消費者センター専用の電話を設けさえすればいいような感覚がある。というのは、業者は消費者と直接やり取りしようとせず、消費者センターが、業者の使い走り(伝言ゲーム)のように利用されているような気がしてならない場合が多いからである。 (個人8)</p> <p>■ 相談体制について 業界団場で、ADR機能を持つ相談窓口を作るべきである。事業者は必ずカスタマーサービス部門を充実させ、消費者対応できる窓口を作ってもらいたい。「窓口がない」ということに憤りを感じている消費者はあまりに多い。相談員は、通信サービスの「支店」ではない。取り次ぐことは何の益にもならない。かえって火に油を注ぐことになってはいけない。ADR体制の充実を切に願うものである。早急に！ 確実に！ (個人12)</p>	<p>考え方36</p> <p>まず、苦情・相談窓口については、報告書5(2)において、業界団体としての苦情・相談窓口の設置の検討が提言されているところです。</p> <p>次に、既存の苦情処理・相談体制が大幅に強化された上でなお、裁判まで至らないが苦情処理・相談に留まらない紛争事例が多く出てきた場合に、業界団体等による自主的なADR設置の動きが出てくることが期待されます。</p>
<p>意見37 総務省が主体となってADRを設立すべき。</p> <p>■ 25 ページに「業界団体等が、ADRの必要性に応じて・・・動きが出てくることを期待することが適当と考えられる」とあるが、これでは人任せである。他業種が関わる事例も多いことを考慮すると、業界団体主導での設立も偏りが懸念され、総務省が主体となりADRを設立すべきではないか。 「さらに、消費者安全法案において・・・消費者センターのあっせん機能を活かすことが適当」とあるが、都道府県レベルが充実していないと、事実上難しい。レベルアップには時間がかかるので、消費生活センター等への過度な期待は難しい。 (個人1・個人2・個人3)</p> <p>■ 25 ページ1段落目に「業界団体等が、ADRの必要性に応じて・・・動きが出てくることを期待することが適当と考えられる」とあるが、これでは人任せである。他業種が関わる事例も多いことを考慮すると、業界団体主導での設立も偏りが懸念され、総務省が主体となりADRを設立すべきではないか。 将来において「さらに、消費者安全法案において・・・消費者センターのあっせん機能を活かすことが適当」とあるが、都道府県レベルが充実していないと、事実上難しい。レベルアップには時間がかかるので、消費生活センター等への過度な期待は難しい。将来ではなく、今現に伝通信サービスに関する相談が多数あることに対する対応を検討すべき。早急なADR設立が望ましい。</p>	<p>考え方37</p> <p>まずは既存の苦情処理・相談体制が大幅に強化された上でなお、裁判まで至らないが苦情処理・相談に留まらない紛争事例が多く出てきた場合に、ADRが設置されることは、利用者だけでなく、利用者の満足度向上によって利用が増加する恩恵を受ける電気通信事業者の利益でもあることから、業界団体等による自主的なADR設置の動きが加速されるものと考えられます。</p>

(個人9)	
意見38 ADR 設置については、多面的な検討が必要。	考え方38
<p>■ 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。 (個人32)</p> <p>■ ADR設置については、中立性の確保やその運営費用の負担の在り方等の課題について、十分に検討することが必要です。 (KDDI株式会社)</p> <p>■ 事業者団体による自発的な裁判外紛争処理制度(以下、ADR)の創設を期待する旨の記載がありますが、本年4月から国民生活センターにてADR機能が強化(和解の仲介および仲裁)されることとなっており、また総務省(地方総合通信局含む)、消費生活センターおよび国民生活センターの連携強化の取り組みが本報告書案で記載されているところです。まずは既存の組織および法制度で実行できる紛争処理の仕組みを活かし、その動向をふまえた上で、どのような形態のADRが、真に利用者にとって利用しやすく有益なものになるか、多面的に検討してゆくべきであると考えます。 (イー・アクセス株式会社、イー・モバイル株式会社)</p>	<p>業界団体等による自主的なADR設置の検討に当たっては、ご意見で述べられているような点を含めた検討が必要と考えられます。</p>

6. 紛争処理機能の在り方

(2)電気通信事業紛争処理委員会の機能等

意見39 土地等の使用に係る紛争についても電気通信事業紛争処理委員会の対象とするか検討が必要。	考え方39
<p>■ 電気通信事業紛争処理委員会の機能等について、本懇談会で検討される前提となった「新競争促進プログラム2010」(平成18年9月19日策定、平成19年10月23日改定)においては、「電気通信事業者とコンテンツプロバイダ等の上位レイヤーの事業者等との間の紛争事案を紛争処理機能の中で取り扱えるようにするほか、土地等(電柱・管路などを含む)の使用に係る紛争事案について、現行の裁定に加えて、あっせん・仲裁を可能とする仕組みとする等、紛争処理機能の取扱範囲の拡充についても、可能な限り速やかに所要の制度整備を行う」との方針が示されています。</p> <p>しかしながら、本報告書(案)において言及されているのは、電気通信事業者とコンテンツプロバイダ等の上位レイヤーの事業者等との間の紛争事案のみとなっているため、今後、紛争処理委員会にて取り扱う事案の具体的な見直し作業に際しては、「新競争促進プログラム 2010」において言及されているその他の事案も含め対処がなされるよう検討を進めるべきと考えます。 (ソフトバンクBB株式会社、ソフトバンクテレコム株式会社、ソフトバンクモバイル株式会社)</p>	<p>本懇談会は、利用者の観点から検討を行ったものですが、電気通信事業紛争処理委員会の紛争処理機能の検討に当たっては、「新競争促進プログラム 2010」に記されているとおり、土地等(電柱・管路などを含む)の使用に係る紛争事案を含めて検討が行われるものと考えられます。</p>
意見40 電気通信事業紛争処理委員会が扱う紛争は、電気通信事業者間の紛争にとどめるべき。	考え方40

<p>■ 電気通信事業法の枠外の案件(一般の商取引に該当する案件)については、当事者間での協議を優先すべきであり、電気通信事業紛争処理委員会が扱う紛争の範囲については、現行法に規定されているとおり、あくまで電気通信事業者間の紛争に止めるべきものと考えます。 (KDDI株式会社)</p>	<p>本懇談会の提言は、当事者間の協議を否定するものではなく、紛争解決の選択肢の多様化を図ろうとするものであり、当事者間の協議に加えて、電気通信事業紛争処理委員会の機能の活用を検討しようとするものです。</p>
<p>意見41 電気通信事業者と、電気通信事業者の設備を用いて一般の利用者に対してサービスを提供している者との間に交渉力の格差があるとは一概には言えない。</p>	<p>考え方41</p>
<p>■ 電気通信事業者と、電気通信事業者の設備を用いて一般の利用者に対してサービスを提供しているものとの間に交渉力の格差があるとは一概には言えないと考えます。 (KDDI株式会社)</p> <p>■ 本報告書(案)において、「電気通信事業者と、電気通信事業者の設備を用いて一般の利用者に対してサービスを提供している者との間では交渉力の格差がある」と断定的に記載されていますが、事業規模や提供サービスの状況によるところもあり、一概に格差があるとは言いきれないものと考えます。 従って、偏った認識を与えるおそれのある当該記述の削除を要望致します。 (ソフトバンクBB株式会社、ソフトバンクテレコム株式会社、ソフトバンクモバイル株式会社)</p>	<p>電気通信事業者と、電気通信事業者の設備を用いて一般の利用者に対してサービスを提供しているものとの間では、本懇談会において、交渉力の格差が見られる場合がある旨の意見が出されたものであり、また、脚注のような事例が見られるところです。</p>

7. 電気通信事業者の市場退出に係る利用者利益の確保・向上の在り方

(1) 事業の休廃止に係る事前周知

<p>意見42 事業の休廃止について、事前の十分な周知が必要。</p>	<p>考え方42</p>
<p>■ 事業の一部廃止に関して周知が行き届かなかった消費者から、消費生活センターに苦情が寄せられる場合がある。事業の全部又は一部の休止・廃止の際には、1か月程度ではなくもっと長期の十分な期間、消費者のもとに届きやすい方法で周知することが必要である。また、主たるサービスだけではなくオプションサービスについても、休止・廃止の際には、広範囲かつ長期の周知を行うべきである。 なお、既契約者との契約内容を事業者が途中で変更しようとする際にも、十分な周知期間を設け、できるだけ既契約者の了解を得てから変更することが望まれる。 (東京都消費生活総合センター)</p> <p>■ 27 ページに「利用者に対して少なくとも1月前までを目処に周知しなければならない」とあるが、利用者のみならず、アンテナ基地局を設置しているビルのオーナーなど関係者への周知が必要なので、限定しないこと。 事業者の倒産(破産、再生)による事業廃止であっても、利用者保護の観点から1ヶ月前の周知が求められているものと解釈する。したがって、倒産以外の理由によりサービスの廃止が行われる場合については、1ヶ月ではなくもっと長期の周知期間が設けられるべきである。</p>	<p>① 事前周知について 倒産以外の理由によるサービスの廃止が行われる場合については、これまでも、電気通信事業者によっては、自主的に、1月よりも相当前から周知している場合があり、例えば、携帯電話の旧方式、PHS、無線呼び出しの終了時において、約3月、8月、1年2月、1年4月、1年11月以上前等の例があります。「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」では、「少なくとも」1月前までを目途に周知しなければならないとしているところであり、1月よりも前から周知することは利用者保護の観点から望ましいことから、今後とも、倒産以外の理由によるサービスの廃止が行われる場合について、電気通信事業者が自主的に1月よりも前から</p>

<p>また、オプション等の廃止の場合も、3～6ヶ月程度の十分な周知期間が必要である。 (個人1・個人2・個人3)</p> <p>■ 27 ページ1段落目に「利用者に対して少なくとも1月前までを目処に周知しなければならない」とあるが、アンテナ基地局を設置しているビルのオーナーなど関係者への周知が必要なので、消費者に限定しないこと。</p> <p>事業者の倒産(破産、再生)による事業廃止であっても、利用者保護の観点から1ヶ月前の周知が求められているものと解釈する。したがって、倒産以外の理由によりサービスの廃止が行われる場合については、1ヶ月ではなくもっと長期の周知期間が設けられるべきである。</p> <p>また、オプション等の廃止や消費者に不利益な契約内容の変更の場合も、3～6ヶ月程度の十分な周知期間が必要である。 (個人9)</p>	<p>周知することが期待されます。</p> <p>② オプションについて 「オプション」が何を示すのか必ずしも明確ではありませんが、事業の休廃止に係る利用者への事前周知義務の対象については、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」に「電気通信事業の一部」に該当するサービス例が挙げられています。付加機能サービスや一部の速度別メニューの休廃止については、これらサービスやメニューが一般的には「電気通信事業の一部」に該当するとは言えないため、事前周知義務の対象とはならないものです。なお、料金プラン・割引メニューをやめるケースは、当該プラン・メニュー等が適用されていたサービスが引き続き新たな契約条件により利用者に提供されていれば、「休廃止」には該当しませんが、契約条件の変更(新たな契約の締結)に該当するので、別途、電気通信事業法第26条(提供条件の説明)の規定に基づく対応が必要となり得るものです。</p> <p>③ 利用者について ここで言う「利用者」とは、電気通信事業法第18条第3項に規定するとおり「電気通信事業者との間に電気通信役務の提供を受ける契約を締結する者をいう」ものであり、電気通信役務の提供を受ける契約に関し、情報の非対称性や交渉力の格差のある利用者を保護する規定として設けられています。アンテナ基地局を設置しているビルのオーナーなど関係者は、電気通信役務の提供を受ける者ではありませんが、電気通信事業者は基地局設置に係る契約等に基づき適切な措置を講ずることが期待されます。</p>
--	--

7. 電気通信事業者の市場退出に係る利用者利益の確保・向上の在り方

(2)事業者間接続等に係る債権保全措置

<p>意見43 「電気通信事業分野における事業者間接続等に係る債権保全措置に関するガイドライン」について、健全に電気通信事業を行っている事業者とそれ以外の事業者を区分する見直しを要望。</p>	<p>考え方43</p>
--	--------------

<p>■ 検討アジェンダ(案)時の繰り返しになりますが、債権保全のための預託金は、接続事業者(特に中小規模の事業者)にとっては、新規ビジネスへの投資機会を減少させ、競争力を損なうおそれがあります。</p> <p>また、債権保全に係る運用は、過去の支払実績と信用調査機関による評価が並列であるため、評価機関の結果如何では、支払遅延の実績のない健全な電気通信事業者に対しても、一律適用されることとなります。</p> <p>「電気通信事業分野における事業者間接続等に係る債権保全措置に関するガイドライン」については、健全に電気通信事業を行っている事業者とそれ以外の事業者を区分する見直しを要望します。</p> <p>(フュージョン・コミュニケーションズ株式会社)</p>	<p>総務省において、電気通信事業分野における事業者間接続等に係る債権保全措置に関するガイドラインの見直しを含めた検討に当たっての参考とすべきものと考えます。</p>
--	---

8. その他

○ 利用者の情報通信リテラシー涵養の重要性

<p>意見44 利用者の情報通信リテラシーの涵養に資する方策の検討が必要。</p>	<p>考え方44</p>
<p>■ 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。</p> <p>これまで、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。</p> <p>(個人30)</p> <p>■ 特に高齢者がパソコンや携帯を使いこなせ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。</p> <p>そのための施策を希望します。</p> <p>(個人32)</p>	<p>電気通信サービスの利用者側においても、受け身ではなく、必要な情報を自ら入手し、理解に努めるといった積極的な意識が必要であるため、「安心ネットづくり」促進協議会等とも連携し、啓発活動の質的・面的拡大の方策について検討することが適当であると考えます。</p>

【その他】

<p>意見45 架空請求に係る対策が必要。</p>	<p>考え方45</p>
<p>■ 簡易メールを使った架空請求の手口も巧妙化しており、これに対する対策の強化も継続して必要です。</p> <p>((社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)消費者提言特別委員会、(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)110番実行委員会)</p> <p>■ アダルトサイトの登録料請求や、携帯電話の簡易メールによる架空請求などは手口が巧妙化・複雑化しており、相談が相変わらず減りません。</p> <p>消費者の自己防衛だけではなかなか被害が防げないため、プロバイダ・通信事業者等+によるフィルタリング対策のより一層の強化を要望します。</p>	<p>架空請求の問題については、本懇談会の検討の対象外であり、関係者において参考とすべきご意見として承ります。</p>

<p>((社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)消費者提言特別委員会)</p> <p>■ アダルトサイトの登録料請求や、携帯電話の簡易メールによる架空請求などの相談が相変わらず入っています。プロバイダ・通信事業者等によるフィルタリング対策のより一層の強化を希望します。</p> <p>((社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)110番実行委員会)</p>	
<p>意見46 プライバシーの侵害に対する削除方法の周知、情報漏えい等に対する迅速な対応、電話相談窓口の設置等を希望</p>	<p>考え方46</p>
<p>■ 誹謗中傷等プライバシーの侵害に対する削除方法の周知、情報漏えい等に対する迅速な対応、電話相談窓口の設置等を希望します。</p> <p>((社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)消費者提言特別委員会、(社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)110番実行委員会)</p>	<p>プライバシー侵害や情報漏えい等については本懇談会の検討の対象外であり、関係者において参考とすべきご意見として承ります。</p>
<p>意見47 通信と放送を融合した情報通信法(仮称)へ十分な消費者保護規定が盛り込まれることを期待。</p>	<p>考え方47</p>
<p>■ 最後に、現在の通信関係の法律では消費者保護規定が充実しているとは言えません。このまま、法整備等がされなければ、今後もトラブルは増えると懸念しております。</p> <p>今後、「電気通信サービス利用者懇談会報告書」をもとに、通信と放送を融合した情報通信法(仮称)が成立していく中で、十分な消費者保護規定が盛り込まれることを期待しています。</p> <p>少なくとも、事業者が正しく、分かりやすい情報を消費者に提供するための施策、消費者からの苦情相談の窓口を充実させ、被害救済を図る仕組みを作る等が意見書に必ず盛り込まれるように、取り組んでいただきたいと思います。</p> <p>((社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)消費者提言特別委員会)</p> <p>■ 現在の通信関係の法律では、消費者保護規定が充実しているとは言えません。今回の110番の結果からみても、このまま法整備等がされなければ、今後もトラブルは増えると懸念しております。</p> <p>今後、「電気通信サービス利用者懇談会報告書」をもとに、通信と放送を融合した情報通信法(仮称)が成立していく中で、十分な消費者保護規定が盛り込まれ、事業者が正しい情報を消費者に提供するための施策、消費者からの苦情相談の窓口を充実させ、被害救済を図る仕組みを作る等が必ず盛り込まれるように、主務省として取り組んでいただきたいと思います。</p> <p>((社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)110番実行委員会)</p>	<p>通信・放送の総合的な法体系の在り方の検討においては、本懇談会において利用者利益の確保・向上を図る観点から検討を行った内容が参考にされることが期待されます。</p>
<p>意見48 報告書の提言に賛同。実現に向けて必要な手当てに取り組むことを期待。</p>	<p>考え方48</p>
<p>■ その他、契約締結前の情報提供のあり方や、契約締結時の説明義務、契約締結後の対応、苦情処理・相談体制、紛争処理機能のあり方等については、きめ細かい検討と提言がなされていることに感謝し賛同いたします。</p> <p>(個人15)</p>	<p>総務省は、報告書の提言を受け、必要な具体的施策を遅滞なく進めることが期待されます。</p>

■ 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。

(略:各個別項目に記載)

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。

(個人32)