

## 意見提出者一覧 計4件

(受付順、敬称略)

受付	意見提出日(注)	意見提出者
1	平成21年3月1日	個人
2	平成21年3月12日	個人
3	平成21年3月15日	個人
4	平成21年3月17日	個人

(注) 意見提出日は、総務省に提出された日(受付日)を記載しています。

意見書

平成 21 年 3 月 1 日

情報通信行政・郵政行政審議会  
電気通信事業部会長 御中

郵便番号  
(ふりがな)  
住所

(ふりがな)  
氏名  
電話番号  
電子メールアドレス

情報通信行政・郵政行政審議会議事規則第 4 条により公告された、電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令案に関し、別紙のとおり意見を提出します。

別紙(1/1)

- 1 原案に賛成します。
- 2 施行規則全般に「枝番」が多数あることから、繰り下げなどによる条番号の整理が望まれます。(第○条の△の□→繰り下げ→第◎条)

差出人：

電子メールアドレス：

携帯電話の契約時にパケット通信料の十分な説明がなく、予想外の高額請求をされたとして、北海道の顧客2人が3日、ソフトバンクモバイルに計約170万円の債務不存在の確認を求める訴訟を札幌地裁に起こした。

訴状によると、北海道東部の20代の男性は2007年10月、釧路市の販売店で「海外の妹が使う」と説明し契約。この際、パケット代が定額になる「パケットし放題」のオプションは海外で対象外なのに、店員が説明しなかったため2カ月間で約99万円の通信料が発生した。

札幌市の男性（20）は07年10月、十分な説明を受けず「パケットし放題」のオプション契約を解除したため、約1カ月半で約76万円の通信料が発生した。

2人は突然の高額請求は公序良俗に反すると主張。説明義務にも違反しており、請求は権利の乱用と訴えている。

2人の代理人弁護士で、携帯電話被害対策弁護団事務局長の猪野亨弁護士は同日会見し「定額料金の100倍以上になるような請求は常識的におか \$7\$/!~4k6H\$N と述べた。

ソフトバンクモバイル広報室は「訴状が届いていないので、現時点でコメントを差し控えたい」とコメントしている。

（一部文字化けと思われる箇所があります。）

## 意見書

平成21年3月15日  
情報通信行政・郵政行政審議会  
電気通信事業部会長 殿

情報通信行政・郵政行政審議会議事規則第4条により公告された、電気通信事業法施行規則の一部を改正する省令案に関し、下記のとおり意見を提出します。

1. 当該施行規則の一部改正案については、国民生活への実質的影響等を鑑み、利用者の立場からは当然の帰結であり賛成いたします。

2. 一方で、電気通信役務提供条件の説明については、その契約時のみならず契約締結後も電気通信事業者によって提供条件が変更される場合は、説明を徹底することとしていただきたい。

電気通信役務の提供条件については、その専門性や複雑性から、利用者にとってその全容を正確に把握・理解することは難しい。

電気通信事業者による新たなサービスや提供条件の変更によって、利用者がその内容を理解していれば本来得ることができた利益を喪失したり、説明を受けていなかったために新たに規定された手続きを行わず、同様に本来享受できた利益を享受できないことが散見している。

常に利用者は利用者の責任において判断できる状態にあるよう、電気通信事業者は説明する責務を負うべきである。

3. 電気通信役務の提供条件が契約締結後変更されたり、利用者側の利用形態・利用頻度その他生活様式の変化等により必要とするサービス内容が変化することは容易に想像される。

上記2. のとおり、契約締結後の利用者への変更説明や利用者からの問い合わせについての説明義務は必要なことであるが、その説明内容が事実と相違することが散見される。

電気通信事業者はコールセンターや電子メールによる問い合わせ窓口を設定していることが多いが、電気通信事業者においても電気通信役務の提供条件の専門性・複雑性からか、正確に説明しうる技能を持ったコールセンターオペレータや担当者を維持できていないものと思料する。

この状態を放置することは、本件施行規則の一部改正はもちろん、電気通信事業法自体を無意味なものとする危険性を孕んでおり、説明の正確性に関する保証を徹底させることが何より重要であり、誤説明に対する電気通信事業者の責任と賠償を明確化し、行政が適切に状況の把握と指導をすべく改正すべきである。

郵便番号

(ふりがな)

住所：

(ふりがな)

氏名：

電話番号：

電子メールアドレス：

差出人：

電子メールアドレス：

数年前から、光ファイバーの普及を促すため、たくさんの企業が営業を行っていますが、N T Tの代理店に関していくら代理店だからといって、N T Tは代理店に対して契約さえあげれば、なんでもいいと放置しすぎだと思えます。

何か、トラブルがあったときの対応も代理店やプロバイダの問題などで、N T Tには関係ないです等の対応が多いです。

この対応に関してはK D D I も同じことが言えると思えます。

確かに違う会社なのでしょうが、顧客からみると分かりづらい事が多いので、サービスを使うために付属するものは他社のものであっても、絶対に案内すべきだと思えます。

あと、携帯ショップやケーブルテレビに関しては、各地にきっちり店舗を用意し、来店できるようになっているにも関わらず各プロバイダや通信会社は店舗がなく、問い合わせの電話番号も全て機械音声で繋がらないことが多いです。

これだと、いろんなトラブルや最近だと振り込め詐欺などが増えても仕方ないと思えます。

この分かりづらい仕組みをなくす為にも、各営業代理店の強化や各地域に1箇所は来店できる事業所の設置を義務づけさせた方がいいと思えます。通信業界の営業マンには、この曖昧なシステムを利用し複数の会社と雇用契約を結んだり、失業給付を受けながら収入を得たりなど、中身のない雇用も発生してます。早急にこういう不正な人たち（企業）を取り締まり、法外な罰金を徴収すべきだと思えます。

現在、この通信業界は契約数だけに目が行き過ぎて、不正や悪徳商法などは場当たりの対応のみで、実際黙認すぎると思えます。

N T TやK D D I など多数の代理店を抱えている企業には、代理店に対する管理責任も持たせるべきだと思えます。