

第18回電気通信消費者支援連絡会における指摘事項に関する調査結果

2009年3月19日

(社)電気通信事業者協会

設 問		調査対象※	回答集約
設問項目	設問番号		
1. 契約時と解約時の対応窓口の違い			B 解約処理は、契約締結時と異なり契約者情報の確認など多岐にわたる確認事項があり、また個人情報保護の観点からも代理店委託業務としては制限せざるを得ない事情があるため、契約者情報を照会することができる全国キャリアショップでの取り扱いに限定している。しかし、ショップ来店困難者については郵送での解約も受付ける等ユーザのニーズに応えられるよう対応している。
	1-①	御社では、上記のような実態があるか。	
	1-②	御社の約款等では、上記のような限定を許容する規定はあるか。	
2. 料金体系の分かりづらさ		消費者にとって電気通信事業者の料金体系はわかりづらいとの指摘について	B お客様ニーズの多様化により選択肢を増やしてきたことにより料金体系が複雑になり、結果的にお客様のご利用パターンではどのメニューが最適なのかがわかりにくいといった状態になっていると認識している。これまでも、一部料金体系の改定及び廃止による料金のシンプル化や、定額料金・パケット料の上限設定などにより、よりわかりやすい料金体系に改善するとともに、お客様の利用状況に合った料金プランをウェブ上で診断する仕組みの提供や、カタログ等の各種媒体にてお客様に一層ご理解いただけるような周知を行っているが、今後もよりシンプルな料金体系の構築を目指して継続的に検討していく。
	2	料金体系のわかりづらさ改善のための御社での取組み状況は、一部実施中、検討中、実施予定なども含めどうか？	
3. 領収書の有料化		紙での領収書の発行を有料化することについて	A・B 今回の調査対象企業からの回答では領収書を有料としているケースはなかった。
	3-①	御社では、領収書有料化の実態があるか。	
	3-②	御社の約款等では、領収書有料化についての規定はあるか。	
4. 「明細書」の有料化		「利用明細通知」等の有料化について	A・B 調査への回答では、紙での「料金明細書」を無料としているケースが大勢であった。「料金明細書」を有料としているケースでは、約款に明記したうえで、また無料で確認方法も複数用意したうえでの措置であるとの回答。 紙での「通話明細書」については、有料または一部有料としているケースが大勢であった。有料または一部有料としている事業者は全てその旨を約款に規定している。
	4-①	御社では、紙での「 料金明細書 」を有料としているか。(注1)	
	4-②	御社の約款等では、紙での「料金明細書」を有料とする規定はあるか。	
	4-③	御社では、紙での「 通話明細書 」を有料としているか。(注2)	
	4-④	御社の約款等では、紙での「通話明細書」を有料とする規定はあるか。	
		(注1) 「 料金明細書 」とは、通話ごとの明細ではなく、例えばサービス種別ごとの1か月分の合計料金を表示したものをさす。 (注2) 「 通話明細書 」とは、通話ごとの月日・時間・料金などを時系列的に表示したものをさす。	
5. 移動体電話取扱説明書の有料化		移動体電話取扱説明書の有料化について	B 紙での取扱説明書については有料としていないケースが大半である。ただし、一部事業者は、インターネットから無料でダウンロードできる応用的な操作に関する詳細な説明書について紙媒体での送付を希望される場合は、有料にて送付するとの回答。利用者からは大部の説明書を忌避する声や、エコロジーの観点からこれを不要とする声も寄せられている。
	5-①	御社では、紙での取扱説明書を有料としているか。	
	5-②	御社の約款等では、紙での取扱説明書を有料とする規定はあるか。	
6. 契約約款のわかりづらさ	6	消費者にとって電気通信事業者の契約約款はわかりにくいとの指摘があるが、わかりにくさ解消のためのなんらかの取組み(一部実施中、検討中、実施予定なども含め)はあるか。	A・B 契約約款は契約者との権利・義務関係を明確に規定するため正確性・厳密性が要求されることから、ある程度の詳細な記述が必要であり、これらがわかりづらさにつながっている面はあるが、これまでも、約款作成に際しては可能な限り平易な言葉を用いるよう心がけてきたところである。また、重要事項説明(事業法第26条に規定される「提供条件の説明」をいう。)ではできる限りわかりやすい説明を行い、カタログ・パンフレット・ホームページ・ユーザーガイド等ができるだけわかりやすくすることに、約款が誤解なく理解されるよう努めている。今後ともできる限りわかりやすい約款作成及び重要事項説明に努めていく。
7. 破産免責者の移動体電話債務に関する事業者・代理店間での対応の乖離の問題		破産免責者の移動体電話債務に関する現場の対応について	B 前回の消費者支援連絡会でのご指摘を受け、関係各社とも本年2月までには周知を完了した。
	7	これについて、どういう現場周知を行ったか、今後周知を行う予定か。あるいはどのように改善した、または改善しようとしているか。	

※「調査対象」は、A：固定系電気通信事業者、B：移動体系電気通信事業者。