

電気通信サービス利用者懇談会 報告書のフォローアップ状況 ～「電気通信消費者支援連絡会(地方版)」の開催状況等～

平成21年9月8日

総務省 総合通信基盤局
電気通信事業部 消費者行政課

「電気通信サービス利用者懇談会」 報告書の提言

消費者行政一元化を踏まえたルールのある在り方

- 消費者庁関連3法案が国会に提出中(成立済み)

- 政府における消費者庁設置などの取組との連携の必要性

契約締結前の利用者向けの情報提供の在り方

- 利用者による情報収集
- 電気通信サービスの広告表示の在り方

- 電気通信サービスの利用者への助言者の育成(平成21年4月、運用方針を公表済み)
- 「広告表示自主基準及びガイドライン」の見直し

契約締結時の説明義務等の在り方

- 契約締結時に説明すべき事項
- 利用者の特性に応じた勧誘

- 契約締結時の説明事項に契約解除手続等を追加し、電気通信事業法施行規則改正(平成21年7月7日、省令改正済み)
- 未成年者、高齢者などへの推奨について消費者保護ガイドライン見直し(平成21年7月7日、ガイドライン改正済み)

契約締結後の対応の在り方

- 複数契約の場合の解約の取扱い

- 解約時の注意喚起(事業者、団体)

苦情処理・相談体制の在り方

- 地方における行政・消費生活センター・電気通信事業者等の連携強化
- 電気通信事業者等における苦情処理・相談体制
- 多数の主体が関係する場合の利用者保護

- 地方版の「電気通信消費者支援連絡会」(行政・消費生活センター・事業者等)設置(平成21年度から実施)
- 電気通信事業者による苦情・相談体制の明確化、業界団体による窓口設置の検討
- 責任分担モデルに基づいた対応検討

紛争処理機能の在り方

- 事業者と、その設備を利用して一般利用者にサービス提供している者(コンテンツプロバイダ等)との紛争

- 電気通信事業紛争処理委員会の機能強化の検討、コンテンツプロバイダ相談窓口の一元化(平成21年2月23日、開設済み)

電気通信消費者支援連絡会(地方版)開催状況

総合通信局等	平成20年度内	平成21年度「第1回」	平成21年度「第2回」	備考
北海道 総合通信局	—	平成21年10月中旬予定	平成21年度第3四半期予定	
東北 総合通信局	—	平成21年6月30日【済】 消セン10名 事業者16名	平成21年度第3四半期予定	
関東 総合通信局	—	平成21年10月7日	平成22年2～3月予定	
信越 総合通信局	—	平成21年8月27日【済】 (新潟) 消セン9名 事業者15名	平成21年度第4四半期 (長野)	出席者の利便を考慮し、長野と新潟の2カ所で開催。
北陸 総合通信局	—	平成21年4月23日【済】 消セン10名 事業者11名	平成21年11月12日	
東海 総合通信局	平成21年3月17日【済】 (名古屋) 消セン14名 事業者20名	平成21年5月26日【済】 (静岡) 消セン10名 事業者17名	平成21年11月25日(名古屋) 平成21年11月27日(静岡)	出席者の利便を考慮し、また経済圏が異なり、距離も相当あることから、名古屋と静岡の2カ所で開催。
近畿 総合通信局	平成21年3月5日【済】 消セン17名 事業者19名	平成21年10月15日	平成22年2月予定	
中国 総合通信局	—	平成21年9月11日	平成22年2～3月予定 (四国局と調整)	中国局、四国局で連続した日付で開催することにより、東京からの出席者が、連続して2局とも出席可能となるよう措置。
四国 総合通信局	—	平成21年9月10日	平成22年2～3月予定 (中国局と調整)	
九州 総合通信局	平成21年3月27日【済】 消セン6名 事業者15名	平成21年10月8日	平成22年3月期予定	出席者の利便を考慮し、総合通信局のある熊本ではなく、交通の便のよい福岡で開催。
沖縄 総合通信事務所	—	平成21年7月28日【済】 消セン3名 事業者8名	平成22年2月下旬予定	

地方局からの実施状況報告の概要

- 行政、消費生活センター、電気通信事業者間の連携につながるきっかけとして有効。
- 消費生活センターからの事前質問、各議題に関する質問・意見が少なかったため、事前の消費生活センターへのヒアリングを行うなど、発言しやすい環境作りが必要。
- 事前に消費生活センターから質問等を集約し、事業者からの回答書面を配布し、議事を進行了結果、円滑な運営が図られた。また、意見交換は予定時間を超えるなど、建設的な雰囲気での会合を終了させることができた。

消費生活センターからの意見など

- 高額パケット請求に関して、ショップでの対応を工夫され、また、説明時間も延びているようであるが、「説明」したことと「理解」したことは別ものであることを理解してほしい。
- 県などと連携した電気通信サービスの周知啓発の取組について、事業者への要請があった。
- 事業者によっては電話をかけるたびに最初から説明する必要があるため、改善してほしい。

その他個別

- 高額パケットに関するトラブルは以前に比べ減少。電話勧誘に関する苦情が多い。

事業者からの要望

- 事前準備の関係から、消費生活センターの苦情相談事例などを事前に事業者あて送付を願いたい。

本省からの総合通信局への指示、事業者への要請

- 運営方法等などの参考とするため、地方局での実施状況を、総合通信局に送付指示。
- 地域により質問等の多寡が見られるため、事前質問事項が少ない場合には、「電話勧誘」、「高額パケット請求」、「3Gへの移行」などのテーマを設け、事業者側の取組状況報告をきっかけとして議事を運営するよう、総合通信局に対し指示。
- 配布資料を準備せず口頭による説明を行う事例があったことから、意見交換を円滑に行うためにも資料配付を要請。また、資料の作成にあたっては、地方支店に一任するのではなく、本社側の支援も要請。

本省の今後の取組方針

- 前期分終了後、総合通信局の実施状況などを踏まえ、消費者支援連絡会で出された消費生活センター側の意見をまとめ、総務省として取り組むべき課題を整理する予定(年内予定)