

電話網移行円滑化委員会

平成23年6月17日



(社)全国消費生活相談員協会

(社)全国消費生活相談員協会

- 自治体等の消費生活相談の窓口で、消費者からの苦情・相談に対応する消費生活相談員で組織する団体。
全国に7支部、約2,200名の会員。
- 2007年11月に消費者契約法による「適格消費者団体」に認定。
- 土・日には、東京・大阪・北海道で「週末電話相談」を実施し、全国から寄せられる消費生活相談に応じている。
- こうした活動から得られる情報を元に、発足以来、被害の未然防止のため、消費者教育・啓発、各方面へ向けての情報提供、提言等を行っている。また、会員の資質向上のための研修活動も行っている。

ブックレット「通信入門」(2011年2月発行)より

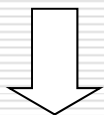
(事例)

- インターネットの契約時に電話も一緒に契約するとお得、今までの電話番号もそのまま使え固定電話の基本料も必要ないと説明され、インターネット接続とIP電話も契約した。ところが、あとで使えない電話番号があると分かった。契約前に説明すべきだ。
- 電話代が安くなると電話勧誘があったので申し込んだ。夜に、家族が帰ってきて、電話会社が変わる契約だと知らされた。電話会社を変えるつもりは無いのでやめたいがどこに連絡したらよいかわからない。
- インターネットも電話もケーブルテレビ会社と契約しているが、毎月固定電話の基本料も引き落とされている。電話の契約関係がわからない。

消費者に電話網からIP網への移行の周知(1)

■ マイライン、直収電話、050IP電話、0ABJ IP電話か等
自宅の電話が分からない消費者がいる

■ アクセス回線がメタルか光か等は分からない



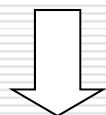
■ サービスを提供している各電気通信事業者による
消費者への周知

消費者に電話網からIP網への移行の周知(2) (NTT東西による周知)

- なぜ電話網からIP網への移行が必要か
- 移行のスケジュール ⇒ 主体的に移行ができる
- 廃止されるサービス等(ISDNも含む)について
- 消費者が自ら変更しなければならないこと
(通信機器、電話機の交換等)
- 消費者が負担することになる費用がある場合にはその費用

消費者の実態調査と意向調査の検討

■ 消費者の使用回線や通信機器・端末についての実態調査



移行について各電気通信事業者からの周知

■ 電話網からIP網へ移行するにあたって消費者の意向調査

- ・電話単独サービスを今後も利用
- ・新しいサービスへの移行
- ・費用負担の問題
- ・IP電話における番号移動に関して etc.

実態調査及び意向調査を踏まえた対応を検討して頂きたい。

ありがとうございました



(社)全国消費生活相談員協会