

ICT サービス販売代理店に対する苦情減少対策案 2015年10月19日 老テク研究会 横浜市消費生活推進員 近藤則子

1 比較的着手しやすいと考えられること 店頭での相談窓口情報提供 工事前の電話確認

- 1-1 携帯電話販売代理店 ☆契約・購入時に困ったときに相談できる窓口があることを店内ちらしやポスターで案内する
お試しサービスは、すばらしい取り組みです。広く紹介しましょう。
- 1-2 通信販売代理店 ☆工事手配前に、契約者以外の同居人、あるいは後見人に電話で、再度確認しましょう。

2 上記以外で企業・通信事業者、及び 事業者団体だけでできそうなこと ⇒ 初心者支援サイト紹介

☆ネットを利用できる消費者に対して — 利用者支援となる情報提供の充実 新たに制作しなくても、ネット上には支援サイトが多数存在している。店頭配布するちらし等で信頼できる良いサイト運営者と連携して情報発信しましょう。

3 通信事業者と自治体、消費者が連携すればできそうなこと ⇒ 消費者むけICTトラブル防止講座、調査

- 3-1 ☆ネットを利用できない消費者に対して — 自治体や町内会等と連携して消費者むけ啓発講座を開催しましょう。
全国の自治体にはボランティアの消費生活推進員がいます。任期は2年。
地域の連合町内会と連携して消費者被害の未然防止・調査・啓発講座を開催するための予算があります。
講師謝礼や印刷費、交通費、文具等に支出できます。横浜市都筑区では地域振興課が窓口です。
自主防災組織である町内会と連携するには防災活動に貢献できる災害用伝言板の使い方などが歓迎されます。
会議や講座の開催には区役所・市民活動センター、ケアプラザ等の施設を無料で利用できます。
独立行政法人国民生活センターが認定する消費生活専門相談員の方にも協力をお願いしてはいかがでしょうか？
- 3-1 ☆消費者アンケート調査 消費生活推進員を通じ、会合や講座で実施すれば回収率は100%近いでしょう。

4 政府・ICT事業者・消費者が連携できれば実現できそうなこと

4-1 ICT 販売代理店への適マーク的制度導入

*適マークとは消防法、建築基準法に基づいた防火・防災設備のある安全な宿泊施設は適マークを掲示できる制度。
適マークに値する ICT 販売代理店の基準について、政府、事業者、専門家、消費者で検討しましょう。

4-2 ICT 初心者むけ講座の支援充実 1億総活躍社会!

- ☆ ICT サービス改善への消費者からの関心や要望の高まりは日本人の情報力向上の機会到来
- ☆ 官民連携の ICT 利用者支援活動開始の機会到来

行動計画 ☆ICT 事業者と行政が連携して、地域や世代をこえて活躍する ICT 利用支援員の養成・研修・認定・活用のしくみ作り

例 老テク研究会がお手伝いしているスマホサロン、スマートカフェのスマホやタブレット講座では、浦安市では高校性、横浜市では子育て中の女性、仙台市では高齢者が活躍しています。

一定の研修やテストをうけて、優秀なサポーターを地域情報化支援員（Community ICT Supporter -CIS）として認定して、困っている消費者が対面でサポートしてもらえるしくみを作りましょう。

CIS の活躍の場は携帯電話販売代理や地域の市民活動支援センター、公民館や郵便局等で開催する ICT 講座です。

各地の実情にそった手法を尊重しましょう。

☆支援員への謝礼は通信各社で使えるポイントや地域通貨を利用できるとすばらしいと思います。

30分 300円—500円程度が目安です。

総務省の2020年にむけて社会全体の ICT 化を推進する政策とも連携して、万一の災害時、国民の誰もが通訳アプリ「VoiceTra」や「こえとら」などのコミュニケーション支援アプリを活用して、被災した外国人や高齢者、障害者だけではなく、最新の ICT を使いこなせないと困っている情報弱者を支援できるしくみを作りましょう。