

消費生活センターと協働し、消費生活相談員等フォローアップ研修を開催

《電気通信サービスに関するトラブル事例等を解説し消費者相談員を支援》

電気通信サービスの発達によって私たちの生活は便利になりました。その一方で消費者がトラブルに巻き込まれることも少なくありません。消費者からの苦情・相談件数は高止まり傾向が続いています。

四国総合通信局(局長:吉武 久(よしたけ ひさし))は、新たな取組として平成30年2月26日(月)愛媛県男女共同参画センター(松山市)において、今後の電気通信サービスに関する消費者相談に役立てていただくため、愛媛県消費生活センターと協働で「消費生活相談員等フォローアップ研修」を開催しました。消費者相談の現場を担う県内各地の消費者行政担当職員、消費生活センターの相談員等17名が参加しました。

これまで消費生活センター、電気通信事業者等の関係者の間で継続的な情報・意見交換をすることはありましたが、相談員の研修でお話することはありませんでした。

研修では、四国総合通信局から電気通信事業課長が講師として出席し、次の2つのテーマについて紹介・説明を行いました。

①電気通信事業法に基づく消費者保護ルールの動向

- ・多様化する電気通信サービスの動向について
- ・インターネットや携帯電話などの契約トラブル事例
- ・平成28年5月に施行した改正電気通信事業法で消費者保護ルールを充実・強化する制度の充実を図っていること。それらの消費者保護ルールの実施状況を調査・分析し、総務省及び関係者の間で共有・検討・評価していることなど。

②e-ネット安心講座

- ・ネット依存、ネットいじめ、誘い出し・なりすまし、個人情報漏洩、ネット詐欺など青少年に迫るインターネットトラブルの実態とそれらを未然に防ぐための対策に関する説明。
- ・子どもをネットの被害者・加害者にさせないため保護者・教職員等および子どもたち(児童・生徒)を対象として行っている出前講座の案内。

参加者からは、「保護者として、相談員として役立つ情報を得ることができた。」「通信分野について詳しく聴くことができた。」「フィルタリングの必要性を改めて認識できた。」などの感想が寄せられました。

四国総合通信局では、今後も消費生活センターとの協働により、こうした研修の機会を利用して、消費生活相談窓口の現場において求められる電気通信サービスに関する消費者保護の専門知識の習得や蓄積に役立てていただく取組を進めて参ります。



研修の様子