

長田構成員意見

1. 電気通信サービス向上推進協議会の取り組みについて

店頭広告表示の課題は 2018 年に指摘されたものであり、当然その対策結果が出ていて当たり前です。その後、電気通信サービス向上推進協議会として、注力して活動している課題についてご紹介いただけるとよかったですと思いました。

広告表示アドバイザー委員会委員としては、直近の大きな課題として捉えているのは、電気通信事業者の皆様が使われる「学割」という言葉への違和感であり、数度にわたってそのことは指摘をしています。

他業界で使用される「学割」とは大きな意味の違いがあること、また使用する社によって、「学割」適用の範囲が違うことが大きな問題であると指摘しています。

例えば、J R 東日本での学生割引乗車券については、対象は、J R から指定を受けた中学・高校・大学・専修・各種学校の学生・生徒の方となっています。しかし、通信事業者が使用する「学割」の対象は、学生であることを条件にせず、年齢だけを条件設定にしており、かつ設定年齢もまちまちです。せめて明確にするために、U25、U18 等のサービス名称にするべきだと考えます。徐々に各社で検討していただいているものと思いますが、できるだけ早くルール化が必要だと考えます。

今後も、事業者の皆様は、他社との差異を際立たせるための競争や工夫は必要だと思いますが、業界独自の言葉を安易に使うことのないよう、留意いただきたいと思えます。

2. 業界ADRの必要性について

国民生活センターや各地の消費生活センターでも様々な努力をいただいておりますが、電気通信分野は、技術の発展がはやいこともあり、法改正やガイドラインの改正も多く、消費者相談の解決には様々な苦労があると思えます。業界ADRを設立し、専門の方々の力を結集し、また課題について情報を業界として共有できれば、理想的だと思います。しかし、すぐに実現というわけにはいかないと思えますので、国民生活センターや各地のセンター等への更なる情報提供や専門家の紹介等、これまで以上の連携の道を探ることから始めてもよいのではないかと思います。