

消費者保護ルールの在り方に関する検討会(第38回)への質問とコメント

主婦連合会 木村たま代

1. 工事前の無償解約対応について (JAIPA 資料 3 ページ、テレコム協会資料 8 ページ)

FTTH サービスを中心に、「工事前での無償解約」の対応状況について、概ね実施しているとのことですが、これは利用者に事前に「工事前ならば無償解約できる」ということを知らせているのでしょうか。それとも、利用者から申し出た場合での対応でしょうか。というのは、利用者は、初期契約解除の期間を過ぎてしまうと無償解約できないと思ってしまい、無償解約の機会を失ってしまうことが懸念されるからです。このあたりのことをぜひ事業者様にお伺いさせていただきたいと思います。

2. 販売代理店の在り方について

コロナの影響もあり、販売代理店の統廃合が行われています。地方では、自分の住んでいるところからショップが撤退してしまい、とても不便だという声もあります。ネットによる手続きや販売は、便利でますます増えてくることと思いますが、ネットでの手続きができない、苦手、という方もいますので、引き続き地域の拠点として頑張っていただきたいと思います。できれば、在庫やサービス、イベントなどについてショップ同士の連携などが行われるようになると、利用者としてはさらにありがたいと思います。