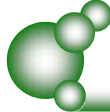


地方でのグループインタビュー における意見



2008年6月
総務省総合通信基盤局



1 背景

- 1 本年4月の第1回会合において構成員の方から、“検討アジェンダについて、通常のパブリックコメントだけでなく、地方でグループインタビューをすることで、利用者の意見を汲み取ることも必要”という意見を頂いた。
- 2 本意見を踏まえ、各総合通信局管内で「グループインタビュー」を以下のとおり実施し、様々な意見を頂いた。

2 実施結果

- 1 開催回数： 30回
- 2 参加人数： 156人
- 3 参加者： 県、市の消費生活センター、消費者団体等
- 4 開催場所： 札幌、仙台、東京、長野、新潟、長岡、上越、金沢、名古屋、
大阪、広島、山口、松山、福岡、北九州、大分、鹿児島、宮崎、
佐賀、長崎、熊本、那覇、浦添、宜野湾、沖縄
- 5 主な意見： 別添のとおり

地域等	実施日	人数	出席者等	備考
北海道	5月16日	11人	札幌市、消費者協会(岩見沢、小樽、札幌)、全相協北海道支部	
東北	5月16日	9人	宮城県、仙台市、全相協東北支部	
関東	5月15日	10人	都県(茨城、群馬、東京、神奈川)、市(さいたま、川崎)、全相協関東支部	
信越	5月13日 ～16日	15人	県(長野、新潟)、市(長野、松本、新潟、長岡、上越)、長野県消費者団体連絡協議会、新潟県消費者協会	計6回実施
北陸	5月15日	8人	県(石川、富山、福井)、福井市、全相協北陸グループ	
東海	5月13日	10人	県(愛知、岐阜、三重)、名古屋市、全相協東海支部	
近畿	5月15日	9人	府県(滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山)、市(京都、神戸)、関西消費者協会	
中国	5月15日 ～16日	24人	県(広島、山口)、市(広島、三原、呉、萩、周南、防府)、広島消費者協会、広島県消費者団体連絡協議会、岡山県消費生活問題研究協議会、中国経済産業局、日本司法支援センター	計3回実施
四国	5月19日	4人	愛媛県、松山市、愛媛県生活協同組合連合会(愛媛県消費者団体連絡会議会)	
九州	5月8日～ 20日	36人	全7県、市(福岡、北九州、佐賀、長崎)、全相協九州支部、消費生活相談員の会さが	各県+北九州市で 実施(計8回)
沖縄	5月12日 ～20日	10人	沖縄県、市(那覇、浦添、宜野湾、沖縄)	計5回実施
その他	4月30日	10人	全国消費生活相談員協会	

検討アジェンダに対する意見（北海道総合通信局）

	意 見
1. 通信サービスに関する利用者利便の確保・向上のための基本的ルールの在り方	
	〔意見〕 ○ 消費者保護基本法では一般の製品について行政の窓口が用意されていたが、消費者基本法となった時点で、保護を考える必要もなく、法律で見張っているべきとなった。 - 行政が今更、民民の話だとする考え方はおかしい。消費者の権利が国民の権利としてあるはずで行政は積極的に関わるべきだ。 ○ 本省も含めて北海道局も対応が悪い（消費者の方を向いていない）。意見交換会もこれが始めてである。 ○ 迷惑メールに係る相談が多く、事業者等に情報提供を行っているがその結果はどうなっているか。再発防止の対策、罰則は適用されないのか。 ○ 不当な事業者対策はどこまで進んでいるのか。 ○ 迷惑メール規制法が成立したときから配信不要の通知メールに問題点があり不評であった。10分、20分に何件あれば止めるといった発信規制はできないのか。 ○ 有害サイトに関する方針はあるのか。 〔要望〕 ○ 消センが事業者と消費者の中に入っても解決できないことが多いが、総務省が入ることが出来るものなのかわからない。ただし、総務省は法律を持っている訳であるから指導、監督責任がある。これを発揮してほしい。
2. 通信料金等に関する情報提供の在り方	
	〔意見〕 ○ 特定の携帯電話会社で3Gの解約に伴う違約金や端末の割賦払いに関するトラブルが多い。特に代理店に対する苦情が多いが、契約時にどこまで契約者に内容を理解させているか疑問である。総務省のいう消費者の利便性の確保とはどこまでを指しているのか。 ○ 代理店の説明義務とは具体的にどこまで決められているか、代理店も契約者もわからない状態。 ○ 特に代理店の説明義務の実行を強く望む。また、消費者の理解力にあわせた説明が必要であることの自覚を促してほしい。 ○ 子供が使う携帯電話の契約の場合、利用料の上限を設定するサービスが用意されているはずであるが、事業者から十分な説明がされていない。 ○ 説明を受けた人が理解したことを持って説明責任を果たしたことになるはず。法的な説明責任は定められているが具体的な説明はされていない。 ○ 説明資料に小さな文字がビッシリ記載されていてわかりづらい。 ○ 電化製品ならば、電機メーカーに直接問い合わせれば対応してもらえるが、携帯電話は事業者経由しか受け付けない。相談者から故障の原因がわからず不便であると苦情が来ている。 ○ 事業者によっても端末不具合について対応が違う。交換を行う事業者があれば、修理しか対応しないところもある。特殊な取扱となっている。

	○ 4, 200円で使い放題の場合で、例えば料金請求書は利用金額804, 200円のところ80万円値引きにより4, 200円と表示されているが、最初から4, 200円と表示すればよいのではないか。そもそも4, 200円の料金で提供可能なサービスなのであれば、最初から80万円の表示は必要ないし、定額料金の申込をしていなかったからといって、まともに80万円の請求をする意味もない。料金設定に問題があるのではないか。 ○ 中学生がポケット定額制で利用していて、平気で100万円分もの使用をして支払う料金が数千円となることなど、料金設定そのものがおかしい。金銭感覚等の消費者教育上も問題がある。 〔要望〕 ～提供条件の説明～ ○ 中学生がポケット定額制の契約を外した際に、代理店がデメリットを説明しなかったことに起因するトラブルがあった。消費者にデメリットが発生する場合、事業者側は説明しない方が利益が上がると思っている傾向があるが、デメリットも明らかにすべき。 ○ パケット通信料は画像、動画など量的なものはわかりづらい。プロパティを見ればわかるが消費者(特に高齢者)にはその方法もわからない。事前にビジュアルで理解できるようにするなどパケットの単位、料金等をわかりやすく説明できるようにすべき。 ○ 代理店で説明を受けるとき、事務的で淡々と説明されるが、どこで区切って理解すれば良いかわからない。料金プランもどれを選択したらよいかわからず高い料金を支払わされている。消費者の出発点にあわせた説明を用意して貰わないといけない。 ○ 携帯電話の相談は19, 000件中3, 223件と極めて多い。携帯電話の無料サイトでも、どこからが有料サイトかわかりづらい。携帯電話の操作性が良くないし、文字を大きくすることなどの対策が必要である。 ○ 未成年者の利用では、親御さんは上限で切ることが出来ないため、自動的に切れるようにするなどの規制が必要だと考える。 ○ 電機メーカーは使用者ではなく事業者側を向いているのではないか。また、有料サイトは料金表示の義務付けが必要ではないか。
3.	紛争処理機能の在り方
	無し
4.	苦情処理・相談体制の在り方
	〔意見〕 ○ 国民生活審議会の動きは良い動きであると考えている。 〔要望〕 ○ 携帯電話のデータカードでパソコン利用した際、インターネットは接続されているがメールが送れないというトラブルがあったが、代理店では原因がわからずじまい、契約もそのままとなった。消費者が一番始めに相談するのが代理店であるのだから、代理店の能力を向上させ、役割を明確にすることが必要である。 ○ ワンクリックによる不正請求などで、間違いか、誘導された等の原因で相談者の意識に契約したとの認識がない場合について、対応の方法が明確になっているものがあれば、総務省で説明してほしい。

	○ 民民という考え方は法の目的と矛盾している。行政は対策を講じるべきで、少なくとも具体的助言ができる窓口は必要である。
5. 電気通信事業者の市場退出に係る利用者利便の確保・向上の在り方	
	無し
6. その他検討すべき事項	
	〔意見〕 ○ ワンセグ放送はNHK受信料が必要なのか。学生のワンセグ視聴にNHKが料金を請求した事例があった。

検討アジェンダに対する意見（東北総合通信局）

	意 見
1. 通信サービスに関する利用者利便の確保・向上のための基本的ルールの在り方	
	〔意見〕 ○ 消費生活センターで受け付けた電気通信サービスに関する相談で一番多いのは、自動登録(架空・不当請求)関係の相談である。 ○ 各携帯電話会社が提供しているショートメッセージサービスを悪用した架空請求詐欺が多く問題である。 ○ 事業法は、固定電話が主流の時代にできており、携帯電話等が主流になっている今の時勢にマッチしていない点もあるのではないか。 ○ 民法、特定商取引法や消費者契約法を無視する会社がある。事業法に消費者保護の規定があるため、事業者と交渉する際に助かっている。 〔要望〕 ○ 基本的ルールは、消費者を守るということを主眼において今後検討してもらいたい。 ～情報共有～ ○ 国・消費生活センター・電気通信事業者に寄せられる苦情相談の内容も違うはず。3者間の情報共有や、それぞれ、必要な情報を消費者へ発信することが必要。 ○ 総務省から消費生活センターの相談員に、消費者保護に必要な情報を、タイムリーに提供願いたい。 ～規制の強化～ ○ 事業法 26 条等で、これだけ明確に説明義務などを定めているなら、もっと事業者の苦情相談処理の方法や体制強化を指導するほか、事業法に違反した場合の罰則なども強化すべき。 ～情報提供～ ○ 電気通信サービスに係るトラブルの防御方法について、積極的に周知してほしい。各事業者がバラバラに発信すると消費者は混乱する。統一して周知できるのは国しかないので、消費者に分かりやすく情報提供してもらいたい。
2. 通信料金等に関する情報提供の在り方	
	〔意見〕 ○ 家電量販店で携帯電話を購入。パケット定額の対象外であるとは知らずに、携帯電話をPCに接続し高額請求を受けたという相談が増えている。パケット定額の対象外サービスは、印字は小さいものの、カタログに書いてはあるが、販売店で説明が不十分なため、利用者が認識しないまま利用することがある。また、別途、CD から必要なソフトを PC に入れないと利用できない携帯電話会社の場合はまだ良いほうで、最初から、そのような手続きをしなくても利用できる携帯電話会社もある。 ○ 比較公表も良いと思うが、これだけ頻繁に料金やサービスが変わると、比較公表の時期が遅くなってしまった場合は、かえって利用者が戸惑うことになる懸念もある。 ○ テレビ CM を見て、自分も携帯電話の契約変更をしようと思って、ショップに電話したら、新規契約だけと言われた。そんなこと CM では一言も言っていない。

	○ 固定電話会社の代理店の電話勧誘方法が不適切。「県内外一律料金になっている。手紙を送るので、氏名等を記入して返信してください」というもの。「既にそうになっている」、「利用者にとって良いことを教えている」というような語り口。最初に契約の勧誘と明確に言うべき。勧誘と理解できず対応している消費者もいる。 ○ 事業者が国際ローミングなど不要だと話しても、逆に「ただで付いているのにどうして止めるのか」と言われる。事業者のサービスセンターの窓口担当者は、過剰なサービスを提供するのが利用者利益だと思っている。しかし、利用者が求めているのは、もっとシンプルなサービスである。 〔要望〕 ～提供条件の説明～ ○ 海外旅行中に携帯電話を盗まれた。海外では使用できない機種と説明されていたため、帰国してから販売店に届け出たら、翌月の料金請求で、海外で不正使用されていたことが分かった。国際ローミングのしくみについて、ショップの説明が不十分である。 ○ 次々と新しい機能を持った携帯電話が発売され、魅力的なサービスが始まる中で、携帯電話会社は、契約者に機能やサービスのメリットだけでなく、リスクについても説明する責任があるが、きちんと説明されない場合が多い。携帯電話会社の家電量販店や販売店への指導強化を望みたい。 ○ 契約時に必要なサービスとそれ以外の利用しやすいサービスを明確に分けるべき。若い人は、今すぐ使えるサービスがあると、料金のことを考えずにすぐ使ってしまう。ある程度の利用制限が必要ではないか。 ○ 携帯電話端末を無料で補修してもらえるオプション契約をしていた。端末が故障したので、ショップに持っていったら、無料で修理できる対象が変更になり、その修理は有償になったと言われた。変更は、ホームページには掲載されていたが、利用者にはメールで周知していなかった。なぜ、メールで周知できないのか。営業的メールはよこすのにおかしい。 ～情報提供～ ○ これだけ多種多様な料金やサービスがあると電気通信事業者の業界団体が、各社のサービスを比較公表するようなことも必要ではないか。 ○ 事業者は利用者にとって重要な情報はホームページに掲載するだけでなく、確実に伝わる他の方法でも情報提供してもらいたい。事業者は利用者にとって大事なことは、意識的に知らせないのではと思ってしまう。 ○ 現在の電気通信サービスの内容や料金体系は複雑であるため、今のままでは他社との比較検討を行うことは難しい。このため、ホームページやパンフレット等を使い、事業者間比較が安易にできる情報を国民に提供すべき。 ○ 国民に対する情報提供内容として現行の電気通信サービスに関するトラブル事例や安全な利用方法について、これまで以上に周知していくことが必要である。 ～その他～ ○ 携帯電話や PC の画面上で、いつ契約が成立するのかが明確に分かるようにしないと、ワンクリック詐欺に引っかかる利用者は減らない。 ○ インターネット接続とウィルス対策ソフトサービスを利用していた。インターネット接続が不要となり、最初に、プロバイダとの契約を解除。その後、ウィルス対策ソフト会社との契約を解除しようとしたが、手続きは、ネットで行えないため、解除できなくなった。プロバイダを解約したら全て解約になると思っている利用者は多い。
3. 紛争処理機能の在り方	
	無し

4. 苦情処理・相談体制の在り方	〔意見〕 ○ アダルトサイトなどの海外のクレジットカード決裁代行会社などが関係する不当請求トラブルについては、消費生活センターだけでは対応困難。警察など関係省庁の協力が必要。日本のクレジットカード会社業界も自らの問題として解決に向け対応すべき。 ○ 事業者の窓口担当者は、未成年者の契約取り消しなど、契約法に関する基本的な知識が足りない。 ○ 消費生活センターとのホットラインもようやく整備されてきたが、一方で、相談体制が頻繁に変わるため分かりにくい会社がある。 ○ 消費生活センターが交渉しても、料金を全額請求すると言っていた携帯電話会社が、総務省が対応したとたんに全額請求を取り下げたケースがある。これでは、まるで架空請求ではないか。これでは、総務省に言った者勝ちとなり、消費者間の不公平感に繋がるのではないか。 ○ 1年ちょっとで、携帯電話の電池が膨れてきた。買ったときは、電池は2年持つ、と言われたのに、消耗品だから仕方がないと言われた。電池の相談については、事業者によって対応に差がある。 ○ そもそも、契約申込の電話はすぐ繋がるのに、解約の電話は繋がりにくい。故意に解約し難くしているとしか思えない。 〔要望〕 ～苦情対応～ ○ 携帯電話を訪問販売している代理店があるが、販売員に契約に関する法律知識が足りない。とにかく販売すれば良いという考え。未成年者に2台も3台も販売したケースでは、代理店の代表者に苦情を言っても、販売員がしたこと代理店には一切関係ないという姿勢。事業者や代理店に契約に関する法律を理解させることが必要。 ○ 直接、利用者が契約手続きをした販売店が、まず、利用者からの相談を受けるべき。利用者が販売店に相談しても事業者のカスタマーセンターに相談してくれの一言で終わる。 ○ 電気通信サービス関係者は消費者を上からの目線で見しており、不親切。消費者と同じ目線で対応してほしい。相談体制も利用者の利便性を考慮したものが必要。 ○ 利用者間で、電気通信サービスの知識に差がある。事業者は、知識が不足している利用者の立場になって対応してほしい。 ○ 適切な消費者対応について事業者は代理店を教育していない、多様な料金サービスについて、情報を提供していない携帯電話会社がある。 ○ 消費者からのクレーム対応を代理店に任せて、自ら対応しようとししない事業者がある。事業者が責任を持って対応すべき。 ～窓口～ ○ 音声ガイダンスの相談受付は不親切。また、プッシュ式電話や IP 電話からだと、繋がらない相談窓口もある。誰でも相談できる環境にしてもらいたい。また、メールだけでしか受け付けない相談窓口も不親切である。 ○ 携帯電話会社の相談窓口で電話しても、担当者まで繋がるのに時間がかかりすぎる。たらい回しされる。総務省用の窓口と比較して、消費生活センター用の窓口対応は良くない。
5. 電気通信事業者の市場退出に係る利用者利便の確保・向上の在り方	〔要望〕 ○ 解約や契約の手続きが複雑となっているなか、電気通信サービス休止の1ヶ月前周知は短い。せめて3ヶ月は必要。

6. その他検討すべき事項

〔意見〕

- お財布ケータイなど多様なサービスが、携帯電話1台でできるようになると、それに伴い、利用者のリスクも多くなる。何らかの対応策が必要。
- 悪質な電話機リース業者がいるが、そのリース料金が、電話会社の電話料金と一緒に徴収されている実態があり、問題と思われる。
- 闇金に関する携帯電話などの不正利用の実態など、消費生活センターが消費者に対し、説明することも必要。自社のサービスが利用されている場合であっても事業者はそのことを消費者に説明しないだろう。

〔要望〕

- なぜ、架空・不当請求に使われている携帯電話の利用をすぐに止められないのか。現状に合わせた利用者保護の視点での法改正が必要。
- プロバイダ契約と回線契約が別ということを理解していない利用者も多い。解約などの場合、利用者がどちらか1箇所に連絡すれば、もう一方に連絡してもらえるようにできないか。

検討アジェンダに対する意見（関東総合通信局）

	意 見
1. 通信サービスに関する利用者利便の確保・向上のための基本的ルールの在り方	〔意見〕 ○ 国の消費者行政を消費者庁一本にするという考えの上に立って、消費者救済に関する法律を一本にまとめていく考えの方がいい。 ○ インターネットについては、国内だけの問題ではなく、外国との連携も必要。現在、迷惑メールが問題となっているが、迷惑メールの大半が外国からと言われており、諸外国との連携が必須、これには国による働きかけが必要。 〔要望〕 ～民事効等の導入～ ○ 特商法の適用除外を廃止し、電気通信事業者にも、訪販・電話勧誘販売等での書面交付義務、クーリングオフなどを義務付けて欲しい。 ○ 電気通信事業に関しても、割賦販売法が適用されるべき。 ○ 高齢者の相談が多いため、不招請勧誘の禁止、適合性の原則などを電気通信事業法に盛り込んで欲しい。また民事効の規定も必要。 ○ 電気通信事業法はあくまでも業法であり、消費者を救済する法律ではない。通信分野にも民事効のある法律が必要。訪問販売や電話勧誘によるトラブルもあり、特別に法律を作らないのであれば、特定商取引法に通信関連も含めることを検討していただきたい。 ○ 電気通信事業法でも特定商取引法でもどちらでもよいが、要は、事業者指導をどの省がやるかということ。特定商取引法に関しては、経済産業省がかなり実績を積んでおり、クーリングオフ妨害や、事前の書面交付違反の場合、割と簡単に処分を行なうとの認識。総務省で行なうとしても、すぐにはなかなか出来ないと思われるため、まずは、特定商取引法の中で取り締まりをどんどん進めてもらった方が現場としてはありがたい。電気通信事業法にも、民事効とか消費者保護の視点から、消費者と通信事業者の契約に関してもう少し踏み込んだ規定を設けていただきたい。 ○ 総務省がある事業者に警告を出すまで、どれだけ相談現場で苦労したか、またADSLのモデム送付商法の業者とか、ようやく行政処分になったが、やはり相談が多い。顧客対応が悪すぎる。行政処分を出すという条件であれ主務大臣は総務大臣でもいいが、省庁間の連携を取り、特定商取引法に通信関連も入れていただきたい。 ～情報の共有～ ○ 地方公共団体や民間団体からの相談を吸い上げ、行政指導などに活用すべき。消費者への販売方法や消費者に一方向的に不利な契約条項などに関しても事業者への指導を行って欲しい。 ○ 携帯電話の故障率や、つながりやすさなどの情報を公表して欲しい。消費者には、携帯電話機は精密機械で壊れやすいという認識が低い。 ～安全な環境の整備～ ○ まず通信を安全に利用できる環境整備が必要。消費生活センターには、不当請求のトラブルの相談が寄せられている。また、出会い系サイトによる被害や「学校裏サイト」「プロフ」「掲示板」によるいじめなどが発生している。どのようにしたら安全なインターネット環境が整備できるかを検討していただきたい。 ○ 週末電話相談ということで、平日しかやっていない行政の窓口を補完する役割で電話相談を実施。普段消費生活センターで受ける印象よりも電気通信サービス分野の相談が多い。週末リラックスした気分でパソコン等ウェブサーフィンして不当請求の画面に引っかかったというものが典型的な相談。今年になり大手電話会社がフィルタリングサービスを積極的にPRするようになったが携帯電話を契約した際に代理店から説明があったという声は皆無。このた

	め、事前規制ではなく事後規制とするのであれば、まず安全安心な環境整備をすることが必要。社会的弱者を守るためのセーフティネットという意味で電気通信分野が特に重点的に対策を講じていただきたいというのが相談現場の実感。 ○ 利用者の予想を超える高額請求の防止。定額制でない場合、契約の際に契約者本人が利用上限額を設定することの義務化、また利用上限を超えた場合の事業者からの連絡や利用停止措置の義務化。定額制がある場合には、利用額が定額制の料金を超えた時点で定額制を自動的に適用すべき。 ～解約の制限等～ ○ 解約を制限する期間(高額な解約料がかかる期間)を設定しないように。 ○ 消費者の契約の自由の尊重。契約内容についてよく説明を受け理解した上で、自由に選択できるべき。また解約の条件を明確にし、解約料等で解約を制限しないこと。 ○ インターネットでしか解約ができないサービスがある。また電話で解約した場合など書面が交付されないため記録が残らず確認が困難なことがトラブルになる恐れがあるため解約の手続きについても何らかの措置が必要。 ○ 事業者同士が提携してサービスを提供する場合の役割分担の明確化が必要。プロバイダ・回線セット契約や衛星放送などの契約では電話一本で簡単に契約できるのに、解約の際は、プロバイダと回線業者双方への連絡、書面提出など手続きが複雑。解約の手続きを簡便にして欲しい。 ○ 無料期間終了後は有料契約となる場合の利用者保護が必要。現在は無料期間終了後、自動的に有料契約になるが、無料期間中に解約手続きが間に合わず請求が発生したという相談が多い。無料期間終了後は自動的に解約となり、改めて有料サービスを申し込むようにすべき。 ～その他～ ○ 通信事業者が通信サービス接続機器を割賦販売するケースが増えているが、収入の少ない学生等が複数契約できないよう、与信の厳格化を図って欲しい。 ○ 電気通信事業者に該当しないプロバイダやコンテンツ事業者にも、説明義務や窓口対応を義務付けるべき。 ○ 利用者利便向上を考慮する上で、高齢者に対する配慮も重要。当たり前と思う事でも高齢者にとっては分らないこともあり、トラブルの発生となっている。契約時の使用方法の説明についても十分な対応が求められる。専門用語も理解に苦しむ不安要素の一つ。国、地方公共団体も啓発活動の拡充に努め、機器にふれる機会を増やすことや民間団体の協力も必要。
	2. 通信料金等に関する情報提供の在り方 〔意見〕 ○ 「キャンペーン特別割引」が乱発されているため、消費者は「通常価格」はもっと安くできるのではないかと料金設定について不信感を持っている。 ○ 広告表示について、メリット表示は大きいがデメリット表示が小さくわかり難い。携帯をパソコンにつないで使うと、定額制は適用にならず、別料金体系となるが、パンフレット等ではわかり難く契約時の説明も十分とはいえない。特に複数の事業者の商品を扱う販売店では、十分な説明がなされていない。 ○ ベストエフォートなど利用者がサービスを比較・選択する判断が難しいものについて消費者に十分な説明をして理解を求めることが必要。 ○ 端末価格について販売奨励金が乗っけて0円になっているため、高額な端末を他の通信事業者では使えない。SIMロックがかかっているため高い端末を買っても利用を止めた場合ただの箱になってしまうのは消費者にとって非常に不利益。 〔要望〕 ～料金体系の簡素化～ ○ 国は、料金体系を単純化するよう各社へ働きかけてほしい。

○ 携帯電話の販売が、本体と通信部分を分けて販売されるようになり価格の透明性は確保されたが、携帯電話は現在 SIM ロックがかけられ、高額な携帯電話機を購入しても他社で利用することはできない。SIM ロックが解除されなければ消費者にとっては不利益が生ずると思われる。また、割賦販売の携帯端末の場合、端末の価格によって割引額に違いがあり、また他にも割引サービスがあるため消費者には契約内容が非常にわかり難いものになっている。時には販売員も説明を間違うような契約内容になっている。誰が見ても簡単に分かりやすい料金表や説明が必要。これは、料金比較を簡単にするためにも必要と考える。

○ プロバイダ契約と回線契約のようにセット料金になっているものが多いが、セットでない場合の料金は明確ではない。料金設定を明確にしてほしい。

～情報提供～

○ 「ベストエフォート」の意味を利用者は理解していない。基地局からの距離ごとの平均的速度や、最低限の速度等の情報は提供がされるべき。

○ 通信料が適正な価格なのか消費者にはよくわからない。携帯電話の料金を定額制にすると安い、定額制をはずすと桁が違うほど高額になる。また、各社、様々な割引サービスがあり、契約時にどの割引を利用すればよいのか選択ができない。更に一度契約すると、解約には期間の制約や解約料の負担がある。消費者が比較検討できる仕組みや料金体系が必要。

○ 携帯電話の通話可能エリアについて適正なサービスが提供できなかった場合の解約の取り扱いについて説明して欲しい。また、自宅から〇〇m以内の基地局が何箇所あるか、新規契約時や契約変更(2Gから3Gへ)時に事業者から情報提供するようにして欲しい。

○ 携帯電話の利用可能エリアを示す数値として人口カバー率が使用されているが利用者には分かりにくい。また各社とも似たような数値で選択の目安にならない。実際にはエリアごとに各社の電波状況は違うのだから、自分の利用するエリアで、最も電波状況の良いキャリアを選べるような情報の提供が必要。

○ 電話の請求には基本料金と情報料金の請求が含まれるが、電話の契約をすると知らないうちに他の電話会社にも自動的に契約している場合がある。NTTと契約したと誤っていたらNTTコミュニケーションズから請求があったとか、携帯電話も同様で、実際、どの業者と契約しているか判らない場合が結構ある。まず、電話機を電気屋で買う時に説明していただけたら、もっと消費者は判る。

～広告表示～

○ 「電気通信サービス向上推進協議会」の広告表示自主基準は次々に改訂されているが、公正取引委員会から勧告されるなど、守られていないと思う。自主基準の実効性を確保する方法を検討すべき。

○ 料金等の説明がパンフレットやホームページ上に表示されていればOKというのは問題。広告表示ガイドラインに、字の大きさや色、デメリット表示の義務等を定めるべき。

○ 各広告媒体で表示に矛盾がないようにすべき。パンフレットに記載ミスがあり、インターネットの記載と違っていた。誤解させるような表示を消費者が信じて契約した場合、消費者に無料解約を認めることとして、それによって誤解を生まない適正な表示への推進力とすべき。

○ 広告の文字を大きくし、用語を統一すべき。携帯電話サービスの契約変更において、パケット定額制を申し込んで使用していたところ、適用が翌月からであったため高額になったという例がある。小さな文字で書かれている利用条件は、消費者の不利益となる事実であることが多い。メリット表示と同じ大きさに表記されるべき。また事業者ごとのプラン名称が分かりにくいので、統一した一般名称を周知して表記すべき。

○ デメリット表示を明確に。パンフレットに「デジカメ携帯」、フラッシュ機能、手ぶれ防止機能が併記されていた携帯電話機を購入したが、取扱説明書に「手ぶれ防止機能とフラッシュは一緒に使えない」と記載があった。パンフレットにもデメリットも表示すべき。

～民事効等～

- 通信サービスに関する相談は、その種類も電話の契約に関するもの、携帯電話に関するもの、ネット関係のプロバイダに関するものと幅広い。特定商取引法の改正では指定制が廃止になり、おそらく通信サービスは適用除外になると思うが、その一方、勧誘行為というものは通信サービスの契約でも、他の契約でも同じ。事後規制に力点を置く競争ルールと言う限りは、クーリングオフの規定を電気通信事業法の中に店舗で契約した場合を含め設けていただきたい。
- 特定商取引法には適合性原則がある。電話勧誘で料金が安くなると言われても高齢者は何がどうお得なのか判らないまま、電話料金が安くなるならと承諾し、契約成立となるが、契約をしたとの認識のないまま、後から知らない電話会社から請求があったという相談がよくある。電話料金が安くなるといっても利用の仕方によって違いがあるので、勧誘する時には、どのような利用をしているか確認して、メリットがある方にだけ勧誘すべき。
- 電気通信事業法26条の説明義務が果たされないためにトラブルがおきても、解約や取消しに係る規定がない。代理店のほか、電話勧誘などにおいても十分な説明がなされていない状況であり、民事効のある法律が必要。

～提供条件の説明～

- 海外では携帯電話を使用しないといった場合でも、海外で使用可能な端末であるとの説明は必要かと思う。販売店での説明に不足があるので指導をお願いしたい。
- パケット定額制にしていなかったため多額料金請求になることがあるが、携帯電話をPC接続し、最高500万円の請求を支払った人もいる。この件は何度も総務省に相談し、懇談会に提案もしたが、電気通信事業法では料金規制はないので何とも言えないとの回答だった。定額制に入っていれば定額料金で済んだものが、定額制契約をしなかったために何十万も支払わなければならない。これが問題でないというのであれば、事業者はこういう料金体系があるということを説明し、消費者が賢く選択できるよう説明義務を果たすべき。
- 親が契約をしていて、子供を家族契約にしたが、親が定額制の契約をしていたので子供の契約についても親と同様に定額制になると思っていたところそうでなかった。事業者は一つ一つ契約時に料金体系の説明をすべき。
- 平成19年度の移動電話サービスの苦情は、18年度に比べて1.7倍に増加。多いのは説明不足。新たなプランについて消費者が聞いていない、と主張するものでも、実態は消費者が理解していなかったというものが多いことから、必ず説明しなくてはいけない事項を明確にして事業者の説明させるようにすべき。
- 契約内容や料金プランの説明書類の書面交付が必要。現在も簡単な書面が交付されているが、それぞれの事業者の料金体系による名称を使っていることもあって分かりにくい。交付された書面のみで契約内容がわかるようにすべき。オプション(保証サービスやパケット定額プラン)についても、契約しないことによるデメリットがある場合にはその旨注意喚起書面を交付すべき。

～高額請求対策～

- 以前、ダイヤルアップのインターネット接続ではアクセスポイントを第三者に悪意で変更され、海外に接続され高額請求になる事例が多かったが、プロバイダの対策等の強化でなくなった。携帯パケット料金についても高額請求にならない方法があるはず。利用限度額を最初に設定して超えたら繋げなくする、利用限度額近くになったら通知をする、或いは定額プランに入っていない場合、一定金額になったら、定額プランに契約が切り替わるような手段は取れるはず。今まで取られていないということは消費者を軽視している。予想を超えた高額請求になることを根本から防止する取組を事業者徹底させるよう国から指導していただきたい。

	～その他～ ○ 携帯電話事業者は、利用者が端末から利用料金が確認できるようにしてほしい。現在、携帯端末から利用料金が確認できない事業者がある。特に初めて携帯電話機をもつ場合や子供に使用させている場合には、利用料金の確認が手軽にできることが望ましい。 ○ コンテンツ等購入の際、契約内容が分かりやすく確認できることの義務化。 ○ 当選金詐欺では、ポイントを購入させる手口でポイント代金をカード決済させているが本人名義のカードだけでなく他人名義カードでも審査なく利用でき問題。本人確認を厳しくして欲しい。 ○ 端末の割賦購入に関する苦情が多い。国の施策ということで、他電話会社も追随し、端末価格が高額になった。サービスに関する料金と端末の価格の整合性を取るためと言われても、私共では全くそれに追いついていけないのが現状。 ○ 本人確認の部分について、なりすましで契約を結ばれ、身に覚えがない請求が来る事案について、各社の対応はバラバラ。このような相談が多いので、各社に対応の徹底をお願いしたい。
3. 紛争処理機能の在り方	
	〔意見〕 ○ 業界団体がADRを立ち上げ、トラブルが消費生活センター等で解決しない場合の紛争解決の場となればよい。 ○ 電気通信事業紛争処理委員会の機能拡充は、業者間の紛争処理であれば不要である。（同委員会が誰のためのどのような紛争処理を行っているのか、消費生活相談の窓口には知られていないのが現状である。） 〔要望〕 ○ 専門的ADRは必要。国民生活センターや都道府県等にあるADR的機関は開催回数が限られ、また、電気通信サービス分野の斡旋実績はあまりないので、この分野の先駆的判断をする機関の設置が望ましい。例えば、携帯電話機の基盤腐食や故障に関して、消費者の使い方が悪いと一方的に事業者と言われることが多いが、もともと必要とされる技術的基準を満たしていたのか、設計上の堅牢度をもっと確保すべきではないかとの観点から専門的判断を下せる機関が必要。 ○ 電気通信サービスについては、様々な事業者が関係してくるため契約関係も複雑で、トラブルが起きたときにどこに原因があるか分からない。横断的なワンストップの相談窓口が必要。また、消費生活センターとの連携も必要。 ○ ADRは業界関係者だけではなく、消費者代表や学識経験者が委員として加わり、公正な第三者機関であるべき。 ○ ヨーロッパでは鉛規制が導入され、鉛フリーというハンダ付け技術が使われているが、不良が発生。携帯端末の不具合でも実はハンダ付け不良かも知れないのに、腐食がある水濡れがあるとの別理由で修理できないと言われている可能性があると思う。このような問題の解決のため専門的ADRを作って紛争処理してほしい。
4. 苦情処理・相談体制の在り方	
	〔意見〕 ○ 相談の多くが「たらい回し」「話中で連絡が繋がらない」「音声ガイダンスの場合、自分の相談がどのカテゴリーに該当するのかわからない」「回答が一辺倒」「メールの相談だけ」というもので「適切かつ迅速」という苦情体制が整っているとは言い難い状況。 ○ 代理店の苦情を通信事業者に伝えても回答は代理店から来ることが多い。苦情が事業者の上部にまで上がっていないのではないかと。

- 顧客対応窓口をメールだけにして、電話で受ける体制のない事業者が多いことが消費者の不満になっている。
- 携帯端末の修理について、1年以内にもかかわらず、この部分は有料と言われるがそういう説明はなかった。また、端末のメーカーが分っている場合でも交渉は何故、通信事業者とでないか駄目なのか。
- 総務省の相談窓口では、消費者からの苦情に対して、どのような対応をしているのか。そこに入った情報を、どのような形で政策に反映させているのか。
- 新サービスについての電話勧誘では重要な事を言わない場合が多い。電気通信事業法では説明義務があるが、それで個別案件が解決するわけではない。そういう相談を総務省に伝えれば改善されるのか。

〔要望〕

～情報提供～

- 総務省が苦情事例について原因、技術的問題や法律解釈等を具体的に解説する「リポート」を作成し、各都道府県消費生活センターに提供してほしい。
- 通信サービスには様々な事業者が関与しており、契約関係や仕組みがよく分からない場合がある。通信事業者による説明会等や業界団体による研修が必要。
- 意見交換会の開催。

～苦情対応～

- 消費者とのトラブルに際し、相談窓口での迅速な対応を願いたい。
- 多様なキャンペーン等に関し、消費者への十分な説明の実施と、その後発生したトラブルに対しキャンペーン担当窓口での対応の充実に力を入れて欲しい。
- 総務省から消費生活センターを案内する場合、予め各センターが受け付け可能か確認してから相談者を引き継ぐような体制を整えてはどうか。
- 苦情処理対応について高齢者や未成年には特別の配慮が必要。
- 消費生活センターによる問い合わせや斡旋に事業者は誠意を持って応じるべき。
- 電気通信事業者の顧客対応は、全産業分野の中で最も悪いもののひとつ。技術や機器の開発と同じ手法で顧客対応の手法を構築しているように見える。事業者には、消費者の言葉に謙虚に耳を傾ける姿勢がない。消費者の立場に立って考える発想もない。トラブルの原因の多くは①商品の機能・操作方法、料金体系、取引形態などが複雑でわかりにくい、②それを十分に説明せずに販売している、③消費者はそれを十分理解せずに契約している、の3つに集約できる。事業者は、発想を180度転換することが必要。まず、顧客一人一人の声をしっかりと受け止めることから始めてほしい。

～窓口の在り方～

- 業界団体に苦情窓口を作り、個別事業者限りで対応が終わるのではなく、業界団体として改善に向けたフィードバックが行われる仕組みが必要。
- 相談者のたらいまわしをなくす。通信サービスに関する包括的な相談窓口を設け、そこに相談すれば、事業者へ事実確認がされ回答される仕組みが欲しい。
- 消費者自身にトラブルの原因がどこなのか分からないことが多いため、総合相談窓口を開設し、窓口で問題を整理し、しかるべき相談窓口へ適切に導いて欲しい。
- 通信サービスは、さまざまな事業者が介在することから新たなサービスが提供される時には、その仕組みや商品について、総務省と関係機関の連携のもと、研修会を行ってほしい。
- 事業者は電話相談窓口を設置すべき。
- 苦情処理・相談窓口の一本化

5. 電気通信事業者の市場退出に係る利用者利便の確保・向上の在り方	
	〔要望〕 ○ 事業休廃止の利用者周知は、1ヶ月前ではなく、もっと早く、少なくとも6ヶ月間位は必要。他の事業者のサービスを受けるにも、工事等が必要な場合があり、1ヶ月では継続的にサービスを利用することは難しい。また、周知方法もホームページに掲載するだけでなく、個別に契約者に通知し、確認すべき。 ○ 全く知らない事業者から請求書が届き料金が引き落とされたという苦情の原因が、通信事業の承継等による社名変更だったということがある。そのことを消費者は覚えていなかったこともあるが、消費者への周知の工夫や一定期間変更したことを表示するなどの対応が必要。 ○ 事業者が倒産した場合、利用者が被る損失については致し方ないと思う。ただし、倒産の際には既存の約束が守られなくなる(例えば、平成電電が電話加入権を最大36000円で買い取る約束が反故になった)ことを、契約時にわかりやすく説明すべき。
6. その他検討すべき事項	
	〔要望〕 ○ 約款は、分かりやすく、シンプルにすべき。 ○ 2011年、テレビはデジタル放送に変わり放送と通信サービスを分けることが難しくなる。端末が1台なのに法律を分けて適用するのは無理。放送と通信を包括した法体系が必要。 ○ 利用者意識調査は、消費者保護を念頭に置いて実施すべき。契約時の説明がどうして理解されなかったのか調査を丁寧に実施すれば、不必要な契約が勧誘されていることが浮かび上がると思う。

検討アジェンダに対する意見（信越総合通信局）

	意 見
1. 通信サービスに関する利用者利便の確保・向上のための基本的ルールの在り方	〔意見〕 ○ 携帯電話サービスは、特に高齢者には利用方法や料金、契約の内容が分りにくい。 ○ 料金関係の説明が足りない。不当請求関係の相談が多い。 ○ お年寄りとは固定電話と例えば NTT しか考えていないため、KDDI から料金請求がきても分らないとの相談もある。 ○ 契約について、説明不足により内容が理解できていないことによるトラブルが多い。 ○ パケット定額制を契約せずに利用して高額な請求がきたという相談がある。 ○ ビデオとか DVD など目に見える啓発資料が大いに役立つと思う。 ○ 若年者は収入の 1/3 を携帯に使っている。有料サイトを使い何万円という額になる。半月で 60 万円という事例もある。破産して若年多重債務者になる例もある。親が言っても聞かないが、提供する側も悪い。 ○ 有料サイトを見られないようにすることも必要。詐欺ではないが見たくなるように事業者が設定しており、結果ワンクリック詐欺に引っかかり相談してくることがある。 ○ 出会い系サイトの運営会社が男女を引き合わせるため、掲載情報を良い情報に直している。仲人口というサイトで情報を改ざんするのは問題だ。 ○ 電話勧誘が禁止されても、事業者はそんなことにはお構いなしで執拗に勧誘する。 ○ 最近多いのが出会い系サイトとかに無料のつもりでアクセスしてしまうもの。 ○ 相談ではネットサーフィンして知らぬ間に登録されて請求がきたものや、出会い系、アダルトのワンクリック詐欺が多い。パケット高額請求など料金に関するものが多い。 ○ ワンクリック詐欺の被害が多い。被害に遭わないよう啓発を行っている。携帯利用者が高齢者から若年層にも広がっているが、仕組みが分からないまま使っている。 ○ インターネットで懸賞が当たりポイントを獲得するためにカード決済して何十万円の請求になったとの相談が多い。 ○ ワンクリック詐欺等、本来、想定していないものへの対応。規制はかけにくい安全に対する視点が後手後手に回っているのが現状。 ○ アダルトサイト関係の相談が多く、未成年者がアクセスしたら請求画面になったというものがある。 ○ 携帯フィルタリングについて子供を信用できないのかと言われサービスを利用しなかったが、結果的には利用しておけば良かったとの相談がある。 ○ 自分が接続していないアダルトサイトのワンクリック詐欺に、フィルタリングをかけているにも関わらずあってしまったとの相談がある。 ○ 親の契約意識が低い人もいる。そういう場合、被害に遭うケースが多い。 〔要望〕 ～広告～ ○ 表示とかマスメディアへの宣伝の時に不適切なものがないようにしていただきたい。

	○ 代理店なのか直営店なのかわからない表示があり、利用者は直営店と思いこんでしまう傾向にある。代理店であるとの表示を行うべき。 ～勧誘～ ○ メリットだけ強調した電話勧誘には、何らかの対策が必要。 ○ 重要事項説明がされていない場合、解約できるようにすべき。 ～その他～ ○ 未成年者は携帯電話の契約者になるべきではない。親が契約して子に預けるべき。 ～違法・有害サイト～ ○ 携帯で有料サイトが使える状態にしておいて使うというのは無理。アダルトサイトに入れなくするような法的措置も必要。 ○ 未成年に携帯電話は必要ない。事件・事故の温床で、野放しで使わせるのがそもそもおかしい。痴漢の取締りをせずに痴漢がでる道を通るなど言っているのと同じこと。 ○ 自殺サイト、2チャンネルを 24 時間チェックして怪しい情報を削除すべき。 ○ 法的な規制でなく、携帯を持たせずに子供がどこにいるのかわかる機能が欲しい。 ○ 懸賞サイトをつくること自体を規制すべき。 ○ 野放しになっている悪質サイトへの規制の強化。 ○ 有名なサイトに悪質なリンクが貼り付けられているが野放し状態。クリックただけで契約となってしまうようになっており、対応が必要。
2. 通信料金等に関する情報提供の在り方	〔意見〕 ○ 料金などの仕組みが複雑になっており、パケットの定額制・かけ放題といろいろあるが、各社での比較が難しい。 ○ 消費者と事業者との情報格差が大きい、消費者も勉強が必要。 ○ 携帯の家族割引で何ヶ月間無料サービスとあるが、適用期間の説明が不十分で 19 万円も請求された相談がある。 ○ 請求書の記載がわかりにくいのできちんと説明してほしい。 ○ パケット通信料とインターネット情報料の区別が付かずわかりにくい。 ○ 料金体系が複雑すぎて理解できていないためのトラブルが多い。 ○ 料金体系が複雑でわかりにくく、重要事項の説明が十分でない場合がある。 ○ 適正な使用料はどの程度なのか、家計を圧迫して生活が成り立たなくなる事例がある。事業者も考えてほしい。 〔要望〕 ～提供条件～ ○ 料金についてきちんと理解できる説明。説明書の文字の大きさの改善。 ○ DM の説明が細かすぎメリットしか分らない。もっとシンプルにして PR してもらいたい。 ○ パケット定額制の対象外について分かり易く説明してほしい。 ○ 料金体系が非常に複雑、分かり易い仕組みにすべき。 ○ 携帯電話で競争激化により、割引メニュー等も多くなっており、より料金体系がわかりにくくなっている。説明をわかりやすくしてほしい。

3. 紛争処理機能の在り方	〔意見〕 ○ 紛争処理委員会は機能しているのか。分かり易い斡旋は迅速に行うべき。 ○ 説明責任を事業者が果たしていない場合の事業者側の負担割合等について、ADR で判断してほしい
4. 苦情処理・相談体制の在り方	〔意見〕 ○ パソコン購入と同時にプロバイダ契約もした際には IP 電話の説明もされるが仕組みがわかりにくい。 ○ 事業者が自発的に消センに来て説明されることがあるが有意義である。相談員の研修会時に、相談員、総通局、事業者の三者で意見交換を行うことは良い。 ○ 携帯電話の親子教室を広く一般県民を対象に計画しているが、携帯を持っていない子供が教室を受講した結果として親にねだる場合もあり得るのを危惧している。 ○ 通信分野は相談件数も多いし、内容も特別なので総通局での相談窓口の周知、広報活動のさらなる強化を希望。 ○ ワンクリック詐欺の苦情が多い。情報の周知・啓発の必要性を感じている。 ○ ある携帯事業者は子供向けの啓発活動を行っている。事業者の責任で行うことも大きいと思う。 ○ 学校で家庭科に消費者教育がある。学校によって差がある。 ○ 電気通信サービス Q&A は上越市内で有効に利用させていただいている。また、高校等へも配布していただければ良い。 〔要望〕 ～情報共有～ ○ 苦情情報を全国規模でリアルタイムに提供することにより相談業務に生かせるようなシステムが必要、検討していただきたい。 ○ インターネット・携帯電話の契約時に、トラブルの際の連絡先が書かれた紙が配布されたらよい。あわせて相談員向けも考慮していただければ良い。 ○ 相談情報を共有化している PIO ネットがあるが、事業者からの情報がフィードバックされるシステムがないので、迅速に情報を共有できるシステムが必要。 ○ 消費生活センターの相談員と総通局と電気通信事業者との三者の打合会を是非行ってほしい。 ～窓口対応～ ○ プロバイダ契約で契約時の窓口の電話は繋がりがやすいが、解約する場合、どこへ電話したらいいのかわからない。また話し中でなかなか繋がらないとの相談がある。解約するときの窓口をきちんとすべきで、消費者に電話が繋がるように伝えるべき。 ○ 直収型の勧誘方法について電話料金が安くなるとの売り込みがあるが、しくみがわからないとの相談がある。しかも代理店を名乗って勧誘しているが、消費者は事業者と代理店の区別がつかない。また事業者に問い合わせをしても代理店がやっていることで知らないとの対応を相談員にしたこともあり、きちんと代理店を監理すべきだ。 ○ 事業者へ連絡をする際、消費生活センター向けの連絡先があればそこへ連絡ができ便利。 ○ 相談窓口がよくわからないので、事業者ごとに窓口を1つにしてもらうのが良い。

	～その他～ ○ インターネット関係の相談について、この部分は総務省、こちらは経産省というのではなく、一括して相談できる窓口があると利用者としては良い。
5. 電気通信事業者の市場退出に係る利用者利便の確保・向上の在り方	
	〔意見〕 ○ 市場退出は利用者に不便をかけないように適切に行うことが大事。
6. その他検討すべき事項	
	〔意見〕 ○ 断りもなくFAXを送ってくるのはけしからん。紙代が大変。 ○ 大人向けの e-ネット安心講座のようなものがあると良い。 ○ IP 電話等の意味がわからず取り残されている人に対する広報・啓発が今後、非常に重要になると思われる。 ○ フィルタリングの認知度をさらに上げる必要あり。

検討アジェンダに対する意見（北陸総合通信局）

	意 見
1. 通信サービスに関する利用者利便の確保・向上のための基本的ルールの在り方	
	〔意見〕 ○ 高齢者や若年者の携帯電話契約に関する苦情が増えている。定額制契約にしなかったために、常識では考えられないような高額なパケット通話料（3日間で300万円）が請求されたという相談があった。定額制及びそうでない場合についての十分な説明が必要。また、システム上、こんなことにならないような方法や、救済策を考える必要がある。 〔要望〕 ○ 端末販売員の資格制度があると聞いたが、検定試験ではなく「資格制度」というものまでできれば、なお良いと思う。 ○ 出会い系サイトの事業者への規制を強化すべき。 ○ 学校裏サイト等へのチェック機能を強化すべき。
2. 通信料金等に関する情報提供の在り方	
	〔意見〕 ○ 携帯電話の料金プランなどは、ホームページを見ても理解することが難しい。契約者として高齢者も増加していることもあり、わかりやすくすることが必要。 〔要望〕 ～情報提供～ ○ 割引制度やパケット定額制度などを使った場合と使わなかった場合の料金比較を示して説明すればわかりやすくなるのではないか。 ～提供条件の説明～ ○ 契約の際、約款は渡されるが、解約についての説明がない。後日、相談員が確認しても「言った」「言わない」になり決着がつかないため、解約手続き説明義務を課すべき。 ○ 窓口の販売員によって説明内容に差がある。パートやアルバイトも多い。販売員の資質向上の徹底を望む。 ○ 携帯電話の料金の付け方がそもそもおかしい。定額プランであれば数千円で済むが、そうでなければ法外な料金になる等。 ○ 一般の人たちが相談窓口期待しているのは問題の解決。総務省として相談窓口を開設しているのであれば、情報提供等に止まらず相談の解決に向けて取り組んでほしい。

3. 紛争処理機能の在り方	
	〔意見〕 ○ 特商法と特電メール法は消費者庁に移管すべき。（全国消費生活相談員協会の見解）
4. 苦情処理・相談体制の在り方	
	〔意見〕 ○ 国民生活センターの情報をパイオネット経由で各省庁が見ることができるようにすべき。 〔要望〕 ～苦情対応～ ○ 事業者の苦情相談窓口の電話が繋がらないとの苦情がある。 ○ 事業者側ではどのような苦情を受け、どのような対応を行っているかを総務省として把握すべき。 ○ 各事業者のトラブル受付は、電話に出ない、説明もわかりづらい、また、代理店任せ等、苦情処理体制を抜本的に考え直させるべき。 ～情報共有～ ○ 電気通信サービスの苦情・相談の現状を把握するときは、総務省で受けた件数・内容だけでなく、国民生活センターで受けた件数・内容も考慮すべきではないか。苦情相談件数は、国民生活センターと合わせればもっと多い数となる。 ○ 最近増えている携帯電話ショートメールによる架空請求について、表示される相手先電話番号を直截的に利用停止にできないか。
5. 電気通信事業者の市場退出に係る利用者利便の確保・向上の在り方	
	無し
6. その他検討すべき事項	
	〔意見〕 ○ アジェンダなど、不必要な横文字が多い。分かり易い日本語を使うべきである。 ○ 総務省のHPで紹介している「電気通信サービスのQ&A」で使用されている用語は業界の人にはわかるかもしれないが、一般の人には難しい。HPを見るのは一般の人なので、図解やわかりやすい表現を取り入れてほしい。 ○ 事前規制から事後規制になったが、事後規制についての明確な対応が見えていない。事後規制が機能していないのではないか。 ○ 県消センとの意見交換を年1回行っていることを知らなかった。市町村消センとの連携も考慮してほしい。（毎月、事例検討会も開催しているので、意見集約も可能）

検討アジェンダに対する意見（東海総合通信局）

	意 見
1. 通信サービスに関する利用者利便の確保・向上のための基本的ルールの在り方	〔意見〕 ○ 携帯電話の契約で、利用者が割賦契約ということを知らずに契約していることが多い。割賦業者と通信事業者が同じであり、今までとは異なる形態での契約であり、割賦契約ということが分かりにくくなっている。 ○ 相談内容は、年齢層で大きな違いがある。直収電話の相談は高齢者が多いが、身近なサービスであるので、簡単に勧誘に応じてしまう傾向がある。 ○ ルールというのは契約当事者双方がお互いに分ってのものと思うが、高機能化が進み消費者は理解できず業者の言いなりとなっている。（例えば、SIMカードの説明をされても一般の人には分からない。） ○ 電話加入債権を転売した結果、自らの権利が不明となり、NTTの電話の解約ができないという事例やマイラインの契約が複雑化して分からなくなり、料金を支払わなかったため、電話加入債権を没収されたケースもある。 ○ マイラインの勧誘で代理店によるトラブルがあった。減りつつあるが、まだ、だまし討ちのような勧誘・契約行為はある。事業者から代理店を指導しているようだが未だに残っている。 ○ 中高年はNTTというブランドを信用している。NTTとつく社名を信じて契約してトラブルになっているものがある。 ○ 通信事業者の販売だけはしておきながら、トラブルは消費生活センターに聞けという姿勢は理解できない。 ○ 通信事業者は、トラブルに対する感受性が低い。安く売って後は知らないという姿勢。自社のサービスが犯罪のツールとなっていることについての認識が低すぎる。 〔要望〕 ○ 消費者も販売店で勧められると、ついつい高機能の端末を契約してしまう。規制緩和と逆行するかもしれないが、この業界については国民の利益を守るという観点で、規制を強化することが必要である。 ～提供条件の説明～ ○ 金融関係では、経験の有無により説明のレベルを分けている。この業界でも経験者（よく知っている人）、経験者でない人（よく知らない人）と相手に応じた対応が必要 ～勧誘規制～ ○ 直収電話の勧誘で、「いらない」と言っても勧誘してくる。特商法と同様の規制を導入してほしい。改正が予定されている特商法では、訪問販売を断った後の再訪問について規制をかけると聞いている。 ○ 訪問販売について65歳以上に対しては勧誘を自主規制している業界もある。契約の際の年齢確認や65歳以上については、クーリングオフの適用を導入してほしい。電話の勧誘で簡単に契約が変更できる仕組みになっているが、元に戻すには費用がかかる。少なくとも原状復帰の経費は無料にしてほしい。

	～情報提供～ ○ 高齢者が落ち着いてサービスや使い方を選べる場や安全について知ることの出来る場を設けてほしい。また、公正な立場で電話勧誘への対応方法を教えてくれる教室がほしい。勧誘電話についても高齢者は「わざわざ電話をかけてくれて」と思ってしまうため、なかなか勧誘を断れない。トラブルの入り口は電話である。 ～苦情受付～ ○ 通信事業者は、苦情を受ける体制をとってほしい。また、啓発も事業者の責任でやってほしい。 ～安全な環境整備～ ○ 名古屋市消費生活センターへの相談は、19 年度 16508 件、そのうち携帯電話に関する相談が 2777 件、パソコン関係が 1333 件で不当請求関係がそのほとんどを占めている。携帯電話への架空請求メールが急増、PCの場合は出会い系などの詐欺が引き続き多い。これが犯罪であることを見落としてはならないと考えている。これを直視してどう対策するのかを考えることが必要ではないか。事象としては単純なことだが、消センではこの対応に非常な労力が割かれている。 ○ 消費者の社会教育が重要である。事業者側の周知広報活動も必要と考える。携帯事業者は架空請求メールへの対応等の周知をもっと行うべきである。 ○ 通信事業者は、自社のサービスやツールが犯罪に使われていることに、業界としてもっと真剣に向き合うべきではないか。販売のための宣伝ばかりが目につくが本当の意味で安心して使える機器、安心なサービスを多くの人は望んでいるのではないか。 ○ 情報サービスは物ではないが、PL的な考え方を導入すべき。サービスが詐欺に利用されていることについて、生命・身体・財産に損害を与える場合があるのであれば、事業者として責任を持つべき。
	2. 通信料金等に関する情報提供の在り方 〔意見〕 ○ ポイント制が導入され、ポイントで携帯電話の修理や購入も出来るようになり、料金体系等がより不明確になっている。 ○ 通信業界では何が常識なのかがわからない。高齢者、携帯に詳しい人、そうでない人など、人によって理解レベルがまったく違う。相談を受ける側でもその見極めが難しい。 〔要望〕 ～提供条件の説明～ ○ 工事費について宅内工事がなく、電話局内の工事だけで済む場合でも工事料金が請求されたことがトラブルになったケースがある。工事内容や費用についても明確に説明すべき。 ～情報提供～ ○ 通信料と情報料との違いをわかっていない利用者もいる。また、通話料とパケット料の違いも分かっていないこともある。これを整理しないとだめ。事業者はこの点をもっと説明すべき。説明も小さな紙に小さい字で書いてあるだけでは、誰も読みたがらない。事業者には、理解してもらおうという姿勢が感じられない。

	～料金の明確化～ ○ パケット通信を使用したその時々によりパケット使用量や料金が分かるようにすべき。 ～料金プランの周知期間～ ○ 料金プランが毎日のように変わって、販売店でもわからないような状況が発生したことがあった。販売店や代理店もどれが有利な料金プランであるのか説明できない状況であった。販売する側がよく分った上で販売できるよう周知期間を設けることが必要。 ～書面交付～ ○ 電気通信サービスにおいてもエステ業界等のように定型化された書面を交付していない場合、それを理由に解約できるようになればよい。
3. 紛争処理機能の在り方	
	〔要望〕 ○ 紛争処理機能の充実強化は必要。通信サービスでは被害額が少額のため裁判をすることは現実的ではないため、このような機関・組織が必要。 ○ 紛争処理について業界団体でやってほしい。また事業者の地方支社等に相談をしても本社でないと分らないという回答がある。事業者の地方組織での対応・機能の強化も必要。
4. 苦情処理・相談体制の在り方	
	〔意見〕 ○ 携帯各社は消費生活センターを事業者のお客さま相談窓口のように利用しているように感じる。 ○ ある事業者は、「問い合わせに関するQ&A」を作成して消センに配布してきた。なぜ消センにこのような対応をさせようとするのか。本来、事業者が行うべき事を自ら解決しようとしていない。 ○ ある事業者は相談窓口で電話をすると相談員ではなくオペレータが出てマニュアルどおりの質問があり、マニュアルどおりの対応で気分を害する。人間的な対応ではない。先日も、フルネーム、連絡先、その他いろいろ聞かれた後、「担当者が3日後に連絡します。」と言われた。 ○ お客さま相談室の電話がつながりにくい事業者がある。 ○ ある事業者は相談者が直接交渉をしようとしても話を聞いてくれない。消費生活センターが間に入るとやっと動くような傾向がある。 ○ 販売姿勢として、安さを前面に出していることにより、販売する側にも高額な機器を販売しているという認識が薄れている。 ○ 消費者や消センが相談窓口で電話してもまともに対応しない事業者がある。 ○ ADSLやマイラインの勧誘で、販売店から「安くなるのだから。」という理由で半ば強引な勧誘があった後、利用者が再考した結果、やはり解約したいというケースがあるが、事業者の相談窓口からは「代理店の情報を調べるのに時間がかかる」、「本人から問い合わせがあれば話すが相談員には言えない」、「工事中止を求めても中止できるか否かもわからない」という回答があった。本当に不思議な業界だ。 〔要望〕 ～窓口対応～ ○ 安く販売して売りっぱなし、相談や問い合わせのために連絡を取ろうとしてもつながらない。携帯事業者には消費生活センターとのホットラインはあるが、

消費者の方を向いていない。お客様相談窓口をもっと充実させるべき。消費生活センターから消費者の苦情を中継しても「こちらから言うことはない。必要があれば消費者から連絡するように消費生活センターから伝えてほしい。」というのみで苦情に対応する姿勢が全く見られない。ある携帯事業者は直接対応せず消費生活センターに対応させようとする。

- ある携帯事業者の例だが、消費生活センターが斡旋しようとしても、総務省からの相談を優先していると言われた。まず、事業者が相談窓口を整備し、自ら解決する姿勢を充実させるべき。行政機関との苦情情報の共有はそのあとのこと。
- 苦情相談をメールでしか対応しない事業者がある。電話番号を調べても出てこない。このような対応では単なる相談が苦情に発展する場合がある。
- 愛知県中央県民生活プラザにおける通信関係の相談件数は、18年度 6752 件で 19 年度 8164 件と増えているが、通信に関する苦情の割合は高い状況である。19 年度の携帯電話関係の苦情は約 300 件だが特定の 1 社が 230 件と集中している。この社、端末水濡れトラブル相談が多く、携帯事業者側の対応も悪かった。東海3県事業者指導協議会を開いているが、この会議の中でもその携帯事業者の対応について調査すべきという意見もある。全国的にも同じ傾向と思うので、国民生活センターでも指導しているが、総務省でも指導をお願いしたい。
- 本人が納得のいかない料金請求について、相談員から問い合わせしても個人情報理由に一切教えてもらえない場合がある。このような場合でも、せめて相談者が納得できるような丁寧な説明が必要ではないか。少し丁寧な説明をもらえれば相談者が納得できるケースも少なからずある。
- メールでしか相談を受付けない社もあり、メールを送付しても聞きたい回答はなく、トンチンカンな回答しか来ないこともある。相談体制はメールで事足りるということではなく、電話受付も設けるべき。メール対応だけで良いということでは困るが、全ての事業者に一律な対応を求めているのではなく、せめて全国規模の事業者については電話受付を必須にして欲しい。
- 携帯端末の苦情や問い合わせ先は、通信事業者なのか、製造メーカーなのか、端末の販売店なのか。また、CATV 事業者による放送サービスなどについても通信なのか放送なのか判断に困り、どこに相談してよいのか悩むことがある。相談窓口を明確化してほしい。

～情報の共有～

- 他の業界では消費生活センターと定期的に情報交換をしているが、通信業界では聞いたことはない。業界団体と消費生活センターとの情報交流も必要だと思う。

～安全な利用環境～

- 安心安全に通信サービスを使用できるようにするためには、事業者が周知などに多少のコストをかけることも必要ではないか。
- 消費者は通信サービスをよく分かっていない。本当の意味での安心安全なサービスを提供してほしい。
- 総務省は、事前規制から事後規制に切り替えてきたと言うが、架空請求などのトラブルが増えているのになかなか手を打てない状況を見ると、あまりにも手ぬるい。

～窓口体制～

- 事業者の相談窓口の充実を図っていただきたい。また業界団体が苦情を受け付けるなど、業界全体で取り組んでほしい。

～その他～

- 国民生活センターに携帯電話の水濡れトラブルの真偽を調べるよう要請したが、携帯電話の中を開けて調べるのが法律でできないとの回答があった。消費者に向けた対応が電気通信サービスにおいても必要である。

5. 電気通信事業者の市場退出に係る利用者利便の確保・向上の在り方	
	〔意見〕 ○ ある携帯事業者がサービスを停止する際のお知らせについて、最初は、ハガキに小さい文字で書いてあったが、最後には、A4版サイズの圧着郵便に大きな文字での案内となった。通信事業者もやればできるのではないかというのが実感。
6. その他検討すべき事項	
	〔意見〕 ○ 端末の故障の際の補償サービスに入っていた場合でも、ある社は数千円だが、別の社は1万3千円と異なる。またこれでは、補償をつけている意味がないとの不満がある。 〔要望〕 ○ 架空請求メールの事例を紹介してほしい。総務省で消費者から直接架空請求事例を受け付けて啓発するような取り組みをやって欲しい。 ○ 消費者行政一元化について、消費生活センターが一元的な相談窓口になるのであれば、人的・財政面での消費生活センターへの支援が不可欠。各消費生活センターの予算等は減ってきており、今のままでは対応は困難。相談窓口を一元化するのであればそれなりの支援が必要。 ○ 消費者行政一元化に関連して、国の機関については、例えば総通局であれば所管行政全てを一つの窓口で受けてほしい。また各省庁とも相談窓口が一本化されることが理想。

検討アジェンダに対する意見（近畿総合通信局）

	意 見
1.	通信サービスに関する利用者利便の確保・向上のための基本的ルールの在り方 〔意見〕 ○ 携帯電話の契約の際、販売店で色々説明はあったが内容は理解できなかった。パケットの話も一律的に説明があり「まあ、いいか」という感じで契約したが、メリットの説明はあったが、デメリットの説明はなかった。 ○ 事業者は窓口でトラブル事例を分析して、説明方法を見直すなど消費者の視点にたった努力をしていない。 ○ 契約した販売店に苦情を言ったら、本部に聞いてほしいと言われ、本部に苦情を言ったら、それは販売店に任せていると言われたことがあった。 ○ 私は個人的に携帯もPCも持っていない。契約自体よくわからないし、犯罪につながるという先入観を持っている。 ○ 事後規制になって年々相談件数が増えている。通信業界においては事後規制では十分な対応はとれないのではないかな。 ○ 高齢者が使いやすいと思って買った端末はキッズ携帯だったという話がある。簡単で使いやすい端末へのニーズは高齢者にもある。 〔要望〕 ～紛争処理～ ○ NTT の電話からIP電話に切り替えた時、NTTの工事が必要なのにされていなかったため、NTT から料金が引き続き請求された。プロバイダとNTTどちらの責任か事業者から説明を聞いても専門的過ぎて消費生活センターでは判断できない。このような場合にPLセンターのように業界団体等による専門的知識をもった窓口があればよいと思う。 ～提供条件の説明～ ○ 契約のルールとして、何をどのように説明するか、何がポイントなのかいうことを事業者は販売店に周知すべき。 ○ 提供条件の説明については、言った、言わないの議論になる。説明したことを記録に残すような制度が必要ではないか。 ○ 契約の際の説明が理解できたかのチェックができるように、チェックシートのようなものがあればよい。 ○ 事業者毎に料金や提供条件が異なっている。類似のサービスであっても各社ごとに名称が異なり、また、提供条件にも多少違いがあるなど分りにくい。端末のボタンの位置や表示が異なっていることも分りにくさの要因。基本ルールとして料金プランの名称やボタンの表示は事業者間で統一する必要がある。特に高齢者にとって使いにくくなっている。 ○ 電話での勧誘。一方的に話を聞かされて、デメリットは話さない。最後になって、プロバイダ変更が必要なことが解ったりする。また、別々の販売店から同じ話を何度も何度も電話で聞かされるのは、一種の暴力ではないか。電話による勧誘についてはある程度の規制が必要ではないか。特に高齢者への勧誘については規制を導入すべき ～提供ルール～ ○ 学生が携帯を使用して高額請求となってしまう親が相談に来る事例がよくある。また、障害者の方が使用して高額請求となるなど、支払能力が無い人が利用してのトラブルがあるが、このような人に高額になるようなサービスを事業者が提供すること自体が問題であり、行政で規制すべきではないのか。 ○ 店頭で3G端末を勧められて契約したが、自宅がエリア外となっていたため使用できなかった。後で販売店で調べたらエリア外とわかった。3G携帯を勧

	めるのであれば、エリア内かどうかくらいは確認の上で調べて売るべきではないか、売り方に問題がある。 ～その他～ ○ 携帯電話では複雑な機能が次々と追加されているが、通話だけできるなど単純な機能の携帯が供給されるべき。
2. 通信料金等に関する情報提供の在り方	
	〔意見〕 ○ 携帯は、契約時の説明が不十分で、利用者によく伝わっていない。PC接続やWeb接続でパケット料金を高額請求されたなどで、一部の会社に対する苦情が多い。 ○ 携帯をPCにつなぎ高額請求となった事案については、よくきいてみると事業者からもう少し丁寧な説明があれば防げたと思われるケースも多々ある。 ○ 電話とメールしか利用しないということで高齢者が携帯電話を契約したが、端末のボタンを押したところWebに接続、画面が表示されたためTVを見る感覚で数時間見ていたところ、何万円の請求を受けたという相談があった。 ○ 携帯電話の請求書について、定額制に入っている場合、パケット料金が使用実績からは、例えば今月は100万円分の利用だったが、定額制のため請求料金は1万円ですとある。一方で、定額制に入っていなければ従量制で 100 万円請求されることについて、そもそもパケット料金の単価が妥当なのか。根拠が不透明である。 ○ 0033で携帯にかけると安くなるというサービスについて、通話先によっては割高になる場合があるが、そのことの説明の表示が分りにくい。 〔要望〕 ～提供条件の説明～ ○ 契約時には説明を聞いていたかもしれないが、理解していないケースがある。細かい制約の話はよいが、高額請求になるような注意については念を押してほしい。 ○ 短期間の利用で解約した場合でも、解約料がかかることについての苦情がある。解約についても説明義務・ルールがあればよい。 ～広告表示～ ○ 光サービスの電話勧誘が頻繁にあり煩わしい。また TVCM の表示も紛らわしいものがある。このような苦情は業界団体が受け付けてほしい。 ～情報提供～ ○ サービスの内容を契約前に確認・知ることができる窓口があれば、消費者も事前に情報収集することができ、どのサービスが自分にあっているのか判断することが可能になり、苦情が減るのではないか。 ○ 消費者が自分の使用方法等の必要条件をホームページで入力すると、望ましいプランや使用料金が試算できるような仕組みを作ればよいのでは。それをプリントアウトしてショップへ持っていくようにすれば窓口トラブルは軽減できるのではないか。
3. 紛争処理機能の在り方	
	〔意見〕 ○ 通信サービスの場合、被害額は大きくても数十万円程度、このような規模の事案についてはADRで解決することが適當。 ○ 業界団体に相談窓口がないのは、通信業界だけではないか。他業界に比べ遅れている。 ○ PC接続による高額パケット料金請求事案で、当時のカタログや HP には高額になる恐れがあることの注意書きがなく、CD-ROMを入れると PC 接続が

	可能になる仕様にもかかわらず、事業者は裁判でも構わないという態度で、あっせん不調になったケースがあった。消費者と事業者の常識に大きな違いがあると感じた。 ○ ケーブルテレビ事業者などは、光インターネットだけでなく、TV放送も含めてセットで提供している場合があるが、一部サービスのみを解約する場合でも、割引の適用が無くなったり、全ての契約が解除されてしまう場合がある。また、このような場合、総通局でも窓口が別々になっているためどちらに相談すればいいのかわかる。 〔要望〕 ○ 基地局の設置問題のような事案についても ADR は扱ってほしい。 ○ ADRが出来ても、通信分野だけを扱うのでは、限界がある。総務省の所管行政を横断的に扱うADRにしてほしい。 ○ インターネット接続がうまくいかないのに、通信事業者にもプロバイダにもメーカーにも見てもらったが原因は解らなかった。消センにPCを持ちこみ試験を試してみた結果、PCが原因と解ったことがある。ADRには通信事業者だけではなく販売店や携帯やPCのメーカーなど関わる全ての事業者が入った方がいいのではないか。
	4. 苦情処理・相談体制の在り方 〔意見〕 ○ お年寄りなどが固定電話の解約のために電話したが、オペレータにたどりつけず、とうとう、消センに相談に来た。事業者を確認したら、音声ガイダンスを無視してそのまま電話をつないでいけば、オペレータにつながることが解ったが、そのような案内は一切なく分りにくい。 ○ 胸ポケットに入れて使用し、汗により基板腐食と言われるが、携帯電話の使用状況を考えてみれば、このような状況で故障が起きること自体に矛盾を感じる。 ○ 通信料金と端末代金の分離により端末が高額化しているが、このような高額な製品が、買って1～2ヶ月で水没させてもいないのに水没による基板腐食との理由で使えなくなるというのは納得できない。 ○ 他の業界は苦情を商品開発に生かすという姿勢があるが、通信業界だけは、苦情をはねつけている感じがする。 〔要望〕 ～対応～ ○ 携帯端末の故障の原因を事業者にもメーカーからの回答を伝えるだけでちゃんとした回答がない。消センで調べて、こんな形で基板が壊れるはずはないと事業者にも言っても、基板腐食であり、利用者の使い方の問題と回答するだけ。また、メーカーに聞いても、事業者の許可がないと答えられないという。メーカーが答えられないのであれば、通信事業者が説明を果たすよう指導が必要ではないか。 ○ プロバイダやコンテンツ事業者では、苦情受付をメールのみとしているところが多く、電話相談は受け付けないという姿勢。消費者からの相談には、人的対応が必要。電話対応を義務化できないか。 ○ 事業者の電話相談窓口の音声ガイダンスについて、オペレータにつなぐ方法の案内は最後になっていることが多い。オペレータにつなぐ案内は最初にしてもらいたい。

	～説明～ ○ 一人暮らしの方とか、自宅で使うために携帯を購入する方も増えている。高齢者用に買ったのに家では使えなかった例があった。販売店もどんな使い方をするのかを聞いて提供する仕組みが必要。 ○ 説明不足による苦情、トラブルが起こらないように、説明の充実を図るとともに、トラブルが起こったときは ADR による解決が必要。 ～業界団体への要望～ ○ 他の業界では業界団体に相談窓口を設けているケースが多く、消センで対応しきれないとき、消センが業界団体に相談をしたり、消費者に業界団体を紹介できるメリットがある。 ○ 業界型 ADR について、他業界では比較的公平な立場で対応していると評価。保険業とか自動車販売業とかは業界団体の相談窓口がしっかりしている。 ○ 生保業、損保業、百貨店業、引越業など業界団体と消センとの間では年一回程度意見交換を行なっているが、通信業界ではあまりない。 ○ 通信サービスは内容が複雑で分りにくく、相談員でも知識が追いつかないため、業界団体に苦情を受け付けてもらいたい。 ○ 各事業者が苦情処理を適切に行なうことを前提に、さらに業界団体に苦情の受付を行なってほしい。 ○ 一つのサービスに複数の者が関わっている場合、個別に事業者相談しても事業者間のなすりあいになったりするが、業界団体が苦情の受付窓口をもちてば第三者的立場で対応してもらえることが期待できる。 ○ 苦情処理について業界が真摯に対応してくれればよいが、現実には業界としてそこまで対応していない。電気通信サービスは事業者により対応がバラバラ。しっかり対応している事業者もあるが、まともに対応しない事業者も一部にいる。 ～その他～ ○ 相談員も知識が浅いため、相談できる窓口があればよい。 ○ 携帯端末が購入後数ヶ月で不具合になる例も多い。基板の腐食と言われ、修理は有償となる。またメーカーに直接原因を聞きたくても聞けない。腕時計なら JIS 規格で耐水性や対衝撃性が定められているが携帯はない。一部のメーカーは、禁止事項が書かれているが、もっと丈夫なものを作るべきではないか。 ○ 苦情の処理については、違反した場合の罰則がない。
5.	電気通信事業者の市場退出に係る利用者利便の確保・向上の在り方
	〔要望〕 ○ 2 年しばりの契約が増えているなか、事業者の都合でサービスを停止する場合に、利用者がこれを理由に中途解約する場合（早めに事業者を変更するなど）にまで解約料を請求し、事業者を利することにならないようにすべき。また、休廃止時の 1 か月前の周知ルールがあるのであれば、反対に契約更新時についても事業者は同様に利用者に対し事前周知を義務づけることが、利用者利益に繋がる。 ○ 市場退出時には、同等のサービス提供の確保（他事業者によるものを含む）の義務づけは出来ないか。
6.	その他検討すべき事項
	〔要望〕 ○ 相談件数の多いトラブルである架空請求について、法整備を含め対処を考えてほしい。 ○ 新しいサービスが出ると、新しい犯罪も発生する。被害者への保護・救済策を含め検討してほしい。

検討アジェンダに対する意見（中国総合通信局）

	意 見
1.	通信サービスに関する利用者利便の確保・向上のための基本的ルールの在り方 〔意見〕 ○ 十分に理解しないで契約してしまったという相談が消費生活センターにある。また、加入を断っているのにもかかわらず何度も勧誘されるため、勧誘をやめて欲しいと伝えても聞いてもらえない。特定商取引法には勧誘に関する禁止事項があるが、電気通信事業法には規定がない。 ○ 電気通信サービスの契約は簡単だが、解約は簡単ではない。解約処理やアフターサービスが悪い。 ○ 携帯電話サービスは、いろいろなサービスが提供されており日々進化しているが、電気通信事業者の消費者保護は進化していない。販売員も多様化するサービスについていけないのではないかと。 ○ 電話機から火が出る等の重大なトラブルが起きた場合の責任はメーカーと電気通信事業者のどちらにあるのかが不明確である。 ○ 携帯事業者の使用料金はメールに記載されたURLにアクセスして確認することになっている。請求書を郵送してもらうと料金が200円必要。このことを販売店に苦情を言うと、本社に言ってくれとたらい回しにされ、事業者の窓口は電話が繋がらなかった。 〔要望〕 ○ クーリングオフ制度のような救済方法が必要であり、その規定を電気通信事業法に設けてほしい。 ○ 苦情が一件あってもそれは氷山の一角であり、立ち入り検査等を積極的に出来る法的権限を国が持つべき ○ 契約時には申込書があるが、解約は電話受付のみで終了し、解約の証拠書類が残らない。解約の書類の送付義務があれば、解約に関するトラブルが減る。 ○ 高齢者の契約に関するトラブルが多い。高齢者に配慮した施策が必要。 ○ 電気通信サービスは、特に高齢者にとって、わかりにくいので、子の了解を必要とするなどの配慮が必要。 ○ 特定の電気通信事業者ではあるが、個人情報漏れていると思われる架空請求等の相談が寄せられている。代理店を含め個人情報が漏れないようにしてほしい。 ○ 家族間で契約者を間違い携帯電話の契約内容を変更してしまい、利用料金が高額になったとの相談があった。販売店店員から書面での確認があったが、消費者は変更対象の電話番号を確認しなかったという点において消費者にも責任はあるが、事業者の説明も十分ではない。このケースでは双方に責任があるが、事業者はプロなので、説明を十分に行って欲しい。特に家族契約の場合、家族であっても他回線の契約内容を把握していない。勿論、消費者も確認を怠ってはいけない。 ○ 未成年者はインターネットや携帯電話の使い方の講習会を受けないと契約できないような仕組みがあればいいと思う。 ○ 携帯電話端末の修理について、電気通信事業者がメーカーを困らせているため、修理の責任が不明確であり、それが苦情につながっている。消費者が直接メーカーに修理を出したくてもそれができない体制である点が問題と考える。電気通信事業者も製造者ではないから機器が故障した際の対応が不十分。パソコンでのインターネットや固定電話は、製造とサービス提供が分離している。なぜ携帯電話だけがそうならないのか。電話機器販売とサービス提供を分けるべき。 ○ 携帯電話の苦情では、高額パケット請求の相談が多い。端末自体に料金表示がされる仕組みが必要ではないか。ソフトの開発をすべき。

	○ 白ロムはなぜ流通したのか。白ロムは犯罪に繋がるが、白ロムの仕組みにメリットはあるのか。未然に犯罪を防止するためにも白ロムが流通しないような仕組みが必要。 ○ 未成年者は保護者の同意書があれば携帯電話を契約することができるが、支払いのことを考えずに、友人の携帯電話まで一人で何台も契約する場合等があるので、契約台数を制限すべき。 ○ 現行制度は問題が起こってから的事後処理が主体となっている。予防的な制度も必要。 ○ サービスの内容が、事業者の都合で変更された場合の契約者への周知が悪い。ホームページや店頭パンフレットで周知しているとのことだが、それだけでは十分でない。高齢者にも周知が行き渡るよう配慮した方法が必要。 ○ 未成年者が契約するのは自動車免許を取得せず自動車を運転するようなものであり、免許までとは言わないが、少なくともある程度の知識を得ないと契約できないようにすべき。 ○ 携帯電話が高機能すぎて使いこなせない。いろいろな機能がついているが、使わない機能もたくさんある。機能を絞った単機能の携帯電話端末も必要ではないか。 ○ 携帯電話契約で住居を異にした子どもと家族割にしようと代理店に申込みをした際、戸籍謄本の提出を求められた。(見せるのではなく、また、コピーでもなく原本の提出を求められた。)個人情報を含んだ書類を提出するのは抵抗があるので、その点、検討されたい。
	2. 通信料金等に関する情報提供の在り方
	〔意見〕 ○ 特定のサイトから申し込んだ場合に限りキャッシュバック特典が受けられるという契約があったが、結局、開通工事が遅れたため、期限切れで特典を受けられなかった。当該特典については契約書には記載されていない。契約書に記載のない特典は有効なのかという相談があった。 ○ 対象エリア等を十分に把握していない人が勧誘している。契約したものの、工事段階でエリア外だということがわかることもある。代理店店員の知識不足が問題の原因となることが多い。 ○ 代理店だけでなく携帯電話会社の窓口も業務知識不足だと思う。苦情相談を受け事情を聞くため電話しても、その説明が二転三転することもあった。社員も自社のサービス内容を理解していないし、また、新しいサービスが次から次に出ることから理解できていない点に問題があるのではないかな。 ○ 携帯電話会社に限らず固定電話会社でも同じように社員の知識不足がある。 〔要望〕 ○ 通信環境がまだ十分に完備されていない商品を広告する場合には、その旨わかるように表示するべきである。 ○ 規格が合わない等で使用できない場合は、速やかに申し出るよう契約時に案内するべき。契約時に説明するべき事項が決まっているが、口頭で説明する部分と書面で説明する部分を明確にするべき。 ○ 携帯電話使用上でトラブルになりそうな事例をしおりにするなど、説明を徹底すべき。 ○ インターネットやケータイのテレビCMでは、どれも良いことばかり言っている。特定商取引法では、広告表示について細かく規定されている。通信事業のCMもこれに準じた規制が必要ではないか。最近、例えば、料金が安くなる等CMの良いイメージで契約したが、実際はオプション料金が別に発生するなどして高額になったという苦情が寄せられている。消費者にわかりやすいCMにすべき。 ○ サービス内容を十分に理解していない人が勧誘しており、加入件数をいかに増やすしか考えていないように感じる。販売員教育を充実させるべきである。

	○ 電気通信事業者(代理店も含む)が自社のサービス内容等商品知識を理解していないことが多い。このことが苦情原因の一つとなっている。契約時にサービス内容等適切な説明を行い消費者が納得して契約できるようにすべき。 ○ 電気通信事業は、サービスが複雑であり、保険業界とよく似ていると感じている。保険の営業では、どういう保障が必要なのか契約者本人の話をしっかり聞いて、適切なプランを勧める。これと同じように電気通信サービスも本人がどういう使い方をしたいのか、意向確認をした上で、本人にあったプランを勧めるなど丁寧な説明をすべき。 ○ 携帯電話の契約時には、通信料と情報料は違うことを説明すべき。特に未成年者の場合は必ず説明すべき。 ○ 高齢化社会を迎えており、高齢者が電気通信サービスを利用する機会も多い。契約時に代理店で説明を受けるが、高齢者が理解できない言葉を使うことが多い。誰もが理解できる容易な言葉で説明をすべき。 ○ 消費者にとっては、代理店と電気通信事業者の区別はない。代理店のレベルが低いと感じている。知り合いに代理店でアルバイトをしている者がいるが、そこで働く従業員も自分達の業務知識不足を認識しているようだ。代理店、電気通信事業者も消費者にサービス内容を十分に説明することより、とにかく1台でも多く携帯電話を販売し契約を取ることに力を入れる企業体質がある。電気通信サービスの販売員資格制度を創設するという話を聞いたことがあるが、代理店のレベルアップを図るためにも、ぜひ実現してほしい。 ○ 携帯電話の代理店では、利便性だけを説明して機器を販売しているように思う。もっとリスクを十分説明すべき。 ○ 電話勧誘で契約した場合にも書面交付を徹底するべき。
3. 紛争処理機能の在り方	
	〔意見〕 ○ 当事者(電気通信事業者と契約者)が話をして解決できないのに、そこに第三者が入ると解決できるというのは、本来はおかしい。電気通信事業者側の対応が不十分な点が問題なのではないか。 ○ 電気通信事業者の窓口職員が自社のサービス内容を理解していない現状では、専門知識を持った第三者が間に入ることは有効だと考える。 〔要望〕 ○ 紛争処理となる以前に、事業者は相談対応を誠実に欲しい。 ○ 電気通信事業は日々進化しているため、特に技術面において、素人には理解できないことが多い。消費者の立場に立った、技術面もサポートしてくれる組織があれば助かる。 ○ 規模が大きい消費生活相談機関には専門家もいるが、地方の消費生活センター等は人数も少なく、電気通信事業関係以外の相談も多いため、相談に応じることが難しいこともある。消費生活センターからも問い合わせができるような専門組織が欲しい。 ○ 消費者から相談を受けたものの、相談員もわからない点があるため、電気通信事業者に問い合わせることがあるが、相談員が言いなりになってしまうことが多い。特にハード面のトラブルについて事実を隠す傾向があるように感じる。電話機から火がでる、水漏れのサインが出ている等事業者から伝えられたら、消費者は調べる手段もなく、聞き入れるしかない。こういった場合に、第三者機関があれば有効。 ○ 携帯電話端末の修理に関して、消費者は保証対象だと思って代理店に持ち込んだが保証対象外であり、それが苦情となる事例が多数ある。専門知識を持つ第三者が間に入るにより、うまく調整できるのであれば紛争処理機関があってもいいと思う。 ○ 携帯電話端末の修理でいうと端末が壊れ代理店に持ち込むと、そこから電気通信事業者へ、そして最終的にメーカーへ渡る。消費者が直接メーカーに

	修理依頼をしようとしてもメーカーと携帯電話会社の間の特約で、できないシステムになっている。(メーカーは表にできないようだ。)消費者から見ると大変複雑なシステムになっており、専門知識を有する第三者機関が間に入ることは必要だと思う。
4. 苦情処理・相談体制の在り方	
	〔意見〕 ○ 消費生活センターに寄せられる電気通信事業者に関する相談のほとんどが特定の事業者に関するものである。国に寄せられる相談も特定の事業者に関する相談が多いのか。国に相談・苦情があった場合、国はどのような権限を持って対応できるのか不明確。 ○ 携帯電話機にトラブルが発生した場合、メーカーとキャリア間でたらい回しにされる。事業者の消費生活センター対応窓口は電話も繋がりが易く対応も改善したと考えるが、一般消費者に対する対応は悪い。 ○ 寄せられる苦情や相談はごく一部で、本当はもっとたくさんの不満や苦情がある。 ○ 通信事業者の苦情窓口がきちんと機能していないと考える。 ○ 電気通信事業者のお客センターに電話相談しても回答が帰ってこないという声が多い。このことが、新たな苦情の発生に繋がっているような気がする。 ○ インターネット事業者の中にはメールのみでしか苦情相談を受け付けないところがあり、そこにメールしても定型文章で回答があるのみできちんとした対応をしていないという印象を受ける。 〔要望〕 ○ 事業者が苦情件数、内容、処理状況を国に報告させる義務を課するべき。 ○ 違反業者には新規契約をさせない等、行政処分を科するべき。 ○ 消費者からある代理店に対する相談があった内容に関して、同様な相談がないか総合通信局に問い合わせたが、教えてもらえなかった。国に寄せられた相談内容を情報提供して欲しい。 ○ 事業者の電話対応窓口で、相談内容をプッシュ番号で選択する方法が採られているが、どれを選んだら良いのか分からないという高齢者の声がある。結果、高齢者はオペレータ案内までたどりつけない。ガイダンスではなく、人が対応して欲しい。電話機がトーン信号ではないので、繋がらないということもある。 ○ インターネットに関連する契約を解約する際に、メールでないと受け付けられない事業者がある。メールを使えない人もいるので、電話対応窓口は設けるべき。 ○ 電気通信業界は、他の業界に比べ最も相談体制が悪いと考える。業界自体も成熟してきたので、もっと体制を改善させるべき。 ○ 電気通信事業法第26条などのルールが周知されていないように感じている。電気通信事業者(代理店を含む。)の説明がおそまつ。また、電気通信事業法第27条「苦情等について適切かつ迅速に処理しなければならない」とあるが、苦情相談を受けて電気通信事業者に電話をしたら代理店へ話をしてほしいと言われ、代理店に電話すると電気通信事業者へ電話するように言われ、たらい回しにされたことがある。代理店が行ったことについてもトラブルの責任は、電気通信事業者が持つて対応するべき。 ○ 苦情解決のためのガイドラインが必要。 ○ 相談件数、内容を一般消費者にも国が情報提供する機会が必要。

	○ 消費者から電気通信事業者の対応窓口へ連絡しても、なかなか繋がらないという苦情も多い。その場合、総合通信局に電話するよう話をしてもよい。
5. 電気通信事業者の市場退出に係る利用者利便の確保・向上の在り方	
	〔意見〕 ○ サービスが終了する場合には、契約する事業者を変える必要がある場合が多いので、スムーズに移行できる期間が必要。 〔要望〕 ○ 携帯電話事業者が破綻した場合の利用者保護制度はあるのか。法制度や保護機構が必要ではないか。 ○ インターネットのサービス終了などの通知が一方的なため、それを見た契約者と見ていない契約者の差が大きい。人数が多く大変だと思うが、サービス停止の際には郵送で案内すればそれで通知したとするのではなく、年金確認のように本人に確認すべき。
6. その他検討すべき事項	
	〔意見〕 ○ 携帯フィルタリングについて、今まで自由にサイトを閲覧していた者が、わざわざ不自由になるようなフィルタリングを入れるのは困難だと考える。事業者は携帯インターネットサービス提供開始の段階でフィルタリングをつけておくなど対応すべきだった。 ○ 携帯電話で学校の登・休校日などの情報を得るようになっていたが、フィルタリングを導入したことで、これらの必要な情報にアクセスできなかった。受け手だけでなく発信する側を含めて社会全体で考えていかないといけない問題ではないか。また、必要な情報はフィルタリングにかからない仕組みにしないと、フィルタリングを導入したくてもできない。 ○ 携帯電話やパソコンが普及しているが、電磁波の問題があると考え。 ○ 携帯電話機販売時の、本人確認方法が販売店によってばらつきがある。 〔要望〕 ○ 消費者教育が必要と考える ○ アダルトサイトや架空請求などの違法・有害サイトは、強制的に閉鎖できるしくみがあれば良いと考える。 ○ 未成年者の携帯電話契約には、必ずフィルタリングをつけるよう義務化すべき。保護者はフィルタリングの必要性を理解しないまま契約している。 ○ 販売時の身元確認を更に厳しくするべき。

検討アジェンダに対する意見（四国総合通信局）

意 見	
1. 通信サービスに関する利用者利便の確保・向上のための基本的ルールの在り方	
	〔意見〕 ○ 電気通信事業者は、自由競争の関係もあると思われるが、契約者確保を最優先にするため、勧誘行為等も激しくなっており、消費者からの苦情も多い。消費者保護の観点から見れば、企業モラルは低下しているのではないか。 ○ 会員登録等を本人に無断でされたという相談が多い。 〔要望〕 ○ MNP の関係で、事業者変更は容易になったが、契約後利用者が利用可能エリア等の不満が発生した場合、元の事業者に戻ろうとしても、長期契約の関係で高額の違約金が発生、残った携帯機器代金の支払い等の関係で元の事業者には戻りにくい。例えば、1 週間程度のお試し期間等の設定や、違約金なしに解約可能といったシステムの検討が必要。 ○ マイラインサービスの契約では、料金が安くなるので契約書を送り返してくれればよいといった勧誘で契約する場合がある。実際は安くない場合もあり、書類だけの送付による契約方法に対しては対策が必要。
2. 通信料金等に関する情報提供の在り方	
	〔意見〕 ○ 通信サービスの料金体系やサービスの内容が複雑すぎるため、自治体が消費者から説明を求められてもできないのが現状である。 ○ 携帯事業者については、PHS を除くとほぼ 3 社で独占状況であり、料金体系についても、A 社が実施すれば、B 社、C 社が追随し、同じような料金体系になっている。本当の意味での競争はできていないのではないか。 ○ 電気通信サービスは、新しいものが次から次へと生まれており消費者には良いことではあるが、特に料金等競争的な分野に関しては、変更が早く、消費者がついていけず、理解不足によりトラブルが生じる。 ○ 携帯電話では、家族間無料サービスを全社で提供しているが、通話料金が多額でも無料でよいとなると、通常の料金が適正なのか疑問。 ○ 料金は複雑化、またマニュアルは厚くて消費者は読んでいない。事業者側の情報提供だけでは無理がある。 〔要望〕 ○ 電気通信サービスに関して、消費者に対し、わかりやすい料金表の作成等を総務省としても考えていただきたい。今の料金体系は複雑すぎて、消費者もあまり理解せずに契約しているケースが多い。
3. 紛争処理機能の在り方	
	〔意見〕 ○ ADR の考え方は、消費者庁設立の動きに関連する総務省としての考え方なのか。

4. 苦情処理・相談体制の在り方	
	〔意見〕 ○ 総務省は事業者を指導できる立場にあるが、地方公共団体は、事業者に対して何ら指導できる立場にないのが現状であり、実際に何もできない。 ○ 料金や契約内容が複雑化しており、相談者の聞きたいことに対して説明できなくなっている。 ○ 電気通信サービス関係の苦情は、事業者からの説明があったとか、なかったとか、言ったとか、言わなかったとかの話が多く、対応に苦慮している。 ○ 携帯電話の不具合で、1 度目の修理はしてもらえたが、2 度目は拒否された等の相談があるが、事業者が対応しないとすると、市側としては何もできない。 ○ 携帯電話の場合、契約約款の規定で、修理故障の場合消費者がメーカーに直接相談等ができない仕組みとなっている。 〔要望〕 ～提供条件の説明～ ○ 事業者は、契約をさせるためメリットだけを強調して説明、デメリットはあまり説明していない。デメリットの説明方法に対し何らかの対策が必要と思われる。金融サービス法では、メリット、デメリットの説明が必要となった。 ～窓口～ ○ 消費者庁設立との関係もあると思うが、電気通信サービスに関係する相談窓口が、消費者庁、総務省と分離されるのは、消費者にとって好ましくないとされるので、どちらかに一元化していただきたい。 ○ 地方公共団体としては、電気通信サービス関係については、話を聞いてアドバイスをしあげられる程度しかない。また、料金問題等、事業者に対する不満については、現状では、事業者に伝える程度しかできないので、今後地方公共団体として消費者に関われるような仕組みが必要と思われる。 ○ 消費者の電気通信サービスに関する相談窓口の認知度は、消費者センターで3割、総務省の窓口はもっと低いのではないかと。総務省としてもっと PR する必要があるのではないかと。
5. 電気通信事業者の市場退出に係る利用者利便の確保・向上の在り方	
	無し
6. その他検討すべき事項	
	〔意見〕 ○ 迷惑メール法はあるが、実際に摘発された事例は数件程度。これだけ迷惑メールが氾濫しているのに、排除勧告や規制がほとんどできないのでは、法律として機能していると言えないのではないかと。 ○ MNPを実施するにしても、事業者により通信方法が異なり、またSIMロックもある。例えばカーナビなど携帯電話との接続が可能であるが、事業者を変更すると使用できなくなる場合もあり、MNP が簡単にはできない。 〔要望〕 ○ 架空請求、ワンクリック詐欺等、ネット上に氾濫しているが、ほとんどの場合、電話番号を掲載し、相手に対し電話をかけさせようとしているもの。明らかに犯罪に利用されている電話番号を、事業者に対し直ちに使用を停止させることができるような措置が必要。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">○ ワンクリック詐欺等犯罪に関与していることが明らかなサイトに対しては、直ちに削除や停止措置ができるような仕組みが必要。○ 架空請求等手口が巧妙になり、電話からメール、メールから封書、封書からメール等手段が変化しているが、例えば、迷惑メール法等罰則が設けられると、メール勧誘は減り、電話勧誘が増えるだけで、件数が減ることはない。迷惑メール法で、ほとんど規制されていないとわかるとまたメール勧誘が増えるなど、いたちごっこ的なところがあり、こういった悪質手口は減ることはない。現在はメールの一斉送信の禁止により減り、電話に移ってきており、これの根本的な規制が必要。○ ブロードバンドサービスについては、全国どこでも利用できるようにと総務省が取り組んでいるが、同じ内容のサービスであっても料金は都会と過疎地では異なる。全国どこでも同じ料金でサービスが受けられるような仕組みが必要。 |
|---|

検討アジェンダに対する意見（九州総合通信局）

	意 見
1.	通信サービスに関する利用者利便の確保・向上のための基本的ルールの在り方 〔意見〕 ○ 携帯電話の使い方の教育を事業者がやっているが、メリットの説明が中心でデメリットを言わない。メリット・デメリットをわかりやすく説明するなど、国の取り組みが遅れている。 ○ 特定商取引法が適用されないため、何かあった場合の対応が事業者任せとなっている。代理店の行き過ぎたセールストークについて、事業者は責任を放棄している。事業者が責任を持って代理店を管理すべき。代理店が複数キャリアを扱っていることも問題となっている。 ○ 不当請求などの予防措置、対策などセンター等にポスターが掲示してあるが、PRの方法をもっと検討すべきではないか。このような件で、センターなどに相談に来る人は少ない。また、これらの問題を防止できる方策が必要ではないか。 ○ 携帯端末はあまりにも機能が多く、事業者がサービスを押し付けている。もっとシンプルなものでもよい。 ○ 通信事業者の常識と世間一般の常識とが乖離していると思われる。例えば、利用者に対する契約等の説明や端末の故障等への対応など、家庭電気製品と大きく異なる。 ○ 事業法は、消費者の視点に立っていない。消費者を保護する規定が無い。 ○ メーカーが想定している携帯電話端末の買い換えサイクルが短すぎると感じる。比較的高額な商品にもかかわらず、メーカーや事業者の保証体制が不十分。 〔要望〕 ～国への要望～ ○ 事業に関する届出は総務省、契約や端末については経済産業省、犯罪については警察庁だが、国民への対応窓口を一本化できないか。 ○ 総務省で作成しているQ&A集は一般利用者向け、相談員向けのQ&A集も作成して欲しい。相談員も電気通信サービスは理解することが困難。また、電気通信サービスでのトラブルについて相談連絡先一覧を作成して欲しい。誹謗中傷などは消センの業務ではないが、時々かかってくる。個別案件について、具体的に相談でき、アドバイスしてもらえるようなところが分るようなものが欲しい。 ○ 総務省が作成している消費者保護ガイドラインでは不十分。ある程度の強制力がないと事業者は対応しない。強制力のあるものにして欲しい。 ○ 国は電気通信事業者の実態把握を行っているのか。届出であっても、その後の活動を把握すべき。 ～犯罪対策～ ○ ワンクリック詐欺など、どのボタンを押してそのような表示が出たのか、途中経過がわからないことが多く、契約が成立しているのか、不当請求なのかの判断が難しい。相談者も覚えていないため、画面を保存できるような機能の提供が望ましい。 ○ 複数台の携帯電話を契約する際には、使用目的などの確認をすべき。多重債務者などがヤミ金融から融資を受ける際に、携帯電話を複数台契約されることがあり、不正利用防止法の盲点となっている。

2. 通信料金等に関する情報提供の在り方

〔意見〕

- 携帯電話の料金体系の分かり難さ、代理店の説明が不十分というのが問題。契約者の年齢層も多種多様であり、同じ説明でも理解できる人とそうでない人がいる。同じ枠組みの規制では対応できない場合が起きる。
- マイラインの営業で電話料金が安くなるという電話があったが、相談者は類似名称の事業者と思って契約していた。別会社であるという説明が必要。
- 販売店の店員はきちんと説明しているつもりでも、契約者は理解できていない。また、ショップでの重要事項の説明をどの範囲まで課すか難しい。きちんと説明すれば2～3時間かかるので、その判断が難しい。
- クレジットでの端末の契約で、解約時の一括支払い義務の説明が無い。
- 割賦販売のシステムが事業者によって異なっており、理解されていない。今までは、0円や1円で端末を手に入れていたため、割賦販売を理解できていない契約者がいる。
- 契約後に通信可能なエリア外であることが判明した場合の相談や苦情に対する対応が不十分。代理店に言っても「しばらく様子をみて欲しい」といった対応が一般的だが、実際には解決される可能性がないため、数ヶ月後に相談を持ち込まれるケースが多い。
- 事業者の勧誘部門、商品配送部門、契約部門の相互連携ができていないため、商品を送り返していても契約が有効として料金を請求してくる事業者がいる。返送された段階で調べれば、契約の意思が無いことがわかるはずである。
- 携帯電話の契約時の説明は、マニュアルに基づき行なわれているが、十分に契約者に理解されていない。また、例えば契約時にパケット契約をしない場合、本サービスの説明は行われませんが、後日契約変更した場合に、利用者に対して説明等が行われていない。

〔要望〕

～情報提供～

- 携帯電話会社や量販店で、端末やパソコンを販売する際に、違法・有害情報について啓発するなど、販売段階での情報提供が必要。
- サービスの紹介や説明は、ある程度の知識がある人には有効であるが、そういう人ばかりでないことを事業者は理解すべきである。特にこれから高齢化社会を迎える中での、説明のあり方を検討すべきである。
- インターネットなどのメリット、デメリットなど研修的な説明について、契約時の待ち時間等に説明内容のビデオを見てもらう等したらどうか。
- パケット料金は理解できない人が多い。ゲームは無料だがパケットは別料金との理解が無かった事例があり、どの年代も初心者がいるので基本からの説明が必要。ダウンロード前にパケット料金がいくらになるか表示する機能も必要。
- 各社の料金プランが複雑で、電話料金が安いのか高いか判りにくい。比較できるようなデータを提供して欲しい。またCMで判断してしまい、後でクレームとなることもある。

～提供条件の説明～

- 携帯電話の契約時に無料キャンペーンや割引期間が設定されている付加サービスについて、当該サービスの解除等は契約者本人が行うこととなっているため、無料期間終了後に急に高額な請求となるトラブルが多い。契約者に対する事前の十分な説明や、契約後の丁寧な対応が代理店も含めた事業者に求められる。
- 契約約款に対し国が関与する枠組みが必要ではないか。

	○ 光回線やADSLへの勧誘を代理店が行っている場合、その旨の表示が、実際には行われていないか、紛らわしいケースが多い。また、契約後の工事内容(ADSLの交換局内の工事等)については、もっと具体的に説明されるべき。 ○ 引っ越しや、ADSLから光に変更する際に、従前の契約が解約されず継続されたまま長期にわたって料金が徴収されていた例がある。契約を取ることばかりに傾倒せず、契約者の立場に立って契約締結以降の手続き等に対してもアドバイスすべき。 ～表示関係～ ○ ADSL の速度の表示ついて、最大値をコースの冠としていることに納得できない。実際どの程度になるかの説明を詳しく記載する必要あり。 ○ 携帯電話の料金プランが多すぎ、また内容が複雑すぎる。料金プランの説明が不十分。パンフレットが見にくい・字が小さい。利用明細についても分かりにくいので、ユーザーサイドに立ったものにすべき。 ○ 契約書の記載について、現在、生保や損保などで進められているように契約者が理解しやすいような内容や記載方法などの工夫をすべき。 ○ 契約書がわかりにくい。小さい字ばかりでわかりづらい。事業者、契約者双方が理解しやすい内容に見直して欲しい。 ～その他～ ○ 携帯事業者の代理店が林立する中で、契約内容の説明や販売後のアフターサービスに係る販売員のスキルアップを事業者は率先して行って欲しい。 ○ パケットの使用料が事前に分かるような仕組みを作って欲しい。ダウンロードして、請求書が来るまで料金が判らないのはおかしい。利用する前に料金が判らないようなサービスは他にない。
	3. 紛争処理機能の在り方
	〔意見〕 ○ 専門的なADRが必要ではないか。総務省もそれなりに対応すべきではないか。 〔要望〕 ○ ADRは柔軟な考えを持って、事業者、利用者双方の主張を良く聞いて判断できる、安く利用可能な組織を望む。 ○ ADRは、消費者と事業者の紛争処理機関として充実した体制が望まれる。 ○ 総務省はキャリアと消費者との斡旋・調停ができるようになってもらいたい。
	4. 苦情処理・相談体制の在り方
	〔意見〕 ○ 携帯電話会社は、売るという姿勢だけが前面に出ており、苦情対応の部分が取り残されている。質、体制とも不十分。 ○ パケット通信料でトラブルになった場合、どこのサイトを利用したか、どこにつながったかがわからないため、相談者が納得しない場合があるが、事業者は教えてくれない。 ○ 事業者のお客センターに電話した際に流れる、音声ガイダンス自体に拒否反応がある。特に高齢者は、どのようにして良いか判らず、途中であきらめてしまう。 ○ ある携帯事業者の相談窓口は、単なる1次受付で、その場で交渉や相談ができないため改善して欲しい。また、一次受付のレベルが低い。担当者から

電話があった際にもう一度説明しないといけない。

- 携帯端末が故障した場合、メーカー修理ができないことがある。所有権はあるのに、修理できないのはおかしい。また、メーカーに直接修理依頼等ができない。同じメーカーの携帯電話でも事業者毎に仕様が異なる等、利用する事業者によって、利用者が受けることができるアフターサービスに差異がある。
- 携帯端末の不具合に対する対応としては、ある事業者は、メーカーが端末自体の不良や故障もあり得ると言っているにもかかわらず、メーカーへの送付等の対応希望には応じない。
- 契約して一週間で端末が使用不可になったというクレームに対し、メーカーは問題無いと回答してきた。問題無い端末が使えないというようなサービス提供が許されるのか。
- 個人情報に係る相談については、消費生活センターからの相談に応じない事業者があるので、消費生活センターと事業者との間で対応について明確なルール作りが必要。
- 相談者から個人情報の提供の承諾を受けて事業者に連絡しているにもかかわらず、個人情報保護を前面に出して相手にしてくれない。
- 事業者が総務省や消センから言われて対応するようではいけない。利用者から相談があった時点で、消セン対応と同様な対応をすれば、もっと相談件数は減少し、利用者にとってもメリットとなる。

〔要望〕

～窓口対応～

- ISPの中には、消費生活センターからの相談は受けつけないところがある。総務省から連絡してもらい話をするのができたが、このような事業者には総務省からも指導して欲しい。また、消センからの連絡先番号を知らせてくれない。発信専用の電話でかけてくる。消費者契約法から教えないといけないくらいレベルが低い。
- 相談窓口で対応する社員のスキルの差によって、相談者への対応に差異が生じることが無いように、社員に対する教育を充実すべき。
- ある携帯事業者の場合、消センが携帯事業者と利用者の間に入って相談内容を解決しようしていると、個人情報を理由に直接利用者と交渉（説き伏せる？）を行うケースがある。消センとしては、個人情報の提供も含め、利用者の代理として対応しているので、事業者からの対応もセンターを経由したものとして欲しい。
- 事業者の窓口で数度にわたって対応を依頼する場合、担当者が設定されず、その都度経緯等を一から説明しなければならない。対応者を決めていただくよう依頼するが、対応してもらえない。

～情報の提供・共有～

- クレームの多い携帯端末の情報を国や消センへ情報提供させる制度が必要。
- 相談内容と結果を公表する仕組みを作ること。
- 相談業務コールセンターの呼損率を事業者に報告を求め、つながらないような悪い事業者に改善を求めるべき。また、メールでしか受け付けられない事業者には、電話等の窓口開設を指導してもらいたい。
- 総務省・消セン・事業者との懇談の場や情報交換を密にすることにより、事業者に適切な指導や要請が行えるため、そのような体制を作って欲しい。また、総務省に依頼した相談について、その後の結果について情報提供を願いたい。今後、相談を受ける場合の参考としたい。情報共有の体制整備を望む。

	○ 消費生活センター対応状況等が総務省の関係部署に提供される等、省庁間や関係機関相互に情報共有が行える体制づくりが求められる。 ○ 特定キャリアの特定機種故障相談が多いにもかかわらず、端末の事故・故障情報が無い。どこかに集約され公表される仕組みが必要。リコール制度の類似の制度が必要。再現性がある故障は国から事業者へ報告を求める等の制度創設を。 ○ キャリアごとに苦情の内容処理等を公表すべき。自由競争であれば弊害が出た場合、ペナルティがあってしかるべき。 ～窓口～ ○ 通信の分野での国民の立場に立った専門性を有する相談窓口の設置が望まれる。携帯電話事業者の横断的な相談窓口ができないか。 ○ 相談の案件によっては、代理店任せになることもあり、事業者として対応してない。また、代理店、地域統括、お客様センターとたらいまわしになるが、窓口の一元化が必要。 ○ サポート体制として、複数の業態がある事業者の場合、窓口を一本化するのではなく、専門窓口で受けることにより、対応の向上が期待される。また、迅速な対応が必要。 ～その他～ ○ 国の相談受付は現行法令に基づく対応のため、法律の対象でない事案への対応はされていないのが実態。端末不具合事案について水濡れを理由に事業者が対応しないことなどに対処するため、事業者を指導できるような規制を法律に加えるべき。 ○ 一般の人は総務省や消センへの相談は敷居が高いので、相談しやすいよう努力を。
5. 電気通信事業者の市場退出に係る利用者利便の確保・向上の在り方	
	〔意見〕 ○ 届出通信事業者での顧客対応など質が悪すぎる。事業をやめる場合など、夜逃げ状態となることが多く消費者への対応が悪い。 〔要望〕 ○ ユーザー保護の観点から何らかの規制強化をすべきではないか。
6. その他検討すべき事項	
	〔意見〕 ○ フィルタリングのあり方については、経済界が主導している気がする。もっと、青少年保護の観点から論議すべき。 ○ 出会い系サイトやSNS等、未成年者が犯罪に巻き込まれることが懸念されるサービスへの対応を強化すべき。未成年を取り巻く環境がこれほど劣悪なのは日本ぐらい。 ○ ゲームサイトで武器(アイテム)等購入する際にクレジットを使用しており、問題ではないか。ネット上のサイトは悪いものが大部分。闇金融と同様名前を変えサイトを複数保有しているが、事前チェックできないのか。また、ネット上のトラブルは悪い結果が多い。 ○ SMSを利用した不当請求に関する相談が多発しているが、ある事業者の対策は不十分。

〔要望〕

- 教育現場での情報通信に関する啓発活動をもっと行って欲しい。保護者に対する啓発も含めた対応が必要である。
- 他の分野でも今回と同様の場を持ってもらいたい。行政との意見交換を行えることは非常に有意義、総務省だけではなく他の省庁もやって欲しい。
- 1つのサイトでメールの送信同意をすると、他のサイトから迷惑メールが来るようになるサイトがある。1つ1つ同意を取るよう指導願いたい。
- 未成年者が契約を行う場合、親権者の承諾書を偽造して契約することがあり、あとで問題となる。事業者によって親権者に連絡するところと、そのまま契約するところとある。事業者間での対応について歩調を合わせてもらいたい。
- 有害情報について、シミュレーションで体験できる教材を作って欲しい。ある程度の訓練をしていないと、突然、架空請求等の画面に接した場合、適切な対応ができない。
- SMSを利用した架空請求が多くなっており、SMSの利用についても、利用の有無を選択できるようにして欲しい。
- 早くSIMロックをはずして、携帯を自由に選択できるシステムにして欲しい。
- 相談員向けの勉強会を企画して欲しい。相談員も入れ替わりが多く、電気通信サービスも新たなものが次から次へ出てくるため、相談に対応できる情報を入手したい。
- 市町村の苦情相談担当を対象とした情報通信に関する講習等を行って欲しい。
- フィルタリングを、正確に理解している保護者が少ない。契約時に啓発する必要がある。
- 迷惑メールが規制され一時期より減ったが、最近は出し方が巧妙(友人を騙る等)になっているので、更なる規制が必要。

検討アジェンダに対する意見（沖縄総合通信事務所）

意 見	
1. 通信サービスに関する利用者利便の確保・向上のための基本的ルール の在り方	
	無し
2. 通信料金等に関する情報提供の在り方	
	〔意見〕 ○ 携帯電話の料金が 高い。生活費に占める割合も大きく、どうにかならないか。 ○ 子供が利用した事による携帯電話の料金の高額請求事例が多い。かなりの額であるが、いい対策方法がないか。 〔要望〕 ○ 料金体系が複雑で、非常に分かりづらい。もっとシンプルにすべき。 ○ 事業者（代理店を含む）は、良いことばかりを言う。そうでない事もきちんと伝えるべき。 ○ 割賦により携帯端末を購入したが、解約の際に残債の一括払いを請求された。そういった事もきちんと説明すべき。 ○ 携帯端末を変更した場合に、使えない機能もある。その説明もきちんとすべき。 ○ 利用者と直接に接する代理店・販売員の対応は非常に重要。販売員の資質の向上が必要。 ○ 利用者のニーズを適確に聞き取り、適切な料金体系を策定できる「料金プランナー」の育成が必要。
3. 紛争処理機能の在り方	
	〔要望〕 ○ 電気通信紛争処理委員会は事業者間の紛争処理だが、利用者との間でも何かできないか。
4. 苦情処理・相談体制の在り方	
	〔意見〕 ○ 契約は簡単に行えるのに、解約がしづらい。 ○ 音声ガイダンスによる対応は、「適切かつ迅速」な対応とは言えないのではないか。 〔要望〕 ○ 電話の音声ガイダンスによる対応を行っている事業者もいるが、なかなか繋がらずに苦情がくるケースが多い。また、高齢者には音声ガイダンスによる対応では不十分ではないか。オペレーターによる対応をきちんと規定すべき。 ○ ネットのみによる対応を行っている事業者もいるが、それだけでは不十分である。電話窓口を設置し、オペレーターによる対応を行うことが必要。 ○ 市町村の担当者向けの事業者と直接やりとりをする対応窓口がほしい。
5. 電気通信事業者の市場退出に係る利用者利便の確保・向上の在り方	
	無し
6. その他検討すべき事項	
	無し

検討アジェンダに対する意見（（社）全国消費生活相談員協会）

	意 見
1. 通信サービスに関する利用者利便の確保・向上のための基本的ルールの在り方	〔意見〕 ○ 安全性の確保という視点がない（ワンクリック詐欺対策やフィルタリングなど）。 ○ 携帯電話について、エリア外で使えないため解約したいという苦情が多い。 ○ 2年契約について、中途解約に手数料がかかることへの苦情が多い。 ○ 端末の割賦販売の仕組みが分りにくい（特に割引について）。 ○ CATV 事業者から TV とインターネットをセットで契約した場合、消費者保護の規定の適用を通信と放送に区別出来るのか（放送関係の法律との整合性はどのように確保するのか）。 〔要望〕 ○ 景品表示法には民事効の規定がない。事業法において提供条件について間違っただけの広告表示があり、その広告を信じて契約をした場合は、それを理由として解約が出来るようにしてほしい。また、国が広告表示の改善を指導が出来るようにすべき。 ○ 携帯電話が自宅で利用できない場合については解約を認めてほしい。
2. 通信料金等に関する情報提供の在り方	〔意見〕 ～情報提供～ ○ 料金体系やサービスの内容が複雑すぎる。 ○ 提供条件の説明については、相手の理解度に応じた説明を行なうようガイドラインで規定されているが、その判断を代理店にさせるのは難しいのではないかな。 ○ 商品を選択するにも、そもそも必要な情報が提供されていない。 ○ 似た内容のサービス、プランでも事業者毎に名称が異なるのは分りにくい、また、「学割」について、各社で提供条件が異なる。 ～勧誘～ ○ 電話による勧誘では「安くなることだけを主張する」ものが多い。 ○ 電話勧誘後、書類が送付され、そのまま放置していたが、契約が締結されていた。 ～その他～ ○ ADSL を申込み、併せて ISP 契約をした場合に、回線の都合で ADSL が開通しなかった場合でも、ISP 契約は成立し、料金を請求されることがある。 ○ 学割で定額制に入るには端末を 3G に変更する必要があるが、聞かないと教えて貰えなかった。 ○ 代理店で契約しても、解約の手続きは事業者を経る必要がある。

	○ 携帯電話の訪問販売については、その場では番号が付与出来ないため、後で端末が送付されてくるが、送付された時点ではクーリングオフが使えない。 ○ GPS サービスについて、車内では使用できないことの記述がパンフレットに無い。取説には記載があったが、購入しないと知ることが出来ない。 ○ 定額料金の導入が進んだ一方で従量制の料金も残っているが、この価格設定は適正なのか疑問がある(従量制の場合、高額になりやすいが、定額に入っていれば、請求額は一定であることから、従量制の単価はもっと安くできるのではないか)。 ○ ある事業者が月々の利用料金が少ない場合、事務手数料を請求することに一方的に変更したが、月々の利用料金より事務手数料のほうが高くなる場合もあり問題ではないか。 〔要望〕 ○ 保険業界では、不払い問題の発生以降、パンフレット等において分かりやすい説明の取組が進んだ。通信業界でも同様に一目見て分かる絵表示を用いて説明することが望ましい。 ○ 電話勧誘で契約した場合に、どの事業者とどんなサービスを契約したのか分からない場合があり、書面交付は必須とすべき。 ○ 電話勧誘で、電話に出た高齢者や子どもが契約を締結してしまう場合がある(書面交付義務を法律で規定すべき)。 ○ 割引の適用期間については、紙一枚渡されるだけ。重要な事項であり書面交付を必須とすべき。 ○ 外国人に対する説明が不十分ためトラブルが発生している。現在では一部の販売店でしか外国語の説明書を用意するなどの対応が取られていない。事業者にはもっと力を入れて欲しい。 ○ 販売店において、知識不足の販売員による説明不足で契約した場合でも解約ができないのは問題。
3. 紛争処理機能の在り方	
	〔要望〕 ○ 端末の不具合について事業者はメーカーの回答を伝えるだけであり、ADR にメーカーも入ることが必要。また現在、直接メーカーに連絡をしても事業者を介してと言われ直接話しが出来ないのは問題。 ○ ADRには、キャリア、メーカー、販売店も巻き込むべき。
4. 苦情処理・相談体制の在り方	
	〔意見〕 ○ 事業者において法第 27 条に規定する「苦情の適切・迅速な処理」がなされていない。 ○ 事業者の相談窓口の電話が繋がらないとの苦情がある。 ○ 事業者の消費者対応が不十分。 ○ 事業者内で苦情情報の共有化が図られているか疑問(特に端末の不具合事案について、ネットでは多数報告されているにもかかわらず、事業者や販売店に同種の不具合の発生状況を聞いても発生していないとの回答がある)。 ○ 事業者等の相談窓口で、相談内容をプッシュ番号で選択する方法が採られているが、どの番号を選んだらいいのか分からないという高齢者の声もある。 ○ 相談窓口の一元化は実効性のある形にすることが必要。 ○ 今後、外国製の端末が増えた場合も見据えた検討が必要ではないか。

	〔要望〕 ～体制～ ○ 子どものインターネット利用による危険性は以前から一部では指摘されてきた問題。新しいサービスが登場した時点で何らかの対応ができる体制・仕組みが必要。 ○ 事後規制による競争ルールを基本とするというのであれば、トラブルが発生したら直ぐに解決できるような体制を築くべき。 ○ 総務省(本省および総通局)から、都の消費生活センターに回されてくる事案がある。あっせんを希望する事案であれば、回してくるのは構わないが、事前に引継ぎ(情報提供)をして貰えれば、効率的に対応出来る。 ○ (事業者や総務省の)相談窓口では、通信・放送両方の苦情を一元的に受け付けるべき。 ○ 事業者への苦情について、その事実を国が公表し透明性の確保を図るべき。 ～相談員への研修等～ ○ 相談員への研修が重要(生保業界では(財)生命保険文化センターが相談員向けのマニュアルを作成し配布している)。 ○ ワンセグやお財布ケータイなど新サービスが次々に登場しており、苦情を聞く際にも聞くポイントや基本的なトラブルシューティングを知っていれば対応が容易になる。 ○ マニュアルは冊子ではなく、バインダー方式がいい。また、冊子を配っただけで、情報提供したと言われるのは困る。 ～端末関連～ ○ 携帯の不具合において、メーカーにより対応が異なる。基盤の腐食事案については、あるメーカーは一律利用者側の問題と整理する一方、水の進入経路(痕跡)が分らない限りメーカー側の責任とする社もある。総務省として見解を示して欲しい。 ○ 端末購入3ヶ月目に不具合が発生したが、解決までに時間がかかり、またその結果についても納得できない。問題点は、事業者を通さず直接メーカーに原因を聞くことが出来ないこと。NITE(独立行政法人・製品評価技術基盤機構)にも相談したが、所管外であり、また、端末を分解すると、その時点で保証も受けられなくなるため、自主的な原因解明も出来ない。最終的に事業者からは、利用の仕方の問題との回答であったが、周囲でも同種の不具合が発生しており納得出来ない。総務省にも相談したが、担当では無いと言われ、このような事案については相談する場所がない。 ○ 端末の不具合について事業者内において情報共有が必要。修理に出しても原因は分らない、同種の事案が起きているのか聞いても答えないというのが実態。情報を蓄積して公表することが、消費者との信頼関係の醸成に繋がる。
5.	電気通信事業者の市場退出に係る利用者利便の確保・向上の在り方
	〔意見〕 ○ 合併や事業の承継等により、サービスの名称や提供条件まで変更されてしまう場合がある。 〔要望〕 ○ 合併や事業の承継等により、事業者の名称が変更になり、知らない事業者から請求書が来たという相談がある。請求書の請求者名に、契約した当時の会社の名称を併記するなどの対応が取れないか。

6. その他検討すべき事項

〔意見〕

- 契約にいろいろな条件が付いており、結果として選択が限られる状況が発生。
- 自殺サイトの閉鎖等は出来ないのか。
- 高額請求事案については、事業者との交渉の結果、支払わなくても済む場合があるが、解決まで事業者内でたらい回しにされた。
- ある携帯事業者の代理店において、事業者からの指示でオプション加入を契約の条件にしており、実質的には消費者の選択の自由が阻害されている。

〔要望〕

- インターネットの利用による怖さ(ワンクリック詐欺、個人情報などをネットへアップすることによるリスクなど)を授業で教える必要がある。
 - 消費者への教育が必要。現在消費者は高額な請求であっても使用した場合などでは消費者が我慢して支払を強いられている面がある。カリキュラムに「契約」の項目を入れるべき。
 - 車の運転と同様、携帯電話を利用するには、教習や免許を必要とすべきではないか。携帯電話を自由に子どもに持たせていいのか。
 - 子どもが携帯で勝手に楽曲をDLして高額な請求となることがある。家庭内における利用方法などの教育も必要。
 - 電話とメールだけ利用できればいいという人であっても、契約するとウェブ接続も出来てしまい、ワンクリック詐欺に遭うなどしている。必要なサービスしか使えないようにすることは出来ないのか。
 - ウェブ接続でもニュースと天気予報以外は見られないフィルタリングの提供も必要。
- (その他:意見募集について)
- アジェンダという言葉自体が分りにくい。
 - パブコメと言われても、どんな意見をだしたらいいのか分らない。
 - マルチステークホルダー:意味が分らない。