

# 電気通信サービス利用者懇談会における検討アジェンダ に寄せられた意見について

注)【】は、意見募集手続きで提出された意見。

08年6月

( ) は、グループインタビューにおいて出された意見。

## 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

- ① 市場メカニズムの活用及び事後規制に力点を置く競争ルールを前提として、利用者利便の確保・向上を図るための基本的ルールとして、どのような事項を盛り込むことが適当と考えられるか。

### 基本的な在り方

- 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）。（全相協）
- ワンクリック詐欺の相談がたくさん寄せられている。アダルトサイトや出会い系サイトのトラブルの他にも「学校裏サイト」「プロフ」「掲示板」によるいじめ、ドラッグや自殺サイトなど深刻な問題が発生。まずは安全・安心なインターネットの環境整備の検討とトラブルが起きた時にすぐに対策がとれる制度づくりの検討が必要。【全国消費生活相談員協会 IT 研究会】
- 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ほしい。（関東）
- 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。（関東）
- 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。（東北）
- 通信事業者が通信サービスと放送サービスの両方を提供している現状で、放送関係の法律との整合性はどのように確保するのか。（全相協）
- 基本ルールとしては、「サービスの継続的かつ安定的な供給がおこなわれるかどうか」を基準に加えるべきです。通信サービスに関する「BCP（Business Continuity Plan）」という考え方に留意すべき。【個人】

### 民事ルール等の導入

- 事後規制に力点を置く競争ルールが前提となっている、勧誘方法（訪問販売、電話勧誘販売）により、クーリング・オフ等の民事ルールや書面交付義務を設ける必要。【かわさきコンシューマーネット】
- 訪問販売については、特商法と同様の規制を導入してほしい。（東海）
- 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。（東海）
- 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。（信越）

### 規制の強化：事前規制等の導入

- 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必要。（中国）
- 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。（中国）
- 現行制度は問題が起こってから事後処理が主体となっている。予防的な制度も必要。（中国）
- 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。（東海）（近畿）

- 事業法は、固定電話が主流の時代にできたものであり、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。 (東北)
- 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 (中国)
- 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。 (東北)

#### 契約時：提供条件の分かりやすい説明

- どのような内容の契約をするか、よく説明を受け理解した上で、自由に選択ができるようにする。また解約の場合の条件を明確にし、解約料請求等でいざ知らず解約を制限しないこと。  
現在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、説明義務や消費者窓口対応を義務付けるべき。 【個人】(関東)
- 学生が携帯を使用して高額請求となったという相談がよくある。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。(信越)(近畿)
- 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。(東海)
- 利用者の予想を超える高額請求の防止  
定額料金制でない場合については、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。定額プランがある場合には、利用額が定額プランの料金を超えた時点で定額プランの自動適用。 【個人】(関東)(北陸)
- 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。(信越)
- 代理店なのか直営店なのかわからない表示がある。代理店であるとの表示を行うべき。(信越)

#### 契約後のトラブルへの対応

- 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。(関東)(中国)
- 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。(関東)
- 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だけでは十分でない。高齢者も含め十分に周知が行き渡るよう配慮した方法が必要。(中国)

#### 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。(九州)
  - 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。(九州)
  - 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、国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らべきだ。(北海道)
  - 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。(九州)
  - 電気通信サービスに係るトラブルの防御方法について、国が分りやすく消費者に分りやすく情報提供してもらいたい。(東北)
- ② 電気通信サービスの特性を踏まえて、消費者保護のための一般法制と電気通信事業法の相互の補完関係はどうあるべきか。

## 民事ルール等

- 直収型固定電話サービスやブロードバンド契約においては、過去にトラブルが多かったことを踏まえ、クーリング・オフができるように。【中部県民生活センター】
- 電気通信市場の場合は業界ガイドラインが制定、直ちに事業法にて補完をはかるのではなく先ずはガイドライン間で補完をはかるべき。また他業界で適用している消費者保護規制の導入には慎重に検討すべき（例：金融商品販売法の適合性原則など）【フュージョン・コミュニケーションズ】
- 電気通信事業法は、事業者を規制する法律で、消費者トラブルが起きたときに消費者を救済する法律ではない。やはり通信にも民事効のついた法律が必要。業法の中での対応が難しいのであれば、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。  
契約時・解約時にも書面交付義務を課すなども含めて法律の検討をお願いしたい。  
また、高齢者に必要のない通信サービスの契約を勧めるのは、問題だと考える。適合性の原則も含めて検討していただきたい。【全国消費生活相談員協会IT研究会】（関東）（中国）
- 特商法の適用除外の通達を廃止し、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るべき。  
電気通信事業に関しても、割販法の適用がされるべき。  
高齢者の相談が多いことから、不招請勧誘の禁止、適合性の原則などを電気通信事業法の中に盛り込んで欲しい。守られない場合、契約を無効にするなど民事効があるべき。【個人】
- 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、それを理由に解約が出来るようにして欲しい。また、国が広告表示の改善を指導出来るようにすべき。（全相協）
- 特商法の適用除外の通達を廃止し、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・オフなどの義務付け。【個人】
- 電気通信事業に関しても、割販法の適用がされるべき。【個人】（関東）
- 高齢者の相談が多いことから、不招請勧誘の禁止、適合性の原則などを電気通信事業法の中に盛り込んで欲しい。守られない場合、契約を無効にするなど民事効があるべき。【個人】
- 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。（関東）

## 勧誘規制

- 十分に理解しないで契約してしまったという相談がある。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勧誘を断っても止めない事業者がある。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。（中国）
- 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。（近畿）

## 消費者団体等との連携・情報の共有

- 電気通信サービスは、コンテンツプロバイダやベンダ等も含め、総合的な法規制や事業者指導ができるような制度が必要。そのためには、電気通信サービスと密接不可分な周辺の契約も含め、どのようなトラブルや問題点があるのかを、地方の消費者行政や、消費者団体等と連携を図りながら、実態を確認する必要。  
また、今後従来は想定されなかったトラブルが発生する可能性もあることから、国は情報提供の在り方の検討を含め、消費者の一番身近な相談窓口である消費生活センターと、継続的な情報交換をし、電気通信事業者と周辺も含む包括的なトラブル事例の把握や問題点の把握に努めることを要望。【かわさきコンシューマーネット】

- 地方公共団体や民間団体からの相談を吸い上げ、行政指導などに生かして欲しい。消費者への販売方法や消費者に一方的に不利な契約条項などに関しても事業者の指導を行ってほしい。

消費者への情報提供として、通信用機器の故障率や、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、通信機器は精密機械であり壊れやすいものだという認識が薄く、どのような故障が多いのかなどの認知も他の家電製品に比べて低い。故障率や故障箇所など、実態の統計を取り公表して欲しい。 【個人】

#### 消費者法制の制定

- 現行の電気通信事業法は典型的な「業法」と考える。消費者保護のために消費者契約法などは存在するが、これらだけでは消費者契約、消費者保護の点からはカバーはできない。一般法制と電気通信事業法の補完の仕組みだけでは不十分である。電気通信事業における消費者法制が必要。

【個人】

- 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。 (九州)

- ③ 電気通信サービスに関する利用者利便の確保・向上のための制度として、国が果たすべき基本的役割をどう考えるか。これに関連して、地方公共団体や民間団体との連携の在り方はどうあるべきか。

#### 国の果たす役割

- 携帯電話の故障率などの公表。消費者が携帯電話は精密機械であり壊れやすいものだという認識が薄く、どのような故障が多いのかなどの認知も他の家電製品に比べて低い。また初期不良率も他の家電製品に比べて多いように思われる。故障率や故障箇所など、実態の統計を取り公表すべき。また、携帯電話で電波状況が良好な状態において、つながらないパーセンテージについても実態の統計を取り公表すべき。 【個人】

- 電気通信事業法には契約締結に際しての説明義務や苦情処理について規定があるが、消費生活センターには、説明されていない、苦情を言っても対応されない等の苦情が入る。これらの情報をもとに国には、事業者対応をお願いしたい。 【全国消費生活相談員協会IT研究会】 (関東)

- 携帯電話は現在シムロックがかけられ、高額な携帯電話機を購入しても他社で使用できない。自由な選択ができることが必要。また、通信は専門的な知識が必要な分野です。通信サービスの販売員・相談窓口について、電気通信事業法の説明義務も含めた資格制度や研修の検討も考えていただきたい。 【全国消費生活相談員協会IT研究会】

- 本省も含めて総合通信局の対応は消費者の方を向いていない。 (北海道)

- 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。総務省は法律を持っている訳であるから指導、監督責任を発揮してほしい。 (北海道)

- 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。 (関東)

#### 連携の在り方

- 消費者センターへの情報提供。通信分野の法律や政令の改正や、通達が出た場合、逐条解説が発行された場合など、消費者センターに情報提供されるような体制が必要。また相談員に対しての解説の機会もあると良い。 【個人】 (東北)

- 地方公共団体や民間団体からの相談を吸い上げ、行政指導などに生かして欲しい。消費者への販売方法や消費者に一方的に不利な契約条項などに関しても事業者の指導を行ってほしい。 【個人】

- 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。 (東北)

- 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。個別案件について、具体的に相談できるところがほしい。(九州)

- 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からないこともあり、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。 (関東)
- 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。 (九州)

#### 事業者への要望

- 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。 (九州)

#### 紛争解決機関の設置

- ADR機関の設置 【個人】
- 相談事案について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場合がある。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必要。 (近畿)

- ④ その他、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内実を在り方を検討する際に留意すべき事項は何か。

#### 民事ルール等

- 消費者にもわかりやすいサービス、わかりやすい表示・説明、また、販売員の知識、販売スキルの向上を求めるとともに、訪問販売と同レベルの書面交付、クーリング・オフ等の規制が必要ではないか。  
特にCATVにおいては公共性の高い事業であり、同一地域内で業者の選択も出来ないため、販売方法にもモラルが求められるが、特定商取引法の指定商品のようなごく一般的な商品では問題とされている、販売目的を隠した販売方法が横行しており、何らかの規制が求められる。【調布市】
- 苦情については、販売業者側の勧誘時の説明不足に起因すると思われるため、販売業者には自社の側だけに立った都合のよいと思われることだけを説明するのではなく、消費者が誤解したり戸惑う事のないような、消費者の側にあった丁寧な説明をするよう勧誘の際には注意を払うことが重要。  
また、通信分野はクーリング・オフの対象外だが、消費者の中には電気通信サービスのしくみを理解できていない方がまだまだ多いため、契約時の書面交付義務及びクーリング・オフの適用を可能とする法整備も必要。 【米子市消費生活相談室】

#### 提供条件の説明

- 携帯電話のインターネット接続により高額な料金の発生トラブルが多い。携帯電話をモデム代わりに使用して、PCからインターネット接続をすると、この接続が定額サービスの適用外であるために高額な料金請求が発生するというトラブルがある。また、直営店の販売員からの説明がなかった、PC接続について販売員が勘違いをして定額サービスが適用になるという説明をし、高額請求となった事例がある。このほかにも店頭での説明が不十分であったために生じる料金のトラブルは多い。複雑な商品を消費者側が理解するのが難しく、また、店頭での説明も不十分である状況において、さらにカタログの表示も非常にわかりにくく文字も小さい。  
また、注意事項も添付された、契約内容全体がわかる書面というものも交付されていない。  
以上のような現状により、冒頭に述べたような、何らかの規制が必要ではないか。 【調布市】
- 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、国の取組が遅れている。 (九州)
- 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。 (九州)
- 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。 (九州)

- 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。 (中国)
- 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。 (近畿)
- 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。また、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。 (近畿)
- 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カードなど) (東海)
- 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。 (東海)
- 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)。 (全相協)
- 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。あと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、エリア内かどうかわかると確認の上で調べて売らなければならないか、売り方に問題がある。 (近畿)
- 電気通信サービスは、専門的でサービスの内容や料金体系も含め、消費者にとって理解し難い契約。勧誘に際し、適合性原則規定が必要。  
勧誘時の説明義務と共に、そもそも、サービスが適合しない消費者に勧誘してはならないという、適合性の原則違反を禁止する勧誘行為の規定も必要。 【かわさきコンシューマーネット】

#### 解約手続等

- 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契約するとき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の双方に連絡したり、書面提出を要したりするなど手続が複雑な場合がある。解約の手続を簡便にして欲しい。 【個人】
- 消費者の解約を制限する期間(解約する場合は高額な解約料がかかる期間)を設けないようにしてほしい。 【個人】
- 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な違約金が発生、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。 (四国)
- 携帯電話について、自宅がエリア外で使用出来ないため解約したいという苦情が多い。解約を認めてほしい。 (全相協)

#### サービスの提供条件等

- サービスに無料期間を設ける場合の、利用者保護が必要。現在、無料期間終了後、自動的に有料サービス開始になるものばかりであり、無料期間の申し込みの際に、その後の有料のためのクレジット番号の申請や引き落とし口座の手続が必要、または別契約の為に登録しているクレジットカードによる引き落としとなっている。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るべきであり、その際にクレジット番号の申請や引き落とし口座の手続をするべき。 【個人】(関東)(九州)
- 必要なサービスのみ利用できる仕組みが必要。携帯電話機で、メールのみの利用、天気予報やニュースなどのみの利用など、利用者が必要としているサービスのみを契約できるようにして欲しい。メールのみを利用したいと思って契約すると、WEBも利用できてしまうことは、企業の販売方法の自由を超えて、利用者のリスクが大きいと思う。 【個人】
- 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、使わない機能も沢山

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。 (中国)

- 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。 (近畿) (九州)
- 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。 (中国)
- 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。 (近畿)

#### 高額請求への対応

- 利用者の予想を超える高額請求の防止策と与信管理の厳格化。クレジットカードや商品購入の際の個品割賦であれば、年齢や年収等トータルに考慮して購入可能額が決まるが、審査すらしに100万円以上の与信枠を与えることが問題。学生がクレジットカードを持った場合、当初の限度額は10万円程度が多い。このような金額を参考に与信枠が決定されることが望ましい。定額料金制でない分野については、契約の際本人による利用上限額の設定の義務化、利用上限を超えた場合の連絡方法や利用停止措置の義務化、定額プランがある場合には、定額プランの料金を超えた時点で定額プランの自動適用をすべき。 【個人】 (関東)

#### 苦情対応

- 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。受付窓口と、サービス提供後の問合せ先や苦情申し出先が、どちらか1社に決まっても、それぞれ別会社で受けていても、問題は生じている。縦割りにするのではなく、幅を持たせた柔軟な体制が必要。【個人】
- 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。 (近畿) (中国)
- 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。 (近畿)
- 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、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。また、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。 (東海)
- 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。 (中国)

#### 情報提供の充実

- 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。 (信越)
- 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。 (関東)
- 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。 (東海)
- 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。 (中国)
- 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。 (北陸)

## 安全・安心な利用環境

- オンライン上の契約において、
  - ・本人の意思に反して、同時登録された契約は、無条件に解約できるようにして欲しい。
  - ・契約成立時期(条件)を明らかにして欲しい。
  - ・電子契約法に違反した業者に罰則を設けて欲しい。
- 出会い系サイトの利用料の決済について
  - ・代金を請求している「日本のカード会社」と「決済代行会社」に対して立替契約と同様に加盟店審査や加盟店管理を求める必要がある。
- インターネットのサイトの閲覧に関して。
  - ・携帯電話を契約した時点では各社の公式サイトしか見られない様にしておき、アダルトサイト、出会い系など有害なものを利用したい人は、改めて何らかの手続きをとって初めて観られるようになるという仕組みが必要だと思う、又、小、中学生の利用者に関しては電話機能のみ利用の為の制限が必要と思う。 【青森県消費者協会】
- 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ある。また、出会い系サイトによる被害や「学校裏サイト」「プロフ」等によるいじめなどが発生。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ほしい。 (関東)
- 名古屋市消費生活センターへの相談のうち、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。 (東海)
- 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。 (東海)
- 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。 (東海)
- 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。 (東海)
- 出会い系サイトの事業者、学校裏サイト等へのチェック機能を強化すべき。 (信越) (北陸)
- 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。 (信越)
- ワンクリック詐欺等への対応等の安全に対する視点が後手後手に回っているのが現状。 (信越)
- 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。 (北海道)
- 不当な事業者対策はどこまで進んでいるのか。 (北海道)
- 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。 (北海道)
- 有害サイトに関する方針はあるのか。 (北海道)
- ショートメールを悪用した架空請求詐欺が多く問題である。 (東北)
- 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。 (九州)
- 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。 (中国)
- 会員登録等を本人に無断でされたという相談が多い。 (四国)
- 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。 (近畿)
- 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。 (信越)
- 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。 (信越)

- 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。 (信越)

#### 契約・勧誘

- 電気通信サービスは、特に高齢者にとって、わかりにくい。子の了解を必要とするなどの配慮が必要。 (中国)
- 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。(中国)
- 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。 (九州)
- 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。 (四国)
- 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。(東海)
- 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。(東海)
- 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。(東海)
- 事業者は、自由競争の関係もあり、契約者確保を最優先にするため、勧誘行為等も激しく苦情も多い。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。(四国)
- 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。(東北)
- 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。(信越)
- 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。(信越)

#### その他

- 特定の電気通信事業者ではあるが、個人情報が出ていられ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。(中国)
- 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して代理店に申込みをした際、戸籍謄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、検討されたい。(中国)
- 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。(東海)
- お年寄りには固定電話と言えば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。(信越)

## 2. 通信料金等に関する情報提供の在り方

- ① 通信料金等に関する情報提供をより円滑に行うために、国、地方公共団体、民間団体、電気通信事業者、契約代理店などがどのような施策を講じることが利用者にとって望ましいと考えられるか。

#### 提供条件の分かりやすい説明

- 消費者が一目でわかり、他社とも比較検討できる料金体系と料金表が必要と考える。サービスの名称や料金プラン名が各社により違い、比較しにくいことも問題。また、通信サービスの勧誘を電気通信事業者の代理店が行っている場合消費者は代理店とは知らずに契約し、苦情を電気通信事業者に伝えても解決せず相談するケースがある。代理店のトラブルや情報提供についても電気通信事業者の責任と考えられ、対応が望まれる。【全国消費生活相談員協会IT研究会】(関東)
- 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。 (北海道) (近畿) (九州)

- 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。 (中国)
- 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。 (近畿)
- 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。 (近畿)
- 外国人に対する説明が不十分なためトラブルが発生。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。 (全相協)
- 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。 (九州)
- 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。 (東海) (九州)
- 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。 (九州)
- 海外では携帯電話を使用しないとした場合でも、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。 (関東)
- 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。 (北海道)
- 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と。 (全相協)
- 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。 (信越) (東海) (中国) (九州)
- 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。 (東海) (九州)
- 契約内容や料金プランの説明書類の書面交付が必要。交付されている書面は、携帯電話の場合、料金プラン・保証プラン・パケット定額プランが、それぞれの事業者の料金体系による名称でわかりにくく、書面とパンフレット等をつき合わせて見る必要がある。渡された書面のみでその人の契約内容がわかるような書面が渡されるべきであり、契約していないオプション (保証サービスやパケット定額プラン) についても、契約していないことにより問題が生じる心配がある場合は注意喚起書面が渡されるべき。 【個人】 (関東)
- 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ケースが多い。携帯電話会社の家電量販店や販売店への指導強化を望む。(東北)
- クレジットでの端末の契約で、解約時の一括支払い義務や制度の説明が無い。 (九州) (沖縄)
- 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。(北海道)
- 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と。 (北陸)
- 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。 (全相協)
- 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。 (東北)
- 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。 (信越)

- 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。 (東北)
- 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。 (関東)
- 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。 (中国)
- 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。 (四国)

#### 高額請求対応

- 利用者の予想を超える高額請求の防止措置として、携帯電話料金の高額化に関しては、定額料金制でない場合については、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。定額プランがある場合には、利用額が定額プランの料金を超えた時点で定額プランの自動適用をすべき。 【個人】
- 端末による料金確認ができるようにすべき。現在も携帯電話機による料金の確認ができるキャリアもあるが、できないキャリアもあり、料金の確認を頻繁に手軽にできることが望ましい。 【個人】 (関東)
- 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。 (北海道)
- 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、販売店での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、そのような手続をしなくても利用できる携帯電話会社もある。 (東北)
- 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。 (東北)
- 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。 (関東)
- 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。 (沖縄)
- 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みを事業者に徹底させるよう国から指導していただきたい。 (関東)
- 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。 (近畿)
- 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。 (信越)

### 国への要望

- 消費者にとって分かりやすい料金体系とするよう、できれば料金体系を単純化するように、国は各社へ働きかけてほしい。【個人】(関東)(信越)(沖縄)(全相協)
- 契約約款に対し国が関与する枠組みが必要ではないか。(九州)
- 一般の人たちが相談窓口を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。(北陸)
- 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ほしい。今の料金体系は複雑すぎ消費者も理解せずに契約しているケースが多い。(四国)

### 事業者対応

- 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「しばらく様子を見て欲しい」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。(中国)(九州)
- 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續等に対してもアドバイスすべき。(九州)

- ② 電気通信事業法(以下、「法」という。)第26条は、電気通信事業者や契約代理店に対し、電気通信サービスの契約締結に際し、提供条件等の説明をしなければならない旨の説明義務を課しており、その運用指針として、電気通信事業者が消費者保護の観点から自主的に措置することが望ましい対応を促すためのガイドラインが策定・公表されているが、この説明義務について改善を図るべき事項としてどのような点が考えられるか。

### 民事ルール等

- 事業法第26条では代理店にも説明責任はあるが、訪問販売、電話勧誘などでは十分な説明がなされていない。商品・サービスについて十分な説明がされず、消費者が誤認して契約した場合には、取消しができる規定が必要。【全国消費生活相談員協会IT研究会】
- 提供条件の説明義務については、具体的に消費者が不利になるような使い方の注意も含め、契約時に個別の説明義務を課すことが必要。また、説明義務違反により、消費者が予期せぬ高額料金の請求を受けた時は、取り消し効果も含めた民事ルールの整備が必要。【かわさきコンシューマーネット】(信越)
- 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。(関東)
- 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。(関東)

### 書面交付

- いったい、どこで誰が「説明」の責任を負っているのかが不明確である。どの場(説明の方法)においても、いいところ、有利と思えるところの強調ばかりが目立つ。まず、説明責任の主体を明確にしていきたい。次いで“言った 言わない”のトラブルも多い、説明内容の明確化、契約書面化の検討が必要である。【個人】※②及び③に対する意見
- 事業者からの、契約内容や料金プランの説明書類の書面交付が必要。渡された書面のみでその人の契約内容がわかるような書面が渡されるべきであり、契約していないオプション(保証サービスやパケット定額プラン)についても、契約していないことにより問題が生じる心配がある場合は注意喚起書面が渡されるべき。【個人】(信越)
- 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。 (東海)

- 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わからない場合があり、書面交付は必須とすべき。 (中国) (全相協)
- 契約後、数ヶ月だけ割引等が適用される場合があるが、その期間の記載した書面の交付を必須とすべき。 (全相協)
- 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べき。契約時に説明す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。 (中国)

#### 情報提供

- 携帯電話の通話可能エリアの確認をするとともに、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すべき。自宅から〇〇m以内の基地局が何箇所あるか、新規購入時や機種変更時に事業者から情報提供すべき。 【個人】
- 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というのは問題であり、消費者にとって分かりやすいよう、字の大きさや色についても改善すべき。またメリットばかりを強調するのではなく、デメリットについても必ず表示するよう義務づけるべき。【個人】(北海道)(中国)(九州)(沖縄)
- 通信サービスに関して、有利な情報だけをことさらに強調することで、利用者が誤認することがないように留意すべき。具体的には、携帯電話において、「他の携帯会社への通話料金」「携帯電話から固定電話への通話料金」「固定から携帯電話への通話料金」に関する情報提供を強化すべき。【個人】

#### 解約ルール

- 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。 (近畿)
  - 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、解約手続説明義務を課すべき。 (北陸)
  - 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。 (全相協)
  - 代理店で契約しても、解約の手続は事業者を経る必要がある。 (全相協)
  - 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、手続は、ネットでしか行えないため、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。 (東北)
- ③ 上記の契約締結の前段階として、通常、利用者は契約しようとする電気通信サービスの提供条件等について、パンフレット、インターネット、販売店等における説明等、様々なステージで情報を収集しているが、それぞれのステージごとに情報提供の面で充実を図るべき事項としてどのようなものが考えられるか。

#### 販売員のスキルアップ

- 広告表示について、メリット表示は大きく、サービス利用のための前提条件や制約条件、解約の際の注意等の表示は小さくわかり難い状況。デメリットや注意表示もわかり易く大きな文字での表示が必要。  
また、契約時の説明が十分とは言えないショップもあることから、すべての販売員がきちんとした説明ができるようにするため、販売員の研修制度も必要。 【全国消費生活相談員協会IT研究会】
- 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。 (北陸)(中国)(九州)(沖縄)
- 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々に出て理解できていない点に問題があるのではないか。（中国）
- 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。（東海）
  - 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。（関東）
  - 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。（中国）

#### 情報提供の充実

- 前提となっている「通常、利用者は契約しようとする電気通信サービスの提供条件等について、パンフレット、インターネット、販売店等における説明等、様々なステージで情報を収集している」こと自体疑わしい。利用者は広告の美辞麗句の部分に目を捉われ、誤認の上で契約に臨んでいる可能性がある。
 

充実を図るべき事項としては、携帯検定や講習の機会の充実などが考えられる。免許制の導入等により、子どもや若年層においては、受講した検定や講習の内容に応じて、使える機能を付与していくような工夫も必要。【中部県民生活センター】
- これほどワンクリック詐欺や悪質な出会い系、アダルトサイト被等が発生しており、消費生活センターを訪れる被害者もかなりの数にのぼる。
 

この現状を踏まえ、携帯各社も契約時あるいはカタログ、店頭などに、注意喚起情報や被害に遭った時の対処法などを情報提供することに、もっと積極的に関わって欲しい。【青森県消費者協会】（九州）
- 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。（四国）
- 各社の料金プランが複雑で、電話料金が安いかわりに高いか判りにくい。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。（四国）（九州）
- 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。（九州）
- 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。（信越）
- 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。（近畿）
- 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。（近畿）
- 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事業者団体等は国民に提供すべき。（東北）（信越）
- 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。（中国）
- 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。（東北）
- 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。（関東）

- 携帯電話端末を無料で補修してもらえら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。 (東北)
- 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ってしまう。 (東北)
- 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。 (北陸)
- 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。 (信越)

#### 説明内容の明確化

- いったい、どこで誰が「説明」の責任を負っているのかが不明確である。どの場（説明の方法）においても、いいところ、有利と思えるところの強調ばかりが目立つ。まず、説明責任の主体を明確にしていきたい。次いで“言った 言わない”のトラブルも多い、説明内容の明確化、契約書面化の検討が必要である。 【個人】※②及び③に対する意見
- 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。 (関東)

#### 提供条件の分かりやすい説明

- 契約内容の分かりやすい確認の義務化。オンライン上でコンテンツを購入する際、契約内容の確認画面がない場合がある。音楽等をダウンロードした時に、思いがけない高額なパケット料金が発生する場合があるため、おおよその通信料金の画面表示を義務化すべき。また、携帯電話機をパソコンにつないでモデム代りに利用する場合には、画面上で「パソコンにつなぐとパケット料金が10分10万円かかる」と、はっきり利用者に告知すべき。 【個人】
- パケット通信を使用したその時々パケット使用量や料金が分かるようにすべき。 (東海)
- 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。 (北海道)
- 高額になる商品説明の徹底。携帯電話でパケット通信をした場合や、USBケーブルでパソコンと接続した場合など、思いもよらない高額になったという相談は多い。新規契約者や2Gから3Gへの機種変更時にのみ説明するだけでは充分でないケースも見受けられ、接続ごとに具体的料金案内がでるなどの工夫も必要である。 【個人】
- 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。 (全相協)
- 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。 (沖縄)
- 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と契約したと思っていたら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。 (関東)

#### 適正な情報提供

- 各広告による矛盾をなくすこと。利用者はサービスの内容を、インターネットやパンフレットを見たり事業者の窓口にお問い合わせたりするが、そのなかに矛盾が生じていることがある。特に新サービス提供時には、サービスを公表してから提供開始まで充分な時間をかけ、矛盾がないように努力すべきである。まだ第三者機関によるチェックも検討すべき。 【個人】

- ④ 電気通信サービスの広告表示については業界団体で構成する「電気通信サービス向上推進協議会」において「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」を策定・公表しているが、当該広告表示の適正性を確保する観点から改善を図るべき事項はあるか。

#### 実効性の確保

- 「電気通信サービス向上推進協議会」の自主基準&ガイドラインは3回改訂されているが、公正取引委員会から勧告されるような状況があることを考えると自主基準の実効性を確保する方法を検討すべき。【全国消費生活相談員協会IT研究会】（関東）
- 第三者機関の提言を受け入れられるようなシステムづくりが必要と考える。消費者契約法の団体訴訟制度は、事業者の不当行為について差止請求することができることになっているが、広告表示についても、差止請求できるような仕組みを導入してほしい。【中部県民生活センター】
- 当ガイドラインはあくまでも業界団体の自主規制のため、消費者の利益擁護には限界がある。電気通信事業法の消費者保護ルールの中に誇大広告の禁止規定が必要。携帯電話事業者の広告では、公正取引委員会の行政指導以降も、代理店の店頭で「0円より安い！」という広告があった。ガイドラインにも代理店の指導が規定されているが、自主規制では徹底が図れない。代理店にもおよび広告規制が望まれる。【かわさきコンシューマーネット】
- 誤解させるような広告表示があり、消費者がその表示を信じて契約した場合には、消費者の無料解約を認めることとし、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。【個人】（関東）

#### 広告の定義等

- 「広告」の定義を明確にしていきたい。「第2章 広告表示に関する通則」に、「基本的な表示事項の義務付け」を明記していきたい。【個人】

#### 適正な広告表示

- 広告の文字を大きくし、用語を統一すべき。消費者にとって不利益となる表示についてもメリット表示と同じ大きさで表記されるべき。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。【個人】（信越）（東海）（近畿）
- 広告表示については、字を大きくし用語を統一すべき。パンフレット等で利用者の不利益事実小さい字を使われていることが多いが、金融商品と同様に不利益事実も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を統一した一般名称を周知して表記すべき。【個人】（関東）
- 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。（中国）
- 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。（近畿）
- 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で表記されるべき。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。（関東）
- 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。（関東）
- 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。（東北）

- 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べきである。 (中国)
  - 携帯の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。 (全相協)
- ⑤ 最大の通信速度を表示するベストエフォート型サービスのよう、通信環境によってサービス品質が変動するサービスなど、利用者がサービスを比較・選択する上で判断が難しいものが多数登場してきている中、利用者に対する情報提供において改善が期待される事項として、どのようなものが考えられるか。
- ベストエフォート型サービスの場合においても、消費者に十分な説明をして理解を求めるべき。「携帯電話で家族間無料のサービスを利用しようと遠距離の家族もあわせて携帯電話数台の契約をしたが、遠方の家族の家では電波が弱く携帯電話が使えなかった」という相談がある。携帯電話の電波が強いのか弱いのかについて通信事業者には概ね分かっているのであれば情報提供が必要。【全国消費生活相談員協会IT研究会】(関東)
  - 技術発展および市場進展に伴い今後も継続的に多種多様な新サービスの登場が考えられるため、利用者が比較・選択するため施策を一義に決めたとしても陳腐化する恐れがある。したがって、各事業者がパンフレット、インターネット、販売店等、各ステージ等で出来る限り分かり易く正しい情報を提供していく基本的な取組を絶えず努めていくことが第一。【フュージョン・コミュニケーションズ】
  - 「ベストエフォート」は数値が確約されているわけではないということを利用者が理解していない。エリアや基地局からの距離ごとの平均値や、最低限どのくらい確保されているものか等の具体的に情報提供がされるべき。【個人】(関東)
  - 情報提供においては改善すべき事項
    - ・携帯電話の電波状況を示す数値として、人口カバー率は、わかりづらく、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にすべき。
    - ・ベストエフォートのサービスでは、エリアや基地局からの距離ごとの平均値や、最低限どのくらい確保されているものか、等の情報提供がされるべき。【個人】
  - ADSL の速度の表示について、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。 (九州)
- ⑥ その他、通信料金等に関する情報提供の在り方を検討する際に留意すべき事項は何か。

#### 料金の適正化

- 通信料金体系については、複雑でわかりにくいことを解消すべき。割引料金が多様化していることが、否定はできないものの適正な価格構成、負担になっているのかはなほ疑問である。たとえば、「本来、数十万円に上るパケット料金が、パケット定額を申し込むだけで、一挙に数千円に値下がりするというのが、当然のごとくに提供されることに、疑念をもつ消費者がいないと思っているのか。総務省に聞きたい」の声も寄せられている。明確な説明を求める。【個人】
- 料金の中で、携帯電話のパケット料金について、定額制と定額制ではない料金の比較情報が必要。定額制の料金と、それ以外の料金の違いの大きさに驚かされる。定額制の契約をしていれば、数千円で提供出来るパケットのサービスが、通常は数十万も必要だという合理的な根拠の説明もない。広告だけでなく、契約時には、通常料金と、定額制の料金の違いが分かるような説明も必要。特に、契約した機種で、利用状況でどの様にパケット料金が発生するのかというきめ細かな説明が是非望まれる。【かわさきコンシューマーネット】
- 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。 (北海道) (北陸) (近畿) (四国) (全相協)
- 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。 (関東)

- 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は大変多いが、セットでなければ本当はそれぞれいくらになるのかが明確ではない。料金設定を明確にしてほしい。【個人】(関東)
- 「キャンペーン特別割引」が乱発されていて、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審を感じている。 【個人】(関東)
- 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と。(四国)
- 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。(東海)

#### 料金・提供条件の簡素化

- 各社、さまざまな料金プランがあり、毎月発行されるカタログを見て、その一社が提供する料金プランを把握するのも容易ではないのに、各社把握した上で比較検討するのは困難ではないだろうか?もっと分かりやすく、シンプルな情報提供をお願いしたい。【青森県消費者協会】(九州)

#### 民事ルールの導入

- 電気通信関連の料金に関するトラブルは多く寄せられている。これは料金体系の複雑さや説明不足などに起因している。料金体系の単純化や分かりやすいデメリット表示等、消費者が理解できるようさまざまな工夫が必要である。また、説明不足や消費者が誤認して契約した場合に取り消しできる規定が必要。【全国消費生活相談員協会】

#### 端末不具合への対応

- 携帯電話機の故障について、携帯電話機と通信サービスを分けた契約となっていることから考えても、電話機の故障についてはメーカーによる相談対応が求められる。【全国消費生活相談員協会IT研究会】
- 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。(北海道)
- 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。(北海道)

#### 勧誘

- 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。(東北)
- 電話による勧誘では「安くなることを主張する」ものが多い。(全相協)
- 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。(九州)
- 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。(関東)
- 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。(全相協)
- 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。(全相協)
- 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誤って契約していた。別会社であるという説明が必要。(九州)

#### 安全な利用環境

- 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。本人確認を厳しくすべき。(関東)
- 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。(関東)
- 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。(東北)

#### その他

- 端末価格について販売奨励金が乗っていて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。(関東)
- 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と。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。(北海道)
- 携帯電話の料金が安い。生活費に占める割合も大きく、どうにかならないか。(沖縄)
- 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。(東北)
- 携帯電話の相談件数3, 2 2 3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。携帯電話の操作性も良くなく文字を大きくするなどの対策が必要。(北海道)
- 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。(関東)
- 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。(全相協)

### 3. 紛争処理機能の在り方

- ① 国民生活センターその他の分野横断的なADRの機能に留意しつつ、電気通信サービスに関する専門的なADRの充実・強化を図る必要はあるか。

#### ADRの設置

- 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当。(近畿)
- 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。(東海)
- 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。(中国)
- 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。(中国)
- 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。(関東)
- 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。(中国)
- 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。(全相協)

## ADRの体制

- 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。【個人】(関東)
- ADRには、キャリア、メーカー、販売店も巻き込むべき。(全相協)(近畿)
- 紛争処理について業界団体でやってほしい。(東海)

## 専門的ADR

- 電気通信サービスに関する専門的なADRの機能の充実・強化を図る必要がある。【全国消費生活相談員協会】(中国)(九州)
- 国民生活センターへの専門性強化が計画されていますが、相談先として消費生活センター、電気通信消費者相談センター等多岐に渡る現状を踏まえると、通信サービスに関する苦情の割合に応じて効率良く充実・強化をはかって頂くことが第一だと考えております。【フュージョン・コミュニケーションズ】
- 電気通信サービス分野は、新しいサービスの参入や、技術革新で、契約内容も複雑で、かつトラブルを解決するためには、専門的知見が要求される分野です。是非、専門的なADR充実・強化が求められる。  
電気通信サービスに関するトラブルは、契約関係が複雑で、トラブルが起こった時の責任の所在が曖昧、また、この様なトラブルでは比較的少額なトラブルも多く、被害にあった消費者が救済されるADRの充実が求められる。【かわさきコンシューマーネット】(中国)
- 専門的ADRは必要である。充実を図ってほしい。電気通信サービス分野の先駆的判断をする機関の設置が望ましい。【個人】
- 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。(関東)
- 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。(関東)
- 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。(中国)

## ADRの対応

- 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。(近畿)
- 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。(近畿)
- 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。(九州)
- 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。(信越)

## 苦情処理対応

- 事業者の苦情処理については、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。(東海)
- 紛争処理となる以前に、事業者は相談対応を誠実にして欲しい。(中国)
- 業界団体で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。(近畿)

- 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。 **（関東）**
- 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。 **（近畿）**

#### その他

- 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。 **（九州）**
- 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。 **（四国）**

- ② 電気通信事業紛争処理委員会の機能として、現在の紛争処理機能に加えて、たとえばコンテンツプロバイダ等と電気通信事業者との間などの紛争処理についての機能を持たせることについてどのように考えるか。

#### 紛争処理委員会の機能

- 現在の紛争処理機能に加えて、更なる機能を持たせることが必要。 **【全国消費生活相談員協会】**
- 事業者間の事であり情報はないが、通信に係る事業者すべての紛争処理機関とするのは良いと思われる。 **【全国消費生活相談員協会 IT 研究会】**
- 市場が抱える問題点を早期に解決する手段として賛成します。なお通信事業とISP事業、ISP事業とコンテンツ事業を兼業する会社が存在するため、その点に留意しつつ検討を進めて頂きたい。 **【フュージョン・コミュニケーションズ】**
- 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。） **【全国都消費生活総合センター】（関東）**
- 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。（沖縄）
- 決済代行会社や電子マネーを利用した出会い系サイトのトラブルが増加しているが、現状では対策がとられていない。紛争処理機能と規制行政機能がリンクできるような仕組みを整備してほしい。 **【中部県民生活センター】**

#### その他

- 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。 **（信越）**

- ③ 「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」が07年4月に施行されたことを踏まえ、業界団体等が民間型のADRを活用することも考えられるが、この点についてどのように考えるか。

#### 民間型ADRについて

- 電気通信サービスに関する専門性のある民間型ADRの設置が望まれる。 **【全国消費生活相談員協会】**
- 保険業協会やPLセンター等も業界団体のADRなので、事業者間だけに留まらず、トラブルが消費生活センター等で解決しない場合の中立的な紛争解決の場となるのであればよい。 **【全国消費生活相談員協会 IT 研究会】**
- ADR法制定の検討の当初、いち早く立ち上がったのが、情報・通信分野の民間ADRだった。しかし、財政基盤の確保に非常に苦慮なさっており、いまだADR認証の機運にない。情報・通信分野はごく少数の巨大企業と多くの中小の企業が混在している。このなかで、どのようなADR機関が民間から巣立つか、いまのところ見えない。専門性も必要なので、なんらかの行政支援も視野に入れつつ行政型ADRの検討もしていただきたい。 **【個人】**
- 相談するADRによって判断が異なるケースが予期され、各々の温度差を軽減すべき施策を未然に準備すべきだと考えています。 **【フュージョン・コミュニケーションズ】**

- 業界団体等の民間型ADRには、まず入口に消費者の視点に立った相談部門の設置と、ADRに弁護士や、学識経験者、消費者代表等の業界代表ではない委員を多く登用することが必要です。業界団体のADRは、消費者から見ると業界寄りの裁定が懸念されるため、今後、電気通信サービス分野で業界団体のADRが検討されるのであれば、必ず消費者の視点で相談を受け、第三者の専門的委員の信頼できる裁定が可能となるADRが望まれる。【かわさきコンシューマーネット】

#### その他の課題

- コンテンツプロバイダ等が関わる紛争処理については、コンテンツ事業等の振興の観点からの配慮など多角的な視点での議論も必要であり、電気通信事業法の枠組みだけで紛争処理の仕組みを作ることに疑義がある。【楽天株式会社】
- アジェンダの設定に当たっては、当該委員会への機能追加の方向ではなく、他の方法も方向性として十分考慮した形とするのが適当である。【楽天株式会社】

## 4. 苦情処理・相談体制の在り方

- ① 総務本省及び総合通信局等とその他の関係機関との連携強化を図るためにどのような施策展開を図ることが望ましいと考えられるか。特に、利用者にとって利用しやすく効果のある苦情処理・相談体制としてはどのような体制が考えられるか。

#### 消費生活センターと総務省との連携

- 消費者にとっては、やはり消費生活センターが一番身近な相談窓口。しかし、消費生活センターがあっても対応されず解決しない場合や、同一事業者の苦情がたくさん入ってくる場合がある。そのような場合に消費生活センターから問い合わせや連携のとれる、総務本省、総合通信局の相談窓口を期待。【全国消費生活相談員協会IT研究会】
- 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。(中国)
- 総務本省との連携強化すべき体制として、総務省や総合通信局に入った相談を、消費者センター等にたらいまわししないようにすべき。  
各センターに入った相談のうち、通信事業者を行政処分するような法律を作るべきという意見は、総務省や総合通信局を紹介せざるを得ないので、紹介できるようなシステムが欲しい。また総務省や総合通信局から消費者センターを案内する場合、総務本省等から受け付け可能か問い合わせてもらい、引き継ぐような体制を整えて欲しい。【個人】(関東)(全相協)
- 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。(北海道)

#### 総務省・関係機関による研修会・意見交換会の開催等、情報提供

- 迅速な問題解決が図られるためには、消費生活センター等の相談員に対する研修の機会を多く設け、消費生活相談員のスキルアップのための協力体制が望まれる。【全国消費生活相談員協会】
- 通信サービスには様々な事業者が関与、苦情についてどこに相談したらよいか分からない場合がある。通信サービスについては電気通信事業者による説明会等も必要。個別事業者ではなく、電気通信事業者の協会による定期的な研修会と意見交換会等が苦情・相談の情報の共有化に役立つ。【全国消費生活相談員協会IT研究会】
- 通信サービスは、通信事業者、ソフトウェア事業者、端末商品等さまざまな事業者が介在し、トラブルが起きたとき、その原因や責任がどこあるかすぐにはわからない。新たな通信サービスが提供されるたびに相談が入り、相談員は、まず当該サービスの仕組みや内容、関係する事業者等を調べ、どこにトラブルの原因・責任があるかを検討することになる。相談員の負担を軽減するためにも、新しい通信サービスのその仕組みや内容等を総務省と関係機関との連携のもと、研修会を随時行っていただきたい。【全国消費生活相談員協会IT研究会】(関東)
- 身近にある消費生活センターの苦情・相談体制の充実が考えられるが、ここでの相談のレベルアップ(研修などの充実)のための助力をお願いしたい。【個人】

- 総務省が苦情事例について原因等技術的問題や法律解釈等を具体的に解説する「レポート」を作成し、各都道府県の消費生活センターに送付してほしい。 【個人】（関東）
- 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。 （関東）
- 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。 （九州）
- 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。 （九州）
- 意見交換会の開催。 （関東）
- 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） （北陸）
- 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）。 （全相協）
- 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。 （全相協）
- 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。 （全相協）
- 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。 （信越）
- 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。（信越）

#### 総務省における包括的な相談体制の整備

- 総務省の電気通信事業者相談センターでは、電気通信事業者に対する相談となっているが、電気通信サービスに関するトラブルは、包括して対応を求められる苦情処理・相談体制が求められる。現在、総務省に相談しても、「電気通信事業法に関する問題でないと助言できない、または管轄外」という残念な対応が多いのが現状。しかし、携帯電話サービスに関するトラブル等は、機器と通信サービスの販売が一体化していて、契約は携帯電話会社が一体で行っている。従って、機器の問題も携帯電話会社が公正、適切に対応しないと、電気通信サービスの問題になる。端末の機器の問題は、他省庁にというのでは、問題解決は不可能です。是非、電気通信事業法に係るトラブルに限定することなく、密接不可分な存在である周辺の契約も含めた相談体制の整備を切望する。 【かわさきコンシューマーネット】
- 消費者センターの相談員が、総務省管轄の法律や苦情に問い合わせると、1つの相談案件で複数箇所に問い合わせる必要があり、効率的でない。消費者庁により1本化されるかどうかは未定であり、総務省内の消費者窓口1本化とセンター対応窓口の創設を検討していただきたい。 【個人】
- 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困る。 （近畿）
- 総務省内にある電気通信消費者相談センターの充実・強化が考えられる。情報を集約するだけでは意味をなさない。解決へ向けての努力、行政処分、政策に生かすなど機能を強化していただきたい。 【個人】
- 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。 （関東）
- 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。 （関東）
- 通信関連では携帯電話などの物品購入契約と通信サービス契約という所管の異なる契約が同時に行われることが多く、問題解決が困難な場合がある。また、電気通信サービスと放送サービスの融合も進んでおり、消費者にとって、分かりやすい、一元的な相談体制が望まれる。また、総務本省及び総合通信局等その他の関係機関との強力な連携も必要。 【全国消費生活相談員協会】

- 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。 (東海)
- 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思われるので、どちらかに一元化していただきたい。 (四国)
- 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。 (信越)

#### 海外サイトに係る国、県等の窓口

- 海外サイト、ネットショップの・トラブルの場合、対応できる窓口がない。言葉や時間帯が違うことはもちろん、法律や慣習の問題がある。必要に応じ、国、県等で対応できる窓口が必要と考える。  
【全国消費生活相談員協会IT研究会】
- アダルトサイトなどの海外のクレジットカード決済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。 (東北)

- ② 法第27条では、電気通信事業者に対し、総務省令で定める電気通信役務についての苦情及び問合せについては、適切かつ迅速にこれを処理しなければならないこととされているが、これについて見直すべき事項はあるか。

#### 事業者における相談窓口体制の充実

- 事業者の苦情対応は、法第27条の「適切かつ迅速に」とは程遠いものである。このガイドラインの実効性を担保するために、各事業者において相談窓口体制の充実と相談担当者の専門性の向上が必須である。 【全国消費生活相談員協会】 (全相協)
- 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。 (関東) (全相協)
- 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。 (北陸)
- 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。 (中国)
- 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。 (中国)
- 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)。 (全相協)
- 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。 (九州)
- 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。 (中国)
- 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か。 (中国)
- 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。 (九州)
- 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。 (東海)

- 携帯各社は消費生活センターを事業者のお客様相談窓口のように利用しているように感じる。(東海)
- 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。(東海)
- 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。(東海)
- 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。(東海)
- 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。(東海)
- 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ー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。(東海)
- 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。(九州)
- 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。(九州)

#### 事業者における相談担当者の教育

- 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。(東北)
- 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。(九州)

#### 消費生活センターと事業者との連携

- 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。事業者に連絡を取ろうとしても電話窓口がなかったり、本人から連絡するようにというばかりで消費生活センターによる斡旋を受け付けてもらえないことがある。【個人】(関東)
- 事業者に消費者センターによる斡旋の遡上にのることの義務付け。【個人】
- 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。【個人】
- 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。(信越)
- 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。(沖縄)
- 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。(九州)
- 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。(東北)
- 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。(東北)
- 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。(東北)

#### 代理店に係る問題

- 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。(東北)

- 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。 (東海)
- 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。 (北海道)
- 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。 (東北)
- 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めない事業者がある。事業者が責任を持って対応すべき。 (東北)
- 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。また事業者にお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。 (信越)
- 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と言われ、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べき。 (中国)

#### 問い合わせ窓口

- 電気通信事業者の苦情及び問い合わせ窓口の整備は、まだまだ不十分だと思う。苦情及び問い合わせ窓口の充実と問合せ先の情報提供の徹底が望まれる。電気通信事業者の相談先が分からない、また、相談先が繋がらないといった相談がある。特に、プロバイダ等、IT関連の事業者の電話相談窓口は、恒常的に繋がりにくく、二次クレームとなっているのが現状。電気通信サービスに関する契約の問題は、電気通信事業者も個人情報保護の観点から、消費生活センターにも直接対応を拒否されるケースも多く、早急に整備の強化が望まれる。 【かわさきコンシューマーネット】
- 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思えない。 (東北)
- 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。 (北陸) (東海)
- 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。 (関東)
- 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にく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。 (中国)
- 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を力を入れて欲しい。 (関東)
- 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。 (信越)

#### 電話窓口設置の必要性、音声ガイダンスの問題点

- 電話で相談できる窓口を各事業者は設置すべき。 【個人】 (関東)
- 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。 (関東)
- 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。 (東海)

- 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。 (東海)
- 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られないという姿勢。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。 (近畿)
- 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られないところがあり、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。 (中国)
- ISPの中には、消費生活センターからの相談は受け付けられないところがある。総務省から連絡してもらい話をすることができたが、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くらいレベルが低い。 (九州)
- 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。 (九州)
- 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。 (中国)
- 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。 (沖縄)
- 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電話からだど、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られない相談窓口も不親切である。 (東北)
- 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。 (全相協)
- 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事が解ったが、そのような案内は一切なく分りにくい。 (近畿)
- 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。 (近畿)
- 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、どれを選んだらい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かない。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。 (中国)
- 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。 (九州)
- 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。「適切かつ迅速」な対応とは言えないのではないか。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。 (沖縄)

#### 高齢者、未成年者に対する配慮

- 誰にでも同じような処理であることが望ましいが、高齢者や未成年者には特別の配慮が必要。  
【個人】(関東)

#### 個人情報を利用する対応拒否

- 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ても個人情報を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。(東海)
- 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。 (九州)

- 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。 (九州)
- 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。 (九州)

#### その他

- 「適切かつ迅速な処理」についての規定はあるが、肝腎の「解決に努めること」の規定が欠けている。「説明義務」同様、責任主体が明確でないので、たいがい事業者間をたらいまわしにされるのが現状だ。 【個人】
  - 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、電気通信事業者と同様の説明義務や窓口対応を義務付けるべき。 【個人】
  - 消費者が料金を払い終わるまで請求根拠の記録を残すことを義務付けるべき。クレジットなどで、納得がいなくても引き落とされてしまう場合や、実際に利用者が料金を支払うのが遅れることを考慮し、十分な猶予を持って記録を消去することが望ましい。交渉中であろうと、事情を考慮せず一律に記録が消去されることは問題。 【個人】
  - 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。 (北海道)
  - 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べき。 (中国)
  - 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。 (中国)
  - 苦情解決のためのガイドラインが必要。 (中国)
  - 苦情の処理については、違反した場合の罰則がない。 (近畿)
  - 違反業者には新規契約をさせない等、行政処分を科すべき。 (中国)
  - 携帯端末の故障の原因を事業者に聞いて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。 (近畿)
  - 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。 (東北)
- ③ 行政機関と電気通信事業者等が苦情・相談等の情報の共有化を図り、利用者保護のための施策展開を適切かつ迅速に行っていくためには、どのような体制作りが必要であると考えられるか。

#### 各事業者の苦情等対応状況情報の共有

- 各事業者に寄せられた苦情・相談等の情報は行政機関に集約し、共有化を図ることが必要。さらに、行政機関に集約された情報は関連する他の行政機関とも共有化することが必要。 【全国消費生活相談員協会】
- 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。 (北陸)

#### 相談業務へ活用するためのシステム構築

- 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。 (北陸)

- 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。（信越）
- 相談情報を共有化しているPI0 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。（信越）
- 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。（北陸）
- 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。（九州）
- 相談内容と結果を公表する仕組みを作ること。（九州）
- 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。（九州）
- 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。（九州）
- 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。（九州）
- 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。（九州）

#### 業界全体としての取組

- プロバイダー、携帯電話、CATV等業種ごとに業界団体に苦情窓口を作り、個別の事業者限りで問題が終わってしまうのではなく、業界団体として苦情を吸い上げ、改善に向けたフィードバックが行われる仕組みを作らすべき。【個人】（関東）
- 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。（東海）
- 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。（東海）
- 生保業、損保業、百貨店業、引越業など業界団体と消セン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。（近畿）
- 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。（近畿）
- 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。（近畿）
- 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。（近畿）
- 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。（近畿）
- 一つのサービスに複数の者が関わっている場合、個別に事業者と相談しても事業者間のなすり合いになったりするが、業界団体に苦情の受付窓口を設ければ第三者的立場で対応してもらえることが期待できる。（近畿）
- 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。（近畿）

#### 相談窓口の明確化

- 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。（東海）
- 相談員も知識が浅いため、相談できる窓口があればよい。（近畿）
- 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。 (九州)

④ 利用者の苦情処理については上記3の紛争処理機能の在り方と整合的に行うことが必要であるが、この点、どのような面に留意することが必要であると考えられるか。

- 苦情相談窓口で解決困難な案件を民間ADRにおいて紛争処理することが必要である。 【全国消費生活相談員協会】
- 苦情が相談窓口から会社の上部に上がっていく仕組みが必要。また苦情は個別通信事業者だけでなく、通信事業者全体で共有し同じ苦情が起きないように仕組み作りが必要。電気通信事業者の協会や事業者によるADR機関に期待。 【全国消費生活相談員協会 IT研究会】
- 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。 (関東)

⑤ 利用者がインターネット等の情報通信サービスを利用する際、何らかの不具合が発生した場合、その原因が端末機器、端末ソフトウェア、通信ネットワーク、アプリケーション(コンテンツ)サーバ等のどの段階で発生しているのか認知することが困難な場合が多い。インターネット等の情報通信サービスの利用においては多層的な協働関係(マルチステークホルダ環境)においてサービスが実現している中、利用者にとっての相談窓口の在り方についてどう考えるか。

#### 電気通信事業者、代理店の対応

- 引き続き利用者相談窓口は該当サービスの契約先が原則だと考えておりますが、相談内容によって何処に尋ねれば良いか、各社にて分かりやすくしていく努力も絶えず必要。 【フュージョン・コミュニケーションズ】
- 直接、利用者が契約手続をした販売店が、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る一言で終わる。 (東北)
- 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。 (東北)
- 電気通信サービス関係者は消費者を上からの目線で見えており、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。 (東北)

#### ワンストップで対応する包括的窓口

- 電気通信サービスは、苦情の申し出先を見つけることが困難である。トラブルに遭ったとき、まず、一番身近な消費生活センター等の消費生活相談窓口で相談できる体制を徹底していくことが重要。その上で消費生活センターと総務本省、総合通信局、事業者等との連携を緊密にして適切かつ迅速に問題解決が図られる体制が望まれる。 【全国消費生活相談員協会】
- どこにトラブルが発生しているのかがわからずに相談するため、苦情のたらい回し状態になることがある。苦情がたらい回しにならないためにも関係事業者の協会が集まり、ワンストップで相談が受けられる窓口が必要。 【全国消費生活相談員協会 IT研究会】
- 相談者をたらいまわしすることのないよう、サービスに関する包括的な相談窓口を設け、そこへ相談すれば、相談窓口から各サービス会社へ事実確認をして回答する仕組みが必要。 【個人】 (関東)
- 多層的な協働関係にあるのはわかるが、責任を明確にし、その場面だけの苦情・相談を担当する体系になると、たらいまわしになるおそれがある。ある程度、総合した形で受け止める方式での相談窓口体制の整備が必要。 【個人】
- 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。 (関東)
- 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。 (信越)

⑥ その他、苦情処理・相談体制の在り方を検討する際に留意すべき事項は何か。

- 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。 (東海)
- 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。 (東海)
- 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。 (近畿)
- 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て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。 (四国)

## 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

これらを踏まえ、電気通信事業者が市場から退出する際、利用者側から見て確保されるべき措置とこれを円滑に実現するための市場環境整備の在り方に関し、どう考えるべきかについて意見を求める。

### 債権保全措置ガイドライン

- 債権保全措置ガイドラインが策定されたことで、健全に事業運営しているにもかかわらず預託金を預けている事業者がある。預けた預託金分だけ新規ビジネスへの投資機会が減少し、競争力が落ちていくことにも目を向けてガイドラインのバランスをはかるべき。 【フュージョン・コミュニケーションズ】

### 市場退出前の周知

- 電気通信事業者が市場退出する場合には、利用者が少なくとも3ヶ月程度継続利用できるように、政府が政策により利用者支援することを希望する。  
同時に、利用者が他の事業者へ支障なく移ることができるように、最大限の配慮をするべきことを提案する。 【個人】
- 解約や契約の手続が複雑となっているなか、電気通信サービス休止の一ヶ月前周知は短い。せめて3ヶ月は必要。 (東北)
- 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。 (中国)
- 事業休止・一部廃止の場合は、利用者には、休廃止の1ヶ月前ではなく、少なくとも6ヶ月から1年間ぐらいの周知期間を設けて欲しい。他の事業者にサービス提供を受けるにも、工事等が必要な場合がある。契約者個別に通知を送って欲しい。 【個人】(関東)
- 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。 (中国)

### 名称変更事業者

- 通信事業者の統合や合併、継承等により会社が変わったことを消費者が覚えていないことが苦情の原因。事前に周知を図ることも必要だが、事後も変更について一定期間表示が必要と考える。 【全国消費生活相談員協会 IT 研究会】 (関東) (全相協)

### その他

- 事業者の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知らせておく必要がある。 (関東)

- 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。 (信越)
- 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。 (九州)
- 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、事業者を利用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。 (近畿)
- 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。 (近畿)
- 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。 (中国)
- 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。 (九州)

## 6. その他検討すべき事項

上記1～5に限らず、その他、電気通信サービスの利用者利便の確保・向上に向けて検討すべき事項について意見を求める。

### 法制度、約款等

- 現在、1台の端末でインターネットからIP電話、デジタル放送も見られるといった電気通信サービスと放送サービスの融合が進んでいる。両者を包括した法体系が必要と考える。また、国において検討されている消費者行政推進会議等の報告書の趣旨に沿って柔軟な対応を求める。 【全国消費生活相談員協会】
- 放送と通信サービスを分けることがだんだん難しくなっているのではないか。FTTHやCATVの契約を考えてみても、インターネットもできれば、IP電話も使え、デジタル放送のテレビも見られます。1台の端末ですべてできるとすると法律を分けて適用するのは無理が生ずるのではないか。放送と通信サービスを包括した法体系が必要。 【全国消費生活相談員協会 IT研究会】 (関東)
- まず、本懇談会における検討の進め方については、検討をおこなう「電気通信サービス」の範囲を整理する必要があると考える。  
現在のブロードバンドもしくはIP化された電気通信サービスにおいては、アクセス回線提供事業者やインターネット接続事業者以外の事業者によってもコンテンツサービスや端末上のアプリケーションサービス等、様々な形態でサービスが提供されており、それぞれの形態毎によって今後検証すべき範囲・項目が異なると思われる。  
また、整理する上では、今後新たな提供形態が発生すると想定されるMVNOやNGNも視野に含める必要があると考える。  
次に、本懇談会の検討結果を受けて、法制度の改正及びそれに基づくガイドラインの見直し等が実施されていくものとする。その際、電気通信サービスに対応する法制度等について、実際に対応する事業者側並びに利用者側の理解が出来るだけ簡易に浸透していくことが重要と考えるので、各法制度及びそれに基づくガイドラインの相互関係が、複雑多岐にならないよう体系的に整理及び集約化が進む観点での検討を実施頂くようお願いしたい。 【イー・アクセス、イー・モバイル】
- 電気通信サービスにおける利用者利便の確保・向上に向けた具体的施策への検討に期待するが、その結果として事業者へ過度な規制を課すこととならないようご配慮をお願いしたい。 【フュージョン・コミュニケーションズ】
- 約款を、分かりやすく、シンプルにすべきである。 【個人】 (関東)
- 「法制度の確立の前に、利用者・消費者の声を法の垣根を越える形で受け止める体制を総務省内に確立すべきだろう。それらの声が省内で一元化・共有されることが必要である」との強い意見も聞いている。まず、幅広く、消費者の意見、声なき声をひろう努力をお願いする。 【個人】
- 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。 (東北)

- 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。 (東北)
- 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。 (北陸)
- 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。 (九州)
- 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。 (近畿)
- 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。 (近畿)
- 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。 (中国)
- 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。 (四国)
- 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。 (四国)
- 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。 (四国)
- 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。 (四国)
- 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。 (四国)
- 特商法と特電メール法は消費者庁に移管すべき。 (北陸)

#### 事後規制

- 検討項目は、規制緩和と事後規制が前提であるが、事業者参入などに関してはそれでも良いが、消費者保護に関しては事前規制を検討していただきたい。 【個人】
- 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。 (北陸)
- 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。 (東海)
- 事後規制による競争ルールを基本とするのであれば、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。 (全相協)

#### 周知・広報

- 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。 (信越)
- 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。総務省としてもっとPRする必要があるのではないか。 (四国)
- 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。 (信越)
- 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。(信越)
- 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。 (信越)
- 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。 (信越)

- 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。（信越）
- 消費者教育が必要と考える。（中国）
- 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。（九州）
- 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組をやって欲しい。（東海）
- 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。（九州）
- 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。（東北）

#### フィルタリング

- フィルタリングの認知度をさらに上げる必要あり。（信越）
- 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。（中国）
- 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きているが、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。（中国）
- 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。（中国）
- 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。（九州）
- 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。（九州）

#### その他

- 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。（九州）
- 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。（九州）
- 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。（九州）
- 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。（北陸）（全相協）
- マルチステークホルダー：意味が分らない。（全相協）
- 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。（北陸）
- 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。（東海）
- 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思う。（中国）
- 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。（中国）
- 販売時の身元確認を更に厳しくするべき。（中国）
- 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。（九州）
- 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。 (四国)

- 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。 (九州)
- 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。 (九州)
- 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。 (九州)
- 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。 (九州)
- 利用者意識調査については、あくまでも消費者保護を念頭に置き、実施されたい。正確に説明しようとするあまりに、約款が厚くなったり、複雑になってしまっただけでは元も子もないので、説明がどうしても分からなかったのかの利用者意識調査を丁寧に実施すれば、不必要な契約を勧誘されていることが浮かび上がると思う。意識調査は、自由意見を言う部分を増やして欲しい。 【個人】(関東)
- 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。 (東北)
- 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箇所連絡すれば、もう一方に連絡してもらえないようにできないか。 (東北)
- 断りもなくFAXを送ってくるのはけしからん。紙代が大変。 (信越)