

総務省：電気通信サービス利用者懇談会資料

電気通信サービスをめぐる苦情相談から消費者トラブルを防ぐために

平成 20 年 7 月 11 日

独立行政法人国民生活センター

相談部長 宮内 良治

1. 消費者トラブルの類型

- (1) パンフレットや店頭での説明が不十分、又は事実上行なわれていないケース
- (2) 主たる契約に付加されて別契約があり、消費者側に十分な認識がないケース
- (3) 誤解を招きがちな表示や広告のため、多くの消費者が誤認しているケース

2. 消費者トラブルを防ぐために

- (1) デメリット情報の周知
- (2) 販売時の説明体制の確立
- (3) 消費者苦情の早期の把握と迅速な対応
- (4) 消費者トラブルを防ぐために
 - 例：契約内容の明確化のため書面交付義務化
 - クーリングオフの導入
 - 等