

通信と放送の総合的な法体系に関する検討委員会

平成20年11月25日



(社)全国消費生活相談員協会

「電気通信サービス利用者懇談会」から

- 相談からみた通信サービスの問題点
 1. 安心して利用できる通信サービスの環境整備が必要
 2. 電気通信サービスにも民事効のついた法律が必要
 3. 通信サービスの特性と苦情処理体制
 4. 電気通信サービスとCATV

1. 安心して利用できる通信サービスの環境整備が必要

○ 違法・有害サイトの問題

未成年者の携帯電話の相談

ワンクリック詐欺 「出会い系サイト」「アダルトサイト」
「学校裏サイト」「プロフ」「ドラック」「自殺サイト」等



フィルタリングサービス、アクセス制限

電気通信サービスの規制が「事前規制から事後規制」へと
言うのであれば、トラブルが起きた時にすぐに対策がとれる
制度づくりが必要

2. 電気通信サービスにも民事効のついた法律が必要

- 電気通信サービスの様々な勧誘
 - ・ 高齢者への販売
 - 高齢者に必要のない通信サービスの勧誘
 - ・ 電話勧誘、訪問販売 キヤッチセールス他

- 携帯電話のトラブル
 - ・ 広告の問題
 - ・ 販売時の説明不足
 - 分かりにくいサービス、料金体系
 - パケット通信料・・・パケット定額制にせず高額請求、
パソコンにつなぎモデム代わりに使い高額請求
 - ・ 携帯電話も訪問販売

○ 「電気通信事業法」では

- ・ 契約締結に際して料金その他提供条件の概要について説明しなければならない
 - ・ 利用者からの苦情及び問い合わせについては、適切かつ迅速にこれを処理しなければならない
- と規定されている。しかし、これは、事業者の規制であり、個別の消費者の被害を救済する法律とはなっていない

また、電気通信サービスは、特定商取引法の適用除外指定

[電気通信サービスにも、民事効のついた法律が必要]

3. 通信サービスの特性(解約時の問題)と苦情処理体制

○ 電気通信サービスの解約について

- ・ 電気通信サービスは、複数の事業者が関わるため、契約関係がわからず、1社のみ解約して、すべて解約したと勘違いして、契約が残ってしまう場合がある。

プロバイダと回線事業者やコンテンツ

- ・ ID・パスワードがわからなくなり、解約できない

このような場合、電気通信事業法では、適切かつ迅速な苦情処理を規定している。しかし、事業者の相談対応はメールのみであったり、複数の事業者がかかわるため、たらい回し等の相談がある。ワンストップでの問題解決ができる相談窓口が必要。

4. 電気通信サービスとCATV

- 訪問販売でケーブルテレビ契約
 - ・ 今なら設備費無料、インターネット、電話もセットにすればお得
ケーブルテレビの契約をした。解約には解約料がかかるという。
 - ・ 訪販でケーブルテレビとインターネットの契約をしたが、
インターネットは使わないので解約したい。
 - ・ CATVとインターネットを契約しているが、利用していないビデオ
料金を請求された。

インターネット、IP電話、デジタル放送、ビデオが一体の契約となっている。法律において、電気通信と放送を分けるのは難しいと考えられる。

新たな法体系に消費者保護の規定を

他にも

- ・ (FTTH)インターネットテレビ
- ・ ワンセグ携帯、携帯端末向けマルチメディア放送

通信・放送が一体となった新たなサービスが提供されるのであれば、それに伴う法体系も通信と放送を包括した法体系が必要

法律には、

消費者保護のルールを明確に、

個別の消費者の被害が救済される民事効をいれて頂きたい