

7 利用者利益の確保方策 意見申出制度の在り方

利用者からの電気通信役務に関する苦情等の対処スキーム(対象範囲、仕組み等)の在り方についての意見

結論から言えば

NTT内部では苦情処理は不可能です。郵政省などが窓口になってNTTを指導しなければ解決しないものが多いです。今は被害者が泣き寝入りしている状態です。

私自身が今現在トラブルに巻き込まれていて、実際にNTTのどこに苦情を申し立てれば解決の見込みがあるのかわからないのです。NTTの自らのミスに対する加害者としての自覚がないというか、被害者の立場や痛みを認識しない横柄な態度には辟易させられました。しかも、NTT自身にミスの可能性のある事柄についても、郵便局の事故だと責任転嫁する始末です。

現在未解決で、不愉快な思いをしています。どうか、郵政省の主導でNTT東日本を指導していただき、問題解決のために指導していただけないでしょうか。また、NTT側が郵便事故だと主張する事柄につきましても、調査していただきたいのです。よろしくお願いいたします。

私が実際に体験してはまだ未解決な問題について以下に簡単に書きます。

3月末ISDN導入にあたりINDSの申し込みと一緒に割引サービスの「I・アイプラン」の申し込みをした。その後、ISDN開通になるが、その時には「I・アイプラン」のことはNTTより何の話もなし。なので、当然ISDNとともにサービスがなされているものと思っていた。

しかし、たまたま電気量販店よりもらってきた「I・アイプラン」のハガキ(申込書兼通話明細内訳記録同意書)にプロバイダーの電話番号を記載する項目があり、四月十九日付で署名捺印のうえ慌ててハガキを出す。その後NTTより連絡はなし。

6月2日NTT東日本山形支店より電話 三月に申し込んだはずの「I・アイプラン」が機能してなくて 七月からになるとのこと。納得できないと言うと、上司に言ってくれと。その日、営業課長不在のため、週明けに電話することにする。ハガキの件も伝えて調べてくれるように要請する。

月曜日夕方こちらから電話するが、営業課長が帰宅したとのこと。約束したはずと言うと、15分後にやっと蛭名第1営業担当課長が出る。蛭名課長はミスを全面的に認めるが、ミスの原因や申し込みのハガキの件に関しては曖昧な答えで誠意が感じられず。よく調べて、できれば支店長から報告してもらいたいと要請する。

その後、蛭名課長とメールのやり取りで、会いたいと言うので会うことに。その際、支店長と営業部長も同席することを強く要請する。

6月17日NTT山形支店に出向く。しかし、支店長はもとより営業部長すら同席せず。話の内容は、ごまかしばかり。すぐボロを出す。ハガキ(申込書兼通話明細内訳記録同意書)に関しては、宛先が宮城支店なので聞いてみたところ受け取っていないとだけ。もっとよく調べてくれるように頼むが、当方が宮城支店と連絡するようにと云わ

れる。顧客が二名分の署名捺印してある重要書類のNTT側の紛失の可能性を曖昧にしたまま、拳句の果ては、郵便局の事故だ、とまで言い、郵便事故の調査依頼も協力しないから勝手にやれと言われる。

蛭名氏が申込書兼通話明細内訳記録同意書の再度提出を執拗に迫るので、契約者（当方の父）と当方が捺印したものを郵送することにする。その際、「1・アイプラン」が完全に機能するまで通話料等の引き落としはしないと約束し、この対話は終了。

申込書兼通話明細内訳記録同意書を郵送しようと思ったが、また郵便事故と言われかねないので矢澤支店長に直接渡すこととして、そのことを蛭名課長にメールにて知らせる。

蛭名課長より会いたいと言うので山形と宮城の両支店長同席を前提に会うこととするが、約束の前日に支店長が同席しないことが判明し、その後、蛭名氏とのメールのやり取りが続く。山形と宮城の両支店長より全権を委任された寒河江営業部長が代理で会うというので、その前に全権委任された権限で、紛失中のハガキ（申込書兼通話明細内訳記録同意書）の行方を山形と宮城の両支店内で徹底調査を要請するが拒否される。

その後、9月の初旬に、4月分からの通話料が連絡もなしに勝手に引き落とされていることが判明。契約者が年老いた父親ということもあり当事者に連絡も説明もないまま金銭を掠め取るというのは、悪徳業者の手口ではないのか。そのことを、蛭名氏にメールにて抗議するも、悪徳業者並みの言い訳とゴマカしのメールが返ってくる。

NTT東日本本社に苦情を申し立てようと窓口を調べたが、このような問題を扱う所がわからず、途方にくれる。

以上のようなことで、いまだ解決できずインターネットも満足に使用できない状態が続いております。

重ね重ね、郵政省の主導でこの問題を解決していただきたく、伏してお願いいたします。

意見提出の場に、このようなトラブルを持ち込んで恐縮しておりますが、他に訴える所も分からないため迷惑を承知で書かせていただきました。