

平成21年1月7日

総務省 総合通信基盤局 御中

特定非営利活動法人
埼玉消費者被害をなくす会
理事長 石川 祐司

「電気通信サービス利用者懇談会報告書（案）」について、以下のとおり、意見を提出します。

電気通信サービス利用者懇談会報告書（案）に対する意見

意見の趣旨

電気通信サービス利用者懇談会報告書には下記の内容も含めるべきである。

- 1 約款の内容について事前規制の強化を検討すべきである（1項及び2項（3））。
- 2 分かりやすく合理的な料金体系を策定することの必要性は大きい。特に、利用料が著しく高額になる通信料金の設定などは、現在でもその合理性が疑われていることを明記すべきである（2項）。
- 3 利用者の側に立った助言者の育成については歓迎するが、将来的には事業者の販売各店舗に最低一人は助言者がいることを目標に設定すべきである（2項（4））。
- 4 契約締結時における重要事項説明義務については、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」に示されている内容について電気通信事業法施行規則等を改正することによって義務化すべきである。また、適合性の原則については、早期の導入を前向きに検討すべきである（3項）。
- 5 説明義務違反などを理由とした契約締結後の解約・クーリングオフなどの民事効については、積極的に導入すべきである（4項）。
- 6 パケット料金に関する接続記録については、一定期間、接続したアドレスも含めて利用者へ開示することを義務づけるべきである（4項（4））
- 7 苦情処理・相談体制については（1）ワンストップサービスの実現（2）業界団体を設立し、苦情相談体制の確立・苦情内容の共有（3）技術的な相談を受けられる専門家による相談の実現に努力すべきである（5項）。

意見の理由

1 約款の内容に関する事前規制の必要性について

現在、ほとんどの業者がその約款において、「当社は、この約款を変更することがあります。この場合には、料金その他の提供条件は、変更後の約款によります。」などといった規定を置いている。この規定によると、消費者の同意なく提供条件について利用者に不利益な変更をすることができることになる。実際に、今般も業者が無償修理の範囲を、採算の観点から利用者の同意なく変更しようとして、多数の苦情が発生している。しかし、このような変更が約款上可能であること自体、消費者契約法10条の趣旨などに照らし、疑問がある。

現行法では、基礎的電気通信役務に関する料金その他の提供条件についての事前届出、指定電気通信役務に関する料金その他の提供条件についての保証契約約款の事前届出など事前規制は一部をのぞき、業務改善命令などにより対応することになっている。しかし、上記のようなトラブルの発生、約款内容が消費者に一方的に不利益であることに照らせば、約款内容に関する事前規制強化が必要である。

この点に関する規制緩和は、弊害が大きかったといわざるをえない。

2 分かりやすく合理的な料金体系策定の必要性、料金の高額化防止の必要性について

利用者側の視点からいえば、現在の料金設定が複雑でわかりにくいということは明らかである。報告書に記載されているように分かりやすく合理的な料金体系・比較可能な料金設定への改善は、早急になされる必要がある。現在の料金設定は、利用者が主体的にプランを選択できるような設定にはなっていない。利用者が主体的に選択できる料金設定にすべきである。利用者が主体的になお、パケット通信料金については、いわゆる「パケット定額制」を設定しないでパケット通信をした場合、料金が著しく高額になることがあるが、結果としてこのような高額な料金になりうる料金設定自体の合理性が疑われるべきであり、報告書等にもそのことを明記すべきである。海外では、通話料金について1秒単位で設定している国も多く、公平の観点から、そのような料金設定も検討されるべきである。

また、海外における通信に関しては現状の情報提供では不十分であるので、利用者に料金などで誤解が生じないように重要事項の説明に記載すべきである。

3 利用者に対する助言者の育成について

利用者に対する助言者が育成されることは歓迎であるが、その制度を実効性のあるものとするためには十分な人員の確保が不可欠である。事業者が積極

的に助言者を雇用するように助言者の地位や事業者が配置すべき人員数(例えば、各店舗一人など)ガイドライン等にその目標を明記することを検討すべきである。

4 重要事項の説明義務の強化、適合性原則の導入について

重要事項の説明については、現在消費者保護ガイドラインで望ましいと明示されているもの及び明示されていない帯域制御についても望ましい対応というレベルではなく、電気通信事業法施行規則において義務化されるべきである。

また、高齢者が日常生活において通常必要とされないサービスの勧誘が行われていたり、未成年者の高額利用のトラブルが依然として多く見られることなどに鑑みると、適合性原則の導入は早急に図られるべきである。その上で高齢者に対する説明については高齢者に容易に理解できる内容での書面を利用した説明を義務づけるべきであるし、未成年者との契約においては、親権者の同意を得る前に親権者に必要な説明書類などが交付されていることの確認を義務づけるべきである。

5 民事効の導入について

業法であっても同時に民事効を定める法律は増えてきている。電気通信事業においても説明義務違反などには解約などの民事効の導入を積極的に検討すべきである。また、電波が届かないことなどを理由にした契約の解除においてはクーリングオフに近い制度の導入を検討すべきである。

6 接続アドレスなどの開示について

パケット料金の高額トラブルの苦情の中には、利用した覚えがないというのが圧倒的に多い。そこで、どのサービスを利用したかについて、利用者が具体的に確認できるよう接続時間や料金の基礎となっているバイト数だけでなく接続アドレスも一定期間開示されるサービスを導入すべきである。

7 苦情処理・相談処理体制について

苦情処理・相談処理の窓口については、以前と比較すると整備されつつある。また、消費者センターなどとの連携の必要性も認識されている。しかし、一方で事業者の中には消費者個人の苦情申出の窓口と消費生活センターの窓口を明確に分けた上で相談窓口相互間において苦情内容の引き継ぎなどが全くなされていない上に、その対応も杓子定規で消費者個人の苦情については誠実に対応していないと思われる例が出てきている。苦情の窓口を複数段階設けること自体は、苦情の程度に応じた具体的解決という面では評価できるが、相互の窓口での連携や情報交換がないと、消費者が窓口をたらいまわしにされる弊害が大きい。消費者が一度苦情の申し出をした場合には、その苦情内容を適切に把握するなどワンストップサービスの実現に努めるべきことをガイドライン

等に明記すべきである。その上で、業務改善につながる仕組みを確立すべきである。また、業界団体を設立し、団体内での苦情相談体制を整備した上でクレーム状況を共有し、改善につなげることも考えるべきである。

水漏れその他の故障・不具合などの苦情についても速やかに消費者が納得できる技術的な回答が可能な専門家を養成・配置すべきである。