

意見書

平成27年12月24日

総務省 総合通信基盤局

電気通信事業部 消費者行政課 御中

こうえきしゃだんほうじん
公益社団法人

にほんしょうひせいかつ そうだんいんきょうかい
日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

(通称 NACS)
消費者提言特別委員会

〒150-0002 とうきょうとしぶやくしぶや
東京都渋谷区渋谷一丁目17番14号

ぜんこくふじんかいかん
全国婦人会館 2階

電話03-6434-1125 (代) ・ fax03-6434-1161
eメール nacs-teigen@nacs.or.jp

「電気通信事業法等の一部を改正する法律の施行等に伴う電気通
信事業の利用者保護に関する省令等の整備案」に関し、
意見を提出します。

記

1 適合性の原則への対応について

特定商取引法施行規則では、訪問販売等における禁止行為として、「老人その他の判断力の不足に乘じ、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結」させた場合（同規則7条2号）及び「顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不適合と認められる勧誘」（同規則7条3号）が規定されており、これらの違反に対して業務停止命令などの行政処分がされています。

電気通信事業法も、特定商取引法施行規則と同程度の適合性の原則規制を設けてほしいと考えます。

事例 フィーチャーフォンが故障し、機種変更のためショップに出向いた。簡単スマホで通話使い放題で月5千円程度のプランを勧められ契約した。書面にサインしたが、

スマホを割賦販売で契約したとの理解はなく、更に、大容量で高額なSDカードも一緒に割賦販売契約していたが、理解できなかった。無償解約希望。

2 提供条件の概要の説明

電気通信事業法では提供条件の説明義務が定められていますが、説明する内容が多すぎて、説明を尽くせば尽くすほど、大切なことが霞むという矛盾が生じています。最低限、解約条件と、毎月いくら支払うのか、2年未満に解約するといくらかかるのかを重点的に記載する書面がほしいと思います。その書面は、個別クレジット契約書のように、各キャリア全てが統一フォーマットで、ほぼ同じ場所に同じ内容を書く書面の交付義務を望みます。

3 初期契約解除制度について

今回の初期契約解除制度において、「確認措置」の認定を受けたサービスは適用除外ということですが、過去に、同じキャリアで機種変更したら通信状態が悪くなった、お試しサービスでの端末では通信状態が良かったが、購入した端末が通信状態等使い勝手が悪い等のトラブルも起こっています。このような問題が生じた場合、初期契約解除ルールに準じて解除できるのかが非常に不安であり、問題と思われます。つまり、電波状況や法令等の遵守状況を理由として端末を含めて解約できる措置を講じるとしても、誰が判断するのか非常に曖昧であり、問題となります。一定の期間内に実施状況の評価・見直しを行うとなっていますが適切な運用をする上でも、相談窓口の設置等整備をしておくことを求めます。また、購入したい端末の在庫がなく、「確認措置」ができなかった場合も同様に考えます。

特定商取引法では、訪問販売や電話勧誘販売等で商品やサービスを契約した場合、工事費や商品代が高額であろうと、クーリング・オフが可能です。電気通信事業法の初期解除制度では、サービス利用料、工事費、事務手数料を認める方向で検討を進めることに納得できません。

4 代理店に対する指導等の措置義務に関する検討項目

販売奨励金があるために、代理店では契約時には多くのオプションを一定期間利用することを条件にするなどして、「端末実質無料」「キャッシュバック」を謳い勧誘しています。その為契約が複雑になり、消費者には契約内容がわかりづらくなっています。新聞販売と同様な、上意下達の販売奨励金モデルの撤廃が必要と考えます。携帯大手3社は販売奨励金の撤廃を行うことを標榜しましたが、本当に通信料の値下げにつながるのか、端末の値上げのみに終始してしまうか、不透明です。しっかりと今後を注視して、指導を強化するべきと考えます。

以上