

2012年10月30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

経済産業省商務情報政策局
商取引・消費経済政策課 御中

消費者庁消費者政策課 御中

適格消費者団体 (略称 KC's)
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 榎 彰 徳
【連絡先(事務局)】担当：西島
〒540-0033 大阪府中央区石町1丁目
1番1号天満橋千代田ビル
TEL 06-6945-0729 FAX 06-6945-0730
メールアドレス info@kc-s.or.jp
ホームページ <http://www.kc-s.or.jp/>

要 望 書

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を受けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申し入れたり、団体訴権を行使することを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって構成され、2005年12月3日に結成された消費者団体であり、2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体として認定されております(組織概要についてはホームページをご参照ください)。

当団体は、御省及び御庁に対して、以下のとおり要望いたしますので、ご検討のうえ、適切にご対処いただきますようお願いいたします。

(要 望 事 項)

下記1または2の法的な規制をすること。

記

- 1 電気通信事業法に規定する電気通信事業者が行う役務の提供を、特定商取引に関する法律（以下「特商法」という）の適用除外としないこと。
- 2 電気通信事業者が行う訪問販売や電話勧誘販売について、特商法と同様に、クーリングオフ制度や再勧誘禁止規定等を設けること。

（要 望 の 理 由）

1 要望に至る経緯

当団体は、電気通信事業者が行う光回線サービスの勧誘・契約をめぐって、各地の消費生活センターなどに消費者からさまざまな苦情や相談が多数寄せられていることから、この問題について調査・検討を行って参りました。

まず、被害実態を究明し状況を改善すべく、サービスを提供する事業者に対し、2011年4月26日付け書面による問い合わせを行い、これに対する事業者の回答について、さらに再度の問い合わせや要請を行うという形で交渉を行ってきました（添付書類1～8参照）。その中でも、当団体としては、代理店による不適正な勧誘や電話等による執拗な再勧誘、さらに解約に関する諸問題を中心に検討してきました。

当団体の上記問い合わせや要請に対して、事業者は、一部改善に応じたり、自主的に改善に向けての取組みを行っています。

しかし、このような事業者による取組みにもかかわらず、国民生活センターの発表した「PIO-NET にみる2011年度の消費生活相談・年度別にみた上位商品・役務等別相談件数（2010～2011年度）」によると、PIO-NETに登録された、消費者からのインターネット接続回線に関する相談件数は、2010年度12,663件に対し、2011年度13,925件と増加しており、決して事態が沈静化しているとはいえない状況にあります。

そこで、当団体としては、事業者や事業者団体の自主的な対応だけでは、これ以上の状況改善を期待することはできず、法的な規制が必要であると判断し、本要望に至りました。

2 要望の必要性・相当性

（1）事業者の自主的な取組み状況とその効果

事業者によれば、2008年ころから代理店に対する指導・監督を強化してきたという回答を得ており、特に2011年には不適正な営業活動の撲滅を目指し、一層の強化を行ってきたとのこと。しかし、事業者が作成している勧誘マニュアル等は営業上の秘密を理由に開示されないなど、改善措置の具体的内容や実効性まで詳細に検証することはできませんでした。

事業者としては、契約締結後もサービス開始のための工事までは、消費者からの解約申し出に無償で応じるなど一定の改善措置を講じています。もっとも、当団体は、事業者に対し、その告知方法を改善するよう要請し、それに応じた改善も認められるものの、いまだ消費者基本法5条1項2号の規定の趣旨に照らし、事業者としての責務を十分に果たしているとはいえません。また、執拗な再勧誘の問題についても、事業者が一応の措置を講じていることは窺われますが、これについても、当団体から適切な告知方法等の改善を要請しているところです。

ところが、事業者が自主的に改善をはじめた2008年、あるいは一層の強化を行ったという2011年以降も、P I O - N E Tに登録された消費者の相談件数は減少しておらず、事業者が改善措置を講じたことによる効果は、ほとんど結果として表れていないと判断されます。

(2) 要望の内容

以上のとおり、光回線サービスの勧誘・契約をめぐるトラブルに関して、事業者が自主的に改善措置を講じてきたことは認めるところですが、それにもかかわらずトラブルは依然として沈静化していません。

電気通信事業の分野においても新たな通信サービスが開発されたり、契約に関する新たな割引サービス等が販売されているところ、これらについて多数の代理店による大規模な電話勧誘販売や訪問販売が行われ、依然として多数の消費者相談が寄せられている事実からすれば、電気通信事業についても、特商法と同様の規制が必要であると考えられます。

電気通信事業者が提供するサービスは複雑であり、消費者が勧誘時にすべての契約内容を理解することは現実に困難であることからすれば、特商法に規定されているクーリングオフ制度の適用を認めることが必要不可欠です。

また、電気通信事業者による電話勧誘は、消費者から見れば、他の特商法で規制される業種による電話勧誘と、何ら変わりのないものであることから、電気通信事業法においても再勧誘の禁止（特商法第17条）、もしくはそれと同等の規制を及ぼすことが必要かつ相当です。

よって、総務省の「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する

る提言」においても言及されているとおり、法的な規制により本件被害の防止及び救済を図るのが相当と判断し、上記要望事項のとおり要望する次第です。

以上

(添 付 書 類)

- | | | |
|---|--------------|---------------|
| 1 | 2011年4月26日付け | お問い合わせ |
| 2 | 2011年8月25日付け | 再お問い合わせ |
| 3 | 2012年2月27日付け | 要請書 |
| 4 | 平成24年3月22日付け | ご回答 |
| 5 | 2012年5月16日付け | 再要請及び再々お問い合わせ |
| 6 | 平成24年6月15日付け | ご回答 |
| 7 | 2012年7月25日付け | 再々要請書 |
| 8 | 平成24年9月13日付け | ご回答 |