

2014年3月7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

消費者庁取引対策課 御中

消費者委員会 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: 袋井
〒540-0033 大阪市中央区石町一丁目
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、貴省及び貴庁に対して、2012年10月30日に、電気通信事業法に規定する電気通信事業者が行う役務提供及び勧誘行為について、法的規制を求める要望書を提出しました。その後の経過も踏まえ、再度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 の法的な規制を早急に行うこと。

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、電気通信事業法の中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

当団体が貴省及び貴庁に対して、2012年10月30日に要望書を提出した後、2012年12月11日、消費者委員会より「電気通信事業者の販売勧誘方法の改善に関する提言」が出されました。

その後、2013年6月13日には、国民生活センターから「“遠隔操作”によるプロバイダ勧誘トラブルにご注意！」という注意喚起が出されており、勧誘行為自体も悪質化していることが伺われます。また、2014年3月6日に出された国民生活センターの「よく分からないまま契約していませんか？インターネット、携帯電話等の電気通信サービスに関する勧誘トラブルにご注意！」によりますと、全国の消費生活センターなどに寄せられる電気通信事業者に対する苦情や相談は、その後も減少せず、2013年度も変わらず高い水準で推移していることが明らかになっています。なかでもサービスの販売購入形態においては、「電話勧誘販売」と「訪問販売」が他の販売購入形態に比べて多く、特商法の適用除外とされていること、もしくは電気通信事業法に特商法に準じた消費者保護の規制がないことが、苦情や相談が減少しないことの大きな要因になっていることを物語っています。

もとより、2012年10月30日の当団体の要望書で述べたとおり、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、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、法的規制が必要である状況には変化がありません。

2013年7月23日開催の消費者委員会に貴省が提出された「スマートフォン安心安全強化戦略（案）第4章今後の方向性（2）10 制度的な対応の検討」において、「利用者からの苦情・相談件数が高止まり傾向にあることから、従来の延長線上にある自主的な取組だけでは足りず、電気通信事業法における消費者保護ルールを見直し、所要の規定を設ける等の制度的な対応の検討に着手すべきである。」と明記されています。前述のように消費者からの苦情・相談が高止まりしており、且つ法的規制がないことがその背景となっている現状においては、業界の自主規制に任せるだけでは事態が改善しないのは明らかであり、もはや放置できる状況ではありません。消費者に無用の混乱と困惑を与え続けている現状を改善するために、「制度的な対応の検討に着手」ではなく、「制度的な対応に着手」すべきであると判断し、ここに再度要望書を提出するものです。

以上