

意見書

平成30年7月6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

〒103-0012

とうきょうとちゅうおうくにはんばしほりどめちょう
東京都中央区日本橋堀留町2-3-5
ぐらんどめぞんにほんばしほりどめ
グランドメゾン日本橋堀留101号
こうえきしゃだんほうじんぜんこくしょうひせいかつそうだんいんきょうかい
公益社団法人全国消費生活相談員協会
りじちょう ますだえつこ
理事長 増田悦子
電話：03-5614-0543
e-mail：JDX00404@zenso.or.jp

「NTT 東西の光サービスの卸売サービスの事業者変更の在り方についてのタスクフォース」報告書（案）に対する意見募集」について、別紙のとおり意見を提出します。

| 該当する章及び節とページ番号 | 意見 |
|--|--|
| 2 「事業者変更」の基本的考え方 P 5 | 光サービスの卸売サービスが開始してから3年5か月経過した今日においても、「回線料金や電話料金が安くなる」「回線変更料は無料」などと言った電話勧誘で、必要のない契約をさせられるトラブルが多く発生しております。「事業者変更」の実施により、過度な勧誘行為による消費者トラブルが増加しないよう、注視をお願いいたします。 |
| 2 「事業者変更」の基本的考え方 (3) 変更元事業者と変更先事業者で取り扱う付加サービスが異なる場合の扱い P 7 | NTT 東西ではホームページにおいて卸先事業者の提供サービスを一覧表で示しており、事業者変更を検討する際の参考となっています。しかしながら、再卸、再々卸の事業者が増加しており、NTT 東西のホームページでは再卸、再々卸の事業者については確認できません。総務省のホームページ「電気通信消費者情報コーナー」において卸先事業者名と提供サービスの公表を検討していただきたい。 |
| 3 「事業者変更」の手続き (1) 具体的な手続き P 8 | <p>「事業者変更」は卸先事業者の手続きにより事業者変更承諾番号を発行することとなりますが、予期せぬ契約にならないように、変更元事業者及び変更先事業者が利用者に対して十分な確認を行うようにしてください。</p> <p>また、変更先事業者名、連絡先電話番号のアナウンスは十分に行ってください。連絡先電話番号はどの地域から電話をかけてもつながること、電話が混雑せずにスムーズに対応できるような体制作りをお願いします。</p> |
| 3 「事業者変更」の手続き (2) 事業者変更承諾番号の発行 P 9 | <p>特に工事費や違約金について誤解のないようにしっかりと説明いただきたい。契約時に過大なキャッシュバックや値引きを強調され、工事費がいくらかかるのか理解できなかった場合にトラブルになることが予想されます。</p> <p>また、通信料が後払いであることについても十分に説明いただき、解約をしたのに翌月も引き続き請求があったというクレームが発生しないようにしていただきたい。</p> |

| 該当する章及び節とページ番号 | 意見 |
|---|--|
| 3 「事業者変更」の手続き (3) 重要事項説明 P 1 1 | 変更先事業者は、月額利用料で割引がある場合は、割引期間、割引額、割引期間終了後の月額利用料の全てを利用者にわかりやすく説明をしてください。 |
| 3 「事業者変更」の手続き (4) 契約情報の提供 P 1 1 | 変更元事業者及び NTT 東西がその有する利用者の情報を変更先事業者に提供する仕組みを構築することに賛成ですが、あわせて契約者本人が付加サービスも含めた契約内容を容易に確認できる仕組みが整っていることが前提であると思います。 |
| 4 必要な環境整備 (1) 導入のための全体的な環境整備 ② キャンセルの扱い P 1 3 | 不適正な営業により事業者変更が行われた場合に、その事業者変更をキャンセルするときは別個のシステムとなることが明記されたことに賛成です。契約弱者が合理的な理由なしに短期間で契約を変更させられているケースなどについては救済が必要と考えます。 |
| 4 必要な環境整備 (3) 公正な競争の確保 ② 過度なキャッシュバック P 1 6 | 過度なキャッシュバックは、契約当事者としては得をした気になりますが、全体の通信料が高止まりする要因になっている可能性があることを考えると、キャッシュバックや値引きが常態になっている販売方法は望ましくないと考えます。 |