

# 意見書

平成 26 年 11 月 10 日

総務省総合通信基盤局  
電気通信事業部消費者行政課  
料金サービス課 御中

郵便番号 650-0027

(ふりがな) ひょうごけんこうべしちゅうおうくなかまちどおり

住所 兵庫県神戸市中央区中町通 2 丁目

3 番 2 号 神戸駅前ツインビル 7 階

(関西ブロードバンド株式会社 内)

(ふりがな) ていーえすえんじょうしゃきょうぎかい かいちよう みす ひさし

氏名 DSL事業者協議会 会長 三須 久

電話番号 078-341-3255

「ICT サービス安心・安全研究会 報告書」(案) に関し、別紙のとおり意見を提出します。

章	項目			ページ	該当部分	意見
1章	3.2. 初期契約解除 ルール	3.2.1. 導入の 必要性	3.2.1.2. 考え方	P. 14	加えて、サービスの利用を可能とするために工事が必要となるサービスについては、工事が開始された後に初期契約解除がされた場合には、工事費の負担や原状復帰が必要となり、利用者や事業者双方の費用負担が大きくなり得るため、異なる取扱いを検討することが適当である。	本報告書案に記載のとおり、「サービスの利用を可能とするために工事が必要となるサービスについては、工事が開始された後に初期契約解除がされた場合には、工事費の負担や原状復帰が必要となり、利用者や事業者双方の費用負担が大きくなり得る」ため、当該サービスへの初期契約解除の適用は、工事着手前までの範囲とするべきと考えます。
		3.2.2. 対象と なるサ ービス	3.2.2.2. 考え方	P. 15	契約時点での契約締結の意思が不安定であったり、契約内容が複雑であったり、実際に利用しないとサービスの品質が分からなかったりするにもかかわらず、契約当初であっても、契約を存続させなければならないとすると、利用者の不利益及び影響が大きい。したがって、初期契約解除ルールが必要となるサービスは、現行の提供条件の説明が必要となる電気通信サービスを踏まえつつ、契約内容が複雑であったり、実際に利用しないとサービスの品質が分からないサービスを対象とすることを基本に検討すべきであると考えられる。	初期契約解除ルールの検討が、本報告書案に記載のとおり苦情件数の増加を起因としている以上、対象は苦情の多いサービスに限定すべきであり、DSL サービス等のトラブルが少ないサービスは、初期契約解除ルールの対象外とするべきと考えます。  また、詳細説明や契約の解除方法、違約金等の説明を受けたことを示す本人の自筆の承諾書が整備されている場合についても対象外とするべきと考えます。