

消費者から見た 通信サービス

平成22年3月10日

消費生活コンサルタント
三 浦 佳 子

自己紹介



◆ プロフィール

- 横浜生まれ。1980年、文部省(現文部科学省)生涯学習政策局認可団体である財団法人日本視聴覚教材センターの職員となる。
- 「科学・文化映像普及事業」のコーディネートをはじめ、教育機関向け情報紙の発行や、企業・団体等の広報映像の作成、普及に務める。
- 企画室 室長として、企業と学校教育関係者を繋ぐセミナーの企画・実施や、学校教材の作成などに従事。
- 同財団事務局解散に伴い、2003年10月より財団法人日本消費者協会に勤務。
- 現在、広報及び広告部門、研修講座等担当職員として、協会の業務全般に携わる。

◆ 外部との関わり

- 経済産業省 総合資源エネルギー調査会省エネルギー基準部会 判断基準委員
- 総務省 情報通信審議会専門委員(地上デジタル放送推進検討委員会)
- 文部科学省 教育映画等審査委員会委員
- 経済産業省「製品安全対策優良企業表彰」審査員
- 経済産業省 認証サービスの信頼性確保に関する検討会委員
- 経済産業省 原子力安全・保安院 液化石油部会、高圧ガス部会委員
- (財)日本科学技術連盟・ISO審査登録センター評議員
- (社)日本電気協会 規格・基準国際化委員、電気用品調査委員会委員
- (社)日本アドバタイザーズ協会「消費者のためになった広告コンクール」本審査員
- (財)全国生活衛生営業指導センター 標準営業約款委員会委員
- 電気製品認証協議会 副監事、広報専門部会長
- 日本繊維製品・クリーニング協議会理事 ほか
- 「社会教育」(月刊)「月刊消費者」にて映画紹介を連載中

消費者相談事例(東京都等)

[1] IP電話

- ・内容が分かりにくい
- ・勧誘がしつこい
- ・解約がしにくい
- ・工事に時間がかかる
- ・サポート体制が悪い

[2] 携帯電話

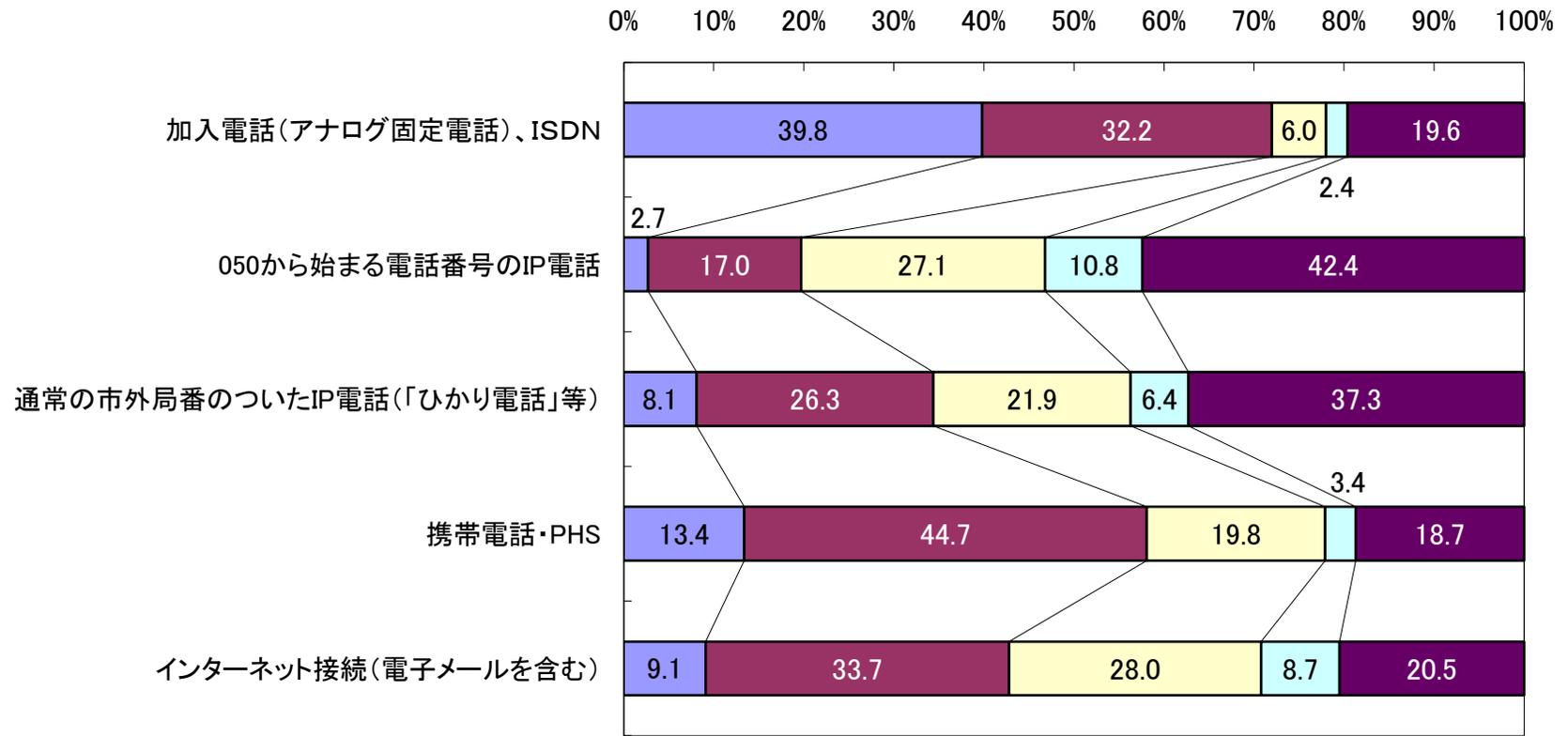
- ・ナビダイヤル⇒つながりにくい・つながるまでにお金がかかる
- ・無料のサイト⇒広告のようなもの⇒『出逢わせない出逢い系』へ誘導
- ・出逢い系サイトでメール毎に課金⇒決済代行を利用し、サーバが海外・業者は無登録
- ・問合せ制度⇒メール対応のみ(ニュアンスが伝わらない)

[3] その他

- ・どこに相談すればいいのか？
- ・相談窓口の一元化は可能か？
- ・停電時・雷のトラブルはどうすればいいのか？

アンケート：電話の信頼性

従来のアナログ固定電話、IP電話、携帯電話、インターネットの信頼性についてどのように考えていますか？それぞれについてあてはまるものをお選びください。「信頼性」は、通話品質や、設備故障等も含めた総合的なサービスの信頼性を指します。



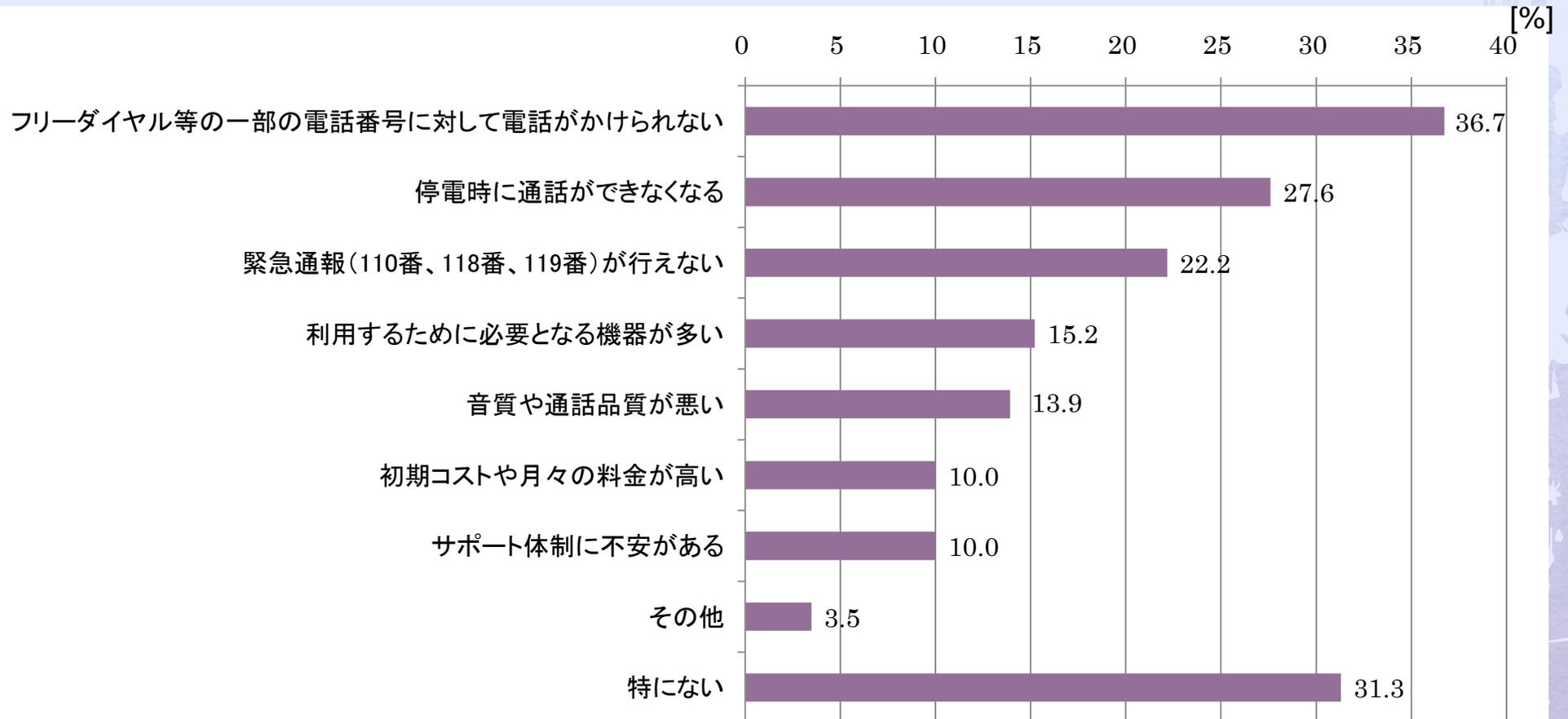
■信頼性が高い ■信頼性がやや高い □信頼性がやや低い □信頼性が低い ■わからない・判断できない

IP電話サービスにおける不具合事例の代表例

不具合事例	原因	内容
端末のファームウェアの不具合	端末内部のプログラム（ファームウェア）不良	電気通信事業者より提供された端末にインストールされているプログラム（ファームウェア）に不良箇所があり、電源を切る等リセット行わず数か月間連続稼働するとIP電話の発信ができなくなる不具合
TA（ターミナルアダプタ）の不具合	原因不明	一部提供エリアでのIP電話の発信ができなくなる不具合
PBXの誤設定による不具合	PBXの誤設定	利用者が所有するPBXと電気通信事業者の設備（VoIPGW）の設定が不一致だったため、PBXから発信された信号を当該電気通信事業者設備が受け付けることができず、IP電話の発信ができなくなる不具合
IP電話サーバ（SIP/DNSサーバ）の不具合	IP電話サーバの障害	利用者が契約している電気通信事業者Aと接続している電気通信事業者BのIP電話サーバが障害を発生させたことで、特定の相手のみ通話ができない不具合
外部からの攻撃（DOS攻撃等）によるネットワーク関連の不具合（無言着信）	セキュリティの未対応	インターネットから広範囲に渡って電話の発信信号（INVITEメッセージ）が送られ、端末のセキュリティ設定が未設定であった場合、電話の発信信号を遮断することができず、多数の利用者に無言電話として着信した
天災、停電等	天災や停電等による設備の故障	天災や停電等により、サービスを提供するための設備が故障し、サービスを提供できない

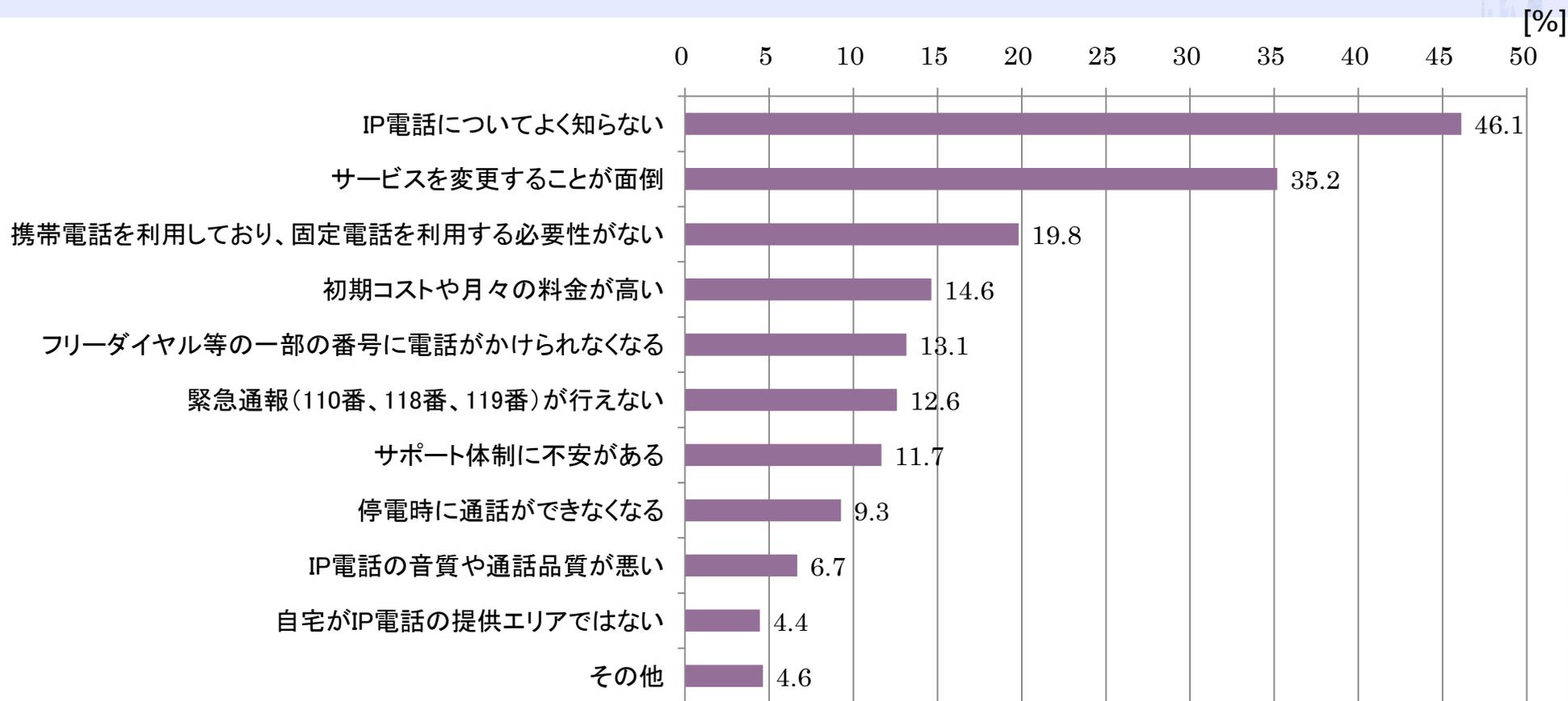
アンケート:IP電話の不満点

お使いになっているIP電話の不満な点はどのような点ですか？[複数選択]
(IP電話利用者対象, 母数:460)



アンケート：IP電話を利用しない理由

IP電話を利用していない理由はどのような点ですか？あてはまるもの全てをお選びください。[複数選択]
(IP電話非利用者対象, 母数:540)



アンケート：停電時のIP電話

停電時にIP電話から電話をかけられないことは問題だと思いますか？ [複数選択]
(母数：1000)

