

令和5年度信越電気通信消費者支援連絡会（第29回）開催報告

1 開催日時

令和5年8月30日（水） 14時から16時10分まで

2 開催場所

Web会議システムによるオンライン開催

3 議事

- (1) 総務省からの情報提供（信越総合通信局電気通信事業課）
- (2) 消費者相談関係機関・事業者団体からの情報提供（資料配付のみ）
- (3) 個別相談事例について
 - ・消費生活センターから提出のあった事例及び電気通信事業者・総務省の回答
- (4) 意見交換
 - ・テーマ「特に配慮が必要と考えられる利用者に対する通信サービスの勧誘及び説明に関する課題」に関する構成員の意見交換

4 相談事例に基づく質問・要望の主な内容

- (1) 携帯電話端末の不具合時における対応について

ア 事例概要

電気通信事業者の店舗でスマホを購入、通信契約をした。購入したスマホは、他の携帯端末に架電可能だが、固定電話には「モバイル通信環境にない」と画面表示され、架電できない。改めて店舗へ出向き、経緯を伝えると、店員がスマホ端末の設定を確認したようだが、固定電話へ架電することができない。固定電話に架電できない理由は説明がなかった。契約書面がなく、契約内容が判るものはない。相談窓口の電話番号の記載がなく、契約時に店舗ではデータも移行してもらえず対応に不満。クーリング・オフしたい。

イ 論点

- ・代理店では特に配慮が必要な利用者に対して、標準的な説明手順以外の説明の策を講じる等して対応しているのか。
- ・特に配慮が必要な利用者の状態をどのように把握し配慮しているのか。

ウ 事業者回答

・店舗での契約は、クーリング・オフ制度対象外であり、解約については、初期契約解除の案内を契約手続き時に重要事項説明書を用いて案内している。なお、重要事項説明では、製品およびアクセサリを購入した方が初期契約解除をした場合について、製品およびアクセサリは返却不要であり、SIMカードと一緒に返却しても購入代金は返還しない旨も明記し、説明している。

また、出張販売等クーリング・オフ制度が適用される契約の際には、クーリング・オフに関する書面を渡し説明している。65歳以上の高齢のお客様については、重要事項説明において紙媒体を用いて時間をかけてメーカーなどを引きながらひとつひとつ丁寧に説明することなどをマニユ

アルに定め、特に配慮が必要なお客様についても理解を深めていただけるよう努めている。

・当社では、データ移行サービスを有料のオプションサービスとして提供しており、店頭での契約手続き時において、必ず案内する運用ルールとなっておらず、お客様からデータ移行について、要望や質問があった場合に、案内させていただく運用となっている。

・契約時に提出頂く本人確認書類の提出から年齢や障がいの有無の確認を行う他、接客時に「話すスピードが遅い」「聞き返しが多い」などからも判断し、「年齢」という数字だけの情報にとらわれず、相手に合わせた対応を心がけることを対応方針として定めている。

(2) 携帯電話の新規購入での納品の遅延に対する対応について

ア 事例概要

娘が進学する学校のあっせんで、オンライン授業に備えモバイル通信契約をした。ネットで申し込むと特典があり、それも魅力で娘がネット申請した。申請後、なかなか通信機器が届かず、娘が通信事業者にお問い合わせすると「2週間以内に送付する。間に合わなければ連絡する。」と言われ、私が問い合わせると「審査中」といい話にならない。娘が問い合わせしてから間もなく2週間だが機器は届いておらず、事業者からも連絡はない。娘は、進学先でネット環境が必要になると学校まで出かけていると言い、契約したのに対応が遅く通信サービスを利用できずに不便を強いられている。

イ 論点

- ・利用者への納品の状況を適切な時期、方法等で周知しているか。
- ・納品に関する情報について代理店側にも適切な情報を提供しているのか。

ウ 事業者回答

当社オンラインショップで申し込みいただいたお客様については、専用の問い合わせ窓口を設けている。また、代理店が運営する Web からの申し込みの場合も、問い合わせ先は用意している。

なお、料金については、商品到着後からの課金開始となる。

(3) 高齢者に対する携帯電話契約時等のショップの対応について

ア 事例概要

昨年、近くの店舗に出向き夫の格安スマホの契約をした。請求が来て気付いたのだが、基本契約は約1,000円なのだが、覚えのないオプションが650円の2件と980円1件付いて合計で約3,500円になっていた。直ぐに契約した店舗に行きオプションの解約を申し出たが、店舗のスタッフは「暫く様子を見てほしい」と言い、その後も解約されずに1年近く経った。今月、夫と二人で店舗に行き、オプションは勝手に付けられたので返金してほしいと強く求めたところ、

650 円 2 件のオプション分は返金するが、950 円のオプションは返金できないと言って譲らなかった。高齢者だと思って馬鹿にされていると感じた。高齢になると相手に言われたことに対し、反論することが難しくなる。全国でこのような被害を受けている高齢者は多くいると思う。

イ 論点

- ・高齢者に対する店舗での説明方法、契約方法について、どのような工夫をしているか。
- ・電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」の適合性の原則について、販売店等には徹底がされているのか。

ウ 事業者回答

お客様の特性に照らし、まずはその方に合った丁寧な説明をさせていただく事を前提に、65 歳以上のお客様には紙で契約書を渡したり、80 歳以上のお客様がひとりで来店された場合は、改めて家族同伴で来店いただくか、電話で契約の確認をさせていただく事としている。また、契約後に当社コールセンターより、改めて契約の意思確認の架電をしている。

エ 総務省回答

総務省では、電気通信サービスの具体的な消費者保護ルールについて明確化を図り、消費者が安心して電気通信サービスを利用できるようにすることとともに、利用者の保護の充実を図ることを目的に「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」を策定し、都度見直しを行っている。

販売代理店への適合性の原則に関する周知については、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」等の有識者会議における検討を経て、令和4年8月に総務省から携帯電話事業者並びに一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会に対し、販売代理店の業務の適正性確保に向けた指導等の措置の実施として販売代理店が適合性の原則に則って契約を締結することが十分に促される仕組みにすることを要請しており、それを踏まえて携帯電話事業者並びに協会では周知等の取り組みを行っていることと承知している。

なお、このような電気通信分野の消費者保護ルールの遵守状況を調査するため、年2回、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を開催し、有識者による議論を行い、苦情相談の傾向分析や実地調査等の結果に基づき改善事項及び検討事項を確認し、必要に応じて総務省から各電気通信事業者及び関係事業者団体に対して、情報を提供し対応等を求めている。

また、総務省に寄せられる日々の苦情相談等においても、高齢者等からの苦情について、電気通信事業者等に対し適合性の原則を踏まえた丁寧な説明を求める等適切な対応を行っている。

(4) アナログ戻しの勧誘に対する対応について

ア 事例概要

大手電気通信事業者を名乗る業者から固定電話をアナログに戻すことにより利用料金が安くなると電話があった。「今、毎月4,000円位の料金が1,000円になり1年間位で今回の費用44,000円が出る。」と言われ安くなるのであればと契約した。5月連休明けに簡単な書類が送られてきて工事日が5月22日となっていた。当日工事業者が来て書類を見てこれは怪しいと言われ工事はしないで消費生活センターに相談するように言われ電話をした。翌23日、来所することになった。翌23日、書類を持ってセンターに妻が来所。センターで業者に電話を入れたが水曜日は休日で対応できなく、25日センターから電話を入れた。工事前でありキャンセル・返金を受け付けた。返金は特例として現金書留で費用を引き43,450円明日返金の手続きをすることになった旨、相談者に伝えた。

イ 論点

- ・アナログ戻しに関する相談はまだ多い。
- ・受付部門においてアナログ戻しの被害を受けないように対策を強化できないか。

ウ 事業者回答

当社では、アナログ回線の営業行為を行っていないので、「アナログ戻し」を行っている事業者等とは一切関係がない。本営業手法が目立ってきた2021年8月以降、グループ会社をはじめ、総務省、国民生活センターと連携をさせていただきながら、HP、SNS、新聞、雑誌、TV、ネット記事、記者発表等、様々なメディアを使った注意喚起を継続的に行うとともに、受付部門では、アナログ変更申込をされるお客様に対して、トークスクリプトを調整し、確認の電話の中で、①当社がアナログ戻しの勧誘をすることはない、②アナログ工事代金は2,200円、③この電話は勧誘をうけての申込かといった確認を行い、工事部門では、工事実施前にお客様への最終の状況確認を行うことで、消費者保護を実践してきた。今後も引き続き、関係組織との連携を通じて、「アナログ戻し」の撲滅に取り組んでいく。

(5) 亡くなった親族の電話の解約について

ア 事例概要

実家の父親が亡くなり、空き家となった実家の固定電話を解約しようと思い、大手通信事業者に連絡をした。その際、契約者名義を聞かれたので、亡くなった父親の名前を答えたところ違うと言われた。そこで、母親の名前や子供の名前を挙げたが、全て違うと言われてしまい手続きができない。何とかならないか。

祖父名義になっているのではないかと尋ねたが、祖父はずいぶん前に亡くなっており、名前は知らないとのことであった。そこでセンターから大手通信事業者に架電し、契約者名義がどうしても不明な場合の手続きについて確認した。調べてもどうしてもわからない場合は、その旨を担当者に伝えると、担当者から対応策が伝えられるとの回答を得た。その旨を相談者に伝えただけで、祖父名義の可能性もあるので、亡父の戸籍謄本を取り寄せ祖父の名前を確認し、

再度大手通信事業者に連絡するよう伝えた。それでも違っていた場合には、どうしても分からない旨、担当者に伝え指示に従うよう助言した。

イ 論点

・契約した親族の名前が不明の場合、電気通信事業者側で契約者名を提示するなどより丁寧な対応はできないのか。

ウ 事業者回答

本件のようなケース（利用いただいている固定電話の解約）に関しては、本人確認として、次の4点（①電話番号、②契約者名、③申込者名、④設置場所住所）を全てのお客様に確認させていただいている。契約者の名前を伺い、相違している場合には、受付担当者より「相違している」点を伝え、今後の対応方法について説明している。受付部門では、可能な限り手続きに関するサポートをしているが、今回いただいた貴重な意見は、今後の参考とさせていただきます。

(6) 転用承諾番号の払い出しに関する相談について

ア 事例概要

「大手光回線カスタマーサポート」と名乗る男性から電話を受けた。男性は「現在のインターネット回線のV4はもうやめるのでV6に移行になる。フリーダイヤルに電話をかけて転用番号を取得してほしい」と話した。男性の話信じ、指示された通りに転用番号を電話で取得し、後刻改めて電話をかけてきた男性に番号を伝えた。その時になって初めて契約先が今の甲社から乙社に変更になると言われ、さらに自分の年齢が68歳だと伝えると、64歳以下の家族へ当該契約を説明し同意を得る必要があると言われた。息子に話すと契約は不要との反応だったのでその旨男性に伝え、キャンセルを申し出た。キャンセルは受けられたが色々と気にかかる点があり、転用番号取得のフリーダイヤルに再度電話をかけ経緯を説明したところ、転用番号の電話での払い出し履歴はなく、Web発行されていると教えられた。Webでの手続きは一切していないと伝えたが、それについて納得のいく説明はなかった。取り急ぎ、取得した番号の取消を依頼した。

イ 論点

・転用番号の窓口の対応に問題はなかったのか。

ウ 事業者回答

転用承諾番号については、なりすまし防止の観点から、契約者本人以外の申し込みについては認めていない。
(<本人確認に必要な情報>お客さま ID、電話番号、契約者名、利用場所住所、利用料金の支払方法等)

基本的には、Web での申し込みをお願いし、Web 申し込みが難しい場合に、当社の受付センターを案内させていただいている。転用番号の申込履歴に関して、オペレーターから案内できるのは、Web または電話申込で発行された最新の承諾番号と発行日のみとなっており、履歴確認ができないため、基本、開示していない。

申込履歴情報の確認は別途対応可能であるので、そのような案内ができなかった点に関しては、今後対応させていただく。なお、Web での申し込み、電話での申し込み、ともに行った場合は、最新の承諾番号のみが利用可能となる。

(7) なりすまし」の防止対策について

ア 事例概要

センターには以前より、第三者のなりすましによる被害の相談がある。相談者は身に覚えのない光回線やモバイル Wi-Fi 等の代金について、請求書や弁護士事務所からの督促状が届いたため、センターに相談をする。センターとしては、相談者の申込みではないことを事業者の説明し、請求を取下げてもらった場合もあるが、事業者によっては対応してもらえない場合もある。事業者によっては対応してもらえない理由は次のとおりである。

- ①住所、氏名をもとに、契約は有効に行われている旨を主張される。
- ②第三者のなりすましであることをセンターでは証明できない。
- ③事業者は「相談者が警察に被害届けを出すように」と言うが、実際の被害者は事業者になるので警察では受理されない。

イ 論点

- ・なりすまし被害に対して事業者はどうか対応しているのか。
- ・なりすまし被害を防ぐ対策をより進めるべき。

ウ 事業者回答

A社

ユーザーに対し、定期的にセキュリティ対策に関する注意喚起のメールを発信する、ウェブページのトップ画面にてセキュリティ対策についてのメッセージを発信するなどして、個人情報の流出を防ぐための対策を行っている。なりすましによる契約であると申立てを受けた際には、即時サービスの停止を行い、本人が自らの意思で商品を受け取ったものでないと判断した場合は返金対応を行っている。事業者としては、なりすましによって不正に契約されたのか否かについては確認する術はないため、なりすまし対策についてはお客様一人一人が高いセキュリティ意識をもち、自らの個人情報や身分証明書を他人に預けることのないよう意識をもつしかない。事業者としてできる「なりすましを防ぐ対策」は、お客様に向けてセキュリティ対策の情報発信を行うことと考えている。事業者によっては対応してもらえない理由③として『事業者は「相談者が警察に被害届けを出すように」と言う』とあるが、当社ではカスタマーセンタースタッフに対し、だまされた等々の話に於いてこちらはそれが事実かどうか判断できないことから、ユーザーの状況をヒアリングして一件一件対応することとしている。

B社

なりすましなど不正な契約の防止策として、契約者の本人確認を基本施策として実施している。

①モバイル回線の契約に際しては、音声通話 SIM、および SMS 付きデータ SIM の契約時には、本人確認書類等の提出を義務づけており、それらの本人確認書類と契約時の登録情報が一致しているか等の確認を行っている。

②FTTH 等の固定回線の場合は、契約時の本人確認書類の提出は義務付けていないが、契約後にすぐに契約書面等を郵便（信書）で、契約時に登録された氏名と住所宛に送付することで本人確認書類の提出に準ずる形で本人確認を実施している。この運用では、氏名と住所が一致しない場合は、郵送物は不達扱いで当社に返送され、それを受けて、当社からは登録電話先に架電をし、電話で契約時の情報（氏名・住所・契約内容等）の確認を実施している。また、氏名・住所が一致した場合でも、不正に氏名や住所を使用され本人に心当たりのない書面が届いた場合は、不正な契約であることに気付くことになり、通常は当社にその旨の連絡をしていただくことで当社側でも調査を行い不正な契約であることが判明する。不正な契約であることが判明し次第、当社側にて契約の取り消しおよび料金等の請求停止等を実施する。

また、上記の書面受け取り時に見過ごされた場合でも、FTTH 回線等においては開通工事を必要とすることが多いので、事前の工事日調整等でなりすましに気付くことになる。なお、開通工事前に不正な契約と判明した場合も、当社側にて契約の取り消しおよび料金等の請求停止等を実施する。

以上のように、不正な契約を防止すべく対策を実施しているが、年々、巧妙になる不正な契約を防止するためにも、さらに本人確認等の強化に努めていく。

C社

なりすましの法律上の被害者は、契約を申し込まれた当社であり、本事案については、当社も経済的損失が発生することから大きく関心を寄せている。光回線、モバイル Wi-Fi、プロバイダ、データ通信 SIM 等の本人確認の要否は、電気通信事業法並びに各種ガイドライン、業界団体で検討いただく課題と認識しており、当社のみでは回答できない。なりすましの契約対策については、配送物の着荷確認、同一登録情報からの複数の申し込みなど、事前にチェックするなど行っている。

D社

固定回線の受付の場合、電話窓口の場合の口頭での本人であることの確認の他、口座名義と決済名義の一致による本人の確認を行っている。上記の他、同一名義の方からの複数の申し込みがあった場合はアラートをあげて検知する仕組みを導入するなど適切な契約の締結に努めている。

また、MVNO の音声 SIM、消費者向け SMS 対応 SIM、固定電話の着信転送サービスの申し込みについては、法令及び業界団体等の方針に基づき本人確認書類の提出をいただき、本人と確認をしたうえで契約をしている。データ SIM、モバイル Wi-Fi 等については、現状では本人確認書類等による本人確認は行われていないが、今後の必要性の検討がなされているものと承知している。

E社

サービス申し込み時の本人様確認は法令で義務付けられたサービス範囲で実施をしている。

一方、移動通信サービスではデータ通信専用サービスも含め、第三者の提供する不正契約防止のためのサービスを利用し、なりすましによる不正契約を防止する取り組みを実施している。

エ 総務省回答

携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律（平成17年法律第31号。以下「携帯電話不正利用防止法」という。）では、携帯音声通信事業者に対し、携帯電話等の契約締結時及び譲渡時に契約者の本人確認を義務付けることとされており（第3条）、音声SIMカードについても、通話可能端末設備と同等の規律を課すものとなっている。また、犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成19年法律第22号。以下「犯罪収益移転防止法」という。）では、電話転送サービス事業者及び電話受付代行業者に対し、契約時の本人確認等が義務付けられている。

それ以外の電気通信役務（サービス）の契約については電気通信事業法（昭和59年法律第86号）や携帯電話不正利用防止法、犯罪収益移転防止法等で本人確認義務が課されていないものの、一般的に電気通信事業者各社において契約締結時に関係法令や商慣習等を踏まえた事業者内規に沿って本人確認を行っているものと承知している。

特に、SMS機能付きデータ通信専用SIMカードについては、本年3月に犯罪対策閣僚会議で決定された「SNSで実行犯を募集する手口による強盗や特殊詐欺事案に関する緊急対策プラン」において、「電気通信事業者に対して、契約時における本人確認の実施を更に推進する」こととされているほか、「不正利用の実態について分析を行い、これを踏まえて、制度改正を含めた検討を行う」こととされていることから、実態を踏まえて検討していく。

なりすまし者の情報共有の提案について、前提として電気通信事業者が取得した個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び「電気通信事業における個人情報等の保護に関するガイドライン」にて適切に管理するよう求められているが、原則として本人の承諾なく外部に提供することはできない。ただ、このガイドライン上でも一部の例外があり、「不払い者等情報」は一定の条件下で他事業者と情報交換することが可能。このような状況を踏まえ、各電気通信事業者においては契約時の本人確認等において適切に対応し、なりすまし等の被害が生じないように適切に対応を取る必要があると考えている。

(8) 格安SIMカード購入に対する不正対策について

ア 事例概要

知人から「稼げるのでスマホのSIMカードを大量に購入しないか。1契約1万円の報酬をあげる」と勧誘され、指定された4社18件（a社3枚、b社5枚、c社5枚、d社5枚）の音声SIMカードをネットから申し込み、2枚のクレジットカードで決済した。3社からSIMカード（a社3枚、b社5枚、c社1枚）が届いたが、そのうちの1社（a社）の封筒に「貴方が利用しない場合は、荷受等の犯罪の可能性があるので、開封せずに連絡するように」と記載があった。友人にこの話をすると「おかしい」と言われたので、SIMカードは全て初期契約解除して、知人の勧誘も断りたい。携帯電話不正利用防止法と電気通信事業法の初期契約解除制度について説明。SIMカードを知人に渡してしまうと犯罪に加担する可能性がある旨を伝える。

イ 論点

- ・電気通信事業者での不正対策上の審査はどう行っているのか。
- ・不正防止のためには契約時の本人確認や利用目的確認等の厳格化が望まれるのではないかと。

ウ 事業者回答

F社

契約時に、携帯電話不正利用防止法に基づく本人確認と与信等当社基準に基づく審査を行っており、重要事項説明においても本サービスは契約者のみ利用になれる旨を明記し、説明している。

また、複数回線契約を希望の場合は、1回線毎に前述の手続きを実施している。万が一、不適切な利用が確認された場合は、契約約款に則り契約解除を行うなど適宜対応している。

G社

音声サービスだけでなく、データ通信サービスを含むすべての契約に関して、携帯電話不正利用防止に基づいて、厳格な本人確認を実施しており、契約できる回線数に関しては、利用中の回線数を含め、1名義で5回線（契約）までとしている。このような事案に関して、解約による対応だけでなく、お客様からの申告に応じて、初期契約解除の対象とならない契約に関しても、キャンセル対応を行うなど柔軟に対応している。

本件のような事案の発生は、特殊詐欺等の犯罪に利用される回線の契約だけでなく、大手通信事業者等が実施しているMNP契約での1円スマホや高額キャッシュバック（ポイント還元等）を目的とした「ホッピング行為（踏み台として契約する行為）」による契約も要因の一つとなっている。

実際、22年度より当社では1カ月以内にMNP転出となるいわゆる「ホッピング行為」による契約が急増している。そのため、当社では、契約と解約を短期間で何度も繰り返す利用者に関しては、昨年6月より契約を拒否するなどの対応を行っている。

このように、事業者側が不適切であると思われる契約者に関して、契約拒否を行う場合があるため、その結果、闇バイトなどを通じて代理での契約行為をさせるケースが発生する要因の一つになっている可能性があると考えている。なぜならば、例えば、はじめて当社のサービスを契約される場合で、契約者本人自らが正しい本人確認書類を用いて契約される場合、ホッピング目的での契約であるかを判断できず事業者として契約を拒否する正当な理由がないため、契約手続きが完了する。本件のようなトラブルを排除していくためには、根本となる問題を解消する必要があると考える。ホッピング行為の発生する根本的な原因は、通信事業者のMNP施策となっている。通信事業者自らが、自主的にホッピング行為が発生するような施策を実施しないことが望ましいが、競争環境を理由に、このような行為を実施している通信事業者は、この行為をやめようとしていないため、国による規制を強化していただき、利用目的ではなく、利益目的での契約が行われるような環境を排除いただくことが望ましいと思われる。

一方、特殊詐欺等の犯罪に利用される回線の契約へは、通信事業者各社が対策を講ずることが必要と考える。当社としては、契約者への契約時に確認いただく重要事項説明書にて契約前に注意喚起を行うなどの対応を実施することで、今回の名義貸しのような契約が発生させない取り組みを徹底していく。

エ 総務省回答

携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律（平成17年法律第31号）では、携帯音声通信事業者に対し、携帯電話等の契約締結時及び譲渡時に契約者の本人確認を義務付けることとされており（第3条）、音声SIMカードについても、通話可能端末設備と同等の規律を課すものとなっているが、回線の利用目的については、電気通信事業者に確認義務が課されているものではない。「厳格化」については、意見として承らせて頂きたい。

総務省としては引き続き情報の蓄積と共有を行い、同様の案件が発生した際には、電気通信事業者・代理店に対して法令に基づき適正に契約を締結するよう注意喚起していく。

5. 総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換の主な内容

(1) 取扱ったテーマ

「特に配慮が必要と考えられる利用者に対する通信サービスの勧誘及び説明に関する課題」

(2) 主な意見等（抜粋）

消費生活センター等

- ・高齢者から消費生活センターに携帯の使い方や迷惑メールの対策方法などを聞いてくることが多い。これはショップへ相談するべき内容。高齢者にはガラケーの様なシンプルな機種や料金体系を提案して欲しい。
- ・高齢者は契約内容を完全に理解出来ていない。チェックはするけど内容まで分からないことが多いのではないかと。高齢者への対応はより一層丁寧に行って欲しい。
- ・特に配慮が必要と考えられる利用者に対しては、契約後も特に配慮が必要と思われる。
- ・リテラシー向上に向けて行政機関や消費生活センターだけではなく電気通信事業者ももっと積極的に啓発活動を進めて欲しい。
- ・携帯電話のなりすましや不正利用等に対する対策を進めて欲しい。

電気通信事業者等

- ・特に配慮が必要と考えられる利用者に対しては、より丁寧な説明を心掛けているとともに事前に「提案内容や料金等を記載した説明書面」を送り、契約者と確認するなど特に配慮している。さらにセンター等から電話して契約内容の確認を徹底している。また、80歳以上の高齢者には家族の同席や電話による家族への確認を行っている。
- ・高齢者等の利用者に対してスマホ教室などの開催や電話によるサポートで操作方法等についてサポートするなど配慮している。
- ・携帯電話不正利用防止法に基づき、闇バイトなどへの注意喚起や本人確認の強化など不正対策を講じ徹底している。また、不正対策のため一人当たりの契約回線数に制限を設けている。

座長まとめ

- ・詐欺の場面は、インターネットの場に移ってきている。総務省や電気通信事業者の取組の強化や関係機関の連携が不可欠である。電気通信消費者支援連絡会のような協力体制もますます重要となってきている。

以上