

令和3年度東北電気通信消費者支援連絡会（第2回）開催報告

1. 開催日時

令和3年2月19日 13時30分から15時30分まで

2. 開催場所

WEB会議及び書面会議

3. 議事

- (1) 電気通信サービスの消費者保護に係る取組
- (2) 消費生活センターが受付けた相談事例に基づく質問・要望
- (3) 総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換
- (4) その他

4. 相談事例に基づく質問・要望の主な内容

(1) 取り扱った主な内容

① 代理店届出番号に関する質問

ア 事例概要

代理店に対し、説明書面を交付する時期と届出番号の記載についてどのように指導しているか（事業者への質問）。
電話勧誘の場合に推奨される説明書面のタイミングについてご教示願う（行政への質問）

イ 論点

説明書面を交付するタイミングにより、勧誘を受ける者が希望しない契約の締結を回避できないか事業者の対応を求めるもの。

ウ 事業者回答

電話と申込内容確認のお電話の後、遅滞なく説明書面を郵送するよう指導している。また、代理店届出番号については、上記郵送物に同封する送付状へ記載するよう指導している。

エ 総務省見解

電話勧誘時における「説明書面」の交付のタイミングについては法令上（電気通信事業法施行規則第22条の2の3第3項第6号）、電話による説明を行った後、遅滞なく、説明書面を利用者に交付することとされている。

オ まとめ

消費者センターの質問は、説明書面を交付するタイミングについて、最も適しているのは説明前の交付ではないかという趣旨である。

電気通信事業法では、電話勧誘の場合は了承を前提に電話勧誘後遅滞なく交付することになっている。しかし、説明前に交付するのが最も効果的であるが電話勧誘という特殊な勧誘形態においては困難な面も多い。消費者が納得のうえ契約する方法について、今後の課題としたい。

② MVNO無線インターネット専用サービスの不適切な契約

ア 事例概要

自宅に大手事業者の代理店等を名乗り「ネット料金が安くなる」と電話があり、「現在月額6,000円かかっているところ、通信料が月2,000円、有料オプション（月額1,800円）を含めても月額4,000円弱となり、今よりも確実に料金が安くなる」「初期費用15,000円は1年後キャッシュバックする」と説明され、経済性を感じて申し込んだ。自宅に機器（据置型Wi-Fiルーター）が到着。同日、代理店から連絡があり、電話で説明を受けながら機器の接続設定を行った。その際、代理店から支払用のクレジットカード番号を求められ、口頭で伝えた。設定後、ネットを使用してみたが、光回線よりも通信速度が遅く、不便を感じた。代理店からもこのような話を聞いておらず、契約に不信感を抱き、代理店や通信事業者に解約の電話を入れたが、全く繋がらない。機器の同梱書面には『3年以内の解約には違約金3万円』とあったが、勧誘時に説明はなかった。解約したいが、高額な費用負担に納得できない。

本契約はベストエフォート型のMVNOサービスであること、初期費用15,000円・利用期間は3年で違約金30,000円が発生すること、初期契約解除制度の対象であること等が判明した。その一方、①代理店が介在しているにも関わらず、電気通信事業法上の代理店届出制度に基づく販売代理店の届出番号の記載がない、②初期費用15,000円の内訳がなく、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『初期契約解除に伴い利用者が支払うべき額』の工事費用及び契約締結費用の内容に沿っていない等の問題点が見られた。

イ 論点

- ・ 初期費用とは何か。内訳を教示されたい。
- ・ 代理店が『解約窓口』と称して終始対応を行っているが、事業者は契約者から苦情等が上がってきた場合、どのようにして情報共有等を行っているのか

ウ 事業者回答

- ・ 初期費用の具体的な内訳は決めておらず初期契約解除を行った契約者へ15,000円を請求していた。電気通信事業法施行規則第22条の2の9の認識が甘く過大に徴収した金額は返金している。
- ・ 所定の顧客管理シートに苦情年月日、内容を記載し代理店へ対応を依頼し、対応した結果を同じ弊社所定の顧客管理シートへ苦情対応結果を記

載し情報共有を行っていた。再発防止の為に苦情等は全て弊社で対応する。

エ 総務省見解

初期契約解除に伴い事業者が利用者に請求できる額は、電気通信事業法施行規則第22条の2の9で規定されており、MVNOサービスについて「工事費」を初期契約解除に伴い事業者が利用者に請求することは認められていない。事業者は既に法定の額を上回る額を受領している場合は、その超過部分について返還することが必要となる。

オ まとめ

初期契約解除において、事業者が請求できる枠を超えていた事例であり、今後このような事の無いよう事業者の対応に期待する。

③ MVNO無線インターネット専用サービスの不適切な契約

ア 事例概要

大手電話会社からの電話があり話を聞いたところ、「契約を変更すればネット料金が今までよりもかなり安くなる。」と言われた。現在X aの光回線、プロバイダ契約の月額料金が6,500円と伝えたら「月々3,600円の支払いになる。」と10数年もX aを使用しているのに何故今と尋ねたら「ルーターとセットになるので安くなる。」と言われ契約。解約を申し出たら「解約は出来るが、勧誘の際にXとは名乗っていない。規定通り、解約料は初期費用15,000円と月額利用料2,000円、合計18,700円(税込)を支払って頂きたい。」と高額な解約料を請求された。納得がいかない。

イ 論点

今まで全く知識の無い方にどのように説明をしているのか。専門用語ではなくある程度消費者目線でマニュアル化されているものはないのか。高齢者だけではなく、長時間の説明でもなかなか電話勧誘の説明のみでは理解しにくい仕組みや概要的な説明を事前に書面を交付し、検討の余地を持たせ契約に至るようにすべきである。

ウ 事業者回答

- ・ 営業活動を行う際は再度トークマニュアルを見直し案内する。
- ・ 営業活動を行う際は、申込確認書の前に先に重要事項説明書を交付し、仕組みや概要を事前に説明する。

エ 総務省見解

電話勧誘時における「説明書面」の交付のタイミングについては法令上（電気通信事業法施行規則第22条の2の3第3項第6号）、電話による説明を行った後、遅滞なく、説明書面を利用者に交付することとされている。

オ まとめ

初期契約解除において、事業者が請求できる枠を超えていた事例であり、今後このような事の無いよう事業者の対応に期待する。

④ 光卸の不適切な契約

ア 事例概要

聞いたことがない業者から約50,000円の請求書が届いた。パソコンは使わないが通信関係かもしれない。ここ数年のうちに家の電話のことでいろいろなところから電話があり、安くなるというので言われるままに工事をした。銀行口座から高い金額が引き落とされるので、やめたいと電話をしたこともある。今現在電話がどうなっているのかさっぱりわからない。

イ 論点

勧誘の電話で「アナログ回線がなくなる」、「今後はIP電話に変わる」などと説明を受けたことで、光回線工事をしなければならないと誤認して契約に至るケースがある。消費者が誤認しないように正確な情報を伝え、理解を得るように丁寧に説明が必要である。

「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」において適合性の原則が規定されている。適合性の原則を踏まえたうえで、消費者の通信関係の環境や利用実態を聴き取り、必要がない光回線や通信サービスを勧めないようにしていただきたい。

ウ 事業者回答

- ・ 営業活動を行う際は再度トークマニュアルを見直し案内する。
- ・ 営業活動を行う際は、申込確認書の前に先に重要事項説明書を交付し、仕組みや概要を事前に説明するよう改善を図った。

エ 総務省見解

電話勧誘時における「説明書面」の交付のタイミングについては法令上（電気通信事業法施行規則第22条の2の3第3項第6号）、電話による説明を行った後、遅滞なく、説明書面を利用者に交付することとされている。

オ まとめ

69歳の比較的高齢の消費者に、複数の光卸の電話勧誘がなされ次々に

事業者が変更されたもの。自身もどの事業者と契約しているか分からなくなった事例である。本人が必要としないうえ、現状より高額になる通信料の契約は問題であり、契約内容や料金設定など適合性を意識した丁寧な説明が望まれる。

⑤ 光卸の不適切な契約

ア 事例概要

高齢者が光コラボの乗り換え契約をしたが、料金やサポートプランなどの説明は受けていないので解約したい。昨日、実家に行くと書類が見つかり、契約内容確認書類と重要事項詳細が入っていた。いつ届いたかは不明。申込日は6週間ほど前で、開通予定日は3週間ほど前である。光回線を使っているか聞かれ「使っていない」と答えたと、「大手通信会社の毎月の料金が安くなる」と説明された。「利用している大手通信会社か」と聞くと相手は「そうだ」と答えた。1か月3,800円で割引期間は1,000円引きとなる。固定電話機の故障時の代替やネットトラブルをサポートするオプションの料金も1,300円と高い。本人はネットを利用せず、そもそも光回線は不要だ。

イ 論点

例えば75歳以上の契約者には事前の説明書類の送付を義務づけるなどの必要性があるのではないか。

利用していた通信会社に相談者が転用手続きの経過を問い合わせたところ、転用済みであると分からないとのことであった。記録はないのか。

なお、電話勧誘を受けた契約者は、電話の相手方を大手通信会社だと思っていた。また、事業者から届いた書類には当該事業者名よりも光回線の卸元である大手通信会社の名称が大きく表示されていた。書面についても、消費者が誤認する可能性が高いと思いますが、卸元の会社名の字の大きさなど、制限すべきではないか。

ウ 事業者回答

- ・ 本件に関する当時の正確な状況確認が出来ない為、確実な事を申し上げる事は出来ないが、確認に時間が必要な問題があったのではないかとと思われる。今後も消費者センター様への回答は、途中の経過報告も含め、期限を決めて迅速に行えるようマニュアルの改正等含め対策していく。
- ・ 高齢者への案内だけでなく、お申込みいただいたお客様には、フォローコールを実施しており、契約書面の不明点のヒヤリングなども実施していたが、過去のフォローコールについては実施日を明確に決めていなかった為、契約書がお客様の手元に届く前に行っていたケースや開通後に行っているケースなどが認められた為、1月からフォローコールの内容を見直し、強化実施している。現在は実際に手元に契約書面を用意して頂いて、前確や後確で説明した内容も重複する様に再説明している。特に申込・切替認識、家族了承、ベストエフォート等の環境的注意事項、初期契約解除制度については再度強調して伝えている。

エ 総務省見解

電気通信事業法施行規則第22条の2の3第4項で規定されている、いわゆる「適合性の原則」に基づき、電気通信事業者等は、利用者の知識及び経験並びに契約締結の目的に照らして、利用者に理解されるために必要な方法及び程度で提供条件概要説明を行わなければならないことになっている。また、「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」においては、「特に配慮が必要と考えられる利用者」としてその説明における望ましい例・不適切な例を記載しているところです。総務省としましては、電気通信事業者等に対してガイドラインの遵守について、一層の指導を継続してまいります。

オ まとめ

高齢者との契約において、契約内容を適合性の原則に則った丁寧な説明が事業者に望まれる。

⑥ 光回線の代理店の不適切な勧誘行為

ア 事例概要

「マンション管理通信担当」を名乗る男性が「このマンションを担当しているものです。今回ネットの回線工事が行われ、それに関して回線の変更があり、この部屋が対象か確認にきました」と言われた。ネット回線の種類を聞かれ、バインダーを見せられた。マンションの部屋番号が書かれ、その下に現在使用のネット回線、そしてISPの一覧表があり、その中から、「使用中のISPはどれでしょうか」と聞かれ「光回線はどこでしょうか」と聞かれた。

「いまより1,000円安くなります」と言われたが、違約金もかかるし、替えなくていいなら、今のままがいいと伝えた。男性は、「替えなくていいということではありません」といい、「違約金やその他手続きの料金は負担します」といわれ、手続きが必要と思った。不安になり今回はいいと断った。

ドアを閉め施錠した。すると、「変えなくてもいいというものではありません」とドア越しに叫ばれ、更に、ドアを叩いたり、チャイムを連打したり、3から5分間、大声で叫ばれ、困っていたところ、大声で「このままではネットが使えなくなります」と言われ、耐えられなくなりドアを開けた。

そして、先ほどのタブレット端末への入力を終え、署名した。

1対1で対応していた時は、手続きを終えないと相手が帰らないと思い、指示通り全て行ったが、不安になり消費者ホットラインに連絡した。

郵便局に契約解除通知を発信しに出向いた帰り道、不安に襲われ、気持ち悪くなり座り込んで、3時間ほど公園で過ごし、救急車を呼び、心療内科に搬送された。パニック障害だった。

イ 論点

委託元として、代理店に対し、契約の勧誘方法に関するガイドライン、罰則などあれば内容を教示願う。新規契約数に応じた奨励金、目標未達の場合の罰則金などを設けているのか。

行政は、届出制度における、悪質な代理店排除の実効性の担保をどのように確保しているか。

ウ 事業者回答

- ・電気通信事業法や各種法令をもとに弊社が作成したガイドラインにて、お客様への説明項目等を規定している。不適切な事例が確認された場合、個別に営業停止等、罰則措置を行っている。
- ・契約数に応じた奨励金を設定しているが、目標未達の場合の罰則金などはない。なお、本件につきましては不適切な勧誘の事実は確認しており、既に当該スタッフの営業活動を停止及び所属する営業所についても1月度の営業活動を停止した。

エ 総務省見解

販売代理店届出制度において、電気通信役務について、媒介等の業務を行う者は事前に総務省に届出を行うことが電気通信事業法（第73条の2第1項）で義務づけられています。同法の規定への違反のおそれが認められた販売代理店については、この届出の情報を元に報告徴収等を行い、違反が確認された場合には行政指導等を行う。なお、届出は行政手続法上、「申請」等とは異なり、「行政庁に対し一定の事項の通知をする行為」であり、代理店を事前に行政が審査し、排除するような性質のものとは異なるものである。

オ まとめ

電気通信事業法には、電気通信事業者は販売代理店に対し勧誘方法等指導する義務について規則されている。再発防止に向け販売代理店への指導を徹底するよう望まれる。

⑦ 通信関連商品の不適切な契約

ア 事例概要

現在契約している光回線業者を名乗り、「光回線のモデムを換えると、月々の料金が4,000円ぐらいになる。」と、電話勧誘を受けた。電話勧誘の担当者から、Wi-Fi機器やプラン内容について説明を受け、『挿すだけで簡単』と、何度も繰り返し説明された。現在契約中の業者からの電話と思い、モデムを換えるだけで簡単に契約プランを切り替えることができ、料金が普段より安くなるのであればと思い、モデムの交換をお願いすることにした。すると担当者は、固定電話の名義が父であるため承諾を得ることと、契約している光回線業者にも連絡するように言われた。言われた通り契約している光回線業者に変更手続きの連絡をしたところ、光回線が利用できなくなると言われた。簡単に契約プランの切り替えができず、担当者からの説明を不審に思った。後日、知らない業者から、Wi-Fi機器と20ページぐらいある書類が届いた。電話をかけてきた担当者の会社だと思った。プラン変更はしないと断りの連絡をしたところ、クーリング・オフ期間が経過しているので、解約には約9万円がかかると言われた。納得できない。

イ 論点

『挿すだけで簡単』ということを繰り返したことで、Wi-Fi機器の交換が単なるプラン変更になると消費者に誤解を与えていると感じる。今後は十分な契約内容の説明を繰り返し行うことを要望する。

相談者に届いた書類の内容が分かりづらい。消費者が理解できる書類にすべきである。

ウ 事業者回答

弊社販売代理店の不適切な説明や説明不足により消費者様に誤認を与えてしまっており、弊社の代理店指導不足によりこのような事案を発生させてしまった。代理店への指導徹底を図り再発防止に努めて参る。書類記載内容を見直し、より消費者にご理解いただける書類となるよう改善に努めていく。

オ まとめ

勧誘時の説明は、後々トラブルを生じさせないためにも分りやすく正確な説明が求められる。事業者は「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」に即した勧誘方法に努めるよう求める。

⑧ 消費者生活センターとの対応の改善

ア 事例概要

通信事業者のWebサイトから、SIMとスマートフォンのセット申込でポイントが還元されるキャンペーンで、SIM1枚とスマートフォン1台をセットで申込んだところ、SIM1枚とスマートフォン2台が届いた。申込の際、最終的にカートにSIM1枚とスマートフォン1台が入っていることを確認し申し込みをしたものの、商品選択時に画面がフリーズしたり、カートに入れたはずの商品が消えるなどの不具合があった。通信事業者に申込時のWeb不具合と注文していないスマートフォンが届いた事情を伝え、スマートフォン1台の返品を申し入れたが、応じてくれない。注文していないスマートフォン1台を返品したい。

通信事業者の行政専用窓口センター斡旋の受付を行った。折り返しカスタマーサポート窓口から当センターに電話があり、「最終回答です。」と、Webの不具合はなかったなどの理由により、「返品には応じられない。」との回答があった。SIM1枚とスマートフォン2台の注文は不自然であり、何らかの原因により、相談者の意としない申込みとなっている旨を伝え、Webの不具合の詳細が記載されている相談者作成の経緯文を見た上での判断をお願いしたが、応じられなかった。

後日、相談者の希望により、国民生活センターの斡旋によって、通信事業者に相談者作成の経緯文を見てもらった上で検討して頂いた結果、返品・返金の回答があり斡旋解決となった。

イ 論点

センター斡旋の場合、経緯文記載の事情と相談者の意向を伝え、話し合いを重ねることで、問題点を共有し解決策を見い出している。複雑な案件ほど相談者作成の経緯文を実際に見て事情を理解して頂くことが大切である。また、迅速な問題点の把握・解決のために、可能な限りセンター斡旋の場合は担当制を要望する。

Webで通信契約や通信契約とセットで端末を購入する場合、通信プラ

ンの内容、無料の適用除外や期間、解約条件、端末の価格、割賦内容、キャンペーン内容など、確認すべき事項が多く複雑であり、誤操作による注文も含め、広く救済できる制度を望む。

ウ 事業者回答

2020年9月から行政機関が介在した事案の相談受付窓口としてお客様相談室を設置し、同11月よりご相談事案を集約化することで速やかに対応できるよう改善を図っている。相談室は担当者制を敷いており、複雑な事案に対するご案内、ご連絡の行き違いを防止し、消費者保護の観点から柔軟に対応させていただくことにより、早期解決を図っている。書面によるご相談も承っている。

Web申込のサポートは、お電話によるお問い合わせ、チャットサービスによる問い合わせで対応。

契約後の店舗サポートは、現時点で実施の予定はないが、一定の要望があることは認識。高齢のお客様や障害を持つお客様については、家族等代理のお問い合わせなど、コミュニケーションセンターにおいて柔軟に対応。

エ 総務省見解

WEBにおける契約については電気通信サービスのみならず、多くの消費者トラブルが起こりうる性質を内包しているものと考えられるため、その救済については民法等の法令でも対応がなされるものかと思われませんが、電気通信サービスに関する消費者トラブルという観点では、総務省において引き続き、事業者に対して利用者に対して分かりやすい説明を行うよう、必要な対応を行ってまいらる。

オ まとめ

消費者トラブルの解決手法は、主に消費生活センターが担っている。事業者は、センターからの問い合わせには真摯に協力すべきものであり、対応できる体制整備の構築が望まれる。

⑨ webでの契約方法の改善

ア 事例概要

基本料金1年間無料、端末1円のキャンペーンを携帯電話会社のHPから申込んだ。SIMカードだけ届いたので、回線だけ申込んで端末を買物かごに入れたまま申込みをしていなかったのだと思い、HPから端末購入の手続きをした。届いた端末の電話番号が最初に申込んだ電話番号と違っていたが、端末にSIMカードが入らなかったため新しい電話番号に変更になったと思っていた。しかしその後2回線申込んでいて、2回線目の基本料金2,980円が発生していたことが分かった。ショップへ相談に行くと、SIMカードの電話番号と端末の電話番号を交換して、SIMカードを回収してもらった。不要な1回線を解約しようとしたが、HP上で手続きができなかった。携帯電話会社にチャットで相談したが、2ヶ月も解約手続きが

できない状態が続いている。解約できない間に発生した基本料金は支払う必要があると言われたが納得できない。早期解約と基本料金を返金してほしい

イ 論点

HPのSIMカードのみの申込と端末付の申し込みの案内を分かりやすく表示することを要望。

解約手続きがHPのみではなく、店舗でも可能とされたい。

ウ 事業者回答

HP上の手続きは、①先ず料金プランの選択、②SIM購入ページでSIMの種類を選択、③端末機器購入ページに遷移した後に行っていただく構成である。SIM購入ページでは、SIMのみを購入するか、端末機器も併せて購入するか選択可能な表示であり、端末機器を併せて購入する場合は③のページへ、SIMのみを購入する場合は、お申し込み手続き画面に遷移する仕様となっております。

開通手続きが完了している場合は、オンラインで解約手続きが可能。今回の事案においては、返却SIMの開通手続きが未完了の状態であったため、お客様によるオンラインでの解約手続きができない状態となっており、コールセンターにて手続きを受付する必要があるもの。

また、契約後の店舗サポートにつきましては、現時点で実施の予定はないが、一定のご要望があることを認識しており、今後社内で検討。

エ まとめ

WEBでの手続きは、本人の誤操作や錯誤によるトラブルが多いことから、注文決定前の再確認などの措置が求められている。引き続き使いやすい、誤解が生まれないような画面作りを、全事業者が進めていくことを期待する。

⑩ 割引キャンペーンの適用条件の改善

ア 事例概要

格安スマホ事業者の料金プランを申込、指定スマホを購入した場合に、特典として5,000ポイントのプレゼントキャンペーンあり。令和2年3月26日、スマホの料金プランをネットで先行予約申込み。

4月8日からプランが開始され、格安スマホを4月22日にネットで購入。事業者へ問合せをしたところ、キャンペーンの特典条件に該当するとされた。10月末までにポイント付与されるようになっていたが、

10月末日が過ぎても付与されなかった。事業者へ問合せたところ、「料金プランをキャンペーン期間以外で申込みされているため、キャンペーン対象外となり、ポイントは付与できない」と回答あり。

キャンペーン条件に、「指定スマホを4月8日以前に購入した場合は、特典適用対象外」と書いてあったが、料金プラン申込期間も同様に対象外になるとは書いてなかった。

事業者HPの表示に問題はないのか。ポイントを付与して欲しい。

イ 論点

キャンペーン期間の表示は、令和2年4月8日9時～5月22日8時59分と記載あり。特典対象外の項目には、料金プラン先行予約申込は対象外と記載はなかった。相談者が事業者へ問合せをしてキャンペーン条件に該当すると回答を得ていたのに、半年後には対象外となった理由は如何。

特典は予告なく内容の変更・中止の場合があるという注意事項はあるが、内容変更で対象外になる場合は、消費者へ通知しないのか。

ウ 事業者回答

本事案は当該キャンペーンの対象外である。当初の「キャンペーン条件に該当する」とした回答は誤案内になるため、後日の「対象外」とした案内が正しいものとなりますが、一度「該当する」と回答した以上は、お客様にキャンペーンポイントを付与するべきであった。

「特典は予告なく内容の変更もしくは中止させていただく場合がある」と記載しているが、景表法に抵触するような不当な変更はない。申込み等が規定数に達し、キャンペーンが早期終了する場合は、HP（キャンペーン・特典ページ）を更新しお知らせする。

エ まとめ

キャンペーン自体は直接の通信サービスではないが、契約書でうたっているものについては、誤解の無いよう分りやすくお知らせし、トラブルが生じないようにするべきと考える。

(2) 主な意見等

今回の事例全般を見ると、相談のチャンネルは高齢者に対する電話勧誘が多い。総務省のガイドラインの中で特に保護すべき対象として、高齢者と未成年者、障害者等であるが、高齢者については勧誘の時の望ましい例と望ましくない例が提示されている。ガイドラインでは、高齢者専用の分りやすい資料を使う、親族などの同席を求める、複数の販売員で対応し一人は分っているか表情を見たりできるので複数であたるよう記載されているが、実際これは電話勧誘では困難と思われる。高齢者に対して電話勧誘すること自体、適合性としてどうなのか再度考えて行かなければならないと思われる。

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

高齢者に対する通信サービスの勧誘及び利用に関する課題について

(2) 主な意見等

(消費者団体)

高齢者に「大手電話会社の代理店を名乗り信用させたいうで、料金が安くなる」、「キャッシュバックがある」などの誤解を招く電話勧誘により、不十分な説明のもと不必要な光回線等を契約するトラブルとなるケースが相次いでいる。このような状況を踏まえ以下のような要望が各消費者団体から寄せられている。

- ① 高齢者の属性に適した説明の徹底
- ② テレコムサービス協会（FVNO委員会）作成の「重要事項説明事項とトークの手引き」の十分な活用
- ③ 高齢者専門の研修を受けた専門電話オペレータの配置
- ④ 高齢者に対する訪問販売や電話勧誘等の不招請勧誘禁止の法制化

(事業者)

高齢者に対する勧誘に問題が多いことは事業者も認識しており、問題解消のため改善に力を入れている事項は次のとおりである。

- ① 関係法令・消費者保護ルールに関するガイドライン、事業者団体自主基準等の遵守
- ② 高齢者から苦情に対する原因究明と再発防止
- ③ お客様センターに高齢者対応のスキルの高い人材を配置
- ④ 契約前に申込内容と申込意思を電話で確認