

2021年度上半期
消費者支援連絡会における意見交換の結果について



- 総務省では、電気通信分野における消費者利益の向上を目的として、**消費生活センター、電気通信事業者、行政等の関係者により継続的な意見交換を行い、消費者関係施策の一体的推進に取り組む場**として、各総合通信局等の管内において**電気通信消費者支援連絡会**を開催している（総合通信局等においては2009年より年2回の頻度で開催）。

電気通信事業者等

- 最新のサービスやその仕組み、各種取組に関する紹介・説明
- 苦情・相談事例の把握
- 問題点や課題等に対する現状説明・改善点の検討

消費生活センター (都道府県、市区町村)

- 最新のサービスやその仕組み、電気通信事業者における各種取組の状況や電気通信消費者行政の最新の動向に関する情報収集
- 苦情・相談事例の共有
- 問題点や課題等の指摘

関係者間の連携による消費者利益の向上

行政

(総務本省、総合通信局等)

- 電気通信消費者支援連絡会の定期開催
- 最新の電気通信消費者行政の最新の動向に関する情報提供
- 苦情・相談事例の把握
- 利用者リテラシー向上のための資料配付

- 2021年度上半期の電気通信消費者支援連絡会では、4箇所の総合通信局等において、「オンライン(WEB)での通信サービスの契約に関する課題について」とテーマを定め、消費生活センター・消費者団体、電気通信事業者及び総務省の間で意見交換を実施した。

※ 2021年度上半期の電気通信消費者支援連絡会は新型コロナウイルス感染症の影響からほぼ全ての総合通信局等においてWEB会議システムを利用した開催形式とした（一部は書面開催形式）。また、上記4箇所以外の総合通信局等においては、別のテーマで意見交換を実施。

- このテーマについて、各地の消費生活センターや消費者団体等、約30の団体から以下のような意見が寄せられた。

消費生活センターから寄せられた主な意見・要望

(トラブルの原因となっている事由について)

- ・利用者が契約内容等を十分把握せずに契約してしまうケースが多い
 - ・サポート窓口(チャット含む)につながらない、対応に時間がかかる
 - ・申込時のミスや、申し込んだ覚えのないSIMによるトラブルが発生している
 - ・高齢者などのネットに不慣れな人のトラブルが多い
- 10以上の団体から指摘あり
- 5以上の団体から指摘あり

(要望)

- ・電話窓口の拡充、店頭での対応受付など、サポート体制の充実
 - ・ネットに不慣れな人等利用者のレベルにも配慮したサポート体制の構築
 - ・利用者に対する十分な情報提供、契約内容の明確化
 - ・消費者に対する啓発・教育の実施(事業者及び行政)
- …10程度の団体から指摘あり
- …5以上の団体から指摘あり
- …3程度の団体から指摘あり
- …3程度の団体から指摘あり

主な意見・要望

前頁で紹介した意見・要望のうち、具体的には以下のような意見・要望が挙げられた

※意見を公表してもよいとした消費生活センター等から提出された意見について、一部一般的なものに抽象化のうえ、掲載。

- ・ 「希望していた料金プランが適用になっておらず、請求があって初めて気づく」、「違約金なしの解約が可能だと思ったができなかった」等条件面での誤解・勘違いによるトラブルが見られる。
- ・ 解約料がかかることを確認せずに解約し、後で請求されて驚く。また、解約やトラブル時にWEBでの申し出しかできない。
- ・ 申込時はフォームに入力するだけのため安易に進めるが、その後、トラブルがあった場合に、電話で問合せができないために、メールやチャットに不慣れな高齢者などが戸惑い不満を募らせ、解約要望にまで繋がる。
- ・ 申し込んだ覚えのないSIMが届き、問い合わせようとしたがスマホやパソコン等の扱いに不慣れで、どうすればいいか困惑。
- ・ 電話対応窓口を充実するとともに、チャットなどができない方は申込みを控えるようにという注意喚起を行った方が良い。
- ・ 料金節約のため、格安スマホに乗り換えようとした高齢者が、契約はできても設定ができず使用できない。事業者にご相談したくても電話が繋がらず、サポート体制を整えてほしい。
- ・ オンライン契約は、紙での契約以上に重要な事項を見逃すリスクがある。さらにわかりやすい表現での契約書作成が必要。
- ・ 携帯電話の低料金プランが新設されたが、変更手続はネットでのみ対応。ネットに不慣れな高齢者は対応が困難であり、携帯ショップ等でも手続きが出来るよう間口を広げてほしい。
- ・ 情報を持っている者のみがよいサービスを受けられる状況を作るのではなく、誰もが十分な理解を得、選択の機会を得られるようにホームページを工夫する等すべき。