

## 令和3年度沖縄電気通信消費者支援連絡会（第25回）開催報告

### 1. 開催日時

令和4年3月23日（水）13:30～15:30

### 2. 開催方法

Web会議（Webex）

### 3. 議事

- （1） 電気通信事業分野における消費者保護に係る各種取組等の情報提供
- （2） 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」に関する意見交換
- （3） その他

### 4. 出席者

消費者支援機関：沖縄県内の消費生活センター等6機関（10名）

電気通信事業者：7社（26名）

電気通信事業者団体：2団体（3名）

総務省：総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第一課（3名）

沖縄総合通信事務所（4名）

### 5. 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」に関する意見交換の結果概要

テーマに対する意見として、事前に提出のあった構成員から順番に説明が行われ、各消費生活センターからは、主に以下の意見及び要望が出された。

- ① 高齢者が電話で問い合わせる場合、ガイダンス案内が面倒なため途中であきらめてしまう。高齢者でも操作できるように改善してもらいたい。
- ② 事業者の相談電話が繋がりにくい改善してもらいたい。
- ③ 高齢者からの相談では、電話による勧誘が多いため、電話勧誘への対策の強化をお願いしたい。
- ④ 高齢者に対しては初期契約解除の期間を延ばしてもらいたい。

- ⑤ SMS等のスマホによるトラブルを防ぐため、特に高齢者に対しては代理店側でも使い方等について注意喚起をお願いしたい。
- ⑥ 総じて高齢者に対しては事前の説明から契約、その後のサポートまで丁寧な対応をお願いしたい。

これに対して、各電気通信事業者からは、各社における様々な取組状況等の説明が行われた。

- ① 高齢者に対しては理解度に配慮した丁寧な説明と適合性の原則に基づくよう対応している。
- ② 高齢者への契約内容の説明等は、家族同伴を基本とし、契約に際しても家族の同意を得るなど丁寧かつ慎重な対応を執っている。
- ③ スマホの操作や使用方法について、特に高齢者へは店頭で丁寧な対応を行うよう代理店へ指導しており、別途、有償のサポートサービスの提供も行っている。
- ④ 契約の有無を問わず、高齢者を対象としたスマホ教室などを開催し、高齢者のリテラシー向上に努めている。

また、消費生活センターからの意見のうち、高齢者については「無条件で解約できる期間を延ばしてほしい」という要望について意見交換が行われるとともに、電話勧誘に関する7月1日からの制度改正の内容について確認等が行われた。