

2021年度下半期  
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年度下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、「販売代理店の勧誘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年度下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、その他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)

- ・代理店の説明不足等により、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
  - ・高齢者などのネットに不慣れな人のトラブルが多い
  - ・販売代理店が正確な名乗りを行わず、不意打ち性の高い電話勧誘によるトラブルが多い
- 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)

- ・分かりやすい説明の充実、後日、事業者等から確認を行う等の対応
  - ・代理店に対する適切な指導監督(事業者及び行政)
  - ・利用者に対する十分な情報提供、契約内容の明確化
  - ・電話対応窓口の強化、利用者のレベルにも配慮したサポート体制の構築
- 5以上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。

- 事業者等によるサービスの勧誘時に基本料金に加え、割引やオプション等の契約状況の詳細を確認した上で比較・提案し、また、プラン等が分かりやすく記載された書面交付に加え、交付後の事後確認も検討希望。
- HPにおいて、80歳以上の高齢者には家族同伴の要請や電話確認の旨明記しているが、対応が徹底されていない。また、オプション等の説明がなく高額な支払いを求められるケースが多く、適合性の原則に基づいた説明の徹底が求められる。
- 問い合わせの電話が繋がりにくいとの相談も多く、特に高齢者などが簡単に問い合わせできる体制も整備いただきたい。
- 携帯電話の販売代理店における消費者に対する契約内容、オプションやアプリなどに関する説明不足等に問題があると感じる。総務省のアンケート結果においても、販売代理店の勧誘の問題点が指摘されており、事業者、業界団体には、更なる勧誘の適正化に向けた対策を措置頂きたい。また、省令の改正が検討されているが、法改正が行われても法を順守しない勧誘がみられることから、法令違反に対し、総務省において適切な指導をお願いしたい。
- 光回線の販売代理店からの電話勧誘において、独居や自営の高齢者に大手を名乗り契約させ、どこに契約しているか分からない事例が多い。自社名を告げることを徹底すべき。また、年齢制限や親族への後確認等の規制を導入すると共に、特定商取引法のように契約後に被害回復手段に気づきやすいような消費者保護ルール作りが必要。
- アナログ戻し業者等の販売代理店届出者以外の者からの高齢者に対する勧誘が多く被害を被っている。初期契約解除が適用外であり何らかの救済措置を望む。