

2022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

- 2022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、「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。

※ 2022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。また、上記の4総合通信局等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、20以上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 …10以上の団体から指摘あり
- ・高齢者等に対する契約後のフォロー不足による苦情が多い。 …5以上の団体から指摘あり
- ・利用中のサービスが終了する等の虚偽の説明により、不安を煽って勧誘するケースが見られる。
- ・電話勧誘によるトラブルや連鎖販売取引、インフルエンサー向けの宣伝による報酬等を勧誘文句に通信契約を締結させる等、不適切な販売方法が見られる。 } 3程度の団体から指摘あり

(要望)

- ・適合性の原則を踏まえた説明等の適切な対応 …15以上の団体から指摘あり
- ・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等、契約後のフォロー体制の拡充 } 5以上の団体から指摘あり
- ・利用者に対する十分な情報提供、契約内容の明確化 } 3程度の団体から指摘あり
- ・高齢者への電話勧誘の禁止等、電話勧誘への有効な対策
- ・代理店に対する適切な指導監督(事業者及び行政)

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。

<勧誘に関する意見・要望>

- ・通信に関する知識や能力のある高齢者は自発契約も可能であることから、原則として高齢者に対する電話勧誘は禁止とすべき。
- ・電話勧誘について新たな規制が導入されることとなったが、高齢者とのトラブルがなくなるとは考えにくいので、少なくとも高齢者には不招請勧誘をしないよう求める。また、消費者相談については、必要な調査や適切な判断・対応を強く求める。
- ・民法改正で成年年齢が引き下げられて以降、キャッチセールスにより不要なものを購入したが解約したいとの相談が、複数寄せられている。未成年者取消しが出来なくなった18歳・19歳については、勧誘に当たり特別な配慮をお願いしたい。

<契約(説明、書面交付、解約等)に関する意見・要望>

- ・高齢者は専門用語や内容を理解できないまま契約をしてしまうことが多く、トラブルにつながりやすいことから、情報提供や注意喚起が必要。
- ・若者や障がい者については、荷受け代行や連鎖販売取引のほか、インフルエンサーになれば報酬が得られるとしてWi-Fi 通信契約をさせられるといった被害の相談が多く寄せられている。消費者への啓発だけでは消費者被害は防止できない。障がい者や若年者が複数台の機器の契約をする際には、目的確認等の対応を求める。また、代理店の販売方法の厳しいチェックを強く求める。
- ・長時間にわたる契約の場合、最初の頃の話は覚えていないことも多い。高齢者・障がい者に対して、後から本人や家族がみて、どのような契約かわかりやすい書面の発行が必要。
- ・現在利用中のサービスが終了するなど不安を煽られ、契約内容・契約先を理解しないまま契約しているケースが未だに多い。特に配慮が必要な消費者については、望まない契約をしてしまった場合に負担なく解約できる仕組みが欲しい。

<苦情処理に関する意見・要望>

- ・高齢者等では、利用実態にそぐわない過度な内容の契約に関する相談、解約の連絡をしたいのに電話が繋がらないという相談が多い。口頭のみならず書面で適合性の原則を徹底した説明をお願いしたい。
- ・オンラインや電話の音声ガイダンスによる手続きが困難な高齢者や障がい者向けの対面又はすぐにつながる電話窓口を設けて欲しい。