

2022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

- 2022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、「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年度下半期の電気通信消費者支援連絡会は全ての総合通信局等において実地開催とWEB会議システムを利用した開催形式を組み合わせるハイブリッド形式で実施した。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、30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
 - ・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。
 - ・未成年者や成年年齢引き下げの影響は特段ないが、オンラインゲームへの課金やSNS配信者への投げ銭等、両親等が契約を把握できておらず、後日キャリア決済等による高額請求に気づく事例がある。
- …20以上の団体から指摘あり
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
 - ・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
 - ・第三者にも分かりやすい契約書面やプラン設定等、利用者に対する十分な情報提供、契約内容の明確化
 - ・高齢者への電話勧誘の禁止等、電話勧誘への有効な対策
 - ・トラブル事例の周知・啓発
 - ・電気通信事業者及び行政による代理店への指導監督等
 - ・高齢者及び成年年齢引き下げによる新成年(18,19歳)への勧誘対策や購入目的の確認
- …25以上の団体から指摘あり
…10以上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

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>

- ・高齢者の契約には親族の同席などを求める、知的障がい者の場合は、相手の理解度を見極めて誤解を与えない勧誘方法を研究し実践してほしい。
- ・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り、高齢者に対する電話勧誘は原則禁止とすべき。電話勧誘時に正確な名乗りをせず、「安くなる」「速くなる」と言われ契約したが事実と異なるとの相談が未だに多い。ネットを利用しない人への光回線勧誘トラブル相談も複数寄せられており、電話勧誘における事前説明書面の交付が徹底されていない事例もある。販売代理店に新ルールの指導監督を徹底いただきたい。
- ・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。
- ・電話勧誘は法令遵守の徹底を継続し苦情減少を期待。店頭での勧誘、説明は、確認事項の多さにより説明が複雑になって高齢者等の理解の妨げとなっている可能性や、聞き続ける体力・集中力の問題を考えると、苦情の根絶は難しいが、アフターフォローを丁寧にするのが求められる。

<契約(説明、書面交付、解約等)に関する意見・要望>

- ・契約時無料でその後自動更新のサービスにつき、「覚えがない引き落としがある」と主に高齢者からの相談を受ける。契約時の説明が利用者の理解が得られておらず、今後、契約時は認識していても不要になったサービスを家族も気づかず継続されてしまうことも懸念。
- ・知識の乏しい高齢者や障がい者に対し、不必要な契約やオプションを勧める代理店が後を絶たない。悪質な代理店は事業者名を公表すべき。また、苦情相談件数は高止まりしており、総務省で数値目標を設定する等の方策が必要ではないか。
- ・いわゆる出張販売において、特設ブースでの声かけは不意打ち的な勧誘であり、消費者が意図しない契約を結んでしまう恐れがある。勧誘・契約時に丁寧に説明すると共に、消費者に不明な点が生じた際の問い合わせ先を明示してほしい。
- ・オンラインゲーム課金やSNS配信者への投げ銭等、両親等が契約を把握できず、後日高額請求に気づく事例がある。最近キャリア決済を利用するユーザーが多いことから、ネット上の被害者に対し、チャージバック制度や支払い停止・保留等の申し出と同等の消費者保護制度を検討してほしい。

<苦情処理に関する意見・要望>

- ・特に高齢者に対し、説明書面の郵送時、消費者が重要書類と認識できる取組、代理店や問合せ窓口連絡先記載等、書面の有効活用の工夫を希望。