

2023年度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

- 2023年度は、消費者支援連絡会を各総合通信局等において上半期と下半期1回ずつ、合計22回開催。
- このうち、上半期と下半期と合計8回、「**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。**
 - ※ 2023年度の電気通信消費者支援連絡会はほとんど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開催した（一部はオンラインのみ。）。また、上記の8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行った。
- 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、50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)

- ・スーパーやショッピングモール等の出張販売において安くなると声をかけられ契約してしまったが、実際には説明内容が違っていた場合が多い。
- ・来訪目的とは異なる商品やプラン等を勧誘して、トラブルに発展するケースが多い。
- ・パソコンを使わないと言っている高齢者に対して、光回線やタブレット端末を勧誘する。
- ・代理店販売員が商品や制度を正しく理解していない。

20弱の団体から指摘あり

…10程度の団体から指摘あり

…5程度の団体から指摘あり

(要望)

- ・適合性の原則を踏まえた慎重な勧誘及び案内（契約能力の確認及び同席者を求めることを含む）
- ・電気通信事業者及び行政による代理店への指導監督等を求める。
- ・第三者にも分かりやすい契約書面やプラン
- ・解約方法の簡易化、負担なく解約できる仕組み、契約後のフォローなど
- ・出張販売スタッフの事前研修

20程度の団体から指摘あり

10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。

<勧誘に関する意見・要望>

- ・出張販売の場合、突然声をかけられて、現契約内容も把握できていない状態で、勧められて乗り換えるケースがある。確認措置で対応できても、元の会社に今までの条件で戻れないこともある。その場で契約させるのではなく、後日改めて契約する方法はできないか。
- ・スーパーや量販店で高齢者に対して必要のないスマホやモバイルルータを販売するなど、ニーズに合わないと考えられる契約が未だに見られる。
- ・携帯電話販売代理店が、通信契約以外の周辺契約(クレジットカード、銀行口座、ガス等)を案内し、契約させることがあるが、販売代理店はどの程度その周辺契約の商品、サービス内容等について把握しているのか。
- ・量販店前で明らかに拒否している消費者に勧誘を継続したり、販売目的を告げないなど、勧誘が適切でない事案がある。
- ・高齢者やオンライン契約に不慣れな消費者が出張販売で強引に勧誘されてトラブルに遭う事案が多い。

<契約(説明、書面交付、解約等)等に関する意見・要望>

- ・販売代理店には、利用者の理解能力に応じた丁寧な説明を行い、利用実態に応じた必要最小限の適切なプランの提供に取り組んでいただきたい。
- ・高齢者専用の問合せ窓口を設置するなど、消費者の年齢や理解度に応じて幅広い内容に対応してもらえる窓口を充実してほしい。
- ・出張販売による契約後、説明と事実が相違していることを理由とした解約の相談が多い。事業者が責任を持って指導して欲しい。
- ・一定の条件のもとで契約者の家族が契約の照会が可能となるような仕組みを、将来的に検討してほしい。
- ・高齢者は、WEBによる手続きが難しい場合もあるので、電話での解約も可能としてほしい。
- ・訪問販売であっても、電話勧誘販売と同様に契約締結前にサービス提供条件の概要についての書面を交付しての説明を義務化するよう、ガイドラインに追加してほしい。

<苦情処理に関する意見・要望>

- ・事業者は、トラブルが発生した場合は、販売代理店に対する調査等に協力して欲しい。