

令和6年度北陸電気通信消費者支援連絡会（第32回）開催報告

1. 開催日時

令和7年3月5日（水） 14時00分から16時00分まで

2. 開催場所

実地及びWEB開催（実地開催場所：北陸総合通信局 第一会議室）

3. 議事

- （1）総務省等の取組について
- （2）消費生活センター、事業者等からの情報提供
- （3）電気通信サービス相談事例等（下半期）に関する意見交換

4. 相談事例に基づく質問・要望の主な内容

- （1）取り扱った主な内容

① スマホの機種変更とキャリア変更

ア 事例概要

契約者の妻（75歳）のスマホの状態が悪く、夫婦でキャリアAの店舗に行ったところ、店員に「このスマホは修理ができない」「キャリア変更すれば安くなる」と言われ、目の前にあるキャリアBの店舗に手を取って案内された。そこでは、色の希望を聞かれただけでいつの間にか機種が決まっていた。説明は3時間近く続き、昼食もとれず疲れ切った。契約者（79歳）は説明の途中寝てしまったが、とにかく出された書面にサインをし、妻のスマホ、スマホの回線契約、契約者のスマホの回線契約、自宅の光回線の契約をしてしまった。その時はよくわからず言われるまま手続きをしたが、スマホの不具合の相談がしたただけなので、元の状態に戻してほしい。

〔結果〕他県在住の息子が既に各々のキャリアにも相談しており、センターで詳細を聞き取り中に、キャリアBから「契約を元のキャリアAに戻すので本日来店してほしい」と連絡があった。自宅の光回線契約については、センターから架電して、解約が認められた。後日契約者夫婦に確認したところ「全て元の状態に戻った」「キャリアAの店舗で、本来の来店目的であるスマホの不具合について見てもらったが、『故障はしていない。しばらく様子を見るように』と言われた。『直らないと言ったではないか』と苦情を言ったところ、『直らないとは言っていない。直らない可能性があると言っただけだ』と言われた」との事だった。

イ 論点

- ・代理店が複数のキャリアの代理店を兼任する事はあるのか。来店した顧客に、他キャリアを勧めることはあるのか。
- ・機器の不具合を相談された場合の、店頭での対応の流れを教えてください。
- ・消費者からスマホの機種に関して具体的な指定が無い場合、店頭ではどのようにスマホの機種の選定をするのか。
- ・高齢者が一人ではなく、今回のように夫婦や知人と来店したケースの場合でも、家族へ確認する等の配慮をしてほしい。

ウ 事業者回答

(キャリアA)

代理店が複数のキャリアを扱うケースはある。なお、お客様のご要望が他キャリアでしか提供がない等の場合、他キャリアをご案内する事はあるかと思われる。本事案では運営会社が全く異なっており、店舗に他キャリアを案内した理由をヒアリングしたところ、お客さまから「電波がいまひとつだ」というお話があったようで、「他のキャリアさんは、もしかしたら電波が違うのでよく入るかもしれませんよ」ということで、キャリアBの店舗にお連れしたと聞いている。

ただ、本来であれば、弊社の中で解決できるものは解決すべきところであり、例えば電波が悪いということであれば、ルーターやホームアンテナのご提案だとか、まだまだできることはあったかと思われるので、店舗内で対応できる部分については対応するよう店舗に伝えた。

(キャリアB)

料金見積もりのご依頼を受け、お客様へのご提案を始めた。元々ご子息もキャリアBをご利用いただいていたため、ご契約をまとめることでよりお得になることを説明し、ご了承の上、奥様とご主人様に乗換えいただいた。また、セット割引があることからネット回線をお申込みいただいた。しかし、後日不要であったとのお申し出を受け、状況に配慮し全てのご契約のキャンセルを承った。

代理店が複数キャリアを運営することはあるが、同一スタッフが複数キャリアを兼任することは原則ない。本事案に関しては、キャリアAの代理店と弊社の代理店は異なる。

端末不具合でご相談いただいた場合、まずは再起動や設定の見直しを行う。故障と判断した場合、修理または端末交換をご案内する。古い端末をご利用中であれば、機種変更を提案する場合もある。具体的な機種のご希望がない場合は、複数端末をご提示の上、機能や操作性等をご説明し、お客様のご意向をお伺いする。

ご高齢の方に契約いただく際は同伴されている方とは別のご家族へ意思確認をしてほしいとのご要望は、貴重なご意見として承る。

② 契約者に対する理解確認の不足

ア 事例概要

友人と商業施設へ行ったところ、携帯ショップ前で「1円でスマホに変更できますよ」と呼び止められた。私が別会社のフィーチャーフォンだったので、友人に勧められ、説明を受けた。店員から、タブレット端末で料金プランやオプション、割引等について長々と説明された。休日で周囲が騒がしく店員の声が聞こえにくいという、内容が複雑で聞きなれない言葉も多く、よくわからなかったが、他社から乗り換えることにした。電子契約書に署名し、契約書等の控えとスマホを受け取った。その際、銀行口座と年金額、家族構成を問われ、答えた後、店員がタブレット端末で運転免許証とキャッシュカードを並べて写真に撮った。なぜ多くの個人情報が必要なのか判らず、不安だった。同居の家族に報告したところ、その場で契約せず、他社のプランと比較すべきだったと注意された。端末は何とか使えているが、契約時に店員から渡された料金内訳表を見ると端末代は1円のはずが、分割支払金との文言があり不可解だ。内訳表の見方を教えてほしい。

〔結果〕当所が料金内訳書や契約書の控えを確認したところ、相談者は高齢者向けスマートフォンの通信プランと通話使い放題に加入していた。月々の利用料金の内訳を見ると、端末は1円であったが、セキュリティソフト（27,036円）を分割払い（36回）で契約しており、月々の利用料金の支払いのため携帯キャリアグループのカード会社のクレジットカードを作成していた。相談者はセキュリティソフトの説明を受けたことを覚えており、支払いについて納得した。ただし、クレカを作成したという認識はなく、会員カードだと思っていたため、クレカを作成しカード払いにすることにより、通信プランの月額利用料金が割り引かれていることを説明した。クレカの機能等について説明し、カード会社が審査を行うにあたり、利用者の属性情報を入力するため、本人確認のための証明書の写しや振替口座情報、年収や家族構成を尋ねる必要があることを説明したところ、相談者は納得した。内訳書には店員が記載したメモがあり、3個のオプションに加入しており、2個は11月に、1個は来年1月に解約するよう記載があった。相談者はオプションについても覚えており、指定月に必ずショップへ出向くよう念押しした。今後、契約内容や月々の利用料金について不明な点があった場合は、ショップで説明を求めるよう伝えた。

イ 論点

- ・事業法の消費者保護ルールでは、説明した内容を全ての消費者が十分理解したかを確認することまでは求められていないようだが、説明義務が業者側からの一方通行にならないよう、説明途中で契約者に理解しているか確認することは重要なことと思われる。
- ・事業法の確認措置により解約は可能だが、要件を満たす必要がある。キャッチセ

ールスの場合は特に、契約締結前に家族へ相談したり検討したりする時間は必要と思われ、当日の契約締結は避けて頂きたい。

ウ 事業者回答

弊社では、適合性の原則に則った丁寧な説明を行うよう、常日頃より代理店へ指導を実施している。お客様の理解度に応じ、専門用語を多用しない、説明内容に不明点がなかったか能動的に伺う等、コミュニケーション方法を工夫している。お客様の利用状況やニーズをしっかりとヒアリングした上で、丁寧な説明を行うよう、引き続き代理店を指導してまいる。

なお、いただいたご要望については、貴重なご意見として承る。年齢に関わらず、理解度に応じ契約前に一旦持ち帰ってもらい、ご家族とご相談の上でご契約いただくといった対応を実施している代理店もある。

③ 携帯電話（スマートフォン）の乗り換え契約

ア 事例概要

携帯電話をC社と契約していたが、通話料金を安くするために系列会社であるD社に乗り換えた。D社では、C社から乗り換えたユーザーを対象として、C社が提供している本体をお得に購入できるプランがそのまま使えるプランを用意しているため、当該プランを契約したいと思い、店舗でその旨を確認したところ、希望する端末の在庫がないため利用できなかった。そこで別の店舗に電話で当該プランを利用したい旨を申し出たところ、希望する端末の在庫がありプランも利用できるが、当日は予約がいっぱいですぐには契約できないと案内があったため、翌日の予約を希望した。翌日、店舗に赴いて当該プランを利用したいと申し出たところ、当該プランは4日前に終了していると案内があり、前日の説明と食い違った。矛盾する説明を受けたことを申し出たが、明確な回答はなかった。携帯会社の本社窓口に見解を申し出たところ、当該プランは期限の設けられていないプランだと説明があり、更に食い違いを見せた。事業者は利益を上げるために虚偽の説明を行い、消費者を不当に誘導しているのではないかと指導希望。

〔結果〕消費生活センターには指導権限がないことを説明し、携帯事業者へ相談者の申し出を伝え、監督官庁の連絡先を案内した。

イ 論点

・店舗で虚偽説明が行われたと思われるが、どのような理由が考えられるか。代理

店への指導、管理を要望する。

ウ 事業者回答

弊社提供の端末返却プランに関するご質問と推測するが、ご指摘の虚偽説明による店舗側のメリットが見いだせないことから、ご申告の内容が正しいのであれば、単純な誤案内かと思われる。改めてこのような誤りが無いよう努めてまいる。

④心当たりのない請求

ア 事例概要

3年程前からだと思うが、クレジットカード会社名で毎月330円の口座引き落としがある。ガラケーからスマホに乗り換えて以降のような気がするが、少額なので放置していた。当該カード会社の会員に入会しておらず、何の請求か分からない。引き落としを止めたいがカード会社の連絡先が分からない。どうしたらよいか。

〔結果〕クレカを保有していないのであれば、収納代行の可能性が考えられると伝えた。ガラケーの契約に付随するサービス等の契約が残っている可能性が考えられるため、カード会社のカスタマーセンターに問い合わせるよう助言した。後刻、相談者より、ガラケーの補償サービスを解約しないままになっていたと判明し、解約手続きを取ったと報告があった。

イ 論点

・キャリアと別会社の契約であったが、相談者は3年以上、何のサービスを受けることもなく、料金だけ支払い続けていた。携帯乗り換え時に、補償サービス等のサブスク契約の解約について知らせてほしい。

ウ 事業者回答

本件については、別会社が提供するサービスとなり、弊社ではお客様の契約情報を管理しておらず、ご要望にあるようなご案内等には対応できない。ご自身の契約については、まずはご自身で管理いただくとともに、ご不明な点があれば契約先、あるいは契約した店舗にお申し出いただきたい。

(2) 主な意見

① スマホの機種変更とキャリア変更

○直らないという誤った認識を与えてしまったことは事実なので、今後、消費者が自身で適切な判断ができるよう、その方の特性に合った認識や理解度をしっかり確認してほしい。

(消費生活センター)

② 契約者に対する理解確認の不足

○検討の時間を設ける対応をしている代理店もあるということだが、できればやはり高齢の方に限らず若い方でも、理解力に問題があるというだけでなく、検討する時間はやはり必要かと思われる。ぜひ全ての代理店さんで実施していただけるようご検討いただけたらと思う。

(消費生活センター)

③ 携帯電話（スマートフォン）の乗り換え契約

なし

④ 心当たりのない請求

○消費者自身がまずは理解することが大切だとは思いますが、乗換えの際に「元のガラケーはもう使えないですから、全部きれいにした方がいいですよ」とかそういうやりとりがもしあれば、すごくありがたい。なかなかそれは接遇の部分ではあるし、責任範囲という意味では明確ではないが、日々相談を受け付けている私どもの思いとしては、気づきの機会を与えてあげるような接遇があると大変ありがたいと思う。

(消費生活センター)

○個別のご案内というのはなかなかやはり難しいところがあるが、「何か他に契約があった際は、そちらで手続きをお願いしますね」のような案内については、ご意見として賜らせていただく。

(事業者)

○一つ大事な点は、しっかり消費者のニーズを事業者側に正確に把握してもらい、まずはそのニーズに対応してもらうということである。

あとはニーズプラスアルファのところ。これは一応事業者としては事業活動の一環なので、

そこは一切駄目という話にはならないとは思う。ただし、プラスアルファの部分であるので、その点も併せてしっかり説明の上、理解をしてもらった上での契約締結というのが大事。基本的には、消費者の側から A という要望があったときに、A に応えるというのが一番典型的な契約の内容。それが A というニーズに対して、A プラス B という回答が事業者からあったといった場合に、このプラス B のところが非常に大事なわけで、消費者の側はこのプラス B の部分については全く理解していないとか、合意をした覚えはないとかいうことが多々出てくるので、この部分はしっかり対応してもらわなければいけない。

さらに、A という申し出をしたところ B というサービスが返ってきたと。これが一番たちが悪いというところなのだろうが、この B がもしかしたらニーズかもしれない。ニーズの掘り起こしのチャンスは当然事業者にはあると思うが、そこは改めてしっかり理解してもらう、納得のいく形で契約してもらうことが大事だろうと思う。

また、消費者の側も「結局よく分からないで契約してしまいました」と、くしくもそういう言葉が出てきてしまうわけで、それでは本当は駄目である。あなたは契約したのでしょうと言われかねないので、その辺りはリテラシーの問題なのかもしれないが、一つ「契約締結のルールとしてこういうことなのですよ」ということで、今後も啓発、教育活動というのがますます重要になってくるのではないかという感想を持った。

(学識経験者)

5. 総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換の主な内容

(1) 取り扱ったテーマ

「販売代理店の勧誘に関する課題について」

(2) 主な意見等

○店舗で勧められ、予定していなかった新規契約、事業者変更をその場でしてしまい、トラブルになるケースがよく見受けられる。スマホに不慣れな高齢者が理解できないままプランや機器を契約して、後から「使うことができなかった」「思っていたのと違った」「知らないオプションが付いている」と相談されるケースも見受けられる。トラブル防止のために、元々消費者が予定していない手続きになる場合は、当日は見積書の類を幾つか提示する等にとどめて後日の来店を案内するなど、内容を冷静に検討する時間を与えるようにしていただきたい。高齢者には、家族への確認や理解度の確認をしながら手続きを進めることをより徹底していただきたい。

(消費生活センター)

○高齢者に加えて何らかの障害を持った方もやはりこういったトラブルに巻き込まれる。私たちも一見普通に見えるので最初は普通にお話ししているが、話している途中に「ああ、ちょっと理解度が低いな」「何らかの障害を持っているな」と思うことが多々ある。そういうときになかなか「手帳がありますか」とか「何かご病気ありますか」とか聞きづらいかと思うが、窓口の方の勘とか今までの経験などによって、少し注意していただきたい。

(消費生活センター)

○弊社の代理店には年1回研修などを行い、適合性の原則に沿ってお客さまのご要望に即したご提案を差し上げるようにということで、指導を徹底している。また、出張販売の折には、イベントスタッフも含めて出張販売前に研修なども行っており、適合性の原則をしっかりスタッフに理解してもらい、販売・契約等に至るようにと指導を徹底している。

(事業者)

○従来、高齢者対応で適合性ということが言われてきたわけだが、高齢者ばかりではなく、何らかの原因で通常理解には至らないような人もおられるということで、これも恐らく現場で数分やりとりをすると分かってくるものだと思う。そういうときには、適宜状況を適切に把握してもらい、プラスアルファで気を使っただき、理解に至る、気持ちよく契約してもらおうということを念頭において事業者側に説明をお願いしたい。また、ニーズに沿った形での説明を頂くことが大事だと思う。

消費者の側も、漫然と聞くわけではなくて、きちんと自分が何が聞きたいのかということをしっかり理解した上で聞かないと、なかなか理解も進まないのだと思う。そこはお互いに気

を使いながら気持ちよく契約してもらうことが大事である。

(学識経験者)

○消費者が電話の相手を「契約先」「関連事業者」と勘違いして勧誘を受けてしまう事例がある。電話勧誘では名乗りのない勧誘は禁止されているが、曖昧な表現、特に大手の名前を出して聞いてもらえるような名前に持っていったり、代理店名などをきちんと告げずに口を濁したりということもしているのではないかと、多数の相談者からの相談を受けている中で考えられる。事業者名、自社（代理店）名、また勧誘が目的であることは明確に告げていただき、勧誘を受けることを承諾した方にのみ勧誘していただくように徹底をお願いしたい。

また、既に何かの対応をされている事業者もあるかと思うが、後でトラブルになったときの事実確認が必要なときに備えて、電話勧誘の際の会話の録音や契約期間中の録音の情報の保管についてはぜひ義務化していただけるように、また検討いただきたいと思います。

(消費生活センター)

○代理店の名乗り、勧誘目的の明示は事業法で定められているところである。各種法令を遵守することは代理店に対して指導を徹底している。

録音についても必ず保管しており、何か不適切な会話がないか、名乗りがされているか等を抜き打ちで確認している。不適切な部分があれば随時指導を徹底して直すということを日頃より行っているのので、その辺りは引き続き徹底していきたいと考えている。

(事業者)

○実際にトラブルがあって問い合わせた際に、記録が残っていないというような事例もあったので、義務化にはなっていないのかなというところでお話しさせていただいた。もし録音等していない業者さんがいれば、またその辺の対応についてもご検討いただきたい。

(消費生活センター)

○法律的な義務にはなっていないくて、運用上そうしましょうという内規的なものになっているに過ぎないということで、将来的に法律的な義務になるのかどうかは今後の課題なのかもしれない。電話勧誘に関してはまずは書面交付を徹底すること。そして、後々のトラブルをスムーズに解決するためにも会話の録音をできるだけしてもらうのが大事だろうと思われる。

(学識経験者)

○顧客ごとのニーズに合ったプランを提示することなど、代理店側にもっと丁寧な説明が求

められており、今後とも代理店スタッフへの定期的な研修が有効と考えられるので、引き続きよろしく願いしたい。

(消費生活センター)

○ご指摘はごもっとも。研修については従前から実施しており、コンプライアンス的な研修から、新しいサービスが出る都度の研修だとか、集合研修というよりはeラーニングが現状では中心にはなっているが、定期的には実施している。

(事業者)

○携帯のトラブルの相談は少しずつ減ってきていると実感しているが、だからこそやはり消費者センターに相談してくる人はもう怒りというか感情がものすごい。「説明がなかった」というようなご相談を引き続き耳にするので、代理店の方には、しているとは思いますが、分かりやすい説明をお願いしたいと思う。

(消費生活センター)

○コンプライアンス研修なるものは常日頃行われているということであったが、実際にコンプラ違反があった場合の対応はどうか。

(学識経験者)

○コンプラ違反があった際は、当然ながら事実確認等々を進めながら、これは弊社の内規になるが、その程度に応じてペナルティを設定している。

(事業者)

○代理店も好き勝手にやっているわけではなく、一応コンプラ違反に対するペナルティがあることを前提に事業活動を進められており、最低ラインのことは行われているのだということで消費者側も納得していきたいと思うわけである。契約して終わりではなくて、いわゆる継続的な契約ということになるので、契約内容についてはもちろん締結時に理解した上で、忘れてしまったときにはしっかりまた契約書に戻って、事後確認というか、しっかり契約に基づいて処理もしていくのだという辺りの理解が、消費者側にも必要と思われる。

(学識経験者)

○「期間内に解約すればお金はかかりませんよ」と説明を受けていても、相談者の方に伝わっておらず苦情になっていると思う。キャリア決済されるオプション契約等を一覧表にして消費者に提示すれば、トラブルが防げるのではないかと私たちセンターとして考えている。

もう一つ、スマートフォンで請求内容や請求先への問い合わせ方法を確認することを全く知らない人が相談者に多い。請求内容を見ていただければ納得して終わる話なのに、高齢者の方は確認できないために何か怒りながらうちのセンターに相談に来ることが多い。写真の撮り方とかメールの送信方法、無料通話アプリの使い方など、そういった教室は必要だと思うが、楽しい使い方以外に、そもそもあなたは幾ら払ってどこから引き落としがありますよということを知っていただくことが大切だと思う。契約時に「ここで請求内容を見てくださいね」と案内があればちょっとトラブルが少なくなるのかなと思っている。

また、高齢者にしたら、ショップで契約はできるのに、ショップで「解約できない」と言われるのが、「なぜできないのだ？」ということで苦情感情につながるので、そういった説明をしつこくしてほしいし、高齢者の方にとってインターネット内で解約する操作はかなりハードルが高いことなので、年齢を見て、そういった契約を勧めていいかどうかショップで判断してもらえたらいいなと思っている。

(消費生活センター)

○弊社の場合、条件を満たしていただくとポイントを付与し、それで還元させていただくような流れが多い。店舗で契約した場合は、相互チェックシートという用紙で、契約書の記載内容、キャンペーンのご案内、ポイント進呈のご案内ということで、確認方法等を記載したものが、確認後ご署名いただいて、ご自身で確認いただけるようコピーをお渡ししている。

解約に関しては、私どもはショップでの解約は承っていないので、ご自身でご解約いただくためにアプリをお入れいただく、もしくはコールセンターの方からご解約手続きを賜るという二択になる。ご解約でショップにご来店された際には、これらのところでご解約が可能ですということはご案内している。

(事業者)

○契約後の説明については、契約時にスマートフォン、光ケーブル、据え置き型のWi-Fiというツールを用意しており、ツールを見ながらお客さまに説明する事項は、スタッフがチェックを入れながらご説明するようにしている。それをお客さまにお渡しし、後で読んでいただくという形で契約後のご説明の形を取らせていただいている。契約されて数日たってお問い合わせということであれば、問い合わせで回答できるものもあり、必要であれば有料サービスでご説明することもできるので、店頭であればそのような案内をしている。

請求書等のアプリの見方については、有償にはなるが、使い方についてご案内させていただいている。ただ、スマートフォン教室という形での提供は今のところはしていないので、貴重なご意見として伺いたいと思う。

(事業者)

○高齢者、知的障害者の勧誘について適合性の原則に沿った対応を強く望んでいる。地域包括の方が高齢者の方に聞き取りをしたところ、ショッピングセンターで2台目のスマホを勧誘されたということがあった。そもそも80歳の方に2台目のスマホを勧誘すること自体が問題ではないかと思っており、地域包括からも指摘があって、やはり一人暮らしの高齢者の方は自分が被害に遭ったこと自体気づいておられないということで、センターの方には相談はないが、一定数そういう方がおられるのではないかというのが実感である。

知的障害者の方に関しても、自分で被害に遭ったということを感じておられなかったの
で、福祉課の方からセンターの方に紹介していただいた。先ほど数が減ったというお話もあ
ったが、こういう方もやはりおられるということも気づいていただきたいと思う。

あと一つ、店舗でクレジットカードや電気などいろいろな契約を勧められるケースがあり、
先日、多重債務の件でご相談があって、「携帯ショップで勧められて、知らないうちにリボ払
いになっていた」ということで、リボ払いという仕組み自体を知らなかったの、その点も
詳しく説明をしていただきたいと思った。

(消費生活センター)

○ニーズのヒアリングについては、代理店の方に日々指導している。特に高齢者、そして知的
障害者の方。知的障害者の方の場合は、ぱっと見で分からない方もおられれば、身分証明書
でそういう証明書を出していただくことによって把握できる場合もあると思う。ぱっと見の
場合は、そのときのスタッフの感じ方、捉え方によってさまざまだが、障害者手帳で確認が
取れた場合は、一旦帰宅しご家族と相談していただくように促すこともある。

ニーズの把握については、お客さまの環境、利用状況とかどういったことに興味があるとか
そういったこともヒアリングしている。それによってライフスタイルに合ったスマートフォン
を提案するように心がけているという店舗もある。そういったところを少しずつ広げてい
ければいいと考えている。

(事業者)

○勧誘する人の中には説明できない方もいるというところと、その説明を受けている側も割賦
販売が理解できていない、仕組みが分からないといったような流れもあるので、まずキャッ
チのバイトの皆さまにもある程度の内容を知っていただき、分からないところはの方が答
えない、そのショップの専門の方が必ず答えるといったようなところで徹底していただける
とありがたい。

高齢者、障害をお持ちの方だけではなく、やはりアラフィフ世代でも、かなり分かっておられ
ない方がいるという実態は少し皆さまにも理解していただきたい。

(消費生活センター)

○分かりづらい点というのは個々人で違ってくるというのは重々理解している中で、例えばい

わゆる入り口のイベントスタッフは、基本的にはご興味を示された方をショップに誘導するみたいなどろでとどめているとは思うが、実際そういったご案内までというお話があるという事実を今伺いました。その辺りは当然ながら、もしそこでご説明するのであれば、きちんと正しい情報を分かりやすくお伝えするように。もしそうではない場合は、あまり余計ないことを言わないでショップの方にといいことは、従前からマニュアルも含めて行っているが、改めて徹底していきたいと思う。

(事業者)

○大事な点としては、まずは消費者側のニーズというものがあり、そのニーズを正確に事業者側は把握してもらいたいということ。ニーズに対応した契約内容、そしてその説明、その理解という部分が大事かと思うが、そのニーズ把握に当たっては、契約者となる消費者側のライフスタイルに合わせてニーズを把握するというご意見があったところ。交渉、やりとりの中で「この人はこういうあたりのレベルのニーズがあるのかな」というあたりを事業者側には正確に把握してもらいたい。

その上で一つ気をつけてもらいたいのは、安いということを名目にして過剰なサービス、不要なサービスの提供はぜひとも控えてもらいたいという点と、仮にそれがあつたとしたところで、しっかりした説明と理解を求めることが重要ということ。

また他方で、意見として出てきたのが消費者側のリテラシーという問題。一方的に苦情を言えばいいというものではなく、その前提として、事業者側としてはやるべきことはしっかりやっているのだということであれば、あとはボールは消費者側に投げ掛けられているわけであり、その点でしっかり消費者側の理解もあつて初めて気持ちのいい契約なのかなというところ。その点は啓蒙活動、教育等々は消費生活センターの側にこれまでどおりお願いしたい。

(学識経験者)

以上