

令和 6 年度下半期 近畿電気通信消費者支援連絡会（第 33 回）開催報告

1. 開催日時

令和 7 年 2 月 3 日（月）14：00 から 16：00 まで

2. 開催場所

オンライン開催

3. 議事

（1）総務省からの情報提供

（2）消費者相談関係機関・事業者団体からの情報提供

（3）消費生活センターが受け付けた相談事例に基づく質問・要望

（4）総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換

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 高齢者に対する契約内容の説明と家族等への意志確認を改善いただきたい

ア 事例概要

ネット環境に繋げる端末を持っていないような高齢者のもとに光回線の電話勧誘があり、そこで契約が成立したとして、後日、本人宅に工事業者が来訪した。本人には契約の覚えはなく、契約書を交付された覚えもない。提示された単価等の金額が0円になっていたため、確認欄に署名を行って工事を進めたが、後日、覚えのない業者からコラボ光通信料を含む請求書が届いた。

イ 論点

勧誘方法について改善いただき、代理店への指導も徹底いただきたい。また、今回の事例に限らず、特に配慮が必要と思われる高齢者に関しては、契約の当事者だけでなく家族等にも契約の意思確認をしていただきたい。

ウ 事業者回答

案件の特定は出来ませんでしたが、代理店による勧誘の際には、代理店名や連絡先をお伝えし、月額料金や解約金などの重要事項を説明させていただいております。高齢者に沿った対応、ご家族様への了承の確認など強化致します。改めて弊社代理店に研修を行い、お客様に合った営業活動を行うように指導・改善してまいります。

- ② 精神障害者に対し不適切な勧誘を行った代理店に対する指導等の取組を教えてください

ア 事例概要

精神障害があり生活保護を受けている方が、スマホの故障をきっかけにスマホを買い替えるとともに通信も安いプランに変更しようとショップに行った。店員に希望を伝えたがトータルでは料金が安くなると勧められ、スマホ2台分の購入と1回線分の追加契約をした。もともとの回線は安いプランに変更していない。精神障害で長時間話を聞くのは無理であると障害者手帳を示して伝えたが、店員からの説明が続き、クレジットカード、固定回線及びオプション契約を行うこととなった。

イ 論点

- ・当該ショップはこの事例以外にも複数の相談を受けています。当該ショップにおいて他に不適切な事例がないか調査を実施したか。
- ・代理店及び代理店職員への周知徹底の取組について、その内容や頻度等について教えてほしい。
- ・総務省には事業者への適切な指導とともに再発防止に向けた取り組みを実施していただき、「特に配慮が必要とされている」利用者の家族等の同席、同意、確認等を必須とするような方策を講じていただきたい。

ウ 事業者回答

- ・当該ショップ、当該代理店にて他に不適切な販売事例がなかった調査を行い、販売代理店への指導等を行いました。
- ・代理店独自に、直近の発生事案や懸念事項を記載したコンプライアンスルールブックを作成し、日次でテーマを変え、毎日全スタッフへ配信しております。また、四半期に1度のコンプライアンス研修およびテストを実施し、理解度確認を行っております。

エ 総務省見解

ご要望につきましては、今後の参考とさせていただきます。

③ 来店目的以外の販売を止めていただきたい

ア 事例概要

高齢かつ視力が弱い相談者がスマートフォンに表示されている内容を問い合わせるためにショップを訪問した。そこで店員から据え置き型 Wi-Fi の勧誘を受けた。インターネットはやらないが、端末がレンタルなら構わないと思い、契約することにしたが実際は高額な購入であったことに後で気づいた。

イ 論点

- ・来店目的以外の販売はやめていただきたい。高齢者には書面を読み上げて内容を理解しているかどうかを丁寧に確認すべきです。
- ・総務省には契約内容の確認方法として、単にチェック欄に✓を入れるだけでなく、消費者が契約内容をきちんと理解しているかどうかを口頭で復唱してもらう等をガイドラインに入れていただくように希望いたします。

ウ 事業者回答

- ・本件は、ご契約から1年程経過しており、契約当時のご説明について詳細な確認はできませんでしたが、ご高齢であること、視覚障害者であることなどを加味し端末をご返品いただくことで残債を免除するという対応をさせていただきました。ご高齢の方や障がいをお持ちの方などの場合は、ご説明を行ってもご理解が不十分なままにご契約に至るケースもございますので、その場合はその他状況を踏まえ柔軟に対応して参ります。

エ 総務省見解

ご要望につきまして今後の検討課題とさせていただきます。

- ④ 訪問営業で工事費などの説明が不足した代理店などに対する管理の取組を教えて欲しい

ア 事例概要

入居のマンションで光回線が利用できるとチラシが投函され、事業者の訪問もあり簡単に話を聞いた。その光回線を申し込もうと、代理店に電話すると「光電話も合わせて契約変更した方が安い。」と言われ、光回線と光電話を申し込んだ。工事担当者が訪問、「工事したその日から使える」と言われ、ルーターを設置したが動作せず、当日インターネットが開通しなかった。翌日、通信事業者から「電話を開通するのに一旦アナログ回線に戻す必要があり、別途、工事費がかかる。」と言われたが、そのような説明を契約時に受けた覚えはない。

イ 論点

- ・訪問販売にて営業する代理店の管理について、（１）代理店への法令遵守に向けた取組み（２）消費者への勧誘・説明時の問題の抽出及びその対応（３）その他代理店の管理で取り組まれていること について教えていただきたい。
- ・総務省に寄せられる情報から、電気通信サービス提供元事業者に対し、特定の代理店に関する問題点を伝え改善を求める等の対応について教えていただきたい。

ウ 事業者回答

- ・本事案については、契約時、代理店から電話のアナログ戻しが必要かどうかはお客様によって異なる旨をお伝えし、ご自身で確認をしていただくように案内を差し上げておりました。
- ・弊社にて販売に関するガイドラインを作成し、各代理店への共有と研修を行っており、ガイドラインに違反した苦情などを検知した場合、事実確認を行ない、問題があった場合には稼働停止等の措置を行っております。定期的に、代理店に対し監査を行ない、代理店の獲得品質の調査を実施しております。

エ 総務省見解

利用者から寄せられた情報は総務省の業務システムにて集約し、分析を行っております。必要に応じて通信事業者にも情報提供を行うとともに、問題と考えられる内容につきましては総務省から通信事業者に対して事実確認や調査等を行い、業務の改善を求めることもあります。

- ⑤ 高齢者には現状の通信回線の契約内容を把握した上で適切な提案をしていただきたい

ア 事例概要

据え置き型 Wi-Fi の契約をして 2 年が経ち、光回線に切り替えることとし、その工事も終わった。そこで据え置き型 Wi-Fi を解約しようと店に行ったところ、「新しい光回線は配線が多く複雑である」等と話したら、新しいタイプの据え置き型 Wi-Fi ルーターの勧誘を受けた。キャッシュバック等の説明を受け、結局は新たに契約してしまった。やはり新しい据え置き型 Wi-Fi ルーターは不要なので、ショップに「返却したい」と申し出たら、断られた。

イ 論点

- ・本事例では事業者が契約者側の通信回線の契約や機器の配線などをどの把握までされていたかは分かりませんが、他の相談でも通信回線の契約状況を把握されずに勧誘を行うことが見受けられます。事業者は契約者側の通信回線の契約状況をきちんと把握した上で、契約者が求める通信環境を実現するために適切な提案を行うべきであると考えます。
- ・「契約者の通信環境等の聞き取りを行った上で提案する」ことを事業者に義務づけ、不要な契約をさせることのないようなルール設定が必要だと考えます。

ウ 事業者回答

本件は、契約前にお客様宅の回線状況の聞き取りを行ったところ、お客様からの申告で他社様の光回線の配線に不安があると伺ったため、ご利用中のルーターの後継機への機種変更のご提案いたしました。本件とは合致しませんが、ご指摘の通り、お客様の現状の環境をきちんとヒアリングして、お客様に適したご提案をすることは非常に重要なことと認識しております。引き続き丁寧なヒアリングと判りやすいご説明を行うよう指導して参ります。

エ 総務省見解

ガイドラインにおいて、電気通信事業者は利用者がその利用実態等に対応した料金プランを選択できるよう適切な説明を行うことを求めており、その上で「電気通信事業者等は、利用者の知識及び経験並びに契約の目的に関す

る情報の収集に努めるとともに利用者の属性（高齢者、未成年者、障がい者及び認知障がいが認められる者、成年被後見人、被保佐人、被補助人等）をできる限りの確に把握することが重要である。」とされております。いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます。

⑥ 代理店に対する事実確認の方法と判断基準等を教えてほしい

ア 事例概要

相談者の夫の携帯電話に、現在使用している大手通信事業者を騙る電話があり、「今回、統合されることになり回線を換えなければ使用することが出来ない。」と言われたため、了承することにした。後日、重要書類と記載された書類が送付され、オンライン上で手続きをしたが詳細は覚えていない。工事日に立ち会ったところ、契約した会社は現在利用している会社とは別の会社であることが分かった。代理店に確認すると、誇大なセールストークをしたことを認め謝罪し、解約すると言われた。相談を受けたセンターから通信事業者に連絡し、状況や代理店の問題点を伝え、事実確認を依頼したところ、通信事業者から「確認したところ、詳細な説明をしており問題ない」との回答があった。

イ 論点

- ・代理店が誇大なセールストークを行ったということを認めているにも関わらず、通信事業者において問題ないと判断したのは、事実確認においてどういった内容を把握し、それをどう評価した結果ですか。

ウ 事業者回答

- ・事実確認は代理店/営業担当に対し、勧奨時の履歴・音声ログの提出を求め、確認するようにしております。苦情事案に関しては、発生都度ではございますが、同内容の事案が複数回にわたり発生した場合には、再研修の実施や状況によっては、稼働停止などの措置を実施いたします。
- ・本件、お客様からご申告のございました「大手通信事業者の名乗り」や、「今回、統合されることになり回線を換えなければ使用することが出来ない。」等の虚偽説明は見受けられませんでした。

- ⑦ 学生に対する不適切な勧誘を行う代理店への指導等と契約書面等の交付方法を教えて欲しい

ア 事例概要

一人暮らしの大学生が自宅でウォーターサーバーの訪問勧誘を受け契約した。その後、クレジットカードに身に覚えのない請求があり、調べるとウォーターサーバーを勧誘した代理店に申し込んだ通信事業者からの請求であることが判明した。以前、その代理店から電話勧誘があり、タブレット端末などを無料で貰え、通信料のみ有料と言われた記憶はある。通信事業者に解約を求めたが、解約料10万円ほど請求された。また、その通信事業者には、クレジットカード情報を伝えていない。また、契約書を郵送で受け取っておらず、SMSと電子メールにて交付されたのか分らない。

イ 論点

- ・当該代理店は、学生寮で一人暮らしの社会経験の乏しい学生を勧誘し、電気、ウォーターサーバーなど次々と契約させている。また、「タブレット端末無料」と勧誘したが、実際はキャンペーン適用による、通信料も含めた合計金額から割引が入る契約だった。このような勧誘方法等に対し、代理店への指導等を行っているのか。
- ・本件では、相談者は支払方法を選択していないにもかかわらず、別の契約で利用しているクレジットカード情報が流用されている。貴社では、代理店から、相談者の承諾を得ることなく、クレジットカード情報を流用することができるのか。
- ・利用者に電子交付の承諾を得る際に、どのような説明で承諾を得ているのか。また、特商法上の契約書の電子交付に当たって承諾書の書面交付が必要なことは存じているのか。
- ・総務省が代理店へ指導等する権限を強化することはできないか。
- ・本件のように、モバイルWi-Fi及びタブレット端末を同時に契約した場合、初期契約解除とクーリング・オフの両方が記載された契約書面がSMSやメールで送られてくることがあるが、消費者にとってどちらがどの契約に適用されるのか分かりづらい。電気通信業法と特定商取引法、それぞれの必要事項を記載する必要がある場合は、一つの契約書面にまとめるのではなく、法

律ごとに書面を分けて送付するように統一してほしい。

ウ 事業者回答

- ・弊社は MVNO 事業者として当該代理店に商材を委託しているのみで、他社の商材の販売方法については把握できませんが、今後このようなことが起きないように、当該代理店には改めて法務研修などを行います。「無料で使える」などの案内をした事実はなく、契約時に電話にて割賦契約等の内容は説明しており、音声ログも保管しております。また、契約書面も社内の管理システム上で保管されております。
- ・クレジットカード情報は請求代行事業者が保有しており、弊社では保有していないため、流用することは御座いません。
- ・今まで電話にて、紙面ではなく電子交付でも良いか、確認をして進めておりましたが、今後は SMS などに対応します。特商法上の承諾書の書面交付について存じておりますが当時の代理店担当者がお客様から契約書の電子交付の希望を確認後、承諾書を書面交付しないまま、契約書の電子交付を行ってありました。今後このようなことが無いよう、徹底させていただきます。

エ 総務省見解

現状、電気通信事業法第 27 条の 4 関係の規定により、販売代理店に対する指導等の責任は電気通信事業者としており、その責任が果たせない場合は同法第 29 条第 2 項第 1 号の規定により、総務大臣から電気通信事業者に対し業務の改善命令を出すことができるとされております。法令違反と疑われる事案がございましたら、引き続き、情報提供いただければと思います。

また、総務省からも販売代理店に対する指導等を実施しており、その概要は公表しております。ご要望の総務省の指導等の強化及び契約書面の分割につきましては、今後の参考とさせていただきます。

⑧ 解約手続きにおける本人確認の方法について改善いただきたい

ア 事例概要

携帯電話が壊れたのを機に他社に乗り換えようとナンバーポータビリティ番号を発行してもらうために、契約中の通信事業者の窓口で電話したところ、「携帯電話にショートメッセージを送るので、それに返信して本人確認する必要があります。」と言われた。携帯電話が壊れているためショートメッセージの受信はできないことを伝え、電話では発行できないので携帯電話ショップに来てほしい。」と言われ、電話で発行するのはどうしても無理だと言われた。

イ 論点

- ・ 契約内容開示手続きでは暗証番号による本人確認手続きであるのに、解約手続きにはSMS認証による二段階認証を行い、端末で操作できない場合には来店を求めている合理的な理由を説明してください。
- ・ (他の携帯電話事業者 各社)
契約内容開示及び解約手続きの際の本人確認方法を回答してください。確認方法に違いがある場合はその理由を説明してください。
- ・ 総務省は当該事業者の説明に合理性がないと判断した場合は本人確認の方法を改め、解約手続きの阻害を是正するよう指導してください。

ウ 事業者回答

(A 社)

当時の消費者センター様へのご説明が誤っていたことについてお詫びいたします。弊社ではMNP予約番号発行手続きの際に、SMS認証は行っておりません。対象となる携帯電話での電話による本人確認やWebでのお手続きとなります。しかしながら、端末の故障や紛失等でMNPの対象携帯電話での発着信ができない場合はショップにご来店いただき本人確認を行っております。なりすましによるMNP手続きを防止のため、他の手続きと比較して厳格に行っていることについてご理解を賜りますようお願いいたします。

(B 社)

弊社の電話窓口では、契約内容開示、解約手続きいずれも基本的に、ご契約内容や暗証番号をご申告いただくことで、本人確認を実施し、MNP 解約手続きにおいてはセキュリティの観点から、MNP 予約番号を原則ご契約のお電話番号宛てに SMS にてお知らせします。SMS での受け取りが不可能な場合は口頭によるお知らせや、その他ご事情に応じた対応を行っております。

(C 社)

弊社では一般的なお問い合わせも MNP 予約番号の窓口も契約者ご本人様からのお電話をお願いしており、その確認として生年月日等いくつかの情報をお伺いしますが、状況に応じて本人確認の運用は異なります。なお、本人確認が取れた場合でも、MNP 予約番号については電話番号の乗っ取り等のリスクがあるため口頭ではお伝えせず、契約電話番号宛てに SMS で通知しております。SMS が受信できない場合などは、別の手段もご提案しますが、いずれも困難な場合はショップへ誘導させていただいております。

(D 社)

弊社では、お客様から弊社コンタクトセンターにお問い合わせをいただいた際は、不正防止の観点から契約情報を基にした本人確認を実施しております。解約手続きについては、アプリ（Web を含む）およびコンタクトセンターで承っております。解約に際してはセキュリティ対策の一環として、SMS などによる二段階認証を実施しております。二段階認証の実施が物理的に難しい場合などには、コンタクトセンターへお問い合わせいただくことで、お手続きをサポートしております。

エ 総務省見解

電気通信事業法第 29 条第 1 項第 12 号の規定においては、電気通信事業者の事業の運営が適正かつ合理的でないため、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがあると認めるときは、総務省から当該電気通信事業者に対し、業務の改善等の措置をとるべきことを命ずることができることとされております。ご要望の指導を行うかどうかにつきましては、本規定に則って、合理性のみならず「電気通信事業者の事業の運営が適正かつ合理的でないため、電気通信の健全な発達又は国民の利便の確保に支障が生ずるおそれがある」か、どうかで判断されるものと考えます。

- ⑨ 高齢者に対してオプションの契約を提案する際には適合性の原則に沿った対応をしていただきたい

ア 事例概要

高齢である相談者が家電量販店で「現在より料金が安くなる」と声を掛けられ、光回線をA社から他社へ乗り換えた。元のA社とは解約できていなかったため、改めて自分で解約手続きを行った。しかし、その後も解約したはずのA社から毎月の請求が続き、契約した覚えのない通信事業者B社からも毎月の請求が続くようになった。B社からは「料金を支払わないとテレビが見られなくなる」という通知が届いた。相談者は認識していなかったがB社との契約はA社の光回線を利用したテレビサービスであり、A社との残った契約は相談者の名義で家族が申し込んだ別の通信サービスだった。

イ 論点

- ・オプションの契約については、一般的に複雑な構造になっていることが多く、特に高齢の契約者においては契約内容を十分に理解できないまま契約に至っている事例が相変わらず多く見られ、適合性の原則に沿ってご対応いただくようお願いいたします。
- ・契約に至る過程で、ご家族の方の同席を求めて複数名が状況を把握できる状況を作るなどのご配慮をお願いいたします。

ウ 事業者回答

- ・（A社）高齢者や判断力に不安があると思われる方に対しては、利用状況を丁寧にお伺いし、お客様のニーズに沿ったご提案となるよう、引き続き指導して参ります。また、80歳以上のご高齢の方にはご家族の同伴、電話確認などお願いするよう代理店に指導しております。
- ・（B社）高齢のお客さまには、適合性の原則に沿ってお客さまの知識や経験等に配慮した丁寧な説明に努め、お客さまのニーズに合わせたサービスのご提案を行うように代理店に対して指導を実施しております。なお、現状80歳以上のご高齢のお客さまに対しては、ご家族同伴来店のお願いやご家族への電話によるご説明に取り組んでいます。

⑩ 聴覚障がいを持つ方への勧誘や確認方法などについて教えて欲しい

ア 事例概要

聴覚障がいを持つ高齢者が携帯のキャリア変更の為にショップを訪問した。携帯端末は買い替えるつもりはなかったが勧誘を受けて分割払いで購入することにしたものの、その後に分割払いは利用できないと断られ、クレジットカード払いで契約してしまった。後日、家族と一緒にショップに返品を申し出たが、既に通信契約を他社に乗り換えていたことを理由に返品に応じてもらえなかった。契約時に店員から家族に確認はなかった。

イ 論点

- ・分割払いが利用できない当該契約者に引き続き購入を勧めることについて、どのようにお考えでしょうか。
- ・聴覚障がい者に対する勧誘や意思確認（店頭確認のほか電話リレーサービスの利用など）はどのようにされているのでしょうか。
- ・家族への確認は誰がどのような手段で行い、どのような聞き取りをして、最終的な判断に至るのでしょうか。

ウ 事業者回答

- ・ご来店目的と異なるサービスのご案内を差し上げる際には、都度お客さまからご提案の同意をいただくことを必須としています。本件では、お客さまから新しい機種のご購入のご意向があったため、機種のご提案を差し上げております。分割購入の審査が通らなかったことにより手続きを止められるか確認したところ、購入をご希望されました。
- ・聴覚障がいのある方へは簡易筆談器・指差しボードや手話によるサポートを用いるなどして、聴覚障がいのある方との意思疎通を図りながら説明を行っております。本件におきましても、対応したスタッフはお客様に聴覚障がいがあることは認識しており、弊社の手話サポートテレビ電話の通訳者を介して筆談や各種ツールも使い、分かりやすい説明に努めておりました。
- ・ご家族の方への確認につきましては、80歳以上のご高齢をお客さまの場合に実施しております。

- ⑪ オンライン専用プランであっても、事情に応じて店頭や電話窓口でも解約を受け付けて欲しい

ア 事例概要

長期入院中で意思疎通が困難な息子に代わり、高齢の親が息子の携帯電話の解約手続きを行った。複数回線の契約のうち、オンライン専用プランに関してはショップでは解約できず、WEB上で解約するよう案内された。しかし、親は息子のアカウント情報が分からない上にWEB上での手続きにも不慣れで、電話からの問い合わせ窓口もなく解約手続きが進められない。

イ 論点

病気や事故で契約者が意思疎通できない状況に陥り、高齢の親が代理で解約手続きを行う場合があります。オンライン専用プランの手続きはWEB上で行うのが一般的ですが、ネットに不慣れな高齢者にとってチャットボットでのやり取りは困難です。店頭での手続きや電話窓口を設けるなど、事情に応じて柔軟に対応していただきたいです。

ウ 事業者回答

本プランは、Webに特化したサービスとなっており、店舗や電話での手続きを原則行っておりません。本件のようにご契約者様が意思疎通できず、ご親族様がWebでの対応ができないような場合で、消費生活センター様にご相談が入った場合には、弊社にご連絡いただければ柔軟に対応いたします。

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

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

(2) 主な意見等

- 利用者の理解度に配慮した説明が行われず、料金が安くなるなど誤認したまま契約している事例が多くみられます。また、利用者がすでに契約している事業者や大手通信会社等を名乗られ、契約したところ全く別会社だったという事例も多くみられます。(消費生活センター等)
- 高齢者等にとってプラン内容や付帯サービスの説明が非常に複雑であり、事業者から長時間の説明を受けても、その内容について十分に理解できていないにもかかわらず、そのことを事業者に伝えることができず、また断ることができずに契約してしまうことがある(消費生活センター等)
- 現行の電気通信事業法に基づく「確認措置」では、消費者保護が不十分である。本来の来店目的以外の契約を勧めた場合には、電気通信役務の他、端末機器、付帯サービスについてもクーリング・オフと同様の措置を講じ、消費者保護として実効を伴う制度にしていだきたい。(消費生活センター等)
- 代理店が高齢者に販売をする際は、高齢者が来店目的以外の商品やサービスは勧めないように、また高齢者のニーズにあった商品のみを販売するようにしていだきたい。(消費生活センター等)
- 契約時に見せられる動画の視聴では、高齢者や何らかのハンディを持たれている方だけではなく、多くの消費者がよく理解できていません。(消費生活センター等)
- 高齢者や障がい者といった配慮が必要な消費者に限らず、不意打ち性の高い勧誘での契約の場合は、その場で契約させるのではなく、①一旦持ち帰り家庭内で相談する機会を設け、翌日以降に再度契約の意思を確認してから契約成立とするか、②その日に契約した場合は、全て確認措置の契約キャンセルが適用される対象とするか、③契約前に「消費者の利用環境やニーズの確認書」の作成を義務付ける等の、踏み込んだ規制を検討して頂きたい。(消費生活センター等)

○これらの消費者被害は、ほとんどのケースで、高齢等による判断力の低下や、通信契約の複雑さによる理解の難しさに乗じた意図的かつ悪質な勧誘と契約によるもので、悪質な事象のほとんどは熾烈な競争に晒された代理店や委託を受けた営業員によるものです。これらを放置し、そこから利益を得る携帯電話会社とケーブルテレビ会社に責任があります。また、こうした状況を放置している総務省と事業者との関係にも問題があると考えます。(消費生活センター等)

○ある一定年齢以上の高齢者が契約する場合、電気通信事業者は、契約の内容（通信料の月額、端末代金、解約した場合支払うことになる金額、いつまでなら8日間キャンセルが可能なのか、キャンセルの申し出窓口等）をわかりやすく大きな字で記載した書面を、本人だけでなく家族へも直ちに送付していただきたい。(消費生活センター等)

○当センターでは実験的に高齢者など来所が困難な方を主な対象としたリモート相談を開始した。ただ、センターが斡旋に入ろうとしても、事業者からは相談者が当センターのweb会議システムに参加しているだけでは、当センターに「同席」しているとみなされず、別手段による本人確認の手続きを求められた。今後、後期高齢者が増えるに伴い解約手続きも増えると思われるので、早急にリモート相談での斡旋に柔軟に対応できるようにしていただきたい。また、行政庁にもそういった対応に後押しいただきたい。(消費生活センター等)

○若年者からの通信サービスに関する苦情相談等の状況について、特に大きな変化はなく、相談件数については低水準で推移している。(消費生活センター等)

○特に配慮が必要と考えられる高齢者においては、第三者（同居家族等）確認等を行い、認識の齟齬が生じないような取り組みを実施しております。(事業者等)

○65歳以上の方へは、お客さまのご意向や状況を考慮した分かり易い説明に努めるとともに、店頭での端末操作方法のサポートを中心に丁寧な応対・確認を心がけております。さらに80歳以上の方には、ご家族への同伴来店のお願いやご家族への電話によるご説明に取り組んでいます。(事業者等)

○70歳以上の場合は「ご家族の同意確認」を必要としております。(事業者等)

○障がいのある方については、視覚障がいのある方へは音声読み上げソフト、聴覚・

言語障がいのある方へは簡易筆談器・指差しボードや手話によるサポートを用いるなどして、障がいのある方との意思疎通を図りながら説明を行っております。（事業者等）

○外国人の方については、店舗に外国語が堪能なスタッフが在籍している場合は当該スタッフが対応します。不在の場合は外国語対応の案内センターの通訳を介して対応させていただき、電話でのご注文やお問い合わせに関しては、コールセンターに外国語担当のスタッフがご用件を承っております。（事業者等）

○未成年者の方については、原則、親権者に同伴いただくか、親権者からお申しいただくことを、お願いしています。また、未成年の方が単独でご来店いただきご契約いただく場合は、親権者の同意確認を必須とし同意書の提示をお願いしています。（事業者等）