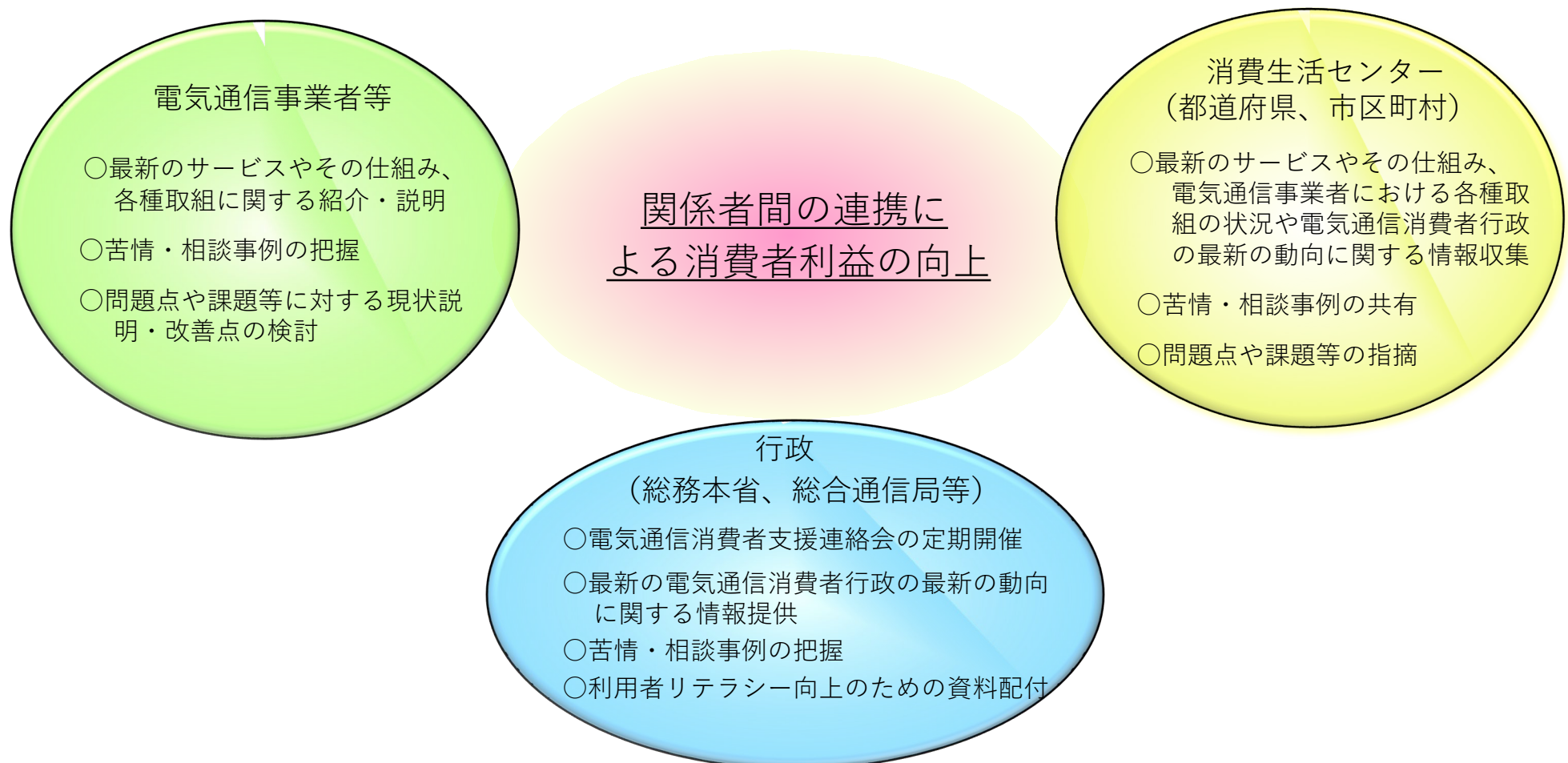


# 2024年度消費者支援連絡会における 意見交換の結果について



- 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）。



- 2024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7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。
  - ※ 2024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（一部回では実地のみの開催、WEBのみの開催があった）。
- 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、およそ30団体から以下のような意見が寄せられた。

## 消費生活センター等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）

- ・ 高齢者が理解できないまま勧められたプランや機器を契約して、後日トラブルになる。
- ・ 出張販売では契約を急かしたり説明不足のケースがあり、消費者が正しい判断をできなくなっている。
- ・ 電話勧誘時の説明書面の交付義務を守らない販売代理店がある。
- ・ 光回線の電話勧誘では、契約先の事業者名称を名乗らなかったり虚偽の説明をすることで、消費者側が別の事業者やサービスと勘違いして契約してしまう。

### （要望）

- ・ 高齢者の理解度や家族への確認をしながら手続きを進めることの徹底すること
- ・ 消費者に対して丁寧でわかりやすい説明を行い、消費者が冷静に考える時間を確保すること
- ・ 電気通信事業者から販売代理店に対して教育や指導監督を行うこと
- ・ 電話勧誘時のルールの遵守を徹底すること（事業者名の通知、説明書面の交付）

## 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。

- ・それまでガラケーやらくらくスマートフォンを使っていた**高齢者に「安い端末は残りわずか」などと勧誘**し、通常のスマートフォンを購入させる事例があった。
- ・高齢者の多くは、生活上の携帯電話の必要性は認識しているが、高機能は必要としていないため、売上重視ではなく、適した商品の販売姿勢に徹してもらいたい。操作の説明はもちろん、端末を変更する場合の費用負担（端末代金及び通信料の増額分）も、理解できるよう丁寧な説明をお願いしたい。
- ・事業者には、消費者に対し「初期契約解除制度・確認措置」を含め丁寧に分かりやすい事前説明を行うこと、**消費者の様子によっては日を改めるなど一度落ち着いて考える時間を設ける**ことをお願いしたい。
- ・**大型商業施設での出張販売では、消費者が契約を急かされると感じ**、安くなるという言葉に惹かれて、内容や機種の使用方などを理解せずに契約をしてしまう。
- ・販売代理店から、説明書面交付の代替的方法のメリットのみを強調して誘導されるケースが見受けられる。ガイドライン改正後も改善が見込めないのであれば、法改正等の検討を希望する。
- ・電話勧誘では、事業者が曖昧な表現で名乗ることで、消費者が相手を契約先や関連事業者と勘違いして勧誘を受けてしまうケースがある。
- ・勧められるままに契約したが不要なオプションもある。不要なため契約したことを忘れ心当たりのない請求としてトラブルになることもある。**本当に当事者に必要か考えて勧めてほしい。**
- ・事業者等が勧誘に先立ち名乗っていないことが確認できた場合には、**契約の解除や事業者からの販売代理店の監督指導**を希望する。
- ・一定の知見を有した方を出張販売員とする等の基準を設けることでトラブル防止になるのではないか。
- ・電話勧誘時の録音及び契約期間中の録音保管を義務化してはどうか。