

令和7年度上半期四国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9月17日（水）10:00～12:20

2. 開催場所

ハイブリッド方式（オンライン及び現地会場（四国総合通信局会議室））

3. 議事

- （1）電気通信事業分野における消費者保護に係る情報提供
- （2）電気通信サービス相談事例等に関する意見交換
- （3）テーマ「電気通信サービスの利用者への情報提供の在り方」に関する意見交換

4. 相談事例に関する意見交換の主な内容

（1）取り扱った主な内容

- ① スマートフォンの契約時における本人確認書類について、マイナンバーカード以外は認められないと言われた事例

ア 事例概要

スマートフォンを機種変更しようとしてショップに電話したところ、「マイナンバーカード以外は、本人確認書類にならない。健康保険証では本人確認できない。」と言われた。相談者は、マイナンバーカードは持っておらず、今後も申請する予定はないとのことだった。

イ 論点

- ・携帯電話契約の本人確認の在り方（不正利用防止対策と利用者の利便性のバランス）。
- ・携帯電話不正利用防止法施行規則の改正の方向性。

ウ 事業者回答

【当該事業者】

・昨今不正が増えており、我々として本人確認を強化しているという中で、本人確認書類をお持ちではない方に対してどうすればいいのかということは正直ある。今マイナンバーカードは国として進めている中なので、お手数ではあるが、そういったものをきちんと用意していただきご契約いただく形に今後ともなろうかと思う。弊社ホームページにも記載のとおり、マイナンバーカードだけではなく、免許証、障がい者手帳等、他にも複数の確認書類がある。

【上記以外の事業者】

・当該事業者の固有の事象に係る内容のため、一般的な回答とさせていただく。弊社では、携帯電話回線の申し込みの際に、現時点では、健康保険証を本人確認書類として利用可能である。ただ、単独では利用できないため、本人確認が適切に実施されるために、健康保険証をご提出の場合には、補助書類（発行から3か月以内の公共料金の請求書・領収書か、住民票など）を提出いただいている。上記以外にも本人確認書類として適用できる書類を設けており、詳細は、公式ホームページにて案内している。

・弊社も健康保険証に関しては本人確認書類として原則認めていないので、新規加入はできない。ただ、手続きによっては健康保険証を取り扱っている場合もあり、例えば、解約、機種変更は健康保険証で対応が可能。手続きによっては可能というところを補足させていただく。本人確認書類は、基本的には顔写真があるものが原則的な考え方である。

エ 総務省見解

・携帯電話不正利用防止法では、携帯音声通信事業者に対して、携帯電話の新規契約時、譲渡時及び貸与時の本人確認等を義務づけており、現行法上は、対面契約の場合には、「対面で提示することで本人確認を完了できる証明書」として被保険者証が定められているため、健康保険証を用いた本人確認方法に問題はない。

・近年、目視による真贋判定が困難なほど、券面が精巧に偽変造された書類があり、携帯電話契約時にそれを使って不正に契約をするということが発生している。こういった状況を受け、政府の方で「デジタル社会の実現に向けた重点計画」を定めており、携帯電話不正利用防止法における本人確認の厳格化を決定している。内容としては、「携帯電話不正利用防止法に基づく非対面の本人確認手法は、マイナンバーカードの公的個人認証に原則として一本化する。また、運転免許証等を送信する方法や、顔写真のない本人確認書類等は廃止する。」といったことが定められている。こういった状況を受け、総務省では、「不適正利用対策に関するワーキンググループ」において、令和6年2月から6月にかけて有識者を交えて議論を行い、携帯電話不正利用防止法の施行規則改正の方向性を定めている。

・改正の方向性として、①偽変造されやすい本人確認方式として、非対面における券面を確認する方法（eKYC、住民票の写しのコピー）の廃止、②偽造・改ざん対策が施された本人確認方式（住民票の写し等）の存置、③ICチップの読み取りを原則義務化、④ICチップのない本人確認方式（住民票の写し等）を一定条件のもと存置、することとなっている。また、本人確認方法の見直し以外の留意事項として、デジタル技術の活用が難しい高齢者等の利用者への対応や災害時（通信障害時）の対応への配慮が必要、携帯電話不正利用防止法の目的や、契約時の本人確認の意義・重要性について、利用者に対する説明を行うとともに、周知広報を進めるべきとされている。

・令和7年4月1日に非対面方式の本人確認に関して同施行規則を改正し、令和8年4月1日からの施行を予定。対面方式の本人確認についても追って改正予定。

・本事例でいただいた意見は参考として承り、引き続き利用者の利便性に配慮しながら、携帯電話の不正利用の防止に向けた本人確認方法の在り方等について、検討を進めていく。

オ 座長コメント

・本人確認書類として、いわゆるマイナンバーカード推しのような状況が医療分野ではかなり生じている。背景を調べてみたら、病院、診療所、薬局には、マイナンバーを使った手続きをしていると厚労省から何らかのインセンティブが付与されるというようなこともあり、一部の窓口で、他の方法もあるにもかかわらず、マイナンバーカードしか使えないという誤った情報提供がなされ手続きが進められたということがあったようだが、この業界、分野については、特にそういうわけではないと理解した。

・各分野、各業界、各お店の店頭で、本人確認書類として何が求められるのかが違うため、以前はこれでよかったのに、こちらではなんでダメなんだ、ということになりがちだと思う。現状に鑑みると、複数の書類で確認するという方法も取らざるを得ないと個人的には感じてい

る。

・本人確認書類として印鑑証明を使っているところはないと理解した。印鑑証明は、本人確認の一つの確度の高い方法だろうとは思いますが、大仰な感じもするほか、地面師の事案を考えると、印鑑証明があるからといって本当に確かかということがあるため、決定打にはならないかと思う。

② 免責者が契約しようとした際に、免責債務の一部や預託金を支払うように言われた事例

ア 事例概要

相談者は過去に当該電気通信事業者の通信料や延滞金などを免責されたことがあったため、相談者名義で契約することができなかった。今般、相談者名義で契約しようと思い、ショップを訪問したところ、免責債権の一部を支払う必要があり、債務の残高についてはグループの金融会社に問い合わせるように言われた。金融会社に架電すると、「再契約するとしたら条件付きになる。免責にはなっていないが、延滞料以外の債権である通信利用料を支払ってほしい。また保証金として20万円～30万円の預託金を預けていただく必要がある。機器代について分割払いは認められず一括払いになる。なお、通信利用料を支払ったとしても審査があるので契約できるか確約できない。このほか、他社に未払金がないか確認してほしい。他社とも情報共有することになる。」と言われた。腑に落ちず、消費生活センターに相談してきたもの。

イ 論点

・免責者が契約する際の契約条件。
・会社の方針と実際の業務が不整合であった（社としては債務の支払いを求めることはないとの見解を示しているが、ショップ窓口や金融会社は債務の支払いを求めている。）。

ウ 事業者回答

【当該事業者】

・契約者情報がなく、通話履歴・受付状況等の確認ができなかったことから、質問・要望いただいた内容について、運用ルールに則って回答する。
・弊社では、破産届出済かつ免責確定していることが確認できた場合は、破産の時点での未納金を請求することはない。ただし、新規契約については都度審査を専門部署で行っており、利用中回線だけでなく、解約済み回線も含めた同一名義の他回線の利用状況や料金支払い状況等によっては、預託金をお預かりした上での申し込みを案内する場合がある。
・会社が実態を把握しているのかについては、事実確認が取れていないため回答は差し控える。

【上記以外の事業者】

・過去の対応履歴を見させていただき、その辺を踏まえ、新規サービスで受付できない場合があるため、ご理解いただければと思う。

エ 座長コメント

・本部、本社マターあるいは管理部マターとして回答いただく場合には、今日お話しいただいたような話になるだろうと思うが、一方で、現場において破産免責債権について再度請求しているという話になると、例えば裁判所がそれを知ったら、破産制度の潜脱であり重大な関心を抱くような事案になってくると思う。この場での意見交換に留まらず、マスメディアもこの会社は破産免責債権を再度請求しているようだ認識すると重大なこととなりかねない。時点で

この事案についての把握ができるかは難しいところがあると思うが、破産免責債権について再度請求することがないようにというのは、各社から現場に対して徹底をいただきたい。

・破産債務者が再度契約したいとした場合に、慎重にならざるを得ないというのは当然だとは思いますが、一方で、固定電話よりも携帯電話の方がインフラとしては重要になっており、破産者の経済的再生、リスタートした後、携帯電話が使えないことによって、経済状況が好転していないということもあるかもしれない。今後誰が破産した人と次契約するのかは、ババ抜きみたいに慎重にならざるを得ないところはあるかもしれないが、引き続き注視・検討していくべき事案かと思う。

③ 携帯電話契約時におけるクレジットカードの勧誘に際し、消費者と担当者間で認識の齟齬が生じ、その後、担当者と不通になった事例

ア 事例概要

3か月前、携帯電話会社販売店で携帯電話を契約したら、店長から「当社関連のゴールドカード（クレジットカード）を契約したら、年会費は1万円かかるが2万ポイントが付与される。来月すぐ年会費無料のシルバーカードに切り替えればよい」と説明されたため、高額なポイントがもらえるなら得だと思い契約した。翌月シルバーカードを契約するため販売店を訪れたが、店長は「そのような説明をした覚えはない。シルバーカードへの切り替えは自分自身で決めてほしい」と言われた。その後も数回販売店へ出向き店長への取次ぎを頼んだが、「会議がある」「早退した」等と言われて話ができず、今日に至っては「転勤した」と言われたので、別の販売員にゴールドカードの解約手続きをしてもらった。その場で前店長に対する苦情を言ったら、「消費生活センターに相談して欲しい」と言われ、番号を伝えられたのでセンターに電話した。店長の不適切な対応を情報提供したい。なお、色々な条件を達成し、2万ポイントは付与された。

イ 論点

- ・契約時の説明における担当者と相談者間の認識の齟齬。
- ・担当者の不在を理由に十分な説明を行っておらず、組織としての対応が不十分ではないか。

ウ 事業者回答

【当該事業者】

・内容は記載のとおりで、本件について、市内の全店舗に確認を行ったが、特定ができなかった。ご指摘のとおりだとは思っている。店舗では、システムや担当者間でお客様の情報は連携しているつもりではあるものの、今回こういった事案がご相談としてあったということで、真摯に受け止めて、再発防止に努めてまいりたい。

【上記以外の事業者】

・当該事業者の個別の事象に係る内容のため、一般的な回答とさせていただく。弊社の店舗では、担当者による説明に齟齬が生じないようマニュアルがあり、それに沿った運用を徹底している。担当者の退職等も発生するため、その際、お客様が元々お話になられた担当者が不在になったということもあるため、顧客対応が必要な案件については、スタッフ間で情報共有させていただいた上で、店舗で管理引き継ぎを行って、適切に対応している。

エ 座長コメント

- ・この事案は、いわゆるポップアップショップではなくて、実店舗、常設の店舗で生じたもの

と理解した。

④ 障がい者が携帯電話を他社に乗り換えた際、理解できないまま据置型W i - F i を契約させられ、機器の残債支払いが生じた事例

ア 事例概要

障がい者の姉が、自身のスマホが故障したと思い、ショッピングセンター内で携帯電話販売店へ行行ったようだ。そこで、姉は携帯電話事業者を乗り換える契約をしているが、姉は自分の契約先がどちらの会社かも理解できていない。さらに、据置型W i - F i 通信サービスを勧められ、姉はW i - F i 通信がどういうものか全く理解できないまま契約し、機器を受け取って帰った。契約から9日後に、姉が必要のないW i - F i 機器を設置していることに私が気づき、契約した販売店へ契約解除を求めたところ、「契約解除はできない」と言われた。そこで翌日、自宅近くの販売店へ赴いたところ、通信サービス契約は解約できたが、「機器は返品できない」と言われ、結局7万円程の機器代金の支払いは免れなかった。機器の解約返金はできないのか。

イ 論点

・障がい者に対する説明、理解度の確認方法（適合性の原則）。

ウ 事業者回答

【当該事業者】

・店舗へ確認を行ったところ、一人での来店で、障がい者手帳などの提示はなかったものの、会話の中で受け答えについてスタッフが不安な点を感じたため、ご理解いただきやすい言葉を選択し、手続きの過程の随所で内容の繰り返しのご説明とご理解いただけているかの確認を都度行い、ご契約に至った。後日ご家族よりキャンセルの申し出をいただいたが、当該店舗は適正な販売を行ったと判断してお断りをした。しかしながら、消費生活センターよりあっせんのご相談をいただき、社内で改めて検討を行った結果、お客様のご事情を鑑み、既に申し出解約を済まされていたものを、特例で8日以内キャンセル対応に変更させていただいた。

・今後もおお客様の理解度等を確認させていただきながら、お客様に合ったご説明・ご提案を徹底してまいる。

・店舗では、障がい者手帳の提示がなかったため、障がいがあるかないかの確認も取れていない。身体的なものについては配慮をしながら、お手伝いしつつ対応が可能だが、特に内面的なものをお持ちの方に関しては非常に難しいところ。

【上記以外の事業者】

・弊社では「販売ガイドライン」を定めており、それに基づき、特に高齢者や障がいのある方に対しての説明は、その定めに則ってご案内することになっている。特に高齢者には、丁寧に分かりやすい説明を行うとともに、アンケートの内容を基に、初期費用がいくら、プラン変更でどうなるかを可視化するような対策を取ったり、契約手続きの重要事項については書面に加えて動画のご案内等でより理解をいただけるよう努めている。

エ 総務省見解

・難しいなと思うのが、普通に来られた方が何か障がいがあるのではないかと考えても、障がい者ですかとは中々聞けない。そういった確認はどのようにするのだろうか。本人から私は障がい者ですと申し出があれば分かるが、ご自身からは普通は言わない。逆にショップ側が対応

されている時に、少しどうなのかなと思った時に聞かれるのか、中々聞けないだろう。その辺りが肝の気がしており、そのような場合にどこまで対応者が確認して、障がい者であれば誰か他の方も一緒に来ていただいけませんかと言えるのかは難しい話。消センの気持ちも分かるし、ショップ側の対応の難しさもよく理解できる。ここですぐ結論が出るわけでもないが、お互いのやりとりの中で解決していくしかないと思う。基本的には最初は健常者の方と思って接するので、どの時点で気づくのかというのは対応者にもよるし、相談に来られた方にもよるため難しい。

・似たような相談は何件も見るところだが、身体的な特徴は一つメルクマールとしてあると思う。分かりにくそうにしている、見づらくそうにしている、聞こえにくそうにしているような場合には、お困りですか、何かお手伝いできることがありますかとか、柔らかに外堀を埋めていくような流れが作れば、何か助けになるかなと、こういった苦情を眺めながら考えていた。一朝一夕には行かないなとは思いますが、是非こういった場や普段のやりとりを通じて、知恵などを出し合っていければと思うので、引き続きよろしく願いしたい。

オ 座長コメント

・例えば一つの方法として、障がいをお持ちの場合、何らかの支援・配慮をご要望されますか、といったチェック項目を設けておくというのは一つの方法かもしれない。一方で、私も本務の関係で多くの障がい者と接することもあるが、アクセシビリティ支援室（障がい者に対する支援を提供することを所掌している部署）から、この受講生に対して合理的配慮を提供してくださいという通知が事前に来ることがある。ただ、当該学生と接しても、この学生のどこにどんな障がいがあるのか全く分からないということはある。そういうことも考えると、事業者側の窓口でできることにもやはり限界はあるだろう。

・一方で、何らかの違和感を感じる場合には、その場で契約を全て終えてしまうのではなく、段階的な処理にするとか、確認を挟んで契約を成立させるという工夫の余地はあるのかなと思う。ただ今回のことについて言うと、適合性の原則の観点から言うと、これを進めたのは適切だったかなというのは疑問に思われるところ。民間事業者が合理的配慮の提供義務を負ってからまだ月日が経っておらず、各現場で模索中というところが多いかと思う。私どもは一応公的部門なので、民間事業者よりは前から合理的配慮の提供義務を負って考えてきたが、それでもこういう障がいにはこう対応すればいいというのが、全てパターン化してカテゴライズして、適切に対応できる状況になっているかというところはまだまだで、特定の事業者の特定の契約に関わる話というよりは、業界全体として障がい者にどういう対応を提供するのが適切かというのは考えていく余地がある。この方は障がいがあるからこの契約はきっと無理、使えないと事業者側で勝手に判断してしまうと、障がい者に対する合理的配慮が提供できていない、逆の方向の問題も生じるかと思うので、引き続きこの場でも各事業者様あるいは消セン様から情報があれば提供いただいて、より良い改善の方策法等を探ってまいりたい。

⑤ 高齢者が据置型Wi-Fiを契約させられ、認識のないまま長期間に渡って残債の支払いが生じていた事例

ア 事例概要

昨年１２月、携帯電話会社を他社に乗り換えたのに、乗換前の事業者から請求書が届く。携帯電話料金は口座引き落としにしていた。自分の知らない電話番号の請求書も届いており、よく分からない。どうしたらよいか。

イ 論点

- ・高齢者（ネット未利用者）への契約の勧誘（適合性の原則）。
- ・勧誘継続行為の禁止。
- ・据置型Wi-Fiの端末買取型契約の問題性。

ウ 事業者回答

【当該事業者】

・本年４月に弊社へご連絡いただいたが、契約が２０２２年１１月であったため、契約の経緯や解約時の状況等について店舗スタッフ等への詳細な確認ができず、一般的な回答とさせていただく。

・弊社では、お客様のニーズを把握したうえで、ご高齢の方を含む全てのお客様に、ご利用いただくサービスのメリットだけでなく、サービス内容を十分にご理解いただけるよう、適合性の原則に基づき、お客様の利用実態を踏まえた説明及び販売を行うため、代理店にも指導を徹底している。電気通信事業法における消費者保護ルール遵守のため、全販売代理店スタッフに研修を実施しており、「契約前の説明義務」、「適合性の原則」についての理解促進を図るとともに、契約時には必ず重要事項のご説明をさせていただき、お客様がご理解・ご納得された上でご契約いただくことが必要である旨を指導している。お客様から明確な意思表示があった場合は、再度のサービス勧奨を行わないよう指導している。携帯電話と据置型Wi-Fiをセットで契約いただくことで、スマホの月々の支払い料金の割引が可能となり、自宅でデータ量無制限でより快適に利用いただけるようなサービスも提供しており、お客様のニーズを踏まえてご案内を差し上げることは可能性としてある。

・今後も引き続き適切な販売活動に努めてまいりますが、万一店舗で不適切な販売が疑われる事案が発生した場合は、事実確認の上で適切に対応するため、お客様相談室までご相談いただきたい。

【上記以外の事業者】

・弊社では、割賦の契約を結ぶ場合は、別途割賦の契約申込書にサインをいただき、割賦契約に関する重要事項説明書を使いながら、しっかりと割賦契約であること、いつまでこの割賦が続くのかも含めて丁寧な説明をするように気を付けている。引き続き適合性の原則に則った対応に努めてまいりたい。

エ 総務省見解

・電気通信サービスをめぐる状況は、技術革新の進展やサービスの多様化により、消費者にとっての利便性や選択肢は大きく広がっている一方で、依然として消費者トラブルも発生している。このような状況を踏まえ、本消費者支援連絡会でいただいたご意見のほか、消費者から寄せられる苦情の解析や各種調査による業務実態の把握等への対応策を検討し、必要があれば消費者保護ルールの見直しを行うとともに、電気通信事業者や販売代理店に対して関係法令及びガイドラインの遵守を求め、消費者が安心して電気通信サービスを利用できる環境を構築できるよう努めてまいる。

⑥ 高齢者が据置型W i - F i を契約させられ、認識のないまま長期間に渡って残債の支払いが生じていた事例

ア 事例概要

8月4日に、高齢の母を1人で携帯電話販売店に行かせた。目的は、無料期間内にオプション契約を解約するため及び契約データ量を増やすためだった。母からメッセージアプリで「店員から、2千円のキャッシュバックがあるので系列のカードを作ってほしいと勧められた。一度断ったが、何もしなくていいからと勧められ仕方なく契約した」と報告があった。私が販売店に問い合わせると、店員から「クレジットカードが届いたらはさみを入れてくれたらよい。解約手続は不要」と言われた。「カード契約なら銀行口座が必要なはずでは」と問うと「店舗独自のカードだから口座は未届けだ」と答えた。一昨日カードが届いたので確認すると、系列ネット銀行の口座が開設され登録されていた。私が解約することは簡単だが、契約方法に問題があるから、契約そのものを取り消してほしい。

イ 論点

- ・オプション（クレジットカード）の勧誘・契約行為の問題。
- ・不実告知の禁止、勧誘継続行為の禁止、適合性の原則違反。

ウ 事業者回答

【当該事業者】

・調査を行ったが事例を特定できなかったため、一般的な対応を回答する。記載のとおりだが、系列銀行を開設いただく際には、必ずサービスについてご紹介の上で、お客様ご自身に情報等を入力いただいている。代理入力等は承っていないので、基本的にはお客様で情報を入れていただいております。勝手に申し込みをすることはありえないはずだが、消セン様の相談に至っているということを真摯に受け止めて、引き続き適合性の原則に則った対応に努めてまいります。

【上記以外の事業者】

・記載のとおりで、弊社グループ銀行では、お客様ご自身でwebから口座開設していただく手続きとなっている。店頭では口座開設等の銀行業務は一切受け付けていないため、本事案のようなことはおそらく発生していない。

エ 総務省見解

・不適切な勧誘行為等に対しては、総務省として、引き続き電気通信事業者や販売代理店に対して関係法令及びガイドラインの遵守を求め、電気通信事業法の消費者保護ルールの観点から適切に監督してまいる。経済産業省、金融庁等の関係省庁との連携については、ご意見として承り、今後の行政運営上の参考とさせていただく。

オ 座長コメント

・今回の事案自体は事実関係もよく分からないため一般論として申し上げるが、もし本人が全く認識していない、要望もしていないまま、銀行口座の開設が行われたのであれば、個人情報第三者提供が無断で行われていたと事実を評価することもできるかと思う。そういう意味だと、ご本人様からが望ましいと思うが、場合によっては、消セン様から個人情報保護委員会の方に情報提供あるいは相談という形で連携を図るという形もあるのではないかと思います。むしろその方が、私が考える分には実効性も上がるし、拡大被害も生じにくいように思う。第三者提供が無断でなされていると、事業者に対しては、調査やその後の対応等、厳しいことが定められているので、個人情報保護委員会への通報、相談も考えられてはどうか。

⑦ 光回線の勧誘・契約に当たり、提供条件の説明や書面の交付が行われていない事例

ア 事例概要

昨年10月、固定電話に突然男性から入電があり、在宅予定を問われた。「電話工事の日程」と言われたので大手電気通信事業者だと思い予定を答えた。工事後に請求書が届いたので11月に振り込んだ。内訳欄に「光電話基本料」「オプション料」と記載があった。今年3月に通帳を記帳すると知らない会社名で1月に37,158円を口座振替され、電話料が毎月1.2万円になっていた。自宅を探すと10月8日のメモ書きのある封筒が見つかった。中は見ていなかった。これ以外の書面は受け取ってない。「高額で払えない。ネットは利用しないので解約希望」と申し出ると「5月からオプションがなくなり安くなりキャッシュバックもある」と言われた。解約希望。

イ 論点

- ・消費者保護ルールに基づかない事業者独自の解釈の問題性。
- ・説明書面を交付していない事例。

ウ 事業者回答

【当該事業者】

・提供条件の書面に関しては全件お客様にお送りしているが、今回対応した担当者の方で事実と異なる説明があったことが判明した。今後に関しては、対応する社員全員にしっかり状況を把握させるとともに、改めて全従業員に電気通信事業法を始めとする消費者保護ルールに関する研修を行っている。また、お客様の方で提供条件の書面を見た記憶がないと今回お申し出があったので、申し込み前にももちろんお送りする部分にはなるが、申し込み後にも、お客様の方に認識があるのか再確認を徹底させていただく。また、今回お客様が高齢者だったという部分にも要因があるので、配慮した対応をするように厳しく代理店に指導したい。

エ 総務省見解

・電気通信事業法の消費者保護ルールでは、2022年7月から電話勧誘における説明書面を用いた提供条件の説明を義務化している。運用を開始して3年が経過しているが、特にF T T Hサービスに関する苦情が一定程度存在することから、総務省として状況を注視し、増加や高止まりの状況が続くようであれば、追加的規制の導入を検討するよう有識者会議にて指摘を受けている。引き続き電気通信事業者等に対し、法令・ガイドラインの遵守徹底を求めている。

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

消費生活センター（●）、事業者（○）、座長（◇）、オブザーバー（□）、四国総合通信局（■）

（1）取り扱ったテーマ

電気通信サービスの利用者への情報提供の在り方

（2）主な意見等

① 事業者と消費者側の認識の齟齬の要因

- 電気通信サービスに関する用語や内容を難解で複雑と感じている消費者、特に高齢者がおり、事業者側が丁寧に説明したと思っていても、十分に伝わっていないことがある。

- 説明する内容が多すぎて、理解することも記憶することも大変。また、勧誘会社と通信会社の関係がはっきりしてない、理解できないという場合がある。防止法としては、できる限りサービス内容をシンプルにすること、絵や図表を示して分かりやすくできないかということ、高齢者対応に慣れたスタッフを用意すること、必要のないオプションまで勧めないこと。解約時の要件については、最後まで一生懸命聞いている利用者が少ないのかもしれないが、はっきり分かりやすく説明するということが大事かと思う。
- 一つは、携帯ショップ等で乗り換えれば毎月の支払いが安くなるというような説明を受けて契約したが、実際には安くなっていないという相談がよくある。この場合の要因は、事業者側の説明が不十分な場合もあるし、消費者側が説明をよく理解しないまま契約している場合がある。それに対する取り組みとして、契約時に事業者と消費者との間に認識の相違が起きないようにするために、両方で説明内容の確認を行って、書面に記録するということが必要ではないか。これまでもやられていたと思うが、その辺は徹底していただく必要がある。もう一つは、プロバイダの電話勧誘、この場合に最初に名乗らずに現在契約中の通信事業者と誤認させるような話し方で、今より安くなりますよと勧誘するため、消費者の方は事業者変更せずに通信量が安くなると考えて契約するが、実際に契約してみたら、違う事業者と契約してしまっていたという場合がある。認識の齟齬が起きる要因としては、事業者側が勧誘の時に代理店名やプロバイダの名称について明示していないということが、消費者が誤認する原因と思われる。解消のための取り組みとして、電話による勧誘を行う際には事業者名や勧誘する商品名を最初にはっきりと明示して、消費者側が契約している通信事業者であるというような誤認するような説明は行わないようにしていただきたい。
- スマホなどの世帯所有率が90.5%~90.6%で高止まりしている以上、事業者としては乗り換えによって顧客を掴んでいくしかないと思う。他社の事業者との比較の上で、自社にお客様を呼び込むようにされていると思うので、事業者は価格でしか競争できなくなるということで、そこで安くなるとお声をかけていただいていると思うが、消費者は、自分が受けているサービスの内容や価格帯を十分理解していないのではないかと思われるので、齟齬の原因になるのではないか。

② 認識の齟齬を解決しトラブルを未然に防ぐために、行政、事業者、消費者にどのような取組が必要と考えられるか（又は期待されるか）

【行政に必要な取組】

- 認識の齟齬の要因は、おそらく消費者の知識不足と考えているため、消費者の知識不足を底上げするに当たって、事業者様の説明によるのではなく、第三者的に中立である行政側の方で説明して、齟齬を解消していただきたい。法改正や規制に至った背景を消費者に行政の方から十分に説明していただくのと、契約の前に、消費者の方でも判断できる、比較ができるような素材を行政の方で構えていただきたい。
- 多くの苦情の原因が、安くなるという売り言葉に飛びついてお客様は契約したけれども、実際比較をされることなく、もしくはされたのだけれども、一部の部分を切り抜くと安いみたいなところにつられて契約をして蓋を開けると…のような話が多いのが現実である。そこについては、初期契約解除制度の周知を設定するとか、初期の段階の行き違いの部分を取り戻せるといったところを、事業者側に課すというのは重要なポイントかと思う。

【事業者に必要な取組】

- 今日の話でもあったとおり、お客様一人一人のリテラシー、理解度であったり抱えている問題が違うので、事業者側ではお客様に寄り添って、適切なサービスを提供させてもらうことが大切というのが前提としてある。特に高齢者においては、F T T Hの電話勧誘の話もあったため、丁寧にしていければと思っている。また昨今、オンライン契約が非常に多くなっており、中身を理解せずにそのまま契約されることも往々にしてあるため、理解したことが確認できるような画面設定が求められるのではないかと考えている。
- 勧誘時、契約時における取り組みで、店頭、出張販売、オンライン、電話勧誘といった各種手続きにおいて、引き続き適合性の原則に則った適切な対応して契約条件等を理解いただけるように、丁寧かつ分かりやすい説明に努めてまいることが重要であると考えている。
- お客様にしっかり認識をしていただくことも大事だが、他方でお客様のニーズが多様化しているため、自己解決の促進も非常に大事。それを行うためには、事業者としても手続きの画面を分かりやすくするということや、しっかりニーズを店頭でも確認して、お帰りの際にはチェックシートで今日お申し込みいただいた内容がご要望に沿っているのかというところを確認しながら進めていく必要がある。

【消費者に必要な取組】

- 元々の契約について、自身がどのような契約をされているのかをしっかりとご理解いただいて、我々もお客様にヒアリングを行っていくので、コミュニケーションをしっかりとしていきたいなというところと、お客様が理解できていないところがあれば、話し合いの中で理解していない旨をしっかりとお伝えいただけると、我々事業者としても、お客様の適合性に合わせたご説明ができるのかなと思う。
- 契約者の方々には一方の当事者だという意識をまずはきちんと持っていただきたい。契約書面、重要事項書面を渡してはいるが、ご自身でお読みになられていないケースも事案をいただく中ではある。我々としては、極力分かりやすい・見やすい書面をご提供するというのは基本的にあるが、渡された側として、一度は内容の方をきちんとご確認いただきたい。確認されている方が多数いらっしゃるの十分理解しているが、お客様でも契約の片方の当事者であるというご認識をきちんと持っていただきたい。
- ◇ 契約や利用規約の内容をよく理解して使ってほしいという事業者側のお気持ちはよく分かるが、契約は両当事者の合意が本質だと考えると、各社の契約の分量が膨大すぎるように思う。例えば、こういう場にいらしている皆さんは、各分野で専門的にこの事業に携わっておられるので、一般の方よりはるかに理解できる情報も経験もお持ちだが、では各社の、例えば5Gの契約、どこをどう聞かれても答えられますかという無理だと思う。私も無理だ。ある社のものを拝見すると7万字ぐらいある。この場では契約や利用規約をよく読んでほしいと事業者側のお立場ではそう言うしかないと思うが、一方で、皆さん、ご自身の電話の契約の時に全部契約書を見ますかというのと、多分仕事上必要でなければ、全部には目を通さないと思う。そういうものを前提にして、契約の効力を主張するというのは、やはり無理があると思う。ではどうすればいいのだという時に、こうしてください、こうするとどうでしょうという答えを持ち合わせているわけではないが、契約の内容を当事者目線、消費者目線でもう少し簡略化、あるいは量を減らすということを、法務部門には求めてみていいのではないかなと思う。事業者間契約でもこれほど詳細な分量の多い契約書は作らないものが、携帯や通信の契約に用いられ

ているという実態がある。一方で、今日話題になっていた適合性原則との関係で言うと、こういう使い方がしたいですかというチェックリストと、こういう使い方はしたくないです、こういう使い方は必要としていませんというようなチェックリストを作っていただいて、消費者側にはまずそれをチェックしていただいた上で来てもらうという工夫の余地もあるのではないかな。

③ その他

- 迷惑電話対策相談センター（でんわんセンター）が6月に開設されたとの報道があり、業務内容で「関係官庁、自治体、業界関係者との連携・支援」とあった。現在までの状況と今後、消費生活センターと連携するような事業の予定があればお伺いしたい。
- 総務省では、令和7年6月10日から、電話を悪用した詐欺対策として、迷惑電話対策相談窓口「でんわんセンター」を開設している。取組としては記載のとおりだが、質問にあった「関係省庁、自治体、業界関係者との連携・支援」については、関係機関と連携をして、例えば国際電話利用休止の手続き及びその支援、悪用が確認された電話番号の停止・解約の取組等を行っている。ご質問の最後にあった消センとの連携については、現時点では具体的に予定しているものはないが、例えば、ご希望があったら職員様向けのセミナーの実施、でんわんセンターで受け付けた相談内容について、消センをご案内した方が良いようなものがあれば、適宜窓口を紹介させていただくといった連携を想定している。その他、電話に関する技術的な不明点や、でんわんセンターにおける問い合わせの傾向情報など、迷惑電話に関してお知りになりたいことがあればご活用いただきたい。総務省としても、利用者が電話を安心して利用できるようにするために必要な取引を進めてまいりたいので、本取り組みについて、引き続きご支援等を賜りたい。

以上