

令和 7 年度沖縄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 9 月 25 日（木）13:30-14:40
2. 開催方法：Web 会議（Microsoft Teams）
3. 議事
 - （1）電気通信事業分野における消費者保護に係る各種取組等の情報提供
総務本省、事業者団体（全国携帯電話販売代理店協会、一般社団法人テレコムサービス協会からの情報提供）
 - （2）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. 参加者：56 名
消費者支援機関：8 名
電気通信事業者：33 名
電気通信事業者団体：5 名
総務省総合通信基盤局電気通信事業部料金サービス課
消費者契約適正化推進室：5 名
沖縄総合通信事務所：5 名
5. テーマに関する意見交換について
 - （1）事前に提出したテーマ「電気通信サービスの利用者への情報提供の在り方」に関する意見交換
初めに事務局にて、事前に構成員よりいただいていた意見のうち消費者支援機関からの意見を読み上げ、その後、当該意見に対する電気通信事業者からの意見及び事前にいただいていた意見の補足説明を行った。

相談事例 1

高齢者のサブスクリプションの契約について

店舗で機種変更をした際に、有料のセキュリティアプリの導入を勧められた。相談者は電話機能しか利用しておらず、メールやインターネットは使用しないため、当初は断った。しかし、「1 か月は無料で利用でき、いつでも解約可能」と説明されたため、契約することにした。ID やパスワード、解約方法については書面で受け取っている。無料期間が終了し解約しようとしたが、相談者にとってはインターネットの操作が難しく、解約手続きが困難であった。高齢者はサブスクリプションの内容を十分に理解しないまま契約してしまったようだった。

WEB 操作やスマートフォンの操作が不慣れな人にとっては、解約手続きは簡単ではなく、説明を聞き理解することも難しい。また、今回の事例においては 1 度断ったにもかかわらず再度勧誘され、最終的には契約をしたが自身で解約できないというトラブルに発展している。サブスクリプションなどの有料アプリを勧める際には、特に慎重な対応が求められる

相談事例 2

「安くなる」「ポイント還元がある」との説明について

契約時の勧誘で「料金が安くなる」「ポイント還元がある」と説明されたため契約したが、

実際には「安くなる部分もあるが、最終的には料金が高くなる」「ポイント還元には条件があり、期待通りの還元が受けられない」、「結果的に不利益を受けた」というトラブルが発生している。

相談事例 3

難しいプラン内容や用語について

- ・携帯電話の契約時に提供される料金プランや追加オプションは複雑な場合が多く、消費者が完全に理解しきれていない。
- ・契約時によく使われる技術的な言葉（例：5G、データ通信量、MVNO など）は、消費者にとって馴染みがなく難しい。

相談事例 4

トラブルを未然に防ぐためには

- ・重要な契約条件や料金体系を単純明瞭に伝えたり、メリットだけではなくデメリットも必ず伝える。また、消費者がわかりやすい形で記載する。
- ・契約時に十分な質問の時間を設ける。消費者が疑問に思ったことは気軽に質問しやすい雰囲気をつくる。
- ・トラブル時のアフターサポートの充実

相談事例 5

クレジット明細に携帯電話会社名での不審な請求がある

父のクレジット明細（WEB明細）を確認すると、不審な請求がある。金額は毎月 3,355 円で、今年 4 月からは 3,520 円が携帯電話会社 A で引き落としされている。A とは今年 6 月に解約し、他社へ切り替えているので不審に思い調べてみると、身に覚えのない会社 B（電気通信事業者）からの請求で、携帯電話料金との合算でこれまで請求されていたことが分かった。不審な会社からの請求を止める方法はないか。（相談者：30 歳代、契約者：70 歳代）

（処理結果）

センターのアドバイスの元、相談者が B に架電し確認すると「2016 年 12 月よりサービスが開始。契約書面が見つからないので、再送してもらうことにした。解約については、契約の縛りがなく、すぐに解約することができた。携帯電話料金との合算請求については『契約後に書面で手続きしてもらっている』と言っていたが、父にはその記憶がなく、書類の控えももらっていない」とのことだった。身に覚えのない請求は B とのプロバイダ契約で、電話勧誘時に名前・住所・電話番号・使用機器を聞き取って契約し、合算請求については契約後に書面で記入してもらっているとの返答であった。

・ネット社会化に伴い、時代についていけない情報弱者（高齢者・障がい者）にとって、電気通信サービスの契約はとても複雑で分かりにくい。

そのため、勧誘を受けても契約内容を理解できないまま契約してしまい、その契約が長年継続されている場合もある。WEB 明細に関しても、契約者が操作することができず、何も分からないまま代金を請求されていることもある。よって、情報弱者対策への十分な取り組みをお願いしたい。

・電話料金との合算請求の場合、年に 1 回「契約内容のお知らせ」を高齢者等へ書面で通知してもらいたい（例えば、保険会社は既に実施している）。

事業者回答

認識の齟齬による苦情については、我々が収集している限りでは少ないというものにはなっている。認識の齟齬というのはどうしても起きるものであり、なくすことは中々難しいだろうと思うが、そこを限りなくゼロに近づけられるよう、ご説明を尽くしていく。お客様にあったご説明方法を選ぶとか、そういったところを工夫しながら続けていかなければならないと考えている。

お客様との認識の齟齬という所が一番大きな問題と捉えている。意見に書かせていただいた通り、特に高齢者の方への電話勧誘においては、しっかりとお互いの認識を合わせる上で、お客様の状態に合わせた適合性の原則を踏まえ丁寧に説明を努めていきながら、相互に理解ある契約に務めて参るのが大切であると思っているので、これからも引き続き取り組んで参りたい。

適合性の原則をしっかりと守り、お客様にしっかりと必要な商品が届き、サービスの内容がしっかりと理解されるように、お客様の知識や経験に配慮しながら、説明をするようにショップ、家電量販店のスタッフ等に監督指導を実施している。
説明をする際には、メリットだけを重点的に説明するのではなくて、しっかりとお客様のニーズに合ったようなものを、お客様のご要望する内容をしっかりと把握した上で、提案するように心がけている。

認識の齟齬については、事業者側としてはより丁寧な説明や、書面をもっとわかりやすくするというのはある。しかし、やはり片方の契約当事者である消費者の皆様についても、いくら事業者側が分かりやすい書面を提供したとしても、ご覧になっていただけないと理解できないことになるので、契約の一方の当事者として、説明をきちんとご理解いただく、書面は見直した上できちんとお読みになっていただく。というところは心がけていただきたい。事業者側として改善できるところはこれからもきちんと進めていくところであるが、消費者の皆様の方にもそういったところは努めていただければと思う。

認識の乖離が生じないように行っている取り組みについては、オンライン契約時の内容をご報告させていただく。

まず一番目、二番目、三番目の方については、オンラインでの契約に関してのトラブルが発生しないような取り組みや、基本的説明事項を確認しない契約者にどのような取り組みをしているか等、今後業界としてオンラインでの契約についてどのような姿勢が求められるかという意見について記載している。

わかりやすいお手続きにするための取り組みについて、一つ目は、オンラインでのお手続きをスムーズに進めていただくために、手続きの進み具合と残りの手順を視聴覚に示すなど、分かりやすい手続き画面となるように努めている。加えて、オンラインショップでは、手続きの流れや方法を簡単にご理解いただけるよう、ご説明の専門ページを設けており、お客様が文書だけで進まないような形でより契約しやすい内容を改善に取り組んでいる。

アフターフォローに関してはオンライン契約いただいた方でも、トラブルがあった場合は滞りなく解決いただけるよう、チャットに加え、お客様センターでも対応している。端末お届け時に同封している端末利用開始のご説明冊子についても、情報を整理した上で、画面の追加や、文字を大きくすることで視聴性を上げ、誰にでも分かりやすいデザインに改善を行っ

ている。店舗も含めオンラインに関しても、お客様により分かりやすいような状況を常に改善していくような形となっている。

お客様との認識齟齬を防ぐための取り組みとして、店舗契約時、ご来店時は事前のアンケートを実施して、お客様のニーズに合ったサービスをご提案している。また、重要事項の説明書、説明動画を用いて丁寧にご説明し、ご契約完了前にはショップ店員とお客様相互でご確認いただける相互チェックシートを使用して、お客様と契約内容を確認して認識の齟齬は生まれないようにしている。また、消費者保護ルールに基づいて、店舗スタッフ向けのマニュアルを重視するよう適宜指導している。

（２）意見交換の内容に関する質疑応答

事前に提出した意見や（１）の内容について、補足や追加の質疑を募集したが意見はなかった。

以上