

令和7年度中国地方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30日（火）14時00分～16時30分

2 開催場所等

中国総合通信局（オンライン会議システムを併用したハイブリッド方式）

3 議事

- （1）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
- （2）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

相談事例1：携帯電話ショップでキャッシュバックがあると勧められた契約をしたが、何を契約しているかよくわからず不安

ア 事例概要

携帯のショップで通信契約を行い、何かのキャッシュバックも受けた。後日、さらにキャッシュバックがあるとされディスカウストアのイベントへ行くように勧められた。会場でスマホの操作を受け、翌日ショップで別の回線契約をしたことを教えられた。通信事業者の乗換で、2万円のキャッシュバックを受けられると説明された。不安になり、他社に相談したところ、問題のある契約ではないと言われ、他社へ乗換えることにした。後日、ショップで全て解約したが、完了しているか心配。キャッシュバックはよいが、説明もなく契約させられて不信感がある。

イ 論点

本人が契約について説明できず、契約書も数通ありよく分からない。説明を受けたかもしれないが、覚えのない自転車の保険など様々なオプションもついていて、契約金額も高額で困っている。契約した店舗からは、個人情報のため契約内容にはアクセスできないと言われ確認ができない。契約した回線の話も心当たりがない様子で確認が取れない。

配慮が必要な者への勧誘、契約に際してどのような点を注意して案内しているか見解を伺う。

ウ 事業者回答

経緯として、顧客が来店の際、他社からMNPの手続きを行った。後日、同じ店舗がディスカウストアでイベントを実施中、担当したスタッフが偶然当該顧客と会った。別の顧客へのキャッシュバックの説明を聞いており、「サブ回線として他社と契約しているが、MNP契約をすればキャッシュバックがもらえるのか」との質問があった。2万円のキャッシュバックが可能である旨を説明したところ、契約するとのことで、他社からMNPの手続きを実施した。その他、カード等の申込みもあったので、当該キャッシュバックも行っている。

手続きの際、障がいがあることの申告や、障がい者手帳の提示がなく、スタッフは障がいがあることを認識できていなかった。障がい者等、配慮が必要な者への勧誘は、専門用語や抽象的な言葉、「これ」「それ」「ここ」などの指示語は使わず、できる限り具体的な言葉を用いる、都度理解度の確認を行う等、より丁寧な対応を行うよう努めている。説明を繰り返しても理解が得られない場合、その場で契約せず、家族の確認を行う、もしくは後日に家族帯同の上での再来店を求めている。引き続き、適合性の原則に則った対応に努める。

エ 主な意見

（消費者センター）

- ・難しいと思うが、是非、説明を丁寧にしてほしい。

- ・援助してもらえない方がいないか等、さりげなく聞くのもいい手ではないかと考える。
- ・何を契約したのか、その契約書であることが分かるように本人に分かりやすくしてほしい。

相談事例２：消費者を誤認させる電話勧誘行為

ア 事例概要

（相談内容）

契約中の携帯電話会社名で電話があり、プランを変更すると料金が安くなる、通信量が無制限で使えるとの説明もあり契約した。後日、Wi-Fi ルーターと書面が自宅に届き、事業者へ聞くと、SIM を他社に変更すると言われ不審に思った。後日、契約中の携帯会社に確認すると、勧誘業者は契約中の会社と関係ないことが分った。別会社と分かっていれば契約しなかったので解約したい。

イ 論点

事業者によると、本件は消費者が勘違いしたとしているが、契約中の携帯会社の名前を出して勧誘している以上、誤認させる勧誘行為であり、今後、代理店にそのような売り方をしないよう指導徹底を求める。

ウ 事業者回答

本件は、確認結果、事業者名、代理店名および担当者名を冒頭に名乗っており、前後の確認時にも、「今回契約するサービスは株式会社〇〇が提供する〇〇プランとなる」旨、契約するサービスに関しても資料で読み合わせをしている。

ただし、提案内容について、顧客が利用中の携帯電話のプラン変更をして、料金が下がった分で当社サービスを利用しないかといった内容であったため、顧客の誤解を招いたと考えている。

代理店のトークスクリプトの見直しを行い、モニタリングの強化も図っているので、引き続き営業品質の向上に向けて取り組む。

エ 主な意見

（消費者センター）

- ・電話が繋がらない事業者があり、解約ができないという苦情も多々受けている。スムーズに解約ができるように事業者全てに願う。
- ・消費者が速やかに解約できるような方法、できれば繋がる電話を残してほしい。電話での解約ができないのであれば電話勧誘そのものをやめてほしい。

（事業者）

- ・トークスクリプトについて、同様の苦情もあったため、携帯電話のプラン変更を推奨する勧誘行為は禁止した。

相談事例３：光回線の引越し特典

ア 事例概要

（相談内容）

契約中の光回線の事業者 HP で、引越先がサービスエリア内であることが確認できた。また、一度解約して契約解除料や工事費残債を支払っても、引越先で開通すれば当該料金がキャッシュバックされる特典があるため、事業者とのチャットで、引越先がエリア内であることと本特典を確認の上、申し込んだ。

その後、引越先で屋内工事が行われたが、事業者から、サービス提供不可によりキャンセルとなるため、当該キャッシュバックはないとのメールが届いた。抗議したが、会員規約を盾にして一切返金しないと言われ、しぶしぶ諦めた。キャッシュバックがなかったことが納得できない。

イ 論点

エリア検索で、開通が確実ではない地域をエリア内と表示しないこと、申込者に不利益になる注意事項は、プルダウン方式ではなく、目立つ方法で申込者に確実に伝わるように記載すること

を求める。

ウ 事業者回答

引越先特典は、引越先での開通を条件としている。提供可能エリアであっても、設備状況または施工上の条件等により利用できない場合があり、開通できなかった場合は引越元で利用中のサービスについて契約解除料・工事費残債の補てんができない旨をウェブページ・申込画面に記載しており、読飛ばしを回避させるため、該当の注意事項を確認したかのチェックボックスを設け、了承しないと進めないように工夫を行っている。サポート窓口でも、上記の案内をしているが、納得せず、特別対応を求めていたため、同窓口では断っていた経緯を確認している。

エリア検索の表示について、サービス提供エリア確認画面では、特定の郵便番号や住所がサービス提供の対象地域に含まれているかどうかの一次判定結果を示している。検索結果で「エリア内」と表示された場合でも、電柱の状況・建物の設備状況・その他、施工上の条件個別の環境要因により、最終的に提供できないケースがある。現在も掲載しているが、引き続き問合せ状況等を鑑みながら、より良い表記方法について検討を行う。

注意事項の表示方法について、重要な情報が顧客により正しく伝わるよう、申込み画面における表示方法や文言も、より分かりやすいものへと改善を検討する。

相談事例４：電話相談窓口のＡＩによる自動音声対応

ア 事例概要

（相談内容）

- ① 光サービスの解約のため、窓口で架電したが、AIによる自動音声での対応となる。指示に従いネットで解約手続きをしたが返信が無い。解約できているか確認したい。
- ② 光サービスの具合が悪く窓口で架電したが、AIでの対応となり対応不可となる。他の番号に掛けても繋がらない。
- ③ 病気で倒れた父親のプロバイダ契約を確認したいが、窓口で連絡してもAIの対応で適切な回答が得られず、折返しの電話もない。

イ 論点

AIや音声応答において、消費者に適切に回答・対応していないことがある模様であり、AIや音声対応を苦手とする年代の消費者も多いため、円滑に発信できない際に容易に相談窓口につながるよう配慮を求める。

ウ 事業者回答

故障対応等、オペレーターによる対応が必要な問合せは、AI音声自動応答サービス（ボイスボット）がナビダイヤル（有料）の電話番号を案内している。

今後も顧客からの申告内容を分析し、コールボットの性能改善や音声対応に加え、電話のプッシュ操作を組み合わせた機能改善を進め、顧客に分かりやすい案内ができるよう努める。

エ 主な意見

（消費者センター）

- ・ボイスボットは、そもそもAI対応が苦手な方には分からないと思われる。
- ・無料の繋がりやすい電話を検討してほしい。

相談事例５：夫婦で携帯電話の乗り換えをしたら、いつの間にかたくさんの契約になっていた。

ア 事例概要

携帯電話の乗換のため夫婦で店舗に行った。乗換でよかったが、店員からたくさん説明を聞いているうち、よく分からないがたくさんの契約になった気がする。娘にも乗換の必要はなかったと怒られた。新しいスマホの話があったと思うが受け取っておらず、古いスマホをそのまま使っている。契約書にサインをした覚えがないのでキャンセルできるか。

イ 論点

SIM のみの乗換契約とは別に、新規の携帯電話番号と、それに紐付く新しいスマホを契約していたことが分かった。新しいスマホは既に相談者に渡されていた。また、電気の契約もしていたが、相談者は理解していなかった。

高齢者に対して適切な契約内容であるか判断する基準はないか、また、親族への確認はどのように行っているか見解を伺う。

ウ 事業者回答

利用中の機種をできるなら安く新しくしたいとの要望があった上での提案だったが、結果として理解してもらっていない点と、当社も利用意思のない回線の獲得を推奨していない点から契約のキャンセルを受けたものである。

また、高齢者も知識等はそれぞれであるため、明確な基準は設けていないが、丁寧な説明と都度理解しているかの確認をとりながら接客を進めるよう指導している。

なお、家族確認は、店舗から、必要な際には手伝いをいただける成人の家族へ電話で確認をとるようにしているが、本件は本人から不要との申し出があったので、連絡していなかったものである。

エ 主な意見

(消費者センター)

- ・トラブルを防ぐために、もう少し厳格に家族への確認を進めることができる流れを作ってほしい。

相談事例 6：精神障がい者との契約について

ア 事例概要

電話勧誘を受けたことも申し込んだことも覚えていないが、家庭用 Wi-Fi を契約したことになっており、書類を返送するように案内があった。本人は精神障害者保健福祉手帳を持ち精神疾患もあり、気分も不安定になりがちである。以前にも代理店からの電話勧誘で据置型 Wi-Fi を携帯会社で契約しており、センターの斡旋により違約金なしで返品解約している。本人はキャンセルを希望している。

イ 論点

本相談者への勧誘を止めるため、事業者には代理店名を尋ねたが、「携帯会社名で書類を送付していたとしても、契約に至っていないため勧誘した代理店は分からない。」との回答であった。

契約書類の送付は勧誘した代理店名で行うこと、または、携帯事業者名で送付する場合は、携帯事業者が情報管理をする等の改善を求める。

また、事業者の高齢者への対応は 80 歳以上に限定したものもあると聞いているが、70 歳代や 60 歳代においても、契約トラブルが多く発生している。携帯電話やインターネットは、契約内容が複雑化しており、理解が追い付かないケースが多数発生することから、総務省には、高齢者に寄り添った対応として、ガイドラインの高齢者への対応について、具体的に引き下げた年齢を記載するよう検討願う。

ウ 事業者回答

「契約に至っていないので電話勧誘した代理店は分からない。」と回答したが、こちらは誤った回答となるので訂正する。

改めて当社の電話勧誘では、代理店が勧誘したものも含め、顧客へ送付される契約書面は当社で発送・管理しており、申込みを受付けたデータは契約成立に至っていないものも含め確認が可能である。本件の顧客は、代理店ではなく当社からの電話勧誘であったことを確認している。

エ 総務省見解

ガイドラインでは、適合性の原則について解説をしている。事業者等は、適合性原則の趣旨を踏まえ、利用者が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が求

めらる。また、適合性の原則に照らして適切な提供条件概要説明を行うために、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、利用者の属性をできる限りの確に把握することが重要である。そのため、利用者の属性を把握し、判断する方法について、社内規則等で規定することが求められる。その際は、例えば業界における自主基準等を参照しつつ検討することが適切であるとしている。今回の意見は参考として承るとともに、本連絡会で頂いた意見の他、消費者から寄せられる苦情の解析等を行い、事業者等がガイドラインに沿った対応を実践できるよう、消費者保護ルールについて引き続き検討を行う。

相談事例 7：契約者の意図しない契約について

ア 事例概要

サポートサービスの解約のため店舗に出向いたところ、格安ブランドへの乗換を勧められ承諾した。タブレットも勧められたが断った。手続き後の帰り際に、「持って帰ってください。」とビニール袋に入った包みを渡された。パンフレットが見えたので、資料と思い持ち帰った。帰宅後、タブレットが入っていたため、すぐに店舗で返却を申し出たところ、「月々1,000円かかるが、今は返せない。4月まで持っておいてほしい。」と言われた。納得できず続けたところ、「では、2月まで待ってほしい。」と言われた。必要ないと断ったのに、お金を支払う理由が分からない。契約書を受け取っていないため、契約内容は不明。レンタルか購入かも分からない。

イ 論点

事業者より契約内容を確認した結果、タブレットを48回払いで購入する契約と、モバイルデータ通信も契約済みとなっていた。相談者が店舗に行き、解約手続きをした際、スタッフに契約書もらっていないことを伝えたところ、「確かにお渡ししていなかったですね。」と言われた。

契約書面の渡し忘れのないよう、複数名でのチェック体制を徹底する、ガイドラインに沿った対応を基本とするなど、今後の改善策を伺う。

また、事業者の高齢者への対応は80歳以上に限定したものもあると聞いているが、70歳代や60歳代においても、契約トラブルが多く発生している。携帯電話やインターネットは、契約内容が複雑化しており、理解が追いつかないケースが多数発生することから、総務省には、高齢者に寄り添った対応として、ガイドラインの高齢者への対応について、具体的に引き下げた年齢を記載するよう検討願う。

あわせて、今回のトラブルは、携帯電話会社がガイドラインに沿った対応をしていれば、未然に防止できたものとする。ガイドラインに強制力はないが、トラブルの未然防止のため、携帯電話会社がガイドラインに沿った対応を実践できる環境づくりをいただきたい。

ウ 事業者回答

調査結果、書面は渡しているとの事であったが、指摘を踏まえ改善に努める。家族への確認も提案したが、顧客より断りがあつた模様である。事業法ガイドラインについても、当然ながら順守すべき事項はマニュアル、研修等で代理店、販売クルーに落とし込みを実施するとともに、守られていない事実があつた場合には都度指導している。

エ 総務省見解

ガイドラインでは、適合性の原則について解説をしている。事業者等は、適合性原則の趣旨を踏まえ、利用者が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が求められる。また、適合性の原則に照らして適切な提供条件概要説明を行うために、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、利用者の属性をできる限りの確に把握することが重要である。そのため、利用者の属性を把握し、判断する方法について、社内規則等で規定することが求められる。その際は、例えば業界における自主基準等を参照しつつ検討することが適切であるとしている。今回の意見は参考として承るとともに、本連絡会で頂いた意見の他、消費者から寄せられる苦情の解析等を行い、事業者等がガイドラインに沿った

対応を実践できるよう、消費者保護ルールについて引き続き検討を行う。

また、電気通信事業者団体策定のガイドラインについては、その運用が適切に行われるよう総務省としても注視する。

オ 主な意見

(消費者センター)

- ・子供への確認を契約者に伝えるときに、ガイドラインに沿って案内していることをしっかり伝えてほしい。
- ・ガイドラインには年齢を明記した方が良い。
- ・契約書を渡しているか、第三者や管理者等がきちんと確認できる方法で対応してほしい。

相談事例 8：接続不良に係る調査実施について

ア 事例概要

回線乗換のために工事をしたが通信が途切れる。過去 3 回、事業者の工事会社が調査をしたが原因不明であり、毎回、契約者側の接続には問題ないと言われる。事業者と工事会社で情報が共有されていないのか、調査のたびに同じ説明をする必要がある。毎回、前回の確認状況を把握していないので、開通不可能ではないかと不安を感じている。毎回、仕事を休んで調査に対応しているが、これ以上、頻繁に仕事を休むことは難しい。次回の調査で繋がらなければ解約する旨を伝えている。解約には違約金が発生すると言われていたが納得いかない。

イ 論点

調査実施及び予約情報の共有について、改善の予定等の有無を伺う。

ウ 事業者回答

前回の対策の概要はシステムで照会でき、再訪時にテキストベースの依頼票で連携しているので、記載事項は理解しているが、現地の技術員視点で改めて問診を行うようにしているため、結果的に同じ説明をしたものとする。今後は、尋ね方を工夫し、前回までの状況を確認しながら問診を行うように見直す。また、顧客への報告書は、実施内容を詳細に記載するとともに専門用語を使わないなどの平易な表現に見直すよう取り組む。

日程の調整に関して、新規開通工事の場合は、工事会社から日程調整の連絡を行い、システムに工事予定日を入力して共有している。既存の顧客の保守対応では、顧客との対応上、サポートセンターで日程を決める場合はシステムに予定日を入力して共有している。故障部位により工事会社または訪問サポート会社単独訪問のための日程調整は、工事会社または訪問サポート会社で訪問日時を決め、その対応結果とともに日時情報を事後的に把握することになる。訪問当日の連絡を煩わしく感じたかもしれないが、当該案件に関しては 2 社からそれぞれ再確認(在宅のお願い)を目的として連絡している。今後は、サポートセンターから訪問対応の案内を行う際には、何社が訪問するのかを明確に伝えるように改善を図る。

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

(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

① 特に配慮が必要と考えられる利用者への勧誘及び説明に関して多く寄せられる苦情相談

《消費生活センター等》

○高齢者

- ・長時間の説明で、内容を十分理解できず、求められたので署名したという事例が多い。
- ・機種変更をしたが、従来と仕様が異なり、説明を受けた時しか使えないので、元に戻したいという事例もある。
- ・不要なオプション契約や無関係な契約、高機能なスマホを勧められ契約した事例も散見される。
- ・光回線の場合、電話勧誘時に大手電話会社を名乗ることが多いため、その時点で信用し、その後の説明を理解せず料金が安くなるプランへの変更と思っている場合が多い。
- ・キャンセルしたくても連絡先が分からない事例もある。
- ・説明自体が分からない、小さい文字でよく見えないと言われることがよくある。
- ・電話勧誘の場合、事前の提供条件説明書面が届いていないため、どこと何の契約をするか分からないまま契約承諾に至っている事例が多い。
- ・高齢者はその場では分かったつもりであったり、分からなくても返事をする人が多い。
- ・後日、契約内容に覚えがない、思い違いをしていたという相談が多い。
- ・訪問販売で、高齢者のみで対応する場合は確認が不十分であることが多い。
- ・当初は意図していなかった契約を勧誘している事例が見受けられる。
- ・高齢者に対しては、総務省のガイドラインに沿った対応をしていない場合の相談も多い。
- ・クレジットカードの明細を確認していないことが多く、解約したつमोरのスマホの料金を5年間支払っていた事例があった。

○障がい者

- ・販売する側は障がい者と分からずに障がい者にいろいろ勧誘、契約をして、結局支払いができないのでどうにかしてほしいといった相談を受けている。
- ・分からなくてもいろんなものを契約して、親がそれに気づいてなんとか解約というパターンが本当に多い。
- ・ショップの窓口の方が見抜けなかったのか、判断力が不足している方に対して無理な販売をしていることがある。
- ・少し発達障がいがある方がショップに通信料金を支払いに行った時に、お金がないと言ってるのに、さらにパソコンを分割で買わされた事例があった。

○未成年者

- ・若年層は、転居後の新住宅におけるインターネット回線について、勧誘事業者との契約が必要と誤認して契約した相談が一定数ある。

○全般

- ・高齢者に限らず、一般的にキャッシュバックやポイント還元、料金が安くなるといった「お得感」で店舗に誘われることが多く、しかもそこだけを覚えている。
- ・特に配慮を要する者に限らず、声をかけられて「安くなる」「速くなる」との説明により契約したが、説明と異なる、希望の契約内容ではないとの相談が多い。
- ・AIが対応するので、もうよく分からなくなったということが非常に多い。

② 事業者のこれまでの取組への評価及び今後、取組を望むこと

《消費生活センター等》

○高齢者

- ・高齢者自身も長時間の拘束を嫌がるが、はっきり、ゆっくり説明してほしい。
- ・当事者から申し出のない限り、オプションや付帯サービスの勧誘はやめてほしい。
- ・高齢者の単身来店の場合、第三者確認ができなければ、翌日以降の再来店で契約成立としていただきたい。
- ・2022年7月施行の「電話勧誘における説明書面を用いた提供条件の義務化」を遵守いただきたい。
- ・問合せ先として、ガイダンスなしでオペレーターにつながる窓口を充実いただきたい。
- ・携帯電話ショップと同様に契約者が高齢者のみである場合は即決不可としてはどうか。
- ・光回線が不要な者（特に高齢者）への勧誘が多々見られるため、まず必要かどうかを十分に確認してほしい。
- ・契約が高齢者にとって必要性があるものか慎重に検討してほしい。
- ・別途分かりやすい契約書（文字の拡大、多色表示や図式化等）を作成いただきたい。
- ・高齢者と分かれば、ガイドラインに沿った対応をいただきたい。
- ・高齢者は「70歳以上」が適当と思われるため、具体的に定めれば、ガイドラインに沿った適切な対応ができると考える。
- ・契約書等について、契約内容及び契約金額を理解しやすい様式へ変える等の検討をすればトラブル減少になると考える。

○障がい者

- ・障がい者の生活を支えるという使命感に立って、いかに契約内容を理解してもらい、その人の必要とするところをいかに汲み取るか、勧誘のあり方を今一度検討いただきたい。
- ・障がい者手帳を持つ持たないに関わらず、判断力が不足している部分は窓口で感じてほしい。

○未成年者

- ・訪問販売及び電話勧誘販売を行う際は、事業者名、代理店名及び担当者名を必ず伝える等の基本的な対応の順守を願う。

○特に配慮が必要と考えられる利用者（全般）

- ・高齢者や知的障がいのある方は、特に書面による丁寧な説明を願う。
- ・「この電話は〇〇株式会社の△△がかけている。大手通信会社ではない」まではっきりと言うよう指導いただきたい。
- ・高齢者や障がい者は、勧誘当日に契約をさせず、翌日以降に契約する等、契約内容を理解し、契約を検討する時間があると更にトラブル減少になると考える。
- ・総務省には、ガイドラインへ対応について具体的な年齢を記載するなど、事業者がガイドラインに沿った対応をする必要がある契約者を判別できるよう、記載の改善を検討いただきたい。
- ・オペレーターにつながる窓口というのを皆、非常に求めている。
- ・人数が少ないことは重々分かるが、細やかな配慮をいただきたい。

③ 特に配慮が必要と考えられる利用者への勧誘及び説明に関して、苦情相談を削減するための取組 《事業者（団体）》

○高齢者

- ・店頭での端末操作方法のサポート等。（65歳以上）
- ・家族同伴来店の依頼や、家族への電話による説明の案内。（80歳以上）
- ・契約書控えの原則紙面での交付。（80歳以上の契約者）
- ・高齢者意思確認コール。（70歳以上）
- ・高齢者意思確認書（家族の同意）の提出依頼。（80歳以上）
- ・申込書面の返送をもつての受付、家族への申込内容の説明と確認。（65歳以上）【電話勧誘時】
- ・家族確認の実施。（店頭販売では80歳以上、電話勧誘、訪問販売では65歳以上）
- ・店頭での対応手順のガイドライン規定。（65歳以上）

- ・全国ショップ及びオンラインでのスマホ講習会。（初めてスマホを利用する顧客向け）
- ・自主規制に則って、65 歳以上の初めてのスマホ契約時は操作説明の義務、80 歳以上の単独来店時は家族への電話確認を実施。

○障がい者

- ・視覚障がい者への音声読上ソフト。
- ・聴覚・言語障がい者への簡易筆談器、指差ボードやテレビ電話による手話通訳のサポート。
- ・スマホの基本的な使い方や便利な機能活用方法を紹介する講座。（全国）
- ・「障害者差別解消法」の改正を踏まえた、社内及び代理店の合理的配慮のガイドライン展開や研修。
- ・指示語を用いず、具体的な言葉を用いての説明。【店舗】
- ・理解を得られない場合、家族の同意を得てからの契約受付等。【店舗】
- ・契約書面の紙面での交付等。（手帳を提示した場合）
- ・現場判断における家族確認の求め等。
- ・メモ帳や電子メモ帳の使用等。（聴覚障がい者）
- ・個別の対応ガイドラインの設定。2024 年 4 月施行の障がい者差別解消法改正に伴う、合理的配慮の提供に基づいた対応を行うための規定。

○未成年者

- ・原則、親権者との同伴、又は、親権者からの申込みの依頼。
- ・親権者の同意確認を必須とした同意書の提示の依頼。（未成年者の単独来店、契約時）
- ・親権者名義での契約。（小学生以下）
- ・フィルタリングサービスへの加入案内、親権者の方への意思確認の徹底。
- ・未成年者の光サービスの申込受付回避。【電話勧誘、訪問販売時】
- ・契約時における、安心ガイドの配布。（ネットトラブル等に関する啓発）

○外国人

- ・外国語案内センターでの通訳を介した、多言語での対応。（店舗での外国語対応スタッフ不在時）
- ・コールセンターの外国語担当スタッフによる、多言語の対応。（電話での注文や問い合わせ時）
- ・外国語の重要事項説明書や、契約に必要な書類を記載した書面等。【店舗】
- ・通訳サービスを用いての契約内容等の説明。（日本語での意思疎通が難しい場合）【店舗】
- ・公式 HP、総合カタログ、コールセンターや店頭における外国語対応、重要事項説明の外国語動画の提供等。
- ・多言語対応のコミュニケーションツール（用紙）。

○特に配慮が必要と考えられる利用者（全般）

- ・適合性の原則を踏まえた、全代理店・委託先等のコンプライアンス研修。
- ・利用開始までの全体工程を記載した案内書、冷蔵庫貼付用マグネットの配付。
- ・別スタッフからの電話による申込内容の確認。（理解度確認）【電話勧誘、訪問販売】
- ・法令に基づく、連絡の取れる電話番号を含めた、重要事項に関する説明書面送付後の確認の徹底。
- ・代理店の営業方法に不適切な点があった場合の、事実確認及び当該代理店への指導。
- ・店舗来店時に必ず事前のアンケートを取り、来店目的を確認した上で、適切な案内に努めている。

（以上）