

情報通信審議会電気通信事業政策部会
固定電話サービス移行円滑化委員会（第3回）
ヒアリング資料

令和7年11月17日
独立行政法人国民生活センター

本資料で取り上げている相談事例

- PSTNマイグレーションに関連した相談
- その他サービス終了や切り替えに関連した相談
- 本移行の際に発生が予想される相談

1. PSTNマイグレーションに関連する相談、 その他サービス終了・切り替えに関連する相談

便乗した勧誘・誤認させる勧誘

- ・「利用中の直収電話が廃止になる。乗り換えが必要だ」と勧誘がありIP電話を契約したが、契約後に業者の説明が嘘だとわかった。
- ・大手通信会社Aから「アナログ回線が廃止になる」と電話があり促されるまま契約変更を了承。後刻、Aとは別会社だと判明し解約した。

→事実（アナログ回線からIP網に切り替わる）と嘘（乗り換えが必要、大手通信会社を騙る）を織り交せて勧誘し、契約が必要だと誤認させている

信用性

- ・利用中の電話会社から「アナログ回線が廃止になる。今なら工事費が無料」と電話があり、光回線の申し込みをしたが本当の話か。
- ・大手通信事業者名の封書が届いたが、本物か偽業者か判らず不安。

→消費生活センターが実際の封書等を確認したらNTT東西からの案内文書だったが、「届いた文書の内容を読んでも分からないので相談した」ケースもある

サービス終了・切り替えに対する不満

- ・固定電話会社からアナログ回線が廃止され光回線に移行すると通知が届いた。一方的な変更になら得できない。
- ・契約中の光回線サービスが廃止予定。意向確認書面を集荷手配するとの案内があったが、一方的で強引だと感じる。

→料金の変動がない場合でも苦情になっており、料金の値上げ等の金銭的負担、消費者自身が手続きを行う必要がある作業的負担が発生するとより苦情になる可能性も

2. その他予想される相談

モバイル網固定電話で緊急通報装置が利用できない

- ・「毎月千円安くなる」と勧められ、80代の母親が固定電話回線を乗り換えた。緊急通報装置が使えなくなったので、元に戻したい。

→モバイル網固定電話を契約後、緊急通報装置が接続できていないことに気づかず
包括支援センターから「装置が作動していない」との連絡で気づいたケースもある

解約方法

- ・固定電話を解約したくて電話会社に電話をかけたが、音声案内の操作が難しくつながらない。何度試しても解約できない。
- ・固定電話を解約したくて大手電話会社へ電話をかけているが、電話がつながらない。

→高齢の方は音声案内（IVR）の操作が難しくて相談になっている印象

電話加入権

- ・電話の加入権は高いお金を払って購入したのに、固定電話を廃止しても返金されないのは納得できない。

→「休止中に加入権が自動消滅していた」ケースもある

詐欺的な電話

- ・固定電話に着信があり「お宅の電話は廃止になります」とアナウンスが流れ、1番を押すよう言われた。無視したが、このアナウンスはどういう事か。

→国際電話で着信があり、出ると自動音声で実在の社名を名乗り、個人情報等を聞き取ろうとする相談が多い

3. 移行に際してご配慮いただきたいこと

■ 移行に関する正しい内容の周知および問い合わせ対応

- ・ 消費者が行う必要がある手続きや、手続き完了までの流れも含め、事前の丁寧な周知を実施していただきたい。
- ・ 内容詳細がよくわからず不安になっている消費者に対して、問い合わせ対応を含めて丁寧な対応をお願いしたい。

■ 緊急通報装置等の端末検証の実施

- ・ 緊急通報装置や主に高齢者等の見守り機能として利用されている製品やサービスにつき、動作確認を含む検証を引き続き実施していただきたい。
- ・ 検証結果については、自治体の関係部署への連携とあわせて、消費者への周知も実施していただきたい。

■ 電話で問い合わせる場合のIVR操作方法の周知

- ・ 本移行を機に、代替サービスへの乗り換えや解約を検討する消費者から電話による問い合わせが予想されます。IVR操作が不得意な高齢者からの相談も寄せられているため、電話窓口でIVRが導入されている場合には、操作手順の一例なども含め、消費者にわかりやすく周知していただきたい。