

2025年12月9日

消費者保護政策委員会 第2回

「週末電話相談に寄せられた相談事例からみる苦情動向」

(公社)全国消費生活相談員協会
IT研究会 吉岡八重子



1. 全国消費生活相談員協会について

当協会は、全国に6つの支部があり（北海道・東北・関東・中部・関西・九州）、自治体等の消費生活相談窓口勤務する消費生活相談員を主な会員としています。約1500名の会員（2025年3月現在）が、多方面で活躍しています。

〈主な活動〉

- 適格消費者団体として差止請求
- 週末電話相談（東京、大阪、北海道事務所）
週末電話相談事例集「こんな相談ありました！！Vol.25」（2025年5月）
- 電話相談110番
2024年9月「健康食品 うそほんと？ ～広告どおりでしたか～」のテーマで実施
- 消費者教育・啓発（「消費者問題出前講座」等）
- 調査・研究（自主勉強会等）
- 消費生活相談員養成講座、消費生活相談員向け研修講座 等
- 行政機関からの委託による消費生活相談や啓発活動等
- 各省庁、業界団体、事業者等との意見交換、また、各種委員会において消費者の声を伝える消費者委員としての活動



2. 2024 年度の週末相談の状況

実施日数：東京本部事務所152日 関西事務所49日 北海道事務所51日（延べ252日）
 担当消費生活相談員等延べ667人。
 受付件数：2,505件で、昨年度よりも92件（3.5%）減少。

図1 年度別相談受付件数

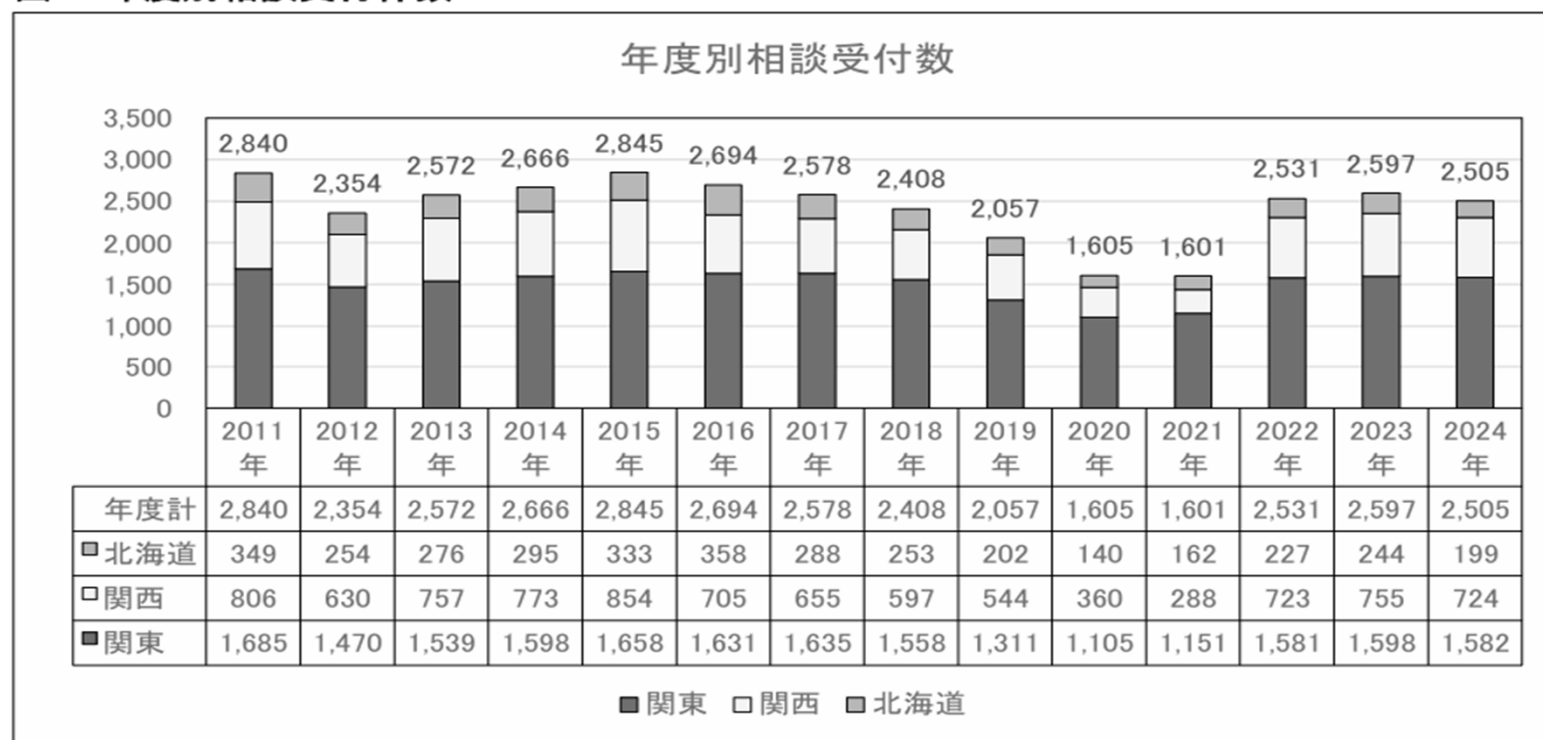


図2 2024年度 放送・通信サービスの相談件数と全相談件数に占める割合

※構成比の数値は小数点以下第二位を四捨五入

	合計（件数）	相談件数 （2505）に占め る比率	(a)放送・通信 サービス件数に占め る比率
(a)放送・通信サービス	1 2 0	4.8%	100%
放送・通信サービス一般	2	0.0%	1.6%
電報・固定電話	8	0.3%	6.6%
移動通信サービス	4 8	1.9%	40.0%
インターネット通信サービス	5 6	2.2%	46.7%
放送	6	0.2%	5.0%
(b)コンテンツ等	6 6	2.6%	—
(c)移動体端末関連	5 2	2.0%	—
合計（a+b+c）	2 3 8	9.5%	

「a)放送・通信サービス」及び「b)コンテンツ等」、更に「c)移動体端末関連」を加えた総件数は238件（全相談件数の9.5%）で約1割を占め、依然として高い水準となっている。「放送・通信サービス」では、光回線関連の「インターネット通信サービス」やスマートフォンやモバイルデータ通信関連の「移動通信サービス」の相談が多い。

3.電気通信サービス関連の主な相談事例

◆インターネット通信サービス（固定回線）

①光回線の電話勧誘

- 昨日、私の携帯電話に、突然「乗り換えすれば、今の光回線代が安くなる」と電話が架かってきた。相手の会社名は不明だが、今契約している業者のグループ関連企業のように説明されたと思う。その時忙しかったので、よくわからないままハイハイと答えていた。すると、「後日工事を行う。当社で切り替える。契約書を送る」と言われ、電話が切れた。不審なのでキャンセルしたい。契約は成立しているのだろうか。氏名や住所などの個人情報を伝えていないが、勝手に切り替え工事をされるのだろうか。業者の電話が繋がらず困っている。（30代 男性）
- 2カ月前、事業者Aの光回線に切り替え、携帯電話Bの契約とセット割引申請をすれば月額料金が4550円になると言われ、光回線契約の切り替えをした。光回線の契約書には月額5500円と記載がある。セット割引を自分で申請するよう言われたか覚えていないが、割引申請をしなかったら5500円の請求が2ヶ月分来てしまった。金額に納得できず解約したい。事業者Aに連絡すると解約料金2万円がかかると言われた。代理店に対して調査を行ってほしいと依頼したが、自身で問い合わせるよう言われた。解約料金を払わずに解約できるか。（40代 男性）

②光回線の訪問販売

- 昨日、光回線の業者の訪問を受けた。今契約している光回線よりも月料金が安くなると言われたので、良いと思って契約した。しかし、今契約している回線は、携帯電話ともで割引を受けている。夫から割引がなくなると、結局、今よりも通信費が高くなると指摘された。業者は今日休みなので連絡できないが、解約したい。(60代 男性)

③ケーブルテレビ・光回線

- 電波を確かめに行くとの電話の後にケーブルテレビ事業者が来訪した。「テレビもないし不要だ」と言っているのに、押し切られて光回線の契約をさせられた。マンション管理会社からの紹介で来たとのことだが、契約詳細はわからない。解約可能か。(50代 女性)
- ケーブルテレビ事業者から電話で光回線の乗り換えの勧誘があった。テレビ視聴も含み月額4200円程のお得なプランが有り、50,000円のキャッシュバックもあると説明があった。検討後、電話で申し込んだ。契約内容はSMSで送ると言われたが、ちょうどスマートフォンが故障していて見ていなかった。後日、請求金額を見たら4,900円程の請求になっていた。話が違うと思い苦情を伝えたが、別のプランに申し込んでいる、電話で承諾していると言われた。プラン変更をするとキャッシュバックも無くなると言われた。キャッシュバックの手続きも自分でしなければならないことも後でわかり不満だ。(40代 男性)

④据え置き型Wi-Fiルーター

- 使い放題で料金も安いと電話で勧誘され、据え置き型Wi-Fiルーターの契約をした。ルーターが届く頃に設定などのフォローコールをするとのことだったが、電話はなかった。自分で設定し利用し始めたが通信状態が非常に悪く使えない。初期契約解除の期間は経過しており、無料と言われていたルーター代約10万円を支払うように言われ驚いた。（20代 女性）

◆移動通信サービス

①携帯電話サービス

- 半月程前、店舗でスマートフォンを機種変更した処、ネット使用時間の半分以上繋がらなかったり画面がフリーズする状態になり、モバイルデータ通信に切り替えても改善しなかった。そのため購入3日後に店舗を再訪し8日間の解約制度を利用したいと申し出た。しかし、店舗のWi-Fiには繋がっているので、返品も交換も受けられないと言われた。自宅のWi-Fi環境のせいかと思ったが、他の機器は問題なく、私のスマートフォンだけ繋がらない。メーカーに画面共有で確認してもらったところVPNが入っておらずおかしいと言われた。（30代 女性）
- 店舗で携帯電話料金が安くなると勧誘され、携帯電話、固定電話、自宅のインターネットをまとめて契約すると安くなるキャンペーンに申し込んだ。そのキャンペーンが1年だったため、1年後に1,000円から2,000円高くなった。納得いかず苦情を申し出たが、その後も600円位高い金額を支払っている。（50代 男性）

- 4年前、携帯電話が壊れて新しくした。その際店舗の担当者から「一時的に2台分の請求になるが3か月後に解約するように。」という説明を受けたようだが、自分としては理解していなかった。最近また携帯電話が壊れ、別の事業者に変えた際、2台分の料金が引き落とされていることに気が付いた。(60代 女性)

②モバイルデータ通信

- 先月末に代理店と思われる事業者から電話で勧誘された。電子書面での受取りを承諾した後に説明書面を電磁的方法で受け取り、モバイルWi-Fiルーターの契約をした。数日後にルーターと契約書が届き、暫く使用したが電波状況が悪く使いづらいため解約したいと思った。契約書には土日祝日も連絡可能となっているが、解約の電話を何度かけても出ない。(20代 男性)
- 賃貸アパートで当該事業者と大家が契約し無料Wi-Fiを提供するというDMチラシが届いたので、チラシを見て電話すると最寄りの店舗を案内された。店舗で私と母のスマートフォン2台を契約すると計5万円キャッシュバックする、そのためには月額料の高いプランを契約する必要があるが指定日に店舗を再訪し契約変更することで月額1900円となり、かつインターネット回線は1300円で利用できると言われた。メリットがあると思い契約し、一昨日契約変更のため店舗に出向いたがネット回線1300円という話は知らないと言われ不審である。不満を伝えると店舗からの回答待ちになったが、このまま契約を継続するべきか。(40代 男性)

- 2週間前にモバイルWi-Fiルーターの契約をしたが通信状態が良くなかったので期間内にネット上で初期契約解除した。昨日事業者から「ガイドラインが入っていないため初期契約解除できないため返送します」と連絡が来た。ガイドラインは確かにあるがHPや契約書の返送物一覧にはガイドラインのことは書かれていない。さらに検索するとHP「機器損害金について」の項目にガイドラインが返送物から抜けていたら機器損害金がかかると書いてあったが見ていない。初期契約解除できないのは納得できない。(30代 男性)

◆高齢者の契約

- 駅前で営業員に呼び止められ、「キャンペーンで携帯電話、電気、光回線料金をまとめると安くなるので契約先を変えないか。手続きは20分ですむ。」と言われ、勧められるままに契約。契約書類30枚を渡された。申込みはしたが、よく考えると、料金を安くするための手続きをすることが自分には難しいと思った。解約したいが解約手続きも難しいのではないかと心配だ。(70代 女性)
- 父親は契約しているインターネットプロバイダに契約内容の確認と解約の相談をしたいと思い、2つの電話番号に数日間電話をかけ続けているようだが、電話がつながらず困っている。(80代 男性)
- 店舗で機種変更とプラン変更をしたが、説明も長く理解できない。高い商品ばかり勧められ、機種代金を聞いていも割賦代金しか言わず、対応に納得できないので解約したい。(70代 男性)

- 1年ほど前、母（80代）宅に事業者が訪問し携帯電話の乗り換えとケーブルテレビの契約をした。それまで母が使用していた携帯電話は私が契約したものだった。私に一切連絡がなかったのに、8ヶ月も経過してからこの件を知った。事業者に苦情を言うと、「高齢者に勧誘する場合は家族に許可を取っている。勧誘時に息子さんが許可したので良いと判断した。使用者が契約者でないことはわかっていた。申し訳なかった」、「解約する場合は、ケーブルテレビの違約金は免除工事費用も請求しない」と回答があったが、そもそも不要な契約だと思うので、これまでの使用料金も返金してほしい。
(50代女性)
- 高齢の父（80代）が店舗でガラケーからスマートフォンへ機種変更し、通信プランも変更した。安価なものを希望したが、10万円もする高価な機種を購入させられ、オプションも複数付けられていたが、父はよくわからず契約をさせられていると思うので不満だ。
(50代女性)
- 独居の高齢の母（70代）はスマートフォンの調子が悪くなり一人で店舗に出向き、機種変更をした。その際に高額な保護シート5000円とセキュリティソフト10800円を購入させられていた。よく理解しないまま高額な付属品の契約になっているのだと思う。返品させたい。
(50代女性)

※（資料２）今後の検討課題（案） 答申を希望する事項

（１）消費者への説明の充実の在り方

（相談の現状）

- ・ 通信サービスの電話勧誘は、事業者氏名・名称や、勧誘目的を告げないで勧誘することは禁止されているが、事業者名をきちんと把握していない消費者が多くいる。
- ・ また、電話勧誘販売では、説明書面を交付した上で説明をすることとなっているが、相談事例では法律が守られていないことが多かった。
- ・ 勧誘の多くは料金の安さを強調するが、消費者の理解と実際が違うという事例も多かった。
- ・ 訪問販売の事例は電話勧誘に比べると多くはないものの、電話勧誘販売同様の問題はある。
- ・ オプションやアクセサリ類など消費者が意図せぬままに契約になっている事例も多かった。

（検討のスコープ（案）

- ・ 勧誘は、代理店を通して行われていることが多いと考えられるため、代理店の勧誘方法等についてモニタリングや指導を引き続きお願いしたい。
- ・ 電話勧誘時の説明書面の交付を徹底するように指導をしていただきたい。
- ・ 通信サービスに関係のない内容のオプションについては、何か規制を設けるべきではないか。代理店独自のもので契約書に記載されていなかった場合もあり、解約忘れなどのトラブルになりがちである。加入の意思確認を明確に取ることや無料期間終了を適切なタイミングで事前通知することなど徹底していただきたい。
- ・ 契約に関する条件等が消費者に正しく理解されていない状況は、どの年代にも起こり得る。契約の重要な部分を記載したサマリーペーパーを交付し、最終確認が必要ではないか。

（２）交渉力の低い消費者の保護の在り方

（相談の現状）

- ・ 「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」で、高齢者に対する説明では、専用の資料を用意した上で、本人の意思に応じて、より丁寧かつ 詳細な説明を行い、親族等の同席、複数の販売員による説明などが望ましいとされているが、このような対応がされていない場合がある。
- ・ 身寄りのいない高齢者へ勧誘した場合に、高齢者が契約内容を理解できていないことが多い。
- ・ 明らかに適合性の原則に反した不要な契約や、物品の購入等をさせている事例がある。
- ・ 日中一人でいる高齢者が多いため、電話勧誘や訪問販売のトラブルに遭いやすい。
- ・ 高齢者が大家の賃貸物件へのケーブルテレビや光回線など設備導入によるトラブルがある。

（検討のスコープ（案）

- ・ 引き続き丁寧な説明をお願いしたいが、当日契約は避け、日を改めて、人を変えて説明しなければいけない等のルールの検討も考えられる。
- ・ 通信契約は複雑すぎるため、高齢者向けのシンプルな契約プランの設定を検討できないか。
- ・ 高齢者専用の相談窓口の設定の検討も考えられる。
- ・ 利用明細、請求書など無料での発行を再検討できないか。
- ・ 地域包括支援センターなど福祉の窓口と連携してトラブル防止を図る仕組みの検討も考えられる。
- ・ 個人事業主や零細企業などのトラブルの場合、救済の道を確保しておくことが望ましいと思う。しかし、消費生活センターでは原則は事業者からの相談は受けないため、取り零してしまう可能性がある。事業者性、消費者性の線引を明確にできないか。

(3) 法令遵守を確保するための措置の在り方

(相談の現状)

- 光回線サービスを電話で勧誘されたが、口頭での説明だけで説明書面は受け取っていない。
- 今より安くなると言われたが、実際には安くなっていなかった。
- 電子書面で良いと伝えた覚えはないが、SMSにURLが送られたただけで見えていなかった。
- 解約したくても電話が繋がらず、メールをしても返事がないため解約ができずにいる。

(検討のスコープ (案))

- モニタリング等の頻度や内容の強化をし、改善が見られない場合に罰則を厳しくする等を検討する。
- 法令遵守を徹底している事業者も多くいると思うので、客観的な基準を満たしている場合は優良業者、優良代理店のマークの設定等で消費者のメルクマールとすることなどを検討する。

(4) DXの進展を踏まえた消費者保護ルールの在り方

(相談の現状)

- 電話窓口があっても、全てAI対応で問題が解決しない。
- 電話窓口があっても、まず音声ガイダンスが流れるため、オペレーターに辿り着かない。
- 電子書面が届いていても見ていなかった。
- 問い合わせフォームから手続きしても返事がない。

(検討のスコープ (案))

- 電子交付の原則化により、消費者は契約内容の把握ができず、高齢者などにおいては家族が契約に気づく機会を失うことになる。明示的な同意について、望ましい在り方を検討する。電子交付に加えてサマリーペーパーの交付が必要ではないか。
- ダークパターンが増えることが懸念されるが、それに加えてオンラインでの契約・解約が増えると消費者が自己責任を問われる場面が増えることが考えられる。
- 消費者が理解しやすいサイトの整備が望まれる。
- DXが進展することにより一定数の消費者は取り残される。その場合にどのような対応をすべきかを検討する。現時点でもAI導入で事業者と連絡がスムーズに取れず、消費生活センターへ苦情が増えているため、対策が必要である。

(5) その他必要と考えられる事項

(検討の範囲 (案))

- 通信プランが頻繁に改廃されるため、契約変更後に元のプランに戻りたくても新規受付を終了していることが多い。提供条件の説明時に解約後に新規受付ができない旨をしっかりと説明してほしい。
- 契約者の高齢化に伴い、認知症の発症や入院、死亡などの場合の手続きにおいては各事業者が定めているところだが、このような場合の手続きを契約書の記載事項とするなど検討してはどうか。
システム上、本人以外手続きできない場合もあるが、柔軟な対応が必要と考える。
- 通信契約は複雑であり高齢者等配慮が必要な消費者以外でも適合性に配慮した対応が望まれる。
- 3Gの停波やアナログ回線の廃止等、契約者の多くが高齢者と想定される場合に、周知方法や解約や契約変更手続きについては柔軟な対応をしていただきたい。
- 固定電話の廃止に伴い、トラブルが発生することが懸念される。解約についてや、選択できるサービスの説明等、消費者へは十分な周知をお願いしたい。