

令和7年度下半期 近畿電気通信消費者支援連絡会（第35回）開催報告

1. 開催日時

令和8年2月6日（金）14:00から16:00まで

2. 開催場所

オンライン開催

3. 議事

（1）総務省からの情報提供

（2）事業者団体からの情報提供

（3）総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換

#### 4. 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

高齢者を中心に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

— 高齢者に向けた説明をより分かりやすくするための現状の工夫の御紹介や改善に向けた御提案など —

##### (2) 主な意見等

※通信事業者に紹介いただいた取組は全ての販売代理店で取組まれているものとは限りません。また、ここで紹介されていなくても取組みされているものもございます。

#### ■販売方法の共通の課題

##### 【消費生活センター等からの提案】

- 契約することで何が変わるのか（契約先、料金など）をしっかりと説明して欲しい
- 携帯キャリアを乗換え時に「一切変わらない」という言葉を簡単に使わず、何が変わらないのか、具体的に説明してほしい。
- 無料や料金が安くなる条件についての説明を丁寧にしていただきたい。
- 長時間(1時間30分超)の説明が必要となる契約は正しく理解してもらえない。
- 解約方法が複雑な場合は、契約時に事前に丁寧に説明いただきたい。
- 高齢者向けに、契約で必ず押さえるべき重要事項（月額料金、契約期間、各種条件、トラブルが多い項目等）を、1枚に大きい文字で、わかりやすい表現で簡潔に記載した説明書を作成して欲しい。システム改修が必要となったとしても、できることから導入を進めて欲しい。
- 重要確認事項などの「『説明をしたか』の確認」に加えて、「利用者は契約内容に関する、『最低限の内容』を理解しているか」を確認する。消費者に確認完了の催促は極力避け、利用者に「内容が複雑であるため、ゆっくり確認してください。分からないことがあれば何度でも聞いてください。」と伝えて欲しい。
- 契約前の確認の際にどこのショップでも使用できるような統一フォーマットのメモを用意して欲しい。
- スマートフォン、Wi-Fi、プロバイダ、アプリなど、略称や片仮名を可能な限り言い換え、専門用語に関する用語説明の一覧表を用意して欲しい。
- 高齢者の場合は、家族の同意（確認できない場合は、その日は契約は保留）を取っ

て欲しい。

○高齢者の家族確認等を必須にして欲しい。

#### 【事業者等からの取組紹介など】

○サービス内容、契約金額などは各種説明ツールやタブレット端末で丁寧・正確にお伝えし、お客様の反応や理解度を確認し、再説明を行っている。

○専門用語はできるだけ控えている。

○メリットのみを強調せず、利用者の予算や用途にあわせた提案を行っている。

○接客時には、大きな声でゆっくり話すようにしている。

○重要事項などは、できる限り紙媒体を用いて時間をかけて説明している。

○説明内容を紙で渡し、見返せるようにしている。

○お客様の理解度に合わせて、「手書きメモ」を渡している。

○「老眼鏡」の貸し出しをしていることが分かる大きなPOPを掲出している。

○重要事項説明の動画を使用する際、再生速度や音量を変更している（必要に応じて筆談+口頭に切り替える。手書きメモのお渡し。）。

○長いご説明などは、短く区切って都度、「ここまでで質問ないですか？」と理解を確認しながら話すようにしている。

○重要事項に関する説明書面送付後の後確認を徹底している。

○契約の最終確認のトークを統一し、特に説明不足が指摘されやすい事項についてお客様の理解を確認・対応を行っている。

○1枚もののサマリーペーパーの導入にはシステム改修が必要となり、費用と時間がかかる。

○その場での判断を急かさず、後日来店を促すようにしている。

○ご家族同伴でのご契約や電話での確認を推奨している。

#### ■店頭販売の場合

##### 【消費生活センター等からの提案】

○来店目的や利用状況などを確認するシートを用意し、分かりやすい説明をして欲しい。

○店では「わかったつもり」でも、自宅に帰ってから「やっぱりいけない」を無くすため、消費者の理解を疑って欲しい。

○電気やガスなどをセット契約する場合、消費者に現在の電気・ガスの契約状況の確認や、契約が変わることを十分に認識させて欲しい。

○重要な事柄の説明は、説明動画の視聴だけでなく、説明書面にて口頭でも説明して

欲しい。

- 当日は見積書等の交付のみに留まり、熟考や家族に相談できるようにするため、即日に契約しないようにして欲しい。
- 利用者が精神的余裕をもって重要確認事項などを確認できるような環境にして欲しい。

#### 【事業者等からの取組紹介など】

- お客様の来店目的や要望などを確認した上でニーズに合わせた提案を行っているが、例として携帯電話の故障などでは、修理だけでなく、機種変更など複数の選択肢を提案した上でご選択いただくことにしている。
- 言葉遣い・会話のスピードに注意しながらお話し、重要なポイントはマーカーを引き、理解度を確認しながら進めている。
- 高齢者へ交付する契約書面の文字サイズは通常より4ポイント拡大している。
- スタッフを変えて説明することも可能であることを伝えることで、複数のスタッフによる丁寧な対応を促し、理解度の向上と安心感を高めている。
- 自宅に持ち帰り検討するため、要望があれば見積書をお渡しすることもできる。
- 複数の商材を提案・お手続きする際に、一度の対応で情報を詰め込むのではなく、後日の来店を促し、契約内容を十分に理解していただくようにしている。
- 本人だけでなく周囲（家族など）の方もサポートに参加してもらうことで、正確な理解と安心感を促進している。
- 家族確認の背景とその必要性を伝えるとともに、スムーズな家族確認を促している。
- 同じく高齢の家族と同伴で来店された場合は、家族確認を実施する対象の家族がその方でよいのか確認するようにしている。

#### ■出張販売の場合

##### 【消費生活センター等からの提案】

- 来店目的や利用状況などを確認するシートを用意し、分かりやすい説明をして欲しい。
- 説明書面を提示して口頭でも説明して欲しい。
- 特に不意打ち性が高い販売方法であるため、事業者は、特に初期契約解除ルール、確認措置の説明を入念にして欲しい。
- 当日は見積書等を交付するのみに留まり、熟考や家族に相談できるようにするため、即日に契約しないようにして欲しい。

**【事業者等からの取組紹介など】**

- 家族の同意を確認するようにしている。
- 重要事項説明の中で初期契約解除ルール、確認措置などは書面を用いて説明している。

**■訪問勧誘の場合**

**【消費生活センター等からの提案】**

- 不意打ち性が高いので家族の同席が難しければ即日契約は避け、契約の概要がわかる A4 から A3 サイズ 1 枚程度の書面を交付の上、一旦検討する時間を与えて欲しい。

**【事業者等からの取組紹介など】**

- 重要な内容はメモをとっていただくよう促し、理解されているか確認しながら説明している。
- 申込時の案内を複写式カーボン紙に記入し、重要事項説明書類とともに交付している。
- 齟齬が生じないように、後日に説明書面（メール）を送付する。
- 別担当より再説明（後確認）を実施するようにしている。
- 後確認の音源保管を義務付けている。
- 不適切な乗り換え誘導を防止するための確認をしている。
- 65 歳以上の高齢者であった場合は、第三者確認を実施している。
- 契約者が家族同意の取得を希望されない場合、原則、丁重に申込をお断りしている。
- ご要望があれば説明資料をお渡しし、一旦検討いただく時間を用意している。

**■電話勧誘の場合**

**【消費生活センター等からの提案】**

- 「インターネットの契約先が変わる」と明確に伝えて欲しい。
- 口頭だけの説明だと複雑な契約内容が理解できていないことが多いため、事前に説明書面を送付して欲しい。

**【事業者等からの取組紹介など】**

- 重要事項の説明については、基本的には事前に説明書面を交付した上で説明を行う

- こととしている。代替手段は明示的な承諾をいただいた場合のみとしている。
- 重要な内容はメモの作成を促し、理解されているか確認しながら説明するようにしている。
  - 説明書面を送付後に後確認（再説明）を行っている。
  - 後確認の音源保管を義務付けている。
  - 不適切な乗り換え誘導の防止のために確認をしている。
  - 高齢者へ営業活動を行う際は、「ご家族等の了解」をとることを義務付け指導し、第三者（同居家族等）確認等を行っている。
  - 契約者が家族同意の取得を希望されない場合、原則、丁重に申込をお断りしている。

以上