

令和7年度第2回東海電気通信消費者支援連絡会開催報告

1 開催日時

令和8年3月3日(火) 13時30分から16時まで

2 開催場所

名古屋合同庁舎第3号館（名古屋市東区白壁1-15-1） 7階共用会議室

※同時にWEB（「Teams」）開催

3 議題

- (1) 総務省からの情報提供
- (2) 事業者団体等からの情報提供
- (3) 消費生活センター等が受け付けた相談事例に基づく質問・要望
- (4) 総務省、消費生活センター及び事業者間の意見交換（ワークショップ形式）

4 議事の内容

- (1) 総務省からの情報提供

<情報提供1>

総務省から、資料1・2に基づき、電気通信事業分野に係る消費者保護の取組について説明があった。

<情報提供2>

総務省から、資料3に基づき、東海総合通信局における苦情・相談受付状況について説明があった。

<当日の議論において出た質問及び意見交換>

【座長から総務本省に質問】

FTTHの苦情相談が、電話勧誘に関するものが多いということで、苦情の割合を上位10社が過半数を占めるとあるが、この10社は苦情相談の件数が多い10社か。

【総務本省からの回答】

苦情相談全体ではなく、FTTHに特化して、その中の上位10社になる。

【座長から総務本省に質問】

苦情相談の上位10社ではなく、FTTHをやっている事業者の上位10社が苦情相談の

過半数を占めているということと理解した。であれば、市場シェアの大きい事業者が相談の過半数を占めているという意味合いかと思う。一部の事業者に苦情が集中している状況だが、行政指導があまり機能していないのではないか。いろんな事業者に散発的に苦情が発生しているのであれば、行政指導をしにくいと思うが、特定の事業者に集中しているのであれば行政指導をしやすいと思うが、この点どのような議論が行われているのか。

【総務本省からの回答】

特化して苦情が多い等あれば総務省内と各関係機関に情報共有し、指導について議論をする。全体的な苦情の割合を見て指導を検討しているので、多いからすぐ指導するというわけではない。FTTHは件数については、確かに、上位10社が過半数を占めているという状態で、我々としても、特に電話勧誘における説明書面の交付義務と、その実効性の確保について、非常に頭を悩ませているところ。冒頭説明させていただいた消費者保護政策委員会の法令遵守のところでは電話勧誘を扱っており、今後、議論を深めて、より実効性のある方策を打ち出せたらと考えている。

【座長から】

私のイメージでは、FTTHは小さい代理店が多く、そういうところが、行政指導してもまた名前を変えて違う名前で悪いことをする、というイメージだったので、大手の苦情が多いというのが意外だった。なので、今日も、高齢者の問題をどうするかという議論をするが、いろいろルールを決めてもあまり効果がないということの意味しているのではというような感想を抱いた。

【消費生活センターから総務本省に質問】

分類について、質問したい。最近電話勧誘で、光回線ではなく、ポケットWi-Fiの勧誘の事案が多いが、ポケットWi-FiはFTTHの分類に入っているのか、入っていないのであれば、どこに分類されているのか教えていただきたい。

【総務本省からの回答】

FTTHは、固定の回線に特化しており、ポケットWi-Fiは移动通信になるので、MNO、MVNOの分類になる。

(3) 消費生活センター等が受け付けた相談事例に基づく質問・要望

・相談事例① 国際電話番号による特殊詐欺への対策

<事例概要>

自分のスマートフォンに+から始まる電話番号から着信があり、留守電に「マイナンバーカードの切替時期が来ています。折り返しご連絡をください。」と国の機関を名乗った男性

の声で録音されていた。+から始まる電話番号は詐欺だとニュースで見たことがあったので相手には連絡をしなかった。

<当日の議論において出た質問及び意見交換>

【座長から消費生活センターに質問】

本相談事例をご提出された問題意識を聞かせていただきたい。

【消費生活センターから回答】

本件に関する相談が全体の割合の中でも多くなっていたので、提出した。私どもは注意喚起するのが精一杯でそれ以上対策をとらないので、通信技術を使って悪事を働く方がいるのであれば、それを技術で防ぐ方法がないのか、というのが疑問で提案した。(消費生活センター①)

【座長から各事業者に質問】

事業者への質問要望の中に、迷惑電話対策を基本契約に含められないかと提案があるが、事業者はどのように考えておられるか順番に答えていただきたい。

【各事業者から回答】

海外からの詐欺電話が横行していることは十分に把握している。ただ、海外からの着信を一括で拒否する設定やサービスは提供していない。詐欺が横行しているということで、ホームページで注意喚起を行ったり、各種拒否設定やセキュリティ対策は準備しているので、そういったもので、お客様にご案内をしている状況である。(事業者①)

海外からの迷惑電話に関して、無料で着信を防ぐサービスは提供していない。弊社の月額制のサービスに加入いただいている方であれば、海外電話からの着信を一括で拒否する設定をご利用いただくことができる。お客様から海外に発信をする、ということに関しては、無料で発信しないようにすることが可能。その意義としては、着信するだけであれば料金はかからないが、発信をしてしまうと料金がかかってしまうので、発信の部分は食い止められるようにしている。(事業者②)

弊社のホームページや、弊社だけでなく各自治体や警察も注意喚起というのはしていると思う。弊社も発信については、月額料無料で、規制が可能。着信については、すべての着信を拒否する設定はあるが、そうすると国内の着信も止まってしまう。国内にいる方に着信する国際電話の着信規制は現状できていない。(事業者③)

着信に関しては、国際電話のみを制限する設定は設けていない。国際電話の発信につい

ては、お客様の設定により制限することが可能なため、これで、コールバックで料金かかってしまうということを防ぎできる。迷惑 SNS の対策としては、拒否設定を無料で提供している。また、不審電話の対策として、有料とはなるが、国際電話を含む迷惑電話の着信を拒否する外部サービスをご利用いただくことによって、着信を拒否することが可能。(事業者④)

【座長から各事業者に質問】

着信は防げないが、発信は防ぐことができるということだが、そういった手続きができることを、消費者がちゃんと知っているかが問題だと考える。特に高齢者は電話がかかってきて、慌てて返信をしてしまうということがあり得るので、携帯電話を買う時に、あるいは、プッシュ型でもなんでも良いが、このような手続きができますよということを、事業者さんたちが積極的に告知しているのが気になるのが、その点はいかがか。

【各事業者から回答】

ホームページ等でお客様のお知らせという形で、特に多い詐欺行為に関して注意喚起を図っている。(事業者①)

店舗で契約する際やお客様設定の場面では、海外発信の停止サービスについては特にお伝えはしていないと思う。ホームページなどを能動的に見ていただければお知らせはあるが、能動的なご連絡は特にしていない状況だと認識している。(事業者②)

これに限らず、お客様に対しての注意喚起はホームページが現状中心となっている。そのため、ショップにご来店された時に、こういう機能があるというご案内は、現状できていないのだろうと考えている。(事業者③)

先ほどご案内した機能等は全てホームページに掲載がある。また、国際電話の発信の設定については、契約時にお渡しするサービスガイドに記載があるが、これを注意喚起としてすべてを集約して、こういったサービスがありますよと案内することは現状ないと認識している。(事業者④)

【座長から】

ホームページに載っているだけでは、自分で調べにいかないと分からないし、国際電話と言われると、例えば海外旅行に行くときには国際電話の意識をするが、普段日本で生活しているときに、国際電話を受ける側に関してはあまり意識しない。それで慌てて返信してしまう時に、それが国際電話になってしまうとあまり意識していないものなので、そういう機能があることを、あえて何か告知してあげないと、なかなかその機能を使おうかな

と気づくこともないと思う。せっかく良い機能があるのであれば、こういう機能があるということを、もうちょっと積極的に告知するなり、消費者が認識できるような形にしていただけると良いのではという印象を受け、事業者さんで考えていただけるとありがたい。

【消費生活センターから】

自宅の固定電話について、各電話会社に連絡をすれば、国際電話を受けない設定ができるサービスがあるので、高齢者の方から、自宅に固定電話があるとお聞きした場合には、そのサービスを案内している。特に最近、高齢者の方もスマホを使われているので、スマホでも同じことができないのか、必要ではないかと感じている。(消費生活センター②)

・相談事例② 携帯電話を譲り渡す詐欺により契約した場合の契約解除(認知能力不足の契約者の場合を含む)

<事例概要>

・ある人から副業(アルバイト)を持ちかけられ、報酬額1万円で、携帯電話ショップから自宅に届いた携帯端末をその人に宅配便で転送するという仕事を行ったところ、そのまま連絡がつかなくなり、数十万の携帯端末購入代金が自分のクレジットカードに請求された。(本人は契約やカード決済を自分で行っていないと主張)ショップから返金を受けたいので警察に被害届を出すことを考えているが、「携帯ショップからの携帯の詐取に加担した」犯罪行為と見られることはあるのか。携帯端末代金は全額自分が負担しなければならないのか。

・認知症のある父親が、ある店で声をかけられた男に、店舗に連れていかれて高額な携帯電話購入と通信契約をさせられ、3万円をその男から受け取っていたことが判明した。同居の家族は、キャリアからの契約内容の確認書面を受け取ってそのことを知った。通信契約を解除したのだが、返還するスマートフォンはその男に渡してしまっているので、これで請求はどうなるのか。

<当日の議論において出た質問及び意見交換>

【座長から消費生活センターに質問】

相談事例を提出いただいた消費生活センター以外で同様の事例はあるか。この事例は他の地域でも複数寄せられているものなのか。

【消費生活センターから回答】

複数寄せられている。高齢者ではない方からも相談を受ける。(消費生活センター③)

【座長から消費生活センターに質問】

このような問題が起きたときに、事業者さんに対する要望はあるか。

【消費生活センターから回答】

取扱いが難しい問題で、名義貸し自体が違法となっているので、事業者とはやりとりが難しい時があるし、事業者に連絡をしないこともある。また、警察に届け出るという話にもなり、非常にセンシティブな問題で処理に困ることがある。(消費生活センター③)

【座長から各事業者に質問】

個人的には事業者に何か対応を求めるのは厳しい問題だと思うが、ただ、騙されている人が、判断能力が十分ではない人であるということで、結局誰がその負担を被るかという問題だと思う。事業者には何がしか被害者の方の救済に尽力していただけないかというご相談かと思うが、事業者は、基本は無理だというスタンスを示しているが、場合によっては対応可ということか。それとも一切対応できないのか。警察に問題を委ねてくださいという類の問題と理解してよいか。

【各事業者から回答】

非常に難しい問題ではあるが、例えば認知症であるとか、そういったことだけでは事業者として取消に応じることは非常に難しいと考えている。(事業者①)

基本的に対応は難しいが、ポイントは、端末を購入した際の端末自体が手元にあるか、ないか。ご利用料金を含めて端末をご返却いただけた場合には、個別で割賦代金の調整を行うことはケースによってはあるが、全く手元に端末もないということであれば、割賦代金の免除という対応はなかなか難しいところ。端末があるのかないのかというところが大きなところでの対応の違いが出てくる場所である。(事業者②)

このケースは事情があれどもお客様も報酬を受け取っている中で事業者が対応することは基本的に難しい。お客様の個別状況に応じて判断になろうと思うので、具体的なケースというのは無い。(事業者③)

このケースだと、ご相談されている方は、犯罪に加担されて、かつ被害者でもある状況かと思うが、全てのケースにおいて、弊社ではそれぞれ個別に判断を行っている。具体的な内容は、社外秘となっている(事業者④)

【消費生活センターから各事業者に質問】

当センターでも同様の事例があり、脅されて一緒にショップに連れて行かれ、若い方が3台も4台も契約をさせられたという事案があった。その時に怖くて従うしかなかったそうだが、お店の方から、若い女の方が3台も4台も契約するのはおかしいのではないか

と、止めてくれないかなと思っていたとのこと。でも、何事もなく、複数台数を契約させられて、結局騙されたわけだが、そういったときに、場合によっては一人で複数台数必要なこともあるかもしれないが、同じ名前でも何台も契約することに対して、疑問に感じて、「大丈夫ですか」といった手助けというか、そういう一言があれば良いのかなと思う。防げるとしたらそこしかないのではと思うが、そのあたりはいかがか。(消費生活センター④)

【各事業者から回答】

契約時の台数制限はあり、預託金が発生する場合もあるので、そういったところで抑止にはなると思う。少し様子がおかしいのであればお声がけをすることはあるが、あくまでご本人様が来店されていて、本人確認書類等、我々の手続きのルールの書類が揃っていれば契約に進むことはあるので、全て抑止することは難しいと感じる。(事業者①)

弊社では、お申し込み内容によって最大にご利用できる最大の回線数を定めているが、もし1度に何台もとなると店舗側も、個人事業主で、会社で使うということがあったとしても、通常ではあまりないので、審査に関して慎重になると思う。(事業者②)

台数の上限は設定している。お話を聞くとお客様の状況も理解するが、事業者としてはそもそもこのような不審な勧誘に巻き込まれないよう日頃からの注意をお願いできればと思う。(事業者③)

状況については理解もするが、一方で、例えばご家族で4台使用するということであると、お客様の利便性も考えないといけないところではあるので、事実と相反してしまう部分なのかなと思う。ただ、状況によっては、審査等でご契約いただけないとお答えさせていただくこともある。(事業者④)

(4) 総務省、消費生活センター及び事業者間の意見交換（ワークショップ形式）

<グループ討議の実施方法>

- ・1グループ 5名又は6名で5グループを構成し、事務局から提示したテーマに関して、討議を実施。各グループには消費生活センター、事業者、各団体等それぞれ数名が参加。
- ・消費生活センター、事業者、各団体等所属の立場を超えて討議を行う。
- ・討議終了後、グループ討議のまとめを発表し、座長からコメントをいただく。
- ・web参加者は討議には参加せず、各グループの発表及び座長コメントを傍聴。

<各グループからの発表>

テーマ①「高齢者対応の在り方について」(グループリーダー兼発表者：消費生活センター)

【グループ A からの発表】

私どもは「携帯電話契約でのトラブル」を取り上げた。高齢者の携帯電話のトラブルは多岐にわたるが、消費者のニーズをものすごくオーバーして、たくさんのオプションをつけたものが、契約後ものすごく時間が経ってから、何も使っていないのに、こんな契約不本意だった的な相談が入ることがある。そのことを事例におきながら、実態としてどうしてこういうことになってしまうのかと我々に何ができるのかということはこの時間の中で話し合った。

相談者から話を聞くと、本当はこうしたかった、に対してお店の方で汲み取ってもらえなかったと言う。それに対し、どんな対策ができるかについてだが、もうすでにやっていることだと思うが、事前のチェックシートサマリーはやはり必要という意見があった。また、高齢者もものすごく多様性がある、みんな一律に同じ特性を持たれている方ではない中で、1回のセッションの中で、その方の特性やニーズを汲み取って、最適なサービス提供をするということは、ものすごくハードルの高いことだと思うので、こういったトラブルが全くなくなるということを目指すよりも、サービスなので契約してからでないと結果が出ないこともある、その結果が出た後で、実はその人にとって不本意な契約だったものに関しては、それに対して事業者、消費生活センター、色々な機関でそういったものをキャッチしたら、丁寧になぜこういうことになったのか、この人は本来どうであったのか、どういうニーズがあったのか、どうしてこんなことになっちゃったのか、問題はどこにあるのか、こういったものを整理した上で、きちんと良い解決にフォローアップできるような環境づくりも、これからは大事ではないかという意見が出た。様々な意見が出て、拾いきってお話できてない点もあるが、主にこういった話し合いを行った。

【グループ B からの発表】

「携帯電話の出張販売」について議論した。ショップに出向いて契約するときは、消費者も、機種変更するという目的をもって、その目的を果たすために集中するが、スーパーに行って出張販売にあい、携帯電話を買うつもりがなかったのに、突然声をかけられて、ポイントがあるとか、今日はこういう商品がもらえるとかにつられて、契約をしてしまい、後から思い返すと、契約内容をよく覚えていないというトラブルが多く見られる。ポイントやプレゼントに意識が集中している、かつ、不意打ちの勧誘のため、重要な情報を覚えていないということになる。

では、どう対策したら良いかということで、①出張販売に関しても明確な規約を設けてはどうか、②販売員の説明内容がトラブル解決の鍵となるので、説明する販売員の言い方や知識がポイントになるのではないかと、③時間が経つと、言った、言わないという話になるので、それも原因になるという話があった。また、これは事業者の方から聞いたことだが、④こうしたらどうですか、ああしたらどうですか、と言ったときに、勧誘を断ってく

れたらいいのに断らないとのこと。良いですねと契約を受けてしまうそう。なので、説明を尽くして、消費者が内容を理解できるように努める、不明点があれば、その場で断るように促す、ということも大事という意見が出た。それから、⑤「こういう契約にしたらどうですか」ではなくて、消費者に選択肢を与える、「こちらとこちらがありますけどどうしますか」であったり、「今の契約と次の契約とはここが違いますけれどもどうしますか」というように、消費者が立ち止まって、「どうしようかな」と考える部分があれば、消費者もなんとなくの流れで契約するということにはならないのではないかと、そういった案が出た。

【グループ C からの発表】

高齢者の方は色々なトラブルがあるが、キャッシュバックやオプションのトラブルが多くみられるので、私どもは「携帯電話のキャッシュバックやオプション契約」を取り上げた。キャッシュバックと言われたが、それがどこに反映されているのか、いつもらえるのか、分割でもらえるのか、を全く理解していないようなケースが多く、この原因を考えた。まず販売店側は売りたい、だけど、消費者の側は理解度が低い、デジタルに関してリテラシーが低いので、分かり合えることには限界があるのではないかなということになった。

対応策としては高齢者の方が来た時には、まず目的を聞く。そして、目的外のもの売らないということが基本になるが、先ほどあったように、国際電話等日常生活に必要な新しいシステムのことを紹介したい時があると思うので、そういうのは高齢者用の安心パック的なものを別立てで作る、もちろんそれもいらないよということもあると思うので、安心パックは本当に簡単にして、いる・いないは自分で選んでもらってはどうかという意見が出た。それから、契約書をわかりやすく、最低限の案内と契約内容に絞れば、トラブルは防げるのではないかとという意見が出た。

【グループ D からの発表】

私どもはトピックとして「携帯電話ショップでの契約そのものの理解の不足」をあげた。消費者の方の契約行為そのものに対する知識、理解が不足しているということで、いくら説明しても簡単に後で返せるもんだとばかり思っている人が多い。これが問題の根底にある。特に、最近そういうことが増えていると感じたため、トピックとした。現状の把握として、契約そのものの重みというか、そう簡単にはやめられないという理解が足りていないのではないかと、使えなかったらすぐ変えられると思っている人がいる。特に携帯電話の場合は、クーリングオフはできないけど、8日間キャンセルはできるといった、説明が非常にややこしいケースが多かったり、業界特有の用語があったりする。今は契約時に動画を見て説明していただいているようだが、実際には8日間キャンセルは無条件ではできないが、動画を見てキャンセルのところだけが頭に残っている方も当然おられる。実際、スマホだけでなく、色々なものも売られている中で、店員さんもスマホのことはかなり説明

できるけど、電気のことになると料金が安いしか言わないなど、店員さんの方も、契約そのものに対する重みをどこまで理解されているか、お互いにそういうケースはあるのではないかという意見が出た。また、大量の書類にサインしていったり、これが電子化してタブレットのサインになっていくと、ますます契約行為の重みがなくなっていく可能性もあるということで、今後が少し心配である。長時間やっているうちにお互いに疲れてきて、ますますわけがわからなくなってしまうということもある。先ほどもどこかのチームで出たが、年齢だけで区切るのもやはり適当とは言えないと思われるので、50代、60代でも分からない人は分からない。対して70代、80代でも分かっている人は分かっている。そうすると店員さんに一律対応させるのが非常に難しい。例えば消費生活センターであれば、この人は分かっているなと思ったら、少し言い方を変えたりするが、ショップの店員さんは苦情対応だけをしている方ではないという前提があるので、普通に分かっているお客さんも来る中で、一部分かかっていない方がおられるときに、その中で柔軟に切り替えていくというのは確かに100%やるのは無理があるだろうと思う。研修の中でも、契約の重みを伝える研修は特に事業者でされていないということだった。

なんとかこれを防止できないかということで、最後に出てきたのは、「これは契約行為であって、1回契約したら簡単にやめられないものだ」ということをどこかで重み付けられないだろうかというもの。たまに研修で聞くことだが、最初に言われたことが一番頭に残るとか、そういう人間の心理の中で効果的に使える方法みたいなものは、どこかで編み出せれば良いのではないかという話が出た。店員さんもクレームがくると疲弊するし、ショップで売りたいものがあっても、苦情になってしまうとお互いのためにならないので、お互いにそこを理解して進めていく方法がないだろうかというところまでは話が出た。

【グループEからの発表】

今回の相談事例でもあったが、「不必要な据置型 Wi-Fi ルーターの契約」について話した。基本は、事業者がどういうふうな利用シーンがあるかということ、契約者さんに説明しているとのこと。例えば、据置型 Wi-Fi ルーターがあれば、スマホで動画が見られますよ、ゲームが料金を気にせずできますよ、だったり、基本的にはOSの更新はWi-Fiの中でやるのが推奨されています、というような説明をしているということで、そういうところで高齢者の方は、ショップでは理解をされて、必要だというふうに考えられて契約している。しかしながら、実際に使っているのか、というところで、我々の消費生活センターでご相談いただいた時にお話を聞くと、ほとんど使われてないということが実際にある。大容量プランのスマホであれば、別にWi-Fiは必要ないのでは、と説明させていただくと、確かにそうだとなる。特に最近、高齢者の方だけがショップに来られて、契約をするというようなシーンもあると思うが、そういう場合に、ご家族に話をしましたかというチェック欄が契約書の中にあるが、ご相談いただいて、契約書を見ると、もちろんち

チェックしたものもあるが、中には、チェックがないものも実際にある。

じゃあどうしたら良いのだろうかというところで、ショップで契約をするときに、実際に自分が使う場面を考えて、高齢者が契約しているのかどうか、勧められたから良いなどその場で思ってしまう契約しているのではないかいうところもあるので、その人だけではなくて、ご家族にも意見を聞いて契約するのがまずは一番良いのではないか、そういうところはもっと充実した方が良いのではないかという意見が出た。また、極端な例にはなるが、法制化で、例えば80歳以上の人には家族確認ができない場合は売らないというような話もあったが、それはそれで難しいところはあるのだろうとも思う。いずれにしても、その場では良いと思うけれども、実際に使ってみた時にどうなんだというところを、高齢者の方とそれからショップの説明される方とでお互いに考えていただいて、その上で本当に必要なものだけを契約してもらおうということが必要ではないかと思う。

<各グループからの発表>

テーマ②「高齢者予備軍（現在50～60代）への電気通信サービス契約の啓発」（グループリーダー兼発表者：事業者）

【グループAからの発表】

Aグループでは、今後の技術発展を見据えて、現在の50代、60代で、今後スマホを使える人と使えない人が現れてくるだろうということを前提として、今、例えば電子決済などもある中で、スマホは生活に欠かせないということもあると思うので、その使える人、使えない人の格差を埋めていくという前提で、討議をした。

その中で事業者側ができることとしては、講習会を開くなどして、スマホの使い方に慣れてもらうというところだが、事業者側だと、自社のお客様しか呼び込めないところがあるので、事業者側で補えないところは、自治体の方と協力して、例えば市役所で募集をかけて、事業者とコラボして、事業者のサービスを使ってない方も網羅していくという話でした。そんな話をする中で、一つ、面白いアイデアがあり、スマホ検定というものを作りたいと、スマホ検定があれば、受けた人は自分のスマホのリテラシーレベルを第三者目線で明示できるので自分の立ち位置を把握することができる。そして、これに合わせて、事業者側はスマホ検定何級の人にはこのプランをというのがあれば、お客様目線でも、事業者側目線でもトラブルを最小限にして提案していけるのではないかというような意見が出た。また、最近、静岡の商品券で、紙で申し込む人は一枚までしか申し込めない、でも、ウェブだと二枚まで申し込みできるということがあり、生活の中でも不公平感が生まれてきているというところなので、やはり講習会やスマホ検定などで徐々に50代、60代の方のリテラシーレベルを上げていくというのが必要だなと考えた。最後に、高齢者の方は、やっぱりどうしても断れない傾向があるということだったので、最近はチャットGPTなどもあるが、例えば自分の位置確認として、あなたは本当にこれを理解できている

のかみたいなことを高齢者の方に語りかけてくれる AI を開発して、高齢者の方はそれを頼りに契約を進めていくといったポップなアイデアも出た。

【グループ B からの発表】

B グループでは、「高齢者予備軍の電気通信サービス契約の啓発及び AI を活用した情報提供の仕組み」について話し合った。

端末価格やサービスに関する情報の取得が課題になるという話から、AI を活用してはどうかという話になった。AI を活用することの情報提供の可能性としては、電気通信サービスに関する情報を正しく取得できるのではないかというところ、また、AI が検索可能な情報をもとに精度の高い情報を引き出す壁打ちをして、どんどん精度を上げていくことが重要ではないかという議論をした。また、AI の情報提供の望ましい形としては、AI が、最後は消費生活センターに行け、ということを書くことが多いという話が出たので、そうではなく、AI 内で情報提供が完結できるようになってほしいということが話に出た。また、ユーザーが知らない領域の情報については、AI のスクリーニングを活用することが特に有効という話をした。これらも総合的に考えて、50 代、60 代はまだ AI を使いこなせる世代だという認識ができると思うので、こういったことも有用じゃないかなということを箇条書きにした内容を、AI にかけてたところ、こういう答えとなった。

【グループ C からの発表】

50 代、60 代の方は契約者の中心となる世代の一つで、ことさら高齢者扱いをしている世代ではないが、契約者の特性の中身で見えていくと、30 代、40 代の方が、問い合わせをするのにチャットを利用したり自分でホームページや AI で検索されたりする方が増えてきているのに対して、コールセンターが繋がりにくいといったようなお問い合わせを多くいただく世代でもあると思う。契約の申し込みに対して、若い世代の方が、携帯の乗り換えのキャンペーンを積極的に調べて、二年ごとに乗り換えをしていくことに対して、イベントで引っかけたから申し込んだといった受動的な契約をされている方もまだ多い世代なのかなというところもある。

我々としてはこういった世代の方は、繋がりにくいということに非常に弱い世代なのかなと考えており、一方で AI の台頭もある中で、電話応対や対面での接点を残していくということも、我々事業者としては重要なのかなと考えた。我々のグループは先ほどの討論で、高齢者向けのバックを作っていたらどうかという話もしたが、そういう中で一般のコールセンターより繋がりがやすいコールセンターを設置するなど、より安心してご利用いただける環境を作っていくことも一案として考えた。そうした中ではあるが、日頃のネットの利用状況としては、ネットであったり、動画サイトだったり、SNS であったり、非常に頻繁に使っていらっしゃる方々だということで、そういったところにある情報を良くも悪くも信じやすいというか、しっかり信じていらっしゃる方々ではあるので、ネット上

の様々なプロモーションとか、コミュニケーションというところで、正しい情報を、官民の両面から出してあげることも大事だという意見が今後の啓発として出てきた。一旦信じ込んでしまうと、なかなか染まりこみやすい世代でもあるので、そういった面では、正しい情報をしっかり出してあげるということが一番大事なのかなというふうに、話し合った次第。

【グループDからの発表】

サービスの契約の啓発というところで、やはり根本的な原因として、契約の内容を理解できていないのではないかという話を中心に検討した。我々事業者はお客様に対してしっかり丁寧に説明しているというところではあるが、お客様自体は契約の内容が理解できていないところがあるのではないかと、当然、我々が全て説明、隅々まで細かく説明できているということもないところもあるし、重要事項説明書という形で、書面でお渡しして、詳細は書面で確認くださいというところもあるので、本当にお客様が隅々まで理解できているのかというところ、ここを問題点として、これをどう解消していくかを、中心に考えた。お客様に、契約の重みが伝わっていないのではないか、なんでもかんでも解約できると思っているのではないか、また、わからないものを契約することの怖さがお客様に伝わっていないのではないかという話があり、その対策を中心に考えた。

お客様が契約の状況を把握しているのかどうかというところで、定期的な契約チェックのようなものやってみても良いのではないかというところと、契約する前に、お客様がどれぐらい契約内容を理解されているのかを確認するために、契約テストのようなものをさせていただいて、契約する前にお客様にしっかり考えていただく、そして、急がない契約は持ち帰りましょう、ということをしっかり啓発して行って、その場で契約しないような仕組みづくりも必要なのではないかということ、我々のグループでは話し合った。

【グループEからの発表】

我々のグループでは、現在50代、60代の方々のご高齢になっていた時に、今と状況が違うのではないかという前提のもと、その中で現在と同様の対応ではなく、どういった対策ができるかをテーマにして会話をした。現状認識として、相談員の方々から情報を伺わせていただいたところで言うと、50代、60代の方々はどういうご相談をされるのかというところは、すごく差が激しい年代ですね、ということで、分かっている人は分かっているし、分かっていない人は本当に分かってないということであった。

新たに取り組みができるのは何かないかというところで、一つポイントになったのが、自分たちがある程度高齢になっていった時に、今の詳細説明が逆にちょっと負荷になる可能性もあるよねという意見が出た。一方で、先ほどの、理解度の格差があるというところもあるので、方向性として、より幅広い丁寧さ、詳細な重要事項説明や簡潔な重要事項説明の選択肢、幅を持たせる必要があるのではないかという話が出た。

【座長から】

一つ目のテーマに関して、トラブルが発生しない、予防する案として、①契約手順の中で考えるタイミングを作るという意見が出た。与えられたものを良いですね、と受け入れるのではなく、複数の選択肢の中で、これで良いのかと、自分で考えて選ぶタイミングを作る、あるいは、②高齢者用の安心パックを作る、それから、③簡単に解約できない契約をするということをきちっと認識してもらうためにどこかのタイミングでそれを強調する、これらが不用意な契約を結んでしまわないための事前の対策として、出たものだったと思う。また、④Wi-Fiに関しては、ご家族を巻き込み、ご家族にちゃんと確認するようにするというのを発表され、他にも、⑤事前にきちんと説明して分かった状態で契約させることはほとんど不可能だ、ことが起きた後に丁寧に対応する、これは今もやっていることかと思うが、そういうものとして個別対応を図っていく、というお考えが出た。私は最後の見解が、個人的な意見だったが、まだやれることはあるかもしれないと今日の議論を聞いていて思った。いくつかご提案があったが、事業者さんもお検討いただけると良いのかなというふうに思う。

二つ目のテーマに関して、面白い意見が色々出て、スマホ検定は、その人たちの能力を点にして相手方に示すことで、そこと契約の形態を結びつけて、不用意な契約が結べないようにするというのは、面白い提案だなと思った。自分の能力がどのくらいあるのかわかるし、それで、良い得点が取れると何か良いことがあるともっと頑張って勉強しようかなとか、何回も受験できますよとか、色々なところで検定があると思うが、スマホはあまりない、もしかしたらあるかもしれないが、面白いと思った。また、消費生活センターさんが作っていただくと良いと思うが、契約検定みたいなものも啓発の一つとしてあっても面白いと思う。それから、将来の問題については、AIの活用だとか、これから事情がいろいろ変わってくると思うので、今と同じような議論を持っていけない、あるいは持っていなくても済んでいくかもしれないが、そんなに事情は変わらないと思うし、AIの活用についても、そのAIの活用自体が難しい人もいるので、高齢者予備軍の方は能力の差が激しいということだったので、色々なやり方を複数選択しながら対応を進めていくのが良いのかなと思う。

いずれにしても、皆さんとっても楽しそうに議論をしておられて、羨ましいなと思って見ていた。今日の議論の様子も踏まえ、ワークショップの進め方についてこうした方が良いとか、もっとこういうことをやってほしいとか、このテーマについて、もっと長い時間でやりたいとか、そういうご要望があれば、ぜひやっていきたいと思うので、意見をお寄せいただきたい。それから、今日会場に参加されてない方は、この楽しい雰囲気に参加できていないので少し残念だが、ぜひ、今回会場に参加できなかった方も、またこういう機会があれば、ご参加いただけると良いなと思う。

【総務本省から】

本日は活発な議論をいただき感謝。相談員と事業者の立場をなくして、活発に議論いただいた中で出てきた提案だと率直に感じた。今回出てきた案について、事業者には、今後のサービスにどうやって反映できるかということを考えていただければ幸い。総務省としては、最初に説明した消費者保護政策委員会で、交渉力の低い消費者の保護のあり方と、DXの進展に踏まえた消費者保護ルールのあり方を議論していくので、今後も皆さんのご意見を参考にしながら、より良い企画・立案を進めていきたい。