

令和7年度東北電気通信消費者支援連絡会（下半期）開催報告

1. 開催日時

令和8年2月から3月

2. 開催場所

書面による意見交換により開催

3. 議事

- (1) 電気通信サービスの消費者保護に係る取組（資料配布）
- (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. 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
(消費生活センター)

1. ご意見（テーマに対する問題意識等）

(1) 光回線の問題勧誘

65歳以上の高齢者の相談においては、「光回線に変更すると電話料金が安くなる」と説明を受けて申し込んだが、覚えのないオプションが付加されて、かえって料金が高くなったという相談が最も多い。次いで、「現在の電話回線は使えなくなるので光回線への変更が必要。今なら工事費無料」などと勧誘され、電話が使えなくなると言われ不安に駆られた高齢者が、「工事費無料」という言葉を鵜呑みにして光回線の申し込みをしたが、後日書面が送付され、内容を確認すると、無料だと言っていたはずの工事費や、全く説明を受けていないオプションの料金が計上されていることがわかり、あわてて消費生活センターに相談するという事例が多くなっている。いずれも勧誘時の説明に問題があるのは明白であり、相談件数は常に高止まりの状況で、改善される気配がない。

勧誘時の不実告知、勧誘を断った人に対する執拗な勧誘などの行為を徹底的に排除するよう代理店指導を強化するとともに、65歳以上の契約については、子の世代の親族の同意を必須とするなどいっそう厳しい制約を設けることを検討してほしい。

1. ご意見（テーマに対する問題意識等）

(1) (概要) ショッピングセンター内での問題勧誘（不意打ち的、不実告知）

(事例)

- ・78歳の相談者。家族全員A社に加入。2カ月前にフィーチャーフォンの端末を変更したばかりだった。ショッピングセンター内でB社販売員に声をかけられ、現在使用中のフィーチャーフォンの端末を見せると「この機種はもうすぐ使えなくなる。」と言われ、困惑してB社のスマートフォンに乗り換えた。店内のざわつきもあり、販売員の説明も全く理解できなかったが「はい、はい。」と答えその場をしのいだ。契約書は受け取っていない。帰宅後、家族に叱られた。元に戻したい。

(問題点)

- ・契約の動機は「この機種はもうすぐ使えなくなる」との販売員の説明。
- ・販売員は相談者の端末を手に取り確認した上で、フィーチャーフォンが「もうすぐ使えなくなる」と誤情報を伝えたことから、相談者は早々に使えなくなると誤認した。
- ・当センターが当該ショップに確認したところ、「契約書についてはお客様が電子交付を選択され

た。」との回答だったが、相談者は交付方法の選択はおろか、契約そのものを理解できていない。

(意見・要望)

- ・高齢者においては特に、契約時の説明不足が要因と思われるトラブル相談が多い。電気通信サービスの利用実態を正確に把握して、適合性に沿った説明をしていただきたい。
- ・高齢者の「はい」は必ずしも「理解した」という意味ではないことを念頭に置いて説明してほしい。個々人で理解力に開きがある。
- ・高齢者には、契約書は紙での交付を原則としてほしい。
- ・65歳未満の家族がいる場合は、同席を義務付けてほしい。
- ・キャリアは代理店等への指導を徹底してほしい。

2. その他

高齢者への勧誘及び説明に関する課題については、これまでの意見交換会においても取り上げられ、議論を重ねてきたところである。事業者の方々は「特に配慮が必要と考えられる利用者」に対して様々な努力をされていることと思うが、依然として同様相談が後を絶たないと感じる。契約者のニーズに沿ったサービス内容の提供と丁寧な対応をお願いしたい。

1. ご意見 (テーマに対する問題意識等)

(事例)

(1) (概要) 使わない機能のついた高額機種に変更され使えない (78才)

(詳細) フィーチャーフォンからスマートフォンにショップで変更。その場ではわかったと思ったが自宅で使い方が思い出せない。家族から使わない機能がいっぱいある高額機種だと言われた。返品したい。

(2) (概要) ショッピングセンターの入り口で声をかけられ光回線の契約 (86才)

(詳細) 電話料金が安くなると声をかけられ夫婦で話を聞いただけと思ったら光回線とスマートフォンの乗り換えが完了していた。夫婦共に契約した覚えはない。

(3) (概要) 2年後返却プラン 返却時のトラブル (77才)

(詳細) 毎月の機種代金が安価で得だと言われ2年後返却プランで契約。返却時ショップに出向くとこれで戻すようにとだけ言われ袋を渡されたので入れて返却。後日、銀行口座から2万円が引落とされてから初めて初期化などの作業が必要だったと知った。契約時や返却時に説明されていないし自分は初期化の仕方がわからない。

(意見)

上記の事例は、販売店は規定通り説明を行っていると思いますが、操作に不慣れで忘れやすい高齢者は実は契約内容等を理解できないまま店をあとにするためのトラブルが続いています。20年ほどのちにはIT力の高い高齢者の増加や逆に操作が簡便な機種ができるかもしれませんが、繰り返し問題になっている以上、保険会社がわかりやすい簡易なガイドブックを出したように、大きな文字や絵を活用したガイドブックなどがあればと思います。上記3については高齢者に限らず、最近相談が増えてきていると感じています。毎月の機種代金が安い、2年ごとに新しい機種にできるというメリットだけに消費者は気を取られるので、返却時の手続き方法を別紙として大きくわかりやすく契約時に示していただければと思います。

1. ご意見 (テーマに対する問題意識等)

(1) (概要) 高齢者に配慮したスマートフォン購入時の料金説明等について

(詳細) スマートフォンの買換のため、携帯ショップの店員に勧められた機種 (61, 800円) 及び付属品 (10, 690円) を購入した。店員から、頭金として21, 010円を現金で支払い、残金51, 480円を口座引落により毎月分割で払うよう説明され、了承した。帰宅後、明細書を見ると頭金として支払った金額 (21, 010円) が支払総額 (72, 490円) から差し引かれておらず、「お預かり金 (差額)」として処理されていた。支払った金額の扱いが不明確で説明も不十分だったため不審に感じたもの。

高齢者にも分かりやすいように、料金の内訳や頭金の意味、今後の支払額等について、丁寧に説明する必要があると考えます。

1. ご意見（テーマに対する問題意識等）

（1）苦情相談で多いもの

①（概要）希望と異なる契約になっていた、または望まない契約をしていた。

（詳細）店頭や電話で勧誘を受け、契約内容をよく理解しないまま契約してしまい、後になって希望した内容と違う、知らないうちに契約していた、という苦情が多い。

特に、大手通信事業者や店舗対面契約では、オペレーターや店員への信頼や安心感が強く、勧められるまま契約したら、意に反した契約になったというケースが多い。

（具体例）

- ・携帯電話の操作方法がわからずショップに相談に行ったところ、契約変更を勧められ承諾したら、通信事業者を変える気はないのに乗換契約となっていた。
- ・携帯電話の機種変更のつもりが、光回線もセットの新規や乗換契約になった。
- ・料金が安くなると言われて乗り換えたら、以前より高くなった。高額の工事費を請求された。
- ・料金が安くなると言われてプラン変更し、同じ業者のプラン変更だと思っていたが、通信事業者も変更になっていた。
- ・料金が安くなる、特に手続きはいらないと言われてそのままにしていたら、通信事業者が変更され、知らないうちに固定電話分が未払いとなって強制解約となった。

②（概要）不要なオプションに料金を支払わせられる。

（詳細）

- ・割引に同意したら不要なオプションが多数同時加入となっていた。
- ・乗換契約後、前の契約を解約したのに、利用しないオプション契約が残っており、料金が長期間引き落としされていた。

③（概要）自動音声やAIの対応で問合せが困難

（詳細）

- ・問合せしたくても自動音声で何度も選択させられるが、自分が問い合わせたい選択肢がわからない。
- ・自動音声で選択肢を聞いているうちに訳が分からなくなる。
- ・問合せはチャットでAIが対応し、聞きたいことに的確に答えてもらえない。

（2）事業者のこれまでの取組への評価及び今後取組んで欲しいこと。

【これまでの取組への評価】

- ・苦情を受けた窓口で、代理店や取次店に調査確認してフィードバックをしてくれる事業者に感謝している。（対応してもらえない事業者もある。）

【今後取組んで欲しいこと】

（1）の①について

- ・契約変更に当たり、顧客が変更内容について理解できているか確認してから契約変更する仕組みを整備して欲しい。（理解できていない、質問されないことをいいことに契約させられるケースが多いと思われる。）
- ・電話勧誘の場合、説明に当たり、社名や代理店名、担当者名を明示して欲しい。
- ・大手通信事業者ではない事業者には、大手通信事業者と誤認するような説明をしないよう注意喚起して欲しい。

（1）の②について

- ・特典だけ強調せずに、デメリットや、無料期間終了後に有料となるオプションについて明確に説明して欲しい。
- ・オプションの無料期間が終了する際には、通知が届く仕組みとして欲しい。

（1）の③について

- ・情報リテラシーの低い方にも対応した相談窓口の充実に努めて欲しい。

1. ご意見（テーマに対する問題意識等）

（1）代理店名を告げない光回線の勧誘について

光回線の電話勧誘の際に「大手電話会社の電話回線の工事をする」との表現で大手電話会社との契約だと思わせるなど、A社と無関係なのに「A社の傘下である」との言い方で、事業者名を名乗らない、勘違いをして契約した消費者が解約を求めても、「キャッシュバックがあるので6か月間契約を継続すれば負担が少なくなると案内された」などの相談が寄せられている。

電気通信事業法では、勧誘の前に事業者名（代理店名）を告げずに勧誘することを禁止する旨規定されているが、消費者が大手電話会社と誤認するような勧誘が後を絶たない。代理店名だけでなくこの事業者の代理店なのかも伝えてほしい。

（2）高齢者の理解度に合わせた勧誘について

光回線の勧誘で説明書面を見ながらの説明ではなく、スマートフォンのSMSの画面を使って説明したと事業者は主張しているが、説明がないとか、説明はあっても早口で話され、さっぱり意味がわからなかったとの相談が寄せられている。

ガイドラインでは、「原則として、事業者が書面交付と代替的方法の両方を提示した上で、消費者が代替的方法を積極的に求めた場合に限り、代替的方法が可能」とされている。そして、「消費者が代替的方法を積極的に求めたかどうかを事業者が明確に説明できない限り、消費者からの積極的な求めはなかったものとして扱われる」とされている。

しかし、スマートフォンで電話しながらSMSを見ることが困難な高齢者が代替的方法を望んだと思えないのにSMSを使った説明がなされて、説明も早口で理解できないといった相談もある。ある事業者は「うちはマニュアル通りに説明しているから説明不足はあり得ない。」と言っているが、相手によってはより詳しく、より時間をかけて説明するなどの配慮に欠けてしまう可能性がある。

消費生活センターが斡旋対応する際には、電話勧誘のやり取りの録音を確認してもらえと思うが、高齢者の理解度に合わせて、より分かりやすく説明されているか疑問がある。

消費者の適合性を把握し、配慮が必要な場合は、その消費者に則した勧誘をしてもらいたい。

1. ご意見（テーマに対する問題意識等）

（1）（概要）経済性をうたう勧誘について

（詳細）当センターが令和6年4月～令和8年1月に受け付けた電気通信に関する相談のうち、約半数が65歳以上の方からの相談であり、そのうち3割が「無料」「安くなる」「キャッシュバックがある」といった勧誘を受けている。消費者は経済的な魅力から契約に至る例が多いものの、次のような問題が頻繁に起きている。

- ・これまで利用していた事業者からの契約が変更されたことに気づけなかった。
- ・不要なWi-Fi機器などを契約してしまった。
- ・安くなるといわれて契約したが、これまでよりも高くなっていた。

これは、消費者が「料金が安くなる」ことを望んでいても、割引や特典を受けるための条件を十分に理解していないことが原因と思われる。他にも、電話による強引な勧誘や、大手の事業者を名乗った勧誘、解約を申し出ると高額な解約料を請求されたという相談も寄せられている。

- ①各社さまざまな対応をされているとのことですが、それでも高齢者の消費者トラブルが後を絶ちません。「トラブルが起きない仕組み作り」をお願いします。
- ②高齢でセンターまで来ることができない方の場合（本人確認が必要な場合）、現在はヘルパーさんなどに同席いただき解約などの手続きを行っていただいています。

1. ご意見（テーマに対する問題意識等）

（1）特に配慮を要する高齢者への勧誘・説明に関して寄せられる主な苦情相談

相談する高齢者は電気通信についての知識が乏しく、「料金が安くなる」、「工事が無料」等と強引に勧誘されると断り切れず、契約内容を理解しないまま契約を急がされ、電話勧誘や訪問販売で契約してしまい、トラブルに発展するケースが多い。

また、勧誘電話がかかってくるたびに断り切れず、契約と解約を次々と繰り返してしまい、ますます複雑化するケースもある。中には、大手電気通信事業者からの電話であるかのように勘違いさせられ、契約に至るケースがある。さらに、パソコンを所有しておらずインターネットを利用していないにもかかわらず、インターネット回線の契約を結ばされているケースもある。説明と異なり料金が高額となり、年金生活者に過大な金銭的負担をかけているケースもみられる。

特に高齢の相談者は、契約内容を理解していないため、契約内容を明らかにするための聴き取り、全体像の把握に非常に苦勞するケースが多い。また、高齢者のみの世帯や一人暮らしの世帯の場合には、地域包括支援センター等をはじめとした福祉関係窓口の協力が必要になることが多く、解決まで時間を要する。

（2）事業者への今後の要望

高齢の契約者が、契約内容を十分に理解した上で契約しようとしているかを判断するために、明確な基準が設けられているかを確認したい。また、適合性の原則を踏まえ、高齢者にとって必要がない契約を勧めることがないよう、代理店に対する指導をお願いしたい。さらに、一定の年齢（70歳）以上の高齢者のみで構成される世帯に対しては、契約期間の縛りを設けず、いつでも解約が可能とすることや、解約時に違約金が発生しないなどの柔軟な対応をお願いしたい。

2. その他

・モバイルWi-Fiの契約について

「月額料金が安くなる」と1か月間に利用できるギガ数が低用量のプランを勧め、プランのデータ量を超えた場合の説明がなかったケースがあった。現在の利用データ量を確認し、超えた場合の説明も十分に行ってほしい。

1. ご意見（テーマに対する問題意識等）

（1）（概要）高齢者が店舗にてスマートフォンの契約を行う際の不適切勧誘について

（詳細）

- ・高齢者のニーズのヒアリングなしに、上位機種を販売している事例が見受けられます。
- ・消費者の希望をよく聞き取り、解約が難しいアプリの付与等はやめていただきたいです。

（2）（概要）電話勧誘で「安くなる」と言われ、契約中の事業者のプラン変更と思い承諾したら、他社への乗り換え契約になっていた。

（詳細）

- ・電話があり、光回線の契約を変更すると料金が安くなると言われた。契約中の事業者のプラン変更だと思い契約を承諾したが、調べたところ他社との契約だとわかった。書面は受け取っていない。
- ・〇〇光といったサービス名では他社と認識できず、単にプラン変更と受け取ったという事例が散見されます。他社への乗り換えとはっきりわかる説明をお願いします。

また、書面送付後に改めて説明をした上で契約という手順が守られていないケースがまだあります。消費者保護ルールの遵守を徹底してください。

(事業者等)

1. ご意見（テーマに対する問題意識等）

(1) 不適切な勧奨の撲滅

ご契約内容や料金、注意事項をお客様に明確にご理解いただけるような取り組みが必要と考えております。また、苦情発生の未然防止に向け、適切な改善を行っていくことが必要と考えております。

上記の課題を踏まえ、当社としても利用者の理解に応じた説明や誤認防止に向けた取組を継続的に進めることが重要と考えております。

2. その他（テーマに対して行っている取組等）

当社販売代理店による電話勧誘におきましては、特に配慮が必要と考えられる利用者（高齢者）を含め、すべてのお客さまに通信サービスを安心してご利用いただけるよう、丁寧かつ適切な対応を徹底しております。

当社では、販売代理店に対し、適合性の原則に基づき、利用者の属性や利用実態を的確に把握したうえで、適切な勧奨を行うよう指導するとともに、ご提案内容や料金等を記載した説明書面を送付したうえで、後日、別の担当がお客さまと書面を確認しながら内容を読み合わせる契約後確認を実施するよう徹底しております。

特に高齢のお客さまについては、理解状況に応じた丁寧な対応をより徹底するため、お客さまの同意を得たうえでの同居のご家族への確認（同居のご家族がいない場合は別居のご家族への確認）を行う第三者確認の実施や、専門用語を避けた平易でゆっくりとした説明などの配慮を行っております。

これらの取組により、電話勧誘における誤認や説明不足を防止するとともに、高齢のお客さまにおける理解不足や認識相違の未然防止にも継続して努めております。

1. ご意見（テーマに対する問題意識等）

(1) 特に配慮が必要と考えられる利用者（高齢者）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

弊社では、すべてのお客さまにご利用いただくサービスの内容をご理解いただけるよう、適合性の原則を踏まえてお客さまの知識や経験等に配慮した説明を行い、お客さまの理解状況を確認しながら慎重に手続きを進めております。

65歳以上のお客さまに対しては、ご意向や状況を考慮した分かり易い説明に努めるとともに、店頭での端末操作方法のサポートを中心に丁寧な対応と確認を心がけております。

また、80歳以上のお客さまには、ご家族の同伴来店のお願いやご家族への電話による説明をご案内しております。あわせて80歳以上のお客さま及び障がいのある方向けの割引サービスの適用のご契約者の方へは、契約書控えを原則として紙でお渡ししております。

以上の取組を行っておりますが、万が一お客さまとの認識に齟齬が生じた場合には、店舗やコールセンター、お客様相談室において、お客さまからのご申告を承り、事実確認・調査を実施したうえで、確認措置等の適切な対応を行っております。

また、消費生活センター様よりご指摘・ご意見を頂いた際は、お客様相談室が窓口となり、営業部門・サービス主管部門等とも連携のうえ、問題解決を図っております。

2. その他（テーマに対して行っている取組等）

(1) の取組に加え、ご高齢のお客さまに携帯電話を楽しく便利に、あんしん・安全ご利用いただくために、スマートフォンやタブレット、高齢者向けスマートフォン等の商品やサービスについて、少人数制の教室形式で説明を行うスマートフォン教室や、その他、総務省や自治体からの要請により、全国の団体様と協業し、デジタルデバインド解消のための研修を全国で実施しております。

また、有料にはなりますが、遠隔でお客さまのスマートフォンの画面をオペレーターと共有しながら、スマートフォンの使い方をマンツーマンで受講いただける講座も実施しております。

1. ご意見（テーマに対する問題意識等）

お客様の理解度に合わせた分かりやすく丁寧なご提案・ご説明が必要であると考えております。説明の中で都度お客様の理解度を確認することや、メリットを重点に説明するのではなく、お客様にご留意いただきたい内容をしっかりとお伝えし、ご理解いただくことが重要であると考えております。情報提供の方法は口頭説明や書面記載など、様々ございますが、いずれの場合においても、お客様の状況や理解度を踏まえた分かりやすいご説明に努めております。

2. その他（テーマに対して行っている取組等）

（1）店舗での取り組み

全てのお客様に対し、ニーズに沿った提案や理解度に応じた説明を徹底し、十分にご理解のうえで契約いただくよう販売代理店を指導しております。具体的には、重要事項説明の後に確認ポイントをチェックリストでご用意し、それぞれの重要事項項目の中で、もう一度説明が必要な項目がないかなど、説明内容の理解度を確認しております。また、月々の料金・割引額などを分かりやすくするため、料金の一覧表に加えて料金を棒グラフで可視化した資料帳票を用い、月々の料金をより明確にしております。その上で、65歳以上のお客様に対してはいつそう丁寧なご説明を差し上げるとともに、万が一契約内容を十分にご理解いただけないと感じた場合には、ご家族や信頼できる方へのご相談または、ご同席を提案しております。また、契約内容を確認しやすくするため、65歳以上のお客様にお配りする契約書面は、文字サイズを通常より4ポイント拡大しています。80歳以上のお客様がお一人で来店された際には、ご家族へ電話による契約内容の説明と契約を行うことへの確認を行っております。

（2）電話勧誘や訪問販売による光回線サービス勧誘時の取り組み

全てのお客様に対し、電話勧誘や訪問販売による光回線サービスの勧誘の際には、お客様の理解度確認のため、別のスタッフから電話による申込内容の確認を行っております。また、電話勧誘の際には、原則として初回のお電話後に説明書面をお送りし、書面をご確認いただきながらご説明しております。その上で、65歳以上のお客様に対しては、お電話で申込を承るのではなく、申込書面の返送をもって受付としております。70歳以上のお客様にはご家族への申込内容の説明と確認を行っており、ご家族の同意を取得できない場合には、原則として、丁寧に申込をお断りしています。

（3）その他の取り組み

勧誘・説明時の取り組みに加え、消費者のITリテラシー向上に向け取り組んでおります。例えば、ショップやwebにて開催するスマートフォン教室に加え、教育機関や消費生活センター等の自治体と協力して開催するスマートフォン教室も実施しております。更に、ショップやweb、専用の電話窓口では有料サポートも提供しており、スマートフォンについて分からないことがあれば、いつでもご相談いただける環境を整備しております。

1. ご意見（テーマに対する問題意識等）

（1）高齢者さまへの勧誘及び説明に関する苦情相談削減に向けた取組につきまして

高齢者さまの接客においては、ご希望やお話しを良く聞く事につきると考えますので、日頃から販売クルーと共に、丁寧な接客に努めております。

また、スマートフォンの操作に不慣れな方やご利用に不安を感じておられる方もいらっしゃることから、ご契約前・ご契約後にスマートフォン教室へのご参加やご来店を促し、ご契約後のフォローアップにも取り組んでおります。

一方で、十分にご説明しご納得いただいたうえでのご契約であっても、後日「希望と違った」「やはり不要であった」とのお申し出や、契約時にはご家族への確認は不要とのご意向であったものの、後に「家族から反対された」といったご相談をいただくケースもございます。

そのような場合には、お薦めしたサービス内容やご提案方法に行き過ぎた点がなかったかを客観的に振り返るとともに、お客さま一人ひとりの事情に応じた対応を行うことも必要になってまいります。

このため、接客に携わるスタッフに対しては、高齢者さまへの接客における適合性の原則についてコンプライアンス研修等を通じて定期的・継続的に教育を行い、理解の定着を図ることが大切だと考えます。

2. その他（テーマに対して行っている取組等）

家族確認の取組みについて

- ・店頭販売：80歳以上のご高齢者さまを対象にご家族同伴を推奨
同伴が難しい場合は、ご家族へ電話確認を実施
- ・電話勧誘、訪問販売：65歳以上のご高齢者さまを対象に家族確認を実施

ご契約書面の取組みについて

- ・店頭販売：ご高齢者さまから電子交付に同意いただいた場合でも、ご契約いただいた料金が一覧になった帳票を印刷してお渡ししております
- ・電話勧誘、訪問販売：紙交付としております

1. ご意見（テーマに対する問題意識等）

お客様へのご案内に際しては、それぞれのお客様の属性や特性に合わせた対応が必要であると考えております。特に、特に配慮が必要と考えられるお客様や外国人のお客様等については、コミュニケーション上の配慮が必要となることが想定され、お客様の状況に応じた追加の書面、注意事項の説明等が求められるものと考えます。

その他、未成年者等の社会経験が十分でないお客様に対しては、契約者本人のみならず、法定代理人にも、契約・利用に関する意識が必要であり、事業者としてはそれらの啓発を促進することが重要であると考えます。

2. その他（テーマに対して行っている取組等）

ご高齢のお客様については、年齢に応じた対応をしております。65歳以上のお客様には、店頭での対応手順をガイドラインとして定めております。接客時には、大きな声でゆっくり話し、専門用語を避けるなど丁寧に説明し、重要事項は紙媒体を用いて時間をかけてご説明しております。また、80歳以上のお客様には、ご家族同伴でのご契約や電話確認を推奨しております。さらに、初めてスマートフォンをご利用になるお客様向けに全国のショップおよびオンラインでスマートフォン講習会を開催しております。今後も多くのお客様にご参加いただけるよう努めてまいります。

お客様へのご案内に際しては、それぞれのお客様の属性や特性に合わせた対応が必要であると考えております。ご年齢だけで判断するのではなく、相手に合わせた柔軟な対応を心がけるよう定めております。具体的には、「話すスピードが遅い」「聞き返しが多い」「質問後、沈黙の時間が長い」「話している途中で、強引に話を進めてしまう」などの状況が多いときは、ご高齢者向けの対応を行う判断基準としております。

以上のような取り組みを実施することで、オンライン・オフライン問わず、配慮が必要なお客様にご利用いただきやすい環境を整えるとともに、サービス向上に努めてまいります。

2. その他（テーマに対して行っている取組等）

ケーブルテレビ業界では、一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟 権利・法令遵守委員会が中心となり業界として「ケーブルテレビ事業の営業活動における消費差保護に関する自主基準及びガイドライン」を作成し、また、法改正に応じ適宜改定して、国内各支部で全国説明会を毎年開催し周知をしております。

「特に配慮が必要と考えられる利用者（高齢者）への勧誘及び説明に関して」についても、当ガイドラインに盛り込み周知徹底を図っております。

各消費生活センターから寄せられた事例等を拝見すると、高齢者に対する電気通信サービスの勧誘や契約に関し、誤解や理解不足に起因するトラブルが依然として多く発生していることが分かります。特に、「料金が安くなる」「工事が無料」「キャッシュバックがある」といった経済的な利点を強調する説明をきっかけに契約したものの、実際には他社への乗り換えであったことに気づかなかった、不要なオプションが付いていた、結果として以前より高額になった、といった相談が繰り返し報告されています。他方で、各事業者からは、高齢者への配慮として、解りやすい説明の徹底、消費者の理解度の確認、家族への連絡、紙の契約書の交付、スマートフォン教室の開催など、さまざまな取組が行われているとの説明がありました。これらの努力は評価されるべきものであり、事業者側が課題を認識し改善に努めていることは明らかです。しかしながら、相談が依然として高止まりしている現実を踏まえ、問題は「取組が存在するかどうか」ではなく、「その取組が実際に消費者の理解をどの程度確保できているか」という点にあると考えられます。

消費者被害の未然防止にあたっては、情報や交渉力に差がある当事者間であっても、当該消費者が十分な情報を得たうえで自ら判断できる環境を整えることが肝要であると考えます。ゆえに、単に説明が行われたかどうかではなく、契約する人が本当に内容を理解し、納得したうえで契約しているかどうかを重要視すべきでしょう。特に高齢者の場合、専門用語や複雑な料金体系をその場で十分に理解することが難しい場合があります。「はい」と答えたから理解しているとは限らず、質問がなかったから問題がないとも言えません。説明が形式的な確認にとどまっていなかったか、実質的な理解がどのように担保されているのかを検証する必要があると考えます。

また、契約内容そのものが複雑になっていることも、こうした問題が生じる原因の1つです。無料期間終了後の料金変動、複数のオプション、端末の返却条件、乗り換えに伴う旧契約の扱いなど、契約の全体像を把握するには相当の注意が必要です。説明の工夫だけでなく、契約設計そのものが消費者にとって分かりやすいものになっているかどうか、消費者保護の観点から検討されるべき課題です。

さらに、とりわけ高齢者は、大手事業者に対する信頼が強いことも一因と考えられます。信頼関係は望ましいものですが、その結果として契約内容を十分に確認しないまま承諾してしまう場合がありますとすれば、特に重要な事項については、より明確で強調された説明や確認方法を制度として位置づけることが求められます。

今後の検討にあたっては、第一に、重要な点について本当に理解できているかを確認する仕組みを、より実効性のある形で整えることが重要です。第二に、他社への乗り換えであることや、無料期間終了後に料金が変わることなど、消費者の判断に大きく影響する事項については、より明確に伝える仕組みを検討する必要があります。第三に、高齢者のみの世帯に対しては、契約期間の拘束や解約時の負担を柔軟にするなど、トラブルの未然防止に資する措置も検討に値します。

電気通信サービスは、現代社会において欠かすことのできない基盤であり、高齢者だからといって利用機会を過度に制限するような規制は慎重であるべきです。そのうえで、高齢消費者が実質的に理解し、自らの意思で契約できる環境を整えることをめざすべきでしょう。消費生活センターの実態報告と事業者の取組の双方を踏まえ、より実効性のある制度の在り方について、引き続き丁寧な検討が進められることを期待いたします。

1. 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

①高齢者への勧誘時の問題点

- ・説明不足・・・丁寧な説明と時間をかけた案内

※相談の多くは、

あえて虚偽？説明で誤解を受けている

必要かどうかわからないため、大手会社と勘違いして話を聞いてしまう

キャンペーンや特典を強調して契約内容や金額を誤認している

②高齢者の理解力の衰えに乗じた勧誘

- ・意図しない契約、誤認させるような説明
- ・解約困難⇒多様な窓口の展開と必要な面談サービスの縮小、予約制
便利さ、簡略的なサービス・チャット対応の難解さ
サポートサービスの電話がつながりにくい

③同席の義務付けの要望⇒当然本人の同意が必要

④代理店等への指導の徹底⇒法的根拠を基に。改善された？成果の判断基準

同業者の勧誘行為等の問題

⑤訪問販売 イベント会場での勧誘、キャッチセールス

電話勧誘

⑥電気通信事業法の法令順守の徹底

⑦消費者契約法

⑧判断能力不十分者への勧誘行為、契約成立の問題

⑨今後の電気通信サービスの在り方について

- ・高齢者の人口統計から、今後の高齢者層は増加する予想
- ・電話等の通信機器や回線契約は災害時のインフラとして欠かせない必需品であることから、生活に必要不可欠であること。
- ・高齢者の電気通信サービス利用は必須アイテムとなり、利用者する側にも（消費者の）リテラシーも大切であり、情報収集し十分理解の上で購入・使用することが望ましい。
- ・一方で、電気通信サービス事業者においては、65歳以上の高齢者向けには、当事者の了解を得て、わかりやすい説明資料やアイテムなどを活用できる環境整備と当事者の契約条件に合わせた料金設定を推奨すべき、契約を強要しない、支払いの仕組み・決済手段の選択肢をセットサービスやポイント課金重視の説明ではなく、より利用者本位のサービスを検討してほしい。
- ・誤解のないように⇒契約を急かさない、なるべく専門用語を使わない。
- ・一方で、きちんと理解できていた人でも理解力が低下することも鑑みると、すべてに法や規制の網をかけることは難しいことから、⇒契約後、事後相談や消費者の苦情申出にきちんと耳を向け向けていただきたい（※書面確認等）
- ・各センターの相談処理において、事業者の皆様におかれましては、苦情処理相談窓口は解決に向けて、ご協力していただくようお願いしたい。
- ・また、本所での実際にショップへの抜き打ち調査や勧誘電話やサポートサービス電話対応のチェックなどの公表と改善策・成果について、引き続き可能な情報を提供してほしい。

電気通信サービスに係る事業の責任者（消費者係る人）への研修の機会を持っていただくよう要望したい。

2. テーマの詳細

提供資料の分析から

F T T Hに関する苦情相談の傾向

光回線に関する電話勧誘の苦情相談の割合が高い

- ・固定電話利用などは高齢者層が多い中、光回線やW i - F i 機器が必要としない方への勧誘の問題、全く利用しないまま支払っている
- ・契約先も契約内容も不明。不当請求として相談

電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務

※消費者にとって契約内容がきちんと理解しやすい、文字の大きさなど説明資料や契約書は、重要なことがわかりやすく明示しているような書面づくりを希望する。

電気通信事業者消費者支援会議の検討課題や改善点など

消費生活センターの対応や事業者の対応においても、消費者の信頼を損なわないよう、共通認識として行政や自社で周知していくことが大切、対応策をきちんと協議し、改善を図っていく場として重要な役割を果たしていくことが望ましい。（要望）