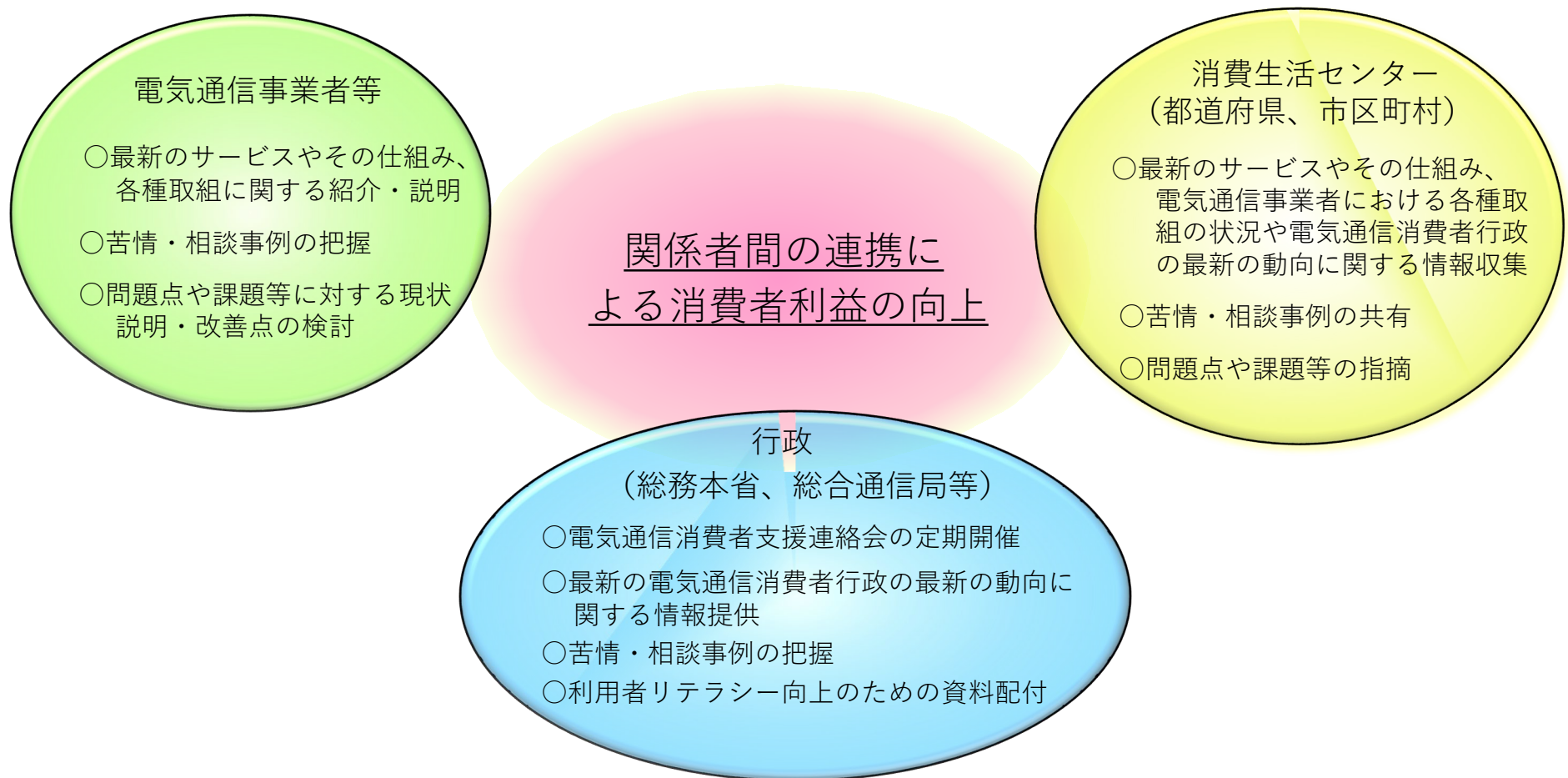


# 2025年度消費者支援連絡会における 意見交換の結果について

---

- 総務省では、電気通信分野における消費者利益の向上を目的として、消費生活センター、電気通信事業者、行政等の関係者により継続的な意見交換を行い、消費者関係施策の一体的推進に取り組む場として、各総合通信局等の管内において電気通信消費者支援連絡会を開催している（総合通信局等においては2009年より年2回の頻度で開催）。



- 2025年度は、消費者支援連絡会を各総合通信局等において上半期と下半期1回ずつ、合計22回開催。

※ 2024年度の電気通信消費者支援連絡会はほとんどの総合通信局等において実地開催とWEB会議システムを利用した開催形式を組み合わせるハイブリッド形式で開催した（一部回では、WEB開催や書面開催もあった）。

- このうち、上半期と下半期と合計13回にわたって、「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」等のテーマを定め、消費生活センター・消費者団体、電気通信事業者及び総務省の間で意見交換を実施した。

## 各地の消費生活センター・消費者関係団体等から寄せられた主な意見・要望

### （トラブルの原因となっている事由について）

- ・ 不要なオプション契約や無関係な契約、高機能なスマホを勧められ契約した事例も散見される。
- ・ 高齢者はその場では分かったつもりであったり、分からなくても返事をすることが多い。また、事業者の自主基準である家族への確認も省略している事業者がいる。
- ・ 電話勧誘時の説明書面の交付義務を守らない販売代理店があり、中には若年層を高額で雇用している事業者もあると聞いている。

### （要望）

- ・ 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。特に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してほしい。
- ・ 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。
- ・ 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。また、家族の同席や確認は、高齢者以外をその対象としてほしい。
- ・ 電気通信事業者は二次以降の代理店をしっかりと指導してほしい。