令和８年度沖縄電気通信消費者支援連絡会(第 34 回)開催報告

１．開催日時：
令和８年８月 21 日（金）14:00-15:56

２．開催場所：
沖縄総合通信事務所内会議室＋Web 会議（Microsoft Teams）

３．議　　事：
（１）電気通信事業分野における消費者保護に係る各種取組等の情報提供
（２）テーマ「電話勧誘に関する課題について」に関する意見交換
（３）その他

４．議事概要：
（１）電気通信事業分野における消費者保護に係る各種取組等の情報提供
総務本省、事業者団体から事前に提供された資料に基づき説明を行った。また、消費者支援機関からは、各事業者及び事業者団体において様々な消費者保護の取組が実施されていることについて理解が深まった一方、こうした取組が行われている中でも多くの相談が寄せられている状況には課題を感じるとの意見があった。

（２）テーマ「電話勧誘に関する課題について」に関する意見交換
①事前に提出したテーマ「電話勧誘に関する課題について」に関する意見交換
はじめに事務局において、テーマに関する消費者支援機関からの意見及びそれを踏まえた論点を提示し、それに基づき電気通信事業者等から、意見に対する見解が示されるとともに、事前提出意見の補足説明が行われ、その後、質疑応答を行った。

②主な意見等

・消費者支援機関からの意見及び事務局からの論点提示
消費者支援機関から、消費者が契約している認識を持たないまま契約が成立し、後のトラブルにつながるケースがあることから、事業者と消費者との間で契約内容等に関する認識の相違が生じないよう配慮してほしいとの意見があった。また、2022 年 7 月の省令改正後も状況に大きな変化は見られないとの意見があった。これを受け事務局から、利用者による即時解約の申出や身に覚えのない請求に関する相談への対応について、電気通信事業者に意見を求めた。

・論点に対する電気通信事業者等の見解
複数の電気通信事業者から、利用者からの申告内容や契約時の状況、音声ログ等により事実関係を確認した上で対応を判断しており、自社に瑕疵や誤請求等が認められる場合には、減算や返金を含む適切な対応を行っているとの説明があった。

③消費者支援機関からの質問・要望

・高齢者による携帯電話利用に関する相談について
消費者支援機関から、高齢者の間では携帯電話の必要性が高まっている一方で、操作方法が

分からないことや相談先が分からないことから十分に活用できていないケースがあるとの指摘があった。また、携帯電話の利用や設定に関する相談について、事業者がどの範囲まで無料で対応しているのか教えてほしいとの要望があった。

・事業者等の回答
複数の電気通信事業者から、スマートフォン教室やコールセンターによる操作案内等の支援を行っていること、また、対応内容によっては有料となる場合があることについて説明があった。

④総務省からの質問
各事業者が電話勧誘に関する消費者保護の取組を行っているにもかかわらずトラブルが発生する要因について質問があった。また、その要因がルールの不足によるものか、ルールの遵守が徹底されていないことによるものかについて事業者の見解を求めるとともに、モニタリングや通話記録の確認、監査体制等の実施状況について説明を求めた。本件に関する主なやりとりは次のとおり。

《事業者等の回答》
電話勧誘に関するトラブルの要因として、ルール不足よりもルールの遵守徹底が重要であるとの認識が示された。また、各事業者においてモニタリングや監査等の取組が進められている一方で、業界ルールを遵守しない事業者（いわゆるアウトサイダー）の存在がトラブル発生の要因の一つではないかとの意見があった。

《総務省》
電話勧誘による契約が多いと考えられるFTTHサービスについて、勧誘件数やモニタリングに関するデータの有無を確認した。

《事業者等の回答》
FTTHに関する電話勧誘は減少傾向にあり、各事業者においてモニタリング等の取組が進められているとの説明があった。また、電話勧誘に関する苦情が発生する要因については、ルール不足よりも、一部の事業者等においてルールの遵守が徹底されていないことが背景にあるのではないかとの意見があった。

《総務省》
電話勧誘に関するモニタリングの対象範囲について、一次代理店に限られるのか、再委託先を含む多層の代理店まで対象としているのか確認した。

《事業者等の回答》
各事業者に対してモニタリングの実施状況については確認しているものの、その対象範囲が一次代理店に限られるのか、再委託先を含む多層的な代理店まで及ぶのかについては把握していないとの回答があった。

（３）その他
事務局より、閉会の挨拶とともに次回連絡会の案内がされた。

以上