# 令和８年度東海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９月 11 日（金）13:30 から 16:00 まで

２．開催場所

名古屋合同庁舎第３号館 ７階共用会議室及び Web ミーティング（Teams）

３．議事

（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）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)

４． 総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換(ワークショップ)の主な内容

（１）実施方法

事務局から提示したテーマについてグループ討議を実施した。各グループには、消費生活センター、事業者、関係団体等の参加者を配置し、それぞれの所属や立場を超えて討議を行った。討議終了後、会場参加の各グループより討議内容を発表した。

（２）取り扱ったテーマ

①迷惑メール・フィッシング詐欺被害を減らすために私たちができること

②携帯電話契約における説明と理解のギャップ

（３）主な意見等

①迷惑メール・フィッシング詐欺被害を減らすために私たちができること

・被害発生後は、一人で抱え込まず、家族や周囲の人、消費生活センター、警察等に早期に相談することが重要。また、広告や SNS・LINE 等でのやり取り、振込先口座など、被害に関する情報を削除せず保存しておくことが必要。

・被害者本人が詐欺被害に遭っていることを認識していない場合もあるため、本人の気持ちに配慮しながら、家族や消費生活センター、警察、金融機関等の複数の関係者から情報提供を行い、本人の気付きを促すことが重要。

・被害拡大を防ぐため、金融機関への相談や追加送金の防止等、迅速に対応することが重要。

・被害防止のためには、消費生活相談に寄せられた情報を注意喚起や啓発に活用するとともに、詐欺の手口を広く周知することが重要。また、高齢者等に情報を届ける方法を工夫し、家族や地域の見守りネットワーク等による見守り、相談しやすい環境づくりを進めることが重要。

・被害防止のため、事業者が提供するセキュリティソフトやアプリ等を活用するなど、事前に対策を講じることも有効。

・被害者に対しては、「騙された本人が悪い」と感じさせないよう心情に十分配慮するとともに、二次被害・再被害を防ぐ観点から、信頼できる相談先や被害救済のための手続について丁寧に案内することが重要。

②携帯電話契約における説明と理解のギャップ

・契約時に事業者が「説明した」ことと、消費者が「理解した」ことは必ずしも一致しないため、形式的な説明や署名・チェックだけでなく、消費者が契約内容を実質的に理解しているかを確認することが重要。

・特に、契約の総額、月々の支払額、支払期間、オプションを含む契約内容等の重要事項について、分かりやすく一覧化した書面（サマリーペーパー）を活用するなど、消費者自身が契約内容を確認しやすくする工夫が必要。

・消費者の理解度を確認する方法として、重要な契約条件について消費者自身の言葉で説明してもらうなど、一方向の説明にとどまらない確認方法も有効ではないか。

・高齢者との契約に当たっては、個々の状況や理解度に配慮するとともに、必要に応じて家族等の同席・確認を促すなど、本人の意向にも配慮した丁寧な対応が重要。

・販売現場においては、契約者のニーズや理解度を十分に把握し、適合性に配慮した提案を行うとともに、売上だけでなくコンプライアンスや契約後の状況等も意識した取組を進めることが重要。

・トラブル防止には事業者側の取組だけでなく、消費者自身も契約内容を十分に確認し、不明な点があれば家族や周囲の人、専門機関等に相談するなど、慎重に判断することが重要。

（４）座長講評

①迷惑メール・フィッシング詐欺被害を減らすために私たちができること

・各グループからも意見があったように、被害者本人が詐欺に気付くことがまず重要であり、受信したメール等が正規のものかどうかを判断するための情報に、誰もが容易にアクセスできる環境を整えることが必要。

・特に高齢者については、被害に気付いても恥ずかしさなどから周囲に相談できず、被害を抱え込む場合もあることから、地域の見守りネットワーク等とも連携し、周囲が異変に気付き、相談につなげられる仕組みづくりが重要。

②携帯電話契約における説明と理解のギャップ

・グループ討議でも指摘されたように、事業者が「説明した」ことと消費者が「理解した」ことにはギャップが生じ得るため、消費者が契約内容を十分に理解していることを確認することが重要。

・特に契約金額については、契約内容を最終的に決定した段階で改めて十分に確認することが重要であり、提案のあったサマリーペーパー等を活用して契約内容を分かりやすく示すとともに、消費者自身に口頭で説明又は読み上げてもらうなど、理解できていることを確認する工夫が必要。また、消費者自身も契約内容を確認し、理解した上で契約することが重要。

以上