令和８年度上半期四国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 18 日　14 時から 16 時まで

２，開催場所

四国総合通信局　２階会議室（ハイブリット方式）

３，議事

（１） 電気通信サービスの消費者保護に係る取り組み

（２） 消費生活センターが受け付けた相談事例に基づく質問・要望

（３） 総務省、消費生活センター及び事業者間での意見交換

（４） その他

４，相談事例に基づく質問・要望の主な内容

（１）高齢者がスマホを契約する際にクレカ等の不要な契約もあわせて行っていた事例

ア　事例概要

・８０代の方が、ガラケーのサービス終了の案内が届いたためスマホを契約に行った際に、本人にとって不要であったにもかかわらず、勧められるまま電気供給契約、ＥＴＣ付きのクレジットカード、ホームルーターの契約をさせられた。

イ　消費生活センターからの質問・要望

＜事業者＞ ・高齢者の場合、本人の自己申告だけで利用者の意向や状況を正しく見極めるのは困難ではないか。 ＜総務省＞ ・ガラケーのサービス終了は不可避であり、便乗したトラブルを回避する方策が必要ではないか。

ウ　回答

＜事業者＞ ・契約の適合性判断にあたっては、年齢のみで一律に判断するのではなく、利用状況や契約目的、お客さまとの対話を通じて理解度やニーズを確認し、個々の状況に応じた提案・説明を行っている。 ・特に高齢者への対応としては、80 歳以上を対象に、ご家族の同席や電話確

認を実施しているほか、アンケートやチェックシート、見積書、動画説明などを活用して契約内容の理解促進に努めており、代理店や販売員への指導を行っている。

＜総務省＞
・ガラケー向けのサービスは既に終了しているが、今回のガラケー終了対応時の知見を将来の類似の転換時に活かしていくことが重要。

エ　関連意見

・８０歳以上の高齢者に対し「家族への確認」が実施されないのはどのような場合か、また確認の記録を作成し保管しているか知りたい。
・高齢者に電子書面のみを交付する場合があるか知りたい。

オ　関連意見に対する事業者回答

・「家族への確認」は原則実施しているが、お客様側の事情で実施しない場合がある。お客様と店舗側で認識に差異が生じる場合があるが、現在は家族確認を実施しなかった経緯などの記録を残す運用になっていないため、今後の改善を検討したい。
・８０歳以上の方に対しては希望があれば電子交付もあるが、原則書面交付を行っている。

カ　総務省コメント

・自分の家族であれば止めるような、社会通念上も不可解と受け止められる様々なオプション契約を、高齢者に対し提案することがないよう、販売代理店への指導をお願いしたい。

キ　座長コメント

・携帯電話事業以外の事業も営んでいる販売代理店もあり、事業者として把握できる範囲には限界もあると思うが、利用者から見れば携帯電話事業者と契約したという認識になるので、引き続き注視していただきたい。

（２）電話による光電話の勧誘を大手通信会社と誤認して契約した事例

ア　事例概要

・大手電話会社名で「加入電話が廃止されるため光電話の切替工事が必要」という電話勧誘があったため承諾したが、後になり契約先が別の会社である

ことが分かったため解約した。

イ　消費生活センターからの質問・要望

・自社と誤認させるような電話勧誘の事例に対し、何らかの対応を行っているか知りたい。

ウ　事業者回答

・（相談事例の電話勧誘を行った者が通信サービスの卸先だった点を踏まえ）細かい営業活動について指摘する立場にはないが、法令順守を依頼しており、問題があった場合には改善の申し入れを行っていく。

エ　関連意見

・「手続きしないと電話が止まる」といった音声ガイダンスを利用した迷惑電話が非常に増えている。実際にはすぐ電話が止まるということはあまりないと考えており、利用者がすぐに詐欺電話だと判断できるような周知を大々的にお願いしたい。

オ　関連意見への事業者回答

・注意喚起のため自社ＨＰに特設ページを作ったり、メールで周知をしたり、継続的な周知啓発に取り組んでいる。

カ　座長コメント

・事業者において様々な取組がなされているが、それが確実に利用者へ届いているかという点について課題があるように思われる。

（3）固定回線の解約手続をスムーズにできていない高齢者がいらっしゃる事例

ア　事例概要

・高齢の方が固定電を解約しようとしたが、電話ガイダンスによる手続きがうまくできなかった。

イ　消費生活センターからの質問・要望

・高齢者は WEB 手続きできない方が多い。スムーズに解約処理できる対応が必要ではないか。

ウ　事業者回答

・固定電話の解約手続きについて、WEB 手続き以外となると電話ガイダンス

からとなる。自動音声応答（IVR）の操作方法がわからない場合は、電話を切らずそのままお待ちいただきたい。

エ　座長からの関連意見

・自動音声応答を切らずに待った場合の対応について、他にも情報があれば知りたい。

オ　関連意見への事業者回答

・電話を切らずにそのまま待ってもらう同様な対応に加え、混雑時は予約対応をする仕組みをとっている事例がある。

（4）ショッピングセンターの店舗で高齢者が不要な据え置き型 Wi-Fi ルーターを契約させられ、機器返却に係る対応も十分でなかった事例

ア　事例概要

・８０代の方がショッピングセンターで勧誘を受け、本人にとって不要な置き型の Wi-Fi ルーターの契約をさせられた。また、後日、解約希望を伝えに行ったが担当者不在を理由に解約の受理など適切な対応がなされなかった。

イ　消費生活センターからの質問・要望

・商品を勧めるときには、顧客にとって真に必要なものかどうかを考え、顧客目線で対応することが望まれる。

ウ　事業者回答

・顧客の利用状況や利用目的、意向を十分に確認し、必要性を見極めた上で、ニーズに沿った提案を行うことが重要と認識。
・アンケートやヒアリング、見積書、チェックシート、動画や冊子等を活用し、契約内容や費用負担について分かりやすい説明に努めている。
・特に 80 歳以上の高齢者については、家族の同席や電話確認を行うなど慎重な対応を実施している。

エ　関連意見

・販売員任せにしないために、不要な商品を販売しようとするとアラートを表示するなど、ＡＩなどを活用した支援システムの導入ができないか。
・担当者不在を理由に対応されなかったのは、販売実績が個人の成績として評価される仕組みがあったためではないか。

オ　関連意見への事業者回答

・現時点、不要と思われる提案に警告を出すような仕組みはないが、営業支援等にはＡＩを活用しており、今後の検討課題として受け止めたい。
・接客コンテストの実施など、販売実績だけでなく接客接遇を評価する仕組みも設けている。

（５）光回線の電話勧誘を断ったにも関わらずサービス開始日の記述のある契約書が送付された事例

ア　事例概要

・光回線の電話勧誘があり、断ったにも関わらず「○月○日から利用可能」と記載された契約書が自宅に届いた。相談を受けた消費生活センターからの電話に対し「解約を受ける」との回答があった。

イ　消費生活センターからの質問・要望

・明確に契約を断ったにも関わらず、一方的に契約手続きが進められていた可能性がある。

ウ　事業者回答

・電話勧誘に関するガイドラインを設け、全ての申込者に「後確架電」をすること、録音内容を一部抽出しモニタリング確認している。
・契約は利用者本人の意思に基づいて行うことを前提としており、本人同意のない契約受付を防ぐ仕組みや運用を整備している。
・代理店への研修・指導を通じて適切な手続の徹底を図っている。
・一部事業者では電話勧誘を行わず、店舗・オンラインでの申込みを基本としている。

（６）「かけ放題サービス」の制約条件が十分に契約者に伝わっておらず、高額な通話料が発生してしまった事例

ア　事例概要

・電話のかけ放題オプションに加入する際、店舗の説明者がマスクをしており、話が聞き取りづらかったためマスクを外すよう頼んだが応じてもらえなかった。結果、時間制限があることを認識しないまま電話かけ放題のオプションの契約してしまい、高額な通話料が発生した。

イ　消費生活センターからの質問・要望

・契約時は十分な説明と、契約者の理解度の把握は必要ではないか。

ウ　事業者回答

・契約にあたっては料金プランや割引条件、解約条件などの重要事項を分かりやすく説明し、利用者の理解状況を確認した上で手続きを行うことが重要と認識。
・書面やタブレット、動画、チェックシート等を活用した分かりやすい説明等を行うこととしており、販売代理店に対して利用者の理解度に応じた丁寧な説明を行うよう指導している。

（7）電話勧誘で格安スマホに乗り換えるつもりが、ポケット Wi-Fi の契約をさせられていた事例

ア　事例紹介

・電話勧誘により、格安スマホの契約を、無料のポケット Wi-Fi 本体付きでしたつもりだったが、ポケット Wi-Fi の契約書とその本体だけが届いた。契約書を確認すると 3 年契約となっており、途中解約するとポケット Wi-Fi 本体の残債の支払いが必要という内容だった。

イ　消費生活センターからの質問・要望

＜事業者＞
・消費者を誤認させるような勧誘があったと思われる場合、どうのように事実確認を行っているか。
・大手キャリアの名称を出し消費者に誤認させるような勧誘が行われており、自社の名称をはっきりと伝えるべき。
・電話勧誘を行う事業者から提供条件説明書面が交付されていない。トラブルを防ぐためにも適切に交付してほしい。

＜総務省＞
・携帯電話料金が安くなるというセールストークで、「無料」「おまけ」と言って実際はポケットＷｉ－Ｆｉの通信契約、高額な端末契約となっている同様事例が多発している。実態調査と必要に応じ行政指導等をお願いしたい。
・電気通信事業法においても、特定商取引法と同様に不実告知等があった場合の取消権を導入してほしい。

ウ　回答

＜事業者＞
・誤認をさせるような勧誘については、録音や関係者からの聞き取りなどで

必要に応じて対応。
・電話勧誘の際も自社名や目的をはっきり伝えること、提供条件書面の交付すること、については法令等を遵守した対応に努めている。
・一部の事業者は、電話勧誘は、個別の案内に対し事前に承諾をもらっている場合などに限定している。

＜総務省＞
・同様の事例について実態調査等、必要に応じて適宜取り組んでいく。

エ　関連意見

・代理店の対応を確認し、誤認させるような勧誘が確認された場合の対応を知りたい。

オ　関連意見への事業者回答

・前提として誤認が起こらないよう、電話勧誘時の名乗り方や書面交付など適切に指導している。誤認が疑われる事例が起こった場合は、録音データなどによる事実確認を行い、誤認が確認できた場合は再発防止のための指導を行っている。

5，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

代理店の勧誘に関する課題

（2） 主な意見等

＜消費生活センター＞
・代理店の勧誘に関する課題の中で、高齢者の不要な契約と勧誘者の明確化の２点に関心。
・高齢者の不要な契約については、契約時のより丁寧な対応、詐欺被害の連絡手段として電話やメールが使われることへの更なる注意喚起、消費トラブルを発生させないための対策についての情報共有の３点を要望。
・勧誘者の明確化については、電話勧誘時の代理店名および連絡先を伝えることの徹底、勧誘目的でのくじ引き等の声掛けの段階から法令を遵守した対応をすることについて代理店への指導監督、指導等に従わない代理店に対する適切な対応の３点を要望。
・また、販売代理店任せの対応には限界があるのではないか、といった意見があった。

＜事業者＞
・高齢者の不要な契約について、ご本人への確認に限界があることから家族確認など第３者によるチェックを強化していく必要があること、家族確認を断られた場合などの対応についての検討が必要であると考えていること、改めて適合性の原則を踏まえた対応が重要であること、などについて意見があった。
・勧誘者の明確化について、電話勧誘であれば必ず名乗るよう指導しており店頭においても利用者へ分かりやすい説明を行うことが必要と認識していること、代理店で不適切な販売行為が確認された場合は指導を行い、重大事案については取引停止等の措置も検討することがあること、について意見があった。

＜総務省＞
・利用者は目的以外の商品まで積極的に提案されることは望んでいないケースも少なくないと思われる。事業者として商品の提案を行うことは理解できるが、高齢者への抱き合わせ的な提案自体がトラブルの一因になっており、業界全体として特に慎重な対応をお願いしたい。

＜座長＞
・事業者は丁寧な説明をされているが、情報量が多くなりすぎて利用者が十分理解できなくなっているように感じる。本当に重要なポイントを絞り込んで説明し、理解されたことを確実に確認するやり方に移行していく必要があるのではないかと思う。

６，座長総括

・契約や取引条件の中に、利用者が十分気付かないまま不利な選択へ誘導されるような、いわゆるダークパターン的な要素が見られるのではないか。そうした観点から、店舗や電話勧誘での契約過程を見直していくことが今後必要となると思う。
・今後は家族確認を行いたくても、そもそも確認できる家族がいない高齢者が増加していくことが予想される。そうした場合にどう対応していくか検討していく必要があるのではないか。
・携帯電話サービスは単なる通信手段ではなく、銀行口座、決済サービス、各種認証手続など、生活基盤そのものと結び付いている。近年報道された顧客情報の取扱いに関する問題なども含め、利用者の信頼を損なうことのない

よう取り組んでいただきたい。