


2020年度上半期  
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、国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平成21年より年2回の頻度で開催）。

## 電気通信事業者等

- 最新のサービスやその仕組み、各種取組に関する紹介・説明
- 苦情・相談事例の把握
- 問題点や課題等に対する現状説明・改善点の検討

## 消費生活センター (都道府県、市区町村)

- 最新のサービスやその仕組み、電気通信事業者における各種取組の状況や電気通信消費者行政の最新の動向に関する情報収集
- 苦情・相談事例の共有
- 問題点や課題等の指摘

## 関係者間の連携による消費者利益の向上

## 国

## (総務本省、総合通信局等)

- 電気通信消費者支援連絡会の定期開催
- 最新の電気通信消費者行政の最新の動向に関する情報提供
- 苦情・相談事例の把握
- 利用者リテラシー向上のための資料配付

- 2020年度上半期の電気通信消費者支援連絡会では、4箇所の総合通信局等において、「電話勧誘・訪問販売に関する課題について」とテーマを定め、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。

※ 2020年度上半期の電気通信消費者支援連絡会は新型コロナウイルスの影響から書面開催形式をとった。また、上記の4箇所以外の総合通信局等においては、別のテーマで意見交換を実施している。

- このテーマについて、各地の消費生活センターや消費者団体等、約30の団体から以下のような意見が寄せられた。

## 消費生活センター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)

- ・勧誘に先立った「事業者名の名乗り」・「勧誘である旨の告知」の徹底がなされていない
- ・高齢者は複雑な電気通信サービスについて、電話勧誘等で契約内容を認識するのは困難
- ・事業者による代理店の管理・指導が徹底していない(トラブルの処理を代理店任せにする等)
- ・不意打ち性が高い勧誘方法であり、断りづらい
- ・事業者及び販売代理店の苦情相談受け体制に問題がある(契約後、問合せの連絡がとれない)
- ・断定的な勧誘・虚偽の勧誘が多い
- ・契約関係が複雑であり、どの事業者に勧誘されているのか、どこに問い合わせた方がいいのか分からない
- ・書面がわかりづらい
- ・オプションの勧誘がわかりづらい

5以上の団体から指摘あり

### (要望)

- ・不招請勧誘の禁止
- ・後確認の徹底・書面を参照しながらの説明の実施
- ・トラブルになった時に「言った・言わない」の争いにならないよう、勧誘時の録音を消費者に公開する義務

5以上の団体から指摘あり

## その他意見・要望

前頁で紹介した意見・要望の他に、下記のような意見・要望が寄せられた。

- 契約の認識がない消費者が多い。契約締結前に消費者が書面等を見た上でじっくり検討できる時間を設けるといった事業者の工夫や、**契約書面に署名をしてから契約成立**とするといった制度的対応が必要。
- 不適切な勧誘により契約させられた利用者は、**無償解約**できるようにすべき。
- **法人**については、基本的に消費者保護ルールの対象外だが、個人事業主からも一般消費者と同様の相談はよく寄せられる（特に高齢の自営業者からの苦情が増加傾向）
- 相談主体は**決して高齢者ばかりではない**
- 不適切な勧誘が多発し、その度に行政が行政指導という**現状には限界**があるのではないか。
- 訪問販売において、「**点検商法**」は未だ行われている。来訪時、開口一番に点検と勧誘である旨の告知を明確に行うことが必要。