


2020年度下半期
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、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

行政

(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年度下半期の電気通信消費者支援連絡会では、5箇所の総合通信局等において、「電気通信サービスの苦情・相談処理体制の在り方について」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年度下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感染症の影響からほぼ全ての総合通信局等においてWEB会議システムを利用した開催形式をとった（一部は書面開催形式）。また、上記の5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35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

（苦情相談を受ける上で大変な点）

- ・相談者が契約先・内容を認識していない（契約内容の複雑さ、複数契約主体の存在等に起因）
- ・相談員にとって、サービスの内容が高度・専門的であり、事案の把握が難しい
- ・電話勧誘に関するトラブルが多い
- ・高齢者等、特に事業者による配慮が必要と考えられる主体に対する相談対応が困難
- ・事業者等の苦情相談受付体制が不十分（問合せの連絡がとれない）
- ・複数サービスが一体として契約されることが多く、契約内容の把握やあっせん先の選択が困難

5以上の団体から指摘あり

（どのような組織や制度があればトラブルの解決が円滑に進むか）

- ・通信サービスに専門性を置いた第三者による紛争解決機関（ADR）
※仲裁や調停を行わず、あっせん対応だけでもADR機関が必要との意見もあった

・・・10程度の団体から指摘あり

- ・事業者における消費生活センター専用の窓口
- ・（一社）電気通信事業者協会が開設している相談窓口（コールセンター）の拡充・PR
- ・総務省・事業者団体における消費生活センター専用の窓口
- ・事業者における対面の相談窓口
- ・電気通信事業者の事業者団体への加盟義務

3程度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・要望のうち、具体的には以下のような意見・要望が挙げられた

※意見を公表してもよいとした消費生活センター等から提出された意見について、一部一般的なものに抽象化のうえ、掲載。

- 新しい技術やサービスの知識に相談者の知識のみならず、**相談員のスキルが追いつかない**こともある。
- TCAは丁寧に対応してくれている。ただ、**TCAの存在を知らない人が多いので、PRを積極的に行ってほしい**。
- 電気通信事業者の中には業界団体に加盟していない事業者が多い。団体への加盟は条件としてほしい。
- 事業者ごとに様々な相談窓口があるが、**消費者はまずどこに相談すればよいのか分からない**ということがある。**初期対応を一元的に行ってくれるような窓口があった方がよい**のではないかと。
- 初期契約解除制度に関する相談等では土日の対応も大事になる。**TCA相談窓口の運用時間を延長**してもらえないか。
- 事業者が消費生活センターに事案を丸投げすることがあるが、責任をもって対応をしてほしい。
- 電気通信サービスは多様化・複雑化しており、**サービス種別ごとの相談窓口が必要**なのではないか。
- 事業者と消費者との間で認識に齟齬があるようなトラブルについては、**TCAの相談窓口で対応することが望ましいが、現状、同窓口を案内することは少ない**。それは**あっせん対象の事案が同窓口で対応するものとなっていないこと**や**ADRの制度が整備されていないこと**が原因にある。
- MNOでは**契約締結等の手続きをオンラインで完結**するようなサービスを展開しているが、今後これらのプランについては相談件数の増加が見込まれる。これらのサービスを扱う事業者やTCAではさらに**効果的な相談体制の充実が必要**ではないか。