

「消費者保護ルールの更なる適正化とDX時代への対応の在り方」に係る一部答申
(案) に対する意見

提出2026年7月29日

「消費者保護ルールの更なる適正化とDX時代への対応の在り方」

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）は、企業や事業者団体の消費者関連部門において、日々消費者の声に接する責任者・担当者が業種を超えて集い、消費者と企業の橋渡し役として、消費者志向経営の推進及び消費者対応力の向上に取り組む団体です。本答申案が示す、電気通信事業者及び販売代理店における説明義務の履行、利用者理解の向上、法令遵守の確保、DXの進展に伴う消費者保護上の課題への対応といった方向性について、基本的に賛同します。

その上で、超高齢社会及びデジタル社会における消費者対応については、電気通信事業者による契約時の説明や事後対応だけではなく、行政、消費者、事業者及び地域の関係機関が連携した支援の仕組みを構築することが重要であるとの観点から、以下のとおり意見を提出します。

該当箇所	御意見
意見 1 高齢者対応について、地域における官民連携の視点を追加すべきである	
第2章「検討トピック2：交渉力の低い消費者の保護の在り方」 ・ 14頁、第1節「現状と課題」 ・ 18～19頁、第4節「論点整理」 第2項「今後の検討の方向性」 1. 高齢者対応の更なる適正化 2. FTTHやMVNOにおける高齢者対応に関する統一基準の作成 3. サマリーペーパーの在り方 4. 契約者の入院/死亡/認知症発症時の解約手続の方法・条件についての事業者による周知の促進	<意見> 高齢者対応の更なる適正化に当たっては、電気通信事業者による丁寧な説明、家族等への意向確認、サマリーペーパーの交付及び解約手続の周知に加え、消費生活センター、消費者安全確保地域協議会、地域包括支援センター、消費者団体、福祉関係団体等と電気通信事業者との連携についても、今後の検討事項として明記すべきです。 具体的には、本人の同意及び個人情報の適切な取扱いを前提として、次のような取組を検討することが望まれます。 ・ 地域の相談機関から電気通信事業者の専門窓口への円滑な取次ぎ・契約内容、料金、オプション及び解約条件の確認支援 ・ デジタル機器や通信サービスの利用に困難を抱える高齢者への利用支援 ・ 入院、認知症発症、死亡等に伴う代理人又は親族による手続の支援 ・ 地域における困りごとの早期発見及び消費者トラブルの未然防止 ・ 官民連携によるモデル事業及び好事例の収集・横展開 <理由> 本答申案に示された高齢者対応は、事業者による契約時の説明、家族等への確認、書面の交付及び解約方法の周知を中心としています。これらはいずれも重要ですが、高齢者の中には、相談できる家族がいない人、家族等への確認が困難な人、確認相手も高齢である人、契約時には理解していてもその後の利用や解約手続で困難を抱える人も存在します。 第5期消費者基本計画においては、高齢化及び単身世帯化の進展を踏まえ、消費者行政部局だけでなく、福祉部局、警察、地域包括支援センター、消費者団体、福祉関係事業者、金融・小売・流通事業者等の多様な主体による、柔軟かつ重層的な見守り活動を推進することとされています。 日常生活に不可欠な電気通信サービスについても、このような地域の支援体制と電気通信事業者の消費者対応を接続し、契約前から契約後の利用、相談、解約までを継続的に支援する視点が必要です。

意見2 高齢者対応の統一基準は、年齢による一律対応ではなく、個々の状況に応じた支援を可能とするものにすべきである	
第2章「検討トピック2：交渉力の低い消費者の保護の在り方」 ・18～19頁、第4節「論点整理」 第2項「今後の検討の方向性」 1. 高齢者対応の更なる適正化 2. FTTHやMVNOにおける高齢者対応に関する統一基準の作成	<意見> FTTH事業者やMVNOを含む業界全体で高齢者対応に関する統一的な基準を設ける方向性に賛同します。 ただし、統一基準は、高齢者を特定の年齢によって一律に区分し、契約を制限するものではなく、最低限確保すべき対応水準を示すものとすべきです。 その上で、次のような個々の利用者の状況を踏まえ、必要な支援を柔軟に選択できる仕組みとすることが望まれます。 ・ 契約内容及び料金体系の理解状況 ・ デジタル機器及びオンライン手続への習熟状況 ・ 視覚、聴覚等の身体的な状況 ・ 家族や支援者の有無及び生活環境 ・ 契約内容の複雑性、金額及び継続期間 ・ 紙、電子媒体、電話、対面等の希望する説明・相談方法 また、家族等への確認を行う場合にも、本人の意思及び自己決定を尊重し、家族確認ができないことだけを理由に、必要なサービスの契約が一律にできなくなることをのらないよう配慮すべきです。 <理由> 高齢者の身体的、認知的及びデジタル面での状況は一律ではなく、同じ年齢であっても、生活環境、就業状況、同居家族の有無等によって必要な支援は異なります。 ACAP研究所の調査研究においても、高齢者を年齢だけで一律に区分することは難しく、事業者が全ての利用者に同じ対応を行う「平等」な対応が、個々の高齢者にとって必ずしも「公平」な対応とは感じられない可能性が示されています。 したがって、統一基準の策定に当たっては、年齢に基づく画一的な対応ではなく、本人の状況と希望に応じて必要な支援を提供するという考え方を基本とすべきです。

意見3 AIチャット等から人による対応への切替えと、複数の相談手段の確保を明記すべきである	
第4章「検討トピック4: DXの進展を踏まえた対応」 ・ 31～32頁、第4節「論点整理」 第2項「今後の検討の方向性」 4. オンラインによる解約手続の確保 ・ 32頁、第4節第2項「今後の検討の方向性」 5. AIチャット等を用いた苦情相談対応の適正化	<意見> AIチャット等を用いた苦情相談対応の適正化に当たっては、好ましい事例及び好ましくない事例を整理するだけでなく、AIによる対応から人による対応へ円滑に切り替える仕組みを確保することを明記すべきです。 具体的には、次の事項をガイドライン等において整理することが望まれます。 ・ 利用者が人による対応を希望する場合の分かりやすい切替え方法 ・ AIによる対応を繰り返しても問題が解決しない場合の自動的な切替え ・ 料金請求、契約内容、解約、認知症等に伴う代理手続など、重要性又は個別性の高い相談を人につなぐ基準 ・ AIとの会話内容及び利用者が既に入力した情報を人による対応へ適切に引き継ぐ仕組み ・ 電話、有人チャット、ビデオ通話、対面等の複数の相談手段の確保 ・ 人による対応への切替えに要する時間及び問題解決状況のモニタリング <理由> DX及びAIの活用は、24時間対応、迅速な情報提供、業務の効率化等を可能にするものであり、積極的に推進すべきです。 一方、デジタル技術に不慣れな高齢者等が、AIチャットによる案内では問題を解決できず、電話等による人の対応にもつながらない場合、DXが新たな相談障壁となる可能性があります。 ACAP研究所では、デジタル化に対応できる消費者と、時間や支援を必要とする消費者の導線を複線化する、いわば「登坂車線」のような運用設計の必要性を提起してきました。また、お客様対応は「人かAIか」という二者択一ではなく、人とAIがそれぞれの特性を生かして協働する方向へ進むと考えています。 定型的な問合せや自己解決支援にはAIを活用しつつ、複雑な事情、感情への配慮、本人の希望等から人による対応が必要な場合には、円滑に人につながる仕組みを確保することが、DXと消費者保護を両立させる上で重要です。

意見4 消費者保護の取組の評価には、苦情件数に加えて問題解決の実効性を測る指標を用いるべきである	
第2章「検討トピック2：交渉力の低い消費者の保護の在り方」 ・18～19頁、第4節「論点整理」 第4章「検討トピック4：DXの進展を踏まえた対応」 ・30～32頁、第4節「論点整理」 第2項「今後の検討の方向性」 終章 ・40～41頁「最終答申に向けて」	<意見> 電気通信分野における消費者保護ルールの実効性を評価する際には、総務省、国民生活センター及び事業者等が把握する苦情相談件数並びに店舗等のモニタリング結果を、引き続き重要な指標として活用すべきです。 一方で、苦情相談件数の減少だけを取組の成果とするのではなく、消費者が相談し、必要な支援を受け、実際に問題を解決できたかを把握するため、例えば次のような指標を併せて検討すべきです。 ・相談窓口への接続状況及び途中離脱の状況 ・AIから人による対応への切替えの実施状況 ・初回の相談で問題が解決した割合 ・同一の問題についての再問合せの状況 ・オンライン及び電話等による解約手続の完了状況 ・契約後における契約内容、料金及びオプションの理解状況 ・消費生活センター等から事業者へ取り次がれた相談の解決状況 ・高齢者本人だけでなく、家族、支援者等から寄せられた相談の状況 <理由> 本答申案においては、デジタルリテラシーの格差により、苦情を伝えること自体が難しい利用者が存在する可能性が指摘されています。 相談窓口が見つけにくい、AIチャットから人につながらない、電話が混雑しているなどの理由により相談を断念した場合、苦情相談件数には表れません。 このため、苦情相談件数が減少していても、消費者が抱える問題が同じように減少しているとは限りません。 消費者保護ルールの目的は、苦情件数そのものを減らすことにとどまらず、消費者トラブルを未然に防止し、問題が生じた場合に適切かつ迅速に解決できる環境を確保することにあります。 したがって、最終答申に向けた検討においては、苦情件数に加え、相談の利用しやすさ、解決状況及び消費者の理解を把握する成果指標を設定し、継続的な改善につなげることが望まれます。