

## 第 217回通常国会

# 村田きょうこ 「今回の質疑のポイント」 No.6

2025年4月4日（金）消費者問題に関する特別委員会



ご安全に！ 参議院議員の村田きょうこです。4月4日（金）に、消費者問題に関する特別委員会で質疑をしました。テーマは、携帯で通話すると結構な料金がかかってしまうナビダイヤルについて、このシステムを使っている消費者ホットライン「一八八（いやや）」と絡めて取り上げました。

## 1. 「一八八」の利用状況、通話料金について

### 【政府答弁】

- ・令和五年度の入電件数約102万件のうち、一八八経由で実際に最寄りの消費生活相談窓口につながった件数は約39万件。
- ・ナビダイヤルサービスを利用している一八八の通話料金は、固定電話が180秒ごとに9.35円、公衆電話が40秒ごとに10円（180秒ごとに45円）、携帯電話20秒ごとに11円（180秒ごとに99円）となっている。
- ・各携帯通信事業者が提供している通話料定額プランの対象外のため、ナビダイヤルが定める通話料金が発生することになる。

## 2. 児童相談所虐待対応ダイヤル「一八九」のように無料化できないか？

### 【政府答弁】

- ・消費者ホットライン一八八では、消費生活相談それ自体を無料で提供する一方で、通話料自体は消費者の負担と整理させていただいている。
- ・地元の消費生活センターにつながったところから料金が発生するというアナウンスも含めながら、一八八の周知啓発、整備を引き続き対応していきたい。
- ・若い人が固定電話を契約しなくなっている時代の流れに、これから対応をしていかなければならないと思っている。
- ・固定電話や携帯電話から一八八に掛けて、そこから地域の電話料金の最も安い地域につながるように対応を変えていかなければならない。

※詳細は次頁以降、または YouTube をご覧ください。



**【課題認識】**

- ・消費者が商品やサービスに関するトラブルに直面した際に、最寄りの消費生活センター等の相談窓口を案内するために全国共通の電話番号「一八八(いやや)」を設置しているが、このシステムはナビダイヤルを利用しており、通話料金が通常の固定電話回線とは異なっている。
- ・とくに携帯電話で通話した場合には、3分間で99円かかってしまう。しかも、携帯各社が提供しているいわゆる定額料金サービスが適用されない。
- ・ネットやSNSなどによる詐欺が増加している昨今、通話料金が高いために被害者が相談を躊躇してしまうような事態は改善すべき。

**村田:**消費者ホットライン一八八(いやや)を導入した経緯は何か？

政府参考人:消費者庁の創設以降、消費者ホットライン 0570—064—370 を運用してきたが、消費者に分かりやすい番号が効果的であるとの観点から、平成27年7月に一八八を導入した。

**村田:**一八八の周知度、認知度の推移はどうか？

政府参考人:消費者ホットライン一八八という名前とその内容を知っている割合は、約3割で推移している。

**村田:**一八八への入電件数への推移はどうなっているか。

政府参考人:一八八導入直前の平成26年度は約34万件であったものが、一八八導入後の平成27年度には約69万件となり、令和五年度では約102万件となっている。

**村田:**一八八のガイダンスに従って自分の郵便番号を入力するとナビダイヤルサービスを經由して消費生活相談窓口へつながる仕組みになっているが、実際に一八八経由で最寄りの消費生活相談窓口につながった件数は何件か？

政府参考人:令和5年度の入電件数約102万件的のうち、一八八経由で実際に最寄りの消費生活相談窓口につながった件数は約39万件だが、この数字には消費生活相談員との相談に至らなかった、間違い電話だった等の件数も含む。

**村田:**102万件で実際つながったのが39万件とは、かなり少ないと思うがどうか？

政府参考人:現状39万件だが、七桁の番号を入れれば確実に住んでいる地域の消費生活センターにつながる形となっているので、それがよりつながるように、システムの維持に努めてまいりたい。

**村田:**実際に相談窓口とつながって通話をした場合、平均の通話時間は幾らか。

政府参考人:消費者庁においては、平均通話時間は把握していない。

**村田:**一八八はナビダイヤルサービスを利用しているということだが、このサービスを利用している理由は何か？

政府参考人:一つの電話番号で全国各地の消費生活センター等の電話番号に振り分け、そのまま接続することができるため、ナビダイヤルを利用している。

**村田:**ナビダイヤルサービスの固定電話、携帯電話、公衆電話のおおよその通話料金はそれぞれいくらか？

政府参考人:税込みで、固定電話からは180秒ごとに9.35円、携帯電話からは20秒ごとに11円、公衆電話からは40秒ごとに10円の通話料が発生している。

村田:3分間で比較すると、携帯電話で掛けた場合99円と物すごく高くなるが、ナビダイヤルサービスを経由して相談窓口につながった場合、携帯会社の通話料金定額サービスを使っている方も通話料金が発生するか？

政府参考人:各携帯通信事業者が提供している通話料金定額プランの対象外のため、ナビダイヤルが定める通話料金が発生することになる。

村田:相談窓口が通話中でちょっと待つような場合のときに、通話料金は発生するか。

政府参考人:相手先に接続しなければ通話料金は発生しない。

村田:通話中で相談窓口につながらない場合、国民生活センターの平日バックアップ相談の電話番号をアナウンスする機能があるが、これを利用した場合の通話料金はどうなるのか。また、携帯会社の通話料金定額サービスは適用されるか。

政府参考人:国民生活センターの平日バックアップ相談は03で始まる固定電話の番号のため、相談者が契約する通信事業者が定める固定電話への料金が発生することになる。なお、相談者が携帯会社の通話料金定額サービスを利用していれば、それが適用される。

村田:児童相談所虐待対応ダイヤルの一八九は、2019年から通話料が無料化されている。一八八も通話料無料等できないものか。

政府参考人:消費者ホットライン一八八では、消費生活相談それ自体を無料で提供する一方で、通話料自体は消費者の皆様の御負担と整理させていただいている。他方、大きな災害時には、緊急対応として、国民生活センターに通話料無料の相談窓口を開設するなど、柔軟に対応させていただいている。

村田:無料化することで件数が増える可能性もあるかもしれないが、こども家庭庁に確認したところ、児童虐待ダイヤルでは通話料を無料にした前後で総入電件数に大きな変動はなかったとのこと。実際無料化したら幾らぐらい掛かるのか、通話時間のデータを取ることにも必要なんじゃないかなと思うが、いかがか。

政府参考人:地元の消費生活センターにつながったところから料金が発生するというアナウンスも含めながら、一八八の周知啓発、整備を引き続き対応していきたい。

村田:固定電話の加入契約者数は、2011年5691万から2022年と5111万へと約600万減っている。特に若い方の中には、固定電話を持たずに携帯電話だけしか使っていないという方もいる。その方が携帯電話で利用しようと思っても、通話料金が結構高いとなったら、せっかくの周知も無駄になってしまう。無料化がすぐにできないということであれば、郵便番号を入力した後に最寄りの相談窓口の電話番号をアナウンスするとか、平日のバックアップ相談もありますよといったことも併せて周知していくことで、相談しやすい環境をつくっていくべきだと思うがいかがか。

伊東内閣府特命担当大臣:固定電話と携帯電話の料金の違いは歴然たるものがあり、特に若い人が固定電話を契約しなくなってきた時代の流れに、これから対応をしていかなければならないと思っている。固定電話や携帯電話から一八八に掛けて、ここから地域の電話料金の最も安い地域につながるように対応を変えていかなければならないと思う。御提言をしっかりと受け止めて、改善するところは改善してまいりたい。

以上