

## 「武田総務大臣と携帯電話利用者との意見交換会」議事概要

日時: 令和2年 10 月 8 日 (木) 17:20~18:05

場所: 総務省7階 省議室

出席者:【携帯電話利用者】

赤石 千衣子 NPO 法人しんぐるまざあず・ふぉーらむ 理事長、木村たま代 主婦連合会 事務局長、近藤 則子 老テク研究会 事務局長、新屋 康夫 (公社)全国消費生活相談員協会 北陸支部長、湯田 健一郎 (一社)クラウドソーシング協会 事務局長

【総務省】

武田 良太 総務大臣、新谷 正義 総務副大臣、古川 康 総務大臣政務官、谷脇 康彦 総務審議官、竹内 芳明 総合通信基盤局長、今川 拓郎 総合通信基盤局 電気通信事業部長、川野 真稔 総合通信基盤局電気通信事業部 料金サービス課長

### 1. 武田総務大臣挨拶

- ・ 今日には本当にお忙しい中、お集まりいただきましたことにまずは御礼申し上げます。
- ・ 携帯電話というのは、日々皆様の生活、又はお仕事の中で、欠かすことのできない生活必需品となっていると思うが、料金、また使い勝手の面で様々な課題が存在することも、指摘されているところ。
- ・ 総務大臣を拝命し、国民にとって、安く、またわかりやすく、納得感のある料金やサービスの実現に向け、私自身が先頭に立って、取り組んで参りたいと考えている。
- ・ これまでに、各携帯電話事業者との意見交換をさせていただいた。
- ・ 本日は、ユーザ側の立場から、皆様ご自身のお考え、また、皆様が団体での活動の中で、様々な方と交わる中で、お感じになっていることなどを率直にお聞かせいただきたい。

### 2. 参加者からの主な御意見(順不同)

#### (1) 携帯電話はライフライン

- ・ 携帯電話については、コロナの状況下の新しい生活の中で、色々な通信手段として使われており、パーソナルな利用手段として1人1端末を持つなど、欠かせないものとなっている。
- ・ コロナ拡大の影響で、通信は公共インフラとしてますます重要となっていることを意識してきた。
- ・ 携帯料金を支払えず携帯電話を手放すと、仕事探しもできず、生活基盤が脅かされる。
- ・ 携帯料金を延滞してしまい、信用情報に影響が出ると、子供の教育ローンも組めず、家計の中で教育費を負担しなければならない。

## **(2) 通信料金が家計の負担(大容量プランを中心とした料金低下に期待)**

- ・ 手取り 10 万円といった所得が低い方にとって、家計に占める通信料の負担率が高い。
- ・ 家族全員で携帯電話を使っている家庭も多いが、コロナによって所得が増えない中、家族割といった割引制度はあるものの、家計に占める割合がかなり大きくなっていると感じる。
- ・ 低所得でも、端末代金と併せて何万円も負担している場合があり、家計管理が難しい。
- ・ 大容量プランの料金引下げをしてほしい。
- ・ テレワークの伸張により通信量が増加し、コスト増になっており、大容量プラン・使い放題プランが安くなるとありがたい。利用制限や速度制限があると、ビジネスでは使いづらい。
- ・ 収入が安定しない中で固定費を抑える必要があるが、コロナ禍でオンライン打合せが増え、数時間で通信容量を使い切ってしまう結果、月末には通信速度が遅くなり仕事に支障が出る。
- ・ Zoom を1時間利用すると 0.6GB 消費することになるので、通信料が大きな負担となる。
- ・ 携帯電話のコンテンツは動画が多く、油断すると通信料金が高額になる。Wi-Fiに接続されていない場合は自動再生を止める設定ができるが、知らない場合には、気づかない間に高額になってしまうことがあるので、周知とともに新料金は安くなってほしい。
- ・ 携帯料金は安いに越したことはないが、安くしたことによる繋がりにくさや、速度低下等は困るので、通信品質・サービスと料金の適切なバランスを確保してほしい。
- ・ 日本の通信料金は海外との比較で高いのか安いのかわからないというのが消費者の感覚。単なる料金の比較ではなく、通信品質・サービスも含めて海外との差を知りたい。

## **(3) 自分の使い方にあった料金プランを選ぶのが難しい**

- ・ 自分に合うプランがわかっている選択肢としてある場合はいいが、適切なプランが不明だったりない場合はプラン変更が難しい。取りあえず変えてみたけれども使いづらいという不満も出る。
- ・ コロナ禍ということもあり、電話の機会は増えているが、大手キャリアでないとカケホーダイが利用できず、格安スマホ事業者だと音声通話が高くなってしまふ。高齢者に向けた、携帯電話の販売方法・料金体型を考えると音声通話の点を考えて頂きたい。
- ・ MVNO にすれば料金が安くなると言われるが、音声通話が多いプランを自分が望んでいるのかどうか分からない。乗換えてみると自分の使い勝手と合わず戻したいという声もある。

## **(4) 料金プランや割引が複雑で分かりづらい**

- ・ 乗換え時の通信料が安いと思って乗り換えても、加入時のキャンペーン期間が過ぎると、実は安くなかったと実感する。
- ・ 基本プランはシンプルに見えても、家族割やアプリによる割引、期間拘束、端末購入代金など契約内容が複雑になっており、利用者自身がどのような契約をしているのかを把握できない人が多い。料金の値下げとともに、消費者に分かりやすい料金体系にしてほしい。
- ・ 多くのシニアがスマートフォンは便利で楽しい、危険なものでは無く個人の知識や経験によるものだという理解があるが、シニアにとって端末は使いづらく、料金の説明は店頭で聞けば聞けば

どわからない。

- ・ 新規プランからの適用ではなく、契約期間の途中であっても割引されると良い。

#### **(5)いわゆる「格安スマホ」への乗換え方がわからない・難しい**

- ・ どういうサービスがあるかがわかりづらく、ハードルになっている。
- ・ 大手のサービスとの違いがわかりづらい。
- ・ 格安スマホの契約の方法がわからない。
- ・ 品質が安定しないことや、通話無料にする場合にはアプリを使用しなければならないなど使い方が複雑に感じるため、キャリアを変更するにはハードルが高いと感じる人が多い。
- ・ コストが下がったという意味ではサブブランドに乗り換えてよかったという反応も多いが、コロナの影響で使う容量が増えると、適切なプランではないと感じる時もある。
- ・ 格安 SIM についても、地域でわかりやすく購入できるように総務省も是非支援して頂きたい。

#### **(6)その他**

- ・ スマートフォンの低年齢層や高齢者への急激な普及に伴うトラブルが多い。
- ・ 説明不要という高齢者もいるかもしれないが、料金に関してはきちんと説明をしてほしい。
- ・ 高齢者の場合、契約手続に家族同意が必要となるなど、契約のハードルが高かったり手間がかかったりする場合もあるので、わかりやすい説明と利用支援等の対策が必要。
- ・ 端末購入時や事業者を変更する際には、端末と併せて通信契約を考えることが必要。新しい事業者に乗換える際に、以前の契約ときちんと整理をしないでトラブルになることがある。
- ・ アプリを使えば音声通話が無料になるところを、アプリを使わず普通に電話してすごく高い料金を請求されるという苦情を受けることがある。
- ・ 電気料金等との抱き合わせで色々な契約を勧められることが混乱を招いているので、やめてほしい。
- ・ コロナ禍でオンラインイベントが増えた、必要なテクノロジーを持っていない方もいる。
- ・ 外出自粛の影響もあり、端末のオンライン購入を検討したところ購入することができなかった事例もあるので、改善して頂き、ネットでも簡単に買えるようにしてほしい。
- ・ 携帯電話のショップは駅やスーパーの近くにあり非常に便利なので、行政と連携して、携帯端末だけではなく、地域にあったデジタル機器やサービスも購入できるなど、ショップが地域の拠点になるといい。
- ・ 地域で詳しい人が携帯の使い方を教えるスマホサロンのような形の活動が広がっていくといい。

### **3. 武田大臣閉会挨拶**

- ・ それぞれのご経験に基づいた、またユーザの視点に立った貴重なご意見をいただき、深く御礼を申し上げます。
- ・ 携帯電話事業は公共性の非常に高い事業。コロナ禍における家計負担の軽減にも配慮しな

ればならない。

- 先ほど御意見もあったが、国際水準と照らして高すぎるという声がある。その原因は様々なところにあるが、特に大容量プランにおいて、公正で的確な市場競争が損なわれていることが原因ではないかと思う。しっかりとした競争が行われるような環境の整備に我々は努めていかなければならない。
- 御意見の中で、中身がわかりにくいといったご意見、自分に合っているかあっていないかがわからずに買ってしまうといったご意見の他に、抱き合わせ販売に関する御意見もあった。
- 消費者の方々为抓手り理解した上で購入できるよう、我々の方も各社にしっかりと意見を言っていきたいと思う。
- 今となっては携帯が重要なライフラインとなっている。また、今後、さらにいろいろな面で進化を遂げる分野だと思う。
- 一人一人のユーザの方々安心して納得して使えるようにするためにはどうしたらよいか、真剣に我々も考えて、しっかりとした政策実現に向けて励んで参りたいと思う。
- 本日は、貴重なお時間を賜り、貴重なご意見をいただいたことに感謝申し上げますと共に、しっかりとそうした声を反映できる、政策の実現に努めていきたいと考えている。