

通信サービス利用者懇談会

東京都消費生活総合センターに寄せられた携帯電話のトラブル事例

2008年7月11日

東京都消費生活総合センター相談員 木村嘉子

1. 割賦販売

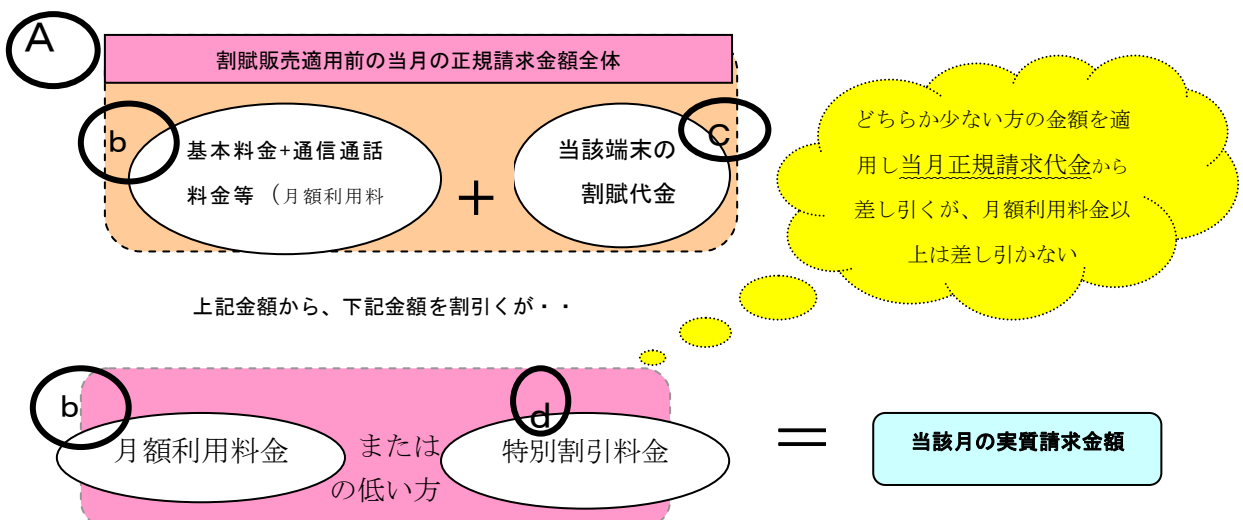
携帯電話機を24ヶ月の分割払いで購入した。毎月の割賦代金は2,280円となるが、契約時の説明では、電話会社が当該電話機に対し、毎月2,280円の特別割引料金を設定しているので、割賦代金が相殺され、毎月の利用料金の請求だけになる、と言われた。ところが、実際に利用してみると、割り引かれる金額は、毎月の利用料金（相談者の場合は、約1,300円程度）となり、結局2,280円の携帯端末代金が発生している。

おかしいと思い、携帯電話会社に問い合わせたら、割引として減額される毎月の金額は、携帯電話会社が設定した特別割引料金2,280円と、相談者が利用した電話料金（含基本料金）のうち、どちらか少ないほうの金額だと言う。

こんな説明は全く聞いていないので、納得が出来ず解約を申し出たところ、携帯端末の残金全額を支払うようにと言われた。残額5万円の一括請求には納得できない。

割賦販売が開始されて以降、店頭には「0円（お持ち帰り価格）」と表示されている。携帯電話機が0円で購入できると消費者が誤解しやすい表示であり、問題である。

さらに、上記事例では、携帯電話機毎に「特別割引料金」が設定されているものの、それは携帯電話機の割賦代金からではなく「月額利用料金（基本使用料と通信通話料等）」から割り引かれ、しかも「特別割引料金」よりも「月額利用料金」が低い金額の場合は、月額利用料金限りの割引でしかないという、複雑な料金プランとなっている。



また、特別割引は携帯電話サービスの契約が継続している期間しか適用されないので、分割払いの完済前に解約等をした場合は解約申し出をしたその月から特別割引は適用され

ず、携帯電話機の割賦残金を一括または分割で請求される。

しかし、一般的に携帯電話機の購入と携帯電話サービスの契約は一体となって行われることが多く、販売時の説明不足などにより、これらの仕組みを十分に理解しないまま消費者が契約をしてしまい多数のトラブルがおきている。

2. パケット通信料

①パケット定額制にせず高額請求

中学生の息子のために携帯電話を購入。基本料金の安いプランを選択し、パケット定額制にしなかったところ、高額なパケット通信料を請求された。息子は曲をダウンロードしたり、ゲーム関係のサイトを見たというが、長時間は使っていない。携帯電話会社へ、いつ、どこにアクセスしたのか教えてほしいという、パケットだからわからないし、開示していないという。こんなバカな話はあるか。

第三世代携帯といわれる3G（スリージー）携帯は、携帯音楽プレーヤー並みの音質のよさで曲をダウンロードでき、動画も見られる。しかし、パケット料金定額制や割引プランを契約しないと、高額のパケット料金を請求される。（曲を一曲丸ごとダウンロードするとパケット料金が数千円程度かかる。コミック漫画を携帯電話で読んでいて1日10万円を超えたという相談もある。）

消費者にはパケット通信の認識がなく、又パケット量の表示があったとしても、それが具体的に何円に相当するかが分からない。

パケット料金高額化に関しては、最近は消費生活センターのあっせんにより、パケット定額プランへの引き直し等による減額に応じてくれる例もあるが、携帯電話会社には特に契約時におけるパケット料金に関する十分な情報提供が求められる。

なお、原則として通信履歴を開示していない携帯電話会社がほとんどであるが、自分がどこのサイトへ接続してどのくらいのパケット通信を使用したのかを知りたいという消費者の要望に応え、通信履歴の開示システムを全ての携帯電話会社のスタンダードにすべきではないか。

また、1パケットあたりの通信料金の算出方法が不透明である。シングルCDであれば1枚数百円で買える曲が、ダウンロードすると数千円になることに消費者は納得できない。

②パソコンにつなぎモデム代りに使い高額請求

高校生の娘がパケット定額制をつけて携帯電話を契約。同梱されたUSBケーブルとCD-ROMでパソコンに接続。インターネットに接続したら、パケット定額制の適用されない高額なパケット通信料が請求された。

CD-ROMには音楽変換ソフト（インターネットからパソコンに取り入れた音楽を携帯で聴けるよう変換するソフト）等が入っている。CD-ROMをインストールして、音楽等をダウンロードしようとパソコンにつないでしまうと高額な請求となる。同梱USBケーブルには注意表示を記した用紙が同封されているようだが、消費者は気づかないか、あるいは、まさかそれほどには高額にならないだろうと考えて気にとめない。

パソコンに繋いだ場合の通信方法には、64Kデジタル通信とパケット通信があるが、64Kデジタル通信料では36円（37.8円）/30秒ほど、パケットは0.2円（0.21円）/パ

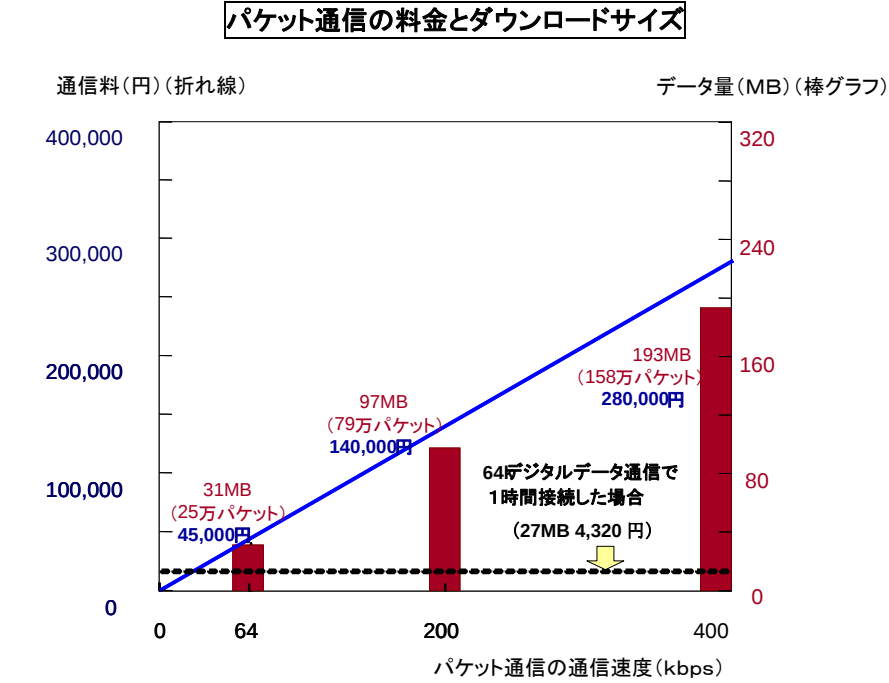
ケット（128 バイト）ほどである。現在首都圏で最大 3.6 Mbps で通信可能とされているので、平均 1 Mbps で情報ダウンロード等をする想定した場合、パケット通信料は約 10 分で 10 万円程度になる。これほどまでに高いことは消費者に説明されていない。

また、ある携帯電話会社のパンフレットには 64 K デジタル通信とパケット通信のどちらにするかを選択できると表示されているが、パケット通信がデフォルト設定されていて通常の消費者は選択の余地なく高額なパケット通信をさせられている。

なお、CD-ROM には、現在何の注意表示もない。通信中、パソコン画面にパケットカウンターが出る設定があるが、分かりにくい。

無料配布の CD-ROM に、モデムとして使うための機能を搭載することに問題があるのではないかと。

(参考)



	パケット通信	64K デジタル
通信速度	最大 3.6 Mbps	64 kbps
通信料	0.2 円／パケット (128 バイト)	36 円／30 秒
フルスピードで1時間 接続した場合	データ量:1,545 MB 通信料:2,531,250 円	データ量:27 MB 通信料:4,320 円
400kbs のスピードで1時間 接続した場合	データ量:193 MB 通信料:281,250 円	

3. 圏外

一昨日、2G携帯から3G携帯へ契約変更し、新しい3G携帯電話機は24ヶ月の分割払いで購入した。ところが、今まで2G携帯ではどの場所でもつながっていたのに、3G携帯にしたら圏外の表示ばかりが出て、つながらなくなった。乗換駅で仕事の話をしようにしても、全く使えない。解約したいと申し出たが、解約するには携帯電話機の代金を一括で支払う必要があるという。納得できない。

事業者は、携帯電話とは地形その他の条件により使えないことがあるものだと言い、全く使用できないわけではないのであるから、サービスを提供していないことには当たらないと主張する。しかし、契約の目的としていた自宅周辺や乗換駅での通話ができない以上、サービスを提供しているとはいいがたい。

また、事業者は、つながる地域かどうかの説明は販売店で行っているのに、自宅周辺で3G携帯がつかないとの説明が無かった等の苦情については、販売店に申し出ると言う。しかし、販売時の説明責任についても当然電話事業者が負うべきではないか。

4. 訪問販売

月々千円未満のお金しかかからないと訪問販売され、携帯電話を契約した。契約書は書いたが控えはもらっていない。10日後に携帯電話機と契約書控えが届いた。契約書を見て初めて、月に支払う金額は千円未満ではなく、携帯電話機代金を割賦で支払わなければならないことが分かった。話が違うと言ったが、契約から10日過ぎているのでクーリング・オフはできないといわれた。クーリング・オフしたい。

携帯電話会社は、携帯電話機は特商法の指定商品に入るが、通信料は指定役務に当たらないと主張。しかし、携帯電話機と通信サービスは一体のものである。携帯電話会社は、割賦販売をしているのであれば、クレジット会社として販売店を管理する義務がある。消費生活センターで受ける一般の訪問販売会社であれば、クーリング・オフすれば、どんなに高額であっても、使用していても、工事後であっても消費者が負担することなく原状回復可能。通信業界の認識は、他業界に比べ、消費者保護の面であまりにも遅れている。

5. 腐食・故障

10ヶ月ほど前、携帯電話機を割賦払い方式で購入。1ヶ月前、カメラ部分に不具合があり修理依頼したところ、「充電の差込口が腐食している。腐食は水濡れが原因。腐食があると全損として修理不可である。割賦残金を支払い、保証オプションを利用して割引価格で新規に電話機を購入してもらうしかない。」と言われた。しかし、水濡れシールはにじんでいない。そこで強く要求して、修理に出した。2週間後、修理できないとして電話機が戻ってきて、「基板が腐食している。」と言われた。2週間で基板まで腐食が進むのかと不審。故障に関する詳しい説明もなく、対応が悪い。無償修理又は交換を希望する。

相談者は月々約500円支払って保証オプションに加入している。携帯電話会社は、全損は保証オプションの対象外であると、修理を拒否。しかし、このようなケースが全損に当り、保証オプションを契約していても修理対象外であることが一般には周知されていない。パンフレットに小さな字で「水濡れ、全損の場合は保証の対象外」と記載されているが、それだけでは周知したとはいえない。

複数メーカーに問い合わせたところ、携帯電話機は精密機械であり、つなぎ目に隙間があるため、水分が入れば結露し、結露がたびたび起これば腐食するという。携帯電話機は精密機械であるため取り扱いは慎重にしなければいけないことをもっと一般に広く周知すべきである。また、水分の浸入経路等の原因や修理できない理由を、携帯電話会社は消費者に、より分かりやすく詳しく説明してほしい。

6. 外装

約1年前に契約した携帯電話機。故障時に修理してもらえる保証サービスをオプションでつけていた。電源が突然落ちてしまうので修理依頼。「電源の修理については保証対象のため無料修理だが、外装にキズ（ヒンジ部分に亀裂）がありこれも一緒に修理しないと修理を受け付けない。保証オプションに入っているにもかかわらず外装修理代は3150円かかる。」と言われた。昨年のある時点で、突然保証サービスの内容が変更され、外装の修理は有償になったらしい。外装のキズはあっても構わないので修理する意志はないと伝えたが、両方一緒に修理しないとイケないという。なぜなのか明確な答えがなく不満。

一般に、携帯電話会社に限らず、契約内容は断りなく変更すると約款に記載してあることが多い。しかし、消費者に不利になる契約変更については慎重であるべきである。少なくとも既存の契約者の契約内容を変更する場合は、契約者に十分な説明を用い、了解を得て行うべきである。周知期間についても半年以上を設けて欲しい。なお、本件はヒンジ部分に亀裂が入っており、放置すれば故障原因となることが想定される。有償修理を行うにあたり、その理由と根拠を消費者が理解できるよう伝えるべきである。

7. 国際ローミング

3G携帯を契約。契約時に、海外では使えない電話機であり、海外に持っていく時は海外で使える携帯電話機をレンタルしてSIMカードを差し替えないとイケないと説明を受けた。1ヶ月後に海外に行き、バッグごと盗難にあった。現地の警察へ届け出て犯罪証明書はもらったが、携帯電話会社へは連絡しなかった。帰国後、携帯電話会社へ届け出たところ、既に12万円の通話料が発生。SIMロックをかけていないと、国際電話を使えない携帯電話機でもSIMカードを差し替え、使用できることを説明されていない。請求に不納得。

携帯電話会社は、契約時に国際ローミングについて注意喚起した冊子を配布していると主張したが、様々な説明書と共に小さい冊子が配布されていただけである。国際ローミングできない機種でもSIMロックを外され使用されてしまう危険性について、もっと一般に周知してほしい。

8. 広告

パンフレットに「デジカメ携帯」と表示があり、デジカメのような体裁で写真が載っていた。その機能が魅力で、手ぶれ補正とフラッシュ機能付きであることを確認の上、携帯電話機を購入。購入後、箱の中に両機能が同時には使えないと記載された小さな紙が入っていた。カタログにはそんな表示はどこにもない。デジカメでは両機能が使えるのが通常。

店に解約を申し出たが拒否され、携帯電話会社へ電話しても店と話し合えと言われた。

両方の機能が使えないのであれば、その旨を総合パンフレットに記載すべきである。パンフレットには、デメリットは掲載されないか、または非常に小さな文字で表記されていて分かりにくい。

9. 個人情報・顧客対応一般

娘が家出し連絡が取れない。娘は半年以上、携帯電話の通信通話料金を滞納したようで、解約になってはいるが、現在も毎月、娘宛に請求書や督促状が送られてきている。これ以上、請求が続くのは精神的に負担なので、親が一括で支払いたいと思い、状況を事業者に問合せたが、本人以外には状況を伝えられないし、解約もできないと言われた。問い合わせの電話も繋がらず、お客様対応も悪い。どうしたらよいか。

センターから携帯電話会社に問い合わせ、既に強制解約になっていること、残代金が数万円あること、請求書を持参し家族が店に行き、割賦代金を一括で支払いたい旨伝えれば、本人でなくとも支払えることが判明した。

消費生活センターからの問合せに対して、最近は状況を知らせてくれるようになったが、相変わらず家族等の第三者への問い合わせには回答しないケースが多い。中には亡くなった子供の通夜の連絡用に携帯電話機のロックをはずしたいと申し出て拒否されたケースもある。カスタマーセンター等での聞き取りにより、ステレオタイプの回答だけでなく、さまざまな方法を案内するなど柔軟な対応を希望する。