

## 携帯電話の料金その他の提供条件に関するタスクフォース

平成 27 年 10 月 26 日  
公益社団法人全国消費生活相談員協会  
理事 石田幸枝

## 1. 利用者のニーズや利用実態を踏まえた携帯電話の料金体系について

- ①他社から MNP で 1 台、新規契約で 1 台スマートフォンの契約をした。定額のかけ放題プランは不要であったがつけないと通話が出来ないと言われた。半年で解約できると言われたので契約したが、実際は違った。
- ②携帯電話を他業者からの乗り換えでスマートフォンに変更した。あらかじめ月額料金などを問い合わせしてから店に行ったが、通信容量が大きなものを勧められ言われるまま契約した。後で家族に話したら、必要のないものだったと分かったので解約したい。
- ③スマートフォンで自分が利用しているパケット量は 1 カ月 0.5 ギガ位と知り、データ通信量の小さい契約にすれば安くなるかと思い、携帯電話会社に問い合わせたが、定額プランの選択しかできず、安くならないと分かった。不審だ。

大手携帯電話会社の料金プランは、横並び状態で、データ利用量が少ない人でも容量の大きいデータ定額プランとなっていたり、電話はあまりかけないのでかけ放題は必要ないのにかけ放題プランしか選択できなかつたりと消費者の利用実態に合った選択ができていない状況が窺われます。かけ放題プランは、各社 1000 円安いプランができましたが、その場合は、最も少ないデータ通信量を選択することはできず、料金の合計は、決して安くはなっていません。消費者が自分の利用状況に応じた選択ができるような料金プランの設定が必要です。通信サービスの利用量が少ない人は少ない料金を払い、利用量が多い人は、応分の利用料を支払う公平な料金体系が求められます。

## 2. 端末価格からサービス・料金を中心とした競争への転換について

< 不要な端末の抱き合わせ的な販売 >

- ①スマートフォンの機種変更に出向いた店で、スマートフォンのデータ通信量を抑えられると Wi-Fi ルータの契約を勧められた。一緒に契約をすればタブレット端末をプレゼントすると言われ契約することにした。実際には Wi-Fi ルータの繋がりが悪く全く使っておらず、タブレット端末も必要はなかった。解約を申し出たら、高額な違約金とタブレット端末代金も支払わなければならないと分かった。
- ②高齢の父母がスーパーのブースで、「今、買い替えがお得、タブレットが付いてくる」と勧められ携帯電話を解約してスマートフォン 2 台の契約をした。使いこなせないので解約させたいが解約料がかかるらしい。こんな売り方でよいのか。
- ③スマートフォン購入時に、無料だからと言われ子供用携帯 2 台を持ち帰った。スマートフォンを解約したら、2 台分の通信料が毎月かかり始めた。そんな説明は聞いていない。

<販売店での説明不足>

- ④MNPだと端末0円というのでスマートフォン2台を契約した。ところが家でつながりが悪い。解約を伝えたら解約料と機種代が6万円位かかると言われた。不審だ。
- ⑤携帯ショップでオプションをつければ値引きするということで、10 個位オプションを付け無料期間の2か月後に解約しようとしたが、方法がよく分からない。解約しにくくしており悪質だ。
- ⑥家電量販店で料金が安くなると勧められスマートフォンを買い替えた。請求書が届いたがオプション契約が付加され倍額近くになっていた。業者に苦情を伝えたら契約書通りという。解約したい。

<キャッシュバックの条件>

- ⑦契約した携帯電話のキャッシュバックのポイントが手続きの期限が切れたために、電子マネーカードに入れることができなくなった。納得がいかない。
- ⑧1万円のキャッシュバックがあるということでスマートフォンを契約した。その後、プラン変更したらキャッシュバックが受けられないという。そんなことは聞いてない。
- ⑨携帯電話からスマートフォンに買い替えようと思っている。駅前の携帯電話ショップに最大5万円キャッシュバックと書いてある。本当に5万円もキャッシュバックされるのか。

<利用者間の不公平>

- ⑩携帯電話を長期契約しているが、携帯電話会社の顧客獲得の方法はキャッシュバックや実質0円で短期契約者に有利となっていておかしい。長期利用者を優遇すべきではないか。
- ⑪携帯電話の2年ごとの自動更新と中途解約時の解約料について、最初の2年は端末代金を値引き等されているので分からなくはないが、その後の2年ごとの自動更新と中途解約料がかかることは納得できない。何とかならないのか。
- ⑫昨日、スマートフォンの機種変更をしようと店に行ったら3年経っているのに中途解約金を請求された。機種代金は支払い済みで、3年目なのにどうして中途解約金がかかるのか。おかしい。

事例では、消費者は、2年間通信サービスの契約をすることによって、キャッシュバックや携帯端末0円、タブレット端末も無料等の特典が得られていることを認識していません。とくに、子供用の携帯やフォトフレームなどは、「端末は0円で、使わなければ料金はかからない」と説明されていることが多いため、無料ならばと持ち帰りますが、主契約のスマートフォンの通信サービスを解約してしまうと、無料のはずが解約料がかかってしまいます。また、オプションを無料期間内に解約しようとしても、解約手続きができなかったり、キャ

キャッシュバックの条件を把握できずにもらえなかったなど、特典が得られず苦情になっています。これらは、通信回線の契約数を増やすための販売店による抱き合わせ的な販売方法による問題と考えられます。代理店、併売店、家電量販店等がインセンティブを目的とした無理な販売を行わないような販売の仕組みと、携帯電話会社による販売店の指導・監督が望まれます。

携帯電話の中途解約料については、総務省のタスクフォースで期間拘束問題が検討されましたが、消費者からも契約期間2年後以降の期間拘束については、納得いかないとの意見があります。また、携帯電話を2年毎に買い替えている短期利用者は、キャッシュバックや端末を0円で契約するなど利益を得ていますが、長期利用者は2年以降は割引のない高い通信料を払い続けています。このことは、消費者にはあまり知られていないと思われそうですが、様々なところで取り上げられていることから、今後は、利用者間の不公平な料金体系が問題となってくると考えられます。

### 3. MVNOの普及について

- ①併売店でMVNOのモバイルWi-FiルーターとSIMカードをセットで契約すれば使い放題と勧められ、料金も他より安かったので契約した。帰宅してすぐに接続したが、速度が遅くてつながらない。MVNOに苦情を伝えたが2～3週間たっても連絡がこない。
- ②通信制限のない格安SIMを契約したが、累積で20ギガになると、約1週間速度制限がかかるとうわかった。そんなことは書いてなかった。
- ③格安SIMとスマートフォンをセットで契約したが、スマートフォンが故障していた。再度送られてきた端末も故障していたため返送した。交換や修理に1か月もかかり、代替機もないのは納得いかない。
- ④携帯電話の併売店で格安スマホを勧められた。スマホは使ったことがないと断ったが、使い方は教えると言われたので契約した。実際にスマホを使ったが、電波状況が悪い上、全く使いこなすことができない。併売店に相談したが、契約時の担当者はいなくなっていて対応してもらえなかった。カスタマーセンターに電話しても全くつながらない。

通信費負担の軽減策として、格安スマホの普及についても検討されていますが、格安スマホを提供しているMVNOについては十分な知識のある消費者ばかりではないと考えられます。

「キャリアの回線を使っているから安心」等、キャリアの名前を出してのPRも散見されますが、キャリアと同一のサービスが利用できると期待する消費者も多いのではないのでしょうか。事例でも、キャリアのサポートと同様のサポートがないと苦情になっています。格安スマホには、手厚いサポートはないが、その分安い価格でサービスを提供しているなど、何がデメリットなのかをはっきり示さないと消費者には理解が得られないと考えます。

航空業界におけるLCCのように、通常サービスとは異なることを前面に出して、積極的に消費者の認知を得るべきではないでしょうか。

最後に、消費生活センターでは、消費者相談の他に多重債務相談も受けていますが、相談者の携帯電話料金は、多重債務状態であっても、単身者で1万円くらいは使っています。光熱費(電気・水道・ガス料金)は通常1万円くらいですから、携帯電話をライフラインと考えて比較した場合、光熱費単品の3倍程の費用がかかっていると言えます。「携帯電話は高い」が一般的な感覚だと思います。

複雑な料金体系、抱き合わせ的な販売方法、奨励金制度等を見直し、透明性のある販売を行うことによって、消費者が自分の利用状況に応じた選択ができる、納得のいく料金プランが提供されることを期待しています。

以 上