

モバイル市場の公正競争促進に関する検討会

平成 30 年 1 月 15 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. 利用者の利用実態に合わせたサービス選択について

MNOについて

- ①携帯電話の機種変更のため店舗に出向いた。「毎月いくらなら払えますか」と聞かれ、「5,000 円ぐらいなら大丈夫」と答えたら、タブレットも勧められた。前から利用しなかったので申し込むことにした。店舗では通信料の説明はなかったが、渡された紙に「最初の 3 か月間は 6,480 円、4 か月目以降 5,139 円～」と書かれていた。使い方によって通信料が高額になり、5,139 円以上かかるならタブレットを解約したい。
- ②携帯電話会社を変えずにずっと同じ会社で契約している。最近、自分にあったプランに変更しませんかと広告が請求書に入っていたので、カスタマーセンターに連絡したら、直近の自分の使い方を見てくれた。説明によると 3,000 円～4,000 円位安くなる。安くなるのはよいが、これまで、勧められたプランで高額を払っていたことがわかり不信だ。
- ③携帯電話会社に中途解約料について問い合わせたが解約料なしのプランについて教えてくれなかった。更新後に中途解約料なしのプランがあると知った。さかのぼって解約料なしのプランにしてほしい。

携帯電話会社(MNO)の料金プランは横並び状態でしたが、様々なプランが用意されるようになりました。しかし、プランが多すぎて消費者には、複雑で分かりにくく、販売員に勧められるプランを選んでいるのではないかと思います。その上、販売員が自社のプランを理解していなかったために、適切なプランを紹介できなかったトラブルも寄せられています。

消費者の利用実態に合わせた選択ができるようなプランも用意されてきましたが、そもそも自分の利用実態がよく分からないため、相変わらず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にかけ放題プランの選択をしたままの消費者も多いと考えられます。携帯電話事業者は、消費者が自分の利用実態に応じた選択ができるよう、積極的に新しい料金プランや解約料なしのプラン等の紹介をしていただきたい。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、応分の料金を支払う公平な料金体系が求められます。

MVNOについて

- ①転居に伴って不動産業者に紹介された通信事業者とモバイルデータ通信契約を結んだが、通信速度が遅く動画も見られず困っている。解約を申し出たら違約金 9,500 円と端末機器代金の残額 45,000 円ほどを請求すると言われた。使えないのに違約金などを払うのは納得いかない。
- ②店員から、「LTE が使い放題。映画ファイルを交換し合うような P2P 通信をすると速度制限がかかるが、動画配信サイトの動画を見る分には問題ない」と説明を受け MVNO の通話機能付 SIM を契約した。帰宅後、自分のスマートフォンに SIM を挿入し早速動画を見ようとしたが、動画が見られず、インターネットも繋がらない。MVNO に無償解約を求めたが、「契約書に速度制限を明記している。また、通話機能付き SIM は初期契約解除の対象外で違約金が必要」と言われ納得できない。
- ③夫が、インターネットで格安スマホの本体購入と通信サービスの契約をした。その後、購入サイトを改めて見たが料金プランの詳細がよくわからなかった。そこで、事業者に電話したところ、通話は 60 分間まで安くなるプランが最長で、それ以上長く話すと 1 分 200 円になり高額となる。夫は仕事で 60 分間以上電話をかけるため、使い方に合わないと思い解約を求めたが、「解約は受け付けていない。」と言われた。

MVNO のサービスの契約数は増加していますが、一般的な消費者の感覚としては、「何故安いかわからない、違いがわからない、そもそも MVNO って何、どこで、どうやって申し込むのか」といったところではないでしょうか。また、インターネットで調べても、「設定が難しそう、電話かけ放題がない、何を選べばよいかわからない（自分の利用実態を把握していないため）、端末はどうするのか、端末が壊れたときはどうするのか、家族割はあるのか、家族間無料通話はあるのか、解約すると端末代と解約料がかかるのか。」などの不安があり、格安スマホに変えたいが、選択できないのではないのでしょうか。また、MVNO の格安スマホを選択しても事例のように、サービス内容を十分理解せずに間違えて選択をしてしまったトラブルも寄せられています。

しかし、一方では、中学生、高校生の親が子ども用に格安スマホを利用しているとの話も聞きます。料金が安く、使い方は友だちも使っているから聞くことができるし、通話は最初から使わないので気にならないなどが理由のようです。

MVNO が、MNO との違いや提供するサービスのメリットとデメリットを正確に伝え、不安感を払拭することによって、消費者が適切な選択が可能になると考えます。また、十分なサポートは難しいとしても、苦情対応は必要ですし、初期契約解除の対象ではない音声付き SIM であっても、つながらない場合は、解約料なしで契約解除ができるなど、消費者が安心して選択できる取り組みが必要です。

2. 期間拘束及び自動更新を伴う契約について

- ①数年前からスマートフォンを使っている。毎月 6,000 円程度を支払っているが高いため、格安のスマートフォンに替えたいと思っている。2年更新後でも違約金が発生すると聞いているが、その仕組みもいくらなのかも良くわからないが支払いたくない。
- ②通信サービスの拘束が2年だが、端末の分割払いが3年なので、解約料なしで解約できるタイミングがなかなか来ない。
- ③更新月に解約すれば解約料はかからないが、その月の基本料金がかかる。更新月の前に手続きをして基本料金を払わない解約ができないのはおかしい。契約時は日割り計算になるが、解約時には1か月の基本料金をとるのも不審だ。

携帯電話の期間拘束については、知らない消費者は少数派ではないかと思われませんが、2年更新後は解約料なく解約ができるとしている消費者からの相談はまだ入っています。2年を超えてからの解約料については、消費者の多くは納得していません。

現在、期間拘束後の契約について、期間拘束のある契約と拘束のない契約の選択が可能ですが、料金体系に違いがあります。期間拘束つまり解約料が格安スマホへの移行のネックになっているケースも考えられます。契約2年以降は、料金体系の違いを作らず解約料なしの契約となることを希望します。

3. 携帯電話事業者間の競争状況

本来、格安スマホ・格安SIMとは、MVNOの提供する価格の安い通信サービスでしたが、最近では、キャリアのサブブランドが安い価格の通信サービスを提供しているので、格安スマホ・格安SIMイコールMVNOの提供する通信サービスではなくなりました。消費者にとっては、サービス提供事業者の形態にかかわらず料金が安くなることは望ましいことです。しかし、消費者が数ある事業者の格安スマホ・格安SIMを比較検討して自分に適した選択ができているかという点、そうではないのではないのでしょうか。

一般の消費者としてスマートフォンの選択を考えた場合、情報としては、テレビのCMが大きいと思われれます。現在、テレビCMは、キャリアやキャリアのサブブランドのものが主に放映されています。消費者としては、テレビCMをしている会社は安全で、店舗があれば分からないことは聞くことができるのでさらに安心感もあります。一方多くのMVNOは、テレビCMはしておらず、店舗もないことから知名度は高くはありません。消費者が、自分にあった通信サービスを選択できるようになるためには、MVNO事業者が、自らの格安スマホ・格安SIMプランについて消費者に知ってもらう努力が必要です。ネット上には、格安スマホ・格安SIM比較サイトも多くありますが、どの比較サイトがよいか、自分にあったプランの選び方や選択の際の注意点等がよく分か

りません。

消費者が数多くの携帯電話サービスの中から、安心して自分にあった適切な選択ができるよう携帯電話事業者全体、業界としての取り組みをお願いします。

4. SIMロック解除について

2か月前にスマートフォンを機種変更したばかりだったが、家電量販店で今持っているスマホは4ヶ月後には、SIMロック解除できるので、今、他の事業者と契約し、格安の端末を購入して、従来の事業者との契約は解約し、利用していたスマートフォンは4ヶ月間そのままおいておけば、支払総額は得になると説明され、他の事業者と契約した。しかし、従来の事業者との解約のため販売店に行ったら、最低6ヶ月の通信契約が無ければSIMロック解除ができないことが分かった。説明と違う。

SIMロック解除については、販売員が正確に理解していないことからトラブルになった相談が寄せられています。SIMロック解除の対応期間が変更となっていることを販売に関わるすべての事業者で確認していただきたい。また、SIMロック解除は、端末代金が一括で支払われた場合には、ガイドラインに従い、即日解除の対応を徹底いただくことが必要と考えます。

5. 端末購入補助について

端末購入補助については、利用者間の不公平な料金体系の原因となっています。携帯電話を2年毎に買い替えている短期利用者は、端末代金を割引かれて新機種の契約を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。また、最近では、端末残債の返済期間中に早期機種変更を勧めるプランもありますが、利用者によって不公平な料金体系とならないような仕組みとしていただきたい。

また、現在中古端末は、日本国内では、あまり出回っていない上、家の中に眠っている端末も数多く存在すると考えられます。MNOが下取りした端末のほとんどは海外で販売されていると聞きますが、消費者によっては、価格が安ければ型落ち端末や中古の端末を利用したい消費者も多いと考えられます。スマホのリユースやリサイクルについては環境面からも重要なことと考えますので、中古端末の市場についても検討をお願いします。日本では、通信サービスと端末を別々に購入する習慣が根付いていませんが、中古端末が市場に出回ることも変わってくるのではないのでしょうか。

以上

