

携帯電話に関する消費者庁の取組

令和3年6月29日

消費者庁の取組(概要)

1 消費者にとって分かりやすい表示になっているかの総点検

令和2年12月

携帯大手各社の広告表示について、分かりやすい表示になっているかという観点から総点検を実施。以下の3点について改善を求めた。

- ・ 割引適用後の最低価格の強調表示
 - ・ 携帯電話とセットで契約される固定インターネット等の取引条件
 - ・ 5Gサービスにおいて提供される周波数ごとの性能や利用可能なエリア
- ➡ 2月初めまでに各社対応済
- ➡ 6月までに各社対応済

令和3年5月

端末購入サポートプログラムの表示に関する問題(非回線契約者への端末販売拒否)についても改善を指導



消費者にとって分かりやすい表示の実現に向けて、新料金プランの表示を含め、不当表示等を引き続き監視・対処

2 消費者に対する情報提供

令和2年12月

リーフレット「自分にあった携帯料金プランになっていますか？」を公表（4月更新）

令和3年6月

「携帯電話の利用状況に関する意識調査」(消費者庁)

消費者の乗り換え状況

- ・携帯電話を利用する人のうち約15%が、携帯各社が新しい料金プランを発表した3月以降に乗り換え
- ・携帯電話会社を乗り換えしやすくなったと感じている人は、38.5%に増加した一方、わからないと回答した人も増加している
- ・携帯電話の料金プランがわかりやすくなったと感じている人は、25.4%に増加した一方、わかりづらくなったと感じている人も15.6%存在している
- ・他サービスとのセット割を利用している人や、他のサービスとのセット割引をきっかけに携帯電話契約を変更した人も多い

消費者が携帯電話サービスに望むこと

- ・携帯電話に関する最近のトピックについて、MNP(携帯ナンバーポータビリティ)が多く認知されているのに対し、SIMロックの原則禁止、手数料の低廉化、携帯電話端末購入の分離への認知度が低い
- ・消費者の約半数は、携帯電話に関して何かしらのトラブル等があった経験があり、特に、問い合わせ窓口が繋がらない、料金プランの内容や注意点がわからないとのトラブルが多い
- ・通話料金の引き下げや品質の向上に加え、わかりやすい料金メニューや、複数事業者間でのわかりやすい料金比較が望まれている

令和3年6月29日(本日)

啓発用リーフレット「ご存じですか？携帯のこと」を公表

消費者が最適なプランを選べるよう、個々の消費者に寄り添ったわかりやすい情報提供に加え、携帯電話会社においても、必要なサポートが望まれる

2 消費者に対する情報提供

【リーフレット「ご存じですか？携帯のこと」(本日公表)】



自分に合った携帯料金プランになっていますか？

携帯電話を利用されている人の約6割が携帯電話契約を変更したことがあります。そして、携帯電話を利用されている人の約15%の人が携帯各社が新しい料金プランを発表した3月以降に乗り換えています。

消費者の皆さんが自らに最適なプランを選択されることによって、事業者間の競争が促進され、利用者にとって更に使いやすい環境が整備されます。



携帯の乗換えについて様々なルールが変わっています

消費者が知らなかったことTOP3

知らなかったこと1

乗換え手数料は下がっています。最近の料金プランでは、定期契約の違約金(解約金)の上限が1000円以下となっており、多くの事業者は、MNP(番号ポータビリティ)手数料が無料となっています。

知らなかったこと2

乗り換えることによってキャリアメールが使えなくなったという相談が寄せられています。この問題は今後解決されていく予定です。

知らなかったこと3

MNO3(NTTdocomo、softbank、au)の携帯ショップにおいては、通信契約を申し込まなくても、スマートフォンだけを購入することができます。



自分の利用状況を確認しましょう

「携帯電話は通話にしか使わない」という方へ。

電話かけ放題のプランがあります。毎月の請求書の通話料金を確認してみましょう。かけ放題プランにすると安くなる場合があります。

「スマートフォンはメールくらいしか見ない」という方へ。

データ量は最低限のプランにして、もしプランの上限を超えても通信速度が制限されるだけで通話やメールのやり取りには支障はありません。



携帯電話の通信料金以外のことも考えてみましょう

「電気料金やガス料金等とセットにするとお得」は本当？

長期利用割引を利用されている場合、他の通信サービスや電気・ガス料金等とのセット割を併用すると、自分の望む時期に解約することができず、違約金を取られることがあります。割引条件をよく確認するようにしましょう。

その携帯会社、アフターサービスは大丈夫ですか？

消費者が困ったトラブルで一番多いのは、実は「問い合わせ窓口の電話がなかなか繋がらなかった」ことです。携帯電話の取扱いに慣れていない人は特に、顧客対応が安心できる携帯会社・携帯ショップを選びましょう。



こうすれば分かる!!自分に一番お得なプラン

1 まずは携帯ショップの店員さんに相談してみましょう

電気通信事業法上、携帯電話会社は、消費者が最適な料金プランを選ぶように説明することが求められます。

2 使っているプランが自分に合っているか、本当にお得かしっかり調べましょう

総務省では「携帯電話ポータルサイト」を設置し、今の料金やデータ使用量の確認方法などについて分かりやすく解説しています。

URL https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/ictseisaku/keitai_portal/index.html



チェックシートで自分の利用状況を確認し、携帯ショップの店員さんなどに相談してみましょう。

チェック	確認事項
通信量について	
<input type="checkbox"/>	電話やメール程度しか利用しない
<input type="checkbox"/>	動画をよく見たり、アプリ、ゲームをよくする
<input type="checkbox"/>	月によって通信量の変動が大きい
<input type="checkbox"/>	家では固定回線のWi-Fiにつないで利用する
オプションやセット契約について	
<input type="checkbox"/>	頻繁に又は長時間、通話をする
<input type="checkbox"/>	現在動画配信サービス等のオプションサービスを利用している
<input type="checkbox"/>	家族割を利用している
<input type="checkbox"/>	固定回線や電気ガス等とセット契約をしている
<input type="checkbox"/>	1年無料等の特典を利用している
<input type="checkbox"/>	長期利用割引などの無料解約時期が近付いている
その他注意すべき点について	
<input type="checkbox"/>	端末の分割払いの残債が残っている
<input type="checkbox"/>	引き続き同じキャリアメールを利用したい
<input type="checkbox"/>	携帯会社のポイントカードをよく利用する、ポイントが多く残っている
<input type="checkbox"/>	見直し後も利用したいアプリやオプションサービスがある

契約内容や解約条件、被害に遭った場合の対応など、契約に関するトラブル、その他困ったときのご相談はこちら

消費者ホットライン「188(いやや!)」番

※お住まいの地域の市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。



消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン