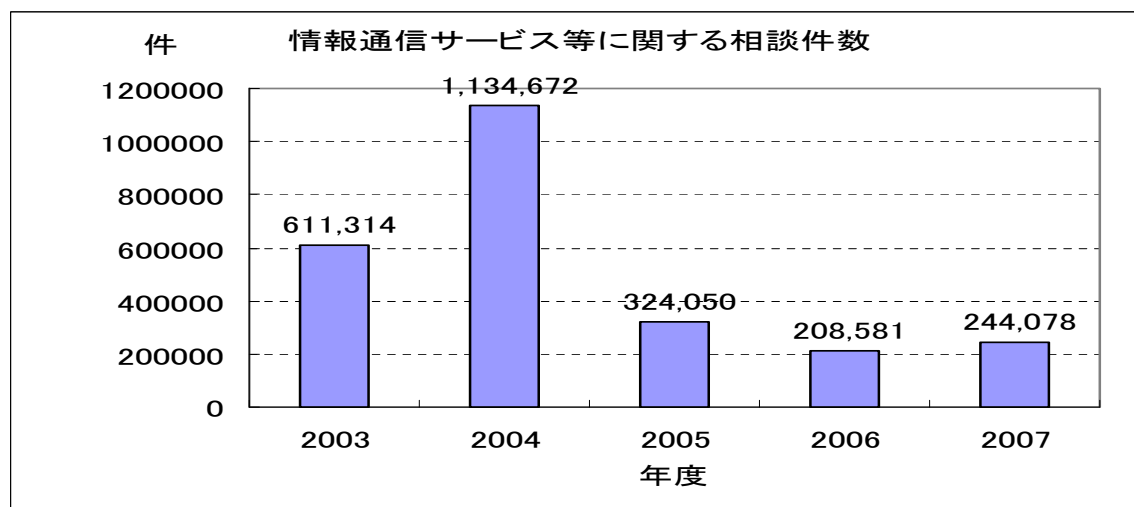


電気通信サービスをめぐる苦情相談について
— 携帯電話サービスの相談を中心に —

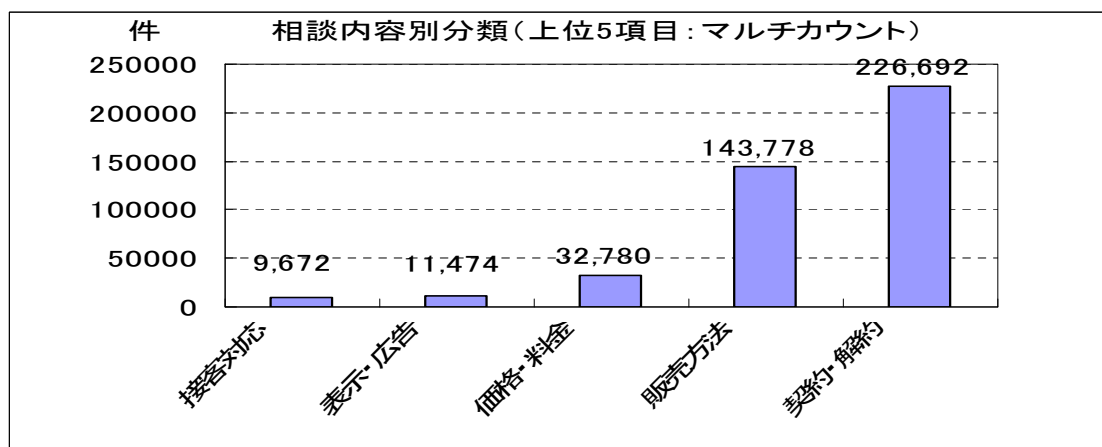
平成 20 年 7 月 11 日
独立行政法人国民生活センター
相談部 浦川 有希

1—① P I O—N E T¹における情報通信サービス等²に関する相談件数



※2004 年度の件数の大幅な増加は、いわゆる「架空請求」関連の相談が多数寄せられたことによる。

1—② 2007 年度の情報通信サービス等に関する相談のうち、相談内容別分類別件数

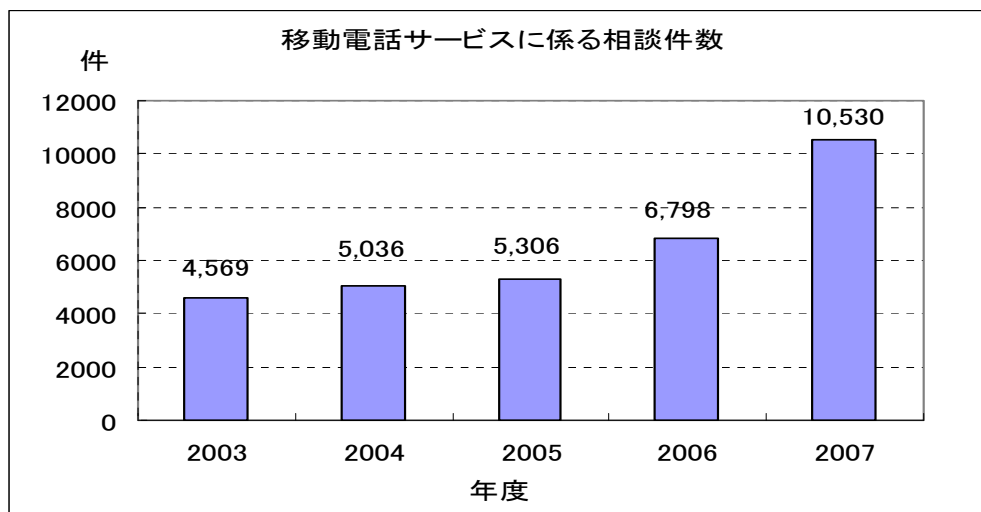


1 全国消費生活情報ネットワーク・システム（データは平成 20 年 6 月末日登録分を使用）

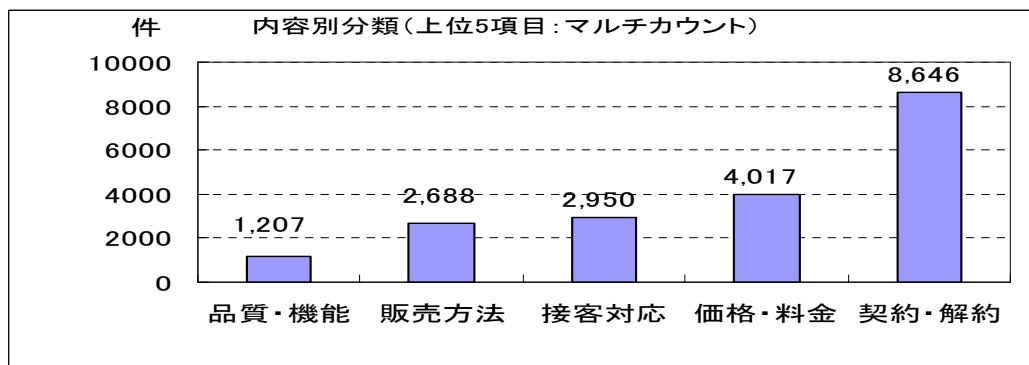
2 固定電話、携帯電話・PHS等の移動体通信及びそれらに付帯するサービスなどを含む「電報・電話」、プロバイダ、インターネットを介して情報を配信するサービスなどを含む「オンライン等関連サービス」、衛星放送等の「放送サービス」、CATV等の「他の通信サービス」が含まれる。

2 P I O-N E Tにおける移動電話サービス³の相談概要

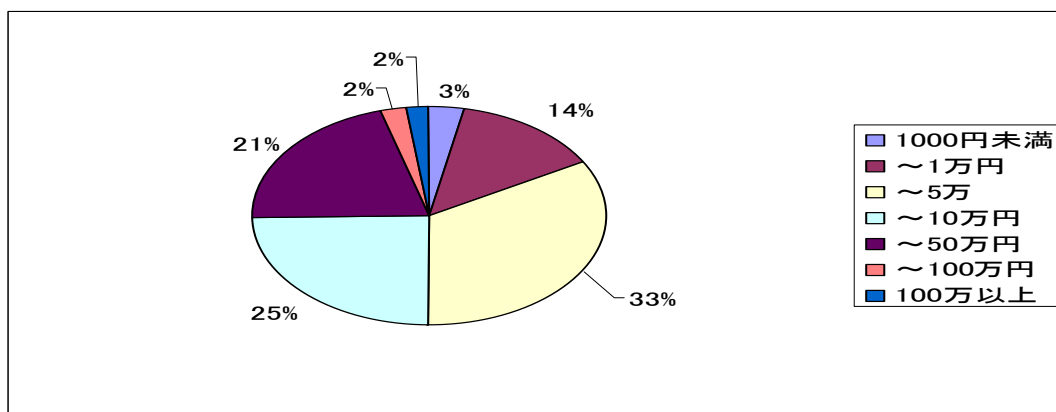
2-① 移動電話サービスに係る相談件数



2-② 2007 年度の相談内容別分類

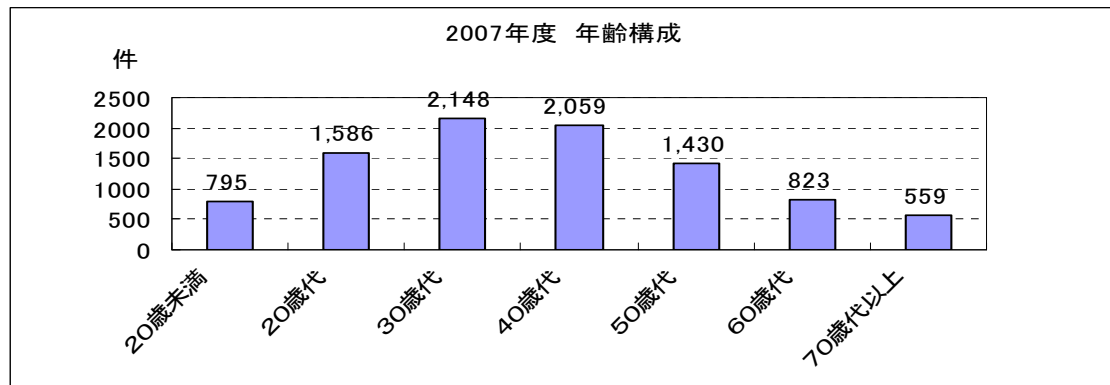


2-③ 2007 年度の契約金額: 平均契約金額は約 13 万円

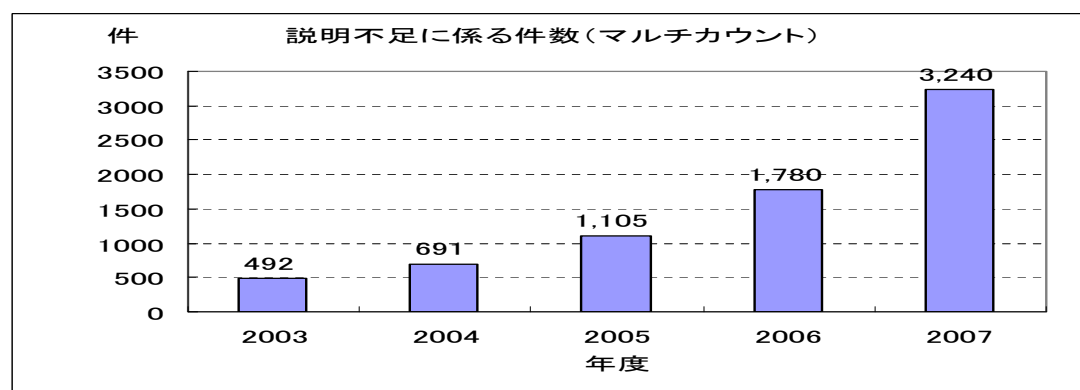


³ 携帯電話・PHS等の移動体通信及びそれらに付帯するサービス

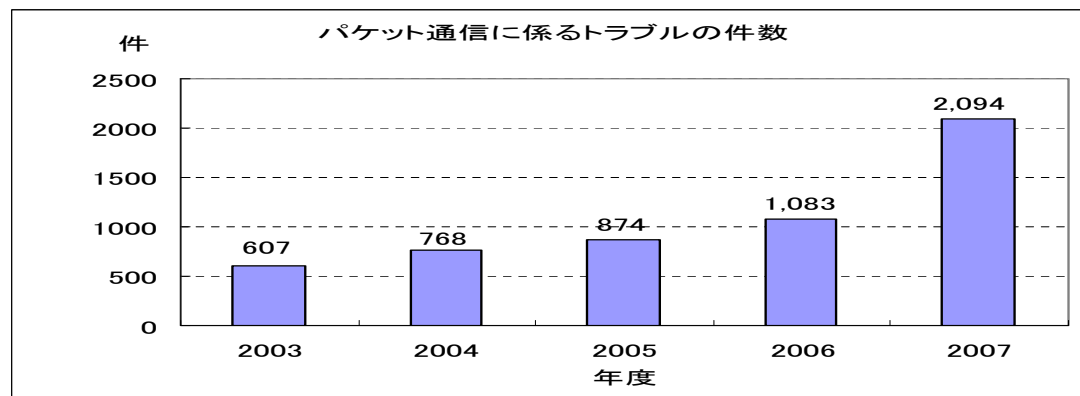
2－④ 2007年度の契約当事者の年齢別構成：平均年齢は40.8歳



3－① 移動電話サービスに係る相談件数の中で、事業者の「説明不足」があったもの



3－② 高額請求の一例～パケット通信⁴の問題：2007年度の契約金額は約18万円



(特徴)

- ①2007年度に大幅に増加している
- ②移動電話サービスに係る相談者のうち、5件に1件はパケットに係る相談

⁴ データを送受信する際に、そのデータをある一定の大きさに分割して通信をすること。料金はパケット料金として、通信にかかった時間に関係なく送受信されたデータ量（パケット数）で課金される。

(主な相談事例)

① 就職活動に利用するために、パソコンと携帯電話を繋いでネットに接続し、情報のやり取りを頻繁に行っていたところ、電話会社からパケット料金が 120 万と高額になっていると連絡が入った。半年前にパケット定額制の料金プランに変更していたので、パケット通信は使い放題だと思い利用してしまった。(20 歳代 女性)

② 来日して間もない外国人。家電量販店でパケット定額制を付けて携帯電話を契約。帰宅後に電話機が梱包されていた箱に入っていた CD-R とケーブルを利用してパソコンからインターネットに接続したところ、数日間で 60 万円利用したとして、電話会社から請求を受けている。本人は自宅ではインターネットプロバイダ契約はしておらず、何気なく操作していたらインターネット接続できたため、パケット定額で利用できると思っていたという。日本語の読み書きほとんどできない。しかも家電量販店の担当者は十分な説明を行っていないにもかかわらず、説明を受けたという書面にサインさせられていた。

国民生活センターでは、パケット通信料金に関する苦情相談に関連して、2007 年 4 月 5 日「パケット料金にご注意！予想以上に高額になることも ―携帯電話のパケット通信関連相談をめぐるトラブル―」を公表。

次の内容を、社団法人電気通信事業者協会へ要望、総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課へ情報提供を行った。

(1) 契約内容について消費者個々人のレベルに合わせた分かりやすい説明を

総合カタログやサービス約款には、パケット料金をはじめ、さまざまな契約上の条件について記載があるが、文字が細かく、分かりにくいものが多い。サービス約款等を書いてあるというだけでなく、重要な事項については分かりやすく注意喚起をするよう工夫をしてほしい。また、消費者の使い方にあわせた機種や契約内容の説明を望む。

(2) パケット通信の接続先ごとのパケット数を消費者が把握できるように努めること

消費者にとって何にどれだけ料金がかかっているのかが分からないため、請求に納得できないというトラブルが起きている。接続先ごとのパケット数を契約者が把握することができれば、パケット料金請求に対してその根拠に乏しいとする消費者の不満も減少するものと思われる。接続先の履歴と利用パケット数を契約者が容易に確認できるような仕組みが望ましい。

参考URL：

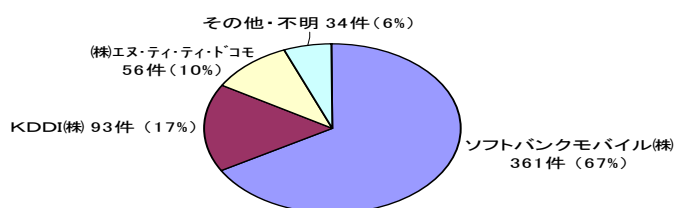
http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20070405_2.pdf

＜参考＞

携帯電話機の水濡れに係る苦情相談と年度別推移

全国の消費生活センター等相談窓口には、携帯電話機器に関する相談も多数寄せられている。PIO-NET には携帯電話機の水濡れに係る苦情相談が最近 5 年間（2003～2007 年度）で 1,013 件寄せられている。このうち約半数が最近 1 年間の苦情相談である。苦情相談の件数について、2007 年度の 544 件について事業者別件数を表したものが図 1*である。過去 5 年間の事業者毎の推移を表したものが図 2 である。

図 1. 2007 年度、携帯電話機の水濡れに係る苦情相談件数の事業者別割合



*：図 1 の「その他・不明」には、現在は名称が存続していない「J-フォングループ」、「ボーダフォン」、「ツーカーグループ」等の携帯電話事業者を含む。なお、ソフトバンクモバイル(株)（ブランド名：ソフトバンク）は 2006 年 10 月にボーダフォン(株)から社名変更しているが、2006 年度の件数はソフトバンクモバイル(株)のみのものである。

図 2. 過去 5 年間の事業者別件数推移

