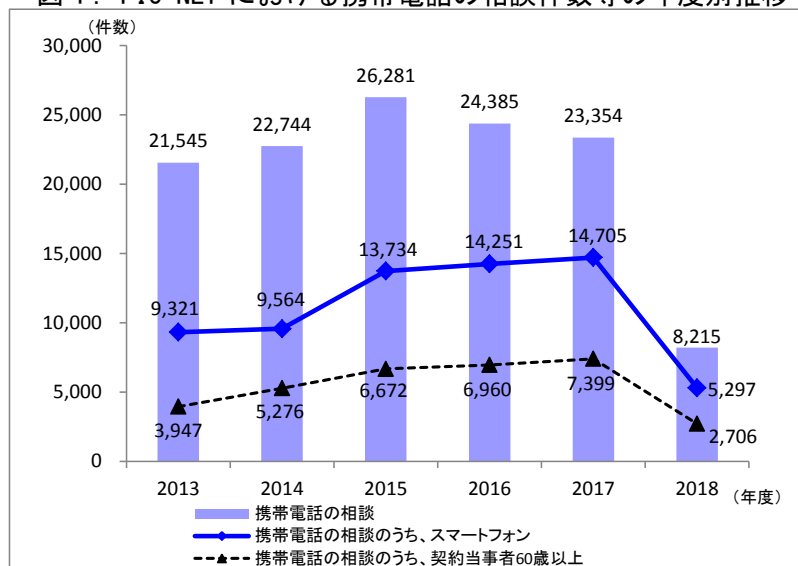


平成 30 年 9 月 13 日  
独立行政法人国民生活センター

## セット契約やスマートフォンの使い方などの携帯電話のトラブル －高齢者の相談が増加しています－

携帯電話の契約数は年々増加傾向<sup>1</sup>にあり、今や多くの人の生活に欠かせないインフラとなっています。その一方で、全国の消費生活センター等には、「スマートフォンを契約しに行ったら、不要なタブレット端末を契約してしまった」「違約金がかからない月に解約したら、その月の料金が日割りにならなかった」等の契約・解約時に関するトラブルや、「スマートフォンが使いたくて契約したが、使いこなせない」「スマートフォンで通話を切り忘れて通話料が高額になった」等の利用時のトラブル等の携帯電話に関する相談<sup>2</sup>が年間 2 万件以上寄せられており、契約当事者が 60 歳以上のトラブルは増加しています。そこで、トラブルの未然防止、拡大防止の観点から消費者に注意を呼びかけると共に、関係機関へ要望および情報提供を行います。

図 1. PIO-NET<sup>3</sup>における携帯電話の相談件数等の年度別推移



<sup>1</sup> 総務省「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表(平成 29 年度第 4 四半期(3 月末))」によれば、携帯電話の契約数は約 1 億 7 千万件に達している。

<sup>2</sup> 本資料に関する相談件数は、携帯電話端末(スマートフォンを含む)や、通信契約等の携帯電話サービスに関する相談のこと(いわゆる“格安スマホ”“格安 SIM”等の MVNO の携帯電話等の相談も含む)。携帯電話の相談の内数であるスマートフォンの相談件数は、消費者の申し出等からスマートフォンと判別できたもの。

<sup>3</sup> PIO-NET(パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム)は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は、2018 年 8 月 31 日までの登録分(2017 年度同期件数(2017 年 8 月 31 日までの登録分)は携帯電話 8,320 件、携帯電話の内、スマートフォン 5,155 件、携帯電話の内、契約当事者 60 歳以上 2,679 件)。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

## 1. 相談事例( )内は受付年月、契約当事者等の属性)

契約・解約時に関するトラブル(事例1、2、3)は年代を問わず発生していますが、端末の使い方等の利用時のトラブル(事例4、5)は主に高齢者に発生しています。

### 【事例1】必要ないと断ったのに、スマートフォンを契約させられた

10年以上、従来型の携帯電話(フィーチャーフォン)を使用している。携帯電話ショップから電話で、携帯電話の説明を聞きに来よう勧められた。説明だけ聞くつもりで店に行ったが、スマホの機種を見せられ、簡単に使用ができると言われた。自分は電話のみの使用でメールもネットも利用したことがなかったのでスマホは必要ないと伝えたが、話がどんどん進んでしまい、理解できないままに契約になってしまった。自宅に持ち帰り使用してみたが、さっぱりわからず使えない。スマホを契約するつもりがなかったので、解約して元のフィーチャーフォンの契約に戻してほしい。

(2018年6月受付 契約当事者：70歳代、男性、無職、東京都)

### 【事例2】スマートフォンを契約したら、不要なタブレット端末や付属品とのセット契約だった

5月にスマートフォンの機種変更のために店舗へ出向いた。スマートフォンをあまり利用しないので、通話、データ量とも一番安いプランを希望すると、タブレット端末とセット契約と言われた。タブレット端末は不要と断ったが、一番安いプランはセット販売と言われ申し込みをした。またヘッドホン、置き型充電器の付属品は袋に入れておくと言われ、料金説明なく無料だと思った。ところが、今日請求書の明細を見たら約25,000円と高額で驚いた。料金センターに内容を問い合わせたら、スマートフォン、タブレット端末、ヘッドホン、置き型充電器、2回線分の事務手数料、50GBのデータ通信プランの料金等だった。また、スマートフォンとタブレット端末は別々の契約が可能で、ヘッドホンと置き型充電器は分割払いで有料だったこともわかった。私が申し込んだ一番安いプランは翌月(6月)からの適用になっており、契約した5月のプランは勝手に50GBになっていた。

(2018年6月受付 契約当事者：60歳代、女性、北海道)

### 【事例3】解約した月は割引が適用されず、月額料金も日割りではなかった

スマートフォンが2年の契約期間を経過したので解約したいと思い、携帯電話会社の料金の締日を確認して、今回の締日が過ぎた後に解約した。ところが、利用明細で請求内容を確認したら、解約に係る金額が約15,000円と高額だった。解約月は今まであった割引が適用されず、パケット通信料と通話料は日割り料金ではなく月額料金の満額が請求されることがわかった。当該携帯電話会社にわかりにくいと苦情を言うと、「解約料等についてはホームページに書いてあるので確認してほしい」と言われた。解約月の利用料が月額料金の満額を請求されることに不満だ。

(2018年7月受付 契約当事者：30歳代、男性、給与生活者、埼玉県)

### 【事例4】タブレット端末、光回線、電気等も契約したが、スマートフォンさえ使いこなせない

スマホを使ってカラオケを練習している友達があり、便利だと思い、フィーチャーフォンからスマホにしようとして携帯電話会社の店舗へ行った。自分はパソコンもしないし、スマホも初めてで全く使い方も何もかも分からないことを告げ、使い方を教えてくれるというので契約することに

した。画面が大きいので自宅で使うのに便利だと言われ、スマホの他にもう1台同じような大きな物(タブレット端末)を勧められた。また、光回線や電気等も勧められ、まとめると安くなると言われたので、全く内容が分からないままに契約してしまった。さらに、カードのようなものも契約すると商品券やお肉がもらえるというので契約した。しかし、スマホもタブレット端末も全く使いこなせない。契約から2日後に使い方を教えてほしいと店舗に電話をしたら、「担当者が店にいないと教えられない。他店や他の人では教えられない」と言われた。このままだと使いこなせない。何とかできないか。

(2018年2月受付 契約当事者：70歳代、男性、無職、京都府)

### 【事例5】スマートフォンの通話を切り忘れて高額な通話料を請求された

2カ月前に友人にスマホで電話をした。長くても5分くらいしか話していないと思うが、お互いに電話が切れておらず、通話時間が約8時間になっていた。いつも3,000円くらいの携帯電話料金が2万円を超えていて気づいたが、どうにかならないか。

(2018年6月受付 契約当事者：70歳代、男性、職業不明、大分県)

## 2. 相談事例から見る問題点

### (1) 消費者の当初の希望とは異なる契約となっている【事例1、2、4】

フィーチャーフォンの契約を希望する消費者にスマートフォンを契約させたり、「無料」や「プレゼント」と言ってお金が不要と断っているタブレット端末や子ども用携帯電話、光回線や電気等の他のサービスやSDカード等の付属品を複数契約させてトラブルになっている事例や、インターネットをあまり利用しないと伝えている消費者に対して、大容量のデータプランを契約させている事例がみられます。また、携帯電話の契約はセットではなくても契約可能なのに、事例2のようにセット契約にしないと契約できないと誤認させるような説明があった事例もみられます。

### (2) 今後支払う料金を消費者が正しく認識できていない【事例2】

携帯電話の通信サービスの契約においては、料金や期間限定の割引の条件等が説明され、それらの内容が記載された書面を交付しなければなりません<sup>4</sup>。しかし、事例2のように、「安くなる」等と言われて携帯電話と一緒にタブレット端末や光回線等の他の商品・サービスをセットで契約した場合、消費者は今後支払う月額料金がいくらなのか複雑なため認識できておらず、後日思ったよりも高額な請求が来てトラブルになっている事例がみられます。

### (3) 解約時に発生する料金を消費者が認識できていない【事例3】

契約期間に定めがある料金プランを契約する場合、契約期間や、中途解約時の違約金について契約時に説明しなければなりません<sup>5</sup>。また、契約期間満了後に自動更新される契約の場合は、

<sup>4</sup> 電気通信事業法第26条の2「書面交付義務」。

<sup>5</sup> 電気通信事業法第26条「契約前の説明義務」。

書面またはSMS等で違約金がかからない契約解除期間等が通知される<sup>6</sup>ため、消費者は違約金がかからない時期に解約をしようとするものの、事例3のように解約した月の月額料金が日割りになるのか、割引サービスが適用になるかは契約時に渡される書面やホームページに記載されていても消費者は認識できておらず、解約時に想定していた金額以上の請求になってしまった事例もみられます。

#### **（４）消費者が積極的に契約をしても、端末操作や料金プランの内容を正しく理解できずトラブルになっている【事例４、５】**

事例4のように、スマートフォンを積極的に利用したいと思い、通信料金等の契約内容に納得して契約をしても、その後の操作方法が難しく、結果的にスマートフォンを使いこなせず解約したいとの事例がみられます。スマートフォンはフィーチャーフォンと操作方法が大きく異なることから、事例5のように、電話を切る操作等の基本的な操作等でも正しく操作できていない事例もみられます。また、「通話定額制のかけ放題プランを契約したが、対象外番号があることを知らずに通話して高額な請求になってしまった」等の料金プランの詳細を理解しておらずトラブルになってしまった事例もみられます。

### **３．消費者へのアドバイス**

#### **（１）契約内容の中でも、特に料金が発生する契約は何か確認しましょう**

自分が本当に必要だと思ったものだけ契約し、内容がよく分からないと思った契約は断りましょう。契約後の請求の金額を見て、契約時に思っていた金額と違っていただくことでトラブルに気づく事例がみられます。携帯電話の契約のほか、タブレット端末や光回線や光電話、電気等の複数のサービスを同時に契約している場合、その全ての契約に関する月額料金が一覧等で記載されているとは限りません。契約書に署名する前に、この契約で発生する料金を改めて確認し、必要がない契約はその場で断りましょう。

#### **（２）解約時にかかる料金や割引サービスの内容も確認しましょう**

契約に期間の定めがある料金プランの場合、契約期間や中途解約時の違約金等を確認しましょう。なお、解約する月の料金は日割りにならない場合や、月々の割引サービスが解約する月には適用にならない等、想定していた金額以上の請求になる場合があるので、解約をする前に、解約時の条件等を確認しておきましょう。

#### **（３）スマートフォンに慣れるために、携帯電話会社等が提供するスマートフォン教室等も活用しましょう**

携帯電話会社や販売店等では、スマートフォン教室の開催や、有料のサポートサービス等を提供している場合もあります。スマートフォン教室はまだスマートフォンを契約していない人でも参加できる場合もあるため、興味がある場合は積極的に参加してスマートフォンを操作し、自分に合っているかを確認してみましょう。また、周りの家族や知人等のスマートフォンを利用して

<sup>6</sup> 電気通信事業法第26条「契約前の説明義務」、施行規則第22条の2の3第2項「変更・更新時の説明」。

いる人にも、電話の方法やメールの送信方法等の自分が使いたいと思う機能の基本的な操作を聞いてみましょう。

#### (4) 契約後にキャンセル・解約したいと思った場合は、すぐに携帯電話会社に申し出ましょう

主な携帯電話会社の店頭販売やオンラインショップ等の通信販売で契約した通信サービスの契約は、電気通信事業法の「確認措置<sup>7)</sup>」の対象です。確認措置は、電波状況が不十分であること、または料金等の契約前の説明や書面交付に問題があったことが認められた場合、通信サービスの契約と、スマートフォン等の端末の契約もあわせた契約解除が可能です。契約先の携帯電話会社にサービス提供開始日を初日として8日<sup>8)</sup>の間に、携帯電話会社が定める方法で申し出る必要があります。ただし、解約までに利用したサービスの料金や有料オプションサービスの利用料は支払う必要があります。契約をキャンセルしたいと思った場合には、すぐに携帯電話会社へ申し出ましょう。

なお、請求に納得が行かずに支払いを放置すると、携帯電話会社等の電気通信事業者間の料金不払者情報<sup>9)</sup>に登録され、今後別の携帯電話会社等でも契約ができなくなる可能性があります。請求は決して放置せずに携帯電話会社に相談しましょう。

#### (5) 不安に思った場合やトラブルになった場合は、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう

携帯電話の契約は、光回線や有料オプション等、複数の商品・サービスと一緒に契約することも多く、複雑な契約内容になっていることがあります。不安に思うことやトラブルが生じた場合には、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

\*消費者ホットライン：「188(いやや!)」番

最寄りの市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。

## 4. 行政への要望

【総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第一課】(法人番号 2000012020001)

電気通信事業者および代理店等に対し、以下の事項について継続的に行うことを要望します。

- ・販売勧誘等を行う際は、同時に契約する他のサービスも含め、今後発生する月額料金や契約期間、解約料等を含めた注意点等についても説明が徹底されるよう指導すること
- ・特に、高齢者に関する相談が増加していることから、消費者の知識および経験、契約の目的、利用実態等を踏まえ、消費者が契約内容を理解し、契約が必要かどうかも含めた適切

<sup>7)</sup> 携帯電話会社が総務大臣に認定を受けている場合は、「初期契約解除制度」に代わり、「確認措置」が適用される。初期契約解除制度では、契約先の携帯電話会社にサービス提供開始日を初日として8日の間であれば、無条件に通信サービスの契約を解除できる(初期契約解除制度が適用される場合は、端末の契約は解除できない。ただし、解約までに利用したサービスの料金や有料オプションサービスの利用料、事務手数料は支払う必要がある)。確認措置の対象事業者は総務省のホームページに公開されている([http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/d\\_syohi/shohi.htm](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/shohi.htm))。携帯電話会社によって、確認措置の名称が異なる場合がある。いわゆる“格安スマホ”“格安SIM”等のMVNOの携帯電話サービスは初期契約解除制度および確認措置の対象外サービスだが、2018年10月1日以降の契約は初期契約解除制度又は確認措置の対象になる。

<sup>8)</sup> 携帯電話会社への申し出可能な期間は、「8日以上」の期間で携帯電話会社が定めることができる。

<sup>9)</sup> (一社)電気通信事業者協会 不払者情報の交換(<http://www.tca.or.jp/mobile/nonpayment.html>)

な判断ができるような説明が徹底されるよう指導すること

- ・契約時の説明不足等が原因となるトラブルが発生している実態に鑑み、市場の健全化、消費者被害防止の観点から、電気通信事業法の消費者保護ルール<sup>10</sup>に違反した電気通信事業者および代理店等に対する行政指導等の対応を行うこと

## 5. 業界団体への要望

### 【電気通信サービス向上推進協議会】(法人番号 なし)

特に高齢者に関する相談が増加していることに鑑み、以下の事項について継続的に行うことを要望します。

- ・加盟事業者において、電気通信事業法および「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準及びガイドライン」等に基づき、消費者の知識および経験、契約の目的、利用実態等を踏まえた営業活動を行うこと
- ・消費者が自分にとって必要な契約か主体的に判断できるように、今後発生する月額料金や契約期間、解約料等についての説明が徹底されるように加盟事業者に対して周知徹底すること
- ・特にスマートフォンの契約および利用に関して、消費者の理解を助ける取り組みをより一層推進すること

### 【一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会】(法人番号 2011005006137)

特に高齢者に関する相談が増加していることに鑑み、以下の事項について継続的に行うことを要望します。

- ・携帯電話販売店の店頭販売において、電気通信事業法等に基づき、消費者の知識および経験、契約の目的、利用実態を踏まえた営業活動を徹底すること
- ・勧誘時の説明においては、契約関係や今後発生する月額料金や契約期間、解約料等を含めたサービスの特性や注意点等の説明を徹底し、携帯電話等の同時に契約になるサービスも含め、消費者が契約内容を十分に理解した上で、主体的にサービスの選択ができるよう、加盟事業者に対して周知徹底すること
- ・特にスマートフォンの契約および利用に関して、消費者の理解を助ける取り組みをより一層推進すること

## 6. 情報提供先

- ・消費者庁消費者政策課 (法人番号 5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会事務局 (法人番号 2000012010019)

<sup>10</sup> 契約前の説明義務(第26条)、書面交付義務(第26条の2)、初期契約解除制度(第26条の3)、苦情等の処理義務(第27条)、電気通信事業者等の禁止行為(第27条の2)、媒介等業務受託者に対する指導等の措置義務(第27条の3)等。

参考. PI0-NETにおける携帯電話に関する相談の傾向(2013年度以降受付分(2018年8月末までの登録分)、割合は小数第2位を四捨五入しているため合計値が100にならない場合もある)

(1) 契約当事者の属性

男女別で見ると、男性が69,335件(56.3%)、女性が53,924件(43.7%)で男性が約6割を占めています(n=123,259、不明・無回答等は除く)。男女別に契約当事者の年代をみると、男女ともに40歳代が最も多いです(図2)。また、年度別で年代別の割合を見ると、特に70歳以上の割合が年々増加しています(n=126,524、図3)。

図2. 契約当事者の年代・性別件数 (n=123,259)

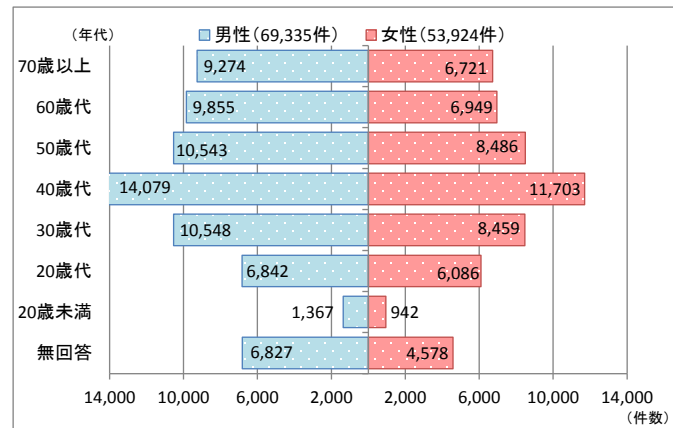
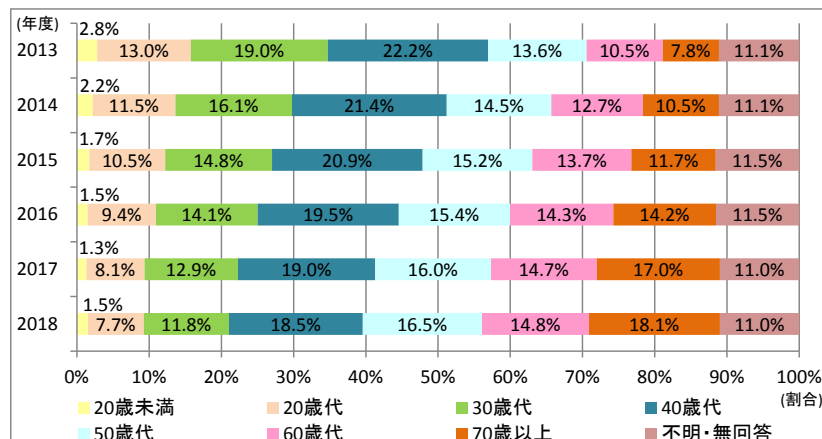


図3. 年度別の契約当事者年代の割合 (n=126,524)



(2) 販売購入形態

店舗購入が99,103件(86.6%)と最も多く、次いで通信販売11,695件(10.2%)、訪問販売1,919件(1.7%)、電話勧誘販売1,337件(1.2%)と続きます(n=114,498、不明・無関係は除く、図4)。

図4. 販売購入形態 (n=114,498)

