

News Release

平成22年3月18日
消費者庁
総務省

携帯電話の契約時のトラブルと消費者へのアドバイス

－携帯電話端末の価格・代金の支払方法、オプションサービス契約の注意等－

携帯電話に関係するトラブルについては、2009年の1年間に、約17,600件の相談が各地の消費生活センター(PIO-NET)に寄せられています。また、消費者庁の消費者情報ダイヤルには、昨年9月以降387件(2月末現在)の問い合わせや情報提供が、総務省の電気通信消費者相談センターには、2009年の1年間で2,165件(速報値)の相談が寄せられています。

これらの内容は、契約・解約に関するもの、高額なパケット料金請求に関するもの、携帯電話端末の故障に関するもの、架空請求や出会い系サイトに関するものなど多岐にわたっています。

新年度を控えた3月は、携帯電話の新規契約が特に多くなる時期です。このため、消費者庁及び総務省では、主に携帯電話の新規契約の際に生じやすいトラブルと消費者へのアドバイスについて、今般、注意喚起をいたします。

問い合わせ先

消費者庁 政策調整課 石井、山形
TEL: 03-3507-9187

総務省 総合通信基盤局
電気通信消費者相談センター
TEL: 03-5253-5900

携帯電話の契約時のトラブルと消費者へのアドバイス

新年度を控えた3月は、携帯電話の新規契約が特に多くなる時期です。

このため、今般、主に携帯電話の新規契約の際に生じやすいトラブルと消費者へのアドバイスとして、次の内容について注意喚起します。

なお、個別のご相談につきましては最寄りの消費生活センターへお問い合わせ下さい。(消費者ホットライン 0570-064-370)

1 携帯電話端末の価格は販売店によって異なります。また、支払条件をよく確認しましょう。

共通して見られる相談の類型として、次のようなものがあります。

- ＜相談例1＞ 携帯電話を販売店で契約する際、端末価格や割引サービスが店によって異なるのはおかしいのではないか。
- ＜相談例2＞ 携帯電話を契約する際、端末代金とは別に頭金10,000円を支払った。頭金について説明もなく納得できない。
- ＜相談例3＞ 端末代金0円の機種を希望して携帯電話を新規契約したが、実際は、契約時の頭金が0円で、端末代金は24回分割払だった。納得できない。
- ＜相談例4＞ 携帯電話を使用しなくなったので、解約を携帯電話事業者に申し出たら、端末代金の残金があるので今後も支払が残ると言われたが、その様な説明は契約時に聞いていない。

☆消費者へのアドバイス☆

携帯電話の販売店は、携帯電話事業者の直営店を除き、携帯電話事業者から携帯電話端末を仕入れて販売しています。このため、携帯電話端末の価格は、一般の家電製品などと同じく、販売店が自らの判断でそれぞれ決めています。

- 携帯電話端末の販売価格は、どこの販売店でも同じというわけではありません。
- 条件付きで携帯電話端末の代金を割引く販売店もあるなど、販売店によって様々なサービスや販売方法がありますので、十分に比較した上で購入するかどうかを判断しましょう。

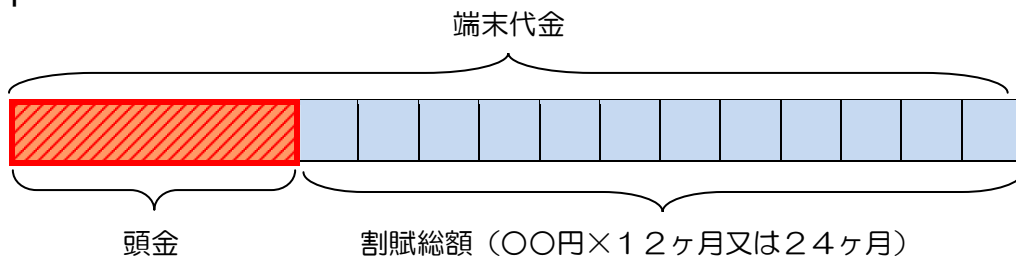
<分割払に関するアドバイス>

携帯電話端末は高性能化・高機能化により高額となってきたため、ほとんどの携帯電話事業者で、一括払と分割払が選択できるようになっています。

- 分割払の場合、販売店の価格設定によっては、その場で支払う金額として「頭金」※がある場合と、「頭金」がない場合があります。

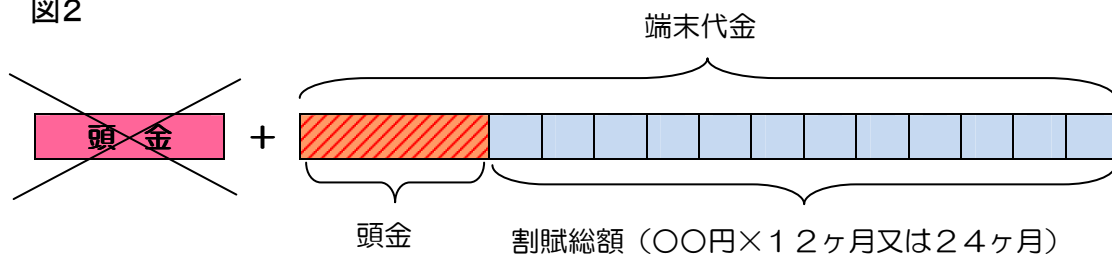
※ 携帯電話の契約をする場合、「頭金」とは、端末代金の一部であり、携帯電話の端末代金から割賦総額を引いた残りの金額です(図1)。

図1



- このように、携帯電話事業者によれば、「頭金」は、本来、端末代金の一部であり、端末代金とは別に「頭金」と称して請求することはありません(図2)。店頭での表示なども含め、端末代金を確認し、それ以外の金額を請求されていないかどうか確認しましょう。

図2



- 販売店によっては、契約時にその場で支払う「頭金」が0円であることを強調するなど、様々なPRを行っています。しかし、頭金が0円であっても、携帯電話の端末価格は0円とは限りません。必ず、端末価格と、そのうちの頭金、月々の支払額・支払回数を確認した上で購入しましょう※。

※ 2年ほど前までは、携帯電話の販売モデルは、端末価格が通信料金に上乗せされ、端末価格と通信料金が一体となっているものが多く、利用者の費用負担の透明性・公平性が十分とは言えない状況でしたが、現在では、ほとんどの携帯電話事業者が、端末価格を通信料に上乗せすることはなく、端末価格は端末価格、通信料金は通信料金として請求する体系を導入しています。

- 携帯電話を新規に契約するときは、携帯電話端末の購入契約と、通話・通信サービスを受ける通信契約の2つの別の契約を締結することになります。携帯電話端末を分割払で購入する場合には、通信契約を解約しても、端末代金の分割払が終わっていなければ、未払分が請求されますので、あらかじめ注意しましょう。

2 オプションサービスを契約する場合には料金、解約条件、必要性をよく確認しましょう。

共通して見られる相談の類型として、次のようなものがあります。

- ＜相談例1＞ 携帯電話の契約時に、必ずオプションに加入するよう言われたが、納得できない。オプションには加入しない権利があるのではないか。
- ＜相談例2＞ 機種変更を勧める通知がきたので販売店へ行ったところ、頭金を支払うか、頭金を支払わずに有料オプションを契約するかを選ぶよう言われた。
- ＜相談例3＞ 携帯電話の契約時に、指定するオプションを契約しないと、頭金名目で、端末代金とは別に6,000円かかると言われた。不当ではないか。
- ＜相談例4＞ 携帯電話の契約時に、オプションをつけたが、その後、オプションを解約しようとしたところ手数料がかかると言われた。オプションの解約に手数料がかかるとは聞いていなかった。

☆消費者へのアドバイス☆

- 携帯電話事業者は、オプションサービスとして、パケット通信定額サービス、故障・紛失時の保証サービス、コンテンツ配信サービスなどを提供することがありますが、このようなオプションサービスは、あくまでも追加的なサービスです。携帯電話事業者によれば、これを契約しないと、携帯電話サービスそのものの契約ができないということはありません。
- オプションサービスは、その必要性を十分に考えて契約しましょう。また、将来、不要になった場合を考えて、契約する際に、あらかじめ解約の条件をしっかりと確認しておきましょう。
- 販売店によって条件は異なりますが、オプションサービスの契約により、携帯電話端末の代金が割引になったり、頭金が不要となる場合もありますが、総合的にどれくらいの支払額となるのかを確認するようにしましょう。

3 契約内容は、よく説明を受け、規約等を読み、確認しましょう。

共通して見られる相談の類型として、次のようなものがあります。

- ＜相談例1＞ 契約時の支払が0円という表示につられて契約したが、解約には料金がかかった。契約時には説明がなく、有利な話ばかりされた。
- ＜相談例2＞ 契約時に基本使用料が安くなるプランなどを勧められて契約した。基本使用料が安くなる期間は2年間と聞いていたので、2年経過後に他の携帯電話会社に変更しようとしたら、基本使用料が安くなるプランが自動継続になっていて、解約金を請求された。

☆消費者へのアドバイス☆

- 携帯電話の契約に当たっては、様々な契約条件があります。よく説明を受け、規約等を読んで確認しましょう。
- 携帯電話サービスでは、基本使用料などを割り引く代わりに、携帯電話サービスの一定期間の継続利用が条件になっている場合があります。この場合、継続利用期間中に解約する際には解約金が発生したり、継続利用期間が経過した翌月に解約の手続をしないと契約は自動継続になることがあります。解約の条件をしっかりと確認しましょう。
- 電気通信サービスの利用者がそのサービスの契約内容等を十分に理解せず、後でトラブルになることを防ぐために、電気通信事業者や販売店には、契約する前に、解約条件など基本的な契約内容等を利用者に説明することが義務づけられています。しっかりと説明を受けて確認しましょう。

※ 法律で義務づけられている説明事項の詳細については、「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」をご確認ください。

(http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/syohi/pdf/090708_1.pdf)

4 パケット通信料金は予想外に高額になることがありますので注意しましょう。

共通して見られる相談の類型として、次のようなものがあります。

＜相談例1＞ 携帯電話のカメラで撮影した写真をメールに添付して送信したら、高額のパケット通信料金を請求された。

＜相談例2＞ 携帯電話をパソコンに接続してインターネット接続したら、高額のパケット通信料金を請求された。

☆消費者へのアドバイス☆

- 携帯電話でウェブサイトを開覧したり、音楽サイトから楽曲などをダウンロードしたり、写真をメールで送受信する場合は、パケット通信料金が高額になることがあります。パケット通信料金が一定額で収まる料金プラン(定額制プラン)に加入することによって、料金が高額になることを防ぐことができます。
- 定額制プランに加入していても、パソコンに携帯電話をつないでインターネットに接続する場合には、定額制プランの対象外となる場合があります。また、海外でインターネット接続する場合には、海外の携帯電話事業者の料金が適用され、高額な請求になることがあります。
- 携帯電話事業者では、パケット通信料金が一定額を超えたときに、利用者に通知するサービスや利用が制限されるサービスを提供している場合もあります。ただし、実際に利用してから通知が届くまでにタイムラグが発生することがあるので、注意が必要です。
- 携帯電話事業者では、携帯電話から接続したサイトの履歴を確認できるサービスを提供している場合もあります。高額パケット通信料金の請求があった場合に、接続先を確認することができます。