

**パケット料金にご注意！予想以上に高額になることも
ー携帯電話のパケット通信関連相談をめぐるトラブルー**

総務省によると、携帯電話とPHSの加入契約数の合計は約9983万加入、前年同期比5.4%増と契約数は伸びており、人口普及率も78.1%となっている(出典：電気通信サービスの加入契約数の状況―平成18年12月末現在―)。さらに、携帯端末IP接続サービス加入数は約8257万加入となり、携帯電話加入数全体に占める割合は87.0%に及び、携帯電話によるインターネットへの接続も広く行われている。携帯電話サービス提供事業者(以下、「携帯電話事業者」という。)は、インターネット接続やメール等、データの送受信のためのパケット通信^{※1}により発生するパケット料について、パケット料金の定額制をオプション契約として料金体系の中に設けるようになってきている。

PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)に寄せられた「携帯電話サービス」に関する相談をみると、パケット通信に関する相談が増えている。なかでも携帯電話事業者がパケット定額制を設けているにもかかわらず、パケット料金が高額で納得できないといった相談が多く寄せられている。

本報告書では、事例を紹介しながら、なぜ高額請求になってしまったのか、その背景や問題点を分析し、パケット通信に関する注意を消費者に呼びかけることとする。

※1 パケット通信

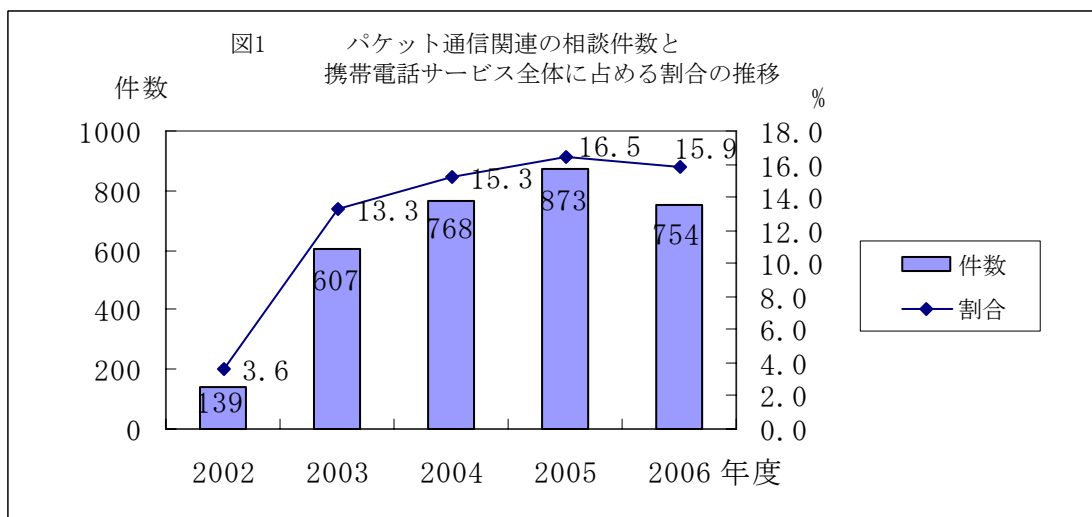
データを送受信する際に、そのデータをある一定の大きさに分割して通信をすること。料金はパケット料金として、通信にかかった時間に関係なく送受信されたデータ量(パケット数)で課金される。

1. 相談件数等

(1) 携帯電話サービスおよびパケット通信関連の相談件数の推移

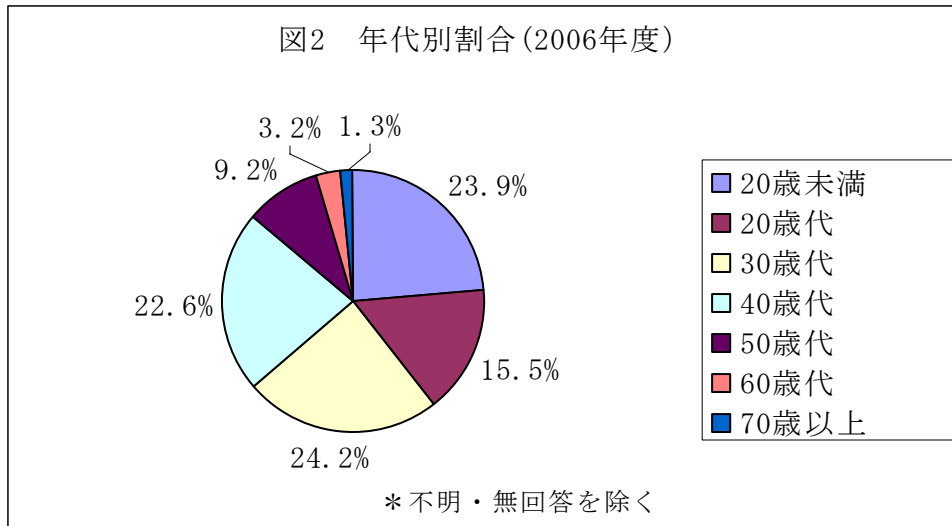
PIO-NETに寄せられた「携帯電話サービス」に関する相談件数の推移を見ると、年々増加傾向にある。2002年度は3,876件であったが、2003年度4,569件、2004年度5,036件、2005年度5,303件と、年々増加しており、2006年度は4,757件(2007年2月末日までの登録分)で、前年同期の4,054件と比べ、17.3%の増加となっている。

また、「携帯電話サービス」全体のうち、パケット通信に関する相談件数も増加している。「携帯電話サービス」全体に占める割合は、2002年度には3.6%でしかなかったものが、2003年度に大きく増加し、2004年度以降は15%~16%程度で推移している(図1)。



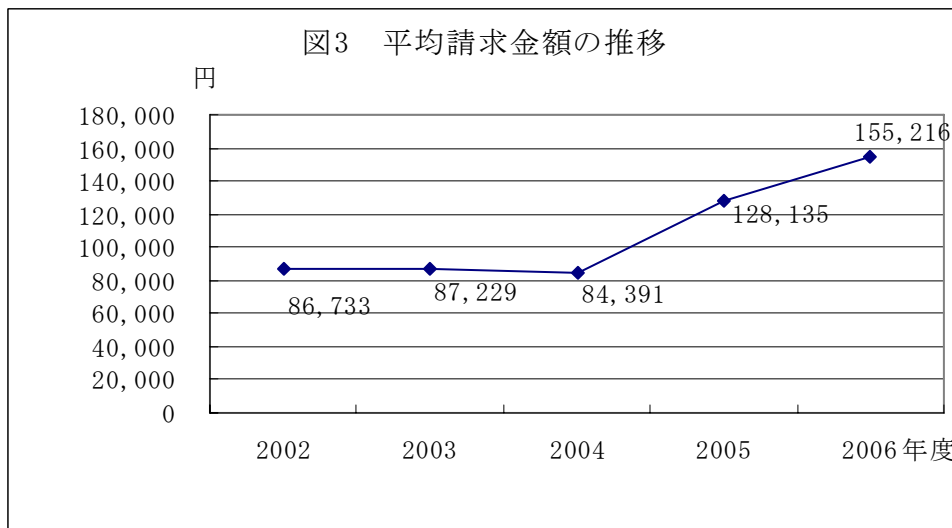
(2) パケット通信関連相談の契約当事者の属性

パケット通信関連相談について 2006 年度（2007 年 2 月末までの登録分）の契約当事者を年代別にみると、30 歳代が 24.2%、20 歳未満が 23.9%と多く、続いて 40 歳代（22.6%）、20 歳代（15.5%）となっている（図 2）。



(3) パケット通信関連相談における請求金額

パケット通信関連相談について、パケット料金を含む携帯電話事業者からの請求金額の平均額を年度別に見ると、2005 年度に 10 万円を超え、2006 年度には約 16 万円となっており、年々高額化している（図 3）。



2. 相談事例

(1) パケット定額制を契約していなかったために発生したトラブル

<事例 1>

携帯で音楽を聴きたいと思い、機種変更を販売店に相談したところ、楽曲を1曲まるごとダウンロードできるという機種を勧められ、購入した。1月分電話代40,910円の請求の中に32,000円ものパケット通信料があった。携帯電話会社に問い合わせたところ「音楽を1曲ダウンロードすると6,000円から8,000円かかるため、通常、ショップではパケット定額サービスの利用を案内している」というが、自分は1曲350円で買うとだけ聞いていた。1月は5曲購入している。パケット通信料1曲のダウンロードがこんなに高額なパケット通信になるとは思わなかった。

(40歳代 女性 給与生活者)

<事例 2>

自分が契約した携帯電話を小学生の娘に使わせていた。娘は、有料サイトは使っていないと言う。それにもかかわらず約6万円と高額なパケット通信料の請求が来た。パケット定額制の契約にはしていない。娘は、着メロの検索等をしていたことは認めているが、有料という表示が出たときは必ず閉じていたと言う。また、利用時間を問い質しても、1ヶ月間に2時間程度しか使っていない。代理店にパケット通信料の通信履歴を求めたら、明細は出せないと言われた。請求根拠がなければ納得できない。支払わなくてはならないのか。

(契約者：40歳代 男性 給与生活者、利用者：10歳代 女性 学生)

<事例 3>

中学生の息子が携帯電話でパケット通信を利用して8万円という高額な請求を受けた。支払わなければならないか。名義は父親で、購入時に中学生が使うということを販売店に申し出ていたが、上限額設定料金プランの説明はなかった。息子は無料サイトを利用したので、料金はかからないと思っていた。画像をダウンロードするとパケット通信料が高額になるとは知らなかったようだ。携帯電話会社には、減額はできないと言われた。

(契約者 40歳代 男性 給与生活者、利用者 10歳代 男性 学生)

携帯電話によるインターネット接続やメールの送受信には、通信費用として、パケット料がかかる。パケット料は、接続時間に関係なく、情報のデータ量により料金が決まる。コンテンツの情報料とは別にかかる料金である。

<事例 1>は、曲をダウンロードしたが、1曲当たりのデータ量が予想外に多く、高額なパケット料の請求を受けたというものである。音楽を聴きたいと伝えての契約であり、販売店はパケット料についての注意喚起やパケット定額制の説明を十分にすべきだったといえる。

<事例 2、3>は、有料サイト以外の利用であれば、料金がかからないと思って利用したのが原因で請求を受けたものであるが、接続先の履歴を確認できないために不当な請求ではないかという疑問を呈している。

携帯電話事業者によって通信履歴の開示に対する対応は違うが、通信履歴はアクセス先までは出ないケースであっても、利用日ごとの情報量などは開示される。通信履歴に問題がない場合、通信料については契約者に支払義務がある。頻繁にインターネット接続をし、サイトの閲覧や動画、音楽等のダウンロードをする場合には、パケット料が高額になるので、パケット定額制への契約変更を検討するとよい。

(2) パケット定額制を契約していたのに発生したトラブル

①パソコンと携帯電話を繋いででのデータ通信で・・・

<事例1>

携帯電話を機種変更し、パケット料金定額の料金設定にした。パソコンの画面でサイトをみたいと思い、USB ケーブルで携帯電話とパソコンを繋いで、6 時間程度インターネット接続をした。翌日、電話会社から利用料金が高額になったと電話があった。98 万円の請求を受けたため、ショップに確認したところ、パソコンによるデータ通信はパケット定額制の対象ではないと言われた。契約時には説明がなかった。支払わないと利用停止になるので、仕方なく支払ったが納得できない。

(契約者 60 歳代 男性 給与生活者、利用者 20 歳代 男性 給与生活者)

<事例2>

4 日間で約 52 万円という高額な携帯電話料金を請求された。その日はパソコンを携帯電話に接続して、インターネットをした。パソコンを携帯電話に繋いででのデータ通信はパケット定額制の対象外であるという。契約する際に、パケット定額制の対象外だとお店がきちんと説明してくれていれば、使うことはなかった。納得いかない。

(相談者 20 歳代 男性 学生、契約者 20 歳代 女性 学生)

<事例3>

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 学生)

②海外でネットに繋いで・・・

<事例4>

海外で使える携帯電話がほしいと販売店に伝えたうえで、機種変更をした。購入後、外国に行った時にネットに繋いで情報を見ていた。帰国後、13万円と高額な請求が来た。パケット定額制を契約していたので、外国でも使い放題だと思っていた。外国での利用がパケット定額の対象外だとは知らなかった。販売店には海外で使いたいと伝えていたのに、販売店では海外での使用の際のパケット料は定額対象外であることを説明してくれなかった。説明してほしかった。支払えない。

(30 歳代 男性 自営・自由業)

いずれもパケット定額制を契約していたにもかかわらず、高額なパケット料を請求されたものである。理由は、携帯電話事業者がパケット定額制のなかで対象外としている使い方をしたためである。ただし、消費者はそのことを知らずに、請求を受けて初めて対象外であることに気付いたもので、事前に契約内容についての説明や対象外であることの注意喚起が不十分であったといえる。

特に、パソコンを携帯電話と繋いででのモバイルデータ通信は、外出先での利用や、自宅でプロバイダ契約をしていない場合に便利であるが、利用の仕方によっては高額になることがある。寄せられた相談をみると、払えないというケースが多い。カタログの記載事項、契約時に渡される書面や取扱い説明書等の注意表示などが不十分といえよう。

3. 問題点

(1) パケット料金について説明が不十分で、消費者が十分に内容を理解できていない

音楽やゲームなどをダウンロードした場合、情報料（コンテンツ料）のほかに通信費用としてパケット料金がかかる。情報料はサイト上に明記されているが、通信費用としてのパケット料金が別途かかることを分かりやすく明記していない場合が多い。消費者によっては、パケット料金が発生することすら知らずに使ってしまうケースもある。

(2) パケット定額制の対象外となるものがあるが、注意喚起が不十分

パソコンを携帯電話に繋いでインターネットに接続し、サイトの閲覧や、動画のダウンロード等を行った場合にも、パケット料金は発生するが、この場合のパケット料金については、パケット定額制の対象外としている携帯電話会社が多い。そのような中で、パケット定額制の対象外であることの説明が十分なされていないために、そのことを知らずに利用してしまっているケースが最近目立っている。また、国際ローミングサービス^{※2}中のパケット通信についてもパケット定額制の対象外であるが、知らずに利用し、高額な請求を受けたとする苦情も寄せられている。これらが適用対象外であることの注意喚起が不十分である。

※2 国際ローミングサービス

海外の提携事業者の設備を利用して、契約している電話会社のサービスを受けられるようにするものである。日本で契約した電話で、海外の事業者のサービスを利用し、通話やメールなどができるようになる。

(3) 携帯電話の契約名義人以外の者が使うことで、思いもしない高額請求となることも

親の携帯電話機を子供が使うケースがある。その際に親の想定外の使い方を子供がしてしまうことがある。たとえば、親は電話とメールの送受信くらいでサイトの閲覧はしないので、パケット定額制を契約していなかったが、子供がその携帯電話でインターネットに接続し音楽をダウンロードしたため、高額な料金請求を受けるといったケースもある。

(4) ダウンロードするファイルのサイズが分からない

ダウンロードする情報のデータ量（容量）が分からないことも多い。消費者がパケット料を積算する際に目安となるデータ量が不明なため、消費者が想定していない大きなデータをダウンロードし、結果として高額なパケット料を請求されることにつながっている。携帯電話がナビゲーション代わりになったり、動画や楽曲をダウンロードできるなど、携帯電話にはさまざまな機能が備わり、かつ高性能になった。その結果、そこで扱われるデータ量が多くなり、パケット料金が高額となる傾向がある。

(5) 接続先の確認ができない場合もある

高額なパケット料金を請求されたが、明細からは利用したサイトがわからず、請求の内容に納得できないという苦情も寄せられている。一部の携帯電話会社では、ホームページ上でサイトの接続履歴を確認できるような仕組みを設けているが、確認できない携帯電話会社がある。

4. 消費者へのアドバイス

(1) 料金プランやオプション契約の内容など、十分に確認し、不明な点は説明を求め ること

通話にかかる料金、通信にかかる料金、課金の仕組みなどをよく確認することが必要である。携帯電話をどのように使いたいのか、その際にはどのような料金がかかるのかをまず整理したうえで、どのような契約にするかを判断しよう。カタログやホームページで分からないことがあれば、販売店で説明を受けよう。また、利用にあたっての注意事項など十分確認しよう。携帯電話の機種だけでなく、通信サービスの契約内容の確認も重要である。

(2) 携帯電話事業者によって、パケットの定額制であっても対象外があることに注意 しよう

パソコンと携帯電話を繋いでデータ通信などは、パケット定額制の対象外となっていることが多い。国際ローミングサービス中のパケット通信も対象外である。パケット定額制を契約していても対象外があるので、注意が必要である。

(3) 子供に携帯電話を使わせる場合には、利用方法などよく家族で話し合うこと

子供が携帯電話を利用し、高額な通信料を請求されるケースが見られる。携帯電話の利用について家族間でよく話し合うことが大事である。使い方だけでなく通信料についての認識を子供に持たせることも必要である。

(4) 利用料金はこまめにチェックしよう

パケット料金は気づかないうちに高額になっていることがあるので、携帯電話からの料金確認機能などを利用して、金額をこまめにチェックしよう。また、子供などに携帯を持たせる場合には、月々の料金に上限を付けたりすることも携帯電話事業者によっては可能なので、そのようなプランの利用も検討しよう。

5. 事業者への要望事項

(1) 契約内容について、消費者個人レベルにあ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。サービス約款等に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てほしい

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。

6. 情報提供先

- ・総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課
- ・社団法人電気通信事業者協会（要望）

本件に関する問い合わせ先

相談調査部 電話：03-3446-0999（相談受付）

<title>パケット料金にご注意！予想以上に高額になることもー携帯電話のパケット通信関連相談をめぐるトラブルー</title>