独立行政法人
国民生活センター

報道発表資料

平成23年12月1日
独立行政法人国民生活センター

急増するスマートフォンのトラブル

パソコンのように多様なウェブサイトにアクセスしたり、アプリケーションソフトをダウンロードして利用者が機能の追加をすることができるスマートフォンの普及が急速に進んでいる。その一方で、スマートフォンの特性についての情報が消費者に十分行き渡っていないなかで、従来の携帯電話の延長線上で利用され、トラブルが生じている。

スマートフォンに関する2011年度の相談件数は、1,789件(2011年10月31日までの登録分)であった。2010年度の同時期（542件）と比較しても、3倍以上の相談が寄せられている。

今後もスマートフォンを利用する消費者の増加が予想されるが、事業者と消費者の情報格差は大きく、事業者にとって「スマートフォンだから仕方がない」、「スマートフォンだから当たり前」ということでも、消費者には当たり前ではないことが多い。

さらに、スマートフォンの機能は、「パソコンに近い」とも言われるが、毎日持ち歩いて使うので、不具合が生じると不満がより大きいこと、多くの場合、通信契約と一体で販売されているため、機器の不具合等で解約すると、通信契約の解約料もかかるなど通信契約と密接に関連していることなどから、トラブルの解決の面では、パソコンともまた異なる特性を持っている。

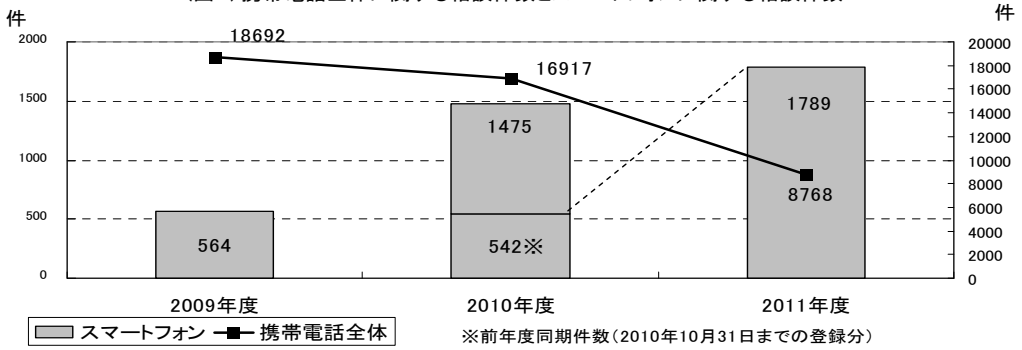
そこで、相談事例をもとに問題点等を整理し、今後の被害の未然防止・拡大防止のため情報提供する。

1．PIO-NET[注1]（全国消費生活情報ネットワーク・システム）における相談件数

（1）携帯電話全体に関する相談件数とスマートフォンに関する相談件数（図1）

携帯電話全体に関する相談件数は、2010年度は16,917件とやや減少傾向にある。一方、スマートフォンに関する相談件数[注2]は、年々増加し2010年度は携帯電話全体の相談の約9%であったが、2011年度は約20%を占めている。

（図1）携帯電話全体に関する相談件数とスマートフォンに関する相談件数



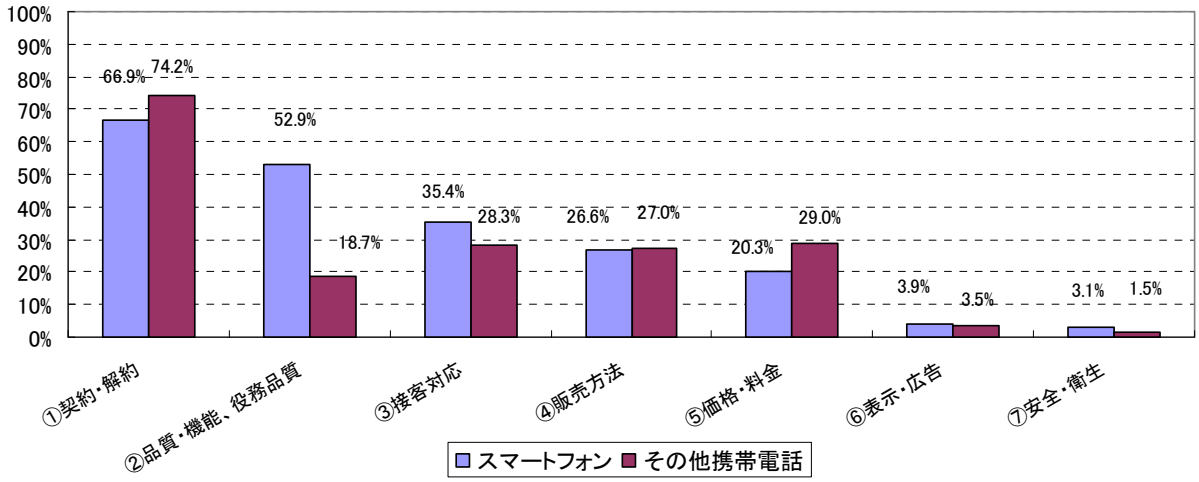
注1 PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。データは2011年10月31日までの登録分。

注2 今回スマートフォンに関する相談件数としてまとめているものは、「携帯電話サービス」「携帯電話」に区分されるもののうち、スマートフォンであると判別ができたものの集計である。スマートフォンであると判別したものとは、消費者がスマートフォンであると申し出たもの、携帯電話会社のホームページやパンフレットでスマートフォンと表示されているもの、汎用のオペレーティング・システム（以下OS）を搭載し、アプリケーションソフトなどを自由にダウンロードできる携帯電話のこと。図1のスマートフォンは、携帯電話全体の内数。

（２）相談内容別分類の割合（2011 年度）（図２）

2011 年度のスマートフォンに関する相談と、スマートフォン以外の携帯電話に関する相談[注3]（以下、ここでは「その他携帯電話」という）と比較した。スマートフォンに関しては、その他携帯電話と比較すると「品質・機能・役務品質」（機器の品質・機能のほか、通信サービスの品質も含む）に関する相談の割合が 3 倍近くになっている。

（図２）相談内容別割合
（スマートフォンに関する相談で多い順）



＊　その他、PIO-NET の分類には、「法規・基準」「計量・量目」「包装・容器」「施設・設備」という分類があるが、スマートフォンの相談の割合が１％を下回るため、グラフからは削除した。
＊　１件の相談に対して、複数分類を選択している。各項目の割合は、スマートフォン全体、その他携帯電話全体の件数を 100 とした割合。

（３）　相談内容（2011 年度）（表１、図３）

2011 年度の PIO-NET の相談についてさらに詳細な相談内容を、スマートフォンとその他携帯電話、スマートフォンはパソコンに近い特性を持つことから、パソコンに関する相談とも比較した。

いずれも「解約全般」が最も多いが、スマートフォンでは、その他携帯電話やパソコンに比べて 10%近く高い。「使ってみたら、操作しにくかった」「思っていた内容と違った」「購入して間もないのに、不具合がでた」「不具合が続く」などが原因で解約をしたい等という相談が多い。

「交換」もその他携帯電話の 3 倍以上になっている。不具合のため新しいスマートフォンに交換してほしいという相談が多い。

「クレーム処理」については、その他携帯電話では、説明不足に関連したクレーム対応の不満が多いが、スマートフォンでは機器の不具合に対するクレーム対応に不満が多い。「有償修理だと言われた」「修理したが直っておらず、再度ショップに申し出たら、また修理させてほしいと言うが納得できない」などの内容である。

表１では、不具合に関連する区分について色をつけた。スマートフォンは、（２）相談内容別分類割合からもわかるように、品質に関する相談の割合が、その他携帯電話と比べて高いことがわかる。また、品質関連ではパソコンに関する相談内容と似ている部分も多いが、スマートフォンに関しては、特に「故障頻発」の割合が高いという違いも見られた。

注3　スマートフォン以外の携帯電話の相談件数としてカウントしたもののなかにも、実際にはスマートフォンに関する相談が含まれている可能性がある。

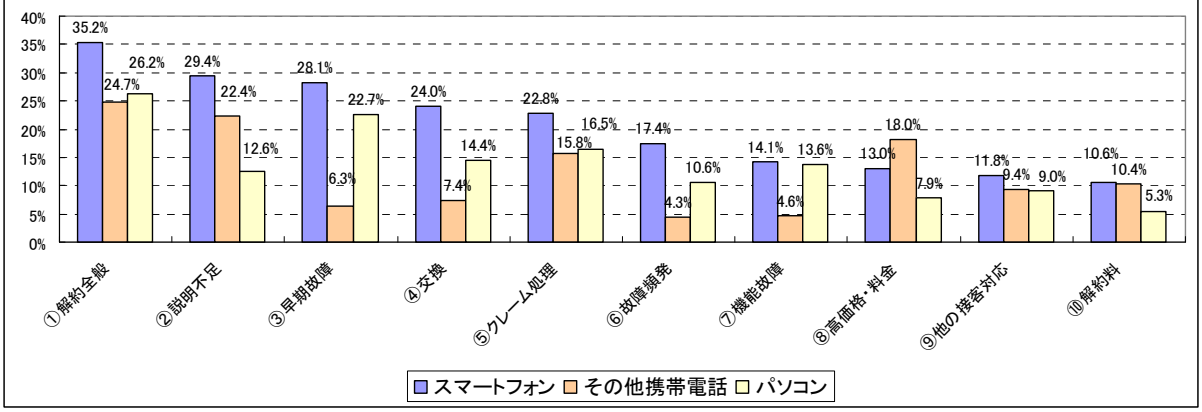
（表１）相談内容（上位 20 位）

スマートフォン		
	内容	割合
1	解約全般	35.2%
2	説明不足	29.4%
3	早期故障	28.1%
4	交換	24.0%
5	クレーム処理	22.8%
6	故障頻発	17.4%
7	機能故障	14.1%
8	高価格・料金	13.0%
9	他の接客対応	11.8%
10	解約料	10.6%
11	返金	10.5%
12	作動不良	8.6%
13	機能・性能	8.4%
14	アフターサービス	7.0%
15	補償	6.4%
16	契約	6.2%
17	虚偽説明	5.6%
18	契約変更	5.5%
19	他の品質機能	5.3%
20	使い勝手	4.7%

その他携帯電話		
	内容	割合
1	解約全般	24.7%
2	説明不足	22.4%
3	高価格・料金	18.0%
4	クレーム処理	15.8%
5	契約	10.7%
6	解約料	10.4%
7	他の接客対応	9.4%
8	契約書・書面全般	8.7%
9	交換	7.4%
10	不当請求全般	6.8%
11	早期故障	6.3%
11	返金	6.3%
13	他の価格・料金	6.0%
14	価格・料金全般	5.4%
15	契約変更	5.3%
16	インターネット通販	4.7%
17	機能故障	4.6%
18	名義貸し	4.5%
19	虚偽説明	4.4%
20	故障頻発	4.3%

パソコン		
	内容	割合
1	解約全般	26.2%
2	早期故障	22.7%
3	インターネット通販	20.7%
4	クレーム処理	16.5%
5	交換	14.4%
6	返金	14.1%
7	機能故障	13.6%
8	修理代	12.7%
9	説明不足	12.6%
10	保証期間	12.2%
11	故障頻発	10.6%
12	アフターサービス	9.5%
13	他の接客対応	9.0%
14	高価格・料金	7.9%
15	作動不良	7.5%
16	補償	7.2%
17	解約料	5.3%
18	電子広告	5.2%
19	契約	4.9%
20	虚偽説明	4.4%
20	約束不履行	4.4%

（図3）スマートフォン、その他携帯電話、パソコンの相談内容の比較（上位10位）



＊　１件の相談に対して、項目が複数該当するケースもある。各項目の割合は、スマートフォン全体、その他携帯電話全体、パソコンの件数を 100 とした割合。

２．相談類型別にみる問題点と主な事例

スマートフォンに関する主な相談は、大きくわけて以下のようなものがある。

―機器の品質に関するもの―

【類型１】修理に出しても不具合が続く

表１で示すように、スマートフォンについては、「故障頻発」の相談が多い。

機器そのものの不良であれば、その部分が修理されて戻ってくることになるが、消費者の利用方法に起因する不具合については、同じように利用すれば、また不具合が起きてしまう可能性がある。何が原因の不具合なのか解明することが困難で、なかなか問題が解決されない。機能が広がることで、使い方が多種多様になり、不具合の原因究明を一層難しくしている。

また、不具合が原因で解約をしたくても、契約後２年間は解約料が発生する契約となっていることが多いため、相談として寄せられている。なお、パソコンの不具合の場合には、パソコンのハード故障やパソコンの OS、ソフトの不具合があっても、機器の不具合の問題とインターネットの通信契約とは切り分けられるので、通信契約の問題までには発展しないが、スマートフォンの場合は、SIM フリー以外は、通信契約と一体化しているため、トラブルを複雑にしている。

さらに、OS の不具合とみられる場合に、携帯電話会社が不具合の対応に応じていない事例もあり、これ

までは携帯電話会社が一元的に受けていた苦情処理が、分散化している事例も見られ、一層問題の解決を複雑にしている。

【事例】スマートフォンの購入後から、「電源が突然落ちる、電話ができない、メールが届かない、フリーズする」等の不具合が生じ、1カ月前に修理に出して、基板を交換してもらった。しかし、その後も、同様の不具合が生じたため、携帯電話会社に問い合わせたところ、「同種のトラブルは聞かない」と言われた。携帯電話会社から、再び修理を勧められるが、原因が分からないのであれば、また同じ故障が起こるのではないかと不安である。解約したい。

(2011年9月受付　30歳代　男性　給与生活者　埼玉県)

【事例】2週間程前にスマートフォンを購入した。しかし、電波の状態が悪いので近くのショップへ事情を伝え、修理を依頼した。その間、代替機として渡された端末の電波は正常であった。数日後、点検が終わり戻された端末を使用したところ、やはり同じように電波の状態が悪かった。もう一度、ショップに事情を伝え、修理点検および基盤の交換をしてもらったが、電波の状態は改善されなかった。何度も修理を繰り返すことが不満で、携帯電話会社のお客さまセンターに問い合わせたとこと、再度、修理することを勧められた。2度目の修理後に渡された書類には「再現試験をしたが発生せず。お客さまの環境が不明のため、これ以上は分からない」との記載があった。そこで、「必要な情報があれば提供する」と申し出たが情報は必要ないと言われた。不具合の再発を防止してほしい。修理の際には、利用者の環境や情報をしっかり確認してほしい。

(2011年9月受付　30歳代　男性　給与生活者　千葉県)

【事例】3週間前にスマートフォンを契約した。購入3日後にナビサービスを利用中に電源が落ちた。販売店に苦情を言い、特別措置として機器を交換してもらった。しかし、交換機種を受け取った4日後に動画サイトを閲覧中にまた電源が落ちた。再度販売店に申し出ると、「使い方の問題なのでもう対応できない」と言われた。「データが増えすぎるとフリーズする、その防御のため電源が切れる」との説明だったが、そもそも、多数のアプリケーションの利用が簡単にできるはずだ。ちゃんとした機器に交換するか、できないなら解約したい。2年間の割引付契約なので通常の解約では高額な解約料がかかる。販売店の対応に納得がいかない。

(2011年5月受付　20歳代　男性　給与生活者　神奈川県)

【事例】タブレット型のスマートフォンを利用しているが、パソコンとブックマークの同期[注4]が突然できなくなるという不具合が生じた。携帯電話会社のサポートセンターに連絡したところ、不具合範囲は基本OSの不具合であり、基本OS提供業者の責任範囲だと言う。OS提供業者のヘルプセンター窓口を聞いたが、インターネット上での申し出のみとなっており、1カ月たってもいまだに返事がない。不具合への対応をしてほしい。

(2011年8月受付　30歳代　男性　給与生活者　神奈川県)

【類型２】すぐに電池がなくなる

携帯電話会社のパンフレット等に、従来型の携帯電話と同じ程度の連続待受時間（数百時間）や連続通話時間が記されている。電池の消耗については、使用環境や利用頻度等条件によって異なるとはいえ、パンフレット等の表記とのあまりの違いに苦情が寄せられている。

【事例】購入したばかりのスマートフォンを充電した。しかし、翌日、昼ごろにはすでに電池がなくなり、使用できなくなった。ショップに電池の消耗が激しすぎるので、交換してほしいと申し出たが、「スマートフォンは、こういう物である」と言われた。しかし、パンフレットには、連続通話時間400分、連続待受時間230時間と記載があるので、納得できない。こんなに早く電池がなくなるのであれば、解約したい。

(2011年7月受付　40歳代　女性　給与生活者　福岡県)

注4 内容を合わせること。

【事例】１カ月前にスマートフォンを購入した。電池が１日も持たないので、１週間後に店に苦情を言ったら、電池パックを交換してくれた。それを使っているが、やはり同じで、朝、フルに充電しても夕方には15%以下になる。ホームページで確認した機器の仕様には「連続通話時間480分」など書いてある。既に電池を消耗するようなアプリケーションソフトは全て削除して、電波状態の良好な場所で使うようにしているが同じである。表示に問題があるのではないか。

(2011年8月受付　60歳代　男性　職業不明　神奈川県)

―通信サービスに関するもの―

【類型３】メールやインターネットをあまり利用していないのに、パケット料金が上限額に

スマートフォンでは、アプリケーションの更新等で、消費者が意識しない間も、パケット通信が行われていることがある。二段階制のパケット料金定額プランを選択している消費者が、従来の携帯電話と同じように利用しているつもりでも、パケット料金が高額になるケースがある。

また、スマートフォンを海外に携帯した場合にも、上記のように自動的にパケット通信をしていることがある。海外での利用は、日本国内におけるパケット料金の体系とは別の料金体系になっているので、使ったつもりがなくても、日本国内のパケット定額の上限以上の料金が発生してしまうことがある。

【事例】電池交換のために携帯電話ショップに出向いた。担当者から「年数が経っているので充電回数が増えている。新機種にしても月々の負担額が今までと変わらない」と言われて電話機を買い換えることにした。今まで月々3,000 円の支払いだったこと、今後の支払い額もほとんど変わらないことを何度も確認し、スマートフォンを予約した。担当者から二段階制のパケット料金定額プランを勧められ、「インターネットを使用せず、メールも400字で10数回なら数百円になります」と言われた。１カ月後に請求書を見たら9,000円台の請求になっていたが、ショップに出向くと、「スマートフォンはインターネットをしなくてもソフトの更新をしているのでパケット料金は上限額（約6,000円）になるんです」と言われた。パケット代の差額の返金と月額3,000円前後で使える電話機に交換してほしい。

(2011年4月受付　50歳代　男性　給与生活者　静岡県)

【事例】スマートフォンを数日間の海外旅行に持って行った。その間の利用は通信もインターネット利用もごくわずかだったのに、帰国して料金明細をみたら、その間の料金が１万2000～１万3000円になっていた。そのような高額になる使い方はしていなかったと思う。業者のお客さま相談室に電話したところ、スマートフォンではアプリケーションソフトが自動更新される設定のままだと、国内・海外のどこにいても更新されるために、自分で利用認識がなくても料金に加算される場合もあると聞いた。そのような説明はなかったし納得できない。

(2011年4月受付　20歳代　男性　給与生活者　神奈川県)

【類型４】通信制限があり動画が見られない

スマートフォンでは、大量のデータのやりとりを行うホームページや動画が見られるなど、インターネットの利用の幅が広がっている。しかし、パケット通信量が携帯電話会社の定める一定の量に達すると、通信制限がかかり、通信速度が遅くなることがある。

携帯電話会社の提供する通信回線を利用して、動画などパケット通信量の多いものを見ることを目的にスマートフォンを契約する場合には、携帯電話会社によく確認する必要がある。

【事例】スマートフォンを購入し、パケット料金定額制を選び、契約した。毎日、午後9時から午前1時30分まで、インターネットでドラマが配信されているので見たいと思い契約したのに、通信の速度制限がかかり、動画を見ることができない。パケット料金定額制で契約しているのに、通信の速度制限がかかるのは問題ではないか。契約時にこのことを知っていたら、契約はしなかった。携帯電話会社の相談室に苦情を言ったら、前々月のパケット通信量が 1,000 万パケットを超えると速度制限がかかると言われた。1,000万パケットだと、1日自宅で動画が10分程度しか見られない。無線LANの入っているファミリーレストランやハンバーガーショップ等では、スマートフォンを持って行くだけで、通信環境が整っているの

で問題なく利用できる。解約したい。

（2011 年 5 月受付　30 歳代　男性　給与生活者　愛知県）

（注）閲覧するものによりパケット量は異なるので、どの程度の動画を見れば通信規制の対象となるかは一律ではない。

３．消費者へのアドバイス

（１）テレビコマーシャルなどの広告のイメージだけで判断せず、機能の特徴を十分ふまえて自分の利用目的にあった商品選択をしてほしい

スマートフォンは、従来の携帯電話とは機能や特徴が大きく異なる。携帯電話会社が関与しないアプリケーションソフト等を消費者自身が選択してダウンロードし、機能を追加することができるようになっている。そのため、消費者の自己責任の範囲が拡大することになる。そのような商品であることをふまえて、利用目的にあっているか検討してほしい。

特に、通話を中心に利用し、パケット料金を低額に抑えたい人や、パソコンがあまり得意ではない人は、はやりだからというだけで契約せず、スマートフォンが自分に合っているかどうかをよく検討する必要がある。

なお、通話よりもインターネットを主に利用したい場合には、通信量の制限についても確認すること。

（２）不具合がおきた場合には、どのようなときに症状がおこったのかを確認しておく

スマートフォンの不具合は、機器自体の不具合である場合と、利用方法による場合も考えられる。不具合が発生した状況、例えばどのように使ったときに、どのような症状がおこったのかを記録し、携帯電話会社のショップ等修理窓口で伝えること。

（３）アプリケーションソフトの内容をよく理解しないまま、むやみにダウンロードしない

携帯電話会社が提供していないアプリケーションソフトによる不具合であれば、携帯電話会社では責任を負ってもらえないので、トラブルの解決が難しくなる。気軽にダウンロードできるからといって、内容をよく理解しないまま、むやみにアプリケーションソフトを入れないようにすること。

（４）海外に持っていく場合には、必ず日本国内で事前に設定方法や課金の方法を確認しておくこと

スマートフォンでは、海外でも自動通信をしてしまうので、思わぬ請求を受ける可能性がある。必ず日本国内で設定方法や課金方法を確認しておくこと。

（５）トラブルにあったら、最寄りの消費生活センターに相談を

４．相談の傾向（2011 年度）

2011 年度のスマートフォンの相談と、その他携帯電話の相談を比較した。

（１）契約当事者の性別等（図４）

男性が女性よりも多い。

（２）契約当事者の年代（図５）

全年代の相談が寄せられているが、スマートフォンについては、40 歳代までで約 75%を占めている。20 歳代、30 歳代がその他の携帯電話と比較すると割合が高い。

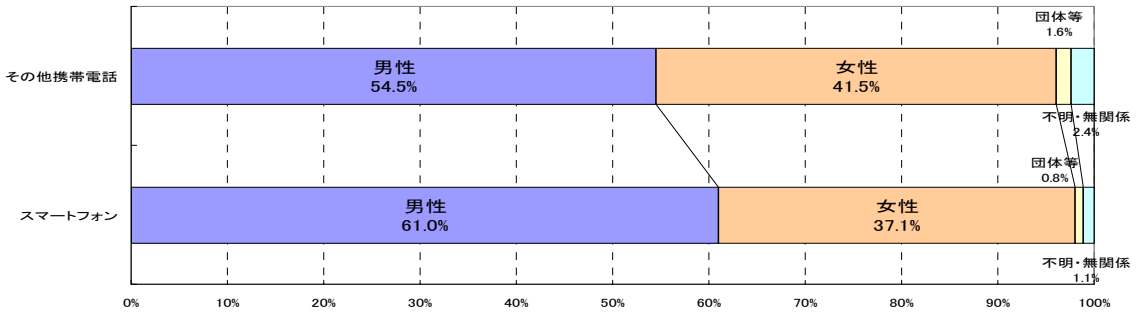
（３）契約当事者の職業（図６）

その他携帯電話と比較すると、給与生活者の割合が高い。

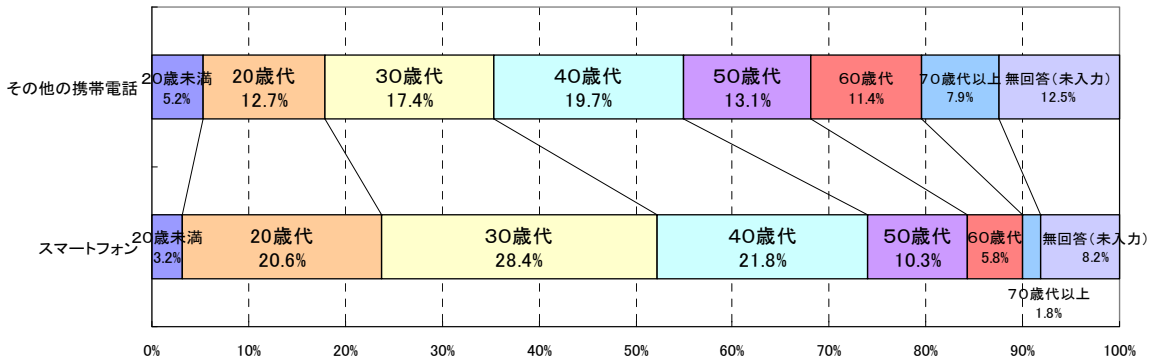
（４）契約当事者の地域別割合（図７）

関東地方で、約半数を占めている。その他携帯電話と比較すると、大都市のある地域に集中している。

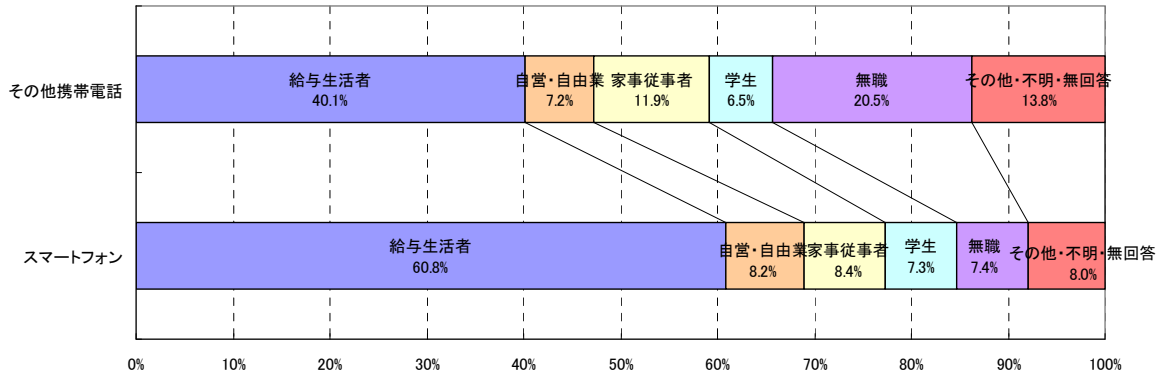
（図４）契約当事者の性別等



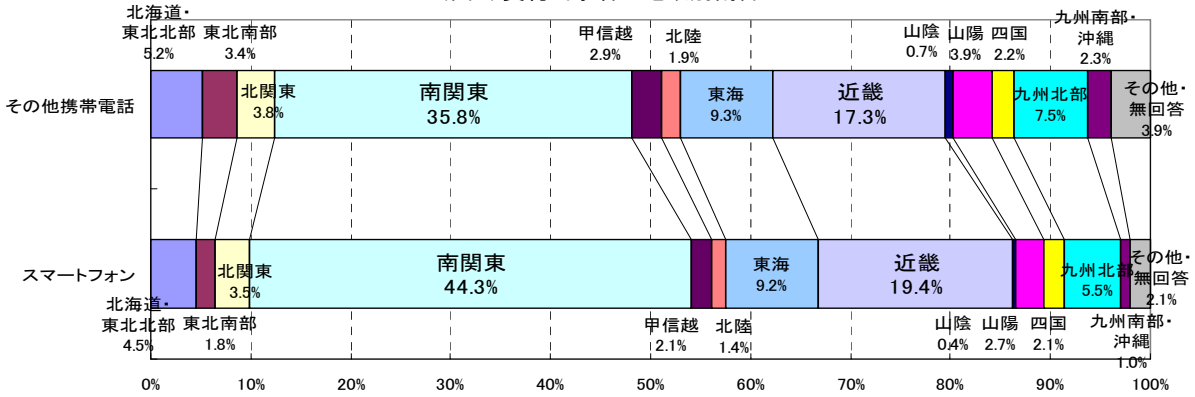
（図5）契約当事者の年代



（図6）契約当事者の職業別割合



（図7）契約当事者の地域別割合



５．情報提供先

・消費者庁消費者政策課
・総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課
・消費者委員会事務局
・社団法人電気通信事業者協会
・電気通信サービス向上推進協議会