

報道発表資料

平成 29 年 4 月 13 日
独立行政法人国民生活センター

こんなはずじゃなかったのに！“格安スマホ”のトラブル —料金だけではなく、サービス内容や手続き方法も確認しましょう—

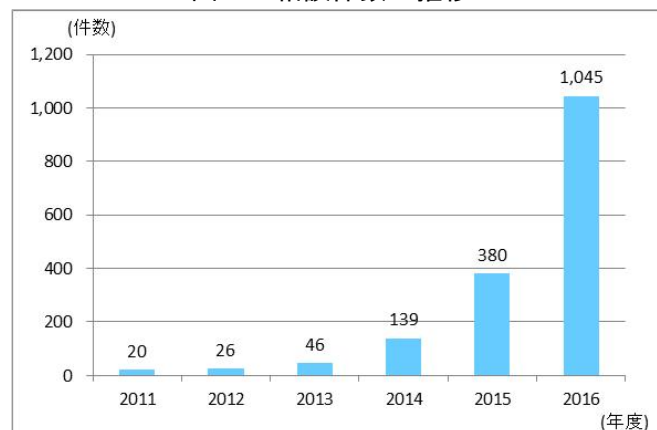
近年、いわゆる“格安スマホ¹”等の携帯電話を利用する消費者が増えています²が、全国の消費生活センター等には、これらの“格安スマホ”に関するトラブルが増加しています（図1）。相談内容を見ると、今までどおりのサービスが安く受けられると思っていたのに、実際はサービス内容等が違っていたというトラブルが目立ちます。

格安スマホ会社の料金設定は比較的安価であり、消費者にとっては、自分の利用実態に合わせより多くの契約先から選べるようになりましたが、今まで契約していた携帯電話会社と違う点もあるという特徴を理解して利用することが重要となります。そこで、最新の相談事例やアドバイスをまとめ、消費者に情報提供します。

1. PIO-NET³における相談件数

“格安スマホ”の携帯電話に関する相談は年々増加傾向にあり、2016年度は2015年度と比べて約2.8倍の相談が寄せられています。

図1. 相談件数の推移



¹ 本資料内では、MVNO（Mobile Virtual Network Operator、仮想移動体通信事業者）が提供する音声通話付きの携帯電話サービスのことを“格安スマホ”とする（SIMカード単体の契約も含む）。無線インターネットサービス等は含まない。また、格安スマホを提供する事業者（MVNO）のことを“格安スマホ会社”とする。

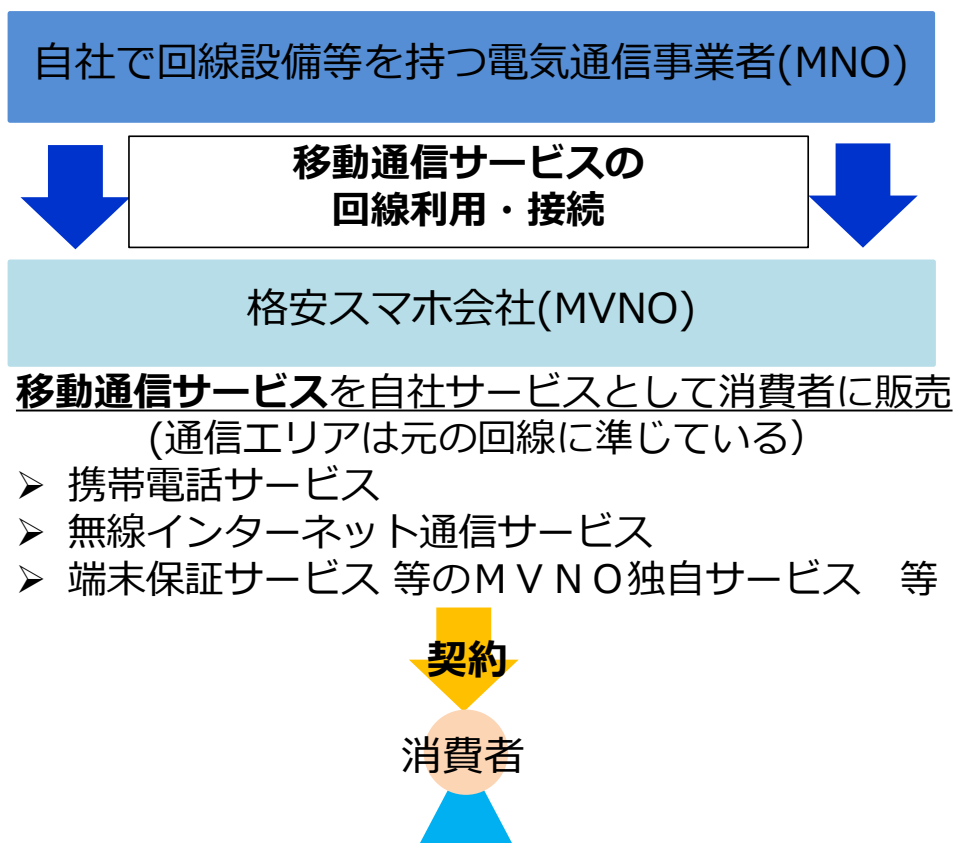
² 総務省（法人番号 2000012020001）「電気通信サービスの契約数及びシェアに関する四半期データの公表（平成28年度第2四半期（9月末）（http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban04_02000117.html））」によれば、格安スマホを含む「携帯電話・PHS」の契約数は増加傾向にあり、約1,200万件に達している。

³ 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、2017年3月31日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

2. 格安スマホ会社（MVNO）⁴とは

格安スマホ会社では、自社で回線設備等を持っている電気通信事業者の回線を利用もしくは接続して、自社のサービスとして消費者に携帯電話サービスや無線インターネットサービス等の移動通信サービスを提供しています。通信設備を維持する必要がないことや、インターネット等の通信販売のみで実店舗を持たずに営業したり、提供するサービス等を限定する等、様々な方法で運営コストを抑え、消費者に比較的安価な料金でサービスを提供しています。

図2. 格安スマホ会社（MVNO）の契約関係（例）



3. 相談事例（（）内は受付年月、契約当事者の属性）からみる特徴

比較的安価な料金で契約者数が増えている格安スマホですが、相談事例をみると、今までの携帯電話会社とサービスが異なることによるトラブル、端末とSIMカードを別々に購入することで発生するトラブル、利用開始日に関するトラブル等が寄せられています。

⁴ 総務省作成「MVNOに係る電気通信事業法及び電波法の適用関係に関するガイドライン」によれば、「MNO（Mobile Network Operator、移動通信事業者）（電気通信役務としての移動通信サービスを提供する電気通信事業を営む者であって、当該移動通信サービスに係る無線局を自ら開設（開設された無線局に係る免許人等の地位の承継を含む。以下同じ。）または運用している者）の提供する移動通信サービスを利用して、またはMNOと接続して移動通信サービスを提供する電気通信事業者であって、当該移動通信サービスに係る無線局を自ら開設しておらず、かつ、運用をしていない者」と定義されている。

図3. 相談事例からみる主なサービス内容の特徴（例）

格安スマホ会社（MVNO）	今までの携帯電話会社（MNO）
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 実店舗がある会社はまだ少なく、電話での問い合わせ窓口や、インターネット上の問い合わせ体制のみの場合がある 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 実店舗の他に、電話やインターネット等による問い合わせ体制がある
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 端末と通信サービス(SIMカード)が別々に契約できる 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 端末と通信サービスを基本的にセットで契約する
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 実店舗がない会社もあるため、自分で契約や利用開始の手続きを行う場合がある 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 契約時の手続きは店員が一緒に行き、店頭で端末が利用できる状態になる
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 今までの携帯電話会社では無料だったサービスが有料の場合がある（フィルタリングサービス、端末の故障・修理時の代替機等のサービス等） 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 通信サービス以外にも、様々なサービスが提供されている（フィルタリングサービス、端末の故障・修理時の代替機等のサービス等）
<ul style="list-style-type: none"> ▶ メールアドレスを提供しておらず（もしくは有料）、自分で別のメールサービスを探す場合がある ▶ メールを送りたい相手のメール受信設定によっては、自分が送ったメールが相手に届かない場合がある 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 独自のメールアドレス(キャリアメール)がある

(1) 今までの携帯電話会社とサービスが異なることによるトラブル

利用料金が比較的安価である一方、今まで契約していた携帯電話会社では無料で提供されていたサービス（フィルタリングサービス⁵等）が有料のオプションになっている場合や、そもそも提供されていないこともあります。

①問い合わせ窓口や、端末の故障・修理時の対応

実際の店舗を持たないため故障時の対応や問い合わせ窓口が電話やホームページ等に限られていたり、修理時に無償での代替機の提供がない格安スマホ会社もみられます【事例1、2】。なお、格安スマホ会社とは別の携帯電話会社で購入した端末の場合、修理の受付は基本的には端末を販売した携帯電話会社になります。

また、電気通信事業法では、一定の範囲の電気通信サービスの契約について、契約書面の受領日等から8日間が経過するまでは、契約を解除できる初期契約解除制度等の解約ルール⁶が定められていますが、格安スマホ会社の音声通話付きの携帯電話の契約はその範囲に含まれないため、いったん契約してから解約を申し出ると、契約直後であっても解約料が発生する場合があります【事例2】。

【事例1】問い合わせ先が電話窓口しかなく、つながりにくい

格安スマホをインターネットから契約したが、使い方や色々な不明な点を問い合わせたくても、実店舗がなく、サポートの電話窓口しかないが、何度かけても話し中でつながらない。今までは

⁵ 出会い系サイトやアダルトサイト等、青少年に有害なサイトや違法なサイトへのアクセスを遮断する機能のこと。

⁶ 主要な携帯電話会社の携帯電話サービスの契約については、事業者により端末まで契約解除できる「確認措置」が講じられ、総務大臣の認定を受けた場合には、初期契約解除制度に代えて本措置が適用され、端末を含めて契約を解除することができる場合があります。（平成28年5月19日国民生活センター公表「ご存じですか？電気通信事業法が改正されました - 光回線やスマートフォン等の契約書面はしっかり確認しましょう！ -」（http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160519_2.html））

家族や知人に聞きながら何とか利用してきたが、今後は事業者にしかわからないこともあると思う。何とかしてほしい。

(2016年11月受付、60歳代、男性、無職、徳島県)

【事例2】修理期間中の代替機の貸し出しサービスがなく、スマートフォンが1カ月間利用できない

自宅の光回線を転用した際に、携帯電話もすべて同じ通信会社で統一すると、携帯電話の月額料金が割引になると聞いていたので、通信会社のホームページからデータ通信サービス、音声通話サービスがついた格安スマホのSIMカードと端末を申込んだ。3日後に端末が届いたが、すぐに電源が入らなくなった。通信会社に連絡したら端末メーカーに連絡するよう言われた。端末メーカーは「端末を預かった上で修理に1カ月はかかり、代替機の貸し出しサービスはない」という。通信会社でも貸し出しサービスはないとのことだった。1カ月間スマートフォンが使えないのは非常に困る。初期契約解除を申し出たところ、対象外と言われた。

(2016年10月受付、30歳代、男性、給与生活者、東京都)

②メールアドレスの提供

携帯電話会社の独自のメールアドレスをキャリアメールとありますが、キャリアメールがない格安スマホ会社があります。その場合、スマートフォン等の端末でメールをするためには、別会社が提供するインターネット上で送受信を行うメールアドレス等を利用します。中にはメールアドレスを提供している格安スマホ会社もありますが、携帯電話会社のメールアドレスと異なり、メールの受信者側のメール受信・拒否設定によって、相手にメールが届かない場合があります。このため、受信者側に設定を変更してもらう必要があります【事例3】。

【事例3】メールアドレスの提供がなく、別会社のメールアドレスで送ったが、相手にメールが届かなかった

チラシを見て格安なスマートフォンに興味を持ち、近所の家電量販店内のブースで、担当者からケーブルテレビ会社の格安スマホ会社だと説明を受けて契約した。スマートフォンは翌日に宅配便で受け取った。担当者から「メールをするには無料メール用アプリを利用するとよい」と教えてもらったので、妹と従妹に送ってみたが届かず、エラーだと知らせる英文が送信された。2人とも携帯はキャリアメール以外のメールをブロックしている状態で、フィルターの設定を変更してもらう必要があった。他の人にもメールしたいが、相手に設定変更してもらうのは手間がかかるので解約したい。

(2016年12月受付、50歳代、女性、家事従事者、千葉県)

(2) 端末とSIMカードを別々に購入することで発生するトラブル

今までの携帯電話会社では、携帯電話等の端末と通信サービスを利用するために必要なSIMカードをセットで契約することが一般的ですが、格安スマホ会社の場合は、必ずしも端末とSIMカードがセットでの契約ではなく、SIMカードだけ契約することもできます。自分が今まで使っていた端末や、中古端末販売店等で購入した端末について、格安スマホ会社による動作確認等がされていれば、格安スマホ会社のSIMカードを端末に入れて利用することができます。な

お、端末によっては、SIMロック解除⁷、SIMカードのサイズの変更が必要な場合があります。

①端末によっては、購入したSIMカードが利用できない場合がある

SIMロック解除はその端末を販売した携帯電話会社で一定の条件⁸の下で実施します。SIMロック解除ができず通信サービスが利用できない状態であっても、格安スマホ会社との契約が成立していれば、通信料金等は発生します。平成27年5月1日以降に新たに発売された端末は、原則SIMロック解除ができますが、これ以前に発売された端末は、携帯電話会社や機種により対応が異なります。

【事例4】SIMロック解除をしないと、他社のSIMカードでスマートフォンが使えなかった

家族3人で格安スマホ会社に大手携帯電話会社から乗り換えようと思った。3人とも3年前に購入した2世代前の機種を使っている。格安スマホ会社のホームページで、その機種が利用できるか確認したが分りにくい為、格安スマホ会社に電話で今の携帯電話会社とスマートフォンの機種を伝え、使えるかどうか尋ねたら使えると言われた。そこで、携帯電話会社のショップで3台分のナンバーポータビリティの手続きを行った。後日、まず私のSIMカードが届いたのでスマートフォンに入れたが、「SIMが適合しない」とエラーが出てSIMロックがかかっていると分った。携帯電話会社のショップに行くと、この機種はSIMロック解除の対象外だと言う。格安スマホ会社に苦情を言うと、私以外の2人分は受取拒否で無条件解除になったが、私の分は「解約料は免除できない。すみません」の一点張りである。担当者が間違っただけなのに、解約料を取られるのは納得いかない。

(2016年9月受付、40歳代、女性、給与生活者、長崎県)

②販売されている中古端末の中には、その後の利用を制限されるものもある

インターネット上のサイトやオークション、中古端末販売店等で端末が販売されていますが、中には端末代金の支払いが完了していない状態の端末が販売されている場合があります。この状態の端末を購入しても、修理を受け付けてもらえないことや、端末代金の支払いが止まった場合には、「ネットワーク利用制限」の状態になり、通話や通信等の機能が使えなくなることがあります【事例5】。

【事例5】インターネットで購入したスマートフォンの端末代金に未払いがあり、精算しないと修理の受付ができないと言われた

インターネットのショッピングモールに出店していた業者から、未使用品のスマートフォンの端末をクレジットカードで購入した。格安SIM会社から購入したSIMカードを入れて使用していたが、最近、電源が勝手に落ちるようになった。修理サービスが付いていない端末だったので、元々その端末を販売していた携帯電話会社へ修理を依頼した。ところが、この端末に端末費用の未払いがあることがわかり、修理を受けられないと言われた。

(2016年1月受付、30歳代、女性、職業不明、大分県)

⁷ 特定のSIMカードが差し込まれた場合のみ動作するように設定された端末について、端末販売後に設定を無効化すること。これにより、端末を販売した事業者以外のSIMカードも利用できるようになる。

⁸ 「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」内「SIMロック解除の円滑な実施に関するガイドライン」によれば、事業者は、平成27年5月1日以降新たに発売した端末は原則SIMロック解除に応じるものとされている。SIMロック解除が可能になる期間は、現在は購入から180日程度経過後だが、①平成29年8月1日からは、端末代金を分割で支払う場合は購入から100日程度以下、②平成29年12月1日からは、端末代金を一括で支払う場合は事業者が当該支払いを確認できるまでの期間に短縮される。

(3) 利用開始日に関するトラブル

インターネット等から申し込んだ際には、通信サービスを利用するために必要なSIMカード等が届いてから自分で利用開始手続きや設定等を行う場合があります。この場合、格安スマホ会社が定めた期間が経過すると、自動的に通信料金等が発生します【事例6】。いわゆる“ナンバーポータビリティ”で、今までの携帯電話会社で利用していた電話番号を変えずに、格安スマホ会社へ契約先を乗り換える場合は、格安スマホ会社の利用開始日が乗り換え前の契約先の解約日になります。この利用開始日によっては、以前の携帯電話会社の解約料等が発生することがあります。

【事例6】 発送から数日で利用開始になるとは知らなかった

格安スマホ会社のサイトからSIMカードを注文したが、SIMカードが届かない。格安スマホ会社に電話で問い合わせたところ、警察や宅配業者に申し出ることに加え、SIMカードを発送して数日で利用開始になるので、既に料金が発生していると言われた。自動で利用開始になるとは知らなかった。サービスを利用できていないので、支払いたくない。

(2017年1月受付、40歳代、女性、給与生活者、東京都)

4. 消費者へのアドバイス (図4)

(1) 自分の現在の利用状況を把握した上で、ホームページやパンフレット等で格安スマホ会社が提供しているサービスを確認しましょう

格安スマホ会社は比較的安価な料金でサービスが提供される一方で、必ずしも今まで契約していた携帯電話会社と同じサービスが利用できるとは限りません。まずは自分の利用状況（音声通話の頻度やインターネット等のデータ利用量等）について、現在契約している携帯電話会社の会員ページ等で確認しましょう。その情報を元に、自分が必要とするサービス内容等をよく検討し、気になる点があれば格安スマホ会社のホームページやパンフレット等を確認し、事前に問い合わせてみましょう。インターネットの利用状況によっては、通信の速度が制限される場合もあります。格安スマホ会社や料金プランによって制限の有無や内容が異なるため、自分が想定していたような利用ができない場合があります。

また、契約後にトラブルがあっても、格安スマホ会社の音声通話付きの携帯電話の契約は電気通信事業法上の初期契約解除制度等の対象外のため、解約料が発生する場合がありますので注意が必要です。

(2) 今まで使っていたスマートフォン等の端末を引き続き使えるかどうか確認しましょう

スマートフォン等の端末は、格安スマホ会社でも新たに購入することができます。今まで自分が使っていた端末を引き続き使う場合は、格安スマホ会社や携帯電話会社に端末についての確認が必要です。

① 格安スマホ会社への確認（端末の動作確認、SIMカードのサイズ等）

自分が今まで使っていた端末に格安スマホ会社のSIMカードを入れても、利用できない場合があります。格安スマホ会社のホームページに動作確認がされた端末の一覧が掲載されている場合もあるので、事前にホームページを見たり、問い合わせたりする等して確認しましょう。

端末によってSIMカードのサイズが異なるため、格安スマホ会社に申し込む際には使用する予定の端末のSIMカードのサイズも調べておきましょう。

②端末を販売した携帯電話会社への確認（SIMロック解除）

格安スマホ会社で端末の動作確認がされていても、端末のSIMロック解除が必要な場合があります。平成27年5月1日以降に新たに発売された端末は、原則SIMロック解除ができます。SIMロック解除はその端末を販売した携帯電話会社で実施しますが、携帯電話会社との通信契約を解約してから期間が経過している場合等、SIMロック解除ができない場合もあります。SIMロック解除が可能か、手続き方法等を携帯電話会社に確認しましょう。なお、端末が利用できたとしても、携帯電話会社のサービスと連動しているアプリやコンテンツが利用できなくなる場合があるので、事前に確認しましょう。

（3）中古端末を購入する場合、「ネットワーク利用制限」対象の端末ではないか確認しましょう

中古端末販売店やインターネットサイト等でスマートフォン等の中古端末が販売されていますが、中には端末代金が未払いのままの端末が販売されていることがあります。端末代金の支払いが止まった場合には、「ネットワーク利用制限」の状態になり、通話や通信等ができなくなることがあります。端末の製造番号がわかれば、販売元となる携帯電話会社のホームページでネットワーク利用制限の対象なのか、端末代金の支払い状況等により、今後「ネットワーク利用制限」の可能性があるか調べることができます。中古端末を購入する前に、販売者に製造番号を問い合わせ、「ネットワーク利用制限」の対象なのか確認しましょう。

（4）格安スマホ会社の回線を利用するための手続きと、利用開始日を確認しましょう

格安スマホ会社の契約では、SIMカードが手元に届いたら自分で回線の利用開始手続きや設定を行う場合があります。この場合、利用開始手続きを行わなくても、格安スマホ会社が定めた期間が経過すると自動的に通信料金が発生する状態になるため、事前に利用開始日について格安スマホ会社に確認しましょう。特に、いわゆる“ナンバーポータビリティ”でこれまで利用している電話番号を引き継いで格安スマホ会社へ乗り換える場合には、格安スマホ会社の利用開始日が以前の携帯電話会社の解約日になります。以前の携帯電話会社で期間拘束付きの料金プランを契約していた場合、解約時期によって携帯電話会社の解約料が発生することがあるので、利用開始日等については事前に確認しましょう。

（5）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

格安スマホ会社との契約は今までの携帯電話等の契約と同じように認識していると、思いもしないトラブルになってしまうこともあります。格安スマホ会社との契約について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へ相談しましょう*。

※消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

お住まいの地域の市区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。

図4. 格安スマホ会社との契約の流れとポイント（例）



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）

MVNOが提供する携帯電話に関する相談が増加していることから、より多くの消費者が安心・安全に利用できるよう、業界全体として苦情の減少に向けた取り組みを行うことを要望します。とくに、販売形態に関わらず、契約時や利用時の注意点等について丁寧な説明や、ホームページ等への記載を含め、より一層の消費者への啓発等に関する取り組みを行うことを要望します。

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)
- ・ 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)
- ・ 総務省総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課 (法人番号 2000012020001)
- ・ 総務省総合通信基盤局電気通信事業部料金サービス課 (法人番号 2000012020001)
- ・ 一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会 (法人番号 2011005006137)

参考. PI0-NET における相談の傾向 (2011 年度以降)

1. 相談件数の推移 (図 1)

全国の消費生活センター等に寄せられた格安スマホ会社がサービス提供する携帯電話に関する相談は 2016 年度が 1,045 件であり、2015 年度 (380 件) を上回るペースで相談が寄せられています。

2. 契約当事者の属性 (不明・無回答を除く、図 5、図 6)

契約当事者の年代をみると、40 歳代が最も多く、30 歳代、50 歳代と続きます。性別をみると、男性は 945 件 (58%)、女性は 675 件 (41%)、団体等が 12 件 (0.7%) と続き、男性のトラブルが比較的多いです。男女別の年齢分布をみると、男女ともに 30 歳代から 50 歳代のトラブルが多くみられます。

図 5. 契約当事者年代 (n=1,523)

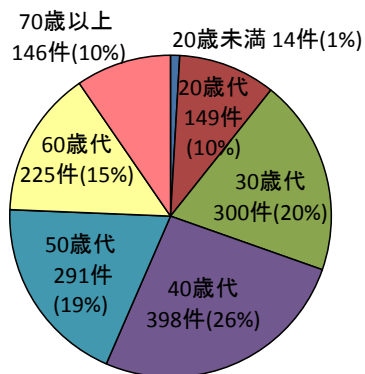
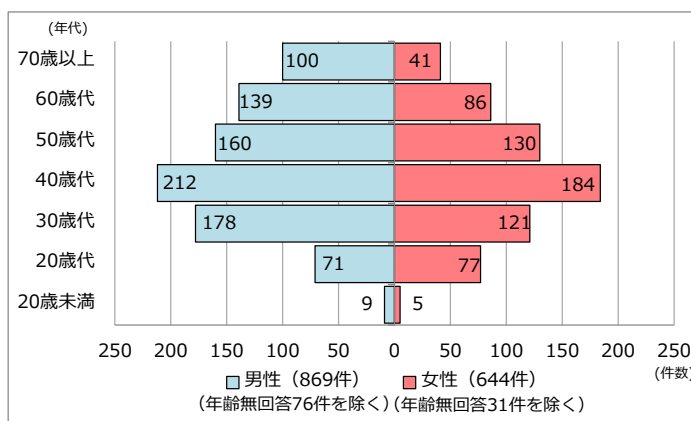


図 6. 契約当事者の年代・性別



3. 販売購入形態 (不明・無回答を除く、図 7)

店舗購入 (50%)、通信販売 (41%) で全体の約 9 割を占め、訪問販売 (6%)、電話勧誘販売 (2%) 等が続きます。

図 7. 販売購入形態 (n=1,549)

