

特集

スマホ関連の相談事例とアドバイス

国民生活センター 相談情報部

相談者の年代別傾向



総務省の平成26年通信利用動向調査「情報通信機器の保有状況(世帯)」によれば、携帯電話・PHSの内数であるスマートフォン(以下、スマホ)の保有率は2010年度の約10%から、2014年度は約64%と急増しており、スマホはここ数年で急速に普及しています*1。

PIO-NET*2によると、消費生活相談の中でスマホに関連する相談*3は2010年度以降増加傾向にあり(図1)、スマホ利用者の増加が相談件数増加の一因とも考えられます。

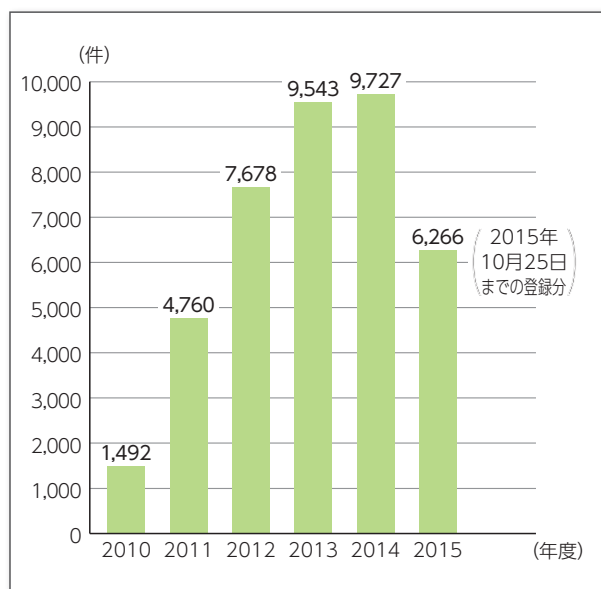


図1 スマホに関連する相談件数の推移

- *1 http://www.soumu.go.jp/main_content/000369002.pdf
- *2 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。データはいずれも2015年10月25日までの登録分。2015年度以降は、消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。
- *3 スマホの機器そのものに関する相談や、通話料・パケット通信量、通信サービスの品質等に関する相談件数。

契約当事者を年代別にみると40歳代が最も多く、30歳代、20歳代と続きます(図2)*4。

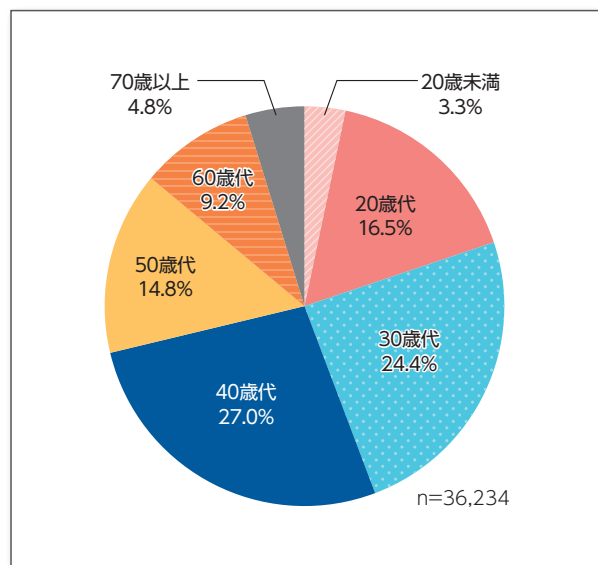


図2 契約当事者の年代別相談件数の割合

また、年度別に契約当事者の年代をみると、40歳代が毎年度高い割合を占めていますが、その一方で50歳代以上の割合が年々増加していることが分かります(図3)*4。

スマホではさまざまなウェブサイトの閲覧が可能です。また、決済機能、スケジュール、電話帳、カメラ等の多種多様な機能が充実し、アプリケーションソフト(以下、アプリ)をダウンロードして機能を追加することで自分なりのカスタマイズが可能となり、利便性をより高めることができます。その一方で、スマホの機能や特性について十分に理解をしていないと、思わぬトラブルになります。

*4 無回答を除く。

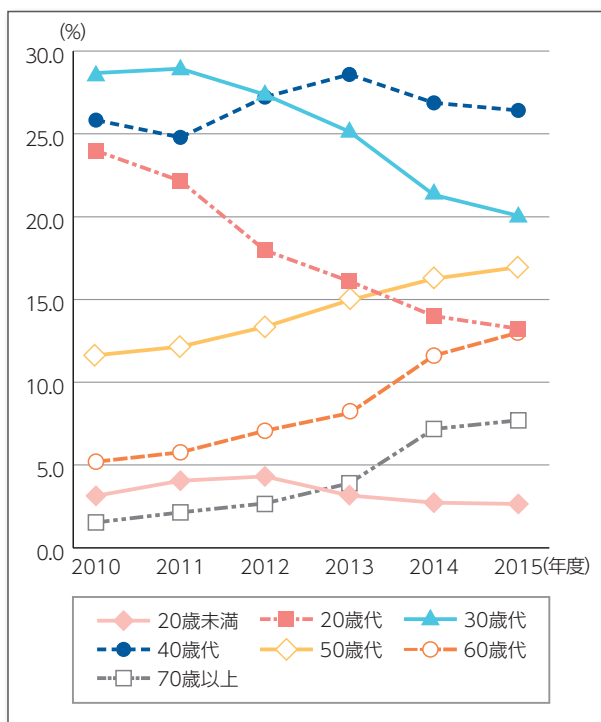


図3 年代別にみる契約当事者の推移*4

コンテンツの中には高画質な動画や音楽配信サービス、高精細なグラフィックを利用したオンラインゲーム等、大量のデータのやり取りを行うものもあり、自分の想像よりもパケット通信量を消費している場合もあります。

また、スマホを操作していない状態でも、アプリの自動更新等で知らない間にパケット通信が行われている場合があります。スマホやアプリの設定によっては、あらかじめ自動更新に設定されている場合もあるので確認しましょう。携帯電話会社の提供するマイページでは自分のパケット通信量を確認することができます。

アプリの自動更新設定を解除したり、更新や動画を見るなどの大量のパケット通信を行う場合は、Wi-Fiが利用できる環境をうまく活用するなどの工夫をしましょう。

相談事例



事例1 スマホでSNSや動画を視聴していたら、通信速度を制限されてしまった

SNSの閲覧と投稿、動画サイトでの動画視聴などにスマホを利用していた。最近では通信速度を制限される状況が続くので、携帯電話会社のマイページでパケット通信量を確認したところ、1日に2GB以上の通信を行っていた日もあり、自分が思っていたよりもパケット通信量が多かったことが分かった。(20歳代 男性 給与生活者)

問題点とアドバイス

スマホでは、多様なアプリや高性能なカメラ機能、オンラインゲームや動画、SNS等のさまざまなコンテンツを楽しむことができます。その一方で、インターネットに接続する場合はパケット通信が発生し、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場合があります。

事例2 海外でスマホを使用したら、高額な通信料を請求された

海外旅行にスマホを持参し、インターネットのウェブサイト検索やメールを利用した。帰国後、携帯電話会社からの連絡で、40万円近くの利用料金が発生したことを知った。さらに、海外でスマホを使用した場合には特別な設定が必要で、それをしないと高額な利用料金が発生することがあると分かった。旅行中、携帯電話会社から料金が高額になっていることを知らせるSMSが届いていたことにも後から気づいた。

(40歳代 男性 給与生活者)

問題点とアドバイス

国内で契約したスマホを海外でそのまま使用する場合、携帯電話会社が設定した海外用の料金体系が適用されるため、国内と同様にウェブサイト検索やメール、電話等を行うと、思わぬ高額な請求を受けることがあります。携帯電話会社は海外向けのパケット定額プラン等を設け

ていますが、事前の申し込みが必要な場合や、対象国等が限定されている場合もあるため、旅行前に携帯電話会社に日額の料金や注意点等も含めて確認しましょう。また、海外で通話や通信を希望しない場合の設定方法についても、事前に携帯電話会社のホームページ等で確認しておきましょう。

事例3 スマホ契約時に有料オプションを契約したことになっていた

携帯電話販売店でスマホを購入する際に、「1カ月間無料のオプションを複数付けると頭金が無料になる」と勧められ申し込んだ。翌月になったのでオプションを解約するために携帯電話販売店に行くと、無料のオプションのほかに有料オプションが3つ付いており、契約から2カ月目に入っているため2カ月分で3,000円の請求が発生しているという。スマホを購入した際の契約書にも有料オプションに関する記載はなく、契約時に説明も受けていない。

(40歳代 女性 給与生活者)

● 問題点とアドバイス

複数のオプションを契約することで、スマホの端末代等が割り引かれることがあります。携帯電話会社が提供するオプションであれば、携帯電話会社のマイページから契約内容を確認できますが、携帯電話販売店が独自に販売するオプションを契約した場合には、書面等が渡されなければ消費者は何の契約をしたのか、後々の確認が難しくなります。スマホ等携帯電話の契約は料金体系等が複雑なため、自分は総額でいくら支払うのか、何のオプションを契約したのか、月々の割引サービスはいつまで続くのかなど、携帯電話販売店に書面等で示すよう依頼しましょう。

まとめ



高性能なスマホは、契約時のトラブルだけでなく、利用時にもトラブルが発生します。決済機能も備わっているため、例えば未成年のオンラインゲームの課金トラブルやインターネットショッピングトラブル等、事例1～3のほかにもさまざまなトラブルのきっかけにもなり得ます。特に、小中学生等にスマホを使用させる場合には、親はフィルタリングや端末の機能制限を行うなど、ペアレンタルコントロール^{*5}を利用してトラブルを防ぎましょう。

また、スマホには電話帳や写真等、多くのデータが入っているので、不正利用やデータ流出等のリスクを最小限に抑えるために、紛失・盗難時に何をすべきか事前に確認しておきましょう。スマホの端末の画面ロックや、データのバックアップを取るなど、日頃からの備え^{*6}が最も重要です。

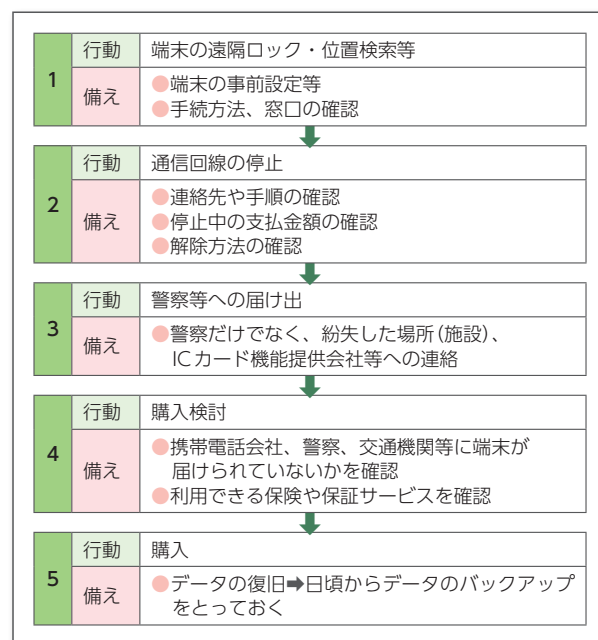


図4 スマホ・携帯電話の紛失・盗難時における行動の流れと備え(例)

*5 子どもによる通信機器等の操作内容を親が管理する手段。端末の操作等に年齢確認や暗証番号、パスワードを設定し、子どもの利用に制限をかけること。

*6 「なくしてからでは遅い! 携帯電話の紛失・盗難に備えて」(国民生活センター)
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20140714_1.html