

報道発表資料

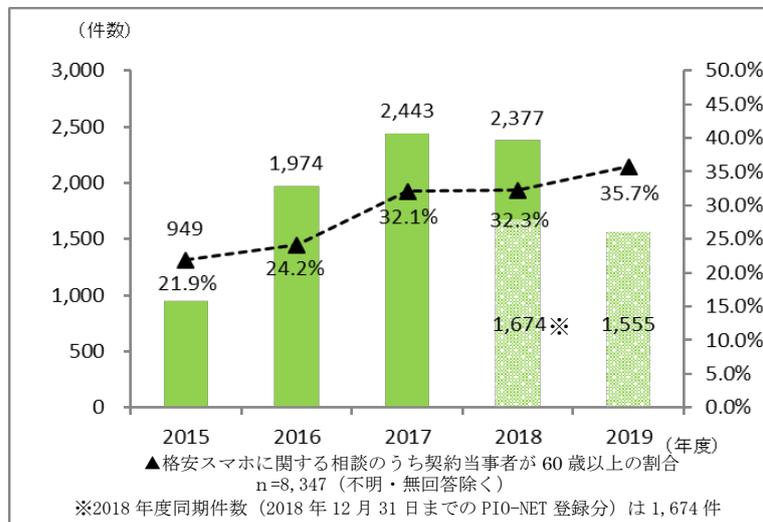
令和2年1月16日  
独立行政法人国民生活センター

## “格安スマホ”の利用方法やサポート内容に注意 —今までの携帯電話会社との違いを確認してから契約しましょう—

比較的安価な料金体系でサービスを提供しているいわゆる“格安スマホ”<sup>1</sup>の契約数は増加傾向にあり、現在2,000万件に達しています<sup>2</sup>。2017年度以降、全国の消費生活センター等に寄せられる“格安スマホ”に関する相談は2,000件を超えており、「通話時に専用のアプリを使う必要があると知らず、通話をしたら高額な請求を受けた」「スマートフォンの使い方が分からないが、店舗でのサポートを受けられないため解約したい」等、“格安スマホ”の利用方法やサポートが消費者の認識と異なっている相談などが、2017年4月公表の注意喚起<sup>3</sup>後も引き続きみられ、契約当事者が60歳以上のトラブルの割合は増加傾向です。

そこで、改めて最新の相談事例を紹介するとともに、トラブルの未然防止に向けて関係機関へ要望を行います。

図1. PIO-NET<sup>4</sup>にみる“格安スマホ”に関する相談件数



<sup>1</sup> 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) を“格安スマホ会社”とする。  
<sup>2</sup> 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 (令和元年度第2四半期 (9月末)) ([https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01kiban04\\_02000158.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban04_02000158.html))」によれば、MVNOサービスのうち「携帯電話・PHS」の契約数は増加傾向にあり、約2,102万件である。  
<sup>3</sup> 2017年4月13日公表「こんなはずじゃなかったのに! “格安スマホ”のトラブルー料金だけではなく、サービス内容や手続き方法も確認しましょうー」 ([http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20170413\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20170413_1.html))  
<sup>4</sup> 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、2019年12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。

## 1. 相談事例（( )内は受付年月、契約当事者の属性）

### 【事例1】無料で通話するためにはアプリの使用が必要であると知らず、通話料が高額になった

チラシをもらい格安スマホに興味を持ち、電話で何度か契約内容について問い合わせた上でインターネットから申し込んだ。説明では「SIMカードだけ入れ替えればそのまま使える。通信状態は変わらないまま今より利用料金が安くなる。通話は1回10分以内であれば無料である。」ということだったので、契約後も今までの携帯電話と同じ通話方法で使っていた。しかし利用を開始してから2か月後、初めての請求がクレジットカードに上がってきて、利用料金が高額なことに気が付いた。そこで格安スマホ会社のマイページで詳細を確認すると、2か月で27,000円もの通話料が発生していた。また契約書をよく読むと、「無料通話にするためには特定のアプリを使用しなければいけない」と記載されていた。このような重要なことは事前に説明するべきだと思う。

(2019年8月受付 60歳代 男性)

### 【事例2】購入した端末ではフィルタリング機能<sup>5</sup>が利用できなかった

小学生の息子の通塾時にスマートフォンを持たせようと、最低料金で充実したフィルタリング機能の提供が受けられる契約を探していた。家電量販店内にある格安スマホ会社の業務委託業者に説明を聞き、格安スマホ会社の契約者向けに提供しているアプリが気に入ったので、利用可能なことを確認して、キャンペーン価格1円の端末とSIMカードを契約した。しかし、フィルタリングアプリを何度ダウンロードしても無効化通知が届き、利用を開始することができない。おかしいと思い格安スマホ会社に確認したら、私が購入した端末ではフィルタリングアプリが利用不可であると分かった。業務委託業者の説明が不適切であったことを格安スマホ会社に伝えて対応を求めたが、何も対応してくれない。どうしたらよいか。

(2019年3月受付 40歳代 男性)

### 【事例3】スマートフォンの使い方が分からないが十分なサポートを受けられない

フィーチャーフォンからスマートフォンに乗り換えたいと思い、夫婦で家電量販店へ出向き、安い利用料金で使いたいことと機械音痴でスマートフォンの使い方が全く分からないことを伝えた。店員に「いつでも教えてもらえるのか」と聞くと、「いつでも教えることができる」との返答だったので家電量販店で教えてもらえると思い、契約した。サポートへ電話をかけながらようやくスマートフォンを接続することができたが、操作が難解だった。家電量販店へ行くと、自社アプリについては説明可能であるが、スマートフォンの操作については格安スマホ会社の店舗へ行くように言われた。回線を提供しているキャリア店舗へ行ったら、当社では対応できないと言われ、格安スマホ会社店舗へ行ったら、スマートフォンの簡単な操作方法のみを覚えてもらえただけだった。いつでも教えてもらえると思わせた説明に問題があるので、解約したい。

(2019年1月受付 60歳代 女性)

---

<sup>5</sup> 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。

**【事例4】 格安スマホ会社にMNP<sup>6</sup>で乗り換えようとしたところ、インターネットでの契約手続きに時間がかかり、携帯電話会社の解約金がかからない期間を過ぎてしまった**

2年前から契約していた携帯電話会社から格安スマホ会社に乗り換えようと、解約金がかからない期間を確認し、その期日の当日か前日にMNP番号を取得して、格安スマホ会社のSIMカードの購入をインターネットから申し込んだ。数日後、アップロードした本人確認書類の写真が不鮮明だったため再度送るよう、格安スマホ会社から郵便で通知が届いた。格安スマホ会社に問い合わせたところ、私用に格安スマホ会社独自のメールアドレスを発行し、すでに通知を送っているとのことだが、メールアドレスの発行についての案内はなく、通知に気が付くことができなかった。MNPの期限を過ぎていたため、再度MNP番号を取得しようと携帯電話会社に連絡したところ、「解約金のかからない期間を過ぎているため、13,000円の解約金がかかる」と言われた。MNPの手続きに時間がかかり、解約金のかからない期間を過ぎてしまったことに納得できない。

(2019年4月受付 50歳代 男性)

**【事例5】 インターネットでの解約手続きに漏れがあり、利用していないのに請求が続いていた**

格安スマホ会社で家族4人分の通信契約を私名義で行い、クレジットカードで決済していた。昨年、格安スマホ会社のホームページから解約手続きを行い、4台分のSIMカードを格安スマホ会社宛に送った。ところが昨日クレジットカードの明細履歴を確認したところ、解約後も約2,000円の利用料の引き落としが続いていたことが分かった。金額からして1台分だと思うが詳細が分からないので、格安スマホ会社に電話をしたが混み合っていて通じない。すべての契約を解約できているものだと思って契約書等を破棄してしまったため、格安スマホ会社のマイページにログインすることもできない。どうすればよいか。

(2019年2月受付 50歳代 女性)

**【事例6】 中古のスマートフォンをインターネット通販で購入したが、SIMロック<sup>7</sup>がかかっており、格安スマホ会社のSIMカードで通話ができなかった**

9か月前、インターネット通販で中古のスマートフォンを13,000円ほどで購入した。サイトの広告には「SIMロックが解除されていない」とは書かれておらず、SIMロック解除されているものと思い込んでいた。しかし、購入したスマートフォンはSIMロック解除されておらず、格安スマホ会社のSIMカードでは通話機能を利用することができなかった。通販サイトに返品を申し出たが断られた。前の使用者が端末を購入した携帯電話会社へSIMロック解除を求めたが、「中古で購入している端末はSIMロック解除できない」と言われた。スマートフォンを返品したい。

(2019年5月受付 20歳代 男性)

<sup>6</sup> 番号ポータビリティ。携帯電話・PHSの利用者が電話会社を変更した場合に、電話番号はそのままで変更後の電話会社のサービスを利用できる制度のこと。

<sup>7</sup> 特定のSIMカードが差し込まれた場合にのみ動作するよう設定された端末上の制限。

## 2. 相談事例からみる問題点

### (1) サービス内容や利用方法、サポート体制等について、契約時の説明や案内が十分ではない

「今までと同じように使えて料金が安くなる」「いつでもサポートを受けられる」等の説明により、消費者は格安スマホ会社でも今までの携帯電話会社と同様のサービスがあり、利用方法が変わらないと認識しているケースがみられます【事例1、3】。とくに、一定の時間内であれば無料で通話ができる定額制の通話オプションサービスについて、格安スマホ会社独自のアプリケーションを用いることや、電話番号の前に特定の番号を打ち込むこと等、指定の通話方法について店頭や電話で具体的な説明がなく、消費者がホームページや契約書の記載に気が付かないまま利用して通話料が高額になる事例が目立ちます【事例1】。また端末によっては特定のアプリケーションやオプションサービスに対応していないものがあり、消費者が利用を希望するオプションサービス等を店頭で伝えているにもかかわらず、適当な端末が案内されていない事例がみられます【事例2】。

### (2) インターネット等の非対面の手続きでもトラブルになっている

格安スマホ会社は実店舗を持たないことが多いため、消費者はインターネットや電話等で自分でMNPや初期設定、解約等の各種手続きを行う必要があります。実店舗であれば即日で終了する手続きであっても、インターネット等から手続きすると時間がかかる場合や、ホームページ上の案内に従って手続きをしてもうまくいかず、格安スマホ会社への乗り換えや解約でトラブルになっている事例が目立ちます【事例4、5】。

### (3) 消費者が今までの携帯電話会社と格安スマホ会社の違いを理解しないまま契約・利用している

格安スマホでの通話方法のほか、「格安スマホ会社でも今までの携帯電話会社のように、端末の修理期間に代替機を無料で利用できる」と思い、端末保証のオプションサービスを契約したが、代替機の貸出は実施されていなかった」等、格安スマホ会社のサービス内容や利用方法について、ホームページやパンフレット等で確認せず、消費者が今までの携帯電話会社と格安スマホ会社の違いをよく理解しないまま契約・利用してトラブルになっているケースがみられます。とくに、スマートフォンの操作に慣れていない高齢者が、格安スマホ会社でも実店舗での丁寧なサポートを受けられると期待して契約したものの、問い合わせ方法が電話やメール、ホームページ上に設置されているフォームやチャット等に限られており、実店舗でのサポートが受けられず、「使い方が分からない」「解約したい」といった事例が目立ちます【事例3】。そのほか、インターネット通販でSIMロック解除の状態を十分に確認しないまま中古のスマートフォンを購入し、格安スマホ会社との契約後にスマートフォンの利用に制限がかかって、SIMロック解除されていないことに気が付く事例がみられます【事例6】。

図2. 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"> <li>➤ 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 契約時の手続きは店員と一緒にいき、店頭で端末が利用できる状態になる</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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）</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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</li> <li>➤ 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 独自のメールアドレス(キャリアメール)がある</li> </ul>

### 3. 消費者へのアドバイス

#### （1）サポート内容や問い合わせ方法を確認しましょう

格安スマホ会社では比較的安価な料金でサービスが提供される一方、今まで契約していた携帯電話会社と同じサービスを利用できるとは限りません。格安スマホ会社によっては問い合わせ方法が電話やメール、ホームページ上に設置されているフォームやチャット等に限られている場合があります。実店舗での契約手続きに対応している格安スマホ会社でも、携帯電話会社が実施している「スマホ教室」等、スマートフォンの操作に慣れていない高齢者向けの対面でのサポートは行っていない場合があります。また電話やメールでの高齢者向けのサポートサービスや、青少年向けのフィルタリング機能等、今までの携帯電話会社で無料で提供されているサービスが、格安スマホ会社では有料オプションとされている場合等もあるため、希望する場合は契約前に確認するようにしましょう。

#### （2）自分が使用する端末が、格安スマホ会社でも利用できるかどうか確認しましょう

格安スマホ会社以外で購入した端末を使用する場合は、格安スマホ会社が提供するSIMカードでも利用できるかどうか、契約前に確認する必要があります。格安スマホ会社のホームページに、動作確認済の端末が一覧形式で掲載されている場合もあるため、問い合わせ窓口と併せて利用しましょう。通信サービスのほかに利用したいオプションサービスがある場合は、対応端末を別途ホームページで確認するようにしましょう。

また、格安スマホ会社が動作を確認している端末であっても、SIMロックを解除しないと通信サービス等が利用できない場合があります。SIMロックの解除は、最初に端末を販売した携帯電話会社が実施しており、格安スマホ会社以外で購入した中古端末でも2019年9月1日以降はSIMロックの解除ができます<sup>8</sup>。解除の方法や条件等は各携帯電話会社によって異なります。中

<sup>8</sup> 「移動端末設備の円滑な流通・利用の確保に関するガイドライン」によれば、2015年5月1日以降新たに販売した端末は原則解除可能である。

([http://www.soumu.go.jp/joho\\_tsusin/eidsystem/competition12\\_01.html](http://www.soumu.go.jp/joho_tsusin/eidsystem/competition12_01.html))

古端末を購入する場合は、前の使用者が端末を購入した携帯電話会社やSIMロック解除の状況を確認し、必要に応じて、SIMロック解除の可否や手続き方法等について携帯電話会社に問い合わせ確認しましょう。

### **(3) インターネット上でMNPを申し込む場合は日にちに余裕を持って申し込みましょう**

インターネット上での契約は店舗に出向く手間を省き、時間を問わず申し込むことができるため便利ですが、SIMカードや端末は宅配便等で手元に届きます。SIMカードや端末の手配に要する期間の目安は格安スマホ会社によって異なるため、ホームページ等で確認し、郵送にかかる日数も考慮して申し込みましょう。今まで契約していた携帯電話会社の解約金がかからない期間で乗り換える場合、その期間内に手続きが完了しない場合は解約金が発生するため、日にちに余裕を持って申し込みましょう。また、SIMカードや端末が届いた後、自身でMNPの切り替え手続きを行って初めて手続きが完了する場合があります。SIMカードや端末が手元に届いたら、早期に手続きを行いましょ。

### **(4) 格安スマホでの通話方法に注意しましょう**

格安スマホ会社では一定の時間内であれば無料で通話ができるサービスが提供されていることがありますが、格安スマホ会社独自のアプリケーションを用いることや、電話番号の前に特定の番号を打ち込むこと等、格安スマホ会社の指定する通話方法でないと、無料通話のプランを契約していても、予期せぬ高額請求を受ける場合があるため注意が必要です。格安スマホの使用方法について、ホームページや契約書に目を通して確認するようにしましょう。

### **(5) 契約の解除を希望する場合は、すぐに格安スマホ会社に申し出ましょう**

格安スマホ会社の音声通話付きの通信契約は、電気通信事業法の「初期契約解除制度」<sup>9</sup>の対象です。初期契約解除制度は、契約書面の受領日もしくはサービス提供開始日のいずれか遅い日を初日とする8日以内に契約している格安スマホ会社へ契約解除を行う旨の書面を出すことで、無条件に通信契約を解除できる制度です。ただし、端末の売買契約には解除の効果が及ばないため端末代金や、契約解除までに利用したサービス利用料、携帯電話会社がSIMカードの提供に要した費用や事務手数料、そのほか契約解除と同時にMNPによる転出を行う場合はMNPに係る費用を支払う必要があります。

### **(6) 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

---

<sup>9</sup> 携帯電話会社が総務大臣の認定を受けた役務は初期契約解除制度に代えて確認措置を適用され、確認措置の対象事業者は総務省のホームページに公開されているが、2019年11月30日時点で音声通話付きの通信サービスで確認措置の認定を受けた格安スマホ会社はいない。

([http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/joho\\_tsusin/d\\_syohi/shohi.htm](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/shohi.htm))

「確認措置」は電波状況が不十分であることや契約前の説明が不十分であること、契約書面の交付がないまたは不備があること等が認められた場合、端末等の関連契約も含めて契約を解除できる。格安スマホ会社が定める期間（契約書面の受領日もしくはサービス提供開始日のいずれか遅い日を初日とする8日以上）に申し出る必要がある。契約解除までに利用したサービス利用料は支払う必要がある。

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

最寄りの市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。

#### 4. 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ついて、契約当事者が高齢者の相談が増加していることから、幅広い年齢層の消費者が安心・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より一層の取り組みを行うことを要望します。とくに、契約当事者が高齢者の場合は、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可能な限りのサポート、また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。

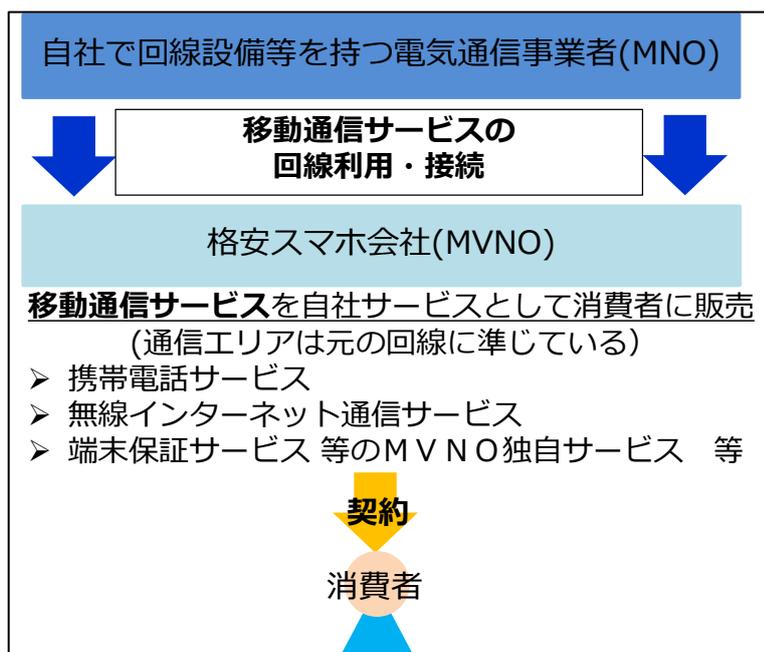
#### 5. 情報提供先

- ・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 1. 格安スマホ会社 (MVNO) 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 3. 格安スマホ会社 (MVNO) の契約関係 (例)



### 参考 2. PIO-NET にみる相談の傾向 (2015 年度以降)

#### (1) 契約当事者の属性 (図 4、図 5)

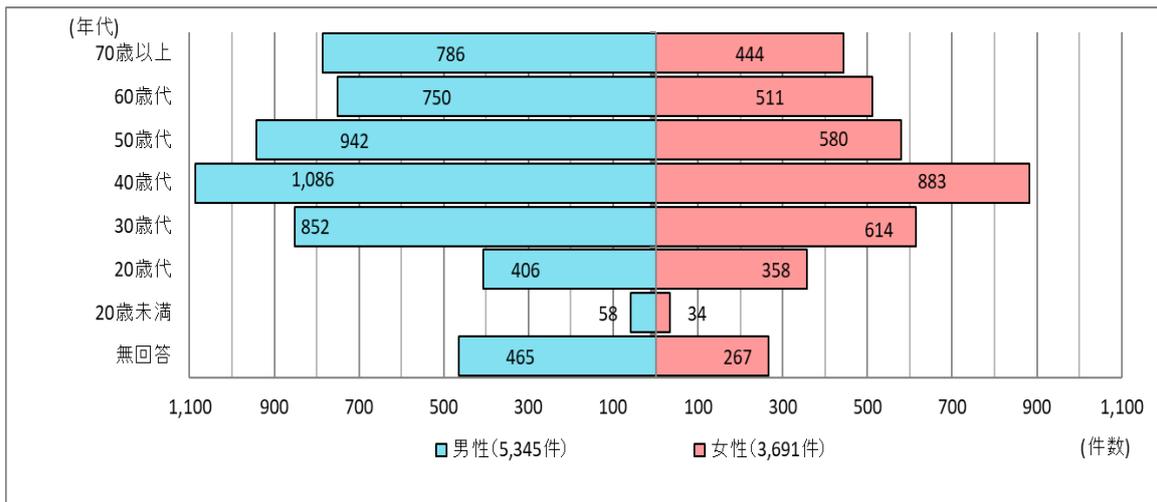
契約当事者の年代をみると、2015 年度から 2019 年度の合計件数は 40 歳代が最も多く、50 歳代、30 歳代と続きます。60 歳以上の高齢者の割合をみると、2015 年度は 21.9%でしたが、2019 年度は 35.7%と増加傾向にあります。

性別をみると、男性は 5,345 件 (59.2%)、女性は 3,691 件 (40.8%) で男性からの相談が比較的多く寄せられています (n=9,036 件、性別不明・無回答等は除く)。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4. 契約当事者年代 (n=8,347 不明・無回答等は除く)

契約当事者	年度					
	2015	2016	2017	2018	2019	合計
	上段:件数 下段:割合					
20歳未満	14 1.7%	21 1.2%	15 0.7%	31 1.5%	14 1.0%	95 1.1%
20歳代	106 12.6%	221 12.4%	177 8.0%	170 8.0%	96 6.9%	770 9.2%
30歳代	135 16.1%	357 20.0%	421 19.1%	332 15.6%	226 16.3%	1,471 17.6%
40歳代	246 29.3%	438 24.5%	496 22.5%	501 23.6%	297 21.4%	1,978 23.7%
50歳代	156 18.5%	319 17.8%	391 17.7%	405 19.1%	258 18.6%	1,529 18.3%
60歳代	97 11.5%	239 13.4%	368 16.7%	348 16.4%	215 15.5%	1,267 15.2%
70歳以上	87 10.3%	193 10.8%	340 15.4%	337 15.9%	280 20.2%	1,237 14.8%

図5. 契約当事者の年代・性別 (n=9,036 性別の不明・無回答等は除く)



(2) 販売購入形態 (図6)

店舗購入 (51.3%)、通信販売 (37.5%) で全体の約9割占め、訪問販売 (6.3%)、電話勧誘販売 (3.0%) と続きます。

図6. 販売購入形態 (n=8,062 不明・無回答等は除く)

