



特集

2 携帯電話の消費生活相談 —新しい生活様式の始まりにみるトラブル

国民生活センター 相談情報部

通信契約や端末購入をめぐるトラブルにあったなど、全国の消費生活センター等には、携帯電話に関するさまざまな消費生活相談が寄せられています。本稿では相談の傾向とトラブル事例について取り上げます。



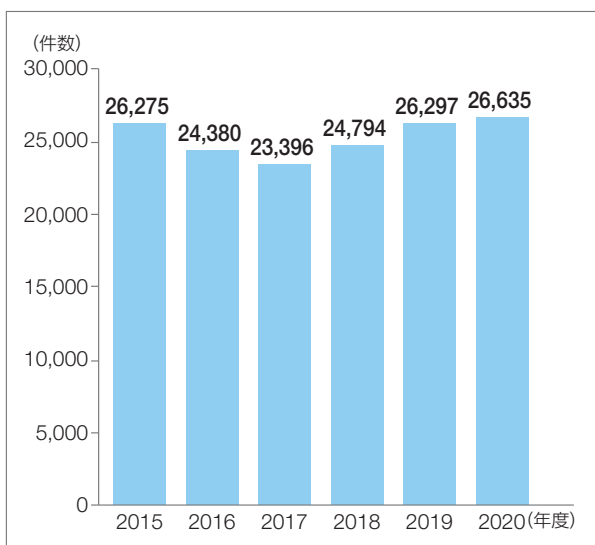
相談の傾向



①年度別相談件数

PIO-NET^{*1}によると、携帯電話に関する相談件数は年間2万件を超えており、2020年度も2.6万件を越えています(図1)。通信サービスが多様化するなかであって、携帯電話は身近な生活インフラとなりましたが、一方で関連した消費者トラブルが毎年多く発生しています。

図1 年度別相談件数



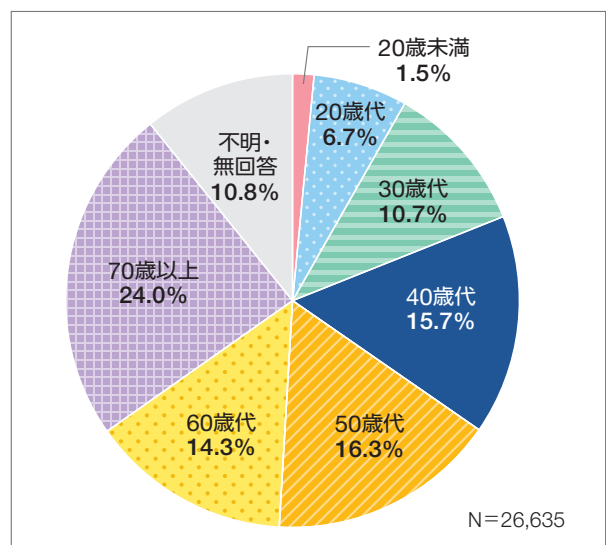
②契約当事者の年代

契約当事者を年代別にみると、70歳以上が全体の約4分の1を占めています(図2)。携帯電話の契約においては利用者の属性に応じた事業者の適切な対応が求められますが、特に配慮が必要と考えられる高齢者がトラブルにあいやすい傾向にあることがうかがえます。

③販売購入形態

販売購入形態をみると、店舗購入が最も多く約半数を占めています(図3)。一方、店舗に出向かずに契約ができる通信販売も全体の約4分の1を占めています。新型コロナウイルス感染拡大に伴い増えているオンラインでの手続きなど、非対面での契約トラブルにも注意が必要です。

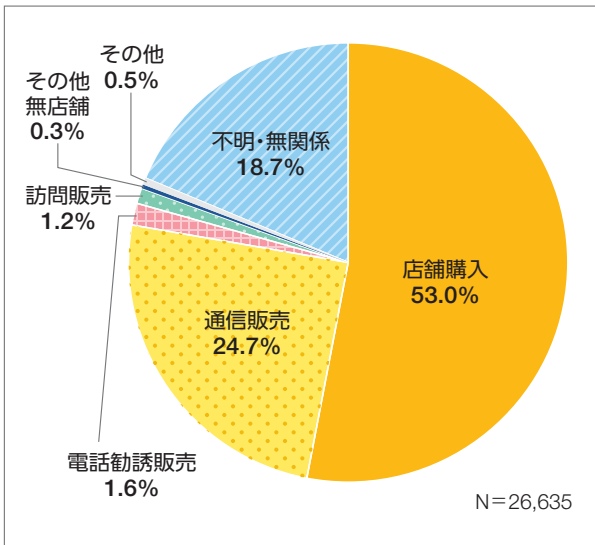
図2 契約当事者の年代別割合(2020年度)



*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。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。本稿のデータはいずれも2021年3月末日までの登録分



図3 販売購入形態別割合(2020年度)



また大手携帯電話会社のメインプランでは高齢者向けに対面のサポートサービスが無料で提供されていますが、オンラインでの申込みに限定された低料金プランや、MVNO(いわゆる格安スマホ会社)においては、サポートサービスが有料で提供されていることや、電話やチャット等といった非対面での対応に限定されていることがあるため注意が必要です。

事例2

MNPの予約番号を取得するために、窓口で電話をかけているが、混み合っていて途中で電話が切れてしまう。乗り換え先の携帯電話会社の来店予約が明日なので、今日中に予約番号を取得したい。インターネットは不慣れであり、オンラインで予約番号を取得する手続きをとることは難しい。店舗にも出向いたが、既に予約で埋まっているとのことで、改めて来店予約をしないと対応できないと言われた。どうしたらいいか。(契約当事者：70歳代 男性)

相談事例

事例1

従来型の携帯電話(フィーチャーフォン)を使っていた高齢の母がバッテリーの交換をするために携帯電話ショップに行ったところ、在庫がないと言われてスマートフォンに機種変更するように提案され契約した。母はこれまでフィーチャーフォンで通話しかしていないため、スマートフォンの使い方が分からず電話に出る方法も理解していなかった。使い方も分からず、本人の意向ではないためフィーチャーフォンに戻したい。

(契約当事者：70歳代 女性)

高齢者がフィーチャーフォンからスマートフォンに乗り換えた際や、新しい機種に変更した際に、使い方が分からずトラブルになっているケースが目立ちます。事例の中には、フィーチャーフォンの契約を希望する消費者にスマートフォンを契約させるケースや、インターネットをあまり利用しないと伝えている消費者に対して、大容量のデータプランを契約させているケースがみられます。

携帯電話会社では新型コロナウイルス感染拡大の対策として、店舗で取り扱う業務が一部縮減され、電話やオンラインで対応可能な手続きが拡充されるなど、“新しい生活様式”に沿った取り組みが行われました。これにより、インターネットの利用に慣れていない高齢者等が、携帯電話会社への問い合わせに苦慮しているケースが目立ちます。電話窓口が混み合っていることや、店舗の来店予約がすぐに取れないこともあるため、期間にゆとりを持って手続きするようにしましょう。

そのほかオンラインでの手続きでは、高齢者に限らず、「誤って希望していないプランや端末を注文してしまった」「広告画面を見てキャッシュバックを受けられると思って申し込んだら、条件を満たしていなかった」などの相談もみられます。申込みを確定する前に契約内容をよく確認するようにしましょう。