

# 一消費者トラブル情報一

<あいちクリオ通信 平成25年7月号 (No. 302) >

## 携帯電話・携帯電話サービスに関する相談が増加！

近年、スマートフォンの急速な普及とともに、携帯電話や携帯電話サービスに関する相談が増加しています。

「最新のスマートフォンに買い換えたのに、通信が止まってしまうなど不具合が頻繁に起こる」、「充電しても電池がすぐなくなる」、「端末が熱くなる」などの機器本体の不具合に関する相談が多く寄せられています。

「スマートフォンでネットを使うにはルーターが必要と言われ契約したが、実際はなくても通信ができた」、「定額制なのに高額な請求がきた」などの料金やサービスのトラブルに関する相談も多く寄せられています。



スマートフォンは、アプリケーションソフトを好みに応じて追加できるメリットがありますが、出所不明なものをむやみに追加すると不具合の原因になることがあります。



携帯電話やスマートフォンの特徴や周辺機器の必要性を十分検討し、解約費用なども確認しましょう。

## 消費生活相談の概要一速報一

<平成25年度（4～5月）の相談の特徴>

- ◇ 平成25年5月に、愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた相談の件数は1,583件で平成25年5月までに寄せられた本年度の相談件数の累計は3,129件となりました。  
この件数は、前年同期（2,745件）と比べて、14.0%（384件）増加しています。
- ◇ 契約当事者を年代別にみると、「70歳以上」が563件で最も多くなっています。  
増加件数でも、「70歳以上」が対前年同期32.8%（139件）増となっています。

県民生活プラザ別相談件数（平成25年度4～5月）

単位：件

期間	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田加茂	新城設楽	東三河	計
5月	684	168	95	136	237	93	28	142	1,583
H25(4～5)	1,385	306	181	260	496	181	55	265	3,129
前年同期	1,253	353	175	212	356	130	41	225	2,745

## 愛知県県民生活部県民生活課

\*この内容は、7月5日午前10時から愛知県のWebページでご覧いただけます。

<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

または

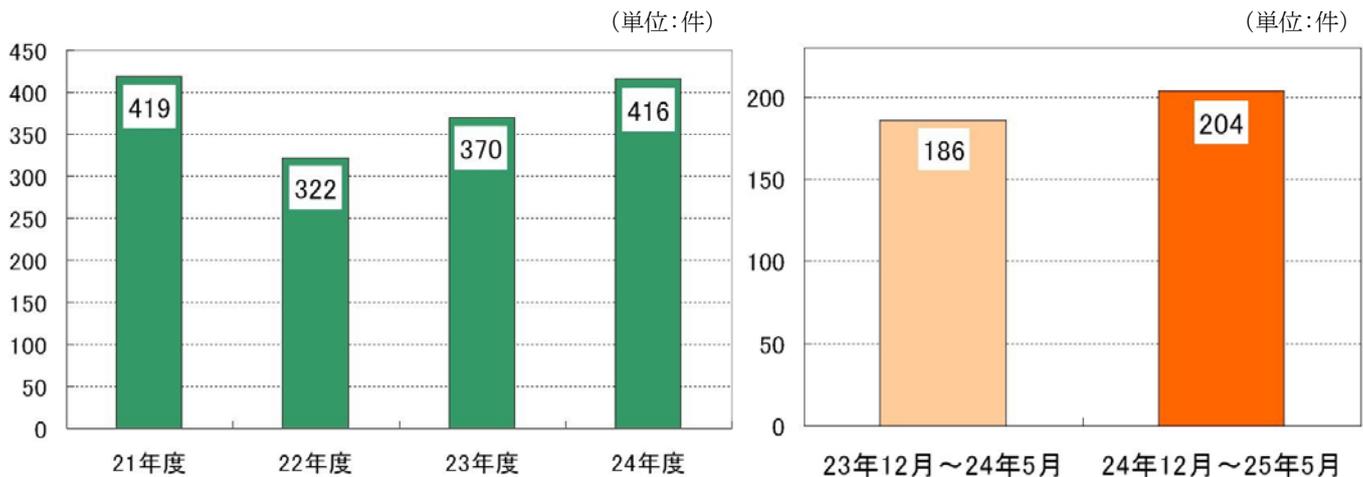
広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

人気や流行に流されないで、自分の利用目的に合った携帯電話の機種やサービス・オプションを選びましょう！ <最近の相談事例から>

☆ 携帯電話や携帯電話サービスに関する相談件数は平成23年度から増加傾向にあり、平成24年12月から平成25年5月までの半年間に寄せられた相談は204件で、前年同期の186件に比べて9.7%（18件）増えています。

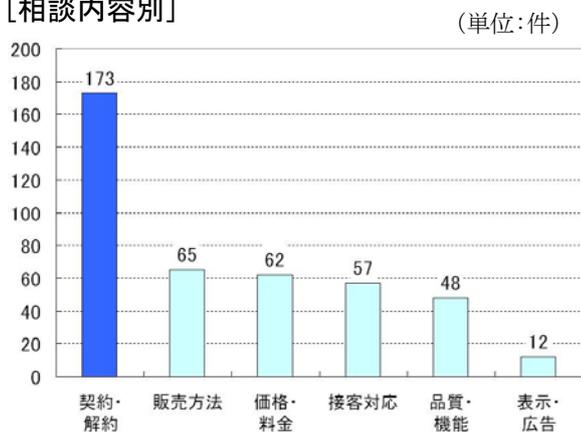
☆ 相談の内容別では、契約・解約と販売方法に関する相談が全体の57.1%を占めており、携帯電話購入時や解約時の説明不足、解約時の違約金などの請求に関するトラブルが多くなっています。

○携帯電話・携帯電話サービスに関する相談件数の推移



【携帯電話・携帯電話サービスに関する相談状況(平成24年12月～25年5月)】

[相談内容別]



- 【契約・解約】 不具合や契約時の説明不足を原因とした解約など。
- 【販売方法】 契約時の説明不足・誤り等。
- 【価格・料金】 利用料の高額請求、説明不足を原因としたオプション料金追加など。
- 【接客対応】 不具合や、解約の問い合わせに対する対応など。
- 【品質・機能】 初期不良による機器の交換など。
- 【表示・広告】 パンフレットや店内広告の誇大表示など。

◆契約当事者の性別

①男性：124件（60.8%） ②女性：78件 ③不明・無回答：2件

◆契約当事者の年齢

①40代：54件（26.5%） ②30代：47件 ③20代：36件 ほか

◆契約当事者の職業別

①給与所得者：109件（53.4%） ②家事従事者：28件 ③無職：28件 ほか

◆契約購入金額

平均：136,000円 最高額：140万円

◆既払金額

平均：57,000円 最高額：140万円





## 相談事例

スマホに不具合が多発しているため、返品・返金希望（中央県民生活プラザ 相談者：60代女性）

購入直後から、スマートフォンを充電しても、少し使用しただけでバッテリー残量がゼロになり電源が勝手に切れたり、端末が熱くなるなどの不具合を生じたため、携帯電話ショップに苦情を言って新品に交換した。しかし、交換した端末も同様の症状になり、再度ショップに持って行ったが「不具合ではない。初期設定に戻してください」と言われるだけだった。ネットでは、同様の苦情が多数あった。こんな電話なら不要なので、返品・返金してほしい。

商品に不具合があった場合、まずは修理、修理できなければ交換、交換できなければ返品になる。再度修理に出して、普段の状況を詳しく説明し、端末の不具合の症状を確認してもらうこと。念のため、当所から携帯電話会社の相談室へ当該端末について確認したが、「不具合の申告はあるが、製品回収を行うまでの状況ではない」との回答だった。

スマホで無線ルーターが必要と言われ契約したが、不要だった。（東三河県民生活プラザ 相談者：70代男性）

携帯電話ショップに行き、夫婦でスマートフォンに機種変更した。「ネットにつながるには無線ルーターが必要」と言われ、無線ルーターも契約した。翌日ネットで検索したところ、無線ルーターがなくてもネットにつながることが分かり、実際つながった。ショップに無線ルーターの解約を申し出たが、無線ルーター代と違約金が必要と言われた。間違って案内されたので払いたくないと言ったら、1か月分のルーター回線使用料を払えと言われた。納得いかない。

当所から通信事業者の相談窓口にて、勧誘時の状況と事実が異なることを言われて誤認したまま契約をしているので、取消したいとの希望を告げると「調査して連絡する」とのことであった。後日、通信事業者から連絡があり、「店に問い合わせたら、単体でも使えると説明したが、理解してもらえたかどうかは不明。言った言わないの問題になるが、今回は解約に応じる。」とのことであった。相談者にその旨を伝えた。

## アドバイス

●スマートフォンは単なる携帯電話ではなく、パソコンに電話の機能が付加された高機能の端末であることを理解しましょう。

スマートフォンは、機器やソフトウェアの製造販売を別の事業者が行っていることから、一般的に、不具合が生じた場合には原因の特定が困難な傾向にあります。また、非公式のソフトウェアをインストールすると、不具合が生じて販売事業者が対応してくれない場合もあります。よく理解しないまま、むやみにソフトウェアを入れないようにしましょう。

●契約の内容についてよく理解しましょう。

スマートフォンは、機器本体とインターネット契約が一体化しており、一般的に、中途解約の際には高額な料金が発生します。契約の前には、サービスの内容、料金、解約の条件などについて十分理解するとともに、利用目的や通信環境にふさわしい機器・サービスを選びましょう。

●高額な追加料金が発生する場合があります。

スマートフォンを無線ルーター代わりにして、パソコンをインターネットに接続するテザリングは、外部機器を接続した通信となり、パケット定額代に別料金が加算される場合があります。

また、海外でのネット利用は、定額制を利用していても別料金となり、事後に高額な請求を受ける場合があります。海外での使用の際は、必ず日本国内で設定方法や課金方法の確認をしましょう。

トラブルに遭った場合は、早めに最寄りの県民生活プラザ  
又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

## 消費生活相談の概要 一速報一

<平成25年度（4月～5月）の相談の特徴>

### ☆ 70歳以上からの相談が増加……………表1

契約当事者を年代別にみると、「70歳以上」が563件で最も多く、全体の18.0%を占め、次いで、「40代」の530件（16.9%）、「30代」の498件（15.9%）の順となっています。

増加件数が多いものは、「70歳以上」が対前年同期139件増（563件）となっています。

### ☆ 食料品に関する相談が増加……………表2-1・2

品目別にみると、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が951件で最も多く、次いで、健康食品、飲料などの「食料品」の341件、ファンド型投資商品、フリーローン・サラ金などの「金融保険サービス」の315件の順となっています。増加件数の多いものは、健康食品、飲料などの「食料品」が対前年同期249件増（341件）となっています。

また、更に細かい分類である商品等別にみると、「デジタルコンテンツ」が706件で最も多く、次いで、「健康食品」の254件、「ファンド型投資商品」の91件の順となっています。

増加件数の多いものは、「健康食品」の対前年同期212件増（254件）、「デジタルコンテンツ」が同24件増（706件）、「ファンド型投資商品」が同24件増（91件）となっています。

### ☆ 通信販売に関する相談が多い……………表3-1・2

店舗外取引に関する相談は、2,068件で、総相談件数3,129件の66.1%を占めています。このうち、「通信販売」に関する相談が1,179件で最も多く、店舗外取引に関する相談の57.0%を占め、次いで、「電話勧誘販売」の445件（21.5%）、「訪問販売」の312件（15.1%）の順となっています。

また、店舗外取引に関する相談を販売方法別・商品別にみると、通信販売の「デジタルコンテンツ」が700件で最も多くなっています。

増加件数の多いものは、電話勧誘販売の「健康食品」が対前年同期156件増（165件）、通信販売の「ファンド型投資商品」が同26件増（33件）、「デジタルコンテンツ」が同24件増（700件）となっています。

表1 年代別相談件数

単位：件

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
5月	73	186	259	262	191	200	277	135	1,583
25年度(4~5)	150	341	498	530	394	415	563	238	3,129
構成比(%)	(4.8)	(10.9)	(15.9)	(16.9)	(12.6)	(13.3)	(18.0)	(7.6)	(100.0)
前年同期	122	337	508	506	288	304	424	256	2,745
対前年同期 増減数	(+28)	(+4)	(-10)	(+24)	(+106)	(+111)	(+139)	(-18)	(+384)
対前年同期 増減率(%)	(+23.0)	(+1.2)	(-2.0)	(+4.7)	(+36.8)	(+36.5)	(+32.8)	(-7.0)	(+14.0)

表2-1 品目別相談件数

単位：件

区分	商品計	主なもの			サービス計	主なもの				他の相談計	計
		食料品	教養 娯楽品	被服品		運輸通信 サービス	金融保険 サービス	教養娯楽 サービス	保健福祉 サービス		
5月	625	175	119	86	938	467	158	56	57	20	1,583
25年度(4~5)	1,206	341	210	157	1,898	951	315	127	113	25	3,129
構成比(%)	(38.5)	(10.9)	(6.7)	(5.0)	(60.7)	(30.4)	(10.1)	(4.1)	(3.6)	(0.8)	(100.0)
前年同期	889	92	216	116	1,836	909	318	103	91	20	2,745
対前年同期 増減数	(+317)	(+249)	(-6)	(+41)	(+62)	(+42)	(-3)	(+24)	(+22)	(+5)	(+384)
対前年同期 増減率(%)	(+35.7)	(+270.7)	(-2.8)	(+35.3)	(+3.4)	(+4.6)	(-0.9)	(+23.3)	(+24.2)	(+25.0)	(+14.0)

※主な商品等 食料品…健康食品254件、飲料30件、魚介類18件、調理食品9件、穀類8件など  
 教養娯楽品…電話機・電話機用品30件、新聞18件、パソコン16件、音響・映像機器15件など  
 被服品…婦人用バッグ23件、運動ぐつ15件、財布類12件、靴11件、ネックレス9件など  
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ706件、インターネット接続回線74件など  
 金融保険サービス…ファンド型投資商品91件、フリーローン・サラ金37件、公社債35件など  
 教養娯楽サービス…宝くじ22件、旅行代理業14件、資格講座11件、スポーツ・健康教室8件など  
 保健福祉サービス…エステティックサービス51件、医療サービス17件、パーマ9件など

表2-2 商品等別相談件数

単位：件

区分	順位	1	2	3	4	5	6	7	8	8	10
5月	デジタルコンテンツ	健康食品	ファンド型投資商品	工事・建築	インターネット接続回線	携帯電話サービス	四輪自動車	修理サービス	公社債	エステティックサービス	
	335	131	53	42	40	31	27	25	24	22	
25年度(4~5)	デジタルコンテンツ	健康食品	ファンド型投資商品	工事・建築	インターネット接続回線	四輪自動車	携帯電話サービス	エステティックサービス	修理サービス	フリーローン・サラ金	
	706	254	91	82	74	61	54	51	51	37	
前年同期	682	42	67	76	57	63	40	31	43	32	
対前年同期 増減数	(+24)	(+212)	(+24)	(+6)	(+17)	(-2)	(+14)	(+20)	(+8)	(+5)	
対前年同期 増減率(%)	(+3.5)	(+504.8)	(+35.8)	(+7.9)	(+29.8)	(-3.2)	(+35.0)	(+64.5)	(+18.6)	(+15.6)	

※この他、商品(サービス)を特定できないものを分類した「商品一般」が108件あります。

※デジタルコンテンツとは、インターネットを通じて得られるアダルトサイトや出会い系サイトなどの情報のことです。

表3-1 店舗外取引に関する相談件数

単位：件

区分	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	マルチ商法	送りつけ商法	訪問購入	その他無店舗	計
5月	156	578	216	28	11	8	26	1,023
25年度(4~5)	312	1,179	445	54	16	20	42	2,068
構成比(%)	(15.1)	(57.0)	(21.5)	(2.6)	(0.8)	(1.0)	(2.0)	(100.0)
前年同期	343	1,087	276	41	5	0	22	1,774
対前年同期 増減数	(-31)	(+92)	(+169)	(+13)	(+11)	(+20)	(+20)	(+294)
対前年同期 増減率(%)	(-9.0)	(+8.5)	(+61.2)	(+31.7)	(+220.0)	(0.0)	(+90.9)	(+16.6)

※訪問購入は、H25.2.21以降に設けた分類であり、H23年度のデータはありません。

表3-2 店舗外取引に関する相談の商品等別件数

(1) 訪問販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	3	3
5月	工事・建築 19	インターネット接続回線 10	公社債 9	修理サービス 9	ミネラルウォーター 8
25年度(4~5)	工事・建築 46	ソーラーシステム 16	インターネット接続回線 15	テレビ放送サービス 15	新聞 15
対前年同期 増減数	41 (+5)	16 (0)	12 (+3)	22 (-7)	14 (+1)

(2) 通信販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
5月	デジタルコンテンツ 333	健康食品 14	ファンド型投資商品 13	婦人用バッグ 12	運動ぐつ 9
25年度(4~5)	デジタルコンテンツ 700	ファンド型投資商品 33	健康食品 32	婦人用バッグ 21	宝くじ 17
対前年同期 増減数	676 (+24)	7 (+26)	12 (+20)	9 (+12)	13 (+4)

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
5月	健康食品 81	ファンド型投資商品 21	インターネット接続回線 20	公社債 12	株 11
25年度(4~5)	健康食品 165	インターネット接続回線 37	ファンド型投資商品 31	公社債 22	株 21
対前年同期 増減数	9 (+156)	20 (+17)	43 (-12)	25 (-3)	27 (-6)

(4) マルチ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	2	4	4
5月	健康食品 10	ミネラルウォーター 4	化粧品 2	電話機・電話機用品 2	音響・映像ソフト 1
25年度(4~5)	健康食品 18	化粧品 5	ミネラルウォーター 5	音響・映像ソフト 2	電話機・電話機用品 2
対前年同期 増減数	11 (+7)	6 (-1)	0 (+5)	0 (+2)	0 (+2)

(5) 送りつけ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	2	2	2
5月	健康食品 7	ネックレス 1	音響・映像ソフト 1	財布類 1	単行本 1
25年度(4~5)	健康食品 11	化粧品 1	ネックレス 1	財布類 1	単行本 1
対前年同期 増減数	0 (+11)	1 (0)	1 (0)	0 (+1)	0 (+1)

(6) 訪問購入

単位：件

区分 \ 順位	1	1	3	3	3
5月	ネックレス 1	四輪自動車 1	食器洗い器 1	絵画・書画 1	指輪 1
25年度(4~5)	ネックレス 2	四輪自動車 2	コレクション用品 1	絵画・書画 1	指輪 1
対前年同期 増減数	0 (+2)	0 (+2)	0 (+1)	0 (+1)	0 (+1)

※訪問購入は、H25.2.21以降に設けた分類であり、H23年度のデータはありません。