

## 相談事例(9)

# 使い放題の高速通信だと思っていたのに制限！？ ～スマホと同時契約したモバイルルーター～

### 相談内容

スマートフォンを買おうと携帯電話ショップへ行ったら、「モバイルルーターをセット契約するとさらにお得。インターネットが使い放題で、料金は定額」と説明され、2年契約した。しばらく使っているうちに、ホームページが開くのに時間がかかるようになった。こんなことだったら、契約しなかった。納得がいかない。(30歳代男性)

### ■モバイルルーターとは

モバイルルーターは、Wi-Fi 機能付きのパソコンやゲーム機、タブレット端末など複数のデジタル機器と接続が可能で、自宅にインターネット接続環境がなくても、また自宅外でも、モバイルルーターを購入して通信会社と通信回線の契約をすれば、いつでも好きな場所でインターネットに接続できます。

### ■Wi-Fiとは

Wi-Fiとは、無線LANの一種で、アメリカの無線機器業界団体 Wi-Fi Alliance の相互接続試験に合格した IT 機器につけられる認定ブランドで、Wi-Fi のロゴマークがついた機器同士は相互接続が保証されています。

### ■定額制だが、制限を超えると通信速度が遅くなる！？

相談者は、契約時に「定額制」と説明されたので、高速通信が使い放題だと思っていました。夜、自宅でパソコンやタブレット端末につないで使っていましたが、しばらくしてインターネットのホームページがなかなか開かなくなりました。あわてて購入店に行ったところ、「1日300万パケット以上を超えると、通信速度に制御をかけられる。このことは契約書に書いてある。あなたは契約書にサインをしたではないか。今解約すると、違約金がかかる」と説明されたそうです。確かに契約書にサインしましたが、そのような説明を受けた記憶はなく、聞いていれば契約しなかったと言います。

相談室から携帯電話ショップへ問い合わせましたが、通信速度に制御をかける帯域制御については、契約時にチェックシートでひとつずつ説明して、サインをもらってから契約しているとのことでした。

通信事業者の相談室に連絡し確認したところ、夜9時から翌日深夜2時までの時間帯にアクセスが集中するため、1日300万パケットを超えると、そのユーザーには制御をかけているとのこと。契約書の裏面で重要事項説明を行い、控えを渡すようにしている。ベストエフォートであること、通信エリア、帯域制御の説明は大きな文字で書いてある。販売店に確認したが、説明しているとのことだった。同じような使い方をすれば、他社に変えても同じ状態になるということでした。

## ■契約前にメリット・デメリットをよく確認する

ネットワーク上を移動するデジタルデータは年々増加しています。電気通信事業者は、通信サービスの品質と公平性の確保を図るために、「帯域制御の運用基準に関するガイドライン」を設けて、特定のアプリケーションやヘビーユーザーの通信を制限しています。約款だけでなく、ホームページ上で周知したり、いきなり制御をかけるのではなく、制御に先立って基準を超過している旨を個別に通知する事業者もあるようです。

事業者は契約時にきちんと説明したと言いますが、携帯電話とモバイルルーターを同時に契約すると、かなり長時間の説明を受け、料金プランをどうするかなど決めなければいけないことがたくさんあり、契約者がすべての事項を十分に認識するのはかなりむずかしいことのように思われます。販売店は、契約者の立場に立ったよりわかりやすい説明を行うようにしてほしいと伝えました。

モバイルルーターのカタログには、「従来の高速データ通信で使える最新&人気機種 下り最大 42Mbps\* 高速モバイル Wi-Fi ルーター」と表示されています。ページの下の方に小さな文字で、「\*記載の速度は上りまたは下り最大の通信速度です。最大通信速度はベストエフォート（規格上の最大速度）であり、実効速度として保証するものではありません。なお、通信環境や混雑状況により通信速度が変化する可能性があります」と記載されていました。もう少しわかりやすい表示をしてもらいたいものです。利用可能エリアが限られている場合もあります。消費者としては契約する前にどのようなメリットとデメリットがあるのかについて十分に確認したいものです。

相談者はこれ以上争う気持ちはないとのことでした。総務省電気通信消費者相談センターに申し入れる方法もあると伝えました。

(以上)