

## 相談事例(20)

# 携帯電話に関する相談が多数寄せられています！

### 相談事例 1

「海外でも問題なく使える」と2年前に契約した携帯電話。帰国後SIMカードを取り寄せたがロックがかかっており使えない。SIMカードのロックをはずしてほしい。

(40歳代 女性)

### ■SIMロックとは・・・[Subscriber Identity Module card lock]

利用者識別を行うICカード「SIMカード」に対応した携帯電話端末で、特定の通信事業者（キャリア）のカードしか利用できないようかけられている制限のことを言います。SIMロックとは、特定のキャリアのカードしか作動しないように制限していることです。SIMロックが解除されると、すべての端末がすべての通信事業者（キャリア）で平等に使えることになります。

### ■総務省「SIMロック解除に関するガイドライン」を平成26年に改正

この相談者の契約は平成25年ですが、平成26年12月改正前のガイドラインの趣旨に沿って、適切に対応すべきとの総務省見解が出されています。総務省では平成22年策定したし、平成27年5月1日以降に新たに販売する端末についてSIMロック解除の実施が適用されます。それによれば事業者は、原則として自らが販売したすべての端末についてSIMロックの解除に応じるものとしています。但し条件によってはこの限りではない、としています。解除の手続きは可能な限りインターネット、電話などで迅速かつ容易な方法により、無料でSIMロックの解除を行うものとしています。但し、事業者が最低限必要な期間はSIMロックに応じないことについてこれを妨げない、ともしてします。消費者に対して事業者は端末の販売時当該端末がSIMロック解除に対応するか等、またロック解約時の条件や手続きについて説明を尽くすよう求めています。

### ■複数の通信事業者に聞いてみました

ガイドラインの実施について現段階では確かなことは決まっていない。6月以降販売の機種については対応する予定である。解除条件は決まっていない。詳細は事業者団体に調整中である。実際に動き出さないと事業者としてもどのように対応していくのがよいか、はっきりしない。などの説明でした。ガイドラインではSIMカードの解除費用負担を消費者には無料とっていますが、どのようにすべきか決まっていないとのこと。SIMロックは特定の通信事業者との契約ですから、価格が低く抑えられていたということがあります。端末の価

格や他のサービスを含め、SIM ロックフリーが消費者にとって本当によいサービスになるのか、当面は見守る必要がありそうです。

### 相談事例 2

スマートフォンの機種変更にお金がかからない、といわれて二人分 2 台申込みした。1 台はキャンペーン中で機種代金は 0 円のはずだった。「話し放題、通話し放題、家族割り」のはずが一部適用されていなかった。解約違約金は 2 人で 21,000 円かかる。料金が発生することがわかっていれば申し込みしなかった。  
(20 歳代 男性)

## ■事業者対応

契約は 2 年縛り。2 台のうち主回線はキャンペーンを適用するが、子回線についてはキャンペーンの対象外である。ミスはあった。キャンペーン割引きには対応する。

### 相談事例 3

母専用の簡単仕様の携帯電話を購入したかったが、その店では希望の商品が「無い」とのことと別の機種を申し込みした。ところが他店では希望の品が販売されていた。取り寄せでもネットでも対応できると判った。難しくて使えない携帯電話を解約したい。

(40 歳代 男性)

## ■事業者対応

通信契約は 3 年縛り自動更新で中途解約料金 10、260 円を請求する。機器代金も支払ってもらおう。

## 【事例から】

このようなトラブルの原因は、「実質 0 円」などと無料や特典を強調するなど勧誘事の問題点と説明が十分されていないこと、契約解除料や期間の拘束、自動更新付契約などに起因すると考えられます。また、販売業者に対する「販売奨励金」の存在も見逃せません。わが国においては、電気通信分野の利用者保護のための苦情・相談処理を行う第三者機関はありません。海外では SIM ロック解除のように消費者保護のために規制があり、第三者期間を設置している例もあります。わが国においてインターネットをはじめ携帯電話やスマートフォンは一人 1 台を超えた普及振りです。にもかかわらず消費者保護に対する体制は十分ではありません。苦情・処理体制を早急に構築し消費者が安心して利用できるような対策を求めます。

(以上)