

相談事例(38)

高額なスマートフォンの通信料を請求された

相談事例

これまでスマホの通信料は毎月一定の料金に納まっていたが、今月は1万円余りも高い請求額でした。事業者にお問い合わせると「今月は4時間あまりの通話があったので、高額になっている」と言われました。すぐに通話記録を送ってもらい確認しました。確かに通話記録の相手に発信した覚えがありますが、その時には相手につながらず、そのまま切るのを忘れてしまったので通話はしていません。だから、通信料は発生しないはずです。使っていない高額な通信料を支払うのは納得いきません。

登録して利用するポータルサイトが、様々な特典のある有料サービスを提供している。申し込みは、サイトのID、パスワード、郵便番号、生年月日、性別を入力して行う。解約をする時も、ネット上での案内にしたがって必要事項を入れていく。本人が亡くなっている場合は必要書類を添付して手続きは同じである。

■処理概要

相談者はスマホ本体の発信履歴を消去しており、通話相手も受信記録を消去済みであるために双方のスマホの発信と受信記録が残されておらず、通話記録は確認できませんでした。

事業者が高額な通信料の根拠を確認すると、「今月は約4時間の通話があったので料金が1万円あまり高額になっている。通話記録にも残っている。請求額は間違いない」との説明でした。

通信料は相手につながった時点からカウントされるので、スマホから発信しただけでは相手につながったことにはならず、通信料は発生しません。また、通話記録にも残りません。

事業者の見解は、「本件は相談者も相手方も共に応答していないことから、相談者が発信した後に、相手が応答しなかったために切るのを忘れてしまい、そのまま発信し続けられ、相手方の無意識なパネルタッチなどで通信が繋がり、電池が切れるまで通信の状態が続き通信料が発生した」というものです。事業者は、通信料については通話記録から所有者である相談者に支払い義務があると主張しました。相談者は納得せざるを得ず、請求額を支払いました。

《事業者へ》

事業者は、すでに同様の事例を把握しているにも関わらず、契約の際に通信料発生における注意点を説明していないことは問題である。このようなトラブルの原因としてはスマホの通信料における注意点の説明がなされていないことが考えられる。

(以上)