

「2段階パケット定額プラン」で下限額を超える パケット通信料が発生する問題についてのKC'sの見解

消費者支援機構関西（KC's）は、「2段階パケット定額プラン」で下限額を超える通信料が発生する問題について「注意喚起情報」（下記参照）として当団体のホームページに公開しました。

当団体は、この問題に対するソフトバンクモバイル社の措置が不十分であると考えます。

- ① 通信料という消費者が最も関心を持つ事項について、実際よりも著しく有利であると消費者に誤認させる恐れがあり、同社の広告は有利誤認として景品表示法違反（同法4条1項2号）であった可能性があります。
- ② 対象となっている消費者に対して、下限額1,029円のプランという消費者に利益になる旨を告げながら、初期設定の端末でメール等の利用を一切行わない状態であっても、自動通信により下限額を上回るパケット通信料が発生するという不利益を告げなかったものであり、不利益事実の不告知（消費者契約法4条2項）に該当するおそれがあります。
- ③ 報道によれば、同社は自動的にデータ通信が行われる理由は「不明」とし、製造元の米アップルと調査しているとのことです。
(2011年5月11日付産経新聞電子版
→ <http://www.itmedia.co.jp/news/articles/1105/11/news017.html>)
そうだとすれば、3G通信を利用しないように設定する以外に消費者は自動通信による料金請求を回避する方法はないことになり、今後も不利益を強いられることとなります。
- ④ 定額料の下限額（1,029円）を1カ月分無料にするということですが、同社は当該措置の根拠を何ら示していません。

このように法律上も事実上も多々問題を含んでいるものであることからすれば、消費者への対応として定額料の下限額（1,029円）を1カ月分無料とすることで十分であるかは疑問が残ります。

同社は、このたびの措置について、ホームページの「お知らせ」欄の「スマートフォン自動通信の告知に関するお詫び」という見出しをクリックして現れる文章の中でしか告知しておらず、3ヶ月弱の期限内に当該情報を知ることができない消費者が多数残ることが予想されます。当団体は、同社が、ホームページ上の掲載位置の変更及びメール・郵送等による告知など、消費者への情報の告知方法の改善を早急に行うべきと考えます。

また、このような問題が発生する要因として、特定商取引法の適用対象から電気通信事業法の規定する電気通信事業者が行う電気通信事業が除外されている（同法施行令別表第2の32号）にも拘わらず、電気通信事業法に消費者保護の規定が乏しいことにあります。当団体は、電気通信事業法の消費者保護規定を充実させるとともに、電気通信事業を特定商取引法の適用対象とするべきだと考えます。

以上

<=KC's 注意喚起情報= (2011.8.3 まで HP に掲載) >

問題：iPhone に適用される「2 段階パケット定額プラン」について、iPhone の 3G 通信機能を ON にしている場合、利用者が認識しない自動的な通信により、iPhone に適用される二段階パケット定額プランの下限額を超えるパケット通信料が発生する問題。

(http://www.soumu.go.jp/main_content/000113698.pdf)

経過：2011 年 5 月 10 日

総務省が、iPhone に適用される 2 段階パケット定額プランの広告表示に不適切な内容があったとして、ソフトバンクモバイルに対して原因の究明と適正な表示を行うよう行政指導を行いました。

※http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban08_01000029.html

2011 年 5 月 10 日

ソフトバンクモバイル株式会社は、スマートフォンでは自動で通信が行われることがある旨をホームページ上で告知した上で、2 段階定額（パケットし放題 for スマートフォン／標準プライスプラン）を利用し、かつ同日までに iPhone を iOS4.0 以上で利用し、2011 年 5 月 12 日から 7 月 31 日までに同社ウェブサイトより申告した者を対象に、定額料の下限額（1,029 円）を 1 カ月分無料とする措置を取っています。

※http://www.softbankmobile.co.jp/ja/news/press/2011/20110510_01/

対応：①KC's は、対象となっている消費者の方々に対し、同社の措置対応についてご覧いただき、期限内に申告することをお勧めします。
②問題及び同社の措置等について、KC's ではみなさまからのご意見等を募集しています。