

様式第 52 (第 64 条の 2 関係)

意見申出書

平成 26 年 2 月 16 日

総務大臣 殿

郵便番号 254-XXXX

かながわけん ひらつかし XXXX

住 所 神奈川県平塚市XXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

氏 名 XXXXX

連絡先 090-9145-XXXX (携帯電話)

0463-XX-XXXX (自宅、休日のみ)

XXXXXX@XXXXXXX.ne.jp

電気通信事業法第 172 条の規定により、次のとおり意見の申出をします。

項 目	内 容
申出対象の電気通信事業者等の氏名又は名称及び住所	株式会社NTTドコモ
申出の内容	① 海外データローミングに関し、利用契約に反した料金請求を行っている。 ② 料金問合せ窓口はユーザーの問い合わせに対し間違った説明を行い、実質のところ「門前払い」の機能しか無い。
申出の理由	上記の①および②の結果として、株式会社NTTドコモは多数のユーザーから不当な利益を得ている事の告発。
その他参考となるべき事項	別紙「内容詳細」をご参照ください。

注 用紙の大きさは、日本工業規格A列4番とすること。

平成 26 年 2 月 16 日

内容詳細

株式会社NTTドコモ（以下ドコモ）から海外データローミングを全く使用していない（海外データローミングの設定をOFFにして使用している）にもかかわらず、約1年間に渡り、百数十件の短時間の通信が発生しているとして、合計2139円の少額ですが、6回に渡り請求を受けました。ドコモに対しクレームを申し立てましたが、ドコモは十分な調査を実施せず、自分の有利な立場を利用し、自社に都合の悪い証拠を無視し、事実と違った説明を用いて、使用者側のミスとしてユーザーに一方的に責任を押し付け、調査を打ち切りました。

この契約に反する不正な請求は海外へ渡航する他の多くのユーザーにも発生している可能性が高いが、個々のユーザーの被害金額が少額であるために、ユーザーは不当な請求と気付いておらず、又は諦めており、ドコモは不当な利益を得ています。

詳細は次の通りです。

（1）私の海外でのデータ通信の使用形態

私は仕事で2～3ヶ月毎にイギリスと韓国へ渡航します。インターネットへの接続は仕事上でも個人的にも欠かすことができません。私は現地でもスマートフォンでWebアクセスやMMSメールを利用します。しかし、一般に携帯電話の海外ローミングサービスを利用したデータ通信は一日単位の定額通信料金を利用しても高額なため、通常海外では海外データローミングの設定をOFF（Android OSのデフォルト設定）にしています。イギリスにおいては現地のプリペイドSIMカードを購入し、現地で別に購入したスマートフォンにセットし、ポータブルWi-Fi（テザリング）にてインターネット接続をしています。これにより、日本の携帯電話会社と契約しているスマートフォンにおいて音声とSMSは日本の電話番号によるローミングを利用し、データ通信（Web閲覧、MMSメール等）は現地SIMカードの使い分けが可能になります。この方法で過去2年以上使用し、問題の発生は有りませんでした。

韓国ではプリペイドSIMカードは使用しない代わりに、無料もしくは安価でホテル、オフィス、公共施設等のWi-Fiが気軽に使用できるので、同じく海外データローミングの設定はOFFで、Wi-Fiにてインターネット接続し、Web閲覧、MMSメール等を利用します。

（2）ドコモによる不正な料金請求の発生

2012年4月にMNPを利用しソフトバンクからドコモに契約を移行し、Galaxy Noteを購入しました。その後、同年9月までにイギリス・韓国へ各一回渡航しましたが問題は発生しませんでした。ところが、2012年11月のイギリスへの渡航以降、イギリスと韓国へ行く度に毎回数百円～千円程度の海外データローミングの料金が請求されるようになりました。一度だけ航空機乗り換えのため2時間ほど滞在したスイスでも少額の請求が発生しています。

スマートフォンのデータローミングの設定がOFFになっていればこの料金は一切発生しないはずですが、ドコモのWebサイトのQ&A等にもそう書いてありますし、直接ドコモにもOFFになっていれば発生しないと確認しました。

最初は間違って海外データローミングがONになっていたのかと思いました。しかし、その後の出張では注意深くOFFになっている事を確認しても、やはり帰国すると料金が発生しています。数日か

ら一週間程度の滞在で数百円～千円程度の少額であります。契約上支払う必要の無い料金を請求されるのはおかしいし、2～3ヶ月毎に出張する度に発生しますので、黙って払い続ける訳にはいきません。そこで2013年7月にドコモの料金相談窓口にお問い合わせしました。

(3) ドコモの結論

その後の料金センターとの数回のやり取り、ドコモ側での調査、端末機実機の調査を経て2014年1月に最終的な回答として「詳細な調査の結果、実際にデータ通信が発生しており、原因はデータローミング設定がONになっていたため」と電話にて連絡が有りました。しかし、データローミング設定がOFFになっている事は複数回の渡航毎に何回も確認しており、受け入れる事の出来ない回答です。しかも、私の苦情内容は返金を求めるのと同時に、今後請求が発生しないようにするにはどうすれば良いかの相談であります。しかし、それに対する回答がありません。

つまり、多少言葉が悪いですが、ドコモは私が嘘をついているか、操作を知らないで勘違いしていると結論しているようです。

(4) ドコモの結論に対する私の考え

ドコモの結論の元になっているのは次のいずれかと考えます。

1. 本当は何らかの不具合を把握しているが、海外の提携事業者からの請求が絡む案件であり、解決が困難。
2. この案件の調査には費用がかかるので、費用対効果を考えると一人のユーザーを失っても調査をしない方が経営上有利。
3. 個人ユーザーの苦情に対しては、最初から調査を行う意図は持っていない。

いずれにせよ、最終的には苦情を申し立てるユーザーに対し、ユーザー責任と回答し、諦めさせるか、他社に移行する事を誘導し解決としようとしていると思えます。

上記1.の根拠は次の通りです。

イギリスには第一種通信事業者としての携帯電話事業者はボーダフォン、スリー、T-Mobile、オレンジ、O2の5社が有り、ドコモはこの5業者全社とローミング契約を持っているようです。イギリス滞在中にローミング（音声）を確認するとこの5事業者のいずれかのネットワークに接続されているのが判ります。しかし、イギリスでの不正な請求が発生しているのは全てO2です。これはドコモとO2の契約上の問題なのか、O2のシステムに問題が有るのか、ドコモは知っていながら解決できないでいる事を強く示唆しています。これについてドコモは一度ローミング接続先が決まるとその後も同じローミング先に接続され続けるので、O2一社からの請求になると説明が有りました。しかし、これは正しくありません。接続先事業者は時々変わることを確認しています。しかも、移動していなくても時々違う事業者に切り替わる事も有ります（例えば就寝前と後で変わっている）。イギリスには数回渡航していますが、常に請求はO2からのみです。例えば、添付資料の6を見ていただければ判りますが、昨年12月の渡航時に発生した請求はイギリスに1日（明細には日本時間で2日と記載）から6日まで滞在した内に、請求が発生しているのは1日のみです。これは、滞在中にローミング先が自動で変わった事を表していると考えられます。

また、この事実からドコモが調査結果で主張している「(操作を間違っ、もしくは意図的に) 海外データローミング設定がONになっている」事が原因では無い事が容易に推測できます。もし、データローミングがONになっていれば、O2以外の事業者からもデータ通信の請求が発生するはずで、韓国にもSKテレコム、LGテレコム、KTの3社有りますが、同様に請求はKTのみから発生しています。

上記2.及び3.の根拠は次の通りです。

ドコモの料金に関する窓口で電話して、上記の苦情内容を申し出ると、「インストールされているアプリケーションが勝手に通信することが有り、料金が発生します」と回答されました。これは、オペレーターの知識が不足しているのか、そう指導されているのかは不明ですが、先ず、オペレーターに対し、海外データローミングの場合、設定をOFFにしておけばデータ通信は一切発生しないのが正しい事をユーザー側からドコモのオペレーターに教えなければなりません。しかし、オペレーターは決められているフレーズを繰り返すばかりですので、オペレーターに対し、あなたの知識は不足していて、同じ言しか言えないから、話がこれ以上進まない。もっと技術的な知識を持っている人と話したいと何回も言うと、やっと料金センターの調査の係に回してくれました。さらに料金センターでもアプリケーションのバックグラウンド通信が発生するとか、間違っデータローミングがONになっていたのでは等々言われるが、複数回にわたりOFFにしている事を確認済みで有ることを説明し、やっと調査をしますとの回答になりました。ここまで30分以上かかりました。

しかし今度は、調査依頼は1通信分しか受ける事ができない、どの案件を調査しますかとのこと。百数十件の通信が合計数十日に渡って発生しているのに、その中の何日の何時何分の件を調査しますかと聞かれ、答えようがありません。これも、30分ほどの押し問答の上、1日単位での調査を約束してもらいました。問題は百数十件の通信が発生していることで有り、その中の一件を調査しても問題の本質は見えないのは明らかです。また、調査の内容は交換機の通信記録を調べるとの事。これでは、「調査しましたが、実際に通信が発生していました。」で終わりではないでしょうか？そもそも、海外の提携事業者からの請求がドコモの交換機を通るのでしょうか？（これは素人に対する説明用の方便であると理解しています）。

問い合わせたユーザーに対し間違っ説明をして「門前払い」しようとするドコモの対応は個人ユーザーのクレームを調査する意図を持っていない事を表します。オペレーターの間違っ説明に反論する技術的な知識や話術、忍耐力が無ければ「調査します」との回答さえ引き出せません。全てユーザー責任にされてしまいます。

調査を始めてからも料金センターからは「他にこのような問題は報告されていません」と複数回言われました。しかし、当事象は本質的に、被害額が少なく、海外でしか発生しない事象で、料金の請求明細書を見てこの請求が不当で有ると判断するにはある程度の知識が必要です。しかも、ドコモはクレジットカード、銀行口座引落とし決済の場合は請求明細の郵送サービスは行っておらず（ソフトバンクは有料105円で実施）、Webサイトにログインしないと請求の明細を見ることができません。つまり、少額でも有り、海外データローミング料金に不正な請求が発生していること自体に気付いていないユーザーがかなりいると思われます。さらに、前に述べたように、料金の苦情を申し立てても、コールセンターの誤っ誘導により、調査の実施を承諾させるまでには多くの難関が有ります。ドコモのこのようなやり方では、実際に問題が発生していても、ドコモの言う通り、他に報告の例は無い

事になってしまいます。

ドコモ側でどんな調査をしたか（しなかったか）私には知る方法は有りませんので、これに対しては言及できませんが、端末の調査では明らかにこの問題を調査・解決する意図が無い事を感じました。単なるジェスチャーです。

Android OSはデータ通信のログを記録する機能を持っており、画面から1日単位での通信バイト数を確認できますが、ドコモの修理受付担当者は海外へ渡航中の日のログを確認しませんでした。また、私がデータローミングのON/OFFの操作を正しく知っているかの確認もありませんでした。専門的な知識を少しでも持っていれば当該事象の場合は端末のハードウェアの不具合が原因である可能性は低いと考えられます。一方、ソフトウェア上の問題である可能性はかなり有ると考えられます。しかし、調査するには端末機を初期状態に戻さなければ受け取れないとの事。初期状態に戻せば、通信記録や、インストールしているアプリケーションの不正な通信（Android OSの管理外で通信を行う不正なアプリ等）が有るかもしれない、初期化してしまうとそれらの原因究明の鍵になるエビデンスが全て消えてしまいます。私は、初期化しないで調査をしてほしいと申し出ましたが、ドコモとしては初期化しないと受け取れない、調査できないの一点張りで、結局は初期化して渡しましたが、当然ながら端末に不具合は無いとの回答です。

個人情報の取り扱いに注意すべき点はあると思いますが、ユーザーが消去しないで調査してほしいと申し出ている以上、それをどうするかはドコモ側の問題です。ドコモは調査の意味が著しく希薄になることを承知で初期化する事を選択したのに、その結果の責任をユーザーが取らなければいけないのは一方的すぎるのではないのでしょうか？

実際に調査を行うとすると、解決に相当の時間と費用がかかる案件と思われ、個人の数千円の苦情案件であり、ドコモとしては安易に経営的な判断をしたのでしょう。しかし、私にとっては少額ですがお金であり、それよりも、毎回渡航する度に不当な請求が発生するのを許容しなければならないのでしょうか？

ドコモ側の有利な立場を利用し、ユーザーに対し安易に責任を押し付ける態度は許しがたく、業界最大手でありながら、社会的責任について自覚は全く無いとしか言えません。

（5）まとめ

1. 携帯電話の使用契約に反し、海外データローミングの設定がOFFになってもデータ通信の請求が発生する。少額ではあるが、契約に反する不当な請求に対し返金を求める。
2. ドコモの都合で有効な調査を実施せず、自社に都合の悪い証拠を無視し、安易にユーザーの誤りと結論し、ユーザーに全ての責任を押し付けるのは承服できない。調査の再開および正しい調査結果の報告を求める。
3. 料金問合せ窓口は実質のところ「門前払い」をする窓口であり、上に記した通り、多くのユーザーがドコモによる海外データローミングの不正な請求に気づいていない、窓口の誤った指導により不当に納得させられている、もしくは反論できない等により、ドコモは不当な利益を得ている事を告発する。

(6) 添付資料

1. 2012年12月請求書のコピー

2012年11月19日～11月20日、韓国、及び11月26日～12月5日イギリス、計337円
(内訳は過去3か月しかダウンロードできないので入手できなかった)

2. 2013年3月請求書のコピー

2013年2月17日～24日、イギリス、計115円
(内訳は過去3か月しかダウンロードできないので入手できなかった)

3. 2013年5月請求書のコピー

内訳2013年4月22日～24日、韓国23件、計226円

4. 2013年7月請求書のコピー

内訳2013年6月17日～22日、イギリス99件、計1024円

5. 2013年11月請求書のコピー

内訳2013年10月13日～15日、韓国32件、計393円

6. 2014年1月請求書のコピー

内訳2013年12月2日～8日、スイス及びイギリス3件、計44円
(スイスは航空機乗り換えのため2時間ほど滞在)

(7) その他

下の3件の合計1365円に関しては調査途中で、その時点では原因が分からないとの事で返金していただいております。しかし、下記3件の以前と以降に発生した請求は上記の通り、ユーザー責任との結論になり徴収されております。差額の774円が私の現時点での実質の被害額です。

2013年2月17日～24日、イギリス (内訳が無いため件数不明)、計115円

2013年4月22日～24日、韓国23件、計226円

2013年6月17日～22日、イギリス99件、計1024円

以上