

連載⁸⁶

内海善雄の
(ITU元事務総局長)

やぶ睨み 「ネット社会」論

通信料はもっと安くなる 節約を妨げる障害の数々

電話やスマホに関してよく聞かれる。以下は、最近の事例である。

問1「電話回線が安くなると勧誘を受けるが、本当に安くなるのか？」

回答「すでにひかり電話は使用とのことだから、光回線の契約だが、通信事業者と直接契約を結ばず、代理店経由や、携帯やインターネット、電力などのセット契約などで安くなるので、信用してよく聞いてみたかどうか」偉そうに回答したものの、本当は偉そうなことは言えない。専門家と目されている筆者も、次のようなあり様である。

十数年前、月に数度、戸建て住宅にあるPCを利用するために、吟味の末、基本料金が安く、データ使用量に応じて課金される「メーリングラうしか使用しない人」のためのプランを選択した。

一方、四六時中PCを利用し、電話も利用

している集合住宅では、ごく普通の回線契約を結んだ。請求される料金は、ほとんど利用してない戸建て住宅のほうが高かった。もともと集合住宅の契約は光回線を多くの者で共同利用するため安く設定されているので、何の疑問も挟まなかった。

最近になって、戸建て住宅の料金がますます高騰するので不思議に思い、よく調べて見たところ驚いた。契約した料金プランは、信じられないほど少量の通信量を前提に設定されており、その量を超すと極めて高額な従量制の料金を取られるものであった。最近のメーリングラうしかには、写真など大きなファイルが添付される場合が多い。さらに、PCが自動的にソフトのアップデートなどをしており、知らない間に、通信料が増えている。多いといってもごく少量であるが……。

解約を申し出ると、十年間も継続利用しているにもかかわらず、自動的に二年ごとに更新されていて、その途中だからという理由で、違約金を取られた。同社の他の契約プランに比して、十年間でおよそ二十万〜三十万円、余計に払ったことになる。非はよく理解してなかったこちらにあるが、これは詐欺まがいの商品だ！

的外れの行政指導

総務省では、「端末ゼロ円」の営業をしないよう数次にわたって行政指導を行っている。端末を乗り換える人には魅力あるものだが、端末のコストを利用料で回収するため、古い端末を継続して利用する人には高額の利用料を負担させる場合が多く、不公平だという理由からである。しかし、利用者の「端末ゼロ円」を望む声は強く、事業者にとっては顧客獲得の戦略として効果が大きい。よって、お上の威光は徹底しない。古い端末を継続利用する人のために本当に思うなら、その者たちのために利用形態に合った合理的な料金プランを提供させることだが、事業者は儲けが減るのでやりたがらない。存在しても勧めない。実態は、役所が考えるほど単純ではない。

求められる気軽で適切なアドバイス

自分に合った料金プランの通信サービスを自分で見つけようとすると、それなりの基礎知識を基に、各社の料金メニューを徹底的に調べ上げ、比較しなければならぬ。興味と努力、それに時間がなければ一般の個人ではとてもできない仕事となる。よって、事業者から言われるままになって、みすみす損をしましょう。

現在最も必要なことは、各社の料金メニューをよく理解した中立公平で適切なアドバイスではないだろうか。仮に一万

問2「格安スマホに変更すると料金が半額になる。しかし、データを移転するにはどうすればよいのか？」

回答「利用中の端末が使える格安スマホの業者と新契約をしたらどうか」

質問者の不満は、高額な利用料金と、端末の電池の劣化であった。よく調べて、使い慣れた端末と同種の端末を提供している格安事業者を見つけたが、データの移転を自分でできないので躓いたのである。

データの移転は、本当は簡単だが、コンピュータに疎い方には難しい作業となる。従来の携帯電話事業者はショップを構え、移転サービスをはじめ、いろいろなサービスをしてくれる。そのためにも各種の付加契約をさせる。また、通信料も定額の「かけ放題」を勧める。これらの結果、極めて高額の利用料金となって跳ね返っている場合が多い。

質問者は、端末も買い替えなければならぬと考えた。しかし、電池の無償保障がついており、まだまだ使えるものである。その端末を活用できる格安事業者と契約したならば、データの移転は不要だし、料金は、従来の二割ぐらいで済むことになる。

結果は、残念なことに端末に他の事業者で

円の料金を払ってアドバイスを受けたとしても、利用者はすぐ元を取れる。アドバイス事業は十分に成り立ち得る計算となる。

しかし、日進月歩の技術と各社の料金メニューをフォローできる専門家の養成には、多額の経費が必要だろう。それに、料金を払ってアドバイスを受ける習慣のない日本社会では、よほど手軽で、低料金でなければ顧客は相談に来ないかもしれない。

米国で長距離専用線の分野で競争が始まった三十年近く前、米国の「通信コンサルタント」の話聞いた。企業にどの通信回線を利用したらよいかコンサルする新しい職業で多数が参入していると紹介された。さすがは、コンサルタント業が発達した米国だと感心させられたものである。しかし、多少、世の中を経験した今は、あれはコンサルタントと名乗っていたが、実際は新規参入事業者からコミッションをもらって売り込みをしていたのに違いないと思っている。当時は、専門家に相談しなければならぬほどサービスや料金メニューが複雑ではなかったからだ。



通信料金は適切なものですか？



内海善雄(うつみ よしお)

1942年香川県高松市生まれ。東大(現大阪大学)法学部卒業。66年郵政省(現総務省)入省。電気通信の自由化など、通信放送政策を長く担当。98年国際電気通信連合(ITU)事務総局長就任。現在は一般財団法人「海外通信・放送コンサルティング」理事長。IEEE名誉会員。