

消費者被害注意情報

201807号

買ったものの… 使いこなせないスマートフォン

～「光回線などの契約とまとめると安くなる」と勧誘されることも～

(相談事例1)

大型商業店内の通信会社のショップを通りかかったところ、店員から「キャンペーン中だから」と声をかけられ、スマートフォン(スマホ)の話聞いた。知人もスマホを使っており便利だと言っていたので、この機会に携帯電話(いわゆる「ガラケー」)から切り替えようと思い契約した。しかし、家で使ってみると難しくて使いこなせないで、解約したい。(80歳代男性)

(相談事例2)

息子からの相談。母親は携帯電話を長く利用していたが、昨日店舗で勧められスマホの契約をしたようだ。使い方がまったく理解できておらず、電話を取ることもできない。使うのは無理だと思うので解約させたい。(70歳代女性)

(相談事例3)

昨日、業者が自宅を訪問し、「今使っている携帯電話をA社からB社に乗り換えれば、固定電話が500円安くなる」との説明を受けた。また「いずれ、すべてスマホになるので、あなたの持っている折りたたみタイプは使えなくなる」とも言っていた。スマホは使ったことがないがどうしたらよいか。(70歳代女性)

県消費者センターの対応

(事例1) 当センターで確認したところ、本人は説明を受けた旨の承諾書に署名されていましたが、全く理解していないとのことでした。当センターから業者に交渉した結果、合意解約となりました。

(事例2) 書面に署名された内容を契約者(母親)が十分理解しているか確認し、契約者の了解を得た上で「初期契約解除制度※」を利用するよう助言しました。

(事例3) 業者は、携帯電話からスマホへの切り替えに加え、光回線への変更も勧誘していました。今すぐに携帯電話が使えなくなるということはなく、「まとめると安くなる」という説明にも慎重に対応するよう助言しました。

※初期契約解除制度…電気通信事業法に基づき、契約書面の受領日(注)を初日とした8日間以内であれば通信契約を違約金なく解除することができる制度。ただし、事務手数料、工事費、利用したサービス料金などは支払う必要がある。

(注)移動通信サービスでサービスの提供開始日が契約書面の受領日より遅い場合は、その提供開始日

アドバイス

- 初めてスマートフォンを購入する際は、周りの人に操作方法を聞いたり、誰でも参加できる「スマートフォン教室」等を利用したりして、自分に合っているか確認しましょう。
- スマートフォンの契約の際に、光回線やタブレットなど目的以外の商品を勧められても、内容がよく分からないときは断りましょう。

トラブル相談は
消費者ホットライン

局番なしの **188**
泣き寝入りは **いや**

お近くの消費生活センター等に
つながります



島根県消費者センター
マスコットキャラクター
だまされんないゾウくん