



携 帯 電 話

ス マ ホ の契約に要注意！



トラブルを避けるために！！の巻

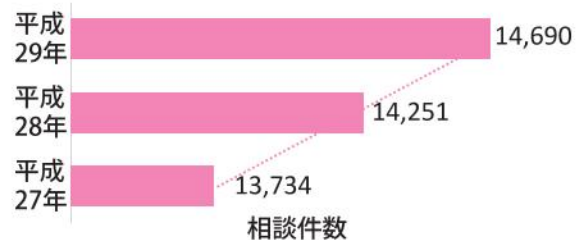
◆問合先 市役所商工振興課 ☎44-3312

増加する契約トラブル

携帯電話・スマートフォン（以下スマホ）の契約数は年々増加傾向にあり、日常生活に欠かせないツールのひとつになっています。その一方で、携帯電話の契約をめぐるトラブルが消費生活センターに多く寄せられています。

理解しないまま、勧められる契約を結び、解約の際に初めて、本来の契約内容を知って驚いたという相談が後を絶ちません。苦情を申し出ても、契約時の記憶も薄れ、担当者も店舗を辞めているなど、解決は容易ではありません。携帯電話に限ったことではありませんが、契約時の内容をきちんと理解することが重要です。

全国のスマホに関する相談件数の推移



国民生活センターホームページより(平成30年6月30日現在)

希望と異なる契約内容

スマホを買いに行ったら、当初の希望と異なる契約になってしまったという相談が多数寄せられています。また、高齢者が契約当事者となったトラブル相談も増えています。以下は、実際に消費生活センターに寄せられた相談です。

ケース1 スマホを契約したら、不要なタブレット端末・付属品とのセット契約だった



A社のスマホ解約料を負担するという理由で、家族3人分のスマホ端末をB社で契約。キャンペーン期間のため、無料でタブレット端末を2台追加でもらった。タブレット自体の端末料金は2年間利用すると無料になるという。一見お得だが、明細を確認すると、タブレットに回線が付いており、その通信料が発生していた。中途解約を求めたとしても、タブレット端末の一括支払いと、解約料が発生すると言われた。

ケース2 2回線の契約になっていた

利用もしないのに、1台のスマホにつき2つの電話番号の契約になっており、2回線分の料金を支払っていた。使用していたスマホに不具合があり、通信契約の解約を申し出た際に判明。スマホ端末および付属品の料金、通信代をすべてローンで支払っていたため、料金の内訳が複雑になっており、認識できていなかった。

ケース3 不要なスマホの購入を勧められた

携帯電話を機種変更しようと販売店へ行ったが、在庫がないという理由で必要のないスマホを購入した。後ほど他店舗に確認すると、取り寄せれば在庫はあると分かった。相談者は高齢で、多機能のスマホは必要なかったのに、店員に勧められるままに契約。結局使いこなせず、更には通信料が上がってしまった。



困ったときは 消費生活相談窓口へ

契約後、キャンセル・解約を
したいと思った際は、すぐに携
帯電話会社のカスタマーセン
ターに連絡することが重要です。
その上で納得できない場合は、
いつでも消費生活センターにご
相談ください。



契約トラブルを避けるための 3つのポイント!

その1

自分に必要なサービスを選択する

「無料」「キャッシュバック」という言葉にのせられ、不必要な端末
やオプションの契約をしてしまうと、思わぬ費用が発生します。自分
に必要なサービスを選択し、契約しましょう。

その3

解約時の条件を 知っておく

更新時期以外に解約する場合
は、高額な契約解除料が発生し
ます。中途解約のリスクとその
際の条件を理解し、じっくり吟
味して契約しましょう。

その2

契約内容を理解する

オプションやプランの内容と
その料金をしっかりと理解し、
納得して契約しましょう。

少しでもヘンだな
と思ったときは...

一人で悩まず相談しましょう

消費生活相談員による消費者トラブルの相談、解決のためのアドバイス、情報提供などを行って
います。

市内在住・在勤・在学のかたであれば、次のどちらの窓口も利用できます。

*相談は無料（相談内容やプライバシーに関わる一切の秘密は厳守します）

香芝市消費生活センター

- ◆時間 毎週月・火・水・金曜日
午前10時～正午、午後1時～3時
- ◆場所 市役所1階
- ◆電話番号 ☎44-3313

広陵町消費生活相談窓口

- ◆時間 毎週木曜日
午前10時～正午、午後1時～3時
- ◆場所 広陵町さわやかホール
(広陵町笠161-2)
- ◆電話番号 ☎55-1001

講座 香芝消費生活相談出前講座

消費者トラブルに関する出前講座を行って
います。開催日時・場所などは相談のうえ、決定
しますので、まずはお電話ください。

◆申込・問合せ先 香芝くらしの安全安心サポー
ター会（代表：常光）☎76-5475

電話相談 消費者庁「消費者ホットライン」

い や や
☎188

*土・日・祝日でもつながります。
(年末年始を除く)